

파렛트의 고객 및 사용자 대상 여론조사 분석

도미니크 바스텔 (Dominique Vastel)
COFREMCA 관리 이사

파렛트 고객 및 사용자 대상 여론 조사

1. 필수적이며 다용도 제품인 파렛트

* 필수적 다용도 상품

파렛트는 평범하지만, 필수적인 제품이다. 다용도이며 필수적인 취급, 보관 그리고 물류 도구이다. 파렛트의 시스템은 key stone, 다시 말해 근본적으로 필수적인 요소이다.

파렛트가 목재로 만들어진다는 사실은 제품의 이례적인 면을 부각시킨다; 목재 파렛트는 살아 있는, 성장하는 그리고 소멸하는 제품이다.

파렛트는 가치와 투자를 대표한다. 그러므로, 많은 사용자에게 있어서 흥미로운 점을 제공한다. 파렛트는 제품의 생명과 더불어 품질을 유지시키기 위해 관리되어야 한다.

* 단연코 대다수를 차지하는 목재 파렛트

파렛트를 사용하는 주된 명백한 이유는 그것의 가격이다. 그러나 이 제품은 또한 목재 고유의 품질 때문에도 선택되어진다. 예를 들면: 유연성, 견고성, 그리고 순응성. 이런 장점과는 별개로, 다음과 같은 몇몇 결점 또한 강조된다: 유약성, 습기, 못, 그리고 냄새.

목재 파렛트의 사용에 있어서의 예외상황은 특정 부분에 해당된다. 예를 들면, 플라스틱, 철, 보드지(판지)는 한정될 수 있는 용도 파렛트와 특정 분야에서만 사용되어진다. 플라스틱, 특히 위생 처리를 받은 플라스틱은 두 가지 불편사항을 수반한다: 비용과 파괴되기 쉬운 성질. 게다가, 플라스틱 파렛트는 목재 파렛트보다 낮은 정도의 반응을 보인다. 플라스틱 제품은 청결한 환경에 대한 기대로 목재 제품을 불리하게 만들 소지가 있긴 하지만, 환경생태 친화적으로 간주된다.

* 유통될 수 없는 파렛트

파렛트는 누구나 항상 향상시키고 싶어하는 필수적인 도구로 간주된다. 수많은 질문자들에게 있어서, 그것만의 역사를 지니고 있는 파렛트는 물류, 운송 그리고 보관 분야에 있어서는 혁명을

의미한다.

젊은 세대에게 있어서, 상황은 다르다. 그리고 파렛트가 취급, 보관 시스템으로서 중추적 연계로 남아 있다는 하더라도, 현대성이 여러 제약으로 인해 사라진 것처럼 보인다.

대부분의 면접자들은 파렛트를 상품, 품질, 그들 도구의 표준화로써 사고하기 시작하며, 용적, 견고성 그리고 유연성 면에서 특정 파렛트의 개발/탄생에 대해서 생각하기 시작했다. 우리의 질문자들은 제품 향상에 대해서 많은 관심과 우려를 보였고, 비용(절감)을 가능하게 하는 제품에 대해 기대를 걸고 있다: 역설적이게도 이들은 파렛트를 억제 되어야할 연결체라고 추정하고, 제약과 추후 관리를 피하기 위해서 이 제품의 한계를 능가시킬 수단들이 발견되어야 한다고 주장한다.

그러나, 오늘날 파렛트는 경쟁력있는 가격과 의심할 여지없는 실용성 때문에 대체되어질 수 없다. 시스템을 변화시키는 것은 무리한 투자가 될 수 있다. 파렛트는 공급자와 고객들간의 상호 의존적 시스템의 결정판인 셈이다.

* 고립된 제품

파렛트는 그 제품 자체로 가치가 설정되어지는 제품이 아니다: 서비스 또한 중요한 요소이다. 이 제품에 대해 제기된 여러 평가 및 판단들은 관련 서비스측면에서 사라진다. 사실, 우리의 질문자들은 이상적인 파렛트의 정의 하에서 그들의 의견을 피력한다, 그들은 파렛트의 사용과 용도에 그들의 즉각적인 관심을 집중시킨다. 그들에게 있어서, 이상적인 파렛트는 실제의 파렛트이다. 파렛트는 관리를 포함하지 않고 그 기능이 수행되어지고 나면 사라진다는 것을 의미한다. 파렛트를 높이 평가하는 사람들은 제품 자체보다 제공되는 서비스에 더 많은 가치를 부여하는 제품 시스템의 장점을 강조한다. 결론적으로 파렛트 사용자들은 사용 후 사라지는 이들 제품에 대해 감정적 입장을 취하고 있지 않다.

2. 파렛트 관련 여러 상이한 문제점들

* 제품: 작업에 따른 상이한 필수 요건들

요구되는 품질이 관련 부문에 따라 다른 양상을 띄지만, 제품에 관한 필수 요건으로 상당히 정확하다. 그러나 파렛트는, 그것은 본질적인 물류 체인 역할 때문에 모든 사용자에게 있어서 무결점의 제품이여야 한다; 공급자들에 의해 정해진 명세사항의 준수 또한 요구된다.

각기 작업은 규모, 무게, 힘에 의해 요구사항을 제시한다, 그리고 파렛트의 선택은 명백히 파렛트가 지탱해야 할 제품의 종류에 따라 결정된다. 시멘트 작업자들은 견고하고, 시멘트 sack의 추락, 초과적재, 그리고 구멍이 생길 위험 없이 운반할 수 있도록 하는 큰 체적을 가진 파렛트를 필요로 한다. 유리 작업자들과 식품 산업 종사자들은 파렛트의 냄새, 수분함유, 그리고 심지어는 목재의 방사능 체르노빌 효과 부재를 중요시한다. 유유 업계는 냉장실내에서의 보관상 건조한 파렛트를 필요로 한다, 등등.

* 회사의 지리적 활동에 관련한 상이한 필수요건들

수출 업계는 파렛트를 선택할 때, 수입국의 국가 규정과 수입업자의 위치를 반드시 고려해야 한다.

* 상이한 문제들

파렛트와 관련한 문제점들에 대한 접근 양상은 회사 내의 질문자의 중요성에 의해 전적으로 결정된다. 대개의 경우에 첫 사용자는 사용된 파렛트의 선택 결정권자가 아니다.

대규모 회사의 경우, 파렛트의 선택은 경영자 레벨에서 이루어지며, 기존의 사실에 불만을 표시하지 않는 직접 사용자들에게 체계적으로 자문을 구하려는 의지는 찾아볼 수 없다. 이들 회사의 입장에서, 공급자가 명세사항을 이행한다면, 공급자는 별개의 사항으로 본다. 구매를 담당 부서의 질문자들은 가격 관련 질의를 넘어선 파렛트 공급자 결정 단계에 포함되어있지 않다, 그리고 파렛트분야에서 자신들 산업의 필요성에 대해서 국제적으로 인식하고 있지 못하다. 다른 한편으로는, 물류 업무에 책임을 지고 있는 질문자들은 채택과 현대화에 대해서 생각한다.

소규모 회사의 경우, 직접적 사용자는 거의 자문을 받지 않는다 그리고 파렛트를 선택해야하는 사업자 측의 책임 하에 놓여있다.

문제점들은 물류 체인을 차지하는 순위에 의해서도 상이한 양상을 나타낸다 (공급자, 운반자, 유통업체...)

물류 체인에 대한 이해는 항상 쉬운 문제가 아니다. 그리고 특히, 유로 파렛트 교환 시스템에 있어서 운송은 민감한 위치를 차지한다. 사실, 이 특정 경우에 있어서, 파렛트는 물류 서비스에서 송장을 받지 못한다. 그러면 운송자들은 고객들에게 파렛트를 다시 되돌려 주어야하고 이것은 제약을 의미한다. 이러한 제도는 이윤을 창출하지 못하는 노정을 증대해야하는 운송업자들에게 비용 잉여를 수반한다. 그러면, 운송업자들은 그들이 이 제도의 탓에 걸렸다는 느낌을 갖게 되며, 손상된 파렛트를 부담해야할 경우에는 더욱 그러하다.

그러나 어떤 특정 운송업자들에게 있어서, 이러한 상황은 진정한 서비스 기회를 의미한다. 그들은 파렛트 관리 작업 수탁에 있어서 지목을 받는다.

* 고객 만족은 의사결정의 본질적 요소이다.

고객의 비중은 증대한 역할을 한다. 안전, 제품의 품질, 그리고 배송 날짜의 준수 측면에서, 고객의 요구사항을 충족할 수 있어야 한다. 파렛트 공급자들간의 중재 요소는 제품 자체의 유효성보다는 고객의 요구사항 측면에서 제품이 지니는 유효성과 더 관계가 있다.

그러므로, 물류 플랫폼은 제품 품질의 측면에서, 보다 더 엄격한 하역/배송 지역의 선상에 포함되며, 낙농업계와 같은 산업계에 있어서는 더욱 그러하다. 그러나, 운송업자의 작업은 쉽게 이루어지지 않는데, 그 이유는 그들이 다량의 저품질 파렛트를 거부하기 때문이다. 고객을 만족시키기 위해서, 심지어는 파렛트 관리 하청에도 기꺼이 임하는 입장이다.

* 제품 관련 발전 사항

파렛트의 품질은 점점 더 고려 대상이 되어진다. 품질에 대한 고려는 품질 기준 설정 방식, 국제 식물 ISO 9000 인증, 최고품질의 파렛트로만 작동하는 자동 처리 시스템과도 관계가 있다.

품질 분야에서 이루어진 노력은 품질화의 측면에서 진정한 향상을 수반한다. 제조업자가 표준 규격의 파렛트인 EUR/CO/VMF 등을 채택하거나, 또는 그들의 내부적 /외부적 작업 활동 용도에 알맞은 특정 파렛트를 제작할 수도 있다. 물류 작업이 극도로 단순화되면서, 포장 작업의 합리화에 힘입어, 관리비용이 절감되고 있다.

3. 파렛트 관리

* 관리 : 증대 추세에 있는 관심사

파렛트의 관리 방법은 비교적 최근에 일어난 관심사인 것 같이 보인다, 그리고 이런 관심사는 상황이 안정화되어지고 있음과 대다수에 의해서 인정된 향상점을 시사해 준다.

* 관리 방법

면접자들에게 의해서 다음과 같이 세 가지 파렛트 관리 방법들이 표출되었다.

- 교환: 이것은 대다수의 방법이지만, 표준 규격 및 관리의 결여와 같이 파렛트의 수선이나 위작의 경우에 발생하는 결손사항으로 인한 비판을 받는다.
- 대여: 이것은, 사용자들이 비용 절감을 가능하게 할 시장 세분화까지 기다리더라도, 편리한 관리 시스템이다.
- 신축력있는(expandable) 파렛트 : 이것은 관리가 용이한 장점을 가지고있지만, 사용자들에게 품질 관련 문제점들을 제기시킨다.

관리 방법 선정을 다음과 같은 몇몇 사항의 중재를 통해서 이루어지게 된다

- 고객들의 요구사항
- 비용
- 관리 방법의 단순성
- 회사의 국제적 규모
- 회사의 규모

* 파렛트는 그 관리로 인해 현재 평균의 오염을 받고 있다.

대부분의 사람들은 상당량의 시간과 관심을 요하는 파렛트 관리상의 난제를 인정하는 데에 동의하는 것 같다.

파렛트 풀(pool)을 적절히 관리하는 것은 결실을 거둘 수 있는 품질 관리 접근 방식에 부합되는 우선 사항이 되었다.

전세계적으로, 파렛트에 대한 관심 및 공헌은 관리상의 부정적 이미지로 인해 중요성을 잃었다. 파렛트에 관한 강렬한 임의의 환경이 존재한다: 파렛트 운송 이슈는 사실상 어디에든 존재하며, 빠져나갈 수 없는 세계의 이미지를 제공한다.

* 계약 관리

그러므로, 파렛트 관리에는 점점 더 많은 제약이 발생하고, 대부분의 사람들은 그런 제약들을 제거하고자 한다. 그런 이유로 많은 사용자들에게는 파렛트관리가 하청되어지는 편이 이익일수도 있다, 그러나 심지어 하청되어진다고하더라도, 비용에 따른 제약은 여전히 극복되어지기 힘들다.

* 파렛트 공급자와의 관계

파렛트 공급자들이 면접자들에게 알려지지 않은 점은 단순한 문제가 아니다. 그 제품은 공급자를 소멸시켰다. 파렛트는 동시에 공급자들과 서비스로부터 의 연계를 잃게 되었다. 국제적으로 준비된 제품 품질 명세서사항에 우선 순위가 주어진다. 공급업자가 그들의 능력에 맞추어 이 명세

사항에 제시된 필수 요건을 따르는 것은 그 후의 일이다.

게다가, 공급자 선정은 항상 직접 사용자의 능력에만 국한되는 것은 아니다. 공급자 선정에 결정짓는 몇몇 기준은 다음과 같다:

- 가장 우선시 되는 사항은 고객의 만족이다.
- 품질-가격 비율
- 규명가능성(traceability)은 본질적 문제점들을 나타낸다 (특히, 화학과 약학 부문에서)
- 회사 활동의 지리적 영역
- 공급자가 제공하는 서비스

보통은 친밀한, 그리고 융통성 있는 공급자를 원하는데, 이것은 신뢰성을 바탕으로 오래 지속될 수 있는 관계를 구축하고자하는 바램 때문이다. 이에 첨가하여, 만약의 경우를 위해 동시에 여러 공급자들과 관계를 유지하는 것 또한 중요하다.

4 안전 및 재활용

* 안전은 파렛트 관리에 있어서 필수 요건이다

* 규정 : 낮은 단계의 지식

많은 수의 면접자들은 현행 표준 규격에 대한 지식을 갖고있지 않다. 그러나, 그들 중 상당수는 파렛트 서비스와 품질에 관련된 더 많은 관리와 규정을 요구한다.

* 재활용 관련 문제점들

사물로써의 파렛트의 특유성이 인식되어진다: 파렛트는 목재로 만들어진 차원 높은, 그리고 살아있는 물질이다.

파렛트는 여러 번의 이동(노정)이 가능한 운송 포장 체계이다. 심지어는 추가의 최초 부품이 구비되지 않을 때까지 수리도 가능하다.(이 자료는 입증된 사실로서 관리되어지지 않았다)

재활용 관련 문제점들은 팽창 가능한 파렛트에서 발생된다.

사실, 이런 종류의 파렛트는 승인상의 문제점들을 야기하는데, 그것은 이들 파렛트가 시스템 내에 다시 도입되지 않기 때문이다. 사용자들은 그들의 파렛트를 제거하기 위해 여러 방법들을 고안하기도 했는데, 다음과 같다:

- 소각하기
- 트럭에 보내기

우리의 질문자들이 재활용 가능한 물질로써 그 제품을 인식하는 정도는 비교적 낮은 수준이다. 이들은 목재로 만들어진 파렛트와 생태를 연계시키는데 상당한 어려움을 느끼고 있는데, 이런 양상은 그들이 생태에 관해 의심할 여지없는 우려를 보이고 있음이 나타남에도 불구하고 그러하다.

게다가, 이들은 재사용과 재활용뿐만 아니라, 위생과 생태사이의 구분에도 흔히 오류를 범해왔다. 역설적으로, 플라스틱 캔은 나무보다 더 생태 친화적인 것으로 보여진다.

* 코카 콜라 계약과 그 반향

대략적으로, 코카 콜라 계약은, 식품 가공산업과 담배 산업과 같이 특정한 분야를 제외하고, 고객과 유통업자들에게 그다지 큰 영향을 미치지 못했다. 애틀랜타 회사에서 제조된 목재 파렛트와 관련한 초기의 야심차고 적극적이었던 문구들은 프랑스와 그 밖의 유럽 관계당국에 의해

시기 적절히 권한을 위임받은 과학 관련 행정부의 성명 앞에 개정되고 말았다. Chep와 LPR은 위험성이 존재하지 않음을 표명하기 위해 그들의 고객들과 의견교환을 해왔다. 마침내, 파렛트는 의심의 범주에서 벗어나게 되었다.

운송업자들에게 있어서, 이 계약은 결점 없는 유로-파렛트를 요구했던 식품 업계 고객들로부터 제기된 강력한 품질관련 요구사항을 수반한다.

5. 목재 파렛트, 약점있는 제품인가 ?

* 실제로 경쟁 상대가 없더라 하더라도, 파렛트는 약점있는 제품으로써 그 인식이 남아있다.

사실, 많은 편집자들은 채무 불이행에 의한 고객들의 로열티에 대한 논의를 하는 것으로 관찰되어진다. 사실, 다음과 같은 목적을 구비하는 것으로도 충분할 것이다:

- 더 값싼
- 현행 처리 시스템에 적용될 수 있는
- 가벼운, 그러나 더 단단한
- 조절 가능한 유연성 구비
- 그러면 목재 파렛트는 교체될 것이다.

미시경제 시장에서, 파렛트는 지적된 문제점들과 적은 수량 때문에 불안정한 상황에 놓여 있다. 고객 만족은 우선시되어진다:

- 국제 규정 (사우디 아라비아, 중국, 호주)
- 거대 규모의 유통업자들이 공급자들에게 압력을 행사
- 국가 규정: 약리학, 규제 당국에 대한 규정.

* 당신의 꿈을 실현시키는 해결책

- 기존 도구에의 적용 가능성
- 낮은 비용
- 적은 부피
- 더 가벼움
- 단순화된 관리

* 결점

- 근본적으로 큰 부피의 제품이나 상자에 넣어질 제품의 경우에 사용됨
- 프랑스에는 거의 소개되어 있지 않은 실정

목재 파렛트

장점 : 간편성, 사용의 용이성, 수리 가능성, 재사용 가능성, 원가, 강도, 유연성, 조절 가능성

단점 : 부피, 무게, 습기, 상이한 표준 규격, 파손되기 쉬움, 쪼개진 조각(sliver), 못, 깎아낸 부스러기

경쟁력을 지닌 물질인 목재

목재: 견고함, 수리 가능함, 살아있음, 조절 가능함, 회생 가능함, 재활용 가능함, 생태 친화적, 무게감
 플라스틱: 청결함, 가벼움, 생태 친화적, 깨지기 쉬움, 오염성, 미끄러움, 제약성, 높은 가격.