

論 文
B1-5

소화물 일관수송업(택배업)의 경쟁력 강화

송 계 의*

Competitiveness of the Small Package Express Service

G. E. Song

Key words : 소화물 일관수송업 (small package express service), 터미널에서 터미널 (terminal to terminal) 화물운송 형태, 문전에서 문전 (door to door service) 화물운송형태, 주정차공간 (loading bay), 코올드-팩(cold-pack), Hub & Spokes와 Point to Point 운송방식, 물류 제휴 (logistics alliance)

Abstract

The small package express service is recently faced on the secondry jumping growth as a result of transportation deregulation. But its continuous growth depends on competitiveness. Competitiveness is based on high levels of customer service and low cost. Therefore, the small package express service industry has to acquire high levels of customer service and low cost throughout building the whole service network, providing diverse service, implementing logistics information system, providing a speedy distribution and adequate service, and strategic alliance. Also this service involves ensuring that the product will arrive when wanted, and in an undamaged condition.

I. 서 론

우리나라에서 1992. 6. 5일 법적으로 제도화된 소화물 일관수송업(일명 택배업)은 기존의 대형·대량화물의 "터미널에서 터미널"(terminal to terminal) 화물수송형태와는 상이한 소형·소량화물의 "문전에서 문전"(door to door service) 수송으로, 소화물의 집화·포장·수송·배달에 이르기까지

포괄적인 일관서비스를 제공하는 것이다. 그러므로 이러한 소화물 일관수송업은 수송서비스에 대한 고객 주도형의 시대적인 요청에 부응하는 것이고, 전화 한 통화로 집화에서 배달·확인까지 일관서비스를 제공하는 혁신적인 수송체제이며, 더욱 이러한 새로운 수송서비스에 대한 고객 욕구는 경제·사회의 발전과 더불어 가속화될 것이므로 수송서비스의 또 하나의 새로운 혁명을

* 동서대학교 국제물류 교수

이룩할 것으로 보인다.

더구나 1997년 8월 30일 종전의 자동차운수사업법에서 화물자동차운수사업법이 분리·제정되면서 소화물 일관수송업은 별도의 업종으로 구분되지 않고 일정한 기준을 갖추어 등록하면 누구나 영업을 할 수 있게 되었으며, 상품서비스의 개발이나 운임·요금의 산정·적용도 자율적으로 정하도록 되어 있다. 이와 더불어 소화물 일관수송업체들은 고객의 다양한 욕구를 충족시키기 위한 서비스 재고 전략과 경쟁력 강화 전략을 강력하게 구사하고 있는데, 이는 경제성장 및 시장 환경 변화와 부합되고 있어, 오늘날 소화물 일관수송업은 제2의 도약기를 맞이하고 있다.

이에 본 고에서는 본격적인 경쟁시대에 접어들고 있는 소화물 일관수송업의 장기전망 및 영업전략을 살펴 보고, 이를 토대로 고객의 다양한 욕구를 보다 충족시키기 경쟁력을 강화하기 위한 전략을 분석한다.

II. 소화물 일관수송의 정의

1. 소화물 일관수송의 개념

오늘날 수송서비스에 대한 고객의 욕구는 크게 변화하고 있는데, 수송서비스에 대하여 양보다 질을 추구하고 있고, 개성화된 생활패턴의 변화에 따라 수송수요가 다양화·복잡화되어 가고 있으며, 일상생활에서의 여가선용, Volunteer활동, Culture School에의 참여, 여성의 사회진출 증대, 시간개념의 고부가가치화 등으로 인하여 고객의 수송서비스에 대한 욕구 변화와 더불어 고객은 신속·정확·안전·편리·경제성을 충족시켜 주는 수송서비스를 더욱 요구하고 있다.

또한 운송업체의 입장에서 교통정체 등의 외부환경변화에 적응하여 화물운송의 집중화, 운송

패턴의 시스템화를 실현할 필요성이 있었고, 내부환경의 변화에도 적응하여 고부가가치 운송상품의 개발, 신속·정확·편리한 수송서비스의 제공 등의 필요성이 강하게 대두되고 있는데, 이것이 소화물 일관수송업이 출현하게 된 배경이다.¹⁾

이러한 출현배경을 가지고 있는 소화물 일관수송업은 보통 택배서비스라고도 불리우고 있으며, 일반적으로 개인화물 또는 기업화물의 송화인인 화주로부터 보통 포장 단위당 30kg이하, 1.5cbm(가로+세로+높이의 합이 160cm이내, 단 최장변이 100cm 이내) 이내의 소형·소량화물의 수송을 의뢰받아 화물의 접수(집화)로부터 포장, 수송, 배달 및 확인에 이르기까지 일체의 수송서비스를 운송인의 일관책임 아래 “문전에서 문전까지”(door to door service) 운송하는 수송체제라고 정의되고 있다.

그런데 이와 같은 소화물 일관수송업은 1997년 8월 30일 종전의 자동차운수사업법에서 화물자동차운수사업법이 분리·제정되면서 많은 시장환경의 변화를 맞이하고 있다. 즉 화물자동차운수사업법의 제정으로 종전의 6종으로 구분되어 있던 화물자동차운송사업의 종류가 일반화물자동차운송사업, 개별화물자동차운송사업, 용달화물자동차운송사업 등 3종으로 단순화되면서, 소화물 일관수송업을 별도의 업종으로 구분하지 않고, 3종의 화물자동차운송업을 할 수 있는 기준을 갖추고 등록하면 누구나 소화물 일관수송업을 할 수 있게 되었다.

또한 화물자동차운수사업법의 제정으로 기존에 보통 포장 단위당 30kg이하, 1.5cbm(가로+세로+높이의 합이 160cm이내, 단 최장변이 100cm 이내) 이내의 소형·소량화물수송을 전제로 하던 소화물 일관수송업은 상품개발의 제한이 없어져 보통 100kg 내외의 중량 화물까지도 취급할 수 있는 등 다양한 상품개발 및 서비스를 제공할 수 있게 되어, 본격적인 경쟁시대를 맞이하고 있다.

1) 이상근, “특송업의 경쟁력 약화요인과 강화 방안”, 1996年度 下半年 學術세미나 論文集, 韓國物流學會, 1996, p.36

이와 같은 소화물 일관수송업은 미국, 일본 등 선진국에서는 이미 보편화된 수송서비스로 발전하고 있으며, 우리나라에서도 현재 자기앞배달업(가정앞배달업), 회사앞배달업, 특송업(small package express service), 오토바이택배업, 퀵서비스업, 항공택배서비스업, 쿨(cool)택급편 등 다양한 형태로 영업이 이루어지고 있다.

2. 소화물 일관수송의 특징

소화물 일관수송은 도시내 및 도시간 소화물 수송에 적합한 수송체제로서, 그 본질적인 특징은 그 제공하는 수송서비스가 다른 수송체제에 비하여 현저하게 고도화되어 있고, 또한 혁신성을 지니고 있다는 점이다. 즉,

첫째, 소형·소량화물의 운송을 위한 수송체제이다. 여기에서 소형·소량화물의 범위가 일정하게 규정되어 있지는 않지만, 보통 100kg 이하의 소형·소량화물을 주 대상으로 하며, 서류수송에 이르기까지 다양하다.

둘째, “Door to Door” 단계를 지나 “Room to Room”, “Desk to Desk” 단계에 이르기까지 점점 확대된 포괄적인 일관서비스를 제공한다. 이것은 기존의 철도소화물·우편소포·노선화물 수송서비스가 집·배송, 화물취급서비스에 있어서 제한적이라는 점에서 본질적으로 차이가 있으며, 운송중의 환적, 기타의 원인에 의한 손해발생 등 화물운송 전과정에 걸쳐 원칙적으로 운송인이 일관적으로 책임을 부담한다.

셋째, 수송서비스에 있어서 혁신성을 가지고 있다.²⁾ 즉 소화물 일관수송은 소화물의 집화에서 배달·확인에 이르기까지 운송인이 편의를 제공하므로 고도의 편리성이 있으며, 야간 간선수송과 더불어 당일 또는 익일배달 체제로서 그 신속성이 있고, 화물추적시스템에 의하여 소화물의 배

달 및 현재의 위치를 확인하여 주므로 그 안전·정확성이 있다.

넷째, 도시간 간선수송과 도시내 집·배송 간선수송을 연계시키는 소화물 일관수송은 오늘날 복잡한 도시내 집·배송수송에 적합한 형태의 수송체제이다. 즉 소형차량을 이용하여 도시내 권역별로 공동집·배송체제를 유지함으로써 도시내 교통혼잡, 환경오염, 교통사고 등의 부작용을 최소화할 수 있는 수송체제이다.³⁾

이 밖에도 소화물 일관수송은 단일운임·요금체제를 확립하여 경제성 있는 수송서비스를 제공하고 있고, 규격화된 포장서비스를 제공하고 있으며, 공식적인 운송장(소화물 일관운송약관)을 작성하여 보증하는 것에 의해 소화물의 분실·파손 등에 대한 손해배상제도를 확립하고 있다.

Ⅲ. 소화물 일관수송시장의 현황 및 전망

1. 소화물 일관수송시장의 현황

우리나라에서 소화물 일관수송업은 1989년 12월 30일 소화물 일관수송업을 할 수 있는 법적근거인 자동차운수사업법이 개정·공포됨으로서 본격적으로 개시되기에 이르렀지만, 그 이전에도 일부 노선업체, 용달업체, 고속버스타송화물, 무면허업체 등에 의한 비공식적인 소화물 일관수송업과 완전한 일관수송업은 아니더라도 노선화물업체, 우편소포, 철도소화물 등에 의한 소화물 일관수송업이 이미 존재하고 있었다고 할 수 있다.

우리나라에서 최초로 소화물 일관수송업의 면허를 취득한 업체는 (주)한진이며, (주)한진은 ‘한진택배’라는 서비스명칭 아래 소화물 익일편, 소화물 당일편, 중량화물편, 항공특급편, 특수화물편 등을 제공하고 있다. 그 후 대한통운, 현대물류, 일송택배 등 많은 업체들이 소화물 일관수송

2) 齊藤 實, 宅配便, 成山當書店, 1991, p.8

3) 齊藤 實, 상계서, 1991, p.11

업의 인가를 받아 본격적인 영업을 하고 있다.

더구나 소화물 일관수송업은 오늘날 물류환경의 변화, 즉 제품생산의 경박단소화, 제품생산의 다품종 소량화, 화물운송의 다빈도 소량화, 제품의 납기단축화, 정시수송을 통한 재고 최소화, 포장단위의 표준화 등을 충족시킬 수 있는 수송체제로서 상품이 다양화되어 가고 있다. 즉 일반 소화물의 다빈도 정시수송은 물론 지방특산물·야채·생선·생선회 등을 신선한 형태로 배달해 주는 서비스, 기업회의 및 세미나 등에 자료를 정시에 배달해 주는 서비스, 그리고 도시내의 오토바이 택배업 등 그 형태가 다양해지고 있으며, 서비스영역도 “Door to Door” 단계를 지나 “Room to Room”, “Desk to Desk” 단계에 이르기까지 점점 확대된 포괄적인 일관서비스를 제공하고 있다.

이와 같은 소화물 일관수송업은 1996년 상반기 현재 16개 업체가 시도지사로부터 사업 허가를 받아 영업을 하고 있는데, 업종별로는 일반화물 4개 업체, 노선화물 10개 업체, 전국화물 1개 업체, 용달화물 1개 업체이며, 허가 운행 대수는 간선운행 차량 539대, 집배 차량 1,181대, 전체 1,720대 이르고 있다. 그러나 전국적으로 500여개 업체가 난립하고 있는 것으로 보이지만 그 업체수를 정확하게 파악할 수 없는 오토바이 택배업⁴⁾ 및 음성적으로 사업을 하고 있는 무면허업체까지 포함하면 실제 소화물 일관수송업체수는 상당히 증가할 것으로 보이며, 이와 더불어 운행 차량 대수도 실제로는 지입차량, 일반구역화물 등록차량 등을 이용하여 서비스에 투입하고 있으므로, 4,000대 이상의 간선 및 집배송차량이 투입되고 있을 것으로 추정된다.

그런데 앞으로 소화물 일관수송업체의 면허는 화물자동차운수사업법의 새로운 제정으로 완전한 등록제로 개정됨으로써 이러한 구분을 하는 것은 더 이상 무의미하며, 기존 보다도 더욱 소화

물 일관수송업과 유사한 형태의 화물자동차운송업이 생기어 그 구별이 모호해지고 무의미해질 것으로 보인다. 즉 그러나 확실한 것은 소화물 일관수송업체의 수가 대폭적으로 증가할 것으로 보이며, 따라서 본격적인 소화물 일관수송업의 경쟁시대가 열리고 있다고 하겠다.

2. 소화물 일관수송업의 영향

소화물 일관수송업은 시대적인 물류환경의 변화에 부응하여 탄생한 것이므로, 앞으로 이 사업이 본격화되면 물류업계는 물론 유통업계에 신선한 충격이 예상되며, 특히 유통구조의 개선 및 고객서비스의 질적인 향상에 크게 기여할 것으로 보인다. 더욱이 이 소화물 일관수송업이 성장하면 이와 경쟁관계에 있다고 볼 수 있는 철도소화물이나 우편소포 등에 특히 많은 영향을 미칠 것으로 보인다.⁵⁾

한국소비자보호원이 1992년도에 조사한 5개도시의 화물수송서비스 활용의 선택이유에 대한 분석결과에 의하면, 고객의 화물수송서비스에 대한 욕구가 양적인 면에서 질적인 요소로 고급화되어 가고 있는 것으로 나타났다.

즉 고객의 화물수송서비스 활용의 선택 요소중 탁송 및 인수의 편리성이 30.8%로 가장 많았고, 수송의 신속성이 27.0%로 두번째였으며, 가격의 저렴성이 15.0%로 그 다음으로 높은 것으로 나타나고 있다. 또한 수송형태별로는 노선화물 이용자는 수송의 편리성을 가장 중시하고 있고(38.0%), 고속버스타송 이용자들은 수송의 신속성을 가장 중시하고 있으며(55.8%), 철도화물수송 이용자들은 가격의 저렴성을 가장 중시하고 있는 것으로 나타나(35.0%), 수송서비스 이용자들이 수송형태에 따라 이용특성을 차별화하면서 점점 수송서비스의 질적인 요소를 매우 중시하는

4) 박현, 도시화물차량 관리방안 연구, 서울시정개발연구원, 1997, p. 132

5) 梅澤昌太郎 외2, ゆうパック・宅配便と流通革命, 白桃書房, 1991, pp.21-28

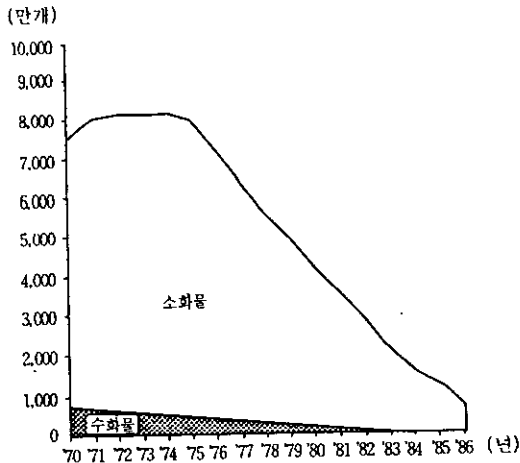
것으로 나타났다. 그런데 소화물 일관수송업은 이러한 고객욕구의 변화에 가장 적합한 수송서비스를 제공하고 있으므로, 소화물 일관수송업의 활성화는 이와 같은 고객의 수송서비스에 대한 시대적 욕구변화를 더욱 가속화시킬 것이다.

한편 일본의 경우를 보면, 택배업이 전개되기 이전에는 소화물 수송시장의 주역은 국철수·소화물과 우편소포였지만, 택배업의 등장으로 소화물 수송시장의 “창조적 파괴”과정을 거치게 되며, 따라서 국철수·소화물은 쇠퇴과정을 거치게 되고, 우편소포도 재생진개과정을 거쳐야만 하였다.

즉 일본에서 택배업이 개시된 1976년에 국철수·소화물의 취급실적은 7,199만개에 이르렀지만, 그 후 10년이 지난 1986년에는 거의 1/10 이하로 떨어져 택배업의 1/100에 상당하는 물량밖에 취급하지 못하였고⁶⁾, 결국 사업이 폐지되기에 이르렀다. 또한 우편소포의 경우도 1979년에는 1억 9,900만개를 기록하여 지속적인 성장을 보이긴 하였지만, 그 내용을 보면 우편소포의 증가는 주

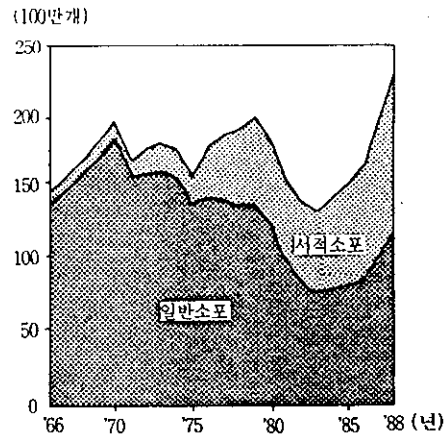
로 서적소포의 증가에 의한 것이었고, 오히려 택배업과 경쟁관계에 있던 일반소포는 완만한 감소 경향을 보였다. 더구나 1980년부터 1983년까지 4년 동안은 현저한 하락 추세를 보였는데, 이러한 결과는 바로 철도수·소화물이나 우편소포가 명백히 택배업의 영향을 받았음을 보여주는 것이다.⁷⁾

그러므로 소화물 일관수송업의 활성화는 우리나라의 경우에도 유사한 영향과 결과를 낳을 것으로 보이는데, 우선 우리나라 국철 수·소화물의 경우 국철수화물은 1988년부터 그 이용이 없어 이미 사업이 폐지되었으며, 철도소화물은 수송서비스의 제한성 등으로 인해 사업이 점점 축소되고 있는 실정이다. 이러한 결과는 소화물 일관수송업의 활성화와 더불어 더욱 가속화되어 결국 국철소화물의 경우도 획기적인 서비스 제고전략을 구사하거나, 또는 소화물 일관수송업체 등과의 제휴를 통한 간선수송전담화 등을 모색하지 않는 경우 사업폐지의 결과를 낳지 않는다고 누구도 장담할 수 없다.



자료 : 齊藤 實, 전계서, 1991, p.72

그림 1. 일본 국철수·소화물의 취급추이



자료 : 齊藤 實, 전계서, 1991, p.78

그림 2. 일본 우편소포 취급량의 추이

6) 齊藤 實, 전계서, p.72

7) 齊藤 實, 상계서, p.78

또한 우편소포의 경우도 이미 소화물 일관수송업체와 치열한 서비스 경쟁을 하고 있으며, 더욱 사업영역도 소화물 일관수송업체가 소포, 기업서류 등을 취급할 수 있도록 확대되어 있고, 앞으로는 개인서류 및 서신에 이르기까지도 우정사업에서 독점하는 것이 어려워질 수 있으므로, 우편소포만이 아니라 우정사업과 소화물 일관수송업체와의 서비스 경쟁은 더욱 치열해질 것이다. 그러므로 우정사업분야도 획기적인 서비스 체고, 비용절감형 경영전략 등을 조속히 모색하지 않으면 일본의 경우에서 처럼 사업의 급격한 쇠퇴과정을 겪을 수도 있다.

한편 소화물 일관수송업이라는 고도의 수송서비스는 새로운 판매형태로서 무점포판매의 광범위한 보급과 성장을 가능하게 하여 유통업을 중심으로 새로운 관계를 형성하는데 많은 영향을 미치고 있다. 즉 유통단계의 축소 및 신업태의 등장으로 요약될 수 있는 유통업의 근대화는 정교하고 다양한 물류서비스에 대한 욕구를 증대시켰으며, 유통업체의 대형화, 다점포화 및 체인화는 다점물류패턴의 극대화를 가져 왔고, 그리고 통신판매, 다단계판매, 홈쇼핑, 사이버쇼핑 등 무점포 판매의 급성장을 가져 왔다. 그런데 이러한 유통업의 성장과정에서 소화물 일관수송업은 수배송과 유통판매를 연결시켜 주는 중요한 기능을 수행하여 오늘날의 유통업 발전에 많은 공헌을 하였다.⁸⁾

또한 이와 같은 소화물 일관수송업의 기능은 물류업자의 통신판매 및 유통업에의 참여, 그리고 벤더업과 같은 도매물류업에의 참여를 가능하게 하여 물류업자가 유통업을 겸하거나 유통업자가 물류업을 겸하는 신업태를 탄생시키어 점점 물류업과 유통업간의 경계를 파괴하는 결과를 낳고 있다.

이 밖에도 소화물 일관수송업의 출현은 특히 수송물류 전반에 걸쳐 많은 영향을 미치고 있는데, 첫째로 소화물 일관수송업은 수송물류에 있

어서 공동수배송을 가능하게 하고, 유통단계를 축소시키어 많은 물류비를 절감시키고 있다. 즉 개별기업들의 자차에 의한 수배송과는 달리 소화물 일관수송업은 스스로가 주체가 되거나 또는 화주들이 공동수배송 창고를 마련하고 소화물 일관수송업체에게 수배송을 전담시키는 형태로 공동수배송을 실현하여 여러 기업들의 화물을 혼재하여 각 지역을 집중적으로 배달함으로써 수배송 효율을 높이고 있다. 또한 지금까지의 유통단계는 생산자 - 도매상 - 소매상 - 고객로 이어지는 다단계 유통구조를 가지고 있었으나, 소화물 일관수송 서비스에 의하여 유통단계에서의 도매상 또는 소매상까지도 제외시키고 생산자와 소비자를 직거래하도록 하여 유통단계를 단축시킴으로써 많은 물류비 절감 효과를 가져 오고 있다.⁹⁾

둘째, 소화물 일관수송을 활용하면 어떤 다른 수송수단 보다도 폭넓은 지역에까지 24시간내에 신속하게 수배송하는 것이 가능하므로, 조화있게 구축된 소화물 일관수송시스템을 활용하는 것에 의해 많은 기업들이 아주 용이하게 JIT체제를 구현하고 있으며, 이와 더불어 기업들의 창고를 한 곳으로 집중시키고, 이 통합된 중앙집중식 창고로부터 소화물 일관수송을 이용하여 전국으로 직송하는 체제로 운영하여, 많은 재고감축 효과를 보고 있는 기업들이 늘어 나고 있다.

셋째, 소화물 일관수송업은 공공물류의 개선에도 기여하고 있는데, 개별기업들이 자차에 의한 수배송으로 인하여 교통수요를 발생시키는데 비하여, 소화물 일관수송업은 공동수배송을 실현함으로써 개별기업들의 교통수요를 억제하여 교통혼잡 문제를 해소하는 데에도 기여하고 있으며, 이러한 결과는 특히 소화물 일관수송업이 도시내의 집배송에 있어서 물류공동화를 실현하여 도시내의 교통혼잡, 환경오염, 교통사고 예방에 크게 기여하고 있다.

8) 이상근, 전계논문, p.36

9) 조경철, 전계논문, p.19

3. 소화물 일관수송업의 전망

소화물 일관수송업체들의 취급실적은 우리나라에서 이 수송업이 개시된 역사가 짧고, 특히 다른 화물자동차운송업과의 명확한 구별이 모호하며, 더욱 음성적으로 영업을 하고 있는 업체들이 취급한 실적을 파악하기가 어려워 정확한 물동량을 분석하는 것은 어렵다.

현재 국내의 소화물 일관수송업에 참여하는 업체는 16개업체이며, 전체 소화물 일관수송시장을 빅3라 불리우고 있는 대한통운, 한진, 현대물류 3사가 과점하고 있고, 그 뒤를 동서배송, 경동화물, 대신택배 등이 추격하고 있다. 빅3인 대한통운, 한진, 현대물류 3사는 1996년도에 각각 250-300억원의 매출을 기록하였고, 1997년도에는 각각 500-600억원의 매출을 기록한 것으로 알려지고 있다.¹⁰⁾ 그러나 소화물 일관수송업체가 취급한 전체 매출액은 상당히 급성장하고 있는 것으로 추정되는데, 이 업계에 투입되고 있는 차량이 약 4,000여대에 이르고 있고, 박스당 평균운임이 4,000원 정도임을 감안할 때에, 소화물 일관수송시장의 취급실적 및 매출액을 파악하여 보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 소화물 일관수송시장장의 취급실적 및 매출액¹¹⁾

구 분	취급량(만박스)	매출액(억원)
1992	536	214
1993	1,771	708
1994	4,191	1,676
1995	8,813	3,525
1996	13,042	5,217
1997	16,511	6,604

즉 이 표에서 알 수 있는 바와 같이, 소화물 일

관수송업은 1995년도부터 급격한 성장을 거듭하고 있으며, 1996년도에 전체 취급물량은 13,042만 박스이고, 박스당 평균운임이 약4,000원임을 감안하면 전체 소화물 일관수송시장 매출액은 약 5,200억원 정도이었고, 1997년도에는 전체 취급물량 16,511만박스에 매출액은 6,600억원인 것으로 추정된다.

그러나 소화물 일관수송업은 시대적인 수송물류환경의 변화에 부응하여 탄생한 것이므로, 이러한 수송물류환경의 변화에 더욱 적응하고, 소화물 일관수송업 환경이 더욱 성숙될 때에 그 발전가능성은 매우 높다고 할 수 있다. 즉,

첫째, 소화물 일관수송업이 시대적인 수송물류환경, 즉 사회·경제적인 환경변화, 고객의 수송서비스에 대한 욕구의 변화와 이에 따른 기업의 제품생산형태의 변화 등에 의해 점차 수용될 경우 필연적으로 그 성장은 급격하게 진전될 것으로 생각된다.

둘째, 소화물 일관수송업이 고도화·혁신성을 지닌 수송서비스를 제공하고 있기 때문에 그 발전 가능성은 매우 높다고 할 수 있다. 즉 소화물 일관수송업은 “문전에서 문전까지”(door to door service)의 포괄적인 일관서비스를 제공하고 있고, 화물의 집배송 및 화물취급 서비스에 있어서 완전한 서비스를 제공하고 있다. 그리고 직접방문집화 등 고도의 편리성과 당일 또는 익일배달체제의 신속성 및 안전·정확성 있는 수송서비스를 제공하고 있으므로 그 발전가능성이 매우 높다고 할 수 있다.

셋째, 소화물 일관수송업의 수송수요의 증가에 따라 이 수송업의 성장은 급격하게 진전될 가능성이 있다. 즉 소화물 일관수송업의 사업성패는 수송수요의 증가여부에 달려 있다고 할 수 있는데, 일본에서 택배업이 처음 시작된 1976년에는 전체 취급물량이 약 228만 박스에 불과하였지만

10) 박현, 전계논문, p.130

11) 1. 1995, 1996년도 시장규모는 건설교통부 화물운송과의 소화물 일관수송업 관련 내부 자료, 1996을 참조.

2. 기타 년도 시장규모는 한진그룹종합물류소 소화물 일관수송업 관련 내부 자료, 1992을 참조.

이후 급격히 증가하여 초기단계의 마지막 년도인 1980년에는 약 5,753만 박스로 년평균 90.78%의 급격한 증가를 보인 바와 같이, 소화물 일관수송업은 시대적인 물류환경의 변화에 부응하여 탄생한 것이므로, 앞으로 이 사업의 성장속도가 초기에는 특히 가속화될 것으로 보인다.

<표 2> 일본택배업의 취급실적

년도	취급량(만박스)	성장율(%)
1976	227.6	0 76-80 년평균 성장율 : 90.78%
1977	750.7	
1978	1,796.7	
1979	3,857.6	
1980	5,752.5	0 81-85 년평균 성장율 : 35.78%
1981	10,682.0	
1982	17,395.0	
1983	27,782.0	
1984	38,490.0	0 86-90 년평균 성장율 : 11.10%
1985	49,303.0	
1990	103,676.1	
1994	131,832.0	

넷째, 제도확립에 따른 발전가능성이다. 즉 소화물 일관수송업의 제도확립에 따라 비영업용에 의해 수송되던 부분의 소화물이 소화물 일관수송으로 전환되는 것이 기대되고, 또한 그 동안 음성적이고 제한적이던 영업형태가 많아 제도확립에 따른 이들 부분의 소화물 일관수송업으로의 전환이 기대된다. 그러므로 소화물 일관수송업의 제도확립에 따라 일반고객도 점차 이 수송체제에 대한 인식을 하게 될 것이고, 고도의 편리성 등 때문에 한번 이용해 본 고객은 계속하여 이를 이용하게 될 것이므로 전반적인 인식수준의 상승에 따라 그 만큼 수요창출효과도 급증할 것으로 보인다. 이러한 제도확립은 화물자동차운수사업법의 제정으로 더욱 가속화될 것으로 보이는데, 특히 화물자동차운수사업법이 소화물 일관수송업

을 별도의 화물운송사업으로 규정하지 않고, 사업에의 신규진입 및 운임·요금 적용의 자율화, 상품개발의 자율화 등을 추구하고 있어 이 사업의 발전에 획기적인 전기가 될 것으로 보인다.

즉 소화물 일관수송업은 새로운 화물자동차운수사업법의 제정을 통한 규제완화와 정책적인 지원하에 사업의 새로운 국면을 맞이하고 있다. 우선 규제완화와 정책적인 지원으로서는 소화물 일관수송업에의 신규진입을 별도의 업종으로 구분하지 않고, 완전한 등록제로 변경하여 소화물 일관수송업을 하고자 하는 사업자는 일정한 요건만 갖추면 누구나 이 사업을 할 수 있게 되었으며, 운임적용도 완전 자율화되어 사업자가 가장 탄력적으로 운임을 적용할 수 있게 되었다.

또한 정책적인 방향도 소화물 일관수송업체가 취급할 수 있는 화물의 중량이나 부피제한을 철폐하여 이제는 개인서신 이외에는 소화물 일관수송업체가 모든 화물을 취급할 수 있도록 하여 주었으며, 소화물 일관수송업체의 차량이 도심내 진입하는 통행제한을 완화하는 방향으로 나가고 있고, 또한 도심내의 주정차 공간을 확보하거나 주정차 자체의 규정을 완화하는 방향으로 나가고 있으므로, 운송물류의 효율화 및 도시내 배송물류의 효율화 차원에서 정책적인 방향은 확실히 규제완화 또는 지원 방향으로 나가고 있다고 할 수 있다.

한편 이러한 정책적인 변화와 더불어 소화물 일관수송업체들도 서비스의 다양화 및 고도화를 서두르고 있다. 즉 일반 소화물 서비스도 개인휴대화물에서부터 100kg이 넘는 중량화물에 이르기까지 서비스 폭을 크게 다양화시키고 있으며, 다빈도 정시수송은 물론 지방특산물·야채·생선·생선회 등을 신선한 형태로 배달해 주는 서비스, 기업회의 및 세미나 등에 자료를 정시에 배달해 주는 서비스, 그리고 도시내의 오토바이 택배업 등 그 형태가 다양해지고 있다. 또한 서비스 영역도 “Door to Door” 단계를 지나 “Room to Room”, “Desk to Desk” 단계에 이르기까지 점점

확대된 포괄적인 일관서비스를 제공하고 있다.

이와 같은 소화물 일관수송업의 환경요소를 감안하여 볼 때에 우리나라에서의 소화물 일관수송업은 일본에서의 택배업의 성장과정과 유사한 형태의 성장을 보일 것으로 추정된다. 그러므로 일본 택배업의 성장패턴과 우리나라 기존의 노선소화물, 철도소화물, 우편소포의 취급실적과 최근 동향을 파악하여, 이를 토대로 우리나라 소화물 일관수송의 수요예측을 하여 보면, 초기단계의 마지막 년도로 추정되는 1998년에는 약 20,738만 박스 정도의 취급실적을 보일 것으로 추정되며, 우리나라에서 소화물 일관수송업이 가장 성숙된 단계로서 활발하게 전개될 것으로 생각되는 2,000년도에는 약 26,317만 박스 이상의 취급이 가능할 것으로 보인다.

<표 3> 우리나라 소화물 일관수송시장의 수요예측
단위 : 만박스

년 도	수요 물동량	전년대비 증가율(%)
1997	16,511	-
1998	20,738	125.6
1999	23,372	112.7
2000	26,317	112.6
2001	28,211	107.2

자료 : 한진그룹 종합물류연구소 소화물 일관수송업 관련 내부자료, 1992

그러나 소화물 일관수송시장의 실제 수요는 이보다 훨씬 많을 수도 있다. 왜냐하면 경제·사회의 발전속도가 지속적으로 가속화되고 있고, 또한 우리나라의 소화물 일관수송업이 1992년에 개시되었지만, 실제로는 선진국의 택배제도에 대하여 어느 정도 이미 인식하고 있었기 때문에 이의 인식속도가 빠를 것으로 생각되기 때문이다. 따라서 1992년을 사업 초기년도로 보는 것은 무리가 있을 수 있으며, 빠른 속도로 소화물 일관수송업이 성장할 가능성이 있다. 더구나 1997년 화물

자동차운수사업법의 제정을 통한 소화물 일관수송업에 대한 정책적인 지원과 이에 대응한 소화물 일관수송업체들의 서비스 다양화 및 고도화 전략은 소화물 일관수송 상품에 대한 수요를 급격히 증가시킬 수도 있을 것이다.

IV. 소화물 일관수송업의 경쟁력 강화

1. 정책적인 지원

1) 필요성

소화물 일관수송업은 고객의 수송물류서비스에 대한 새로운 욕구를 충족시켜 주어 수송물류의 획기적인 발전을 도모함은 물론 공공물류의 개선에도 크게 기여할 수 있는 수송체제이다. 즉 개별기업들이 자차에 의한 수배송으로 인하여 교통수요를 발생시키는데 비하여, 소화물 일관수송업은 공동수배송을 실현함으로써 개별기업들의 교통수요를 억제하여 교통혼잡 문제를 해소하는데도 기여하며, 이러한 결과는 특히 소화물 일관수송업이 도시내의 집배송에 있어서 물류공동화를 실현하여 도시내의 교통혼잡, 환경오염, 교통사고 예방에 크게 기여할 수 있는 수송체제이다.

그러므로 소화물 일관수송업의 발전을 통한 수송물류의 획기적인 발전과 공공물류의 개선을 위하여는 공급자인 소화물 일관수송업체 스스로 서비스의 다양화와 고도화를 추구하여 경쟁력을 강화하여야 하지만, 이를 위한 기반조성을 위하여 국가 차원의 정책적인 지원 또한 긴요한 과제이다.

2) 지원

가. 사업경영을 위한 기반조성

소화물 일관수송업은 전국에 걸친 광범위한 서비스지역, 당일 또는 익일배달의 신속한 서비스 제공 및 정시성이 강조된 서비스를 제공하여야 하는 수송체제이다. 그러나 우리나라의 수송사업 기반은 사회간접자본시설의 부족으로 인한 도로

교통의 혼잡가중, 통행규제 등의 정부규제, 화물 정보체계의 미비 등으로 신속·정확한 화물수송에 막대한 지장을 초래하고 있다.

<표 4> 화물별 물류비 비중(기준년도 : 1994)

구 분	수송량	물류비
벌크화물	16.38억톤(83%)	24.4조원(51%)
소화물	3.28억톤(17%)	23.36조원(49%)
전체화물	19.66억톤(100%)	47.76조원(100%)

자료 : 한지연, “물류비 절감을 위한 체계적 접근법”, 로지스틱스研究, 韓國로지스틱스學會, 1997. 6, p.96

즉 <표 4>에서 알 수 있는 바와 같이, 벌크(bulk)화물은 수송량과 물류비가 모두 높지만, 소화물의 경우는 수송량은 전체 물량의 17%에 불과한 반면에 전체 물류비에 대한 비중은 49%를 차지하여 벌크화물의 약 5배에 이르고 있다. 그러므로 소화물운송의 높은 물류비 비중을 낮추는 문제가 소화물 일관수송업의 발전에 있어 해결하여야 할 과제로 대두되고 있는데, 사회간접자본시설의 확충, 정부규제의 완화 및 지원책 등 정책적인 지원이 소화물 일관수송업의 경쟁력 강화와 발전을 이루고, 궁극적으로 소화물운송의 물류비를 낮출 수 있다는 결론이다.

나. 신규시장진입의 완화

현재 정부는 화물자동차운수사업법의 제정을 통하여 소화물 일관수송업을 별도의 업종으로 구분하지 않고 일정한 요건을 갖춘 화물자동차운송업자는 누구나 전국을 대상으로 소화물 일관수송업을 할 수 있도록 신규시장진입을 대폭 완화하였다. 즉 종래 자동차운수사업법에 특수화물자동차운송사업으로 규정하여 별도로 업종구분되어 있었던 소화물 일관수송업은 1997년에 제정된 화물자동차운수사업법에 의해 별도의 업종으로 구분하지 않고 일반화물자동차운송사업, 개별화물

자동차운송사업 및 용달화물자동차운송사업 범위내에 포함하여 사업을 영위할 수 있도록 하고 있다. 그러므로 개별화물자동차운송사업의 경우는 그 등록기준에 의해 차량 1대로도 영업이 가능한 점에 비추어 볼 때에 이전 차량 1대를 소유한 소화물 일관수송업체도 신규시장진입이 가능하게 된 것이다.

이와 같은 소화물 일관수송업체의 신규시장진입 규제완화 조치는 소화물 일관수송업체의 대폭적인 증가를 초래할 것이므로, 이들 업체간의 선의의 경쟁을 통한 수요의 창출 효과와 서비스 혁신효과가 기대된다.

다. 운임적용의 자율화

기존의 소화물 일관수송업 운임의 적용은 사전 신고제로서 건설교통부에 사전에 기준이 되는 운임을 신고하여 수리받은후 시행하도록 되어 있었다. 그리고 이 운임의 적용은 3가지 형태의 중량별 구분 및 지대별 개건(個建)제가 적용되어 수취인당 1박스 배달기준 운임이 적용되었다.

그러나 1997년 화물자동차운수사업법의 제정에 의해 소화물 일관수송업의 운임적용이 완전 자율화되었다. 따라서 소화물 일관수송업체는 자신의 능력에 따라 탄력적으로 운임을 적용할 수 있게 되었으며, 그야말로 현실과 가장 괴리가 컸던 운임적용의 문제가 현실화된 것이다. 따라서 운임적용에 대한 이러한 규제완화 조치는 소화물 일관수송업체들의 상품판매력을 강화시켜 큰 폭의 수요창출 효과를 가져올 것이다.

라. 상품개발의 자율화

기존에는 소화물 일관수송업체들이 취급할 수 있는 상품에 많은 제한이 있었다. 즉 일반적으로 중량과 부피 제한 규정으로는 보통 포장 단위당 30kg이하, 1.5cbm(가로+세로+높이의 합이 160cm이내, 단 최장변이 100cm 이내)로 되어 있었으며, 이로 인해 소화물 일관수송업체들이 상품을 개발하는데 많은 한계를 느끼고 있었던 것이 사실이다.

그러나 1997년에 제정된 화물자동차운수사업법에 의해 이러한 중량제한 규정이 없어졌으며, 따라서 소화물 일관수송업체들은 자신의 선택에 의해 다양한 상품을 자율적으로 개발할 수 있게 되었다. 실제로 100kg에 이르는 중량화물도 소화물 일관수송 상품으로 개발한 업체가 있으며, 앞으로 다양한 상품개발과 더불어 서비스 혁신은 물론 많은 수요 창출 효과를 낼 것이다.

그런데 이와 같이 소화물 일관수송업이 취급할 수 있는 상품은 더욱 자율화될 필요성이 있다. 즉 현대는 선의의 경쟁시대이므로 아직도 별도의 예외규정에 의해 민간기업이 취급할 수 없도록 되어 있는 개인서신의 취급을 소화물 일관수송업체가 할 수 있도록 한다면 더욱 우정서비스의 개선은 물론 소화물 일관수송업이 도약할 수 있는 계기가 될 것이다.

마. 서비스 혁신을 위한 지원

소화물 일관수송업체들이 서비스 혁신을 추구하는데 있어서 보다 적극적인 정책적인 지원이 필요로 하는 현안 과제들이 있다. 첫째, 소화물 일관수송업의 집배송차량이 도시내에서 화물을 집화하고 배송하기 위하여는 도심내 권역별 화물터미널의 확보를 통한 서비스네트워크의 구축이 필요하다. 현재 소화물 일관수송업체들은 이러한 작업공간(터미널)¹²⁾을 확보하지 못해 서비스제고에 어려움을 겪고 있는데, 이를 지원하기 위한 정책적인 배려 및 업체간 공동으로 터미널을 운영토록 유도하는 지원 정책 등이 절실한 시점이다.¹³⁾

둘째, 도심통행제한으로 인하여 3.5톤 이상의 대형 화물자동차는 야간을 제외하고는 사실상 도심진입이 불가능한데, 이로 인하여 소형차량 여러 대가 반복운행함으로써 많은 물류비 발생을 초래하고 있다. 특히 우편소포 집배송을 위한 차

량의 통행이나 주정차는 자유로운 반면에 소화물 일관수송 차량은 엄격한 제한을 받는 것은 차별적인 요소가 있는 것이므로, 소화물 일관수송업의 경쟁력 강화를 위해서는 이러한 통행제한 정책은 완화되어야 한다.

셋째, 소화물 일관수송 차량들이 소화물을 집배송하기 위하여는 도심내에 주정차공간이 부족하므로 현실적으로 불법 주정차를 할 수 밖에 없는 형편이다. 즉 소화물 일관수송 차량들은 소화물을 집배송하기 위해 도심지의 도로변, 또는 버스전용차로 등에 주정차를 하지 않을 수 없는 실정이므로, 정책적인 배려로서 건축법, 도시계획법의 개정을 통하여 화물통행로를 일부 밀집지역이라도 확보하여 주어야 하며, 상가주변지역 등에도 소화물 일관수송 차량의 합법적인 주정차공간(loading bay)을 마련하여 주어야 한다.

2. 소화물 일관수송업체의 경쟁력 강화

1) 고품질서비스의 제공

소화물 일관수송업은 일반적으로 1박스당 중량이 100kg 이하의 소화물과 기업간 상업서류를 주 대상으로 하고 있다. 즉 소화물 일관수송업에서는 이러한 소화물을 기업간 배송, 선물류와 같은 개인화물의 배달 및 이사화물 등을 운송하고자 하는 경우에 적합한 수송서비스를 제공한다.

또한 서비스 지역은 전국을 대상으로 하여 전국 어디에나 당일 또는 익일배송체제를 갖추는 것을 기본으로 하고 있으나, 초기 과도한 투자비용 및 법제상의 제한 등으로 인하여 현재 우리나라에서 제공되고 있는 소화물 일관수송업의 서비스는 일부업체의 경우 전국 주요 도시로 제한하고 있는 것이 현실이다.

이와 같은 소화물 일관수송의 서비스 품질은

12) 도심내의 터미널은 영업소 등으로 불리우고 있으며, 인구 50만당 1개소 정도가 적정하며, 그 규모도 2,000평 정도이면 가능하다.

13) 박현, 전개논문, p.134 ; 예컨대 한국특송의 폐쇄된 마포 초등학교 부지 임차사용의 경우 처럼 공공부지의 임차용도 가능할 것이다.

고객에게 그 서비스를 판매하는데 있어서 가장 중요한 요소이다. 즉 소화물 집화의 경우 고객의 요구에 잘 응하는가, 소화물이 고객이 원하는 시간에 정확하게 배달이 되는가, 손상없이 안전하게 배달되는가, 친절하게 배달되는가, 소화물의 도착시간과 배달 여부를 확인하여 주는가, 더 나아가서는 완벽한 결제서비스를 제공하는가 등은 소화물 일관수송업체들이 지속적으로 제고시켜 나가야할 서비스 요소이다.

예컨대 개인화물의 경우 소화물을 배달하기 위해 방문하였는데 수화인이 부재중인 경우 문밖의 소화물 배달 전용배낭에 소화물을 넣고 오는 서비스를 제공하면, 소화물 일관수송업체는 반복하여 배달방문을 할 필요가 없고, 수화인도 자신이 소지하고 있는 열쇠로 소화물을 수령하면 되므로, 화물수령을 위한 대기 및 분실 등 기타 불편을 해소할 수 있는 서비스가 될 것이다.

또 하나의 사례로서, 우리나라의 어느 택배회사에서는 고객 가정을 방문할 때에는 새 양말을 신는 등 좋은 이미지를 심어주기 위해 노력하고 있으며, “택배 플러스 원 서비스” 개념하에 가정에 상품을 배달하는 경우 그 가정의 전자제품 등의 먼지를 소형청소기로 제거하고 광택제로 닦아 주는 등 고객서비스 제고를 위한 노력을 아끼지 않고 있다.

2) 서비스 상품의 다양화

다른 어떤 산업과 마찬가지로 소화물 일관수송업도 상품서비스 차별화 전략을 구사하지 않으면 경쟁력을 확보할 수 없다. 그러나 소화물 일관수송업은 “Anything, Anytime, Anywhere”을 기본전략으로 내세우고 있고, 이러한 전략에 부응할 수 있는 체제를 갖추고 있으므로, 보다 용이하게 차별화 전략 및 상품 다양화 전략을 구사할 수 있다.

소화물 일관수송업에서 제공하고 있는 서비스 상품은 우리나라에서는 아직 이 수송업이 정착되

지 않아서 그리 많지 않지만, 선진국에서 제공하고 있는 서비스상품의 유형은 매우 다양하다. 즉 일반적으로 제공하는 전형적인 서비스상품은 기업화물과 가정화물의 일반물품(dry cargo) 및 기업의 상업서류를 수배송하는 것으로, 이 상품은 소화물 일관수송업체들이 자신의 고유한 상품명 아래 제공하고 있는 서비스이다.

또한 쿨(cool)택배에서는 생선식품, 가공식품, 야채류 등을 신선도를 유지하면서 가정까지 신속하게 배달하여 주고 있다. 이것은 쿨택배의 수송 수단으로서 적합한 전용차나 집배차를 이용하기도 하고, 코올드-팩(cold-pack) 등의 특수 포장용기를 사용하여 배송하기도 한다. 이러한 쿨택배 서비스는 고부가가치를 창조하는 상품으로서 우리나라에서도 식품회사가 생선회 등을 가정까지 배달하여 주는데에 이 상품을 많이 이용하고 있다.

쿨택배와 유사한 형태의 서비스를 제공하고 있는 상품이 음식택배이다. 이것은 식사 및 요리재료는 물론 안주까지도 필요로 하는 정확한 시간에 가정까지 배달하여 주는 것으로, 우리나라에서도 음식류 택배서비스 업체들이 전국적인 체인망을 가지고 사업을 전개하고 있다.

이 밖에도 골프택배에서는 골프 도구 일체를 전용차·전용택으로 원하는 시간대에 골프장까지 배달하여 주며, 스키택배에서는 스키 도구 및 소화물 등을 스키장까지 배달하여 줌으로써 휴대시의 불편 등을 해소하여 주고 있다. 또한 공항택배에서는 전화 한 통화로 소화물을 공항까지 배달하여 주고 있으며, 우리나라에서 현재 각광을 받고 있는 이사택배에서는 이사화물을 사전준비 단계의 협의·계약체결에서부터 자재의 준비, 포장, 소제·청소 및 After-care까지 일관 팩서비스를 제공하고 있다. 현재 소화물 일관수송업체중 선두업체중의 하나인 H사가 제공하고 있는 서비스 상품은 다음과 같다.

<표 5> H사의 택배서비스 주요상품

상 품 명	내 용
소 화 물 익 일 편	30kg 이내 소화물 24시간내 전국 집배송서비스
소 화 물 당 일 편	30kg 이내 소화물 도심내 당일 집배송서비스
중 량 화 물 편	30kg 이상 중량화물 24시간내 전 국 집배송서비스
항 공 특 급 편	전국 주요도시 시간지정배송(3시 간, 6시간, 9시간)서비스
특 수 화 물 편	골프채, 꽃, 자가용, 의약품, 여권 등 각종 특수화물 24시간내 집배 송서비스
고향맛 편	농수산물 등 지방특산품 전국 24 시간내 산지직송서비스
이사집 편	대학생, 단독부임자를 위한 소단 위 이사집서비스
Cool 편	냉장, 빙온식품의 24시간내 집배 송서비스
메일 (Mail) 편	정기간행물, 팜프렛, 홍보물, 각종 청구서, 경조금 전달서비스
납 품 대 행 편	기업상품의 재고관리로부터 배송 및 대금회수서비스

자료 : H사 상품 소개서

3) 경제적인 운임·요금서비스 제공

소화물 일관수송에서의 운임·요금의 적용은 종래에는 사전신고제로서 건설교통부에 사전에 기준이 되는 운임·요금을 신고하여 수리를 받아 시행하도록 되어 있었으나, 1997년 화물자동차운수사업법의 제정으로 운임·요금의 적용이 완전 자율화되었다. 그러므로 소화물 일관수송업에서 운임·요금의 적용은 사업자가 자율적으로 정하여 신고하면 되며, 현재 택배사업자는 상품별·중량별·규격별 및 품목별로 운송권역에 따라 운임·요금을 책정하여 적용하고 있고, 귀중품 및 오지배송 등 특별한 경우에 한하여 할증료를 적용하고 있다.

<표 6> H사의 일반택배화물 규격 및 요율표

단위 : 원

구 분	M형	S형	A형	B형	C형
중 량	2kg 이하	5kg 이하	10kg 이하	20kg 이하	30kg 이하
규 격	80cm 이하	100cm 이하	120cm 이하	140cm 이하	160cm 이하
동일권역	5,000	5,500	6,000	6,500	7,500
타권역	6,000	7,000	8,000	9,000	10,000
제주권역	6,500	7,500	9,000	12,000	13,000

자료 : H사의 일반택배상품 규격 및 요율표

<표 7> H사의 중량택배화물 규격 및 요율표

단위 : 원

구 분	D형	E형	F형
중 량	30kg~50kg 미만	50kg~70kg 미만	70kg~100kg 미만
규 격	160cm~200 cm 미만	200cm~250 cm 미만	250cm~300c m 미만
동일권역	16,500	22,000	27,500
타권역	22,000	27,500	33,000
제주권역	27,500	33,000	38,500

자료 : H사의 중량택배상품 규격 및 요율표

즉 택배사업자는 운임·요금을 탄력적으로 적용하면서 영업전략을 구사하고 있으며, 실제로 사업자의 영업전략에 따라 많은 할인 및 할증 운임제도를 적용하고 있는 것이 현실이다. 예컨대 일반화물의 경우 보통 적용되고 있는 1박스당 평균 운임은 소화물 일관수송업이 처음 개시된 1992년도에는 5,000원 정도이었으나, 물량이 늘어나면서 점차 평균운임이 하락하여 1997년 현재는 4,000원 정도인 것으로 추정된다.

이러한 추세를 반영하듯이, 대부분의 소화물 일관수송업체들은 수지상 적자상태로 운영되고

있는 것이 사실이며, 대규모 소화물 일관수송업체 일수록 전국 영업망의 구축, 고객서비스를 위한 정보시스템 구축 등 초기 투자가 많아 그 적자폭은 큰 것으로 알려져 있다.

그러므로 소화물 일관수송업체들은 이러한 경영상의 어려움을 극복하고자 냉동택배, 골프택배와 같은 고부가가치 상품을 계속하여 개발하고 있으며, 본래의 소화물 일관수송업 취지에는 맞지 않지만 개인화물에 대한 서비스를 지양하는 등 제한된 서비스를 제공하고 있는 업체들도 있는 것으로 알려지고 있다.

그러나 소화물 일관수송업체들이 기존의 노선화물, 철도소화물, 우편소포와 같은 유사 수송서비스에 비해 고품질의 서비스를 저렴한 운임에 제공하는 것은 사업 발전상 가장 중요한 요소이다. 현재 고객이 생각하고 있는 소화물 일관수송서비스의 가치와 운임 사이의 차이는 상당히 큰 것으로 파악되고 있다. 그러므로 소화물 일관수송업체들은 고유한 서비스인 수송의 신속·정확·안전·편리성 등 고품질서비스를 제공하고 있다는 인식을 제고시켜 줌과 동시에 저렴한 운임으로 서비스를 제공할 수 있도록 원가절감 등의 노력을 경주하여야 할 것이다.

4) 전국적인 서비스망의 구축

소화물 일관수송업은 서비스 지역내에서 불특정 다수인 고객을 상대로 하여 영업을 하는 것이므로 전국 어느 곳이든지 익일 배달체제의 서비스망을 구축하는 것을 생명으로 하고 있다. 또한 소화물 일관수송업은 고객에게 가장 신속한 수송서비스를 제공하는 것을 생명으로 하고 있으므로, 대도시 지역내에서는 30분내, 그리고 지방지역에서는 1시간내에 도달할 수 있는 구역을 집배 또는 배송지역으로 설정하여 시설 및 네트워크를 구성하여야 한다.

그러므로 초기 투자가 많이 들어가는 단점이 있으나 소화물 일관수송업체는 전국적인 네트워크 서비스망을 어떻게 효과적으로 구축하는가가

집배 및 배송서비스 원가를 절감하면서도 고객에게 만족스러운 수송서비스를 제공할 수 있느냐 하는 관건이 된다.

보통은 도시내 및 지방지역에서 1시간내에 집배 및 배송서비스가 가능하도록 영업점 또는 터미널을 구축하여 서비스망을 확보하며, 터미널과 터미널 사이의 간선수송방식으로는 Point to Point 방식이나 Hub & Spokes 방식 중에서 유리한 방식을 택하여 운영하고 있다.

즉 소화물 일관수송업체들이 적용하고 있는 수배송 체제는 Hub & Spokes와 Point to Point 방식이 있는데, 소화물 일관수송업에서 보편적으로 채택하고 있는 방식은 Hub & Spokes이며, 이 방식에서는 크게 간선운행과 지선운행 차량을 이용하여 수배송하게 된다. 즉 고객으로부터 영업소까지는 지선운행을 위하여 2.5톤 또는 1.5톤의 소형 밴을 이용하여 고객으로부터 직접방문집화를 하거나 개인화물의 경우에는 취급점을 통하여 집화하게 되며, 각 영업소에서는 이를 오후에 집화하여 각 도시에 위치한 터미널로 운반한다. 그러면 이 소화물은 8톤 정도의 대형차량으로 간선운행방식을 통하여 야간운송으로 Hub터미널로 수송하게 되고, 보통은 수송하여 간 차량을 이용하여 배송할 소화물을 싣고 오게 된다. 그리고 각 도시의 터미널에서는 소화물을 최종 목적지별로 분류하여 집배송차량을 이용하여 배송하게 된다.

5) 시설 및 장비 투자

소화물 일관수송업은 소위 장치산업이라고 일컫는 바와 같이 많은 시설과 장비의 투자가 요구된다. 왜냐하면 화물을 고객으로부터 집화하여 배송하기까지 화물운송의 신속성, 안전성 및 편리성을 확보하기 위하여는 충분한 서비스망, 보관시설 및 분류시설 등이 필요하며, 수배송을 원활하게 수행하기 위하여는 많은 집배차량 및 간선수송차량이 또한 필요하다. 그러므로 소화물 일관수송업에서는 화물 취급장인 영업소 및 터미널을 충분히 확보하여야 하고, 이곳에서의 원활

한 작업을 위하여 분류기기를 설치하여야 하는 등 많은 시설과 장비를 갖추어야 하는데, 이러한 시설과 장비에 대한 투자가 소화물 일관수송 서비스의 품질을 결정하는 주요한 요소가 된다.

6) 물류정보시스템의 구축

소화물 일관수송에서는 소화물의 이동과 병행하여 화물추적시스템을 운용하여 고객서비스를 제고하여야 한다. 즉 각 영업소에서 소화물의 운송이 개시되는 시점에 소화물의 발송보고가 단말기를 통하여 본사의 대형컴퓨터에 전송되고, 이어 목적지에의 소화물의 도착보고와 배달완료보고가 들어오게 되어 있어 고객으로부터 소화물의 수배송과 관련한 조회가 있으면 소화물의 배송 여부에 대한 회신을 즉시 하여 줄 수 있다. 이와 같은 화물추적시스템은 소화물 일관수송업에 있어서 고객서비스의 향상에 대응하도록 구축된 것으로, 오늘날과 같은 JIT시대에서는 1일의 지연은 말할 것도 없고, 단 몇시간의 지연에 대해서도 고객은 불만을 갖거나 소화물의 소재를 확인하고자 한다. 그러므로 소화물 일관수송업자는 고객의 문의에 신속하게 대응하여 고객서비스를 제고시키기 위해 화물추적시스템과 같은 물류정보시스템의 구축이 반드시 필요한 것이다.

7) 업체간 제휴

소화물 일관수송에 있어서 기업화물의 경우 화주인 특정 기업이 소화물 일관수송업체와 수송서비스 계약을 체결하면 지속적으로 그 거래관계가 유지되는 것이 보통이다. 그러므로 기업화물의 판매를 하는 경우에는 화주인 특정 기업과 파트너십 관계를 형성하는 것이 중요하다. 사실 종전에는 화주는 일방적으로 운송업체를 선택할 수 있는 반면에 운송업체로서는 언제 거래관계가 변할지 모르는 상황에서 화주인 기업과 운송업체간에 적대적 관계 또는 단순 계약적 관계에 있는 경우가 많았다. 그러나 소화물 일관수송업체는 거래처별로 화물의 특성에 맞는 섬세한 서비스를 제공하므로, 화주가 한 번 거래후 계약관계를 변

경하거나 해당 택배업체를 교체한다는 것은 상당히 모험을 해야 하며, 보통 이러한 거래관계의 변경은 모두에게 바람직하지 않다. 그러므로 화주인 기업과 소화물 일관수송업체가 파트너십 관계를 형성하여 지속적인 거래관계를 유지한다면 고품질 서비스가 가능할 뿐만 아니라 저렴한 운임 서비스도 가능하여 상호간에 이익 극대화를 실현할 수 있을 것이다.

특히 현대는 통신판매 및 전자상거래 등과 같은 무점포판매 형태가 활성화되고 있다. 그런데 이러한 무점포판매 형태는 필연적으로 배송부문에 있어서 신속·정확·편리성을 특히 강조하는 소화물 일관수송업체의 서비스 내용과 깊은 연관성을 가지고 있다. 실제로 소화물 일관수송업체인 H사는 통신판매업체인 J사와 제휴하여 판매는 J사가 담당하고 배송서비스는 H사가 수행하여 많은 시너지 효과를 낳고 있다. 이는 전자상거래 분야도 마찬가지로이며, 따라서 통신판매 및 전자상거래 부문과 소화물 일관수송업체가 전략적 제휴를 통해 사업을 공동화하여 나간다면 모두 고객서비스 제고는 물론 큰 폭의 수요창출 효과를 낳을 것이다.

또한 소화물 일관수송업체들은 현재 자신들이 독자적으로 시설과 장비를 확보하고, 독자적인 고객을 확보하여 영업을 하고 있다. 그러나 가장 바람직한 수배송체제는 택배 업체간 제휴를 통하여 공동수배송과 같은 효과를 극대화할 수 있는 체제를 확립하여 지역별 수배송 분담체제를 구축하는 것이다.

예컨대 도시내의 백화점의 수배송의 경우 몇몇 소화물 일관수송업체들이 컨소시엄 형태로 수주하여 일정한 구역을 분담하여 수배송 업무를 수행한다면 배송효율을 최대 높이면서도 고품질의 서비스를 제공할 수 있을 것이다. 또한 전국적인 수송서비스를 제공하는데 있어서도 오지나 특정지역에서는 어느 특정 업체가 독자적으로는 영업상의 수지를 맞추는 것이 매우 어려운 경우가 있을 수 있다. 그러므로 이러한 경우에도 업체

간 제휴를 통하여 수배송 분담체제로 간다면 이익의 극대화를 추구할 수 있을 것이다.

V. 결 론

우리나라에서 법적으로 제도화된지 벌써 7년째를 맞이하고 있는 소화물 일관수송업은 화물자동차운수사업법의 제정 등 정책적인 지원과 규제완화로 인하여 제2의 도약기를 맞이하고 있다. 그러나 이와 같은 소화물 일관수송업이 지속적인 발전을 거듭하려면 무엇보다도 경쟁력을 더욱 확보하여야 한다.

즉 소화물 일관수송업체들이 경쟁력을 강화하기 위하여는 정책적인 지원과 업체 스스로의 경쟁력 강화 노력이 모두 중요하다. 우선 정책적인 지원으로서는 ① 사회간접자본 시설의 확충, 규제완화와 지원을 통해 소화물 일관수송업체들이 경쟁력을 강화할 수 있는 기반조성을 하여야 하며, ② 신규시장진입의 완화, ③ 운임적용의 자율화를 통한 단력성 확보, ④ 증량제한규정 및 예외규정 폐지를 통한 상품개발의 자율화, ⑤ 서비스 혁신을 위한 도심통행제한 완화, 주정차 공간 확보 또는 제한규정 완화, 및 도심내 영업소와 터미널 확보를 위한 지원 등이 필요하다.

또한 소화물 일관수송업체 스스로도 경쟁력을 강화하기 위하여 고도의 고객서비스 제고와 비용우위의 확보를 위한 노력을 하여야 한다. 이를 위한 방안으로서는 ① 고품질 서비스의 제공, ② 다양한 서비스 상품 개발, ③ 경제적인 운임서비스의 제공 ④ 전국적인 서비스망 구축 및 규모의 경

제 실현을 위한 시설·장비의 투자, ⑤ 화물추적정보시스템 등 물류정보시스템의 구축과 적극적인 활용, ⑥ 그리고 통신판매 및 전자상거래 등과의 제휴를 포함한 업체간 제휴, 고객화주와의 파트너쉽 형성 및 소화물 일관수송업체간 제휴를 통해 상호간 긴밀한 협조관계를 유지하는 것 등이 우선적으로 고려되어야 할 것이다.

참고문헌

1. 박현(1997), 도시화물차량 관리방안 연구, 서울시정개발연구원.
2. 宋啓儀(1995), 企業의 物流管理, 21세기한국연구재단.
3. 이상근(1996), “특송업의 경쟁력 약화요인과 강화방안”, 1996年度 下半期學術세미나 論文集, 韓國物流學會.
4. 조경철(1996), “대한통운의 경쟁력 강화방안”, 1996年度 下半期 學術세미나 論文集, 韓國物流學會.
5. 한국소비자보호원(1992), 화물운송서비스와 소비자보호.
6. 한지연(1997), “물류비 절감을 위한 체계적 접근법”, 로지스틱스研究, 제5권 제1호, 91-106.
7. 한진그룹 종합물류연구소(1992), 소화물 일관수송업 관련 내부자료.
8. 齊藤 實(1991), 宅配便, 成山當書店.
9. 梅澤昌太郎 외2(1991), ゆうパッック・宅配便と流通革命, 白桃書房.
10. 中田信哉(1994), 明日の宅配便市場, 成山堂書店.