

One-Stop Service

One-stop Service란 말 그대로 한 번의 연결 (Single Point of Contact)로 고객이 원하는 모든 것을 해결해 주는 것...신정부가 동북아 물류중심국가 정책을 속도감 있게 보다 효과적으로 추진하기 위해서는 정부차원의 One-Stop Service체제가 시급히 완성되어야..

추 동 화

전세계 SCM시장의 경우 연 평균 10%의 가파른 성장을 계속하여 2005년에는 그 규모가 1700억 달러에 이를 것으로 예상된다. JP Morgan의 보고서에 따르면 향후 SCM 시장의 연 평균 예상 성장률은 유럽에서 7%, 북미에서 10%인 반면 아시아에서는 두 배에 가까운 15%의 가장 높은 성장율을 보일 것으로 전망했는데 이는 아직 아시아에서 물류에 대한 Outsourcing비율이 2.5%에 그쳐 앞으로도 시장개발 가능성이 매우 크기 때문이다. 미국이나 유럽의 경우 물류의 Outsourcing 비율이 20~25% 라고 한다.

이처럼 거대한 전세계 물류시장을 선점하기 위하여 다국적 물류 업체들이 추구하고 있는 새로운 비즈니스 모델이 종합물류 서비스제공자(Total Solution Provider)로의 변신이며 이를 통하여 One-Stop Service, 육해공 통합 물류서비스, 경쟁력 있는 가격 및 고객 서비스 향상을 도모하고있다.

One-stop Service란 말 그대로 한 번의 연결 (Single Point of Contact)로 고객이 원하는 모든 것을 해결해 주는 것이다.

One-Stop Service는 물류업체 뿐만 아니라 모든 서비스 업체와 기관이 추구해야 할 목표로 복잡하고 바쁜 일상을 살아가는 소비자와 고객들에게 가장 편리하고 신속하게 해답을 제공해 주는 것은 서비스 업체들의 과제이기도 하다. 실제 One-Stop Service에 대해서는 상당히 오래 전부터 민간 기업들 뿐만 아니라 관공서와 정부기관 등에서도 관심을 가지고 많은 노력을 기울여 왔으나 우리나라의 경우 아직 그 시스템과 환경면에서 미흡한 것이 사실이다. 아시아뿐만 아니라 세계적으로도 가장 기업환경이 좋은 나라로 손꼽히는 싱가포르의 경우 정부에서 Ecquaria, Sun Microsystems, National Computer System등과 같은 기업들과 손을 잡고 2001년 부터 2003년까지 15억 싱가포르 달러의 예산을 배정하여 PSi (Public eServices Infrastructure) 라고 불리는 IT Infrastructure 구축사업을 추진하고 있는데 이는 정부산하 모든 기관을 통합전산망으로 연결함으로써 국민들에게 On-line상으로 One-Stop Service를 제공하기 위한 것이다. 이를 통하여 부처간의 정보교환이 용이하게

되는 것은 물론이고 각 부처에서는 신규 시스템을 개발하는데 필요한 시간과 비용을 절감할 수 있을 것이라고 한다.

One-Stop Service의 선결 조건은 첫째 통합전산망의 구축, 둘째 서비스의 표준화, 셋째 지속적인 Monitoring, 넷째 실무자에 대한 충분한 권한이임, 다섯째 보편타당한 인센티브 시스템적용, 여섯째 사전서비스는 물론 사후서비스까지 철저히 챙기는 제도적장치 마련, 그리고 마지막으로 고객을 대상으로 One-Stop Service에 대한 접근방법을 사전에 충분히 홍보하여야 한다. (예를 들어 DHL의 경우 1588-0001로 전화하면 고객이 원하는 모든 서비스를 제공 받을 수 있다.)

신정부가 동북아 물류중심국가 정책을 속도감 있게 보다 효과적으로 추진하기 위해서는 정부차원의 One-Stop Service체제가 시급히 완성되어야 한다. 이를 위하여 선진국들의 One-Stop Service 모델을 Benchmarking 할 필요가 있는데, 가령 아일랜드의 산업 개발청 (IDA), 영국의 투자청 (Invest UK), 네델란드의 스키폴 지역 개발공사 (SADC)등과 가까이는 중국의 외자유치 부서 공무원들을 통하여 그들의 기업가 정신과 서비스 정신을 배울수 있을 것이다. 우리들은 부서 이기주의에 의한 밥그릇 싸움, 그리고 일을 해결하기 보다는 배타적인 사고로 일관함으로써 일을 그르치는 경우가 많다. 중국인들의 사고의 전환과 변화속도는 몸서리 치게 빠르다. 시간은 우리편이 아닌 것 같다. 우리가 지금까지 내 놓은 무수히 많은 말과 계획들을 추려가면서 혁신적이고 혁명적인 사고로 실천에 옮길 때이다.