



페덱스의 P-S-P 철학을 함께 지켜나갈 인재는?

페덱스 북태평양 인사담당 상무 채 은 미



전 세계에 진출한 페덱스에는 모든 임직원이 공유하는 P-S-P라는 대표적인 철학이 있다. P-S-P (People-Service-Profit)는 말 그대로 사람 (직원)에게 가장 높은 가치를 둔다는 개념이다. 페덱스는 직원을 가장 우선시하며 가능

한 많은 기회와 혜택을 제공한다. 직원의 만족도가 높아질 때 최고의 서비스를 제공할 수 있고, 이는 고객의 만족과 충성심을 통한 기업의 이윤과 성공으로 되돌아온다는 믿음에 바탕을 둔 것이다.

직원에 대한 사소한 배려들이 이러한 철학을 보여준다. 물건의 Pick-Up과 Delivery를 관리하는 페덱스의 스테이션은 다른 물류회사들과는 차별화된 글로벌 스탠다드 형식을 토대로 구축된다. 직원들을 위해 샤워실을 구비하고 매일 아침엔 건강을 위한 페덱스 체조로 아침을 시작한다. 안전을 위한 허리보호대와 안전신발 착용 역시 필수이다. 안전과 건강에 있어 최대한 직원을 배려하는 회사의 철학을 엿볼 수 있는 실례이다.

또한 페덱스는 큐리어(배송직원) 대상의 직무관련 교육(5~8일 과정)을 의무적으로 진행하고 경영진을 대상으로 Field activity management info system 관련 교육과 스테이션 내의 operation 교육 및 리더십 교육을 실시한다. 직원은 연 250만원 이상을 영어, 컴퓨터, 대학원 등 자기개발을 위한 교육비로 사용할 수 있다. FedEx는 직원의 성장이 회사의 성장이라 믿

기 때문이다.

페덱스가 원하는 인재상은 이와 같은 회사의 철학을 공유하고 지켜나갈 수 있는 사람이다. 페덱스는 임직원 채용시 “6가지의 페덱스 가치(6 FedEx Value)”를 갖춘 인재상을 찾는다. 6가지 가치란 사람, 서비스, 혁신성, 성실성, 책임감, 충성심이다.

이와 같은 가치를 발견하기 위해 페덱스는 3단계 시스템을 통해 인재를 선발한다.

1단계는 서류전형이다. 서류 전형에서는 학력보다는 경력과 사회활동 경험, 자기소개 등을 집중적으로 본다. 팀워크를 중요시하는 페덱스는 개인의 학력이나 학점보다는 동료들과 함께 성취한 프로젝트나 동아리활동, 자원봉사 활동 등 지원자의 인성과 팀워크가 강조된 부분에 더 많은 점수를 준다.

2단계는 CHAMS라는 역량 및 적성검사를 통하여 지원자가 직무에 얼마나 적합한지를 테스트한다. CHAMS (Career Harmony Assessment Management System)란 페덱스에 입사하고자 하는 지원자가 받게 되는 온라인 채용 테스트이다. 지원자의 능력(Ability)과 인성(Personality)을 측정하는 도구로서, 능력은 기억력, 수리력, 지시수행력 등을 말하고 인성이란 안정성, 외향성, 리더십 등 성격을 의미하는 것으로 테스트 시간은 2시간 30분 정도 소요된다.

마지막으로 면접 인터뷰는 Behavioral Interview라는 방식을 적용, 과거의 경험을 통하여 미래의 성과를 예측하는 기법을 활용하여 페덱스에 적합한 인재상인지를 판별한다. 면접 질문의 예를 들자면 “상사(혹은 교수)가 자신의 생각과 다른 의견을 제시할 때

Plan I

어떻게 설득했는가” 등 개인에게 실제로 있었던 사례를 어떻게 해결했는지를 통해 지원자가 페덱스의 기업문화와 잘 맞는지를 판별한다. 영어인터뷰도 진행한다. 배송담당 직원의 경우엔 까다로운 영어인터뷰를 진행하지 않지만, 사무직이나 영업직 경우 글로벌 기업만큼 해외 커뮤니케이션이 필수이기 때문에 어느 정도 수준의 영어 커뮤니케이션 능력을 중요시한다. 간단한 영문 필기 테스트를 병행하기도 하고, 인터뷰를 영어로 진행하기도 한다. 하지만 토플이나 토의 점수는 기준을 삼지 않는다.

페덱스는 매년 Fortune지 선정 “가장 일하기 좋은 기업”의 10위권 이내에서 이탈하지 않을 정도로 좋은 업무환경을 자랑한다. 사내에서 다른 부서로 이동할 수 있는 기회가 많이 주어지고 임직원 교육 및 자

기개발에 많은 투자를 하기 때문에 이직율도 현저히 낮다. 결원이 발생하면 페덱스 코리아 홈페이지 (www.fedex.com/kr)나 인터넷 광고 등을 통해 수시로 모집하며, 오퍼레이션과 영업은 신입 채용이 대부분이고, 그 외 부서는 신입과 경력을 절반 정도 채용한다.

합격한 페덱스 신입사원은 우선 페덱스 철학, 역사, 인사방침과 규정, 쿼리어실습 등으로 구성된 신입사원 교육을 받게 된다. 이후 3개월 동안 매니저는 미리 정해진 가이드북에 의하여 신입사원들을 교육하게 되며 입사 6개월 이후에 두 번째 오리엔테이션을 실시하여 동료 신입사원간의 회사 적응에 관련된 경험을 공유하는 시간을 가진다. **물류**

