

3자 물류기업의 물류서비스 요인분석

정재윤* · 박지훈* · † 김환성

*한국해양대학교 대학원, † 한국해양대학교 물류시스템공학과 교수

A Study on the Logistics Service Factor of Third Party Logistics Companies

Jae-Yun Jeong* · Ji-Hoon Park* · † Hwan-Seong Kim

*Graduate school of Korea Maritime and Ocean University, Busan, 606-91, Korea

† Dept. of Logistics, Korea Maritime and Ocean University, Busan, 606-91, Korea

요 약 : 국내 제조업체(중소기업)에서는 물류비용을 줄이며 물류효율화를 위하여 3자물류기업에게 위탁운영을 하고 있으며, 이로써, 물류 관리요소 감소 및 관련 클레인 저감 등으로 고객 대응 물류서비스를 향상시키고 있다. 최근 물류서비스가 고객만족도에 많은 영향을 미치며 특히, 비용에 미치는 영향에 관한 구체적인 연구가 필요한 실정이다. 본 연구에서는 먼저, 3자물류기업의 물류서비스 향상 요인에 대하여 설문을 바탕으로 각 요인별로 분석을 행하며, 각 요인에 대한 민감도 분석을 통하여 물류서비스 향상 대비 비용절감 효과에 대해 정량적인 분석을 행하고자 한다. 이에 본 연구에서는 S사를 대상으로 물류서비스 요인의 증감에 대해 물류비용과의 상관관계를 사례를 통하여 밝히고자 한다

핵심용어 : 3자물류, 물류서비스, 고객만족도, 서비스개선

Abstract : Korea manufacturers(SMEs) try to reduce logistics costs and make its efficiency by out-sourcing to a third party logistics company. It will improving logistics service for customers by reducing logistics management factors and decreasing related logistics. To reduce logistics cost, recently, logistics services have had a great effect on customer satisfaction, particularly, it is necessary to conduct detailed study on the effect on cost. In this study, firstly, we analyze the factor of improvement of logistics service of the third party logistics company based on the questionnaire and analyze quantitatively the effect of cost reduction compared to logistics service improvement through sensitivity analysis for each factor do. The purpose of this study is to clarify the relationship between logistics costs and the increase the logistic service factor.

Key words : Third Part Logistics, Logistics Service, Customer Satisfaction, Improve Service

1. 서 론

최근 급변하는 환경 속에서 세계화와 정보통신 분야의 기술 혁신과 함께 전자상 거래가 확산되고 각 산업 분야에서 기업 간의 경쟁이 치열하게 전개 되고 있다. 이에 물류산업의 변화도 급격이 이루어지고 있는 실정이다. 이러한 환경 변화중, 신속한 고객 대응 물류서비스가 기업 경쟁력의 필수 요소로 자리 잡고 있다.

물류서비스는 구매의사 결정시 고객 만족을 획득하는데 제품의 품질이나 가격보다 핵심적인 요소이며, 기업들은 고품질의 물류 서비스를 고객에게 제공함으로써 고객과의 신뢰를 쌓아가기 위해 노력하고 있다.

제조기업과 전문물류기업들은 기업 경쟁력 제고를 위해 물류 활동의 일부 또는 전부를 전문물류 업체에 위탁하여 수행하는 물류 아웃소싱(Outsourcing)1 전략을 추진하고 있다. 자사 물류 활동을 제3자에게 아웃소싱하여 외주 처리하는 기업의 수가 증가하면서 3자 물류업체들은 의뢰기업의 물류 활동의 전 과정을 최적화함으로써 공급사슬관리를 구축해 나가는

데 중점을 두고 있다.

국내 기업의 3자 물류 활용 비율은 증가하고 있는 추세이나 한정된 범위 내에서의 단순 물류 위주의 서비스를 제공하고 있으므로 서비스 부분이 미흡한 실정이다.

이에 본 연구에서는 국내 제조업을 중심으로 3자 물류 서비스의 서비스 요인을 분석하고, 개선방안을 도출하여, 고객만족도를 실현 하고자 한다. (중략)

2. 3자물류기업의 특징 및 사례분석

물류서비스에 중요한 3가지 요소는 정보기술, 비용통제, 고객 서비스로 나타나며, 물류아웃소싱에서는 고객서비스, 고객요구에 대한 신속대응, 제품과 서비스의 품질, 제품의 가용성 등으로 나타난다. 화주기업측면에서는 물류운영에 적합한 아웃소싱기업을 발굴하여 물류에서 최소 비용으로 최대 효과를 얻을 수 있어야 한다.

이를 위해서는 다음의 두가지 고려를 해야 하며, 먼저, 물류가 핵심사업의 영역에 필수적인 여부인지를 파악하는 것이다.

만일, 물류가 기업의 성패를 좌우하는 핵심요소이라면 물류과 트를 직영을 통하여 운영하는 것이 바람직하며, 혹시, 아웃소싱을 주더라도 운송, 하역 등 단순 업무만 아웃소싱을 주고 화주기업에서 통제권은 확보하고 있어야 한다.

그 다음으로는 화주기업이 물류능력을 갖추고 있는지의 여부를 파악하는 것이 중요하다. 화주기업이 경쟁력 있는 물류인프라를 갖추고 있으면서 해당 물류 노하우를 지니고 있다면 물류를 하나의 사업부로 마련하여 자회사를 설립하는 방법이 바람직하다. (중략)

3. 물류서비스 정의 및 이론적 고찰

제 3자 물류서비스와 관련한 연구들은 주로 제 3자 물류의 정의와 중요성, 제3자 물류업체의 성공요인 등에 대한 이론적 고찰과 화주기업이 제 3자 물류업체를 선정하는 중요 선택요인에 대한 실증분석이 주를 이루고 있다. 따라서 제 3자 물류서비스품질을 측정하는데 필요한 구성 차원이나 항목 등에 관련한 이론적 배경은 제 3자 물류서비스 자체의 연구보다는 물류서비스 및 서비스품질과 관련한 연구를 통해서 얻을 수 있었다.

일반적으로 물류서비스의 개념은 물류서비스와 마찬가지로 아직 일치된 정의가 명확하게 나타나고 있지 않으며, 또한 제 3자 물류업무활동에 있어 제 3자 물류서비스에 대한 인식도 기업마다 다르게 나타나고 있다.

현재까지 물류 서비스품질은 보유재고의 제품구색, 배송의 적시성, 배송된 제품의 손상여부 등의 측면에서 나타나고, 이를 가치로 측정하고 있다.

Table 1 물류서비스의 구성요소

평균 주문인도기간(생산)	주문인도기간의 범위(생산)
평균 주문인도기간(재고)	주문인도기간의 범위(재고)
주문충족율	재고가용성
주문처리의 정확성	주문상태정보 가용성
불평에 대한 시정행동	소요기간 반품정책
긴급재고 처리능력과 속도	대금결제기간
전표작성의 정확성과 신속성	Quality of Matte Paper
Quality of Coated Paper	제품가격
수량할인	할인판매기간
전화판매	인적판매
판매원 접근가능성	협동광고

(중략)

4. 3자물류기업의 물류서비스 요인분석

3자물류를 이용하는 고객입장에서는 무엇보다도 물류비용에 대한 관심이 높다. 물류 활동에 있어서 발생 되는 비용 절감을 위해 3자 물류 업체는 기존 물류 Process의 변경으로 고객의 상황에 맞는 물류 서비스를 제공한다.

본 연구에서 검토되고 있는 S사의 물류비용은 표 2와 같이 나타내어지며, 크게 운송비, 보관비, 포장비, 인건비, 수출비용 및 기타비용으로 분류된다.

Table 2 S사의 물류비용 분석

단위: 억원

항목	발생비용	절감목표	절감목표
운송비	21.4	19	전년대비 -15%
보관비	1.5	1.1	
포장비	6.7	5.4	
인건비	3.3	2.7	
수출비용	1.7	1.4	
기타비용	0.7	0.5	
합계	35.3	30.1	

(중략)

5. 결 론

국내 제조 기업은 과거 자사물류로 물류 부분을 운영하였으나, 지금은 대부분의 제조업 기업은 3자물류를 통해 전문적인 물류서비스를 통해 핵심 역량에 집중 하고자 한다. 따라서, 국내의 3자물류사는 고객의 상황에 맞는 물류 Process구축을 바탕으로 고객이 원하는 물류서비스 요인을 분석하고, 이에 맞는 서비스 제공과 함께 비용 절감에 따른 고객 만족도를 향상시켜야 할 것이다. (중략)

참 고 문 헌

- [1] 권혁인, “제3자물류서비스를 통한 물류아웃소싱효과에 관한 연구”, 중앙대학교, 2000
- [2] 이영호, “제3자물류서비스 활성화 방안에 관한 연구”, 중앙대학교, 2012
- [3] 최훈영, “물류서비스업체의 경쟁력 제고방안에 관한 연구”, 경희대학교, 2009
- [4] 이강일, “제3자 물류기업의 서비스 품질이 화주기업의 지속적 거래의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 명지대학교, 2017