



2023년 창고 관리 및 풀필먼트를 위한 5대 당면과제

오토스토어의 업계 벤치마킹
설문조사 심층분석

autostoresystem.com





지난 2년간 공급망은 많은 부침을 겪으며 수차례 한계점에 도달하였습니다. 경제, 정치, 환경, 사회의 급격한 변화로 인해 제조부터 운송, 그리고 최종 배송 단계에서 창고 관리에 이르는 곳곳에 막대한 부담이 더해졌습니다.

인플레이션 심화, 경기 침체의 가능성, 지속 가능성 추진, 그 어느 때보다 높아지는 고객의 기대치 등 다양한 위협이 혼재되면서 2023년도 결코 만만치 않은 한 해가 될 전망입니다.

오토스토어는 시장 상황 설문조사를 통해 어떻게 기업들이 당면과제에 대응하여 능력을 발휘하고 있는지 심층적으로 분석하였습니다.

비용 상승이 주된 우려사항이라는 점은 누구에게도 더 이상 놀라운 소식이 아닙니다. 그보다 더 놀라운 사실은 높은 비율의 응답자들이 이미 자동 보관 및 인출 시스템(AS/RS) 기술을 갖추고 있거나 1년 내로 설치할 계획을 갖고 있다고 대답한 점입니다. 본 설문조사는 연간 2500만 달러 이상의 매출을 달성하는 기업들을 대상으로 진행되었으며, 따라서 응답자들의 성숙도가 데이터에 어느 정도 영향을 끼친 것으로 생각됩니다. 그럼에도 불구하고, 응답자의 88%가 AS/RS 기술을 이미 설치하였거나 향후 12개월 내에 설치할 것이라고 대답한 사실은 실로 놀라운 수치가 아닐 수 없습니다.

또한 이는 물류창고 관리 분야에 속한 모든 기업들에게 영향을 미치고 있습니다.

운영 효율성, 유연성 및 가시성 등을 높이려는 노력의 일환으로 사람들은 창고 기술에 주목하고 있습니다. 하지만 이는 창고 기술이 여전히 경쟁 우위를 가져다주는 요소이기는 하나, 이제는 선택사항이 아니라 필수사항으로 자리잡고 있음을 의미합니다. 또한 오늘날에는 혁신 기술에 투자하는 것이 지속적인 성공을 위한 일종의 위생요인이 되었습니다.

데이터 정확성, 기계의 신뢰성, 피킹 정확성과 같이 좀 더 운영과 밀접한 현안들은 뒤로 밀려나고, 보다 거시적인 당면과제들이 주된 우려사항으로 나타나고 있는 점 또한 흥미롭습니다. 오늘날과 같은 격변의 시대 속에서는 거시적인 흐름에 주의를 빼앗기느라 미시적인 현안을 놓치기 쉽습니다. 그러나 물류창고 관리는 매일 매일의 운영 성과에 따라 성패가 결정됩니다.

다음 페이지에서 더 많은 유용한 정보를 살펴보시기 바랍니다.



마르커스 모게우스(Marcus Mogéus)

오토스토어 최고 마케팅 책임자

목차

소개	4
01 높아지는 비용 부담	5
02 ESG 이니셔티브가 핵심입니다	9
03 AS/RS는 이제 선택이 아닙니다	13
04 경제가 위축될수록 공간 활용이 필수적입니다	17
05 기업이 거시적 흐름에 집중하고 있습니다	22
결론	26

서론

2022년 12월, 오토스토어는 CEO, COO, 주문 fulfillment 및 물류 책임자 등 300명이 넘는 업계의 비즈니스 및 운영 의사결정권자를 대상으로 이들이 앞으로의 12개월을 어떻게 준비하고 있는지 평가하기 위해 이와 관련된 다양한 생각과 의견, 경험을 모으는 시간을 가졌습니다.

당사는 현재의 당면과제와 앞으로의 중점분야에 대한 폭넓은 견해를 얻기 위해 FMCG(일용소비재), 헬스케어 및 제약, 제조, 자동차, 유통(리테일) 등 다양한 업계의 크고 작은 기업들을 살펴보았습니다.

본 보고서는 설문조사 결과와 데이터를 크게 5가지 주제로 나눠 접근합니다. 당사는 보고서 전반에서 2023년의 주요 당면과제와 기회를 강조하는 동시에 업계 전문가들의 유용한 조언과 핵심 사항을 설명하고자 합니다.

보고서 개요

설문조사 규모 — 응답자 320명

경영진 — CEO, CTO, COO, CIO

운영 — 물류 책임자

수익 — 연간 5천만~2억 5천만 달러 이상

지역 — 북미, 유럽, 아시아 태평양

업계 — 자동차, FMCG(일용소비재),
제조, 도소매, 헬스케어 및 제약

01

높아지는 비용 부담

(그리고 이를 해결하기
위한 다양한 전략들)

주요 핵심 사항

- 에너지 비용(32%)과 인건비(27%)는 창고 전문 기업들이 마주한 가장 심각한 전 세계적 당면과제입니다.
- 효율성이 핵심적으로 중요하며, 응답자의 88%가 변화를 위해 AS/RS에 주목하고 있습니다.
- 이러한 당면과제 해결을 위한 우선순위 중에서 고객(34%)과 기술(31%)에 대한 집중이 높은 순위를 차지하고 있습니다.
- 응답자의 43%는 공간 절약/활용이 자신의 비즈니스에 핵심적으로 중요하다고 말합니다.



설문조사 결과:

2023년의 당면과제에 대해 물었을 때, 설문 응답자들은 당연히도 비용 상승 문제를 가장 우려하는 것으로 나타났습니다. 특히 에너지 비용(32%) 및 인건비(27%)가 주된 우려사항이었습니다.

32%

응답자의 32%는
에너지 비용이 가장 큰
당면과제라고
답하였습니다

27%

응답자의 27%는
인건비가 가장 큰
당면과제라고
답하였습니다

유럽의 설문 응답자들은 북미와 아태지역에 비해 우크라이나 전쟁의 여파로 악화된 에너지 위기의 타격을 특히 심하게 받았습니다. 이러한 유럽의 에너지 위기가 반영된 결과, 유럽의 설문 응답자 중 44%가 에너지 비용을 가장 큰 당면과제로 답한 반면 나머지 두 지역에서는 24%만이 동일한 답변을 하였습니다.

반대로, 인건비 상승이 가장 큰 당면과제라고 답한 비율은 북미에서 27%, 아태지역에서는 34%에 달했지만 유럽에서는 22%에 그쳤습니다. 이러한 수치는 비즈니스의 6대 현안에 속하는 인력 부족 또는 역량 부족 문제와 긴밀한 관계가 있습니다. 지난 3년간 노동 시장은 불안정한 모습을 보였으며, 공급망 업계는 새로운 인력을 채용하거나 또는 대안으로 자동화를 도입해야 하는 선택의 기로에 놓여있습니다.

응답 비율은 상대적으로 낮지만 많은 이들에게 똑같은 부담을 안겨주는 현안은 바로 부동산 비용 상승입니다(15%). 전통적인 창고 공간은 기업들에게 더 큰 비용 부담으로 작용하고 있으며, 기업들은 효율적으로 작동하면서 동시에 소비자의 수요와 기대치를 충족할 수 있는 창고 및 풀필먼트 센터를 만들기 위해 중대한 결정을 내려야 합니다.

당면과제 충족

어떻게 기업들이 이 문제를 해결하고 있을까요?

34%

응답자의 34%는 고객 만족도 수준 개선을 가장 중요한 발전 분야로 답하였습니다

88%

응답자의 88%는 이미 AS/RS 솔루션을 갖추고 있거나 향후 12개월 내에 설치할 계획입니다

1. 고객 경험 향상

고객 만족도 수준을 개선하는 일(34%)이 향후 12개월 간 기업들의 가장 중요한 발전 분야로 나타났습니다. 속도 향상이라고 답한 비율도 30%에 달했습니다. 외부의 거시적인 경제적 문제에도 불구하고 본 설문조사의 응답자들이 여전히 고객을 가장 중요한 요소로 분명하게 인식하고 있다는 점은 고무적입니다. 물류창고의 관점에서 보자면, 고객 경험이란 곧 가용성, 배송, 반품과 관련하여 늘어나고 있는 고객의 요구사항을 만족시키는 것을 의미합니다.

2. 효율적인 창고 관리

고객 경험 못지않게 중요한 중점 분야는 자동화 및 기술(31%)과 인력 효율성/생산성(31%)입니다. 응답자의 88%가 이미 AS/RS 솔루션을 갖추고 있거나 향후 12개월 내에 설치할 계획을 갖고 있는 이유는 아마도 인건비를 낮추고 운영 효율성을 높여야 하는 필요성 때문일 것입니다.

3. 위치의 중요성

유통(리테일) 부문의 경우, 지속적으로 성장하고 있는 온라인 쇼핑이 비용 부담을 해결하는 데 도움이 될 수 있습니다. 이러한 환경을 고려할 때, 뻘뻘한 도심 지역에서 소비자와 근접한 최적의 위치에 자리 잡는 것이 더욱 중요해졌습니다. 하지만 물류창고 공간의 임대료가 대폭 상승하였습니다. 또한 속도, 효율성 및 고객의 기대치 사이의 균형을 맞추는 데 있어 공간 효율성이 필수적인 요소로 자리잡았습니다.

전문가 견해

“

공급망은 모든 요소가 서로 연결되어 있기 때문에, 하나에 영향을 주면 다른 중요한 분야에도 필연적으로 영향을 끼치게 됩니다. 부동산을 예로 들어보겠습니다. 허허벌판으로 운영 위치를 옮긴다면 당연히 임대료가 대폭 절감될 것입니다.

하지만 이 경우 고객 경험이나 운송비에 끼치는 영향을 고려해야 합니다.

기업들이 비용 상승 문제에 대해 우려하는 것은 당연하지만, 이에 대한 솔루션은 최종 고객에게 최소한의 영향을 끼쳐야 합니다.”



존 쉼터(Jon Schechter)

오토스토어 북미 지역

사업개발책임자

AutoStore

02

ESG 이니셔티브가 핵심입니다

하지만 가치에 기반을 뒀야 합니다

주요 핵심 사항

- 지속 가능성이 2023년 두 번째로 중요한 우선순위를 차지하였습니다(응답자의 31%).
- 응답자의 55%는 에너지 효율성을 높이기 위해 지속 가능성에 집중하고 있습니다.
- 지속 가능성 이니셔티브를 도입할 만한 실질적인 사업적 이득이 있어야 합니다.
- 고객들은 진정한 지속 가능성을 추진하기 위해 에너지 효율성 그 이상을 생각할 필요가 있습니다.

설문조사 결과:

31%

응답자의 31%가
지속 가능성을 2023년의
우선순위로 답했습니다

고객 만족도 개선(34%) 다음으로, 지속 가능성이 기술 투자 및 인력
생산성과 함께 두 번째로 중요한 우선순위를 차지하였습니다(각각 31%).

녹록지 않은 재정 조건 속에서도 지속 가능성이
중요한 요소로 나타난 점은 매우 놀라우며, 특히
공급망 민첩성(24%) 및 처리량 성과 개선(16%)
과 같이 보다 운영과 밀접한 우려사항과 비교할 때
더욱 그러합니다. 데이터를 심층적으로 분석해보면
일부 해답을 얻을 수 있습니다.

이러한 동향은 더 많은 데이터를 들여다보면 잘 알
수 있습니다. AS/RS 공급업체를 선택할 때 어떤
요소를 중요하게 생각하는지 물었을 때, 답변으로
지속 가능성을 지목한 설문 응답자의 비율은
13%로 상대적으로 낮은 반면, 신뢰성은 24%,
단순한 사용법이 22%, 데이터 역량이 19%를
차지하였습니다.

13%

응답자의 오직 13%만이
AS/RS 공급업체에게서
지속 가능성을 중요한
요소로 생각합니다

설문 응답자들이 구체적으로 어떤 ESG
이니셔티브에 착수하였는지 물었을 때, 응답자의
55%가 에너지 효율성 증가라고 답하며 에너지
효율성이 ESG 이니셔티브 도입의 가장 큰 이유로
나타났습니다. 그 다음으로는 응답자의 46%가
파손 또는 변질성 제품으로 인한 폐기물 감소를
말하였습니다. 그 다음으로는 응답자의 43%가
직원의 복지와 정신 건강을 지목했습니다.

이에 대해 2가지 설명이 존재합니다: 1) 기업들이
지속 가능성 추진 과정에서 AS/RS를 중요한
요소로 고려하지 않고 있을 가능성이 있습니다
(엔드-투-엔드 공급망이 스킵 1-2-3 배출에
미치는 영향을 대부분 이해할 것이기 때문에 여기에
해당될 가능성은 낮습니다). 또는 2) 기업들의 주된
관심사는 사업 실적이고, 지속 가능성을 추진할
경우 더 큰 목표를 달성하거나 수익성을 향상하는
데 도움이 될 때 주로 지속 가능성을 고려할 수도
있습니다.

비용 절감, 폐기물 감소, 직원의 경험 개선과 같은
이 모든 분야들이 비즈니스의 수익성에 직접적인
영향을 끼치는 점은 결코 우연이 아닙니다. ESG
관련 노력이 기업 내부에서 추진력을 얻기 위해서는
점차적으로 더 높은 가치를 창출해야 합니다.

한 가지 희소식은 에너지 효율성, 공간 최적화,
자동화, 신뢰성에 집중하면 환경 보호와 수익
향상에 모두 도움이 될 수 있다는 점입니다.

당면과제 충족

기업이 어떻게 지속 가능성을 추진하고 가치를 창출해야 할까요?

1. 규제를 긍정적으로 활용하기

COP27부터 G20에 이르기까지, 각국의 규제기관과 정부는 기업이 ESG를 의무적으로 공개하도록 정하기 위해 움직이고 있습니다. 앞으로의 추진 방향이 분명한 만큼, 기업이 빠르게 대응할수록 더 나은 결과를 가져올 수 있습니다. 이러한 가이드라인이 구속적이라고 느낄 수도 있지만, ESG 관련 가이드라인은 기업의 행동을 이끌어내는 청사진으로 작용하여 가까운 미래에 ESG 관련 노력을 활성화하는 효과가 있습니다.

2. 장기적인 관점에서 투자하기

설문조사에 따르면, 기업들은 지속 가능성을 고려할 때 주로 에너지 소비와 에너지 효율성에 대해 생각합니다. 하지만 많은 기업들이 AS/RS 솔루션을 고려할 때(응답자의 92%) 자신들이 투자하는 장비의 수명을 간과하곤 합니다.

수명이 10~15년에 지나지 않는 장비를 이용하여 보다 저렴한 대안적 방식을 도입하는 경우가 종종 있는데, 이 경우 오래 지나지 않아 설치한 장비를 완전히 철거하고 교체해야 합니다. 창고 기술을 찾고 있는 경우, 별도의 수명주기가 없는 최첨단 자재를 사용하여 오래 지속되도록 제작된 솔루션이 필요합니다.



전문가 견해

“

지속 가능성을 이끄는 동력이 지금과 같이 강력했던 적은 없습니다. 기후 변화와 관련된 전 세계적인 문제가 늘어나고 규제 기준이 강화되면서 이제는 지속 가능성 이니셔티브 및 관련 보고가 기업의 의무사항이 되었습니다. 이러한 추진 동력에 따라 책임소재가 중요해지면서, 사람들은 기업의 행위를 일거수일투족 감시하고 있습니다. 그린워싱(greenwashing), 그린위싱(green-wishing), 또는 그린허싱(green-hushing)과 같은 기만적 행위는 장기적으로 기업에게 악영향을 끼칠 가능성이 높습니다. 담대한 이니셔티브가 얼핏 좋은 인상을 줄 수는 있지만, 정말로 이를 실천하는지 여부가 중요합니다. 잘못된 선택을 하면 큰 대가를 치를 수 있습니다.

의사결정권자들이 더 큰 목표 또는 수익성 달성에 기여할 때에만 주로 지속 가능성 이니셔티브를 고려한다고 할지라도, 3명 중 1명이 2023년의 우선순위로 지속 가능성을 지목한 점은 고무적입니다. 저는 점차 더 많은 기업들이 비즈니스 목표와 지속 가능성 목표의 병행 추진이 가능하다는 데 동의하고 있다고 생각합니다. 오토스토어는 성장을 목표로 하면서 동시에 지속 가능한 세상을 만드는 솔루션의 일부가 되고자 합니다. 이를 위해서는 새로운 사고방식이 필요하며 당사의 공급망과 운영을 개선할 필요가 있다는 점을 인정해야 합니다. 저는 “기업과 환경에 장기적으로 가장 도움이 되기 위해 자신이 할 수 있는 행동이 무엇일지”를 스스로 생각해볼 것을 조언합니다.”



아그네스 브라운 엘란드(Agnetha Brown Erland)

오토스토어

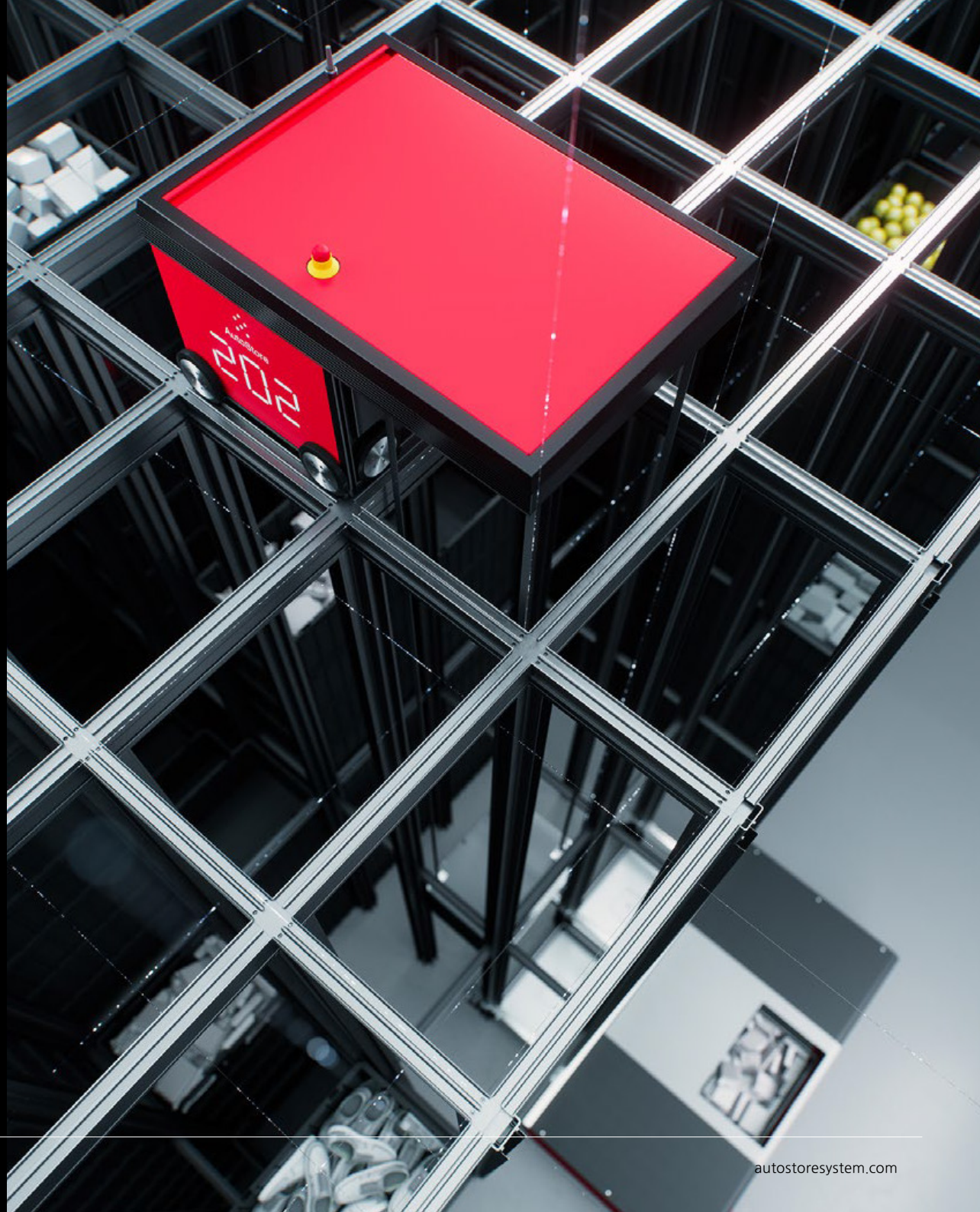
지속가능성 담당자

03

AS/RS는 이제 선택이 아닙니다

주요 핵심 사항

- 설문 응답자의 2%만이 창고 관리에 AS/RS 솔루션을 고려하지 않고 있습니다.
- 기술 도입의 경우, 셔틀(46%)과 같은 구형 시스템과 AMR(43%) 및 큐브형 자동창고(40%)와 같은 최신 솔루션이 골고루 도입되고 있습니다.
- 자동화가 여전히 경쟁 우위를 가져다주기는 하지만, 이제는 선택사항이 아니라 필수사항입니다.
- 지금 전환하지 않는 기업은 따라잡기 위해 더 빠르게 움직여야 합니다.

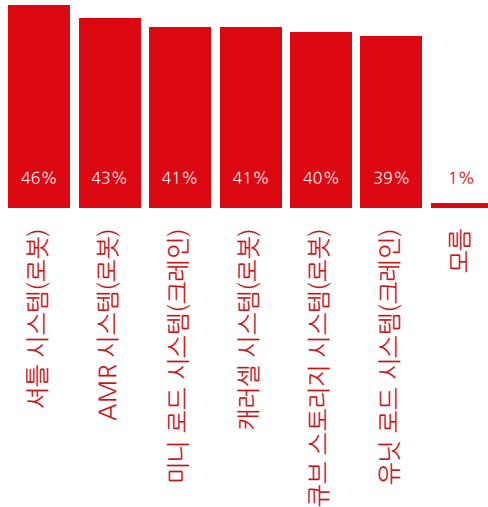


설문조사 결과:

88%

응답자의 88%는 이미 AS/RS 솔루션을 갖추고 있거나 향후 12개월 내에 설치할 계획입니다

AS/RS 솔루션 유형별 시장 분류.
고객별로 복수의 응답지 선택.



응답자의 32%는 이미 AS/RS 시스템을 보유하고 있습니다. 하지만 보다 놀라운 결과는 응답자의 56%가 향후 12개월 내에 AS/RS 시스템을 도입할 계획을 갖고 있다는 점입니다. 이에 따라 2024년에는 응답자의 88%가 AS/RS 시스템을 보유할 전망입니다. 뿐만 아니라, 응답자의 10%는 AS/RS 기술에 대해 조사하고 있다고 답하였습니다. 따라서 AS/RS 시스템을 설치할 계획이 전혀 없는 비율은 2%에 지나지 않습니다. 이는 실로 놀라운 숫자입니다.

AS/RS 솔루션을 보유하고 있는 응답자의 수가 당사의 지난번 연구조사 데이터에 비해 소폭 상승하기는 하였으나, 향후 12개월 이내에 AS/RS 기술을 설치할 예정인 응답자의 수는 크게 증가하였습니다.

이는 응답자들이 자신의 투자 내용을 과대평가하면서 분류기, 핸드 스캐너, 상자 제작 기계와 같은 단순한 자동화 기술을 AS/RS로 계산한 결과일 수도 있습니다. 하지만 일단은 데이터를 액면 그대로 살펴보겠습니다: AS/RS는 먼 미래의 일이 아니라 바로 현재의 일입니다. 또한 업계의 나머지 기업들과 속도를 맞추기 위해서는 필수사항이 되었습니다.

그렇다면 현재 기업들은 투자의 방향을 어떻게 정하고 있을까요? 사람들이 관심을 갖고 있는 기술은 크게 차이하지 않습니다. 셔틀 시스템이 46%로 1위를 차지하고, AMR이 43%로 2위를 차지하였으며, 오토스토어가 제공하는 큐브형 자동창고 시스템은 5위를 차지하였으나 이조차도 무려 40%의 표를 받았습니다.

여기서 다소 의아스러운 점은 상대적으로 구형 기술에 속하는 셔틀(46%), 미니 로드(41%) 및 캐러셀 시스템(41%)의 인기가 높다는 점입니다. 기업들이 앞으로 이러한 구형 기술에 계속 투자할 계획이라면, 보다 확장 가능하고 유연한 솔루션을 모색하는 것이 훨씬 더 큰 이득을 취할 수 있습니다.

당면과제 충족

AS/RS로 전환하는 흐름이 불가피하다면, 어떻게 도입하는게 최선일까요?

1. 지금 당장, 그러나 스마트하게 행동하기

AS/RS가 앞으로의 방향이라고 응답한 기업의 수를 고려했을 때, 최대한 빨리 계획을 세우는 것이 중요합니다. 하지만 변화의 속도를 앞당길 때 전략적인 사고를 병행한다면 빠르게 도입하고 쉽게 확장 가능하며 향후 수십년간 지속되는 기술을 선택할 수 있습니다.

2. 소프트웨어에 투자하기

AS/RS는 창고 운영 직원의 효율성을 높이는 한 축을 담당합니다. 하지만 훌륭한 창고 관리 소프트웨어도 함께 갖추어야 합니다. 귀사의 혁신을 20년 된 불안정한 구식 기술로 뒷받침한다면 오래 버틸 수 없을 것입니다. 적절한 기반 기술을 갖추는 것부터 투자를 시작한다면 나머지 일도 잘 풀리게 됩니다.

3. 사고의 전환

보다 자동화된 운영으로의 전환은 운영 비용(OpEx)에서 자본 지출(CapEx)로 초점이 옮겨감을 의미합니다. 이에 따라 종종 재정 계획에서 예상하지 못했던 초기 비용이 상당히 많이 들게 됩니다. 하지만 대부분의 기업들은 오래된 창고의 운영 유지와 인건비를 통해 매년 운영 비용으로 이미 많은 금액을 지출하고 있습니다. 올바른 방향으로 추진하기 위해서는 조직 내에서 사고의 전환이 이루어져야 합니다.



전문가 견해

“

전자 상거래의 급격한 성장으로 인해 고객들은 새로운 사고방식을 갖게 되었으며 공급업체는 완전히 새로운 물류 당면과제에 직면하게 되었습니다.

소비자들은 전자 상거래를 이용할 때 종종 오래 기다려주지 않고 기대치는 높게 갖는 경향이 있습니다. 특히 올바른 제품이 정확하고 투명하게 정시 배송되는 것을 중요하게 생각합니다.

기업들은 창고를 자동화하여 운영의 효율성을 높일 수 있으며, 이를 통해 더 많은 제품을 더 빠르게 배송할 수 있습니다. 또한 자동화를 도입하면 에너지 효율성이 매우 높아져 운영 비용과 지속 가능성 측면에서 큰 이점을 얻을 수 있습니다.”



사라 아드노(Sarah Adenau)

오토스토어 DACH(독일 오스트리아 스위스) 담당

전자상거래 사업개발책임자

03

경제가 위축될수록 공간 활용이 필수적입니다

주요 핵심 사항

- 시장의 92%는 공간 활용이 자신의 조직에 '절대적으로 중요'하거나 '매우 중요'하다고 말합니다.
- 응답자의 과반수(57%)는 현재 가진 공간의 75% 이상을 사용중입니다.
- 사람들이 AS/RS를 자동화와 동일한 의미로 사용하고 있는 걸까요?
- 가시성과 유연성은 창고 관리와 공급망을 최적화하는 데 있어 핵심 요소입니다.



설문조사 결과:

창고 관리에서 공간이 전부는 아니지만, 창고 전문기업들은 효율성을 향상시키고 경쟁 우위를 확보하려고 할 때 종종 공간 활용에서 해답을 찾으려 합니다.

49%

응답자의 49%는 공간 절약 또는 공간 최적화가 향후 12개월 내로 추진할 비즈니스 우선순위라고 말합니다

본 설문조사 결과에 따르면 시장의 92%는 향후 12개월 동안 공간을 활용하는 것이 자신의 조직에 '절대적으로 중요(extremely important)'하거나 '매우 중요'하다고 말하고 있습니다.

뿐만 아니라, 고객이 AS/RS 공급업체를 선택할 때 구매 시 주된 고려사항 중 공간 절약 또는 공간 활용이 3위(20%)를 차지하였으며 이는 신뢰성(24%)과 단순성(22%) 다음으로 높은 수치입니다.

43%

응답자의 43%는 공간 절약 또는 공간 최적화를 향후 12개월 내에 추진하는 것이 매우 중요하다고 말합니다

기존의 창고 공간을 최적화하는 일(창고 용량 및 밀도 향상) 또한 응답자들의 2023년 10대 우선순위 중 하나를 차지하였습니다. 이는 비용 상승 문제, 고객의 수요를 충족하기 위해 고객과 더 가까운 위치에서 창고를 운영해야 하는 필요성, 그리고 효율성 향상을 위한 노력과 직결됩니다

이 차트에 따르면 공간 활용도는 아직 심각하게 우려할 만한 수준에 이르지지는 않았으며, 응답자의 4%만이 창고 사용률이 95~100%에 달한다고 말하였습니다.

응답자의 57%는 현재 창고의 75% 이상을 사용중이라고 말하였습니다.

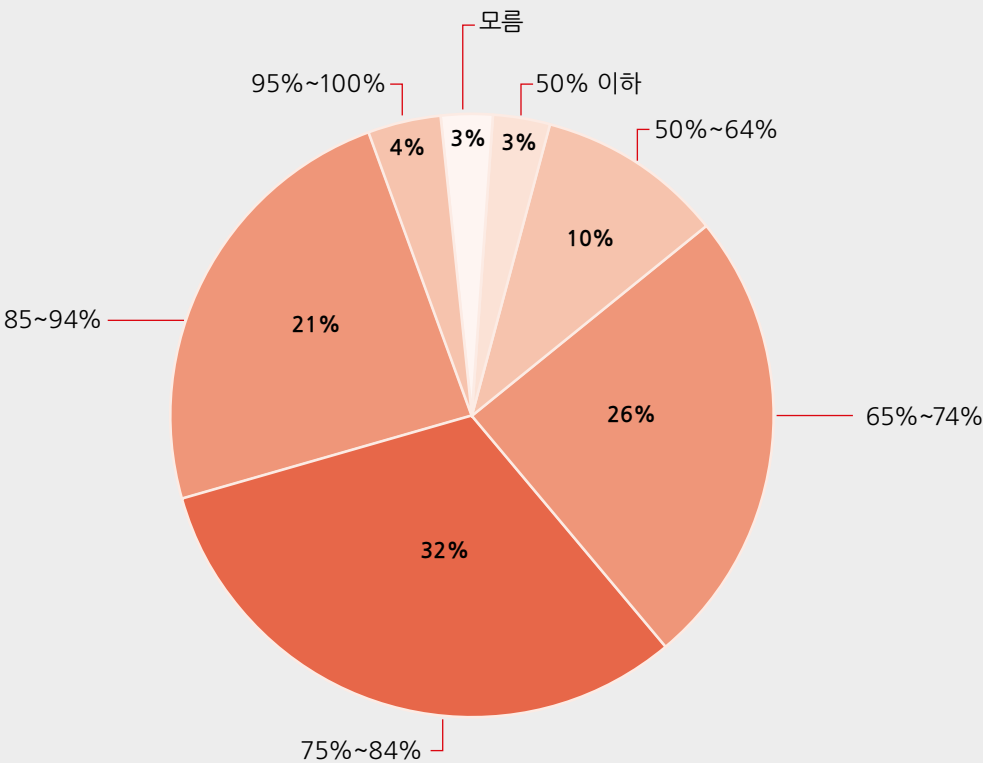
그러나 차트로 모든 것을 알 수는 없습니다. 먼저, 창고 사용률이 100%를 초과하는 경우가 있습니다. 그리고 당사는 이러한 과부화 상태를 종종 목격하였습니다. 두번째로, 창고 운영자들은 손 쓰지 못 할 정도로 늦을 때까지 창고 사용률을 제대로 측정할 줄 모르거나 이러한 상황을 알리지 않는 경우가 있습니다. 마지막으로, 당사는 기업의 창고 사용률이 75% 이하로 내려가는 경우를 거의 본 적이 없습니다.

이러한 정보가 확실한 창고 관리 데이터에 기반한 것일까요, 아니면 그저 순간적인 현상으로 미루어 추정하는 것에 불과할까요? 응답자의 92%가 공간 활용이 비즈니스에 매우 중요하다고 대답하였다는 사실에서 우리는 겉으로는 괜찮아 보이는 상황 뒤로 실제로는 냉혹한 현실이 기다리고 있음을 짐작할 수 있습니다.

어떤 경우에 해당되든지 간에, 보유한 공간을 더 많이 활용하는 것이 향후 12개월 간 성과 향상에 필수적으로 중요하다는 사실은 의심의 여지가 없습니다.

시장 상황 — 창고 공간 사용률

Q: 2022년 말에 귀사의 창고 공간 사용률이 어느 정도일 것이라고 예측하십니까?



당면과제 충족

공간이 이토록 중요한 비즈니스 중점 분야라면,
어떻게 귀사 창고를 최대한 활용할 수 있을까요?

1. 창고에 국한되지 않는 거시적 안목

앞서 말한 대로, 일부 창고 운영자들은 손 쓰지 못 할 정도로 늦을 때까지 창고 사용률을 제대로 측정하지 않거나 이러한 상황을 알릴 줄 모르는 경우가 있습니다. 창고 용량을 이해하고 관리하기 위해서는 공급망 전반에서 정확한 데이터와 정보를 확보하는 것이 핵심입니다. 큰 그림을 그리지 못한다면 창고 용량 문제에 종종 사후대응적으로 접근하게 됩니다.

2. 구체적인 상황 계획

사회, 경제, 환경 분야의 급격한 변화가 점차 보편적인 현상이 되어가는 만큼, 공급망 전문가와 창고 전문가들은 예상하지 못한 상황에 대비하여 계획할 필요가 있습니다. 기술에 투자하고 정확한 창고 계획 소프트웨어를 활용한다면, 모든 경우의 수를 헤아릴 수는 없더라도 가능성이 높은 만일의 상황에 대비할 수 있습니다.

3. 더 적은 자원으로 더 높은 성과 달성

고객의 기대치와 전통적인 공간의 비용이 모두 증가함에 따라, 많은 기업들은 공간이 귀한 인구 밀집 지역으로 이동하고 있습니다. 이렇게 활용 가능한 공간의 면적이 더 작은 지역에서는 창고 관리를 위해 새로운 접근방식을 취해야 하며, 이 문제를 현실적으로 해결할 수 있는 유일한 방법은 AS/RS 솔루션을 통한 공간 절약입니다. 이미 설문 응답자들은 AS/RS에 주목하고 있으며 공간 절약을 중요한 우선순위로 추구하고 있습니다.



전문가 견해

“

지난 3년 동안 공급망 수요는 전례 없는 수준으로 급격한 팽창과 수축을 반복했습니다. 따라서 전문가들이 공간 활용에 대해 우려하는 것도 무리는 아닙니다. 컨테이너 부족 현상과 더불어 전 세계적으로 다양한 ‘블랙 스완’ 사건이 출현함에 따라, 기업들은 ‘효율성’을 중시하던 입장(정시 배송)에서 ‘가용성’을 중시하는 태도(중요한 주문 상품을 배송하는 능력)로 전환하였습니다.

이는 고객이 필요로 하고 원하는 물품을 보관하기 위해서는 창고 관리가 더욱 중요하다는 점을 의미합니다. 인플레이션이 심화되고 경기 침체가 뉴스를 장식하면서, 많은 기업들이 적절한 재고 준비와 과잉재고 사이에서 갈팡질팡하고 있습니다.

이 문제에 대해 정해진 답은 없습니다. 하지만 앞으로 다가올 급격한 변화의 바람을 헤쳐나가기 위해 만반의 준비를 마치려면 기업이 가장 정확한 데이터를 갖추고, 최적의 계획을 수립하며, 가장 최적화된 공간을 확보하고, 최고의 유연성을 갖추으로써 환경이 변화하였을 때 빠르고 효율적으로 움직일 수 있어야 합니다. 기업들은 이미 변화하고 있지만, 빠르게 움직이는 것이 관건입니다.”



클레멘트 유(Clement Yew)

오토스토어 동남아시아

사업개발책임자



05 기업이 거시적 흐름에 집중하고 있습니다

하지만 미시적 요소를
간과해선 안 됩니다

주요 핵심 사항

- 응답자의 10%만이 재고 정확성을 2023년의 핵심 당면과제로 답하였습니다.
- 응답자의 17%만이 재고 가시성을 올해의 우선순위로 지목하였습니다.
- 응답자들이 큰 그림에 집중하느라 작은 그림을 놓치고 있을 가능성이 있습니다.
- 회의실에서 매장에 이르기까지 개방적 의사소통을 통해 변화를 주도할 수 있습니다.



설문조사 결과:

10%

응답자의 10%만이 재고 정확성을 2023년의 핵심 당면과제로 답하였습니다

비용 상승 문제가 2023년의 가장 큰 당면과제를 차지한 것은 놀라운 일이 아닙니다. 인플레이션, 경기 침체, 에너지 위기, 인력 채용의 어려움이 지속적으로 보고되는 가운데, 기업들은 다수의 시급한 현안들을 고려해야 합니다. 하지만 그에 따른 비용은 어떻게 해야 할까요?

본 설문조사에서 발견한 흥미로운 사실 중 하나는 일부 핵심적인 운영 당면과제가 우선순위에서 상대적으로 낮은 순위를 차지한 점입니다.

이러한 운영 분야들은 뒷전으로 밀려나기 쉽습니다. 하지만 운영 분야를 너무 오랫동안 도외시하면 심각한 문제로 불거지게 됩니다. 그리고 문제를 실제로 느낀 후에야 이를 해결하려는 경향이 있습니다. 당사가 현장 방문을 실시하면, 창고 운영자들은 너무 불안정해서 사용할 수 없는 기계가 있다며 마치 기다렸다는 듯이 문제를 언급합니다. 이렇게 결함이 있는 기계는 다른 시설을 지을 때 부분적으로 다시 활용할 수도 없습니다. 이러한 작은 문제들이 중요한 결과를 가져옵니다. 그리고 에너지 비용 및 인건비 문제를 해결하고 나면, 앞서 말한 문제들이 지속적으로 말썽을 일으킬 것입니다.

장비 결함 및 고장(12%), 반품 처리(11%), 부정확한 재고(10%), 부정확한 주문 상품 피킹(8%)이 응답자들의 답변 순위에서 하위 4개 항목을 차지하였습니다. 응답자의 17%만이 재고 가시성을 올해의 5대 우선순위 중 하나로 답하였으며, 응답자의 18%는 피킹 정확성 향상에 집중하고 있습니다.

이러한 작은 문제들이 가장 시급한 우선순위는 아닐 수 있습니다. 그러나 종종 이러한 작은 문제들은 비용 상승 및 인력 부족과 같이 귀하기 통제할 수 없는 거시적인 조건의 영향을 해결하는데 큰 영향을 끼칠 수 있습니다.

이는 아마도 응답자들이 이러한 분야가 대체로 문제가 없다고 느끼거나, 집중해야 할 더 중요한 현안이 있다고 판단한 까닭일 것입니다. 하지만 당사는 이러한 운영 관련 당면과제들이 효율성과 신뢰성에 직결되고, 주문 풀필먼트와 고객 경험에도 영향을 미쳐 궁극적으로 원활한 운영을 위해서는 필수적인 요소라고 생각합니다.

17%

응답자의 17%만이 재고 가시성을 5대 우선순위 중 하나로 지목하였습니다

당면과제 충족

1. 세부적으로 접근하기

본 설문조사에는 경영진부터 운영 직책에 이르기까지 다양한 응답자들이 참여하였으며, 전략적 직책을 맡은 응답자들은 현장 근무 직원과 다른 견해를 가지고 있을 것이라 생각할 수 있습니다. 하지만 데이터를 심층적으로 분석해봤을 때, 두 그룹 간 의견 차이는 미미한 것으로 나타났습니다. 이는 상명하복식 문화 때문일 수도 있고, 또는 다른 이유일 수도 있습니다. 어느 경우에 해당되든, 매일 마주하는 운영 당면과제들이 덜 중요하게 여겨지고 있는 것으로 보입니다.

2. 개방적 의사소통

종종 전략적 직책을 맡은 경영진들이 창고 운영 직원들의 보다 시급한 요구사항을 이해하지 못한 채 회의실에서 거시적인 지시를 하달하는 경우가 있습니다. 사업의 모든 부문에서 개방적인 의사소통 채널을 보장해야 장·단기적 사업 요구사항을 충족할 수 있습니다.



전문가 견해

“

회의실과 현장에서 느끼는 생각이 차이가 나는 것은 어쩌면 놀라운 일이 아닙니다. 하지만 오늘날에는 이러한 전략적 측면과 운영 측면의 격차가 줄어들어야 하는 공급망 당면과제들이 존재합니다.

자동화를 예로 들겠습니다. 이제 기업들은 FTE(인력 규모) 최적화에 그치지 않고 보다 폭넓은 ROI(투자 수익) 요소에 집중하고 있습니다. 정확한 실태를 파악하려면 경영진과 운영 직원 사이에 세부적인 사항까지 알 수 있는 공조 채널이 구축되어야 합니다.

이러한 세부적인 사항은 피킹 정확성, 재고 정확성, 직원의 근무 환경 등을 가리킵니다. 이러한 요소들은 엑셀 스프레드시트에 쉽게 숫자로 옮겨적을 수 있는 정보가 아닙니다. 또한 확장성(보다 손쉬운 프로젝트 단계 구분), 유연성(성수기에 대처할 수 있는 역량), 제품 범위 확대와 같은 주제들이 마지막에는 경영진까지 보고되기 때문에, 경영진과 운영 직원 사이에 보다 명확한 소통 라인을 구축하는 것이 매우 중요합니다.”



로랑 코셰(Laurent Cochet)

오토스토어 남부 유럽

사업개발책임자



목차

설문조사 결과에 따르면 기업들은 직면한 당면과제에 대해 명확한 견해를 가지고 있고, 중점 분야를 정확하게 인식하고 있으며, 목표 달성에 도움이 되는 기술을 깊이 이해하고 있습니다.

이러한 거대한 당면과제들을 전부 한 번에 해결하려고 하다보면 진전과 혁신을 이루는 데 방해가 될 수 있습니다. 그러나 당사의 연구에 따르면 그 무엇보다 시급하게 집중해야 하는 중점 분야가 있습니다.

바로 자동화와 기술에 대한 투자이며, 이는 더 이상 선택사항이 아니라 2023년과 그 이후에 경쟁력을 갖추기 위해서는 필수사항이 되었습니다. 아직 자동화를 도입하지 않은 기업의 경우, 지금 당장 행동에 나서거나, 뒤처지고 있는 분야를 빠르게 파악해야 합니다.

이전과 달리 소비자들이 기업의 지속 가능성 노력에 대한 활동 보고를 요구함에 따라, 앞으로 모든 기업들이 모든 부문에서 ESG 성과를 개선할 수 밖에 없는 상황이 될 것입니다. 보여주기식 그린 워싱이 아닌 진정성 있는 체계나 정책을 갖추고 있지 않다면, 2023년에 반드시 관련 체계를 구축해야 합니다.

소비자의 기대치는 그 어느 때보다 높아지고 있으며, 한 번 높아진 기대치는 결코 예전으로 돌아가지 않습니다. 소비자들은 기업의 에너지 비용이나 인건비에는 관심이 없으며, 주문 상품을 빠르고 간단하게 수령하기를 원합니다.

귀사의 물류창고와 관련된 모든 결정은 소비자의 요구사항을 고려하여 이루어져야 합니다.

수익성에 대한 압박 속에 2023년 한 해를 성공적으로 보내려면 더 적은 자원으로 더 많은 성과를 거두어야 합니다. AS/RS를 통한 공간 활용이 효율성을 향상하는 유일한 방안은 아닙니다. 하지만 AS/RS는 인력, 에너지, 고객 경험, 신뢰성, 가시성 등 굉장히 다양한 분야에서 크게 기여하기 때문에 결코 무시할 수 없는 요소입니다

더 알아보고 싶으신가요?

상담받기 →

