

【 명일물류(주) 】

- 국무총리표창 -

회사소개/ 물류혁신사례

MYUNGIL

Global Logistics Service

명일물류주식회사

1. 회사소개

종합물류회사로 성장

명일물류주식회사는 일반화물운송, 특수화물운송, 계약화물운송, 직배 및 특송 등 전문 운송분야에서 대기업을 물류관리 지정 업체로 그동안 꾸준히 성장하여 왔으며, 제품의 보관 및 하역 등 물리적 이동관리 분야에도 폭넓게 사업영역을 확장하여 TOTAL 물류서비스를 지양하는 회사로 발돋움 하였습니다.

첨단 미래로의 도약

무한 경쟁 시대에 고객의 Needs를 충족하기 위하여 GPS 위성통신을 이용한 첨단화물운송 정보시스템을 도입 함으로써 차량의 위치 추적은 물론, 차량운행관리 서비스를 한 차원 높여 변화하는 21세기에 능동적으로 대처하고 있습니다.

최상의 물류서비스 제공

기업의 경쟁력을 위해 ISO 9001:2000 표준화 인증서를 획득하였으며 이를 기반으로 하여 고객의 물류체계를 효율적으로 유지관리 하고 표준화된 물류서비스를 제공함으로써 물류선진화 및 기업가치 향상에 최상의 노력을 기울이고 있습니다.

믿고 신뢰하는 기업

수도권을 중심으로 하여 전국을 연결하는 광범위한 전국배송 네트워크 체계를 유지하고 있으며, 제품의 파손 및 변질에 대비한 종합적인 안전망을 구축하고 있습니다. 고객과의 약속은 반드시 지킬 줄 아는 회사, 다양한 서비스를 제공하는 회사를 위해 오늘도 최선을 다 하고 있습니다.

2. 회사 연혁

년도	일자	주요 연혁
1992년	3월 1일 3월 1일 9월 1일 10월 1일	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 명일운수주식회사(대표이사 박명식) 설립 ❖ 삼성전자 수원공장 가전부문 보관하역 운송 개시 ❖ 삼성전자 가전부문 보관하역 및 배송개시 ❖ 롯데칠성 오폐수공장 운송개시
1994년	3월 10일	❖ 자회사 영일상운주식회사 설립
1995년	6월 1일	❖ LG산전 물류센터 보관하역 및 운송개시
1996년	10월 1일	❖ LG산전 청주공장 수송(수도권, 부산, 대구, 대전, 광주) 개시
1998년	5월 1일 10월 1일	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 삼성물산 홈플러스 운송 개시 ❖ 삼성전자 가전부문 서울지역 소매물류 운송 개시
1999년	5월 1일	❖ 삼성전자 반도체부문 운송개시
2000년	8월 1일 11월 1일	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 삼성물산 홈플러스 트랙터 운송 개시 ❖ LG산전 청주공장 공동배송 운송 개시
2002년	4월 1일 6월 25일	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 삼성전자 남양주센터 보관하역 개시 ❖ 본사 및 물류센터 품질인증(ISO 9001:2000) 획득
2003년	4월 1일 9월 1일 10월 30일	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 삼성전자 동서울센터 보관하역 개시 ❖ 삼성전자 천안사업장 LCD 보관하역부문 운송 개시 ❖ 본사 사옥완공 및 이전

3

3. 주요사업 현황

사업부문	배송현황	소재지
수원물류센터	수원공장을 기점으로 영동 및 영서지역 물류센터와 대형 대리점등에 가전제품을 배송	수원
동서울물류센터	수원을 기점으로 서울동부지역 대리점 및 특수거래선 배송과 소매물류, 폐가전 수거, 재고관리 및 보관하역 업무수행	경기 용인
서서울물류센터	일산을 기점으로 서울서부지역 및 남/북부와 경기 북부지역의 대리점 및 특수거래선 배송과 소매물류, 폐가전 수거, 재고관리 등 업무 수행	경기 일산
구로물류센터	구로를 기점으로 소매물류 상황실을 설치하고 서울남,서부 및 경기 서부지역의 대리점 배송과 소매물류, 폐가전 수거, 재고관리 등 업무 수행	서울 구로
남양주물류센터	구리를 기점으로 소매물류 상황실을 설치하고 서울북부 및 경기북부지역의 대리점 배송과 소매물류, 보관하역, 폐가전 수거 등 업무 수행	경기 구리
온양물류센터	온양 물류센터를 기점으로 서울/경인지역 및 지방 업체에 반도체 제품의 배송과 기흥 및 화성사업장에서 생산되는 반도체 반제품의 사업장내 사내 운반	충남 아산
천안물류센터	천안사업장에서 생산되는 LCD 반제품의 사업장내 운반 및 보관하역 업무 수행	충남 천안

4

'04년 상반기 CSI 목표달성 대책(안)

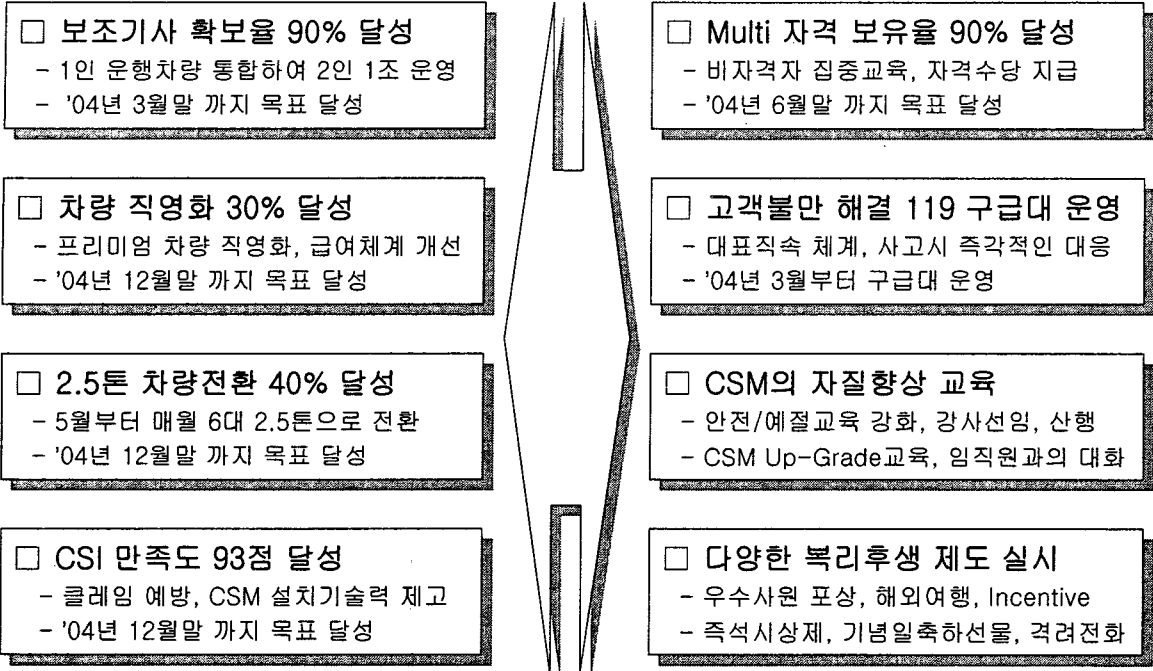
신 화 창 조 명 품 탄 생

명 일 물 류

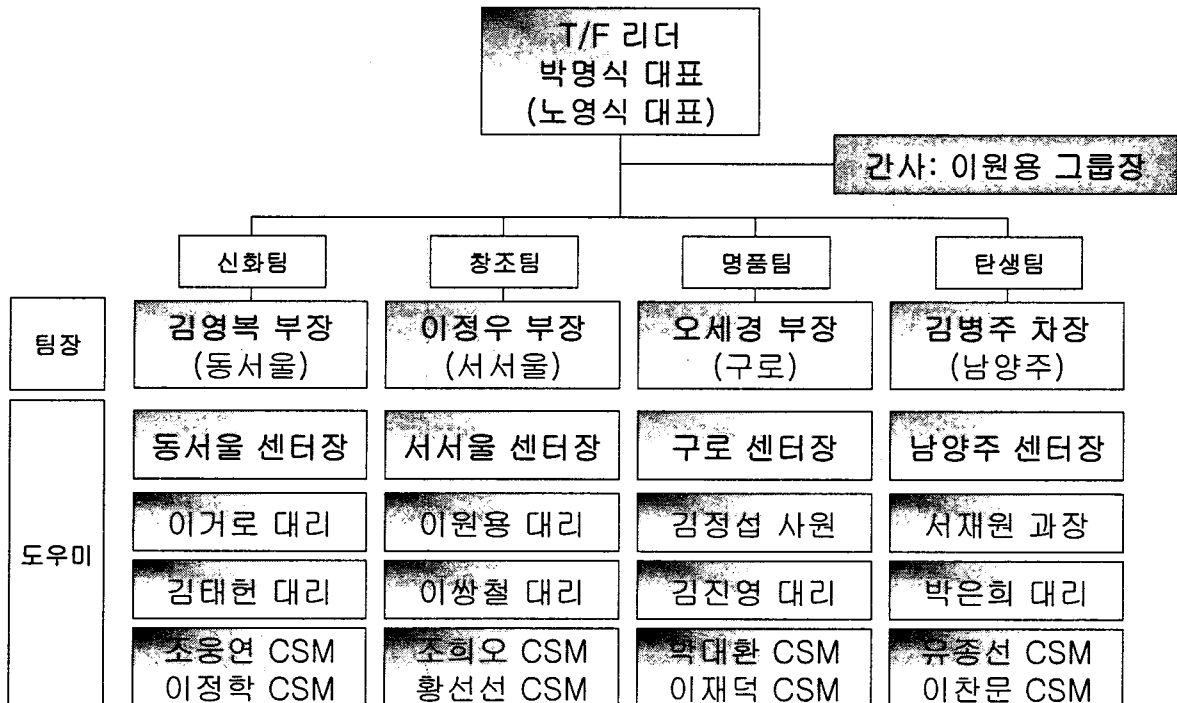
목 차

- I. 상반기 CSI 목표 달성을 위한 전략
- II. CSI 대축제 T/F 조직
- III. 경쟁사 대비 만족도 수준
- IV. 센터별 VOC 현황
- V. 조사 대상 품목별 점유 및 배분을
- VI. 대상품목별 CSI 현황
- VII. 주요 설치불량 및 Upgrade Target
- VIII. CSI 세부항목별 현수준
- IX. CSI 세부항목별 만족도 분석
- X. CSI 개선 Upgrade Target
- XI. Incentive / Penalty
- XII. CS 향상일정 및 점검관리
- XIII. 투자계획

I. 상반기 CSI 목표 달성을 위한 전략



II. CSI 향상 대축제 T/F 조직



III. 경쟁사 대비 만족도 수준

항목	만족도		경쟁 지수	개선 우선순위
	삼성	LG		
제품 배달설치 서비스 (CSI)	83	83.1	99.8	
사전 연락 등 설치회사 / 직원관심 정도	81.3	83.8	97.0	1
배달 / 설치 기사 복장 상태	77.9	80.0	97.4	1
설치당일 약속시간 이행 정도	80.4	82.5	97.5	1
배달 / 설치 기사 친절 정도	84.2	86.3	97.6	1
제품설치 후 주변 정리	82.1	83.8	98.0	5
문제 발견 시 응급조치 성실히 안내	82.9	82.5	100.5	6
배달 / 설치 기사의 고객 입장 이해	83.3	82.5	101.0	7
제품설치 후 시운전 등 제품 확인	84.2	83.1	101.3	8
제품사용 설명과 문의 성실히 답변	87.1	81.9	106.4	9

9

IV. 센터별 VOC 현황

센터 별 고객불만 현황('03. 11. ~ '04. 03.)

구 분	CLAIM	COMPLAIN
동 서울	1	23
서 서울	10	30
구 로	0	5
남양주	4	7
계	15	65

센터 별 주요 고객 불만지역

구 분	주요 불만지역	서울운영그룹 불만지역
동 서울	용인(21%), 서초(21%)	강남구(8.7%) 용인시(7.5%) 관악구(5.0%) 은평구(5.0%)
서 서울	관악(10%), 은평(21%)	
구 로	강남(40%)	
남양주	노원(18%)	

10

V. 조사 대상 품목별 점유 및 배분율

□ 센터별 점유 및 배분율

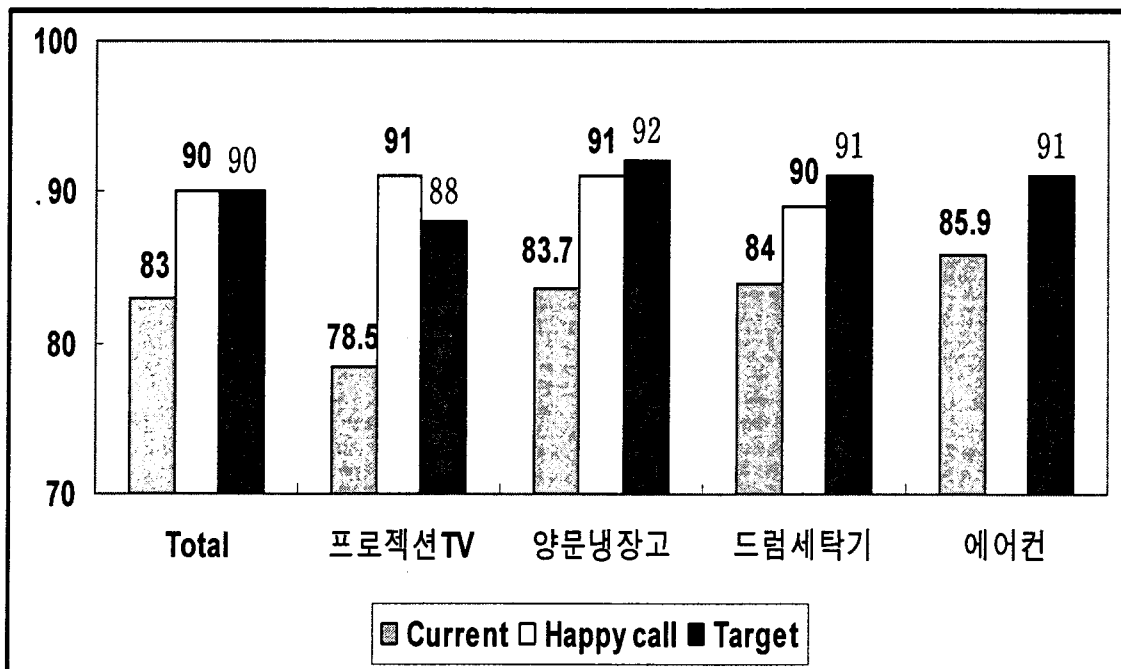
구분	양문냉장고	파브	드럼세탁기	에어컨	전사점유율	비고
서울운영 점유율	36	29	33	21	33	
동서울	28	12	12	18	7.2	
서서울	46	63	47	60	16.4	
구로	12	5	21	-	4.3	
남양주	14	20	20	22	5.3	
전품목 배분율	19.2	4.5	8.2	1.2	33	약 50천건

□ 센터별 집중관리 대상품목

구분	주요 대상품목 순	서울운영그룹 집중대상
동서울	양문냉장고, 에어컨	양문냉장고 전사점유율 (36%) 드럼세탁기 전사점유율 (33%)
서서울	파브, 에어컨	
구로	드럼세탁기, 양문냉장고	
남양주	에어컨, 파브	

11

VI. 대상품목별 CSI 현황



12

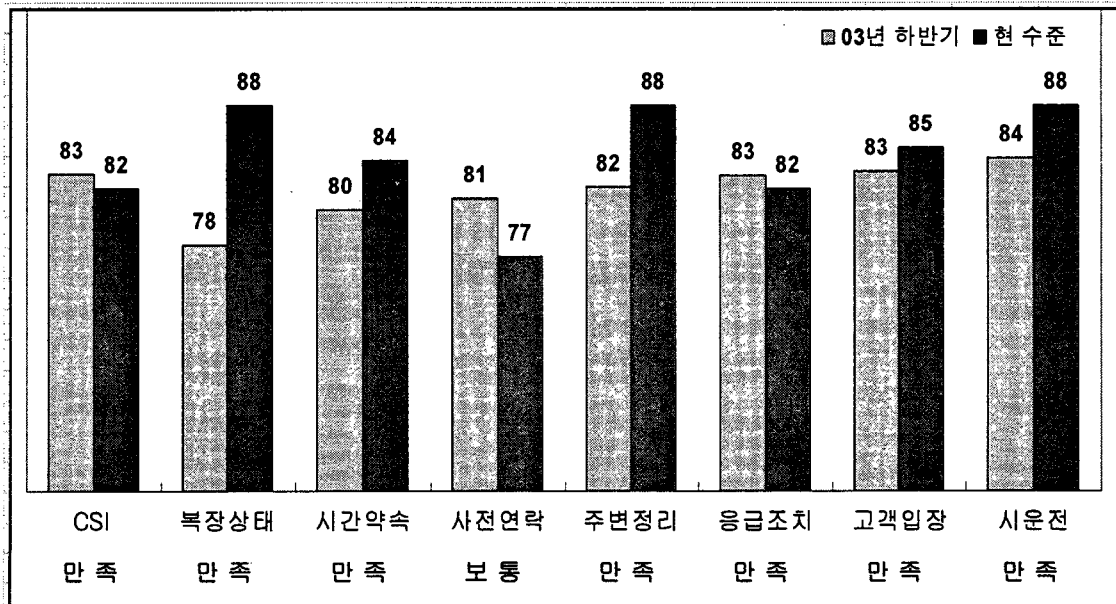
Ⅶ. 주요 설치불량 및 Upgrade Target

제품명	주요 설치 불량	Upgrade Target	전담자
프로젝션 TV	<input type="checkbox"/> 수입제품 타기기 연결 불량 <input type="checkbox"/> 사용설명 불량	■ 제품교육 강화 및 설치이력 교육 ■ 취약고객(노인, 주부) 시운전 설명 ■ 실 사용자가 아닌경우 재통화	품질담당
양문 냉장고	<input type="checkbox"/> 제품 및 고객재산 흠집 <input type="checkbox"/> 수평불량	■ 신규개발 JIG 의무 활용, 설치교육 강화 ■ 제품 설치전 이동경로 확인 후 설치 - 장애물 사전 제거 및 카펫 사용 여부 등	품질담당
드럼 세탁기	<input type="checkbox"/> 사용설명 불량 <input type="checkbox"/> 수평불량(소음, 진동)	■ 고객 시운전 설명 - TEST MODE 완료 후 ■ 수평조절, 정상동작 중 소음발생 설명 ■ 전 CSM 자체 보수 교육 실시 - 진동으로 인한 안착 여부 확인(물기)	자체 보수교육 T/F CSM
에어컨	<input type="checkbox"/> 상시교육 부재로 CS 마인드 부족 <input type="checkbox"/> 잠재 VOC 예방활동 미흡 <input type="checkbox"/> VOC 재발방지 시스템 구축 미흡	■ 집합교육 및 분임조 활동 강화 ■ 문제 예상 CSM Happy Call 실시 ■ 사례별/기사 별 DB 구축 ■ 신규채용 CSM 교육 실시	스마트 로지텍
기타	<input type="checkbox"/> 제품 반품 및 환불제품 회수 지연	■ 119 구급대 연계 당일처리(T/F팀 운영) ■ 주요불만 지역 1등급 CSM 배차	T/F팀

13

Ⅷ. CSI 세부항목별 현수준

CSM 대상 자체 실시된 조사결과 도전목표 90 대비 82로 극히 저조함. (조사 : 3/10)



14

IX. CSI 세부항목별 만족도 분석 (현수준: 자체 조사 3/10)

□ CSM 대상 자체 CSI 표본조사 결과 체감지수가 전반기 실적대비 저조함(83 → 82)

항 목	03년 하반기	현 수준 (a)	도전목표 (b)	GAP (b)-(a)
종합 CSI	83	82	90	8
사전연락 등 설치회사 / 직원관심 정도	81	77	88	11
문제 발견 시 응급조치 성실히 안내	83	82	88	6
설치당일 약속시간 이행 정도	80	84	88	4
배달 / 설치 기사에 고객 입장 이해	83	85	89	6
제품사용 설명과 문의 성실히 답변	87	85	89	6
배달 / 설치 기사 성실 정도	84	86	92	6
배달 / 설치 기사 복장상태	78	88	92	4
제품설치 후 시운전 등 제품 확인	84	88	92	4
제품설치 후 주변정리	82	88	92	4

15

X. 항목별 개선 Upgrade Target

항 목	현 수 준	Upgrade Target	일 정
사전연락 직원관심도	□ 예외사항 발생시 고객 미통보 □ 고객 전화 접속을 저조	<ul style="list-style-type: none"> ■ CSM 전원 명품 교육 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 우리는 프로다 - 고객을 바로알자 ■ 미통화 고객 시간단위별 재전화 <ul style="list-style-type: none"> - 통화 불가시 판매점 확인 	완료 3/16
응급조치 안내	□ 응급조치 지원센터 부재 - 신속, 정확한 업무처리 지원 □ 초급 CSM 응급조치 능력 부족 - CSM간 정보공유 활동 부진	<ul style="list-style-type: none"> ■ 119 구급대 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 4개센터 대표 직할 체계 - CSM 대상 활용 강화 ■ CSM 팀 단위 운영 <ul style="list-style-type: none"> - CSM 간 업무공조 활성화 ■ CASE별 응급대처 매뉴얼 배포 <ul style="list-style-type: none"> - PAVV, ZIPEL, HAUZEN D/W등 	3/15 3/15 완료
약속시간 이행정도	□ CSM 위주 시간 약속 - 이동간 긴 공백 발생시 납기 시간 앞당기거나 익일 연기 □ 열악한 설치환경 → 설치지연 - 다음고객 약속지연 발생	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시간 미준시 자기 합리화 근절 <ul style="list-style-type: none"> - 고객위주 약속시간 설정/진행 - 상황에 맞는 탄력적 시간 조절 ■ 고객 설치환경 정보 입수 <ul style="list-style-type: none"> - 초기 통화시 가옥구조 파악 - 설치 난이지역 정보 공유 	3/17 진행중

16

X. 항목별 개선 Upgrade Target

항 목	현 수 준	Upgrade Target	일 정
배달설치기사 고객입장 이해	<input type="checkbox"/> CSM 위주 사용설명 - 사용설명 Upgrade 활동부진	<ul style="list-style-type: none"> ■ 고객위주 사용설명 강화 - 고객별 맞춤 서비스 실시 - 제품 특징점 설명(드럼세탁기) 	3/20
	<input type="checkbox"/> 고객 Needs 파악 미흡 - 설치품질 CSM 위주 긍정평가	<ul style="list-style-type: none"> ■ 실수 안하는 조직만들기 W/S - 로지텍,명일,도림,스마트 참가 	완료
제품사용설명 과 성실한 답변	<input type="checkbox"/> CSM간 사용설명 편차 큼 - 특정 CSM, VOC 편중	<ul style="list-style-type: none"> ■ 제품사용 설명회 실시 - CSM간 사용설명 평준화 	3/22
	<input type="checkbox"/> 신제품 정보전달 지연 - 신제품 정보없이 제품 설치로 VOC 유발	<ul style="list-style-type: none"> ■ 불충분한 사용설명 구급대 연결 - 보완설명(실사용 고객 부재) ■ 신제품 전담자 운영 - 품질담당자, 스텝, GBM 연계 	3/15
친절도	<input type="checkbox"/> Complain 30% → 불친절 - 무표정한 고객응대 - 작고 부정확한 발음	<ul style="list-style-type: none"> ■ 인사말 표준화 - 첫인사, 마무리인사 통일 - 조회시 CSM 상호인사 실시 	완료
	<input type="checkbox"/> CSM 명함전달 저조(40%)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 100% 명함 배포 - 마지막시 기사 배차 중지 	완료

17

X. 항목별 개선 Upgrade Target

항 목	현 수 준	Upgrade Target	일 정
복장상태	<input type="checkbox"/> 보조기사 복장점검 미흡 - 주기사 위주의 점검활동	<ul style="list-style-type: none"> ■ 보조기사 CS 자체 보수교육 - 고객에게 전달되는 기본지키키 	3/22
	<input type="checkbox"/> “눈가리고 아웅” 식 복장 - 출차시 점퍼 및 넥타이 탈의	<ul style="list-style-type: none"> ■ 상호 1:1 지적하기 - CSM 참여 공정한 기준 제시 - 출발전 복장 검사 - 발냄새 제거 깔창 착용 확인 	3/22
시운전등 제품확인	<input type="checkbox"/> Human Error에 의한 오출 - 다발 오출자 재발방지 미흡	<ul style="list-style-type: none"> ■ 출하시 Cross check - 전일 피킹, 상차, 설치시 확인 - 탈영병 찾기(포상제도 운영) 	3/16
	<input type="checkbox"/> 설치미완료, 기타이관시 담당 CSM 종결확인 미흡	<ul style="list-style-type: none"> ■ 잠재 VOC건 해피콜 의무화 - 119 구급대(상황일지 결재) 	3/16
제품설치후 주변정리	<input type="checkbox"/> 플러스원 서비스 활동 부진 - CSM+1 서비스를 필수가 아닌 선택이라는소극적인 인식	<ul style="list-style-type: none"> ■ CSM 업무분장 - 보조기사 업무역할 강화 	3/17
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 3분 마무리 서비스 의무화 	3/22
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 플러스원 서비스 활동 강화 - 제품별 플러스원 서비스 선정 (고객에 기억이 남는 서비스) 	3/22

18

X. 항목별 개선 Upgrade Target

항 목	현 수 준	Upgrade Target	일 정
제품 배송 서비스	<input type="checkbox"/> 기간 일반 CSM은 대리점을 고객이라는 인식이 부족함 - 복장 및 차량상태가 직소매 CSM에 비해 불량	<input checked="" type="checkbox"/> 기간 일반 CSM CS 교육 강화 - 전담자 지정 및 주기적인 교육 - 복장 및 차량점검 강화	3/22
자가수송서비스	<input type="checkbox"/> 자가수송 담당자 홍보 부족으로 ONE STOP 통화 어려움	<input checked="" type="checkbox"/> 물류조직도 판촉물 배포로 신속한 서비스 지원	3/22
서비스배달주문	<input type="checkbox"/> 소매주문 특이사항 대리점 사전 Check 미흡	<input checked="" type="checkbox"/> 고객납기 약속시 특이사항 재확인	진행중
제품배달/설치서비스	<input type="checkbox"/> 배달/설치 여부 대리점 요청시만 선별적 통보	<input checked="" type="checkbox"/> 설치완료후 대리점 결과 보고 의무화	진행중

19

XI. Incentive / Penalty

항 목	세부 추진 사항	일 정	담당	점검자
INCENTIVE	<input checked="" type="checkbox"/> Perfect 달성자 국내 및 해외여행 실시 - 상,하반기(각 8명): 제주도(5명), 동남아(3명)	6월,12월	경영이사	대표이사
	<input checked="" type="checkbox"/> 고객만족 CSM 시상금 지급 (Satisfaction, BS) - 매일 아침축색 시상(건당 3만원)	3/22~ 4/15	T/F팀장	대표이사
	<input checked="" type="checkbox"/> 음료수 및 간식 출차시 지급 - 매일 아침 요구르트 공급	"	"	"
	<input checked="" type="checkbox"/> 꽃 가꾸기(CSM 마음 다스리기)	"	CSM	T/F팀장
	<input checked="" type="checkbox"/> 복장 "깔끔이" 1일 10명 선발 - 일일 식권지급	"	"	"
	<input checked="" type="checkbox"/> 결혼기념일 및 생일자 - H/P 축하 메시지 발신	"	대표이사	대표이사
	<input checked="" type="checkbox"/> Spare (예비)근무복 준비 - 센터별 5벌 비치	"	T/F팀장	물류이사
	<input checked="" type="checkbox"/> 구두 깔판, 걸레, 수건 지급 - 냄새제거 신발창, 일회용 티슈 지급	"	"	"
PENALTY	<input checked="" type="checkbox"/> 복장 및 차량청결 불량자 - 센터내 일일 도우미 활동 전개	3/22~	T/F팀장	물류이사
	<input checked="" type="checkbox"/> 고객불만(Claim, Complain)자 - 우수 CSM 동행 3일간 탑승	3/22~	물류이사	대표이사

20

XII. CS 향상일정 및 점검 관리

항 목	완료일	담당	점검자
■ CSM 대축제 출정식 - 4개 센터 T/F팀장, 대표이사(센터별 Rotation) 참석 - 동서울(3/22), 서서울(3/23), 구로(3/24), 남양주(3/25)	3/22~ 3/25	T/F팀장	대표이사
■ CSM Upgrade Target 지령서 전달 - 지령서 내용: LG 경쟁지수, 대상품목, 우리의 목표	3/22~ 3/25	T/F팀장	대표이사
■ Happy Call 암행 점검 - 상황실 담당자와 소비자 통화 실시	3/22~ 4/15	T/F팀장, 품질담당자	물류이사
■ CSM, CSI 자기 평가 - 매주 1회 CSM 자기 평가(10개 항목)	주 1회 실시	CSM 주기사	T/F팀장
■ 플러스원 서비스 집중 점검 - 고객이 감동할 수 있는 서비스 제공 (ex: 기존 냉장고 이동 및 주변청소 후 신제품 설치)	지속	CSM	T/F팀장

21

XIII. 투자 계획

항 목	내 용	기간	인원	예산
교육 부문	■ 관리직 및 CSM Workshop ■ 신입사원 교육 ■ 관리자 직무능력 교육(과장급 이상) ■ ISO 9001:2000 교육(센터별 1명) ■ 물류관리사 / 6시그마 교육 ■ 운전자직무보수교육(CSM 전원) ■ 가전제품 설치 입문교육(신입 CSM) ■ 설치자격 교육(미보유/신입 CSM) ■ 품질서비스 상시 교육(CSM)	분기 1회 월 1회 년 1회 년 1회 로지텍 동일 4월~11월 월 1회 월 1회 주 1회	680명 20명 12명 4명 4명 450명 해당자 " CSM	25백만원
시설 부문	■ 1톤 차량 2.5톤으로 전환 - 1대당 29,000천원 - 24개월 또는 36개월 할부 전환 ■ 리프트 및 롤레일 장착 - 1대당 3,400천원 ■ 사다리차 증차 - 관할지역 부족분 추가(의정부) ■ 직영전환 차량 매입 - 프리미엄 차량 23대 ■ 구형 PC 교체 및 신규 구입	4월~12월 4월~12월 7월 4월~12월 4월~12월	37대 37대 1대 23대	1,407백만원

22

XIII. 투자 계획

항 목	내 용	기간	인원	예산
포상 부문	<ul style="list-style-type: none"> ■ 미담사례 시상(건당 3만원) ■ 상,하반기 평가 상위자 시상 - 국내 및 해외 연수 ■ 창립기념일 우수사원 시상 	<ul style="list-style-type: none"> 월 1회 6월,12월 3월 	<ul style="list-style-type: none"> 10명 16명 10명 	78백만원
복지 부문	<ul style="list-style-type: none"> ■ CSM의 두발청결을 위한 무료 이발 - 미용사 2명 채용후 Rotation 근무 - 물류센터내 이용실 설치 및 장비 지원 ■ 결혼기념일 및 생일축하 꽃다발 증정 - 기혼자:결혼기념일, 미혼자:생일 - 축하엽서 송부 및 임원/센터장 축하 e-메일 발송 ■ 창립기념일 성적우수자 포상 - 센터별 우수CSM 포상 ■ 근로자의 날, 명절등 선물 지급 - 개인별 명절선물 지급 	<ul style="list-style-type: none"> 시행중 시행중 시행중 시행중 	<ul style="list-style-type: none"> CSM 관리직, CSM 관리직, CSM 관리직, CSM 	109백만원

23

CSI 목표달성을 위한 우리의 다짐 !

- A
Accept : 고객의 의견을 어떠한 경우라도 겸허히 받아 들이는 마음을 갖겠습니다.
- B
Believe : 고객이 개선을 요구하는 사항은 항상 믿고 신뢰하는 마음을 갖겠습니다.
- C
Cool : 고객이 힘들고 어려운 요구를 하더라도 반드시 시정 조치하도록 하겠습니다.
- D
Delight : 고객이 다시 믿고 찾을 수 있도록 기쁨과 진한감동을 드리겠습니다.

24