

[토론문 2] 물류서비스 부분

물류서비스에 대한 개념과 전개방향

**우송대학교 운송물류학과
정 병 현**

물류서비스에 대한 개념과 전개방향

정병현(우송대학교 운송물류학과)

1. 물류의 개념

- 물류(物流)란 물적유통(物的流通)의 줄임 말로서 원부자재의 생산현장 공급에서부터 공장에서 생산된 제품을 출하하여 최종소비자에게 공급하는 수송·하역·포장·보관 등 전과정을 말함. 일반적으로 물류는 군사과학의 한 분야인 병참술(logistics)에서 비롯됐는데, 군사요원의 이동과 철수, 군수물자의 보급, 시설의 건설과 운용 등에 관한 계획을 수립하고 경영하는 과정에서 생긴 노하우가 물류라는 이름으로 기업활동에 도입된 것임. 그리고 이러한 물류 업무의 수행을 용역 등의 형태로 제공하는 것을 물류 서비스라고 하며, 물류 서비스를 구분하는 용어는 물류업무의 수행 주체에 따라서 구분된 개념이며 1PL, 2PL, 3PL, 4PL등으로 나누고 있음.
- 또한 물류의 주요 기능인 수송, 하역, 포장, 보관, 정보의 각 분야에서 공급자 및 수요자의 차이는 있지만 이에 대한 서비스는 존재하고 있음.
- 최근 들어 전자상거래의 발달 등으로 인하여 물류에 대한 관심이 높아지고 있으며 대부분 고객에 대한 택배 등 배달서비스로 이해하고 있는 경우가 많음.
- 물류서비스는

2. 충남의 물류정책

- 지역물류기본계획을 기초로 각 기능별 물류에 대한 현황 분석과 계획을 수립하여 집행하고 있음. 현재는 주로 수송 등을 위한 도로망, 철도망 투자계획을 중심으로 수립되고 있으며, 그밖에 물류단지, 화물터미널, 유통시설 등 인프라 중심의 계획 및 시행방안을 수립하여 추진하고 있음.
- 그밖에도 물류체계 효율화를 위한 물류정보화, 물류표준화, 물류공동화 방안에 대한 계획을 수립하여 추진하고 있는데 서비스 개념보다는 물류 산업 중심의 정책을 수립하고 추진하고 있음.

3. 물류서비스

- 주문에서부터 고객에게 배달되는 동안에, 또는 판매 후 수선이나 보수 등의 서비스를 포함하여 고객을 만족시키는 활동을 의미.
- 물류에서 고객에게 제공하는 서비스는 짧은 납기, 소량 납품, 긴급 배송, 납기 회답의 신속성, 재고정보의 제공, 판매정보의 제공 등 영역이 넓음. 기술혁신으로 품질과 가격 면에서 평준화가 이루어진 상태에서는 고객서비스가 마케팅과 물류에서 가장 중요한 비중을 차지
- 고객서비스는 제품의 가용성에서부터 판매 후 보수관리에 이르기까지 많은 요소를 포함하는 개념으로 물류관점에서 고객서비스는 소비자에게 제공되는 모든 물류활동의 결과에 의해 결정됨. 따라서 물류시스템을 어떻게 설계하는가에 따라서 제공되는 고객서비스 수준이 결정되며, 고객서비스 수준을 결정하기 위한 요소로서는 재고전략, 수송전략, 입지전략 등이 있음. 결국에는 서비스 향상과 함께 원가절감을 목표로 기업들이 추진되고 있음.

4. 충남의 물류서비스 전개방향

- 물류기업이 지향하는 물류서비스 전략 추진을 위한 지원체계의 강화가 필요하며, 물류기업의 원가절감 및 서비스 제고를 위한 제도 및 인프라 지원체계의 구축이 필요
- 4차 산업을 활용한 물류서비스 체계 구축의 선점이 필요
- 한반도의 중심이라는 충남의 지리적 여건을 활용한 물류서비스체계의 구축을 통한 물류서비스의 발전을 도모할 필요가 있음.(물류센터의 적극적인 유치 등)
- 소비자의 관점에서 물류서비스는 부가적인 서비스로 판단하며 이에 대한 향상을 통한 메인전략의 성공률을 향상에 기여하는 방안으로도 검토가 필요(관광판매와 물류의 전략적 제휴 등)