

커버스토리



2009년 택배시장 상반기 결산 및 하반기 전망

극심한 경기침체에도 '선방'...동부·CJ 상반기 선전

작년부터 이어진 글로벌 금융위기의 확산과 실물 경기 침체로 상반기 국내 경제 전망은 밝지 않았다. 택배산업 전망 또한 그랬다. 실제 상반기 택배시장은 어떠한 변화가 있었을까.

또 하반기부터 점차 경기가 살아날 것이라는 전망이 많다. 택배산업은 어떨까.

본지는 주요 택배업체 8개 기업의 상반기 물동량과 하반기 예상 물동량을 취합, 분석해 보았다.

8개 택배사는 대한통운, CJ택배, 한진택배, 현대택배, 우체국택배, 로젠택배, KG엘로우캡택배, 동부익스프레스택배 등이다.

작년 상반기 대비 마이너스 3.1% 성장

상반기 물동량 분석 결과 2009년 택배업계 상반기는 극심한 경기침체에도 불구하고 선방한 것으로 나타났다.

2008년 성장세보다는 약간 둔화됐지만 악조건 속에서도 작년과 비슷한 수준의 성장세를 보였다는 것은 대단하다고 할 수 있다.

2009년 상반기 8개 택배업체들의 전체 물동량은 4억 4,223만 개로 집계됐다. 작년 상반기 8개 업체의 물동량 합계인 3억 8,008만 개보다 약 6,215개 정도 늘었다.

하지만 2007년 상반기(3억 1,868만 개) 대비 2008년 성장률인 19.2%보다는 좀 낮은 16.1%에 그

쳤다. <도표 1참조>

성장세가 가장 두드러졌던 업체는 동부익스프레스택배와 CJ택배를 꼽을 수 있다. <도표 2참조>

이 두 업체는 20% 이상의 고속 성장을 이룩했다. 나머지 업체들은 평균 10% 이상 성장했으며 우체국택배와 KG엘로우캡택배는 9% 성장에 그쳤다.

CJ택배와 동부택배 성장과 관련해 업계 전문가들은 M&A이후 오랜 기간 지속해 온 안정화 작업이 작년 말 대부분 완료, 올 상반기부터 본격적인 시너지 효과가 나타나는 것으로 분석했다.

또한 중견택배를 중심으로 각 업체들은 택배박스당 단가인상에 주력했다.

동부택배는 200원 정도를 인상했고 KG엘로우캡 역시 100원 정도 인상했으나 메이저 택배업체들은 평균 20원 가량 하락했다. 하지만 하락한 금액이 과거에 비해 매우 적은 편이라는 점에서 매우 고무적이라는 평가다.

상반기 이슈 1.

각 업체별 내실강화 및 서비스 품질 향상에 주력

상반기 대다수의 택배업체들은 수익성과 건전성을 고려한 내실 경영에 주력하는 모습을 보였다.

위기에서 살아남기 위해 조직을 재정비하고 업무

혁신의 강도를 높이는 등의 내실을 강화한 것이다.

특히 이러한 내실 강화 전략은 향후 택배산업의 판도를 많이 바꿔놓을 것이라는 전망이 늘고 있다.

업체 간 경쟁이 과거 저단가 경쟁구도에서 서비스 경쟁력 향상에 따른 품질경쟁으로 전환, 택배산업의 질적인 성장이 예상된다는 것이다.

실제 상반기 택배업체들은 원가혁신을 통한 체질 개선으로 수익구조가 많이 개선됐으며 서비스 품질 개선을 위해 많은 노력을 기울였다.

대표적인 기업으로는 한진택배를 꼽을 수 있다. 2008년 상반기 영업이익이 1.5% 수준에 불과했던 한진택배는 2009년 상반기 영업이익은 5% 수준까지 높아졌다.

그 결과 이 회사는 시간지정서비스 등의 고객중심의 다양한 서비스를 선보일 수 있게 됐으며 국내에 택배업종을 처음 도입한 업체답게 시장을 올바르게 선도하고 있다.

이밖에도 CJ택배와 현대택배는 고객이 정오까지 택배를 예약하면 그날 오후에 택배물건을 픽업하는 서비스인 당일 집하서비스를 개시하는 등 특화서비스를 강화했다.

특히 CJ택배는 지난 4월 1일부터 화주사인 CJ홈쇼핑, CJ몰 등의 고객들을 대상으로 배송사원이 아닌 대리점 사장이 직접 배송하는 서비스를 선보이는 등 프리미엄 배송서비스 제공을 통해 고객만족도를 극대화하고 있다.

하지만 갑작스러운 서비스 강화 전략이 영업소 등의 반발을 사기도 했다. 본사는 서비스 품질을 향상 시키겠다는 신념 하나로 일선 영업소들을 압박했으나 갑작스런 변화에 적응하지 못한 배송사원들이 불만을 토로했던 것이다.

로젠택배와 동부익스프레스택배 역시 저단가를 지양하고 서비스 품질 향상을 통한 영업활동 강화했으며 꾸준한 원가구조 개선으로 경쟁력을 향상시켰다.

이밖에도 KG엘로우캡택배는 지점과 본사간의 유대관계를 돈독히 할 수 있는 내부적 단합과 서비스 품질 향상교육을 통해 조직 및 브랜드의 충성도를 올리는 데 집중했다.

상반기 이슈 2.

과감한 인프라투자...신규 택배터미널 확보 집중

2009년 상반기에는 신규 택배터미널 확보에 집중하는 택배업체들이 유난히 많았다.

서비스 강화라는 핵심 전략에서 빠질 수 없는 것이 택배터미널인 만큼 업체들 또한 신규 터미널 확보에 주력한 것이다.

CJ택배는 옥천터미널을 증축, 시간당 5만 박스까지 분류할 수 있게 만들었으며 로젠택배 역시 기존 군포와 일죽터미널을 통합, 이천에 대단위 터미널을 확보했다.

대한통운은 늘어나는 수도권 택배물량의 원활한 처리를 위해 가산동에 연면적 1만 4,000평, 대지면적 3,000천 평 규모의 수도권 서브터미널을 준비 중이다. 특히 5만 박스를 분류할 수 있는 자동화 소터기를 도입, 고객의 다양한 요구에 부응한 택배서비스를 보다 신속하고 안전하게 제공한다는 전략이다.

이밖에도 한진택배 역시 대전허브터미널 증축을 준비 중이며 KGB택배도 수도권 터미널 건립을 위해 수도권 인근에 3만평 규모의 부지 확보에 주력하고 있다.

한편 지난 해 말 광주와 부천 등지에 신규터미널을 확보했던某업체는 잘못된 분석으로 인해 올해 4월 부천터미널을 잠정 폐쇄, 7~8억 원 이상 손실을

본 것으로 알려졌다.

상반기 이슈 3.

Visibility확대 위해 IT시스템 변화 꾀해

올해 상반기 택배업체들은 프로세스 상의 Visibility 확대를 위해 IT정보화시스템의 변화를 꾀했다.

집배송 업무의 효율적 개선, 대형 거래처 확보 및 신규영업의 기틀을 마련하기 위한 다양한 시스템 구축, 고객 응대서비스의 차별화를 위한 시스템 발굴, 영업사원의 업무 편의성을 높이기 위한 방안으로 택배업체들은 IT를 접목한 택배시스템 도입에 박차를 가했다.

대표적인 업체는 로젠택배와 KG엘로우캡, 한진택배 등을 꼽을 수 있다.

로젠택배는 지난 2월 택배물량 집계와 분석을 통한 영업력 강화를 위해 모바일 스캔폰을 도입했다.

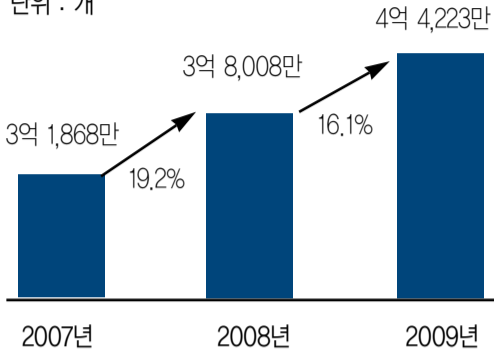
KG엘로우캡택배 역시 지난해부터 준비해 온 엘



커버스토리

[도표 1] 8개사 상반기 물동량 집계 결과

단위 : 개



로우캡 통합물류시스템과 모바일 스캔폰을 도입, 개인고객은 물론 기업고객의 서비스 품질을 획기적으로 개선시켰다.

이밖에도 한진택배는 택배사업이 본격적인 궤도에 올랐던 만큼 차별화 서비스 제공에 집중하고자 8월 경 차세대 스마트폰을 도입할 계획이다. 정보흐름의 Visibility를 높여 고객서비스를 한층 더 높인다는 전략인 것이다.

상반기 이슈 4.

통합물류협회 출범에 따른 택배위상강화 기대

2009년 상반기 드디어 택배산업만을 위한 법적인 단체가 만들어졌다.

지난 6월 출범된 한국통합물류협회에 택배분과위원회가 신설, 택배 위상강화는 물론 택배산업의 실질적인 문제점들이 해소될 것이란 기대가 상승하고 있다.

택배분과위원회는 2009년 택배업계 현안으로 떠오른 ▲택배차량 증차허용 ▲택배화물 운송차량에 대한 주차장 규제 완화 ▲물류사업자(택배작업원) 채용 난 해소 ▲택배 표준요금제도 도입 ▲우체국 불공정 행위에 대한 시정 요구 ▲공동인프라 구축 등에 대한 업무를 추진할 예정이다.

하지만 택배분과위원회 운영 등에 대해 논의하고자 갖은 두 차례의 미팅에서 각 업체들 간 알력이 심해 아무런 소득 없이 끝난바 있다. 이에 업계의 지적의 목소리가 커지고 있다.

한 택배업계 종사자는 “택배산업을 위해 힘쓸 수 있는 법적인 단체가 만들어진 만큼 모두 힘을 모아 산업의 발전을 도모해야 한다.

하지만 각 업체들은 서로 협회에서 유리한 위치를 선점하기 위해 눈에 보이지 않는 경쟁을 펼치고 있다. 무엇이 진정으로 산업을 위하는지에 대해 고민하고 향후 추진방안에 대해 서로 머리를 맞대야만 할 것”이라고 말했다.

[도표 2] 업체별 물동량 증가율 및 하반기 예상물량

구분	상반기성장률	하반기(예상물량)
대한통운	18%	22%
CJ택배	22.2%	27.5%
현대택배	17.7%	31.5%
한진택배	11.5%	14.5%
우체국택배	9%	9%
로젠택배	18.2%	15%
KG엘로우캡택배	9.2%	15%
동부택배	23.2%	23.1%

상반기 이슈 5.

화물연대의 택배사 내정간섭 확대

올해 상반기 택배업계 가장 큰 이슈 중 하나는 대한통운 계약직 차주 문제를 빌미로 발생한 화물연대 파업을 꼽을 수 있다.

올해 화물연대 파업은 불분명한 명분과 정부의 강경한 입장으로 인해 금방 마무리되긴 했지만 택배업계는 단순한 파업 수준에서 볼 것이 아니라 주장이 제기되고 있다.

화물연대가 자신들의 세력을 확대하기 위해 타깃으로 삼은 곳이 택배산업에 종사하는 차주들일 가능성이 큰 만큼 택배업체들은 긴장의 끈을 놓지 말아야 한다는 것이다.

이러한 주장은 어느 정도 일리가 있다.

화물연대는 지난 4월부터 택배업계 화물차주들을 대상으로 근무환경에 대한 설문조사를 실시하는 등 세력 확대를 위한 사전 준비 작업을 진행한 바 있기 때문이다.

대한통운 사태를 화물연대 총파업으로 확대시켰다는 것 또한 이러한 주장을 뒷받침한다.

최근 있었던 화물연대 소속 차주들이 D사의 택배 터미널을 점거하는 사태 역시 같은 맥락으로 볼 수 있다.

상반기 이슈 6.

택배업계 M&A 냉설로 또 다시 요동

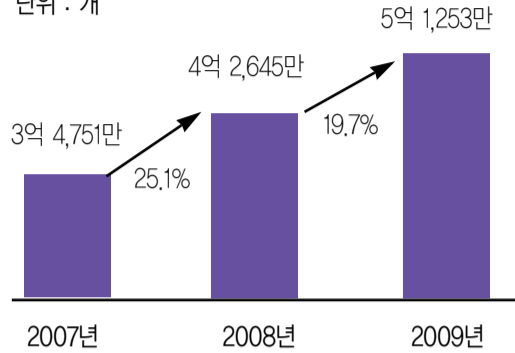
택배업계 M&A설이 다시 고개를 내밀고 있다.

2000년 대 이후 10차례 이상의 M&A가 진행된 바 있는 택배업계의 M&A설은 매년 끊이지 않고 있다.

올해도 마찬가지. 가지각색의 냉설들이 택배업계를 또 다시 요동치게 하고 있다.

[도표 3] 8개사 하반기 예상 물동량 집계 결과

단위 : 개



최근의 소문은 몇 가지 형태로 나뉜다.

가장 대표적인 설은 과거부터 택배사업에 진출하고자 한다는 그룹이 다시 택배업체를 인수, 진입을 꾀하고 있다는 설이다.

또 다른 설 중 하나는 대기업 중 하나가 신생업체를 창립, 시장에 진입한다는 설. 여기에 A택배사가 B택배사 인수를 위한 물밑작업이 한창 진행 중이라는 설까지 난무하고 있다.

이런 설들은 대부분 출처가 어딘지조차 확인이 불가능한 상태며 아직까지 이렇다 할 움직임도 포착되지 않고 있다.

그렇다면 이러한 루머들이 최근 들어 다시금 확산되는 이유는 뭘까.

이에 대해 일부 택배전문가들은 하반기로 접어들면서 경기가 조금씩 회복될 것이란 전망에 따른 것이 아니겠냐는 의견이 많다.

경기침체로 인해 현금 확보에 주력했던 업체들이 슬슬 자금을 풀어 기업사냥에 나설 것이란 전망이 많은 만큼 택배업체들 역시 그 대상이 될 수 있다는 것이 그들의 주장이다.

지난해부터 이어진 경기악화에도 택배산업은 꾸준한 물동량과 매출 증가세를 이어갔다.

세계적 경기침체로 인해 위기에 처한 기업이 많았던 제조업과는 달리 택배업체들은 불황과는 약간 거리가 멀었다. 저가를 찾아 온라인쇼핑몰을 이용하는 소비자들이 더욱 늘었기 때문.

이런 점들이 택배산업을 매력적인 산업으로 바꿔놓아 M&A시장에서도 택배업체들에 대한 평가가 매우 긍정적으로 바뀌지 않았겠느냐는 것이 전문가들의 분석이다.

한편 택배업계의 M&A설은 업체들 간의 시기가 만들어진 허무맹랑한 얘기에 불과하다는 의견도 많다.

최근 물동량이 증가해 터미널을 확대하려는 택배업체들을 겨냥해 일부 업체에서 호기 때 매각하려는 한다는 식의 독설을 퍼트리고 다닌다는 주장이 그것이다.

한 택배업체 관계자는 “터미널 투자 등으로 인해



서비스 품질을 높이고 더욱 사업을 확대해 나가려는 움직임을 놓고 매각을 위한 사전 작업들이라고 하는 이들이 많다"며 "자기네 회사 아니라고 그런 소문을 퍼트리고 다니는 이들을 정말 이해할 수가 없다"고 말했다.

이 외에도 통합물류협회 창립이 택배산업에 호기로 작용할 것이라 예상치 않았던 것도 M&A 시장에서 택배업체를 보는 시각을 바꿔놓고 있다고 말하는 이들도 상당수다.

지금까지 전무했던 택배산업만을 위한 법적인 단체가 생김으로 인해 향후 택배산업 발전가능성에 대한 기대가 커지고 있는 만큼 시장에 진입하려는 업체들이 보다 긍정적으로 검토할 가능성이 크다는 것이 그들의 생각이다.

또 협회의 중재로 인해 업체들 간 출혈경쟁이 자제되면 택배업체들의 수익구조가 개선될 것이라는 전망도 이런 전망에 한 몫하고 있다.

한 택배전문가는 "지금까지 택배산업은 해결되지 않는 여러 고질적인 문제점으로 인해 질적인 성장의 한계에 도달했다라는 얘기가 많았다"며 "하지만 통합협회의 설립으로 이러한 문제점들이 조금씩 해결될 가능성이 높아진 만큼 기업사냥에 나서고자 하는 업체들에게 아주 매력적인 검토대상이 되고 있다고 판단된다"고 말했다.

택배산업에서 M&A설이 끊이지 않는다는 것은 택배산업이 매력적인 산업이기 때문이라고 바꿔 말할 수 있다.

지금껏 설에 그친 경우도 많지만 현실화된 사례도 적지 않다.

하지만 문제는 이러한 설들이 나오면 각 업체의 하부조직인 영업소나 지점 등은 매우 혼란스러워한다는 데 있다.

본사로 입금해야 할 돈을 입금하지 않으며 충성도 역시 떨어져 양측 간 갈등이 심화되는 사태가 발생하기도 한다.

올해 택배산업은 많은 변화를 꾀하고 있다. 서비스 품질을 높이기 위한 다양한 전략을 수립하고 있으며 지금까지와는 다른 발전적인 모습으로 변화를

꾀하고 있다.

상황 역시 좋게 변하고 있다.

이러한 상황에서 흘러나오는 M&A 설들은 열기를 되찾아가는 택배산업에 찬물을 끼얹는 꼴밖에 되지 않는다.

각 업체들은 물론 모든 종사자들은 이런 여러 설들에 동요되지 말아야 할 것이다.

또 타사에 대한 비난과 허위 사실 유포보다는 국민 생활서비스로 자리매김한 택배산업을 보다 편리한 서비스로 인식될 수 있도록 하는데 노력해야 할 것이다.

하반기 전망.

작년 동기 대비 19.7% 성장 전망

8개 택배업체들의 하반기 예상물동량은 5억 1,253만 개로 집계됐다. [도표 3 참조] 2008년 동기 대비 약 19.7% 성장이 예상된다.

이는 07년 대비 08년 성장률인 25.1%에는 미치지 못한다. 하지만 하반기로 접어들수록 경기가 살아날 것이라 전망이 높은 만큼 택배업체들은 하반기 택배물동량 역시 증가할 것으로 예상했다.

예상 물동량의 증가 폭이 가장 큰 업체는 현대택배, CJ택배, 동부택배 순이다.

현대택배 관계자는 "기존 화주들의 안정적인 물량을 기반으로 신규 고객 유입이 점차 확대되고 있다"며 "최근 대형 화주사인 현대홈쇼핑의 물동량이 급증하고 있다는 점을 감안했을 때 하반기 택배물동량 역시 크게 증가할 것"이라고 말했다.

동부택배는 현재 진행 중인 우수인력 채용 등이 마무리되면 사업의 안정화를 꾀할 수 있게 돼 하반기 물동량은 꾸준히 증가할 것으로 예상했다.

한편 사업영역의 확대를 통한 긍정적 전망을 내놓은 업체도 있다.

KG엘로우캡택배는 하반기에 법인영업팀을 신설, B2B 또는 B2C시장 확대에 주력한다는 전략이며 중

국 업체와의 제휴를 통한 국제택배 사업도 추진 중이다.

KG엘로우캡 관계자는 "현재 다양한 신사업을 꾸준히 준비 중에 있다"며 "기존 타사가 시도하며 겪었던 시행착오를 줄이기 위해 벤치마킹과 철저한 사전 준비조사 및 시뮬레이션에 더욱 많은 시간과 심혈을 기울이고 있다"고 말했다.

하반기 예상 변수

유가, 화물운송제도, 녹색물류 등 꼽아

하반기 택배시장을 바꿔놓을 최대 변수에 대해 각 업체들은 유가상승, 화물운송 제도 개선에 따른 운영 혼란, 자가용 차량 유상 운송 행위 단속 강화 등을 꼽았다.

작년 사상 초유의 유가인상으로 영업이익이 최저로 떨어지는 경험을 했던 택배업체들로는 최근 들어 조금씩 인상기미가 보이는 유가에 대해 큰 관심을 가질 수밖에 없다.

또한 증차 제한으로 어쩔 수 없이 자가용 차량으로 많은 영업을 하고 있는 택배업체에서는 정부의 하반기 자가용 차량 유상 운송행위 단속이 야속할 수밖에 없는 상황이다.

단속에 걸리면 100만 원 이상의 벌금이 부과되기 때문에 더욱 그럴 수밖에 없다.

이밖에도 업체들은 하반기 예상 변수로 택배협회 설립에 따른 변화 예상, 화물연대 택배업체 내정간섭, Green Logistics 중요성 대두 등을 꼽았다.

재미있는 변수 중 하나로 윤달이 낀 추석을 꼽은 이들도 있다. 올해 추석이 윤달로 인해 10월에 있는 만큼 추석 물량과 곡물 등이 한꺼번에 몰려 서비스의 어려움이 예상된다는 것이다.

<장지웅 기자, j2w2165@k1news.co.kr>