CEO Briefing

일양 뉴스레터가 사내 소식지로서 제 역할을 해주고 있는 모습에 자못 마음이 뿌듯하며 점진적인 발전과 함께 일양택배 전임직원들이 모두 공감할 수 있는 내용으로 더욱 알찬 구성이 되어주길 기대합니다.

아울러, 이 자리를 빌어 본인의 확고한 의지를 다시 한번 전달하고자 합니다. 현재 일양택배는 체질개선을 위해 생사를 건 다각적인 노력을 기울이고 있습니다. 원칙과 기본보다는 편법, 고객의 입장보다는 우리의 입장, 부서간 협력보다는 부서 이기주의가 팽배한 현재의 문화를 원위치 시키는 “Back to Basic”을 위한 우리 모두의 단합된 노력이 절실히 필요한 때 입니다.
고객들이 타 경쟁사보다 더 비싼 요금을 지불하며 일양택배 서비스를 이용하는 이유를 곰곰이 생각해 보면 우리가 어떻게 변화해야 할 지, 우리가 나아갈 방향은 무엇인지에 대한 해답은 곧바로 찾을 수 있을 것입니다.

Internal News

전사적 독서통신 교육실시

메소코리아 웹사이트

지식경영 시대에 필요한 지식 및 정보습득, 자기주도적 학습을 통한 개인 핵심역량 향상, 전사적 학습풍토 조성으로 기업경쟁력 강화.

6 월부터 8 월까지 3 개월간 전사적으로 독서통신 교육을 진행중이다. 메소코리아라는 독서통신 교육 전문업체에서 신청자 개인에게 매월 한 권의 교재를 발송한다. 신청자는 책을 읽고 리포트 제출양식에 답을 기재한 후 제출기한 내 웹상에서 리포트 제출하면 된다.

전단원 리포트를 제출하고 종합평균 60 점 이상인 경우 수료가 인정되지만 한 단원이라도 50 점 미만의 과락이 있는 경우 수료가 불가하다. 리포트 미 제출 및 과락으로 인해 과정을 수료하지 못할 경우 교육비 100%를 급여 공제하는 벌칙조항도 더불어 운영된다. 하지만 3 개월 과정 종료 후 성적이 우수한 직원을 선발, 포상을 실시하는 만큼 교재를 숙독하고 잘 요약한다면 누구든지 추가적인 포상을 받을 수 있는 동기부여 기회도 제공하고 있다.

2007 서비스 고객만족도 설문조사

2007 서비스 고객만족도 설문지

점점 다양하고 복잡해지는 고객의 니즈 이해와 더불어 현재 당사 서비스 수준을 재점검하고 서비스 개선을 목적으로 지난 6.12(화) ~ 7.20(금) 까지 약 5 주에 걸쳐 일양택배 서비스에 대한 고객만족도 설문조사를 실시했다.

일양택배 서비스를 이용하고 있는 전체 고객을 대상으로 실시하고자 했으나 시간적,인적 여건상 2007 년 5 월까지 누적매출 상위 50 개 업체만을 대상으로 실시하게 되었다. 해당 영업직원이 직접 고객을 방문 설문지를 전달하고 작성 완료한 설문지는 영업직원이 직접 회수한 덕분에 회수율 80%라는 흡족할 만한 결과를 얻었다.

설문 분석결과, 총 15 개 항목으로 구성된 “과거/현재 일양택배 서비스 품질 만족도“에서는 긍정적 반응 67.1%, 부정적 반응 32.9%로 아직 만족할 만한 수준(80%)에는 못 미치는 것으로 나타났다. 또한, “서비스 차별화 및 고부가가치 서비스 만족도“는 긍정적 반응 67.5%, 부정적 반응 32.5%로 나타났으며 특히 파손/분실 위험이 높은 특수/고가물품 배송과 당일 배송서비스에 대한 이용 의향에 대해서는 80% 이상의 높은 긍정적 반응을 보여 고품질의 특화서비스만이 일양택배의 미래 생존전략임을 다시 한번 상기시켜 주었다.
일양택배 서비스 개선을 위한 한마디 의견에는 배송직원의 친절한 서비스 및 직접 배송지역의 확대, 요금인하, 문제건에 대한 신속한 처리 등 일양택배 서비스를 이용하고 있는 고객의 입장에서 당사의 문제점 및 개선점을 조목조목 짚어 주었다. 8 월초 고객만족도 설문결과는 전사적으로 공유할 예정이다.

일양택배 배송 안전성 입증 – KBS 이영돈 PD 의 소비자 고발

이영돈 PD 의 소비자 고발

최근 들어 방송사에서는 시사고발 프로그램을 제작 방영하는 비율이 점차 증가하고 있다. 그 만큼 사회 곳곳에 산재해 있는 다양한 사회현상을 되짚어 보고 어떻게 해결해야 할 지에 대한 방향설정을 필요로 하는 문제들이 많다는 반증이기도 하다.
지난 7 월 13 일 KBS 1TV "이영돈 PD 의 소비자고발" 프로그램에서 "불량택배" 라는 제목으로 방영된 내용이 있다. 제작담당 강윤기 PD 는 "택배서비스에 대해 불만을 느낀 소비자의 고발로 프로그램 제작을 결정하게 되었습니다. 특히, 안전한 배송이 이루어지고 있는지와 배송 중 파손 및 분실에 대해 어떻게든 책임을 면하기 위해 약관을 교묘히 해석하거나 심지어 있지도 않은 약관 조항을 들이대는 택배회사의 행태에 대해 진실을 파헤쳐 보고자 했다"며 프로그램 제작의도를 밝혔다.

택배회사의 배송서비스 현실을 확인해 보고자 프로그램 제작진이 직접 이름만 대면 알만한 택배회사 8 개를 선정하여 서울에서 전주까지 포도즙을 발송했다. 물품 도착시간 및 안전상태를 확인한 결과 8 개사 중 6 개사 물품이 다음날 오후에 도착했으며 이중 3 개사의 물품만이 내용물 및 포장상태에 이상 없이 도착했다. 나머지 3 개사는 내용물 파손 및 포장이 훼손된 상태로 도착했으며 나머지 2 개사 물품은 아예 배달조차 되지 않았다. 무사히 배달된 3 개 물품가운데 파란색 단푸라 박스에 포장되어 안전하게 배달된 일양택배 물품이 자리잡고 있었다. 매년 물량증가와 비례하여 분실 및 파손으로 인한 소비자고발 건수가 계속 증가하고 있는 현실에서 금번 방영된 프로그램은 일양택배 배송서비스의 안전성을 다시 한번 입증한 좋은 계기가 되었으며 대고객 홍보용으로 효과가 있을 것으로 기대한다.

사무소 확장 이전 및 이천 영업소 개소

이전한 광주사무소 전경

일양택배 전체에 새 보금자리를 찾는 움직임이 활발하다. 6 월 광주와 창원사무소를 시작으로 7 월 논현사무소의 성수동 이전, 마지막으로 9 월초 서초사무소의 이전 등 각자 새로운 장소에서 지역적 이점을 이용하여 보다 향상된 서비스를 제공하겠다는 마음가짐으로 업무에 임하고 있다.

이와 더불어 여주 아울렛 개점 후 미흡했던 이천 지역 서비스를 개선하기 위해 7 월 새롭게 이천영업소를 오픈했다. 의욕적인 소장님의 모습과 함께 여주 아울렛 뿐만 아니라 이 지역 전체의 서비스 향상을 기대한다.

일양택배 야구 동호회

찌는 태양아래 우렁찬 함성소리, 허공을 가르는 경쾌한 파열음, 다름아닌 일양택배 야구동호회 유니스톰 경기에서 느낄 수 있는 짜릿함이다. 현재 동호회 결성 2 년째로 금년도부터 정식 동호회로 인정되어 격주 토요일마다 온수동 지역에서 활동하는 우신리그에서 왕성한 활동을 벌이고 있다. 팀원으로는 업무부 우제권 부장을 포함 총 15 명으로 구성되어 있으며 추가로 가입신청이 쇄도하는 등 사내 동호회 중에서도 가장 활동적인 역할의 중심에 서 있다.

팀명은 UNI Storm. 일양그룹의 UNI 와 폭풍우처럼 돌풍을 일으키자 라는 Storm 의 합성어로 명명 되어졌다. 현재 리그 성적 2 승 1 무 6 패. 아주 보잘 것 없는 성적이지만 최근 2 경기 성적은 1 승 1 무로 상승세를 타고 있다. 특히 그 동안 침묵이던 타격이 폭발하여 매 경기당 10 점 이상의 득점을 내고 있어 앞으로의 전망을 밝게 하고 있다. 같은 리그에서 활동하는 팀중 같은 회사 동호회 모임으로 결성된 팀은 드물다. 유니스톰은 일양택배라는 한 테두리 안에서 다같이 으싸으싸 하는 모습은 팀원 모두 다시 한번 소속감을 느낄 수 있는 계기로 만들고 있으며 이는 다른 팀들의 부러움을 사고 있는 부분이기도 하다.
실력은 아마추어지만 열정만큼은 그 누구 못지 않은 유니스톰 팀원들 !!! 그 열정이 힘찬 에너지로 승화될 수 있기를 기대해 본다.

경기후 화이팅하는 유니스톰

ILYANG
News Letter

2007 년 8 월 [제 2 호]

일양택배

Customer Interview

일양택배 서비스 이용 고객을 대상으로 업체정보와 당사와의 서비스 내용을 뉴스레터에 싣고 있습니다. 이번 호에는 크리스탈 쥬얼리로 세계적인 명성을 얻고 있는 스와로브스키를 Customer Interview 에 초대했습니다.

스와로브스키

스와로브스키 물류담당 전영욱 팀장과 서신일 차장

영업부 서신일차장과 스와로브스키와의 인연은 4 년 전으로 거슬러 올라간다. 당시 스와로브스키는 대치동에 소재하고 있었고 규모가 지금과 같지는 않았다. 지금의 물류팀장인 전영욱 과장을 처음 만나면서 일양택배 소개를 했고 서비스 이용을 권유했지만 여러모로 여건이 맞지않아 올해 초까지 간간이 방문하면서 친분을 쌓는 관계만을 유지해 왔다.
그러던 지난 2 월 드디어 기다리던 결실을 맺게 되었다. 너무나도 길고 긴 시간이었지만 포기하지 않았던 집념과 전영욱 과장의 결단이 지금의 거래를 가능하게 만들었다.
“사실 일양택배에 대한 검증이 되지 않은 상황에서 업체를 바꾼다는 것은 상당한 모험이었지요. 당사 또한 규모가 많이 커졌고 현대택배와 긴 시간동안 거래하면서 당사의 특성을 너무나 잘 파악하고 있고 백화점 의류 특화라는 부분과 모든 백화점 매장 직원과의 교류도 무시하지는 못했습니다. 그래서 많이 고민했는데... 하지만 현실에 안주하는 서비스보다 더 고객지향적인 서비스를 원했기에 끈질긴 영업력과 회사에 대한 당당함... 이 모든 것이 자신이 있어야만 가능했다고 생각했기 때문에 단호하게 업체변경을 결정하게 되었습니다.”
최근 전영욱 팀장과 미팅한 자리에서 기분 좋은 얘기를 듣게 되었다. 전국 백화점 매장 매니저 미팅자리에서 일부 매장에서는 가격이 비싸고 고품격인 일양택배를 사용한다는 것을 자랑스럽게 백화점내 타사에게 자랑한다고 말했다. 상당이 기분 좋은 얘기였지만 현실에 안주하는 서비스보다는 보다 더 고객의 니즈를 파악하여 보다 전문화된 고품격 배송서비스를 제공하는 업체로 거듭날 때 일양택배의 진가가 발휘될 수 있지 않을까 생각해 보았다.

스와로브스키는 오스트리아 태생 창업자 이름을 그대로 따서 상호로 사용했으며 크리스탈을 재료로 액세서리, 보석, 시계를 생산 판매하고 있는 세계적인 명품 회사이다. 스와로브스키가 세계적으로 도약한 계기는 1976 년 오스트리아 인스부르크에서 개최된 동계올림픽때 크리스탈 마우스를 기념품으로 제작하여 큰 호응을 얻으면서 부터였다. 현재 한국에서도 전국적으로 백화점 매장을 운영하면서 매년 큰 성장을 거듭하고 있다.

Best People

고객의 소리 베스트 – 논현사무소 곽경무 사우

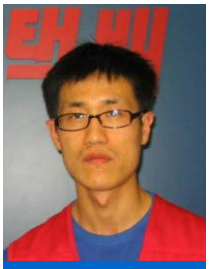
곽경무 사우

2007 년 2 월 논현사무소에 입사해서 고객과의 유대관계 및 업무를 처리함에 있어 타의 모범이 되고 있는 직원이 있다. 그는 입사 초기 라우트 교육과정중 빠른 지역숙지를 위해 휴일에도 자전거를 타고 담당 라우트를 돌아보는 적극성을 보였던 직원으로 사무소 사람들에게는 이미 널리 알려져 있다. 입사경력은 짧지만 사무소내 분위기 및 업무의 빠른 적응으로 오래된 숙련 직원을 능가하는 업무처리 능력을 보여주고 있다. 얼마전에는 고객의 소리에 다음과 같은 칭찬의 내용이 등재되면서 고객에게도 변함없이 모범 직원임을 입증해 보였다.

“배달 중에 작은 문제라도 발생하면 고객에게 신속하게 연락해 주려는 모습과 고객에게 건별로 배달 서명을 받아야 하는 번거로움에도 항상 즐겁게 웃는 모습으로 일하는 직원의 모습에 감동을 받았다.”

곽경무 사우의 적극적이고 긍정적이고 원칙을 준수하는 업무처리가 일양택배 차별화 서비스의 확실한 경쟁력의 표본이 될 것으로 믿는다.

사무소 베스트 – 종로사무소 김영석 사우



김영석 사우

2001 년 6 월 DHL 에 근무하는 여동생의 소개로 일양택배에 입사하게 된 김영석 사우. 해병대를 제대한 그의 첫인상은 다부진 몸매에 혈기왕성한 믿음직한 모습이었다. 현재는 사내 예약과에서 근무하던 구미진씨와 결혼하여 알콩달콩 행복한 삶을 살아가는 이 시대의 평범한 가장이다. 신혼 초 이것저것 간식거리를 챙겨주는 와이프 덕분에 종로사무소 직원들이 배부르게 먹을 수 있어 모두들 행복했으며 주말이면 암벽등반을 하러 다니느라 부인에게 갖은 구박을 받는다며 울상을 짓지만 웃고 있는 그의 눈을 바라보며 모두들 부러움을 감출 수 없다.

가정에 충실하는 만큼 업무를 행함에 있어서도 칭찬할 일이 많지만 그 중 몇 가지 기억나는 일들이 있다. 지난해 비자가방을 분실한 사고가 있었다. 본사에서도 대책마련에 고심하고 있을 때 이 모든 것을 자신의 일처럼 걱정하던 그는 공항셔틀을 운행하던 중 분실된 비자가방을 찾아 회사에 큰 공을 세우기도 했다. 그 뿐만이 아니다. 올해 초 사무소 스쿠터 직원들의 사직으로 업무공백으로 긴급하게 업무지원이 필요한 상황에서 한발 앞으로 나서 추위를 이겨가며 성실히 문제를 풀어가는 믿음직스러움으로 주위 사람들에게 감흥을 주기도 했다. 항상 직원들과 회사를 생각하는 김영석 사우는 종로사무소의 숨은 힘이며 믿음직한 동료이다.

Team Power

날카로운 판단력과 직원 동기부여 노하우를 겸비한 명장 – 경서사무소 최석영 소장

“담배꽁초는 휴지통에 버리세요. 휴지 버리면 벌금 ₩10,000”.

경서사무소 입구 군대에서나 볼 수 있을법한 회색톤의 휴지통에 써 있는 글귀다. 휴지통 내부에는 거짓말처럼 담배꽁초를 제외한 쓰레기는 한 개도 찾아 볼 수가 없었다. 휴지통의 깔끔함은 시작에 불과했다. 콘베이어 벨트가 가지런히 잘 정돈된 작업장을 지나 사무실 내부에 들어서는 순간 내 눈을 의심하지 않을 수가 없었다. 일평균 1,100 여건 이상의 물량을 취급하는 택배회사 사무실이라고는 믿기 힘들 정도였다. 깔끔한 접대용 테이블과 책상 위에는 업무용 컴퓨터 그리고 여직원 2 명과 소장님. 너무나도 깔끔한 사무실 환경이었다. 궁금증은 점점 더해갔다. 이건 분명 사무소를 총괄하고 있는 사무소장의 의지가 없다면 쉽지 않은 일이라는 것을 알고 있었기 때문이다.
금번 Team Power 를 통해 DHL 경력을 포함 14 년의 사무소장 경력으로 무장한 경서사무소 최석영 소장의 직원관리 및 사무소 운영노하우를 들어보기로 한다.

[깨끗하고 정리정돈이 잘 된 사무소를 유지하는 비법이 있다면 ?]

정리정돈은 모든 일의 기본이라고 생각합니다. 특히 택배사무소의 경우 사무실 환경이 어수선하면 물품분실의 우려가 도사리고 있기 때문에 직원들에게 항상 정리정돈을 강조하는 편입니다. 그리고 사무소장인 본인도 틈만나면 치우구요. 이러한 노력의 결실이 아닌가 생각합니다.

개소이후 처음 촬영한 사무소 단체사진

[직원들의 행동변화를 유도하는 소장님만의 노하우가 있다면 ?]

글쎄요. 모든 직원들을 내가 의도하는 대로 100% 만들 수는 없다고 봅니다. 보통, 업무팀장 또는 뜻을 같이하는 일부 직원들에게 의도하는 바를 전달하고 이들을 통해 다른 직원들까지 전파하는 방식으로 관리를 하고 있습니다. 또한, 직원관리에 있어 “급하면 넘어지고, 강하면 부러진다“ 라는 신념 하에 상황이 허락할 때마다 그때그때 직원들에게 본인의 의지를 전달하고 있습니다.

[과거/현재 사무소를 운영하면서 아쉬운 점이 있다면 ?]

분사초기 사무소 매출증대 및 직원들의 동기부여를 위해 업무직원이 영업정보를 획득, 매출창출로 이어질 경우 해당직원이 퇴사 할 때까지 매출의 일정 비율을 지속적으로 인센티브 제공하는 것으로 시행했으나 현재까지는 만족할 만한 결과를 얻지 못했습니다. 향후 능력과 성과가 있는 직원은 BDP(Best Demonstrated Practice)사례로 전파하고 또한 상응하는 댓가를 제공할 예정이며 이를 통해 직원들끼리 상호 선의의 경쟁을 하도록 유도할 예정입니다.

ILYANG
News Letter

2007 년 8 월 [제 2 호]

일양택배

Book Story

이기는 습관 (Winning Habit)

이 책은 삼성전자의 상무를 역임한 저자가 업무현장에서 경험한 내용들을 22 가지의 "이기는 습관"을 통해서 제시해 주고 있다. 내용에 흐르는 일관된 기조는 "열정을 가지고 기필코 1 등을 차지하고야 말겠다"는 집요함을 가진 사람만이 성공의 달콤한 열매를 맛볼 수 있다는 것이다. 그리고 그 집요함은 마치 습관과도 같아서 성취의 경험과 그것을 딛고 이어지는 끊임없는 실행을 통해서 점점 더 강해진다는 것이다. 처음 근육을 키울때는 지루한 시간이 걸리지만 일단 근육이 붙기 시작하면 조금만 운동을 해도 근육량이 부쩍부쩍 커지는 것처럼 말이다.

우리의 관심사인 배송과 관련한 사례가 있어 그 일부를 발췌해 보았다.

『배송과 설치 부분에서도 지속적인 혁신이 이루어졌다. 몇 년 전까지만 해도 삼성의 유통점에서 혼수용 가전제품을 구입한 사람들은 불만이 이만저만이 아니었다. 설치의 전문영역이 다르다는 이유로 컴퓨터, 에어컨, 텔레비전 설치기사가 따로따로 파견되었고 유통점에서 직송되는 제품과 물류센터에서 배송되는 제품이 모두 제각각 도착하는 것이었다. 그런 비효율을 해결하기 위해 삼성전자는 시스템을 완전히 뜯어 고쳤다. 믿을 만한 배송업체에 배송과 설치를 일임하고 고객이 원하는 일자에 한꺼번에 배송하고 설치까지 마치게 된 것이다. .....(중략)..... 고객들은 이제까지 해왔던 대로 구입당일에 바로 제품을 설치해 달라고 요구하는 경우가 많은데다 배달과 설치를 외부 협력업체로 일임한다는 것은 내 고객에 대한 장악력을 잃어버리는 일로 여겨졌던 것이다. 그러니 그런 과거의 습성에서 벗어나게 하기 위해서는 길고 힘든 설득작업이 필요했다. 필자는 우선 한 개의 점포를 공략대상으로 삼았다. 한달 동안 새로운 방식으로 운영을 해보니 재고부담이 줄고 부대비용도 줄어 실제로 1 천만원 이상의 비용개선 효과가 나타났다. "이렇게 해도 장사가 되는구나..."하는 깨달음과 함께 점점 더 많은 점포 경영자들이 이 혁신의 대열에 속속 동참하기 시작했다. 그렇게 해서 유통점 경영은 차츰 안정되어 갔고 수익률도 월등히 개선되었다.』

이 책을 읽으면서 한가지 아이디어를 생각하게 되었는데 당사 QCC(품질관리)에서 서비스제고 및 비용개선을 위한 현장활동의 대상범위가 너무나 넓다 보니 그 역할 및 개선에 한계가 있다고 생각한다. 그래서 특정사무소 한 곳을 지정하여 일정기간동안 중점적으로 서비스 표준 및 원칙실현에 근거한 현장활동으로 모든 면에서 표준이 되는 모델사무소를 만들고 이를 통해 구축한 베스트사무소의 모델을 전국사무소로 확대전파해 나가면 보다 현장활동이 효과적이지 않을까 생각해 보았다.

- 상기 내용은 영업부 이창선 차장이 영업 및 유관부서장에게 보낸 메일 내용을 그대로 인용한 것임 -

Quiz

정답을 보내주신 분 중 정답 퀴즈 정답을 모두 맞추시면 추첨을 통해 일부를 선정하여 소정의 상품을 드립니다.
이메일(zhpark@ilyanglogis.com)로 정답을 보내주세요.

맞춰보세요 !!! 행운이 따라 옵니다. !!!

택배 업체간 서비스 경쟁이 치열해지면서 과거 특화서비스로 간주되던 당일배송서비스는 회사간 서비스차별화 홍보수단으로 그다지 효과적이지 못하다. 최근 들어 일정 네트워크 규모를 갖춘 업체라면 너나 할 것 없이 앞다퉈 당일배송 시장에 뛰어들고 있는데 출혈 가격경쟁이 난무하는 레드오션 시장으로 변질되지 않을까 우려스럽기도 하다. 당일배송보다는 시간적 여유가 있는 이것은 일양택배의 주력 서비스이기도 하며 물품을 수거 후 익일까지 배달하는 서비스이다. 이 서비스를 영어 약어로 (_____)라 한다.

일양택배 뉴스레터 | 대표전화 1588-0002 | 팩스 02-3277-9420 | 홈페이지 www.ilyanglogis.com
발행인 김기성 / 광고홍보팀 비매품 | 발행 (주)일양택배 | 발행일 2007 년 8 월 7 일 | 주소 서울시 마포구 구수동 101-1 | 문의사항 영업기획 & 마케팅팀 박주환 (전화 02-3277-9439, 팩스 02-3277-9420, 이메일 zhpark@ilyanglogis.com)