


GET THE SPIRIT OF LOGISTICS INNOVATION

물류공동화 구축사례

송준성 이사 (삼영물류)

물류공동화 구축 사례

2003년 08월 20일

 **삼영물류주식회사**

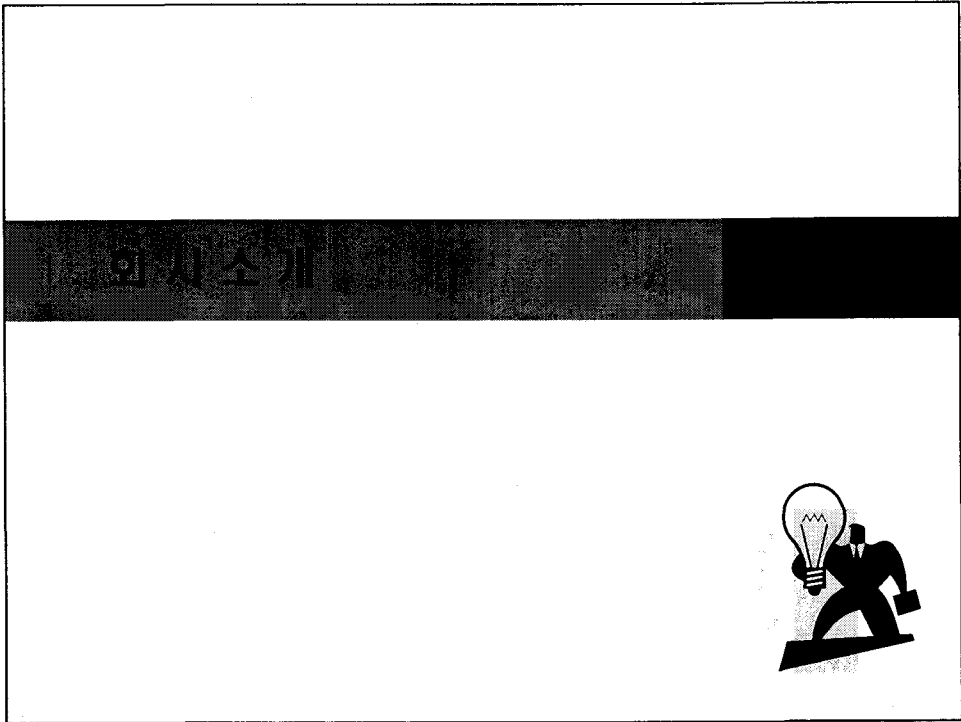
목 차

· 회사 소개

1. 사훈 및 경영이념
2. VISION
3. 주요 연혁
4. 주요 영업종목
5. 조직 구성
6. 계열사 및 관계사
7. NETWORK
8. 사업 범위
9. 서비스 특징

· 물류 공동화 사례

1. 물류 공동화란?
2. 추진 현황
3. 주요 애로사항
4. 주요 애로사항 극복과정
5. 운영현황
6. 서비스 품질 관리
7. 고객중심의 정보시스템 구성
8. 추진 성과
9. 향후 계획 및 발전방향
10. 결언



신사업 및 경영이념

社訓

신 의 효 율 창 조

經營理念

고객 중심의 정신을 바탕으로 인재 육성과 조직화를 통해 물류 분야에 경쟁력을 확보하여 고객에게 보다 신속하고 정확하며, 편리한 물류 서비스를 제공하는 21세기 최고의 종합물류기업을 지향한다.

Third Party Logistics Provider

SYOUNG Samyoung Logistics co., Ltd www.sypl.com P4

21세기 최고의 종합 물류기업

VISION >>

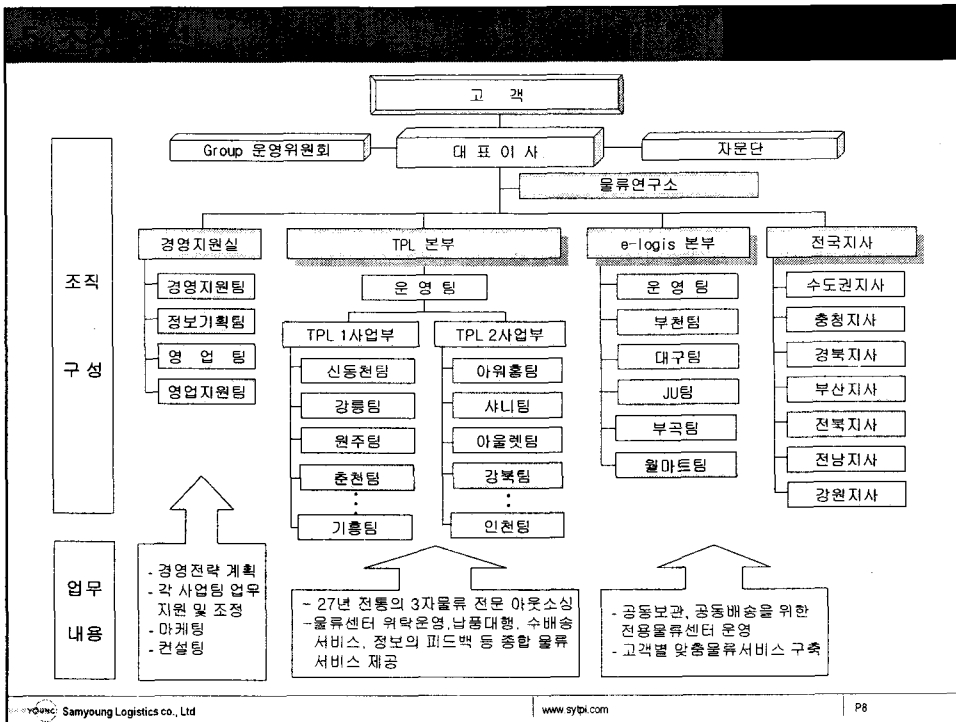
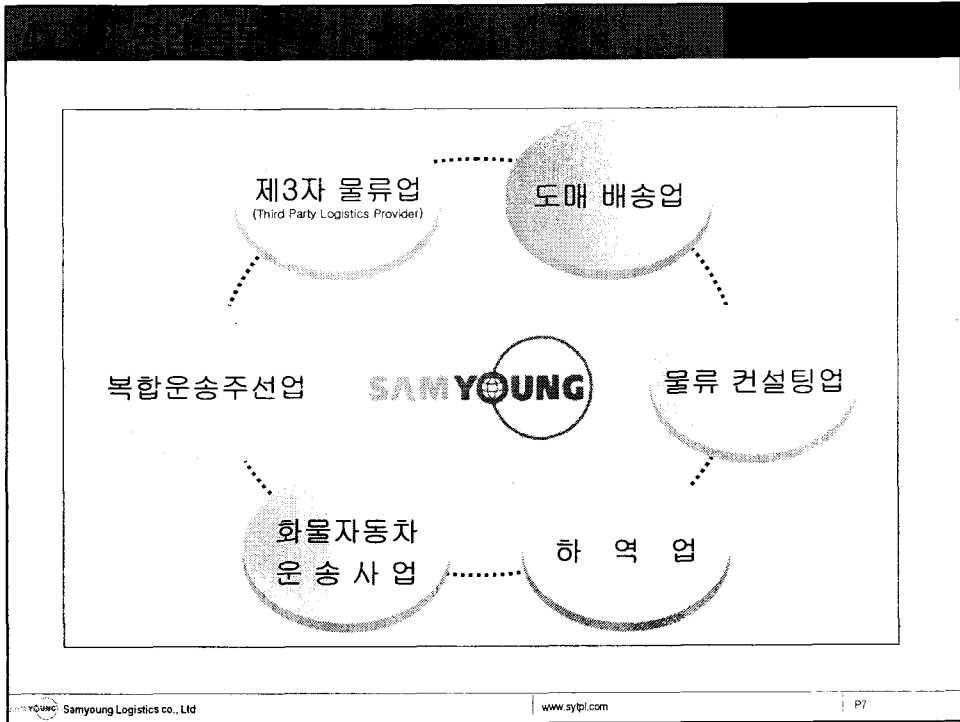
	고객이 인정하는 회사	서비스의 다각화	공동물류사업의 전략적 집중화	물류 IT의 핵심역량화	조직 강화	열린 경영
전 략 >>	<ul style="list-style-type: none"> - QR 조직 체계 구축 - 고객과의 원활한 커뮤니케이션 - 브랜드 이미지 강화 	<p>고객물류 업무의 전체를 대행 (TOTAL SERVICE)</p>	<p>공동보관, 공동배송 및 물류정보시스템 자원을 통한 공동 물류서비스 제공</p>	<p>정보화 경영체제 확립</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 근성 있고 실험 있는 물류 매니아 양성 - 연방제를 넘어 공동체 조직으로 	<ul style="list-style-type: none"> - 미래지향적 기업문화 확립 - 직원은 최고의 보람, 회사는 최고의 경쟁력 - 비전 중심의 기업운영
핵심역량 >>	<ul style="list-style-type: none"> - 지속적인 교육을 통한 직원의 업그레이드 - 물류비의 변동비화 - 종합(TOTAL) 서비스 					

Samyoung Logistics co., Ltd www.sylog.com P5

30주년 연표

1970년대	1980년대	1990년대	2000년대
<ul style="list-style-type: none"> - 1976. 12 모회사인 상영익스프레스 영업 개시 	<ul style="list-style-type: none"> - 1988. 01 국내 특송사업준비를 위한 특송사업부 구성 - 1988. 08 특송사업부별 주상영특송으로 법인 분리하여 국내영업 개시 	<ul style="list-style-type: none"> - 1997. 11 물류센터 완공 (기흥/옥천물류센터) - 1998. 02 핵심역량별 분사 (상영물류(주) 법인설립) 	<ul style="list-style-type: none"> - 2000. 05 공동물류전용물류센터 개소 - 2000. 10 물류대상(협회장상) 수상 - 2001. 12 제1회기업물류핵심상 수상 - 2002. 02 사고예방모범업체 지정 - 2002. 12 전경련 산업협력대회 재단이사장 표창 - 2003. 03 한국로지스틱스 대상 수상 - 2003. 06 우수 협력업체 감사패 (신세계 드림익스프레스)

Samyoung Logistics co., Ltd www.sylog.com P6



지사 및 물류센터

SAM YOUNG
삼영물류(주)

- Planning
- Marketing
- DB관리
- Consultancy
- Coordination

Samyoung Logistics co., Ltd www.sytpl.com P9

지사 및 물류센터현황

전국 11개 지사
수원, 부천, 용인, 고양, 부산, 대구
청주, 대전, 광주, 전주, 강릉

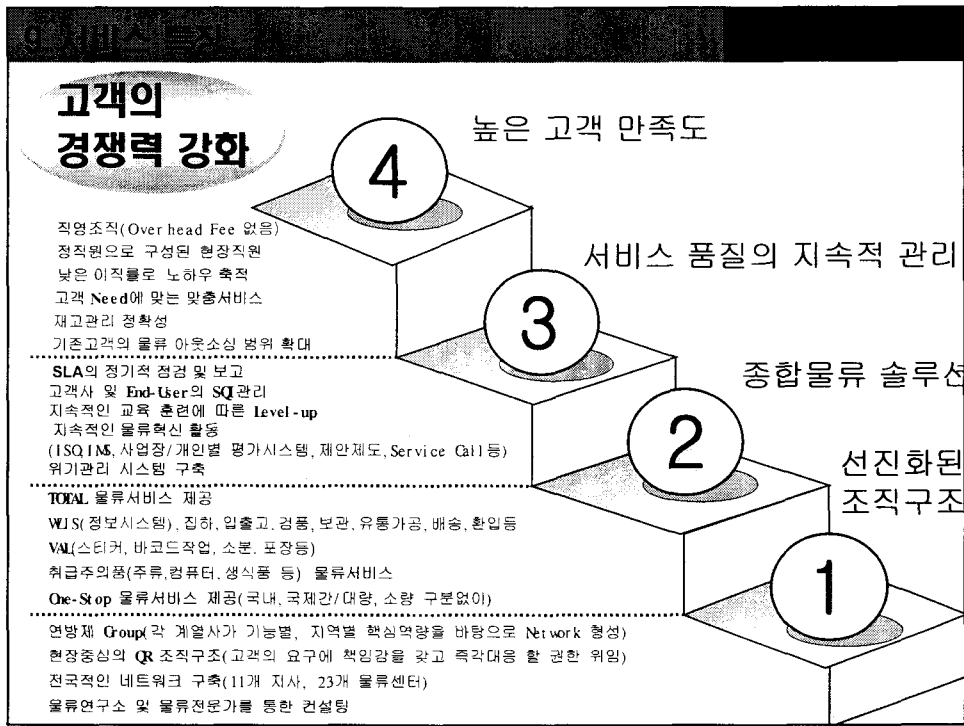
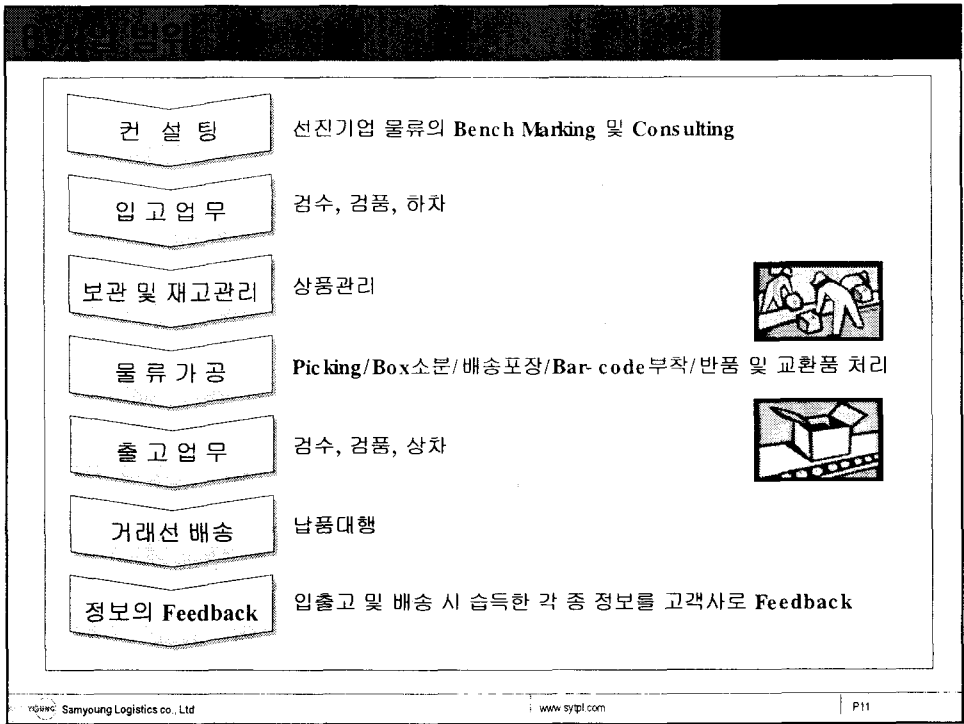
전국 23개 물류센터
부곡(5), 기흥, 부천(2), 용인, 강북
인천, 신동천, 강릉, 원주, 춘천
대전, 대구, 제천, 왜관, 울산, 부산
진주, 창원

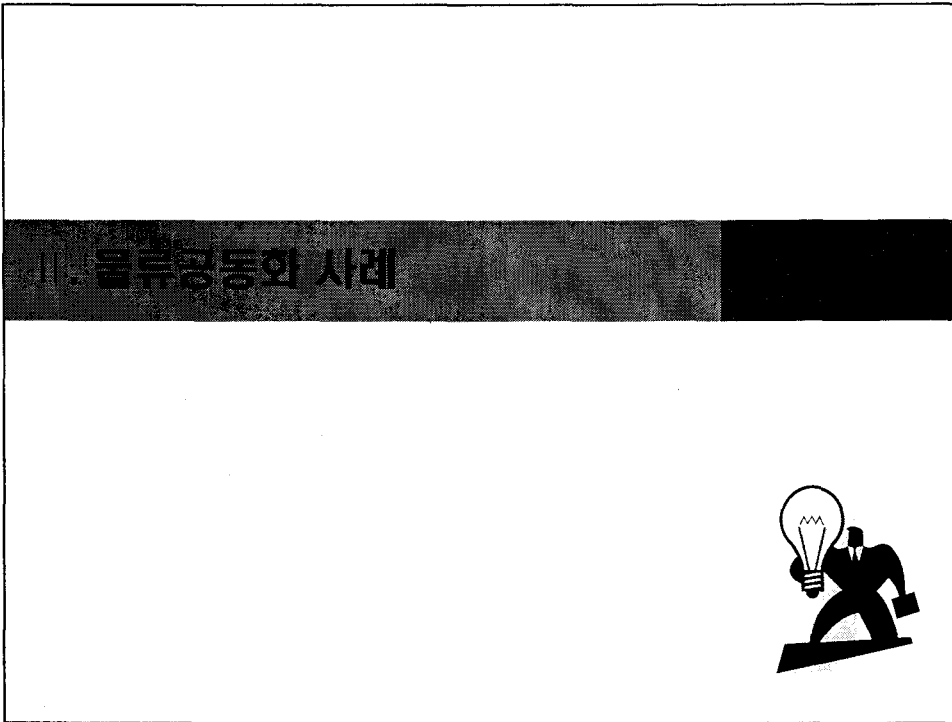
물류 인프라

물류센터 규모 : 약 26,000평
차 량 / 지게차 : 508대 / 42대
인 력 : 492명

● 지 사
● 물류센터

Samyoung Logistics co., Ltd www.sytpl.com P10





1.1 물류공동화의 개념

복수의 주체(운송사, 화주)가 물류기능(수송, 하역, 정보 등)을 대상으로 교통의 구성요소에 대한 어떤 부분을 공동으로 이용 운영하는 물류관리 기법

각 기업이 개별적으로 관리하는 물류활동을 복수의 업체가 기업간 정보와 시스템을 공유, 상호 이익을 추구하려는 WIN-WIN 전략의 물류 관리기법

Samyoung Logistics co., Ltd www.sypl.com P14

1.2 물류공동화의 장점

물류 코스트 절감

- 대량화를 통해 규모의 이익 추구
- 대량화로 단위당 코스트 절감
- 단독기업 처리 물량 증대의 한계 극복
- 거래량의 평준화에 따른 효율화

물류 서비스 수준의 유지/향상

- 수배송 효율 향상
- 기계화로 재산성 확보 및 생산성 향상
- L/T 단축과 재고 압축 효과

안정된 물류 서비스 공급

- 가동률 향상
- 공차율 감소
- 적재율 향상



2.1 추진기간

- 2000년 5월 ~2003년 현재까지

2.1 물류공동화 구축 추진대상(회사)

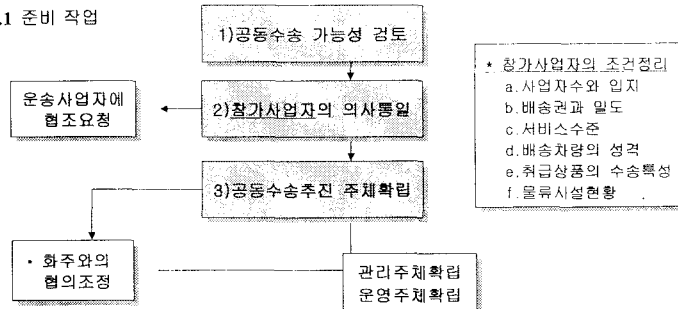
- 중소기업 공동물류사업 (솔빛미디어 외 6개사)
- 급식업체 소모품 공동물류사업 (서광상사 외 17개사)
- 급식업체 공산품 공동물류사업 (고려 외 23개사)
- 할인점 야채/청과류 공동물류사업(부흥농산 외 14개사)

2.3 협력에 이르기까지의 과정

- 참여업체 실태조사 -> 배송처 실태조사 -> 순회 배송코스 작성 -> 물류서비스요소 도출
- > 서비스 수준 협약(Service Level Agreement) -> 납입스케줄 결정 -> 물류비 산출
- > 경비 분담원칙 결정 -> 계약 체결

2. 추진 전략

2.3.1 준비 작업

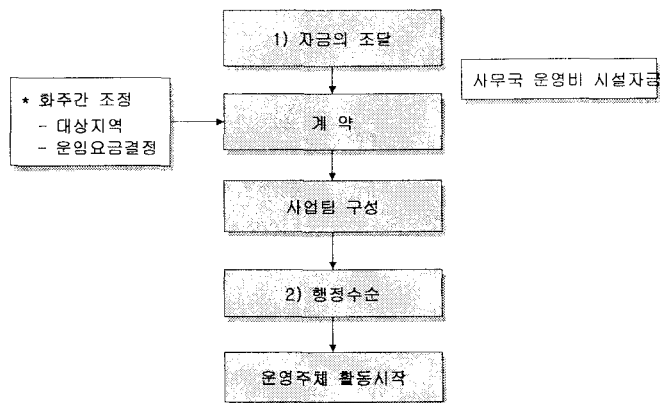


2.3.2 시스템 설계

- 1) 시스템내용과 서비스 수준결정
- 2) 집하배송방식의 결정
- 3) 시설차량요원의 결정
- 4) 시스템의 전제조건
(상품분리, 전표처리, 정보처리)
- 5) 운송사업자의 문제점

2. 추진 전략

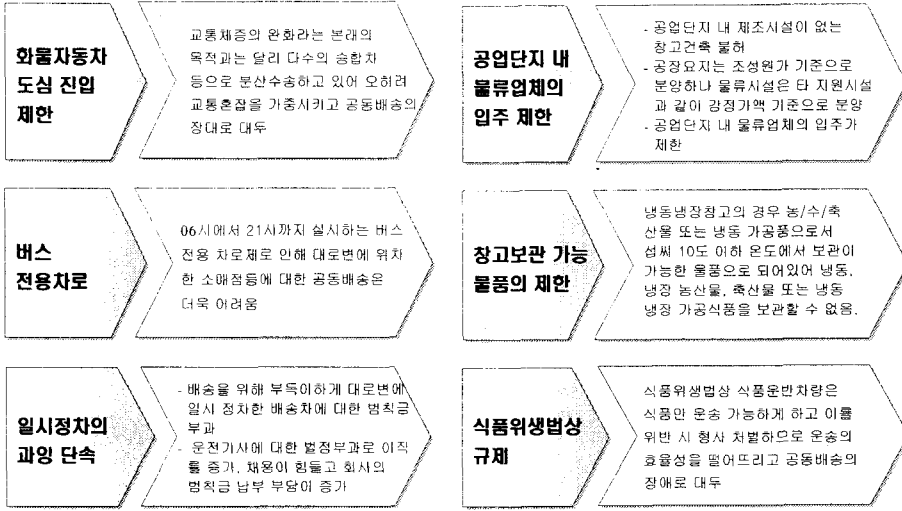
2.3.3 실시준비단계



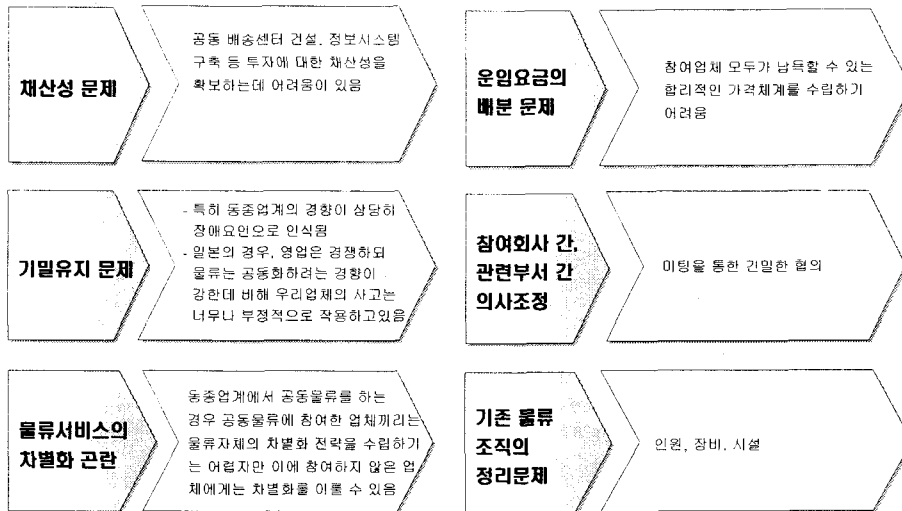
2.3.4 실시후의 작업

- 1) 실시상황점검
- 2) 새로운 참가자 확대
- 3) 종합화 준비

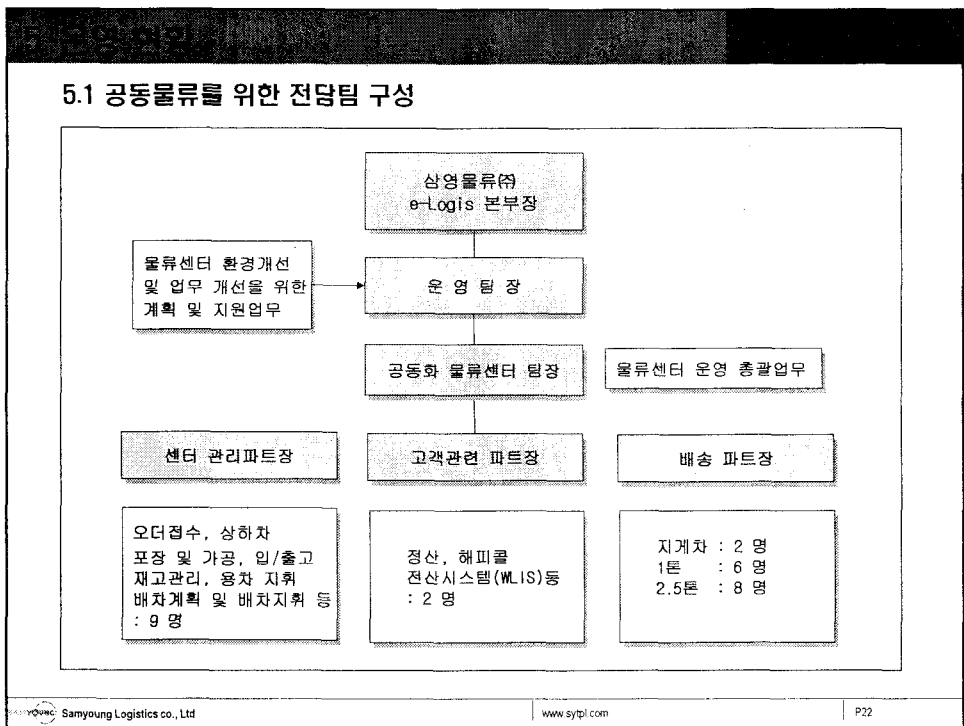
3.1 법적 제도적 문제점



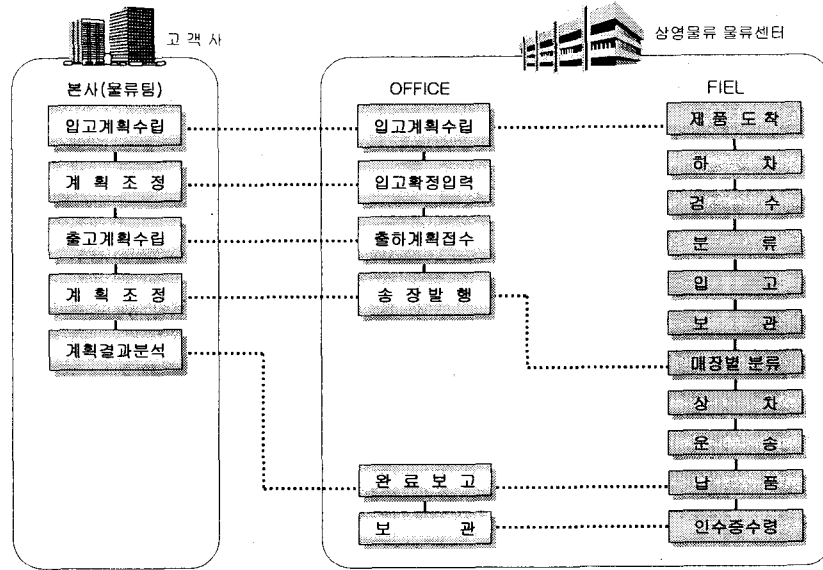
3.2 업계 자체의 문제점



내 용	
리시아워를 포함한 선야배차 및 역순배차	시차별 배차 및 역순배차 등으로 화물자동차 도심진입 제한 및 버스 전용 차로로 어려움을 극복
저 상품외 증합 관리	상온창고와 별도로 냉동 컨테이너와 냉장고 확보를 통해 냉동냉장 상품과 일반상품을 종합관리 함으로서 창고보관 가능 품종 제한을 극복
탄력적 요금 적용체계 구축	고객 부담금과 변동부담금, 탄력부담금 등 여러 가지 요금적용체계를 구축함으로써 이용업체간의 형평성과 부담을 최소화
물류서비스 수준의 차별화	비 참여업체에 비해 기계화된 장비(리프트, 합차, 냉동차, 롤테이너 등)를 장치하여 입고 및 상하차 시간을 단축하고 상품훼손을 최소화
의사소통 관월환	이용업체에 정기적인 서비스 Call과 자체 서비스 점검을 통해 서비스 수준의 유지를 위한 시스템을 구축하고, 이용업체 담당자와의 정기회의(월1회)를 통해 의견을 적극 수용
기존 물류조직의 정리	이용업체의 기존인력 중 양여인력을 당사에서 적극 수용하고 장비 및 시설도 인수가능한 범위내에서 적극적으로 인수함으로써 공동물류에 참여가 쉽게조치

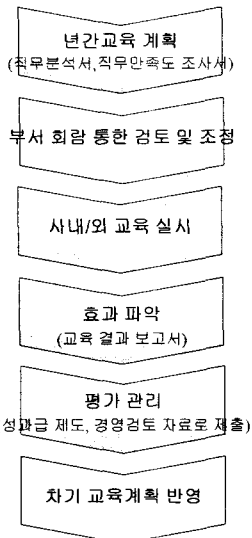


5.2 업무 흐름도



5.3 교육훈련 시스템

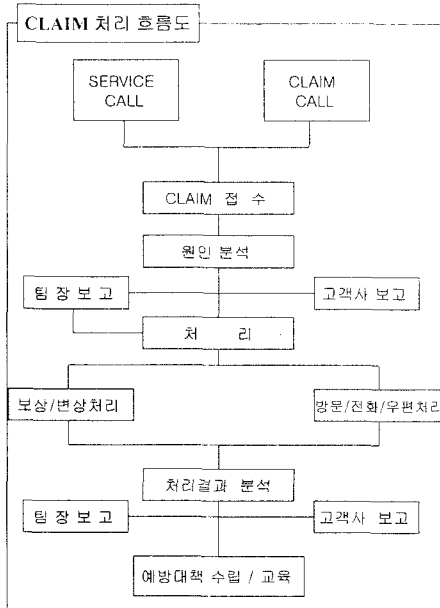
* 교육훈련 매뉴얼 (예시)



교육명	피 교육자	교육방법	교육내용
업무개요	전직원	사내교육	- 배송 업무 개요 - 특송 업무 개요 - 물류 개요
업무처리요령	각 파트 운영담당 배송담당	사내교육	- 각종서식 작성 요령 - 사고처리 요령 - 배송과정/배송지시 요령
업무실습	전 직원	사내교육	- 직무 수칙 - 상품 상하차 요령 - 상품 적재 요령 - 재고 관리 요령
대고객서비스	전 직원	사외교육 사내교육	- 예절 교육 - 사고 및 고객불만사항 처리요령 - 전화응대 요령 - 배당 문의 응대 요령
기타	팀장급	사외교육 사내교육	- 상품 유통구조 이해 - 제품 소개 - CLAIM 사례분석 - 업무사례 연구/ 직무 분석

5 운영 연립

5.4 CLAIM 처리



CLAIM 처리 원칙

- 1차적 접촉자는 배송기사이므로 고객불만에 대하여 정중히 성취한 후 바로 해결하거나, 그렇지 못할 경우 즉시 팀장에게 보고하여 팀장을 이에 대한 즉각적인 조치를 취한다.
- 종교 및 배송시 직접 전해지는 고객불만에 대하여 정중히 청취한 후 친절하게 응대하며, 방문처리등의 필요성발! 켜때에는 즉시 방문하여 고객불만 뒤 원인사황에 대해 적극적으로 처리 한다.
- 전화 및 그 밖에 들어오는 고객불만을 그때 그때 상세하게 그 내용을 기재하여 유형별로 정리, 차후 예방교육에 참고로 하며 그와 같은 내용의 재발을 방지한다.
- 팀장은 매일 아침 업무 시작 전에 서비스 교육을 실시하여 전직원 의 주의를 환기시켜준다.
- 단 한건의 고객불만도 철저한 원인분석과 처리결과 분석을 통해 다시는 재발되지 않도록 예방대책을 수립한다.

6 서비스 품질 관리

6.1 사업장별 평가 시스템

개 요

- 목적 : 고객의 요구하는 서비스와 회사가 제공할 수 있는 서비스를 파악, 상호 협의하고 협의된 사항에 대해 최상의 서비스를 제공하여 고객과 회사간의 상호 신뢰도를 높이기 위함.
- 진행방법 : 평가 계획표 작성 → 1차 평가(자료평가) → 2차 평가(현장평가) → 평가 결과 집계 → 종합평가 회의 → 고객사 Feed Back → 최종 보고 → 평가결과 공고 → 시상
- 평가시기 : 년 2회(전반기/후반기)
- 평가내용 : 3개 부분(배송,물류센터 운영,고객만족도조사)으로 분리하여 최우수/우수사업장 선정

평가 항목

- 배송 : 안전교육, 미배송/오배송, 사고율, 이직율, 청결, 배송시간 오차, 결항관리 등
- 물류센터 운영 : 안전교육, 결근관리, 업무협조, 재고관리, 이직율, 정리정돈, 복장및언행, 선입선출등
- 고객만족도 조사 : 업무협조, 근무태도, 안전교육, 업무자질, 재고관리상태, 배차계획, 방문서비스, 물류센터여지, 업무개선 사항 등

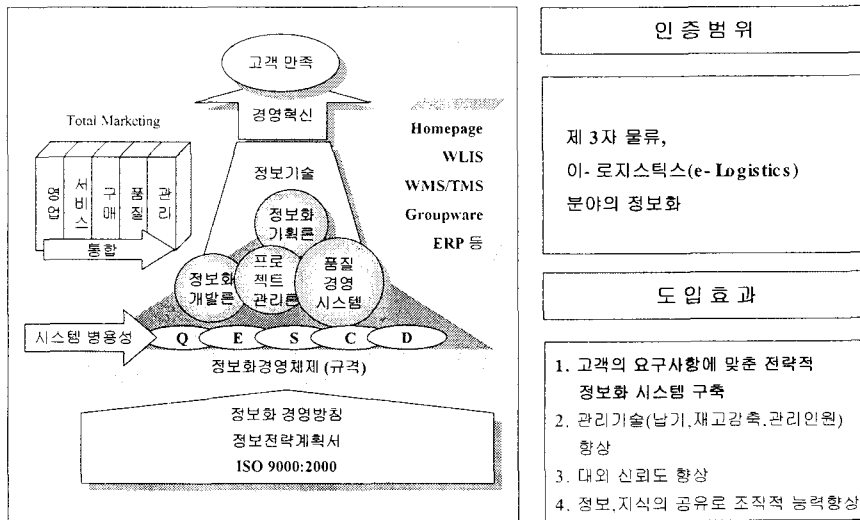
도입 효과

- 대고객 신뢰도 향상
- 물류서비스와 생산성을 동시에 평가함으로써 직원의 기본기 함양 (각 업무별 전문가 육성)
- 사업부/팀별 통합관리 시스템 구축

6.2 ISO 9001:2000 를 통한 물류표준화 및 서비스 지표관리

계획	<ul style="list-style-type: none"> - 고객의 요구사항에 맞춘 물류서비스의 계획 - 물류서비스에 필요한 자원 계획 (인적자원, 기반구조, 업무환경) 	인증 범위	<p>PROVISION OF THIRD PARTY LOGISTICS SERVICE (LIQUORS, CLOTHING, CONSUMABLE, MANUFACTURED GOODS, VEGETABLE/FRUITS) 제3자 물류서비스의 제공 (주류, 의류, 소모품, 공산품, 야채/청과류)</p>
실시	<ul style="list-style-type: none"> - 맞춤 물류서비스 제공 - 높은 수준의 서비스 유지를 위한 교육훈련 프로그램 진행 	도입 효과	<ol style="list-style-type: none"> 1. 대고객 신뢰도 향상 2. 부서간 업무분장 및 업무협조 원활 3. 개인 역량 중심의 업무에서 조직 중심의 업무 체계 전환 4. 전 직원의 고객중심의 업무자세
검토	<ul style="list-style-type: none"> - 물류서비스 관련 프로세스 관리 및 검토 (물류센터 운영, 수/배송, 차량관리, 기사관리등) - 고객만족/프로세스/서비스에 대한 모니터링 측정 (내부심사, 사업장평가, 고객만족도 조사) 		
조치	<ul style="list-style-type: none"> - 부적합한 물류서비스에 대한 시정 및 예방조치 - 교육훈련 등을 통한 지속적인 개선 		

6.3 IMS(정보화 경영체제) 인증을 통한 물류IT의 핵심 역량화



인증 범위

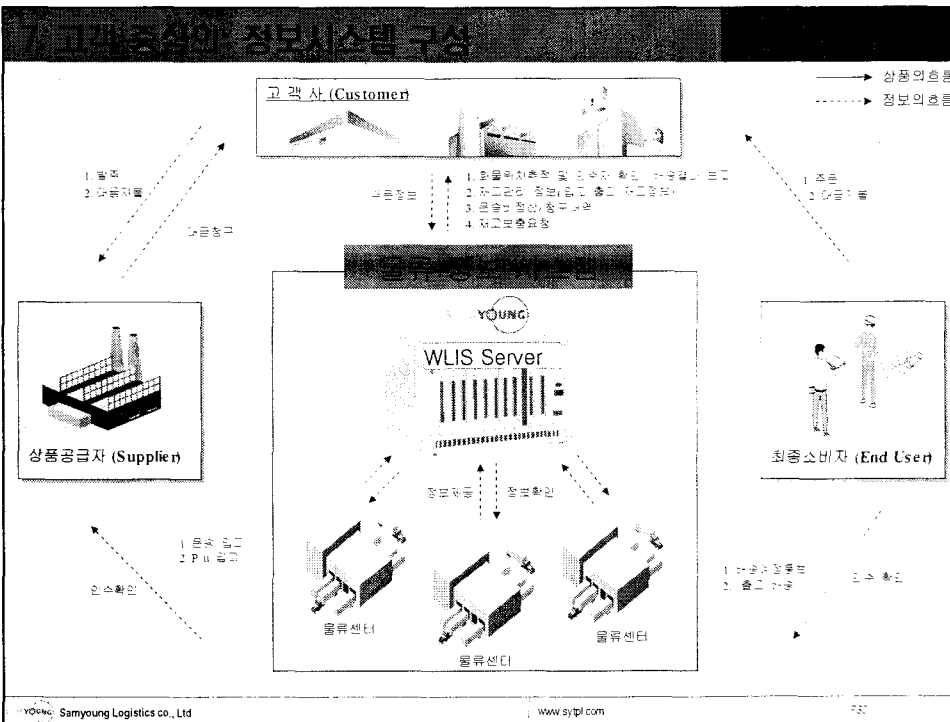
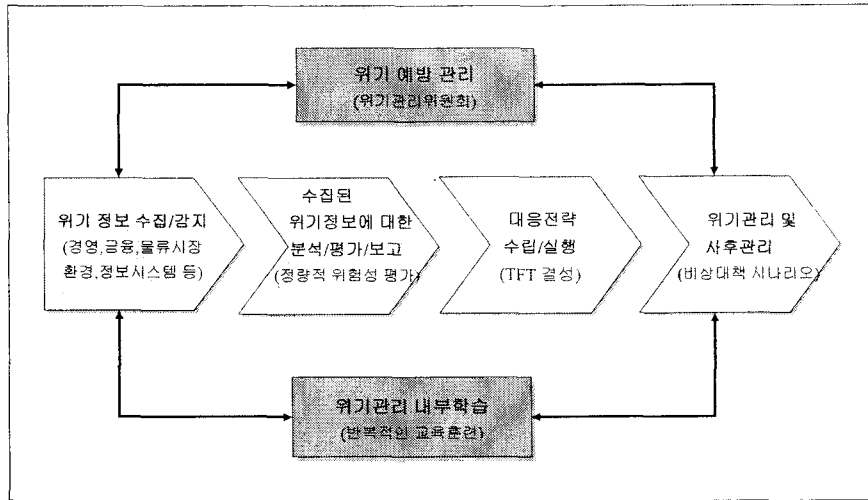
제 3자 물류,
이-로지스틱스(e-Logistics)
분야의 정보화

도입 효과

1. 고객의 요구사항에 맞춘 전략적 정보화 시스템 구축
2. 관리기술(납기, 재고감축, 관리인원) 향상
3. 대외 신뢰도 향상
4. 정보, 지식의 공유로 조직적 능력향상

6. 시마스 품질 관리

6.4. 위기관리 시스템



8.1 정량적 효과

8.1.1 물류코스트 절감

- 대량화를 통해 규모의 이익 추구
- 대량화로 단위당 코스트 절감
- 단독기업 처리 물량 증대의 한계 극복
- 거래량의 평준화에 따른 효율화

8.2 정성적 효과

8.2.1 물류서비스 수준의 유지/향상

- 수배송 효율 향상
- 기계화로 재산성 확보 및 생산성 향상
- I/T 단축과 재고 압축 효과

8.2.2 안정된 물류 서비스 공급

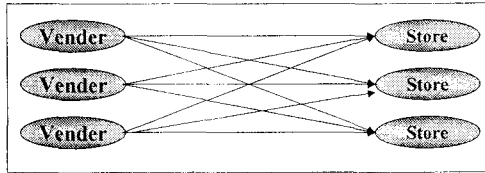
- 가동률 향상
- 공차율 감소
- 적재율 향상

8.3 당사자간 성과

참가 기업	<ul style="list-style-type: none"> - 차량의 적재율 향상에 의한 배송코스트 절감 - 인력난 해결 - 배송작업의 간소화 - 차량, 시설 투자액의 억제
수화자 (대리점)	<ul style="list-style-type: none"> - 다수 납품차량에 의한 점두 혼잡의 해소 - 납품횟수 및 수하, 검품 시간이 감소되어 판매에 전념 가능 - 쾌적한 쇼핑공간의 창조
소비자	<ul style="list-style-type: none"> - 물류코스트 절감에 따른 소비자가의 하락 - 배송차량 감소에 따른 환경보호 - 주택가 상점가 등의 교통체증 완화
사회적 측면	<ul style="list-style-type: none"> - 교통량 감축과 에너지 절감, 환경오염의 방지 - 물류코스트 감축과 불필요한 사회적비용 감소 - 중복교차수송의 배제로 물류비 절감과 교통체증 완화 - 물류비 절감에 의한 기업 비용 상승 억제로 물가억제에 기여 - 비효율적인 인력과 차량을 줄임으로써 필요부문의 인력/자원전환 가능

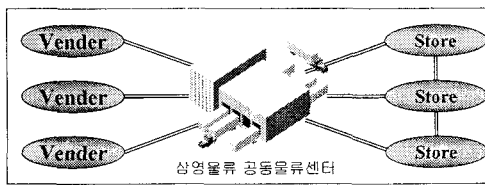
8.4 협력파트너 간 성과

8.4.1 할인점 야채/정과류 공동물류사업



< 개 선 전 >

트럭적재율 : 평균 40%
Transaction : v s = 15 8 = 120회

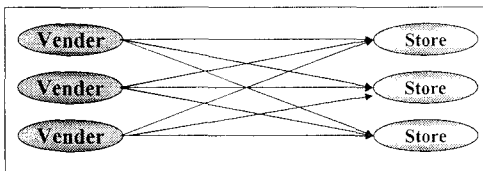


< 개 선 후 >

트럭적재율 : 평균 90%
Transaction : v + s = 15 + 8 = 23회
점두혼잡(99대 - >20대) 완화
감풍, 검수시간 단축
장비기계화(리프트, 냉동탑차, 례테이너)
물류비 절감(6-12% - >3-4%)

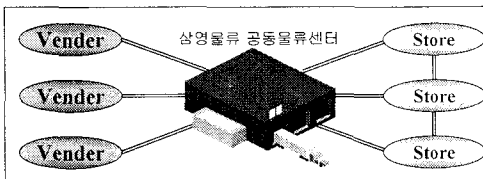
8.4 협력파트너 간 성과

8.4.2 급식업체 공산품 공동물류사업



< 개 선 전 >

트럭적재율 : 평균 23%
Transaction : v s = 24 309 = 7,416회



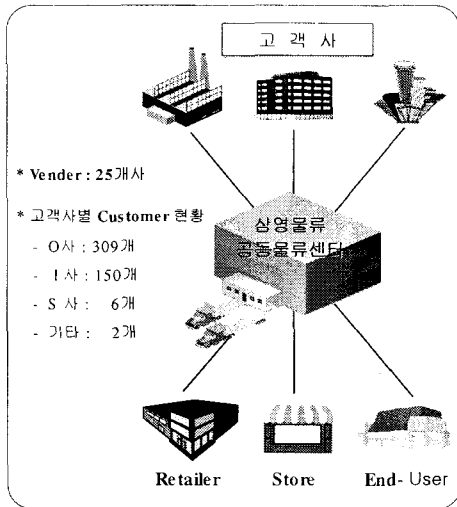
< 개 선 후 >

트럭적재율 : 평균 80%
Transaction : v + s = 24 + 309 = 333회
발주업무 수행
물류사에서 구매 후 납품

8.4 협력파트너 간 성과

8.4.3 중소기업 공동물류사업

개선 효과



Transaction

Vender Customer = 25 467 = 11,675 회
 - > Vender + Customer = 25 + 467 = 492 회

고객별 배송 Route

- > 지역 전담제를 통한 배송 효율화

공동보관체계 구축으로 물류비의 저비용화

다빈도 / 소규모 배송체계를 통한 리드타임 단축과 재고압축의 효과

거래량의 기복을 서로 보완하여 평균화에 의한 배송 효율화

물류 전문 인력을 통한 높은 수준의 물류 서비스 제공함으로써 고객의 경쟁력 강화

물류시스템 기계화 투자에 대한 채산성 향상과 성리학률 통해 물류작업 생산성 향상

9.1 서비스 지역의 확대

9.1.1 기존의 수도권지역 중심의 공동물류서비스를 전국적으로 확대하여 참여업체의 수와 배송처수를 증대 시켜 규모의 이익을 확보 함으로서 전체 물류비를 절감할 수 있도록 할 예정임

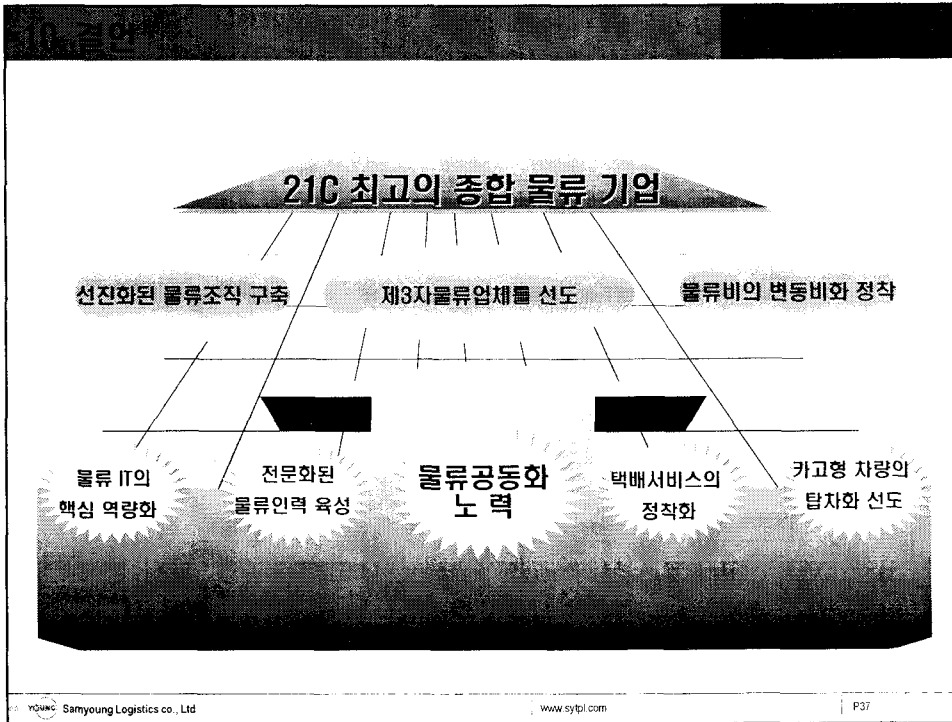
9.1.2 2003년 하반기까지 전국을 5개 권역(수도권, 충청권, 호남권, 경북권, 경남권)으로 나누어 각각에 1개 이상의 공동물류거점을 확보하여 서비스를 확대할 예정임

9.2 서비스 수준의 향상

9.2.1 제조업체의 기존유통 경로인 대리점 배송중심의 유통경로가 새로운 유통채널(할인점, 편의점등)로 전환됨으로써 무재고, 다품종, 소량, 다빈도 배송에 대응하는 공동물류시스템을 구축하여 단독기업으로 수행하기 힘든 물류서비스를 공동물류를 통해 서비스의 수준을 획기적으로 향상시킬 수 있는 시스템을 구축할 예정임

9.2.2 물류 IT의 적극적인 개발

WLIS(Web Logistics Information System)와 물류 ERP템플릿, 물류 B2B시범사업 등의 참여를 통해 이용자가 필요한 다양한 정보를 real time으로 제공할 예정임



감사합니다.