

# 국내 퀵서비스업의 발전을 위한 제언

## 1. 머리말

서비스산업은 국가경쟁력을 선도하는 주요 산업으로 인식되고 있는 추세에 따라 정부에서는 자율시장 경쟁체제로의 전환 및 소비자보호 강화 등과 같은 정책추진을 통해 서비스산업의 경쟁력을 확보하기 위해 노력하고 있다. 특히 운송서비스 산업의 경우 화물자동차운수사업법의 개정을 통한 규제완화가 적극적으로 추진되고 있다.

국내 퀵서비스업의 경우 정보화시대를 맞이하여 무점포 거래의 확산과 시간개념이 중요시됨에 따라 단거리 소형화물차의 이동수요는 전사 증가하고 있다.

그러나, 이와 같은 수요증가에도 불구하고 국내 퀵서비스업계는 현황 및 통계 자료조차 없을 정도로 관리가 미흡한 실정이며, 업체의 영세성, 전문적 경영능력의 미흡, 체계적 품질관리의 미흡 등으로 인해 고객 불만 요인이 증대하고 있으며, 운송수단이 소형 이륜차(125cc)위주로 되어 있어 운송 사고 위험이 높은 실정이다.

이에 따라 국내 퀵서비스 산업의 경쟁력 강화와 함께 소비자의 권익 보호를 유인하고, 나아가 효율적인 정책집행에도 기여하기 위한 퀵서비스업의 발전방안의 제시는 중요한 과제로 판단된다.



한호명  
상지영시대 교수  
033-730-0821  
nyhan@youngseo.ac.kr

## 2. 퀵서비스업의 거시적 여건분석

진술한 바와 같이 퀵서비스업에 영향을 미치는 거시여건을 법·제도적 측면, 산업측면 및 고객수요 측면으로 구분하여 분석한 결과는 다음의 <표>에서 보는 바와 같다.



구분	분석결과
법·제도적 측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>운송관련               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 규제완화를 통한 자율시장경쟁체제의 유지</li> </ul> </li> <li>소비자보호관련               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자 요구증대에 따른 권익보호 강화</li> </ul> </li> </ul>
산업 측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>물류산업 관련               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자 유통시장의 개방에 따른 물류수요의 증대</li> <li>• 소량·빈도운송체제로의 전환에 따른 운송수요증대</li> </ul> </li> <li>택배산업 관련               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 무점도거래 및 스유통업의 확산에 따른 운송수요의 증대</li> <li>• 경쟁심화에 따른 서비스차별화 전략 요구</li> </ul> </li> </ul>
고객수요 측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>퀵서비스업 관련               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 시간가치의 중시에 따른 당일배송 수요의 증대</li> <li>• 무점도거래의 확산에 따른 전략적 제휴의 증가</li> <li>• 경제·사회적 여건변화로 인한 개인소화물 운송수요의 증대</li> </ul> </li> </ul>

〈표〉 가시적 여건분석 결과

첫째, 법·제도적 여건은 규제완화를 통해 자율경쟁체제를 강화시키고 소비자 요구의 고도화추세에 부응하여 소비자 권익보호를 강화시키는 추세로 진전되고 있다.

둘째, 퀵서비스업의 여건은 인터넷, 홈쇼핑 등과 같은 무점도 거래의 확산에 기인한 신규 화물운송수요의 증대와 운송서비스업계의 난립으로 인한 경쟁심화로 인해 서비스 고도화와 차별화를 통한 경쟁전략의 구축을 요구하고 있다.

셋째, 고객여건은 경제, 사회적 여건의 변화에 따라 당일배송 수요의 증대 추세와 개인소화물 운송수요의 증대 추세가 진전되고 있으며, 무점도 거래업체와의 전략적 제휴를 통한 신규 수요도 증대되고 있다.

종합하면 퀵서비스업계는 이와 같은 거시여건의 변화에 적극적으로 대응하기 위해서는 자율경쟁체제에 부응하고, 증가하는 운송수요를 적극적으로 수용하고, 고객의 고도의 서비스 요구에 대응할 수 있는 서비스 중심의 전략수립이 요구되고 있는 것으로 판단된다.

### 3. 퀵서비스업의 잠재력 평가

퀵서비스업의 잠재력을 SWOT분석을 통해 수행한 결과는 다음의 〈표〉에서 보는 바와 같이 현재는 시정교란, 재산성악화, 서비스 수준 저하, 고객불만 증가 등과 같은 해결해야 할 과제가 산적해 있는 실정이지만, 국가경제에서 서비스산업이 차지하는 가치의 증대 및 퀵서비스 시장 수요의 지속적 증대 등에 따라 향후의 성장잠재력은 충분한 것으로 판단된다.

<b>강점(Strength)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 영세업체 난립으로 인한 시장교란</li> <li>- 물량의 병준화 추세(비수기의 축소)</li> </ul>
<b>약점(Weakness)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 업체 및 운송인의 자산성 악화</li> <li>- 상대적으로 높은 운송비가</li> <li>- 서비스 수준 및 품질관리 수준 미흡</li> <li>- 보상기준 및 체제 미흡으로 고객불만 증대</li> </ul>
<b>기회(Opportunity)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 무점도거래 확산에 따른 수요 증대</li> <li>- 시간가치의 중시에 따른 신속배송 수요의 증대</li> <li>- 서비스 산업의 중요성 증가</li> <li>- 화주요구 고도화에 따른 소량빈도 배송체제의 진전 가속화</li> </ul>
<b>위협(Threat)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대형 택배업체들의 시장진출 우려</li> <li>- 경영여건 미성숙으로 인한 재산성 악화 지속 우려</li> <li>- 소비자 권익보호에 따른 비용부담 증가</li> <li>- 주5일 근무제 확산에 따른 업무집중/수요감소 우려</li> </ul>

〈표〉 퀵서비스업의 잠재력 평가 결과

상기한 성장잠재력을 충분히 향유하기 위해서는 퀵서비스업계는 서비스 수준을 향상시키기 위한 자구노력이 시급하며, 이를 위한 효율적인 접근방법 중의 하나로 퀵서비스의 표준을 통한 진반적인 운송서비스수준을 제고시키는 방안이 요구되고 있다.

#### 4. 퀵서비스업의 실태조사

퀵서비스 업의 경우, 제도적으로 고유한 업종으로 인정받고 있지 못한 관계로 기본적인 통계자료조차 없는 실정이나 실질적으로는 2,000개소 이상의 업체들이 영업을 하고 있는 실정이다. 이에 따라 퀵서비스업의 현황을 파악하여 향후 발전방향을 제시하기 위한 목적으로 실시된 조사결과의 세부 내용은 다음과 같다.

##### 1) 운송인 연령

퀵서비스 업에 종사하고 있는 운송인들의 평균연령층은 지역적으로 다소의 차이는 있으나, 주로 30대와 40대로 전체 응답자의 71.0%를 차지하고 있는 것으로 나타나 대표적인 생계형 직종임을 반영해 주고 있다.

##### 2) 운송인의 운행 경력

운송인들의 운행경력은 2년에서 5년 사이가 53.6%로 가장 높게 나타나, 퀵서비스업의 발전 속도에 따라 운송인에 대한 신규인력의 필요성이 꾸준히 요구된다는 점과 이직률이 상대적으로 높은 직종임을 반영하고 있다. 이와 같은 특성은 결과적으로 확고한 서비스마인드와 풍부한 현장경험을 지닌 전문인력의 부족을 초래하여 퀵서비스의 질(신속, 정확)을 저하시키는 요인으로 작용하고 있는 것으로 판단된다.

##### 3) 주당 근무일수

퀵서비스에 종사하는 운송인들의 주당 근무일수는 평균적으로 5.9일로 나타나, 공휴일을 제외하고는 매일 근무를 하고 있는 것으로 조사되었다. 이는 주요 고객인 기업임을 반영한 결과로 판단되며, 주5일 근무제에 따른 운송인들의 영업시간 증가와 함께 서비스거리의 과부하로 인한 피로누적, 폭주하는 주문을 처리하지 못함으로써 발생하는 고객상실에 따른 기

회비용 발생 등은 곧바로 매출의 감소로 이어질 것으로 판단된다.

##### 4) 일일 근무시간 및 운행거리

일일 근무시간은 평균 9.85시간, 운행거리는 평균 172.19km로 나타나 과도한 업무에 시달리고 있음을 반영해 주고 있다.

##### 5) 사람을 대상으로 영업을 한 경험

서비스 대상 중에서 사람을 대상으로 영업했던 경험을 살펴보면, 전국적으로 없음이라고 답한 48.6%를 제외한 51.4%의 운송인들이 최소 수 1회 이상을 경험한 것으로 조사되었으나, 퀵서비스 업체의 관리자 인터뷰 결과에 따르면, 퀵서비스 취급포괄 범위에 사람을 포함시키지 않고 있어 관리자와 운송인들간의 영업대상에 대한 시각의 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 사람을 대상으로 한 영업행위는 운송인들의 자제적인 영업행태로 판단되며, 사고위험의 배제 및 고유한 영업범위를 확보한다는 차원에서 이의 해소 등을 위한 교육훈련 및 관리감독이 시급한 것으로 판단된다.

##### 6) 주문확보방법

주문확보방법의 경우, '하나의 퀵서비스 회사에 회원으로 가입하여 주문을 확보하고 있다' 라고 응답한 경우가 전국기준으로 76.8%인 106건으로 나타나 퀵서비스업의 업태는 법적으로 볼 때 화물자동차운송수산업에 속하는 것으로 이해하는 것이 적절할 것으로 판단된다. 또한 단골고객으로부터도 직접 주문을 확보하는 경우도 14.5%로 적지 않은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타났다.

이는 퀵서비스업계의 영세성을 감안한 때 업체간, 운송인간 치열경쟁의 심화를 유발시키고 나아가 산업전체의 불공정 거래관행을 고착시킬 것으로 판단



된다.

### 7) 월평균 처리건수

운송인들의 수입규모를 살펴보기 위해 평균적으로 한 달에 취급하는 서비스 건수를 살펴본 결과, 전국을 기준으로 일 대 한 달에 처리하는 서비스 건수는 총 166,81건으로 나타나 일평균으로는 7.1건을 처리하는 것으로 조사되었다.

### 8) 월평균 수입 규모

월평균 수입규모를 금액측면에서 살펴보면, 전국기준으로 154,35만원이고 긴당 평균수입은 9,250원으로 나타났으며, 이는 통계청의 '근로자 가구의 가구당 월평균 가계 근로소득 (221,05만원)과 비교해볼 때 매우 낮은 것으로 운송인들에 대한 안정적인 수입 확보가 시급한 과제임을 반영하고 있다.

### 9) 월평균 비용수준

총비용에서 기타비용이 제외된 점을 고려하면, 운송인들의 월평균 총비용은 72,32만원 정도로 나타나 총매출규모는 227,35만원인 것으로 추정되며, 총매출의 31.8%를 비용으로 지출하고 있는 것으로 나타났다. 기타비용을 포함시키면 매출대비 비용구성비는 더욱 증가할 것으로 판단된다. 이들 비용구성체제를 보면, 회원업체 납입금이 39.3%, 유류대가 16.7%, 차량정비 및 유지비용이 14.4% 순으로 높게 나타났으며, 이들 주요 3개 요인의 합은 총비용의 70%이상을 점하는 것으로 나타나 직접비의 비중이 매우 높은 것으로 조사되었다.

이는 운송인들의 경우, 총매출에서 차지하는 비용 비중이 높아 실질소득수준이 저하되고 있음과 동시에 비용구조가 직접비 위주로 구성되어 있어 비용절감 여지가 크지 않아 채산성 악화현상을 반영하고 있는 것으로 판단된다.

### 10) 년평균 사고빈도

운송인들의 사고경험에 대한 질문에 있어 년평균 1회 미만(없음)이라고 답한 응답자가 전체의 35.3%인 49명으로 가장 많았고, 그 다음으로 년 2~3회가 22.5%인 31명으로 나타났으며, 6회 이상을 응답한 사람도 8명이나 있는 것으로 조사되어 대부분의 운송인들이 영업 중에 사고를 경험한 것으로 나타났다.

### 11) 사고처리 방법

수익성에 직접 영향을 미치는 사고발생시 처리방법을 분석한 결과, 개인적인 처리가 응답자의 46.8%, 보험회사에 의한 처리가 33.3%로 나타났다. 현행법규에 의한 이륜자동차 관련 보험규정은 책임보험의 경우는 50cc미만 이륜자동차를 제외하고는 반드시 가입해야 하는 의무규정인데 반해, 종합보험의 경우는 대인·대물 보험은 손해보험사 공동인수 사항이고 자손·자사 보험은 손해보험사의 인수거절이 가능한 사항으로 규정되어 있다.

그러나 손해보험회사들은 이륜자동차의 높은 손해율로 인해 보험부보를 피피하고 있으며, 운송인들은 제도적으로 규정되어 있는 책임보험조차 비용부담의 가중으로 인해 부보를 꺼리고 있는 실정이다.

따라서 손해보험제도 및 공동구제제도 등 더 같은 비용분산방향을 통해 운송인들의 경제적 안정을 보장하기 위한 현실적 접근방법이 요구되고 있는 것으로 판단된다.

### 12) 고객불만 건수

서비스를 제공하는 과정에서 발생한 고객불만 건수에 대해 운송인들이 경험한 바를 조사해본 결과, 전국평균 월 2.4회로 나타나 10일에 1회 정도의 높은 고객불만 수준을 나타내고 있다.

13) 고객불만 유형

운송인들이 서비스를 제공하면서 고객들로부터 불만을 들은 경우에 대한 복수응답을 실시한 결과, 전국 기준으로 거의 모든 문항들의 응답이 50.0%를 넘었으며, 이 중에서 시간지연(77.5%)이 가장 큰 불만요인으로 나타났다. 퀵서비스의 장점이 신속·정확한 배송임을 고려할 때, 시간지연 및 오배송에 의한 고객불만이 높다는 것은 가장 중요한 고객서비스 품질이 취약하다는 점을 반영한 결과로 판단된다.

14) 영업 애로요인

퀵서비스 영업을 하면서 느끼는 애로요인에 대한 복수응답의 결과, 텀핑요금(77.5%), 사고에 따른 수익 불안(73.2%), 피로누적으로 인한 사고위험(70.3%) 순으로 나타나, 수익성 저하와 사고위험이 가장 큰 애로요인으로 대두되었다.

특히, 주문확보의 불안정 및 가입업체와의 불공정 거래관행으로 인한 수익감소도 중요한 애로요인으로

나타났다.

5. 분석결과 시사점

상기한 분석결과를 기초로 퀵서비스 업의 운영측면의 시사점을 도출해본 결과, 업계 전반에 걸쳐 3D업종이라는 인식이 팽배해있고, 근무여건, 운영여건, 서비스여건 등에 있어서도 지속적인 개선노력이 요구되고 있는 실정이다.

특히, 근무여건의 경우, 과도한 업무시간 및 운행거리로 인한 피로누적과 사고위험 증대 그리고 운영여건에 있어 안전운행에 대한 인식 부족과 사고발생시 처리에 대한 개인부담의 가중, 서비스여건에 있어 고객불만전수의 최소화를 위한 업계노력의 미흡, 업계간 과당경쟁으로 인한 서비스 질의 저하, 출혈경쟁 등은 퀵서비스 업계의 수익기반 약화를 가져오는 원인으로 나타나고 있다.

| 기술표준 2008.5

