

통합서비스제공자(INTEGRATOR) 따라 하기

추 동 화

Act Locally But Think Internationally

이십 평 남짓한 사무실에서 모두들 분주하게 서류와 소화물을 분류하고 아침조회를 마친 후 짐을 챙겨 몇 대의 차량에 나누어 타고 서울 곳곳의 담당지역으로 이동한다. 서울시내 단 한군데의 작업장에서 모든 작업이 이루어지던 1980년 필자가 DHL에 몸담은 시절의 모습이다. 지금은 어지간한 농가에서도 보기 힘든 지게가 그 당시에는 서울 도심에서 국제간 화물을 운반하는 수단으로 쓰이기도 했으니 혹자의 눈에는 전통과 현대 산업의 특이한 결합으로 보였을지도 모르겠다.

오늘날 수백 대의 차량이 물류 센터와 전국 도처의 사무소를 연결하고 물류센터에서는 각 종 전자·전산 장비와 자동화된 컨베이어 벨트가 돌아가는 것과 비교하면 DHL을 비롯한 국제 특송업은 지난 20여 년간 가히 눈부신 성장을 했다고 할 것이다. 국내에서만도 1884년에 우정국이 설립되고 최초의 우표가 발행된 것에 비하면 1969년 미국인 변호사들에 의해 창업된 DHL은 그 역사 면에서 비교가 되지 않는다. 그럼에도 불구하고 국제 특송업체 즉, 통합서비스제공자(Integrator)가 고속성장을 이룩하고 전 세계 항공화물 시장을 주도하고 있는 이유는 무엇일까? (통합서비스제공자 : Integrator는 전 세계에 걸쳐 자체 운송 네트워크를 갖추고 고객이 전화 한 통만 하면 수취(pick-up)에서 배달까지 전 과정을 일괄적으로 신속하게 처리하는 통합운송서비스 제공자로 DHL과 UPS, FedEx, TNT등을 들 수 있다. 이들이 처리하는 화물은 기존 상업서류와 소화물의 범주를 넘어 점차 대형화하고 있다.)

그것은 창의적 발상으로 세계 시장을 목표로 하여 발송인의 사무실에서 수취인의 사무실까지 직접 운송하는 새로운 형태의 운송시스템을 개발한 벤처정신이 그 당시 화물 운송 산업의 시대적 요구에 맞아 떨어진 때문이기도 하거니와 전 세계를 거미줄처럼 연결하는 방대한 운송 네트워크와 정보기술 (IT) 분야에 꾸준히 투자해 온 결과이며 이것이 지난 수십 년 간 화물운송 시장의 요구에 부응한 까닭이 아닐까 한다.

통합서비스제공자(integrator)들은 유엔 회원 가입국 수 보다 많은 나라에 서비스 네트워크를 갖추고 수백 대의 자체 항공기와 주요 도시에 구축한 물류기지(hub)를 이용하여 시간을 다투는 운송 경쟁을 벌이고 있다. 항공운송여건이 좋은 도시에 물류

기지를 세우고 주변 국가에서 도착한 화물을 1-2시간 내에 목적지 별로 분류하여 정해진 항공기에 기적하여 발송한다. 바야흐로 며칠 내에 배달하느냐가 아니라 다음 날 몇 시까지 배달하느냐가 운송 서비스의 품질을 가름하는 기준이 되었다.

IT 네트워크 또한 운송 네트워크만큼이나 방대하고 치밀하다. 통합 전산망은 전 세계의 도시와 국가, 국가와 지역을 연결하여 하루 수십만 건에 달하는 화물의 정보를 저장하고 필요한 자료를 출력하여 향후 전략수립에 이용할 수 있도록 한다. 인터넷을 기반으로 한 무선통신망을 이용하여 고객의 발송 예약시점부터 배달에 이르기까지 전 과정을 실시간으로 조회할 수 있도록 하는 전산서비스망은 국제 화물을 취급하는 통합서비스제공자(integrator)에게 있어 필수적인 것이며 더 이상 자랑거리가 아니다. 모두들 최신 기종의 스캐너를 이용하여 화물의 주요 이동 상황을 10-15분 이내에 자체 전산망에 올려놓음으로써 고객은 원하는 장소와 시간에 인터넷과 휴대폰 등 다양한 방법으로 편리하게 자신이 발송한 화물의 현재 위치를 조회할 수 있다. 고객은 TV 생중계를 보듯이 앉은 자리에서 자신의 컴퓨터를 통하여 화물이 이동하는 상황을 볼 수 있게 된 것이다. 최근에는 항공 화물 운송장(airwaybill) 등 각종 서류의 이미지를 화상 입력 후 도착지 출구로 전송하고 도착지에서는 이 화상 이미지를 이용하여 미리 수입 통관 절차를 마무리함으로써 화물이 도착과 동시에 통관되도록 하는 시스템도 도입 되어있다. 이처럼 항공화물 시장과 물류산업에 있어서의 IT 분야는 통합서비스제공자(integrator)들의 주도로 더욱 발전하고 첨단화 될 것이다. 아울러 고객가치를 최우선으로 하고 정보기술을 통한 경쟁력 향상을 추구하는 통합서비스제공자(integrator)들의 역할은 전 세계 화물시장의 요구에 편승하여 더욱 확대될 것이 분명하다.

'동북아 허브 개발'이니 '아시아 중심국가로의 도약'이니 하는 말들이 한낱 구호에 그치지 않도록 관련 기관과 업체들이 지혜를 모아야 할 것이며 그 과정에서 통합서비스제공자(integrator)들의 선진 기법을 벤치마킹 할 필요가 있지 않을까.