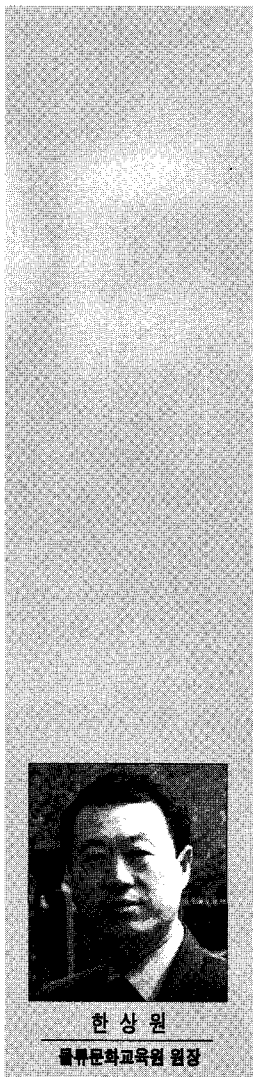




물류 의식과 물류 문화



한 상 원
물류문화교육원 원장

세상이 변한다. 변화의 물결이 사회 곳곳에서 일어나고 있다. 그 변화의 물결 속에서 돋보이는 것은 농경문화를 전통적으로 이어오고 있는 우리에게 이질 문화가 강요되어 혼란을 겪고 있다는 것이다. 그것이 무엇일까? 그것은 다름 아닌 유목문화다.

유목문화는 흐름이 중요한 문화라고들 이야기한다. 이것은 이미 전 세계인들이 피부로 느끼는 중요한 세계인의 문화가 되었다. 더 빠르게 더 편안히 여행할 수 있는 도구들이 발명되고 그것을 이용하므로 지구를 촌(村)으로 만들고 있다.

흐름이 중요한 시대에 살고 있으면서도 전통으로 이어오고 있는 농경문화로 흐름의 중요도를 인식하지 못했던 것에서 이제 그 중요도를 점점 높게 인식하고 있기도 하다. 남한 지도에 나타난 고속도로의 선명한 선들이 남북을 잇는 단순함에서, 동서로 연결된 선(線)들로 채워지는 현상은 이것을 대변하고 있는 모습으로 여겨진다.

그러나 이러한 변화 속에서 아직도 변화하지 못하고 있는 것이 있다면 시간과 연관된 문화라 여겨진다. 이미 우리보다 한발 앞선 선진국은 시간(Time)의 중요성을 강조하고 이에 대한 문화를 정착시키고 있다. 물론 효과도 특특히 보고 있다.

1973년에 택배업을 시작한 Fedex가 그 대표적 사례가 될 것이다. 페덱스는 사업을 시작하면서 고객에게 두 가지 약속을 제시했다. 6030이란 숫자로 표시된 것이 그것이다. 고객이 의뢰한 상품이 도착시키기로 약속한 시간보다 60초만 초과해도 운송료를 환불하겠다고 하는 것이 하나이고, 또 하나는 고객이 상품의 위치를 물어오는 경우 그 답을 30분 이내에 하지 못하면 이 역시 운송료를 환불하겠다고 약속을 한 것이다. 이 약속으로 페덱스는 세계적인 택배회사로 성장할 수 있었다. 고객은 회사가 제시한 약속과 그 약속을 지키지 못할 때 스스로 받겠다는 벌을 기

꺼이 받아들이고 회사를 이용하기 시작한 것이다.

시간 지키기가 우리가 사는 지금시대에 대단히 중요한 것임은 물류를 중요하게 여기는 사람이라면 한번쯤 경험했을 일이다. 그러나 아직도 곳곳에서는 시간 지키는 일이 아직도 간과되고 있는 현실은 안타깝기 그지없다.

오래 전에 우리에게 선보였던 외국계 피자점 중 하나는 지금은 상당히 퇴색된 고객과의 약속을 가지고 있지만 초창기에 다음과 같은 약속을 제시했다. 주문하면 20분 이내에 배달하겠다고. 그러나 약속으로만 그치지 않고 그 약속을 지키지 못하면 당연히 벌을 받겠다는 조건을 제시했다. 주문하고 20분이 넘어 배달되면 반값에, 30분이 넘으면 공짜로 준다는 약속이다. 물류에 대해 어두웠던 그때는 그것이 물류에 있어 배달의 효율성을 위해 필요한 것이라는 것을 몰랐지만 이젠 그 약속과 조건이 얼마나 배달의 효율성과 고객만족을 위해 필요한 것인지를 인지하게 됐다.

선진국은 이것을 문화로 정착시키고 있다. 시간 지키기 문화! 지키지 못하면 당연히 그에 대한 대가를 지불하겠다는 약속! 이것이 선진국이 되는데 지켜져야 하는 필수사항이다. 우리보다 빨리 시작했고 강하게 문화를 앞세운 미국이나 유럽 그리고 이웃 일본 등은 우리가 당분간 따라가기 어려운 물류문화가 있음을 발견할 수 있다.

물류가 일련의 흐름이라는 전제 하에서 흐름이 거부하는 3가지 조건이 있다. 이것을 아직 우리는 극복하지 못하고 있다고 여겨진다. 그 첫째가 요철(凹凸)이다. 흐르는 모든 것은 요철로 인해 그 흐름을 방해받는다. 사회적인 문제로 다뤄지고 있는 장애인의 지옥이라는 누명은 바로 우리 주변에 요철현상이 너무 많기 때문이다. 흐르지 못하게 하는 턱과 층계가 너무 많기 때문이다. 바퀴가 흐르지 못하는 조건이 조건을 해결하지 못하면 물류는 결코 성공할 수 없다. 바퀴가 잘 굴러가지 못하기 때문이다.

둘째는 병목(瓶)이다. 도로는 4차선으로 가다 좁아져 2차선이 되고 다시 3차선이 된다. 전형적인 병목현상이다. 최근 물류의 시스템에서 발견되는 현상이 이러한 현상이다. 기업과 기업이 공유해야 할 시스템이 각자 구축한 시스템으로 연결되지 못하고 단절되는 현상이 발생하고 있기 때문이다. 기업뿐만 아니라 기관과 기관, 기관과 기업, 단체와 기업간에도 시스템을 각자 개발하여 공유하기 어려운 환경을 만들고 있다. 물류선진국으로 가는 데 방해되는 요소가 되고 있다.

셋째는 정지(stop)다. 흐름에 절대적인 방해조건은 움직이지 않는 상태다. 움직이지 않고 정지하게 되면 죽음이라고까지 말한다. 사실이다. 피의 흐름이 그렇고 물의 흐름도 그렇다. 흐르지 못하고 고인 연못의 물은 썩어 버려지게 된다. 상품의 흐름의 정지는 무엇일까? 재고를 말한다. 우리나라가 아직도 쌓여진 재고로 골머리를 앓고 있는 것은 물류문화를 정착시키지 못했기 때문이다.

경제에 미치는 영향으로 문화가 중요해 지고 기업에 문화가 정착되므로 1등 기업이 되는 지금, 물류 선진국들은 물류문화를 가지므로 물류 발전에 기여하고 경쟁력을 얻고 있다. 아직도 물류를 잘 모르는 국민이 있는데 무슨 물류문화냐는 이야기를 할지는 모르지만 더 늦기 전에 우리에게도 물류문화가 정착할 수 있도록 우리의 물류의식을 바꿔야 할 것이라 여겨진다. [ko]