

KPI를 활용한 물류센터 운영 방안

윤정한* · 신동호* · † 김환성

*한국해양대학교 대학원, † 한국해양대학교 물류시스템공학과 교수

A Study on the Management of the Logistics Center Using the KPI

Jung-Han Youn* · Dong-Ho Shin* · † Hwan-Seong Kim

*Graduate school of Korea Maritime and Ocean University, Busan, 606-91, Korea

† Dept. of Logistics, Korea Maritime and Ocean University, Busan, 606-91, Korea

요약 : 최근 경제의 불확실성이 커지면서 매출 확대를 기대하기 힘든 상황에서 운영비용을 줄이기는 쉽지 않은 상황이다. 저비용으로 서비스 수준을 올려 시장에서의 경쟁우위를 지켜야 하는 물류센터 입장에서는 저렴한 비용으로 서비스 수준을 획기적으로 향상시킬 수 있는 방안이 필수적이다. 본 연구에서는 KPI (Key Performance Indicator) 분석을 통해 물류운영시스템 전체 프로세스를 대상으로 효율적인 물류 운영을 하고 있는지를 판단하고, 성과지표를 중심으로 고객만족도를 높일 수 있도록 각 항목을 설정하여 측정하고 개선해야 함을 시사하고 있다.

핵심용어 : BSC, KPI, Malcolm Baldrige Model

Abstract : It is not easy to reduce the operation costs at a time when it is hard to expect increase sales due to growing economic uncertainties. For logistics centers, which need to keep their competitive advantage in the market by raising service levels at low cost, it is essential to drastically improve service levels at low cost. This study suggests that KPI (Key Performance Indicator) analysis should determine whether efficient logistics operation is being performed for the entire process of the logistics operation system. And also we suggest that each item should be set up, measured, and improved so that customer satisfaction can be increased based on performance indicators.

Key words : BSC, KPI, Malcolm Baldrige Model

1. 서 론

세계화와 과학기술의 눈부신 발전으로 인해 최근 기업들은 경쟁이 치열해지고 고객들의 요구가 더욱 더 까다로워지면서 비용 절감과 더불어 실수 없는 정확한 서비스를 제공하기 위해 많은 노력을 기울이고 있다. 그러나, 비용과 서비스 수준은 상충관계로서 두 가지를 모두 만족시키는 것은 어려운 일이다.

특히, 최근 경제의 불확실성이 커지면서 매출 확대를 기대하기 힘든 상황에서 매출을 늘리며 운영비용을 줄이기는 어려운 상황이다. 저비용으로 서비스 수준을 올려 시장에서의 경쟁우위를 지켜야 하는 물류센터 입장에서는 저렴한 비용으로 서비스 수준을 획기적으로 향상시킬 수 있는 방안이 필수적이다.

현재 물류시장에는 객관적 분석과 계량화 지표를 이용하여 현상을 정확히 파악하여 적절한 개선활동을 진행하는 업체와 문제는 인지하되 그 원인을 적극적으로 규명하기 위한 노력이나 개선 없이 공동 책임으로 치부하는 조직문화 형태의 기업군으로 구별할 수 있다.

이러한 상황에서 기존 경영의 틀을 크게 바꾸지 않고, 저비용으로 서비스 수준을 획기적으로 향상시킬 수 있는 가장 좋은 방법은 지표관리 및 성과측정을 통한 프로세스 개선 작업이다.

현재 공급사슬의 물류프로세스에서 성과지표간의 관계는 더욱 복잡해지고 있기 때문에 상호 연계를 측정하는 것은 쉬운 일이 아니다. 또한 기업들은 변화가 심한 경영 환경에서 더욱 빨리 대응하고 시장에서의 경쟁력을 잃지 않기 위해서는 성과측정주기를 단축시킬 필요가 있다.

따라서 물류센터의 KPI (Key Performance Indicator)를 분석하여 오류 발생을 최소화하고 빠르게 피드백 할 수 있는 방법은 성과지표를 활용한 효율적인 관리 방법으로 더욱 중요하고 가치 있는 업무 처리방법으로 자리매김하고 있다.

소비재 부분에서의 현재의 성과지표 활용 현황을 보면 화주기업의 경우는 외국계기업을 중심으로 대기업 등에서 적극적인 도입을 통해 활성화 되고 있고, 현업에도 적용하고 있다. 하지만 물류기업의 경우에는 아직 성과지표 활용이 미흡한 편이다.

(중략)

본 연구에서는 물류운영시스템 전체 프로세스를 대상으로 효율적인 물류 운영을 하고 있는지를 판단하고 성과지표를 중심으로 고객만족도를 높일 수 있도록 각 항목을 설정하여 측정하고자 한다.

이에, 본 연구를 통해 고객 만족도의 근간이 되는 대표성이 있는 성과지표를 선정하여 이를 계량화하고 그 결과를 분석하고자 한다. 그 이후에 물류운영에 대한 문제점과 현재 운영 수준을 정확히 파악하여 적절한 대안을 수립하여 문제점을 개선한다. 아울러, 개선 성과를 지속적으로 유지하는 방안에 대해서 제안을 행하고자 한다.

2. 기업의 성과관리 및 기존연구 분석

경영학 측면에서 많이 활용되는 프로세스 성과지표와 평가이론을 유명한 경영학자들의 주장을 통해 살펴보고, 기업의 성과관리 현황과 필요성을 기존 연구와 분석방법론을 통해 알아보고자 한다. (중략)

3. 국내외 KPI 적용사례

본 연구에서는 국내, 외 사례 연구를 통해 시사점을 확인하고 구축방안을 마련 할 것이며, 분석틀의 구성을 통해 분석요소를 정의해 볼 것이다. (중략)

4. 물류운영 프로세스의 성과지표 관리모형 구축

화주기업과 서비스를 제공하는 물류기업 간에는 서비스 제공을 통한 물류 비용가 주를 이루고 있다. 하지만 지속적인 유대관계를 유지하기 위해서는 성과 지표를 통한 관리가 필수적이다. (중략)

5. 결 론

본 연구에서는 물류기업이 치열한 경쟁 속에서 살아남기 위해 성과지표를 활용한 운영 전략에 대해 조사해 보았으며, 성과지표 모델을 제시 하였다. 특히, 물류기업의 경우는 비용 발생을 유발하는 클레임과 같이 비용 항목에 집중하여 비용 절감과 물류수준 향상 방안을 중시하고 있음을 알 수 있었다. (중략)

참 고 문 헌

- [1] 박정수, “화주기업과 물류기업의 공동성과지표 관리를 통한 물류시스템의 효율화방안 연구”, 인하대학교 물류전문대학원, 2010
- [2] 김영수, “KAI의 지표화 관리를 통한 효과적인 KPI결과 창출에 관한 연구”, 명지대학교, 2009
- [3] 함석운, “말콤볼드리지 모델에 근거한 핵심성과지표 분석 모형 연구”, 성균관대학교 대학원, 2006
- [4] 조종규, “Balanced Scorecard를 활용한 핵심성과지표에 한 연구”, 성균관대학교, 2005

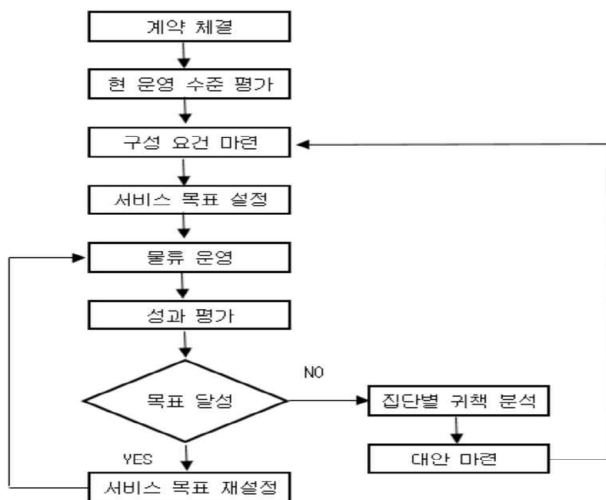


그림 2 공동 성과지표 관리 모형