

조철희의 기획연재
2009년
일본물류시장-13



일본택배의 최근현황과 한국택배 향방(3)



(주)K&J글로벌컨설팅 대표
물류전문 일본물류전문위원
cheolhwicho@hotmail.com

이번 호는 일본의 주요 통관기업들의 동향과 관련하여 거대하고 있는 택배 각사의 상황을 살펴보고 다음호에는 아마토택배의 경영전략과 최근 동향을 설명해 본다.

■일본 통관업계의 현황

(사)일본통신판매협회의 자료에 의하면 2007년도 통관시장 규모는 3조8,800억엔으로 매년 2,000~3,000억엔 씩 증가하고 있다. 오프라인의 백화점이 작년에는 7.4조엔 대의 규모에서 올해는 초경기불황과 신형 인플루엔자의 영향으로 고가상품 판매부진이 지속되어 전년 대비 10% 이상이 감소한 6조엔 대의 매출액을 보일 전망이다. 이는 전성기의 9조엔 대에 비하면 시장규모가 크게 축소된 것을 알 수 있다.

이에 비해 통관시장의 신장이 주목된다. 일본의 통관시장은 미국의 통관시장과 유사하게 카탈로그통관이 주축이 되어 성장해 왔다. 대표적인 기업으로 센슈가이(2008년 매출 1,582억엔), 닛센(1,554억엔), 세실(639억엔) 등의 전통적인 통관기업들이 중심이 되어 성장해 왔다.

그외에 TV쇼핑채널로 슈퍼터슈채널, QVC재팬과 같은 전용 통관채널을 사용하여 통관상품을 소개하는 기업군, 지상파 TV채널에는 주야방송에 다양한 상품군의 통관기업들이 급증하고 있는 가운데 요즘같이 소비불황의 여파로 일찍 귀가해 집에서 보내는 시간이 많은 일본인들이 늘어 게임시장, 온라인 시장에 있어서는 매출액이 늘어날 수 있는 좋은 기회이다.

■일본 통관기업의 물류거래 현황

대규모 통관기업 15개사의 물류센터 운영과 배송업자의 물류체제를 보면 다음과 같다.

물류센터운영은 베네세코포레이션, 자판네트다가다, 베루나, QVC재팬, DHC, 디노스, 오르비스 등은 자사운영이고 그 외의 통관기업들은 관련물류기업과 외부위탁에 의해 운영하고 있다. 배송은 스피드와 품질을 요구하기 때문에 택배전문업자와 계약하여 위탁하는 사례가 많다. 주로 전국 거점을 취급하고 있는 아마토, 사가와를 이용하는 경우가 많고 저렴한 택배단가를 고려해 일본통운과 일본우정을 사용하는 통관기업들도 많다.

최근에 베루나, 세실 등은 일본통운에서 사가와로 거래처를 변경하였으며 중견 이하의 통관기업들도 일본통운에서 아마토로 배송처를 변경하는 상황이 늘어나고 있다. 2009년 10월부터는 일본우정과 일본통운의 택배사업이 완전 통합할 예정이지만 이대로 간다면 현행의 양사의 통합물량은 줄어들 것으로 보인다.

통관기업의 물류담당자는 일본통운과 일본우정이 택배통합한다는 발표 후에 일본통운의 페리칸편은 최소한의 투자도 힘들다는 얘기도 있고 해서 통합 후에 향방이 불투명하다는 이유로 아마토와 사가와로 전환하게 되었다고 한다.

지난 2007년 10월에 양사는 통합을 발표하였고 2008년 4월까지 최종합의를 할 예정이었으나 교섭이 어려워 2008년 8월에 합의가 연기되었다. 이로 인해 양사의 사업통합도 2008년 10월보다 늦어져 2009년 4월부터 시작돼 시스템정비 등 택배사업의 완전통합 체제를 구축하기 시작한다.

이번 통합으로 인해 신회사인 JP익스프레스(JPEX) 주식의 2/3를 일본우편이 보유하게 되며 일본통운은 적자사업에 관한 대책이 될 것이며 일본우정은 시장점유율 확대를 위한 공격경영이 필요할 것으로 예상된다.

일본의 택배시장에서 B2B, C2C시장의 성장은 둔화된 상태이고 아직도 성장이 기대되는 B2C, C2B를 볼 때에 통관시장의 급신장은 B2C의 물량증대로 이어져 아마토와 사가와의 2강체제가 지속 될 것이다. 이미 사가와도 B2C시장공략에 나섰으며 이로 인해 각사의 물량유치를 위한 제안영업이 활발하게 진행 중에 있다.

택배는 단순한 상품배송이 아닌 서비스사업이기에 콜센터의 주문대응에서 배송사원의 상품 인도시의 접객서비스, 결재서

주요 통관기업의 택배물류 거래 상황

하주기업	주요상품	물류센터 운영	배송업자	배송료 기본설정
베네세코포레이션	교재	자사운영	일본우정	무료
아마존재팬	서적	아마존재팬로지스틱스	사가와, 아마토	1500엔 이상 무료, 미만 300엔
아스쿨	오피스용품	Bizex	Bizex	1900엔 이상 무료, 미만 315엔
센슈가이	일반잡화	찌도리로지스코	사가와	5250엔 이상 무료, 미만 350엔
닛센	일반잡화	통관물류서비스	아마토	주문 1회당 390엔
자판네트다가다	가전제품	자사운영	사가와	1개당 987엔, 대형상품 개별설정
슈퍼터슈채널	일반잡화	스미소글로벌로지스틱스	사가와	사이즈별 S630엔, M840엔, L1050엔
베루나	일반잡화	자사운영	사가와, 아마토	5250엔 이상 무료, 미만 367엔
QVC재팬	일반잡화	자사운영	아마토	동일주문 6개 630엔, 대형 1050엔
DHC	화장품	자사운영	아마토	3000엔 이상 무료, 미만 500엔
세실	일반잡화	세실로지스틱스	아마토, 사가와	5000엔 이상 무료, 미만 350엔
디노스	일반잡화	자사운영	게이힌배송	사이즈별 S350엔, M850엔, L1300엔
무도	일반잡화	무도마케팅소프트	일본통운	5250엔 이상 무료, 미만 315엔
오르비스	화장품	자사운영	아마토	무료
환켈	화장품	히다치물류	아마토	3000엔 이상 무료, 미만 350엔

비스 등 고객지향적인 종합서비스가 필요하게 된다. 이에 서비스에 민감한 일본의 소비자들은 택배사원의 행동을 불만을 느끼면 반수 이상은 클레임으로 화주, 또는 택배회사의 불평을 요구하는 것보다 말 없이 통관기업을 사용하지 않거나, 택배회사를 변경한다. 따라서 고객불만사항, 클레임처리 등의 귀중한 고객자료는 기업의 성장에 돌파구가 되며 사업상의 힌트가 된다.

한국에도 진출한 오르비스의 화장품회사가 통관전문기업에서 시작해 최근에는 일본의 주요 백화점 등의 매장에서 좋은 인기를 얻고 있는 이유는 고객의 불만족과 요구 사항을 해소하면서 자사상품의 장점과 특징을 살려 적정가격에 고품질을 유지하고 철저한 고객관리를 하고 있기 때문이다.

일본전국의 우편인프라를 구비한 일본우정은 개인택배와 소비자결제, 창구대응의 서비스와 품질면에서 소비자에게 신뢰도가 높은 편이다.

중요한 과제로 법인고객에 대한 대응력을 강화하게 된다면 JP익스프레스도 아마토, 사가와에 이어 3강체제로 대항 할 수 있을 것이다.

이와 같은 상황은 물류담당자 입장에서 보면 양사의 통합상황으로 인해 화주의 고객처인 법인 또는 소비자가 상품배송의 불편함을 느끼게 되면 기업의 브랜드이미지에 크게 손상을 입게 되고 결과적으로 매출액 감소로 이어지므로 거래처 선정은 신중하게 된다.

빅4사의 매출액과 택배 취급개수

기업명	매출액	택배회사	택배취급개수
아마토홀딩스	1조2,519억엔	아마토운수	12억3,280만개
사가와홀딩스	8,872억엔	사가와큐빈	10억6,109만개
일본통운	1조8,289억엔	일본통운	3억4,047만개
우편사업	1조8,652억엔	일본우정	2억7,706만개

※주: 2009년 3월기 결산자료

아마토운수의 경우 최근에는 병설형 터미널을 표준모델로 하고 있는데 택배터미널과 연결된 건물내에 로지스틱스센터를 만들어 법인고객의 상품을 재고관리하고 이에 대응한 수주상품을 적시에 배송하는 시스템을 구축하고 있다.

이와 같이 다수의 통관기업들이 자사물류센터를 운영하고 있다는 것은 택배기업 입장에서는 고객대응의 제안영업으로 재고관리와 배송, 결제서비스 등 일괄적인 고객지향적인 물류서비스를 제공할 수 있는 비즈니스 기회가 늘어나게 된다.



한국컨테이너풀 시스템이 있습니다

한국컨테이너풀(주)는 컨테이너(Box)규격, 치수를 표준화하여 상호호환이 가능하도록 함으로써 컨테이너를 공동으로 이용하도록 하여 물류의 합리화 및 물류비 절감과 환경보존 등 물류전반에 대한 효율성을 높이고 있습니다.

현재 국내 산업계의 물류합리화를 위하여 임대방식에 의한 컨테이너 공동이용제인 컨테이너풀 시스템(Container Pool System)을 구축하여 전국 65,000여개 업체에서 운영하고 있으며, 이를 통해 포장비용절감과 포장폐기물 억제, 포장치수 표준화 촉진 등의 효과를 얻고 있습니다.

원재료 구매에서 생산, 판매까지 SCM의 전과정에 사용되는 BOX의 투입, 회수, 관리 등 전과정을 저렴한 비용으로 일괄 처리해 드립니다.

풀시스템(Pool System)의 오랜 노하우를 지닌 동반자- 한국컨테이너풀 시스템이 있습니다.

한국컨테이너풀 시스템을 만나시면!

- 체계적인 관리, 대년간의 노후로 BOX의 투입, 회수, 관리까지 일괄 책임집니다.
- 동종업계 업종간 BOX의 공동사용으로 물류비용이 획기적으로 절감됩니다.
- 전화 한 통화로 필요한 수량의 BOX를 즉시 이용할 수 있어서 최고 공간활용이 용이합니다.
- 반복 사용으로 자원절약과 포장 폐기물 최소화로 환경보호에도 기여합니다.



LogisALL 제휴인사
(한국리얼로지스틱스, 한국컨테이너풀, 한국로지스틱스)