

“물류, 불확실 수요·복잡한 서비스 해결 방법은 ‘디지털’”

기조강연

송상화
인천대 동북아물류대학원장

라스트마일 배송 혁신 등 대응 필요
고객의 다양한 서비스 요구 충족

송상화 인천대 동북아물류대학원장(사진)은 “물류 분야에서 불확실한 수요, 복잡한 서비스에 효과적으로 대응할 수 있는 가장 유일한 방법(해법)은 바로 ‘디지털’”이라고 강조했다.

송 원장은 메트로경제·메트로신문이 지난 19일 서울 여의도 한국거래소(KRX)에서 주최한 ‘2023 물류 & 모빌리티 포럼’에서 ‘글로벌 물류 산업 혁신 동향 및 미래 물류 모빌리티 전망’이란 주제의 기조강연에서 이같이 밝혔다.

송 원장은 이날 강연에서 ▲빠르고 효율적이며 지속가능한 방식으로 배송할 수 있는가(라스트마일 배송 혁신) ▲고객의 다양한 수요에 대응할 수 있는가(풀필먼트 서비스 혁신) ▲수요의 불확실성에 대응할 수 있는가(디지털 물류 혁신)에 대한 화두를 던졌다.

우선 전세계 기업들은 라스트마일 배송 혁신을 위해 다양한 서비스를 제공하고 있다.



송상화 인천대 동북아물류대학원장이 메트로경제·메트로신문이 지난 19일 서울 여의도 한국거래소(KRX)에서 주최한 ‘2023 물류 & 모빌리티 포럼’에서 기조강연을 하고 있다. /손진영 기자

미국 아마존은 가장 임대료가 비싼 뉴욕 한복판에 물류센터를 오픈했다. 이는 고객과의 거리를 최소화하고 프라임 멤버십에 가입한 고객에 대한 서비스를 강화하기 위해서다.

이스라엘 패브릭(Fabric)은 도심내 주차장 등에 설치할 수 있는 소규모 풀필먼트 센터 자동화 기술을 개발했다. ‘마이크로II 풀필먼트 센터’가 가능하게 됐다. 중국 알리바바는 더 빠른 배송을 위해 도심내 오프라인 유통 매장을 활용하고 있다. 고객이 QR코드로 제품을 주문하고 알리페이로 결제하면 가까

운 유통매장에서 제품을 픽업해 바로 배송하는 구조다. 3km이내면 30분내 배송이 가능하다.

미국의 타겟(Target)은 매장에서 온라인 주문의 90% 이상을 처리하고 있다.

아마존은 또 특정지역의 프라임 고객들을 위해 ‘픽업 디스카운트’ 서비스를 시작했다. 고객이 25달러 이상 상품을 구매하면 무료 배송 대신 직접 픽업할 때 10달러의 보상금을 지급한다.

유럽의 TNT 익스프레스는 모바일 거점을 활용, 수요를 예측하고 컨테이

너 위치를 조정해 고객에게 좀더 가까이 다가가기 위해 노력하고 있다.

물론 국내 기업들도 라스트마일 배송을 더 빠르고 효율적으로 하기 위한 다양한 시도를 하고 있다. 이커머스 수요의 급격한 변동에도 신속하게 대응하기 위해서다. GS편의점의 반값택배, 쿠팡이츠의 단건배달, 쿠팡 플렉스, 배민 묶음배달 등이 대표적이다.

송 원장은 “라스트마일 배송 분야에서 기상천외한 형태의 서비스가 계속 나오고 있다. 하지만 효율성이 좋지 않아서 (갈수록) 더 많은 아이디어가 속출하고 있다. 고객들은 앞으로도 새로운 형태의 서비스 모델을 만나게 될 것이다. 이런 과정에서 중요한 것 중 하나가 바로 ‘지속가능성’”이라고 말했다.

상품 포장을 제거한 후 고객이 정한 요일에 통합 배송하거나 반품(Olive), 재사용 가능 용기를 활용해 온라인 및 오프라인에서 버려지는 플라스틱 및 비닐 낭비 최소화(Loop), 환경 우려로 제조사 박스를 포장하지 않고 그대로 고객에 배송(Amazon)하는 것 등이 대표적이다.

3자물류(3PL)는 보관센터→물류센터→풀필먼트 센터로 점점 진화하고 있다.

이커머스 풀필먼트는 ‘서비스만족 최대화’가 가장 큰 목표다.

송 원장은 “오늘날 풀필먼트 센터는 ‘종합서비스센터’라고 할 수 있다. 과거의 물류센터 역할은 스토리지(storage), 즉 보관센터 역할이었다. 이후의 물류센터는 상품을 빠르게 배송하는 ‘유통센터’로 바뀌었다. 흐름을 최대화하는 것이다. 그런데 지금은 고객(화주)이 원하는 배송 시기나 포장 방법 등 수요가 제각각이다. 그래서 풀필먼트는 전통적인 물류에서 벗어나 고객 서비스를 ‘어떻게하면 만족할 수 있을까’라는 질문에 대해 답을 찾는 과정”이라고 설명했다.

이커머스 기업은 아이디어만 있으면 된다. 대신 상품 관리, 수요 예측, 재고 관리 등은 모두 풀필먼트 서비스에 맡긴다.

송 원장은 “완벽한 풀필먼트 서비스를 제공하는 기업은 전세계적으로도 손꼽는다. 수백수천개 관련기업이 있지만 다 성공하는 것은 아니다. 다양한 서비스를 원하는 고객은 더욱 늘어난다. 관건은 이런 요구에 대응하는 복잡한 서비스를 하나의 자원을 통해 효과적으로 대응하는 것”이라고 덧붙였다.

/김승호 기자 bada@metroseoul.co.kr

“기마민족 닮은 韓 물류, 그 기상 이어 받아야”

개회사

이장규 메트로미디어 대표

엔데믹 시대, 물류업계 대변혁기 맞아
세계 곳곳서 글로벌 시장 선도 기대

최근 한민족의 기원지로 추정되는 중앙아시아가 각광받고 있습니다. 그 중에서도 도시 전체가 유네스코 세계문화유산으로 지정된 사마르칸트에서는 1500년 전의 벽화가 발굴돼 전시돼 있는데 이 벽화에는 놀라운 비밀이 있습니다. 벽화 한 귀퉁이에 고구려 벽화에서나 볼 수 있는 조우관을 쓴 2명의 사신이 보입니다.

이들도 국제적인 ‘물류망’을 개척하려 온 것 아닌가 하고 해석해볼 수 있습니다.

이 모든 것은 실크로드가 있었기에 가능했을 겁니다. 만주에서 시작해 낙양성, 장안, 둔황을 거쳐 서쪽 끝으로 이스탄불까지 1만5000킬로미터의 비단길을 통해 청동기, 제지, 종교, 문물 등이 전파됐죠. 인류문명이 상호 교류하면서 발전하게 됐고 이 지역을 중심으로 세계 주요문명이 탄생하고 전파된 것입니다.

오늘날의 물류, 로지스틱스도 고대



실크로드의 상호 교류의 정신을 바탕으로 깔고 있습니다. 경제적 교류뿐만 아니라, 인적 교류를 포함한 동서-남북-선후진국 간의 교류는 인류역사의 발전을 앞당기는 핵심적 역할을 맡았습니다.

지난 3년간의 코로나 시대를 마감하고 엔데믹시대가 본격 도래된 지금, 물류업계는 글로벌 대변혁기를 맞이하고 있습니다. 비대면 시대를 거치면서 디지털 트랜스포메이션(DX)이 대세가 됐고 운송프로세스 최적화, 거미줄 물류망 확충, SCM 공급망 최적화, 효율적 재고관리 등 밀 빠진 독처럼 돈을 쏟아 부을 일이 끝이 없습니다.

한 치 앞을 내다보기 힘든 무한경쟁의 시대 속에서 다시 한 번 실크로드를 호령하던 한민족의 정신을 떠올려봅시다.

대한민국이 이렇게 빠른 시간에 물류 강국으로 부상한 경쟁력의 원천은 무엇일까요.

한민족이 가진 ▲도전정신 ▲진취적 기상 ▲신속한 의사결정 ▲끈질긴 인내심 ▲위기를 기회로 바꾸는 근성과 치열한 경쟁의식은 광활한 황무지를 개척해온 기마민족과 닮았습니다. 고구려인의 기상이 떠오르는 대목이고 ‘물류인’이라면 응당 가져야 할 자세라는 생각이 듭니다.

유라시아대륙의 동쪽 끝, 보잘 것 없던 민족이 근 50년이라는 짧은 기간 안에 세계 10대 경제 강국에 오른 비결은 무엇일까요.

수출로 일어난 나라인 만큼 이를 뒷받침한 물류산업의 경쟁력이 절대적이었을 겁니다.

말을 타고 사막 저 멀리, 초원 저 멀리, 광활한 미지의 세계를 개척한 기마민족 고구려인의 기상을 이어받아, 우리 물류산업도 엔데믹 시대에 세계 곳곳을 누비며 글로벌 시장을 선도하는 쾌거를 이루시길 기원합니다.

/허정윤 기자 zelkova@

“국가역량 모아 맞춤형 지원 나서야”

축사

김경만 국회의원

물류 산업 대한민국 경제 대동맥
양질의 일자리 확보 등 핵심산업

‘2023 물류 & 모빌리티 포럼’ 개최를 진심으로 축하드립니다. 일정상 부득이하게 영상으로 인사드리게 돼 매우 아쉽게 생각합니다.

물류 산업은 대한민국 경제의 대동맥이죠. 대한민국을 세계 6위의 교역 국가로 만든 원동력이자 미래 먹거리와 양질의 일자리 확보를 이끄는 핵심 산업입니다.

더욱이 인공지능과 빅데이터, 블록체인 등 4차 산업혁명 신기술 등장으로 기존 운송 관리 중심의 개념을 넘어 물류 혁신에 새로운 바람을 일으키고 있습니다.

IT분야에서 세계 최고의 기술과 인력을 보유한 대한민국은 앞으로의 물류 산업에서 압도적으로 글로벌 경쟁력을 확보할 수 있습니다.

세계 주요국 물류기업들은 지속적인 인수합병, 타 산업과의 연계를 통해 후발 기업들과의 격차를 더욱 벌려놓고 있습니다. 이럴 때 일수록 정부와 국회



의 역할이 매우 중요합니다.

물류산업과 연계돼 있는 산업발전을 위해 국가의 역량을 한 데 모으고 현장의 목소리를 반영한 맞춤형 지원에 적극 나서야 합니다. 물류산업 혁신을 통해서 위기를 극복하는 것은 우리 경제를 지키고, 나아가 대한민국을 지키는 일입니다.

저 역시 국회 산업통상자원중소벤처기업위원회 위원으로서 대한민국 물류산업이 글로벌 무대에서 경쟁할 수 있는 버팀목을 만드는데 최선을 다하겠습니다. 참석하신 모든 분들의 건강과 행운을 기원합니다. 감사합니다.

/차현정 기자 hyeon@

바스타비 TV와 함께하는 메트로 뉴스



▲엘런 머재우 “유가 상승 바람직하지 않아… 안정·하락 기대” /사진 뉴시스
▲美상무 “반도체법 가드레일 곧 마무리… 중에 한 톨도 안 돼”

▲中國가부주식, 美기후특사와 회담… “중·미 기후협력 중요”
▲中, 기준금리 1년물 LPR 3.45% 동… “금융완화 효과 확인”



▲러 쇼이구, 軍대표단 이끌고 이란 방문… “군사협력 논의”
▲日기시다, 유엔 연설서 북일 회담 의향 강조 /사진 뉴시스