



- 격월간물류 창간 3주년 기념, 물류서비스 제공기업에 대한 만족도 조사 실시

화주기업과 물류기업간의 네트워크 구축이 가장 시급

최근 제3자 물류서비스는 세계적인 조류로서, 미국, 유럽 등 주요 선진국에서는 자사물류활동을 가능한 한 축소하고 물류전문 업체에 위탁하는 외주물류가 활성화되고 있고 앞으로 더욱 확대될 것으로 전망되고 있다.

일반 기업들은 최상의 고객서비스를 제공하기 위해 물류서비스를 제공하는 외부업체, 즉 제3자 물류업체 선정에 보다 신중을 기하는 경향이 있고, 제3자 물류업체와의 관계를 공고히 하기 위한 새로운 물류 전략을 수립하고 있지만, 아직도 기업들은 미성숙된 제3자 물류시장과 외주물류에 대한 낮은 신뢰, 물류활동에 대한 통제력 상실 등의 우려 때문에 자사물류를 고수하고 있다.

달리 생각하면, 제3자 물류가 확대되지 못하고 있는 것은 화주기업의 물류서비스 니즈를 제대로 충족시킬 수 있는 능력을 갖춘 물류전문 업자가 거의 없기 때문에 우리의 물류산업이 낙후되어 있다고 할 수 있다.

수많은 물류기업들이 탄생하고 영업활동을 펼치고 있지만, 이들 물류기업들이 제공하는 물류서비스에 대해 국내 기업들은 어떻게 평가하고 어떤 서비스를 요구하는지 알아보고자 한다.

이에 (사)한국물류협회는 격월간 물류의 창간 3주년을 맞이하여 일반기업은 물론 물류기업의 물류관련 부서장, 본부장, 실무담당자를 대상으로 지난 4월 1일부터 7월 30일까지 약 4개월간에 걸쳐 “물류서비스 제공기업에 대한 만족도”에 대한 여론조사를 실시하였다.

설문조사내용은 현재 물류업체로부터 제공받고 있는 물류관련 시설 및 설비, 업무프로세스, 물류기업의 물류서비스 상품, 클레임 처리 능력, 직원들의 친절도, 물류기업 이미지 등 8개 영역으로 구성하고, 물류관련 시설 및 설비에 대한 사항 3개 문항, 업무프로세스에 대해 4개 문항, 물류기업의 물류서비스 상품에 대한 사항 10개문항, 클레임 처리 능력에 대한 4개 문항, 직원들의 친절도에 대한 3개문항, 물류기업 이미지에 대한 5개문항, 조사대상자의 일반적인 문항 3개 문항과 종합적인 문항 7개 문항으로 총 39문항을 질문하였다.

설문대상자는 총 45명으로, 이중 최근 2년동안 물류업체와 거래가 없는 4명을 제외한 41명이 응답하였으며, 물류업 34.1%, 제조업 29.3%, 유통업 29.3%로 물류업 종사자가 가장 많았다.

〈표1. 조사대상기업의 일반적 사항〉

구분	빈도	백분율(%)	
업종	제조업	12	29.3
	유통업	12	29.3
	물류업	14	34.1
	기타	3	7.3
	소계	41	100

먼저 물류관련 시설 및 설비에 대한 만족도에 대해서 다음과 같이 세가지 질문을 하였다. 첫 번째로 물류관련 설비 및 시설이용에 충분하냐에 대해서는 「매우 그렇다」가 4.9%, 「대체적으로 그렇다」가 46.3%, 「보통이다」가 34.1%, 「그저 그렇다」가 9.8%, 「전혀 그렇지 않다」가 4.9%를 나타냈다. 물류업체가 제공하는 정보네트워크에 연결의 편의성에 대해서는 「매우 그렇다」가 2.4%, 「대체적으로 그렇

○ 특집 - 물류서비스 만족도 실태조사

다」가 46.3%, 「보통이다」가 26.8%, 「그저 그렇다」가 17.1%, 「전혀 그렇지 않다」가 7.3%를 나타냈다. 마지막으로 물류업체의 네트워크 구축이 잘 되어 있는가 하는 질문에는 「매우 그렇다」가 4.9%, 「대체적으로 그렇다」가 41.5%, 「보통이다」가 34.1%, 「그저 그렇다」가 17.1%, 「전혀 그렇지 않다」가 2.4%를 보였다.

제3차 물류업체의 물류관련 시설 및 설비에 대한 만족도는 대체적으로 24.3%이상이 만족하고 있는 것을 알 수 있다.

〈표2. 물류관련 시설 및 설비에 대한 만족도〉

구분	매우 그렇다	대체적으로 그렇다	보통이다	그저 그렇다	전혀 그렇지 않다
물류관련 설비 및 시설이 충분하다	4.9%	46.3%	34.1%	9.8%	4.9%
물류업체가 제공하는 정보네트워크에 연결이 편리하다	2.4%	46.3%	26.8%	17.1%	7.3%
물류업체의 네트워크 구축이 잘되어 있다	4.9%	41.5%	34.1%	17.1%	2.4%

두 번째는 업무 프로세스에 관한 질문에 대해서는 관련 업무에 대해 창구 일원화가 되어 있는가에 대해서는 「매우 그렇다」가 4.9%, 「대체적으로 그렇다」가 43.9%, 「보통이다」가 34.1%, 「그저 그렇다」가 9.8%, 「전혀 그렇지 않다」가 7.3%를 나타냈다.

또한 담당자의 변경에도 업무처리는 신속하게 처리되는가 하는 질문에도 「매우 그렇다」가 2.4%, 「대체적으로 그렇다」가 36.6%, 「보통이다」가 31.7%, 「그저 그렇다」가 26.8%, 「전혀 그렇지 않다」가 2.4%를 기록했다.

업무 수발주 관계가 정확, 신속하게 이루어지고 있는가 하는 질문에 대해서는 「매우 그렇다」가 7.3%, 「대체적으로 그렇다」가 58.5%, 「보통이다」가 24.4%, 「그저 그렇다」가 7.3%, 「전혀 그렇지 않다」가 2.4%였으며, 업무처리가 현장에서 즉각적인 결정과 조치가 이루어지고 있는가? 는 「매우 그렇다」가 0.0%, 「대체적으로 그렇다」가 41.5%, 「보통이다」가 31.7%, 「그저 그렇다」가 19.5%, 「전혀 그렇지 않다」가 7.3%를 나타냈다.

즉 업무 프로세스에서는 물류관련 업무 창구는 일

원화 되어 있지만, 업무 처리속도면에서는 불만족한 것으로 조사됐다.

〈표3. 업무 프로세스〉

구분	매우 그렇다	대체적으로 그렇다	보통이다	그저 그렇다	전혀 그렇지 않다
관련 업무창구가 일원화가 되어있다	4.9%	43.9%	34.1%	9.8%	7.3%
담당자가 자주 바뀌어도 업무처리가 신속하게 이루어지고 있다	2.4%	36.6%	31.7%	26.8%	2.4%
업무 수발주 관계가 정확, 신속하게 이루어지고 있다	7.3%	58.5%	24.4%	7.3%	2.4%
업무처리가 현장에서 즉각적인 결정과 조치가 이루어지고 있다.	0.0%	41.5%	31.7%	19.5%	7.3%

물류기업의 물류서비스 상품과 관련하여 질문한 10개 사항에 대해서는 다음과 같다. 현재 거래하고 있는 물류기업이 제공하는 물류서비스 상품이 타 물류회사와 비교하여 경쟁력이 있는가에 대한 질문에 대해서는 「매우 그렇다」가 14.6%, 「대체적으로 그렇다」가 41.5%, 「보통이다」가 34.1%, 「그저 그렇다」가 7.3%, 「전혀 그렇지 않다」가 2.4%였으며, 서비스 품질에 비해 가격수준이 대해서는 「매우 그렇다(비싸다)」가 7.3%, 「대체적으로 그렇다(비싸다)」가 31.7%, 「보통이다」가 34.1%, 「그저 그렇다(대체로 싸다)」가 26.8%, 「전혀 그렇지 않다(전혀 비싸지 않다)」가 0.0%를 나타냈다.

향후 서비스를 지속적으로 이용할 계획인가에 대한 질문에는 56.1%가 그렇다고 대답했으며, 제공되어지는 물류서비스 상품이 다양하는가? 에 대한 질문에는 41.4%가 그렇다고 응답하였고, 긴급 및 취급하기 어려운 화물처리에 적극적이라는 의견도 51.2%를 기록하였다.

그러나, 업무담당자들이 화주입장에서 업무를 처리하는가에 대한 질문에 대해서는 41.4%만 그렇다고 답한 반면, 보통이거나 그렇지 않다가 58.6%를 기록하여 아직도 물류기업들이 화주입장에서 물류서비스를 제공하고 있지 못한 것으로 나타났다. 납기일은 70.8%가 대체로 지키고 있다고 답하여 물류서비스에서 신속성에는 우수한 것으로 조사됐다.

한편, 물류기업에서 제공되는 서비스가 다양하지 않다면 어떤 부문에 서비스를 원하는지에 대한 질문

에 “정보 DB서비스 제공, 토탈 프로세스 관리, CRM 관련 실질적 적용범위 제공, 결과에 대한 회신 및 문 제점 해결 결과 통보의 신속성, 가공 소포장, 업무프 로세스 제안, 직원의 친절 등을 요구하였다.

〈표4. 물류기업의 물류서비스 상품〉

구분	매우 그렇다	대체적 으로 그렇다	보통 이다	그저 그렇다	전혀 그렇지 않다
물류서비스 상품이 타 물류회사와 비교하여 경쟁력이 있다	14.6%	41.5%	34.1%	7.3%	2.4%
서비스 품질에 비해 가격이 싸다	7.3%	31.7%	34.1%	26.8%	0.0%
향후 서비스를 지속적으로 이용할 생각이십니까?	12.2%	43.9%	36.6%	7.3%	0.0%
물류기업에서 제공되는 물류서비스가 다양하다고 생각하십니까?	2.4%	39.0%	41.5%	14.6%	2.4%
긴급 및 취급하기 어려운 화물처리에 적극적으로 대응한다고 생각하십니까?	2.4%	48.8%	29.3%	17.1%	2.4%
업무담당자들이 화주입장에서 업무를 처리한다	2.4%	39.0%	36.6%	17.1%	4.9%
정보전달 사항이 잘 지켜지고 있다	4.9%	43.9%	34.1%	14.6%	2.4%
납기 및 정해진 약속을 잘 지킨다	9.8%	61.0%	22.0%	7.3%	0.0%
고객이 지칭하는 목적지까지 신속, 정확하게 물류서비스가 제공되고 있다	12.2%	58.5%	19.5%	9.8%	0.0%

다섯 번째 클레임처리에 관한 질문에는 사고 발생 시 사고대체 능력이 뛰어난가에 대해서는 「매우 그렇다」가 7.3%, 「대체적으로 그렇다」가 39.0%, 「보통이다」가 41.5%, 「그저 그렇다」가 4.9%, 「전혀 그렇지 않다」가 7.3%를 나타내 대체적으로 위기사 항 대처 능력이 뛰어난 것으로 조사됐다.

클레임 발생시에도 적극적으로 해결하려는 노력을 보이고 있다 51.2%를 기록하였으나, 동일 유형의 클레임이 발생하고 있다는 질문에 73.7%가 그렇다

〈표5. 클레임처리 능력〉

구분	매우 그렇다	대체적 으로 그렇다	보통 이다	그저 그렇다	전혀 그렇지 않다
사고 발생시 사고대체 능력이 뛰어나다	7.3%	39.0%	41.5%	4.9%	7.3%
클레임 발생시 적극적으로 해결하려고 노력한다	17.1%	34.1%	39.0%	7.3%	2.4%
동일 유형의 클레임이 발생하고 있다	7.3%	34.1%	36.6%	19.5%	2.4%
클레임처리에 대한 처리 결과에 대하여 신속하게 통보 받은 적이 있다	9.8%	29.3%	39.0%	19.5%	2.4%

고 대답하여 사후 재발 방지에 대한 노력이 절실히 요구되어 진다.

또한 클레임 처리에 대해 물류업체로부터 신속하 게 보고를 받지 못한다는 비율도 21.9%를 기록하여 화주와의 긴밀한 유대관계가 필요하다.

여섯번째 직원들의 친절도를 묻는 사항에 대해서 는 담당자와의 전화통화가 용이하는가? 에 대해서 는 「매우 그렇다」가 9.8%, 「대체적으로 그렇다」가 48.8%, 「보통이다」가 29.3%, 「그저 그렇다」가 9.8%, 「전혀 그렇지 않다」가 2.4%로 대답하였으 며, 직원들의 전화응대에 대해서도 85.3%가 대체 적으로 친절하다고 응답했다. 전화 한통화로 업무 를 일관적으로 처리하는 것도 85.3%가 그렇다고 대답했다.

〈표6. 직원들의 친절도〉

구분	매우 그렇다	대체적 으로 그렇다	보통 이다	그저 그렇다	전혀 그렇지 않다
담당자와 전화통화가 용이하다	9.8%	48.8%	29.3%	9.8%	2.4%
직원들의 전화 응대가 친절하다	7.3%	51.2%	26.8%	14.6%	0.0%
전화 한 통화로 업무를 일관적으로 처리할 수 있다	7.3%	34.1%	43.9%	12.2%	2.4%

물류기업의 이미지에 대한 질문에는 보통이다를 포함하여 92.7%가 신뢰할 수 있다고 답해 물류기업 을 선택할 때 신뢰할 수 있는 기업을 선택하는 것을 알 수 있다.

고객만족을 위해 지속적으로 관리 및 투자를 하고 있는가에 대한 질문에는 「매우 그렇다」가 7.3%, 「대 체적으로 그렇다」가 48.8%, 「보통이다」가 29.3%, 「그저 그렇다」가 4.9%, 「전혀 그렇지 않다」가 9.8% 가 대답했다. 향후 성장가능성이 있는가에 대한 질문 에는 「매우 그렇다」가 19.5%, 「대체적으로 그렇다」 가 53.7%, 「보통이다」가 14.6%, 「그저 그렇다」가 7.3%, 「전혀 그렇지 않다」가 4.9%로 대답해 물류기 업들이 급성장을 하고 있다는 것을 유추할 수 있다.

마지막으로 종합적 평가로 거래시에 물류기업에 대하여 만족하느냐에 대한 질문에 「매우 그렇다」가 0%, 「대체적으로 그렇다」가 53.7%, 「보통이다」가

○ 특집 - 물류서비스 만족도 실태조사

〈표7. 물류기업 이미지〉

구분	매우 그렇다	대체적으로 그렇다	보통이다	그저 그렇다	전혀 그렇지 않다
물류기업의 신용도에서 신뢰할 수 있다	9.8%	56.1%	26.8%	7.3%	0.0%
고객만족을 위해 지속적으로 관리 및 투자를 하고 있다	7.3%	48.8%	29.3%	4.9%	9.8%
물류관련 인프라 시설이 잘 갖춰져 있다	2.4%	41.5%	39.0%	9.8%	7.3%
물류관련 서비스 개선에 적극적으로 지속적인 투자를 하고 있다	9.8%	41.5%	36.6%	7.3%	4.9%
향후 성장 가능성이 있다	19.5%	53.7%	14.6%	7.3%	4.9%

26.8%, 「그저 그렇다」가 14.6%, 「전혀 그렇지 않다」가 4.9%라고 응답했으며, 지속적으로 거래할 의향에 대해서도 「매우 그렇다」가 26.8%, 「대체적으로 그렇다」가 36.6%, 「보통이다」가 24.4%, 「그저 그렇다」가 9.8%, 「전혀 그렇지 않다」가 2.4%를 나타냈다. 그리고 타 기업에게 물류기업을 추천할 의향이 있느냐 하는 질문에는 95.1%가 추천하겠다고 응답했다.

이외에도 물류업체의 경쟁력에 대해서는 신속성, 안정성, 가격경쟁력, 신속한 고객대응, 독점, 비용절감, 맞춤형 물류 업무개선, 최신 정보시스템 보유, 차별화된 서비스, 전문인력 확보, 선진운영 경험, 글로벌 네트워크 구축 등을 제시했다.

현재의 물류기업과 거래하고 있는 주된 이유에 대해서는 안정성, 지명도, 신뢰성, 업무 처리 능력, 서비스 품질 등의 물류업체의 능력뿐만 아니라 투자시에 부담된다는 응답과 자회사이기 때문에, 당사 시스템을 잘 알고 있기 때문이라는 응답도 있었다.

현재 거래 물류기업이 잘하고 있거나 강점에 대해서는 직송시스템, 독과점, 타기업에 비해 무사고, 배송기사의 자질, 안정성, 지속적 투자, 서비스 마인드,

차량 수급 등을 들어 신속성에 관련된 서비스를 국내 기업들은 우선시 하는 것으로 조사됐다.

현재의 물류기업이 시급하게 개선해야 된다고 생각되는 부문에 대해서는 노동집약적인 구조를 자동화 또는 시스템화하는 네트워크 구축이 가장 시급한 것으로 나타났다. 이외에도 부가서비스의 제공, 서비스 질 개선 시급, 종업원의 주인 의식 결여, 클레임 발생시 적극적 대응력, 선진물류기업 도입 필요, 소수인원으로 인한 업무차질의 방지를 위한 인력확충 등의 기타 의견도 있었다.

설문조사에서도 알 수 있듯이 국내기업들이 물류기업으로부터 제공받는 물류서비스가 매우 만족스럽지 못한 것은 사실이다. 특히 현재 물류기업이 시급하게 개선해야 된다고 생각되는 부문에 대해서는 노동집약적인 구조를 자동화 또는 시스템화하는 네트워크 구축이 가장 시급한 것으로 조사됐다.

둘째, 업무처리가 현장에서 즉각적인 결정과 조치가 이루어지지 않아 업무 프로세스의 결정 과정에 많은 시간을 소비하고 있으며, 담당자의 교체로 인한 업무 숙련도가 낮아져 어려움을 겪고 있는 것으로 조사됐다.

셋째, 물류기업이 제공하는 물류서비스의 가격이 품질에 비해 매우 높다고 국내기업들은 생각하고 있으며, 화주입장에서 업무가 처리되지 않고 있다는 점도 지적되었다.

넷째, 사고가 발생할 경우 이에 대한 사고 대처능력은 대체로 우수하나, 동일유형의 클레임이 자주 발생하는 것도 문제점으로 제시됐다.

반면에 장점으로는 직원들의 친절도에서는 국내기업이 대체적으로 만족하고 있었으며, 현재 이용하고 있는 물류기업에 대해 대체적으로 신뢰하고 있었다.

물류

〈표8. 종합적 평가〉

구분	매우 그렇다	대체적으로 그렇다	보통이다	그저 그렇다	전혀 그렇지 않다
거래시 물류기업에 대하여 만족하십니까?	0.0%	53.7%	26.8%	14.6%	4.9%
귀사께서는 현재의 거래 물류기업과 지속적으로 거래하실 의향이 있으십니까?	26.8%	36.6%	24.4%	9.8%	2.4%
타 기업에게 물류기업을 추천할 의향이 있으십니까?	9.8%	46.3%	39.0%	0.0%	4.9%