

물류서비스 업체의 PAR

추 동 화

얼마 전 미국 PGA 투어 시즌 첫 대회에서 최경주 선수가 2위를 차지했다는 소식에 국민 들은 우리나라 남자 골프의 발전 가능성을 보았고 뿌듯함을 느꼈을 터이다. 그동안 박세리 선수를 필두로 한국 남자들이 LPGA 시장에서 보여준 괄목할 만한 성적과 이번 최경주 선수의 쾌거는 새로운 시장에 대한 도전정신과 함께 부단하게 기술과 체력을 연마해온 노력의 결과일 것이다.

골프에서 선수들의 성적을 가름하는 기준타수를 일컫는 PAR는 국제 특송 업체를 비롯한 모든 물류서비스업체에 적용될 수 있는데 서비스업체의 성적을 가름하는 기준 PAR는 Performance (운영능력), Availability (재고의 가용성)와 Reliability (신뢰도)의 세가지로 이들은 물류기업서비스의 핵심요소 들이다. 운영능력(Performance)은 주문접수에서 배송까지 소요된 시간을 다룬다. 재고의 가용성(Availability)은 고객에 의해 요구 될 때 재고를 가지고 있는 능력을 말한다. 신뢰도(Reliability)는 전적으로 물류서비스의 품질(Quality)과 관련이 있다. 이러한 품질의 지속적인 개선은 오직 수행능력평가를 통해서만 가능하다. 상기와 같은 서비스를 고객에게 어떻게 그리고 얼마만큼 제공 할 것인가는 세심한 수익·비용 분석을 요구한다.

위에 언급한 세가지 핵심서비스의 경우, 오늘날 서비스 수준의 평준화로 경쟁 업체들 간 차이가 거의 없으며 또한 경쟁업체에 의해 쉽게 모방될 수 있기 때문에, 시장에서의 경쟁력 확보와 유지를 위해서 기업들은 지속적으로 부가서비스를 개발할 필요성에 직면하게 되었다. 즉, 다른 기업에서 수행하지 않거나 취약한 부분이 무엇인지를 파악하여 경쟁의 차별화를 이룰 수 있는 부가서비스를 창출해야 한다는 것이다.

부가서비스에는 정보서비스, 자문 서비스, 주문서비스, 환대서비스, 보호서비스, 예외사항 해결 서비스, 청구 및 지불 서비스 등이 있는데 부가서비스의 개발에 있어 무엇보다 중요한 것은 경영자들의 인식 전환이 매우 중요하다. 경영자들은 부가서비스의 중요성을 인식하여야 하며 외부고객에 대한 다양한 부가서비스의 개발과 함께 직원들의 유니폼, 차량의 외부청결 등 내부 고객만족을 위한 세심한 부분까지 배려를 아끼지 말아야 한다.

이들 부가서비스 중에서 특히 서비스의 예외사항(Malfunction) 발생시 이를 빨리

포착하고 신속하게 대응하여 자사와 고객의 피해를 최소화 할 수 있는 복구능력 (Service Recovery)이 중요하게 대두되고 있으며 이는 항공업계의 경우에도 마찬가지이다. 우리가 잘 아는 한 외국 항공사의 경우 항공기 장기 지연 시 승객들에게 일정 금액을 지불하여 시간적 심리적 피해를 즉시 보상해 줌으로써 수년간 서비스 품질 면에서 고객 평가 세계 1위의 명성을 구가하였다. 예외사항 처리 절차에 있어서 가장 중요한 것은 담당직원에게 문제해결의 권한을 위임하는 것이다. 과감히 권한을 위임함으로써 문제 발생시 담당직원이 책임을 가지고 신속히 대응, 처리할 수 있도록 하는 것이 궁극적으로 고객의 불만과 피해를 최소화 할 수 있는 길이다.

오늘날 국제특송업체들은 언제 어디서 발생할지 모르는 예외상황에 대비하여 보완 (Security)을 강화함과 동시에 화물의 이동상황을 실시간으로 빠짐없이 파악할 수 있는 선박 제어(Shipment Control)능력과 추적 시스템(Tracking System)개발에 주력하고 있다. 화물이 분실된 경우 즉시 그 위치와 경위를 파악하고 향후 보완대책 마련과 함께 고객에게 충분히 보상하는 것이 특송업체의 서비스 품질을 결정하고 신뢰는 쌓는 요소이다.

박세리 선수가 양말을 벗고 개울로 걸어 들어가 수풀 속의 공을 걷어올린 것은 실수를 만회하려는 의지의 발현으로 아직도 우리의 기억에 생생한 장면이며 우리 서비스 업체가 갖추어야 할 미덕이다. 흔히 핵심서비스를 꽃의 중심부라 하고 부가서비스는 꽃잎에 비유한다. 여기서 주목할 것은 사람들은 꽃의 중심부 보다는 꽃잎에 더 관심을 가진다는 것이다.

고객의 기대에 부응하기 위해서는 경영진의 끊임없는 향상의 의지를 가지는 것이 필수적이다. 물류의 품질은 쉽게 달성되는 것은 아니고 지속적인 훈련과 종합적인 측정으로 끊임없이 개선 해야 된다.