



BUS931 Advanced International Logistic  
Management Theory  
(Doctor)

제 1주차 리포트

과 목 : 국제물류론

교수명: 정 성 태 교수님

코 드 :

과 정 : 박사과정 3학기

학생명: 김 경 민

## [ 국제물류관리의 기본개념 ]

### 1. 물류의 등장배경과 중요성

#### 1) 물류의 등장배경

- 오래 전부터 인간은 필요한 재화의 생산시점 및 장소가 소비의 시점 및 장소와 불일치함을 깨달음
- 이를 극복하기 위해 재화가 생산될 때 이를 편리한 지점에 옮겨놓거나 저장하게 됨.
- 초기 문명시대에는 운반시설 및 보관시설의 부족으로 개인의 운반 및 보관이 제한적으로 발생됨.
- 따라서 문명의 발생지는 물을 기반으로 함.
- 물류시스템의 점진적 발전과 더불어 소비와 생산지점은 분리되기 시작함.
- 또한 소비와 생산의 시점간 차이도 벌어지게 됨.

#### ▶ 전쟁 수행에서도 물류의 중요성이 강조

- 1812년 나폴레옹의 러시아 침공 > 모스크바 점령했으나 러시아의 초토작전과 보급로 차단 전술로 패퇴하였음.
- 1991년 걸프전쟁시 다국적군이 사우디를 근거지로 신속하게 쿠웨이트를 탈환할 수 있었던 것은 물류의 지원( 병력, 무기, 장비, 식량과 물자보급 ) 이 결정적인 역할을 수행한 결과 > 연합군 사령관 슈왈츠코프는 ' 걸프전쟁을 승리로 이끈 것은 로지스틱스다 ' 라고 언급.

#### ▶ 기업경영에서도 물류의 중요성 강조

- "정보를 장악한 기업이 물류를 장악하고 물류를 장악한 기업이 업계(시장)을 장악한다.

#### ▶ 생산과 판매부분의 Cost 절감의 한계

- 서비스 분야측의 물류부분에 대한 중요성 부각

## 2) 물류에서 SCM 발전과정

구 분	물 류	로지스틱스	공급체인관리
시 기	1970 ~ 1985	1986 ~ 1995	1996 ~
목 적	물류부문내 효율화	기업 내 물류효율화	공급체인 전체의 효율화
대 상	수송, 보관, 하역, 포장	생산, 물류, 판매	공급자, 제조업자, 도소매업자, 고객
수 단	물류부문내 시스템의 기계화, 자동화	기업내 정보시스템 POS, VAN, EDI	파트너십, ERP, SCM, 기업간 정보시스템
발용방법	효율화(전문화, 분업화)	물류원가, 서비스 대행, 다품종 수송, JIT, MRP	ECR, ERP, 3PL, 재고소멸, APS
화 두	무인으로의 도전	토털 물류	종합업무시스템

### - 물류경영 발전의 단계



### - 공급체인경영( Supply Chain Management ) 정의

▶ 원재료부터 최종소비자까지 소비자의 요구에 맞게 효율적으로 제품, 재고, 서비스, 정보의 흐름을 계획, 실행, 통제하는 과정이다.

( 미국 - 로지스틱스관리 협회 )

▶ 고객의 주문부터 대금 지불에 이르기 까지 설비, 부품, 완제품에 걸쳐 물류를 취급하는 전 프로세스에서 공급, 제조, 판매, 유통기능과 고객과의

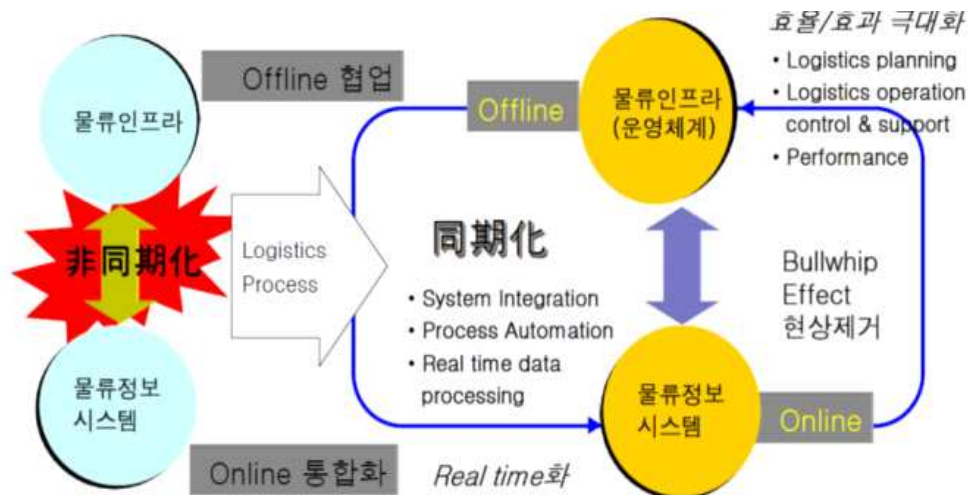
관련 있는 모든 활동으로 이음매 없는 부가가치 프로세스를 설계하고 관리하는 것

( 공급사슬 위원회, SCC : Supply Chain Council, 1998 )

- ▶ 부품 제조업체부터 제품 생산자, 유통망, 고객에 이르기까지 물류흐름을 하나의 가치사슬로 파악하고 가장 원활한 흐름이 이루어 지도록 기업과 기업간의 시스템 통합과 협업에 의한 " 시차없는 정보공유"로 경영효율을 극대화하는 전략경영의 기법이다.

#### - 공급체인경영의 필요성

- 국제 물류환경 ( 변동성, 불확실성, 정보의 비대칭성 ) 변화에 대응하기 위해서는 공급사슬 전체에서 협업과 시스템 통합으로 Off-Line의 물류인프라와 On-Line의 물류정보시스템이 유기적으로 동기화를 이루는 것이 핵심.



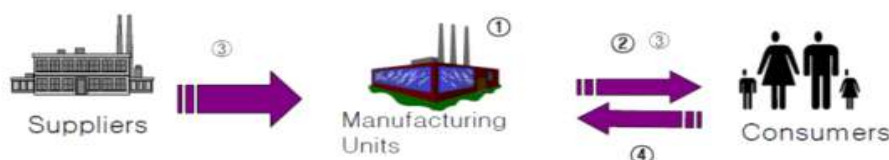
### 3) 물류의 중요성 – 현대적 관점

- 물류는 그 동안 “경제는 암흑의 대륙” 이라 일컬어 질 정도로 기업의 관심에서 벗어남.
- 비용절감을 위한 최후의 미개척분야 > Cost 절감을 위한 마지막 도전영역
- 물류에서의 우위는 마케팅의 우위를 가져올 뿐 아니라 고객을 유인하는데 커다란 역할( Copacino, 1997 )
- Wal-Mart, P&G, Benetton과 같은 다국적 기업들은 물류를 중추적 핵심역량으로 간주하여 물류 업무를 통해 전략적 가치 달성
- 국제물류업체의 Global화, 대형화 진전( UPS, FedEx )
- 제품의 다양화, 제품수명주기단축 등으로 물류의 신속성, 유연성 요구
- 완성제품뿐 아니라 중간재, 부품 등의 신속, 정확한 글로벌 공급이 필수
- 물류정보, 정시인도 등 고객만족형 물류서비스 필수
- 물류센터의 고부가가치화 : Postponement에 따른 조립, 고객화 작업 등 수행
- 기업경영의 전략적 측면에서의 중요성 증대
- 효율적인 물류서비스를 통한 고객 Loyalty 확보
- 시장성숙에 따른 제품 차별화의 한계로 물류가 판매경쟁의 수단으로 대두

### 4) 기업경쟁력과 물류의 중요성

#### ▶ 기업 경쟁력 원천 요소의 변천

	공급<수요	공급≤수요	공급≥수요	공급>수요
분야	생산중시	마케팅	서비스 물류	Total logistics (회수물류)
요인	Cost절감	홍보	서비스	Logistics



▶ 물류는 기업경쟁력의 원천

- 고객의 요구에 맞는 서비스
- 유통채널 강화
- 대 고객 관계 향상
- 원가 절감
- 시설 이용률의 향상
- 자산 회전율의 향상
- 공급자와의 통합(SCM)



- 기업경쟁력 개선을 위한 물류의 역할 ( Copacino, 1997 )

- > 저렴한 비용 제공
- > 우월적 고객관리
- > 부가가치 서비스
- > 유연성
- > 혁신성

= 그럼에도 많은 기업들은 물류를 단지 관리되어야 할 비용으로 인식하고 있음 - 즉 우월적 물류시스템을 기업고유의 가치로 인식하지 못함.

> 대신 제품의 사용, 가격, 촉진 및 광고 등을 통한 마케팅 우위 추구

5) 물류 영역별 활동

물류의 내용			물류의 영역	
조달물류	생산물류	판매물류	국 내	국 제
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 원부자재 조달</li> <li>■ 조달센터</li> <li>■ 공급</li> <li>■ 재고정책</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 공장입지선정</li> <li>■ 해외공장확장·근대화</li> <li>■ 공장내 운반</li> <li>■ 해외공장 종합화</li> <li>■ 공장내 하역</li> <li>■ 포장·규격</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 재고정책</li> <li>■ 입지선정</li> <li>■ 수송·배달</li> <li>■ 공동시스템</li> <li>■ 하역·운반</li> <li>■ 수주처리</li> <li>■ 물류·배송센터</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국내물류</li> <li>■ 지역사회간 물류</li> <li>■ 산업(간)물류</li> <li>■ 기업간 물류</li> <li>■ 기업내 물류</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국제물류</li> <li>■ 다국간 물류                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역형</li> <li>- 초지역형 (국제형)</li> </ul> </li> <li>■ 2국간 물류                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역형</li> <li>- 초지역형</li> </ul> </li> <li>■ 국내 물류                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역형</li> <li>- 초지역형</li> </ul> </li> </ul>

## 2. 국제물류의 개념과 중요성

### 1) 국제물류의 개념과 주요 특징

완제품과 생산원료를 외국의 소비자에게 가장 효율적으로 이전시키는데 있어 직/간접적으로 관련되는 제 활동이다.( 미국물류관리협회: NCPDM )

즉, 국제물류 "생산과 소비가 2개국 이상에 걸쳐 이루어지는 경우 그 생산과 소비의 시간적, 공간적 차이를 극복하기 위한 유형, 무형의 재화에 대한 물리적인 경제활동이다.

주요특징	내 용
서류의 복잡성	수출입에 관련된 신용장, 선하증권, 상업송장 등의 서류가 관련되고 전문적인 기술과 지식이 필요함.
중개인의 존재	국제물류는 화주를 대신해 서류취급이나 운송업자 선정, 보관, 통관 등의 주요업무를 화물운송주선인(freight forwarder)이 수행됨.
주문절차의 복잡성	수출은 생산과 주문처리가 복잡하며, 주문규모도 크기 때문에, 이로 인한 어려움이 존재함.
통관절차	화물의 국제적 이동과정에서 수출,수입 통관절차를 이행하여야 함.

### 2) 국제물류 중요성과 물류기능별 국내물류와의 비교

기능	국내 물류	국제 물류
운 송	물류거점을 이용한 공로운송 (화물자동차운송, 철도, 내륙해송)	항만이나 공항에 의한 복합일관운송, 운송수단 선택이 중요 (해상, 항공, 컨테이너 등 복합운송)-장소적 효율까지 창출
보관·하역	물류센터나 배송센터 중심의 보관, 유통가공, 지게차 하역 작업. 보관은 시간적 효율창출	항만, 공항, 내륙거점 등의 복합 화물터미널 등에서의 크레인, 보관하역, 보세구역-보세창고에서 보관. 보관은 수배송 유통유역할, 수급조절,거점기능, 생산-판매조정, 완충역할, 신용기관적 기능
포 장	포장의 경제성, 편리성, 간이성에 중점 (모듈화, 단위화 필요)	운송의 연계성(복합운송에 중점) -파렛트, 컨테이너 단위(Unit Load System)
정 보	화주, 운송업체, 주선업체 등의 독자적, 개별적 정보 이용	특정 터미널을 축으로 국내 화주로부터 해외 고객에 이르는 과정을 EDI나 인터넷을 통해 화물추적 기능, 선적예약, 선박정보 등

- 수출입상품의 출하단위 축소, 출하빈도 증가, 리드타임 단축 등 다양한 과제로 무재고 시스템, 다품종화에 대응한 혼재운송을 추진함.
- 물류비용절감과 고객서비스 수준 동시에 달성하기 위해 국제적으로 거점의 적정배치, 재고의 적정화 등 기업의 수출입 및 마케팅 전략의 중요한 요소로 대두됨.

- 각종 운송수단의 효율적인 연결과 해상운송, 항공운송 합리화 및 Door to Door 까지의 복합 일관 운송이 국제물류의 주도적 역할을 함.

### 3) 국제물류 발전단계



### 4) 글로벌 물류의 프레임 워크

#### ▶ 지역별

- 노동생산성
- 정부 법령
- 운송의 가용성
- 문화 등의 국가 간 차이

#### ▶ 부문별

- 공급체인상의 주체자들 간의 조정
- 주체자들간에 자원에 대한 지식 조직, 전략 등에 대한 공유

#### ▶ 기능별

- 물류의 개별 기능 간 통합

( Product / Service Expectation



## 5) 글로벌 물류의 접근 방법

### ▶ Resource-oriented logistics

- 자원( 자본, 자재 및 노동력 )의 조달 관리
- 지리적 및 각 기능간의 관계에 집중화
- 전세계를 자원의 공급과 판매처로 간주, 기능적으로 구분 관리
- 물류의 기능은 지원활용의 최적화에 집중화

### ▶ Information-oriented logistics

- 경쟁우위의 원천을 정보관리에 두고 있음.
- 물류는 물자의 흐름보다 정보의 흐름( 제품의 가용성, 배송시간, 고객니즈 등 )에 집중화
- 분야별 측면과 지리적 관계에 집중화
- 정보의 비대칭성을 최대한으로 줄여야 함.

### ▶ User-oriented logistics

- 최종소비자에 집중화
- 소비자에게 신속한 반응을 강조
- 신속성은 정확한 조정을 통해 가능함.

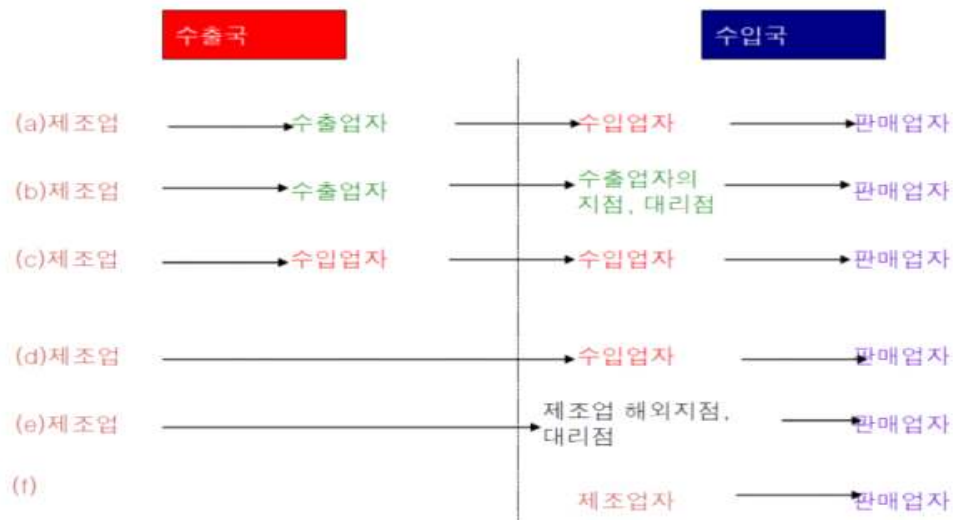
## 6) 국제화에 따른 물류전략의 변화방향

현 재		변화 방향
상/물류 혼재형	⇒	상/물류 분리형
소품종 대량물류	⇒	다품종 소량물류
재고 과다형	⇒	재고축소형
저투자/노동집약형	⇒	고투자/고기능형
생산과 판매에 종속	⇒	생산, 판매, 물류의 독립
거점 분산형	⇒	거점집약형
독립/개별 수배송	⇒	공동/통합형 수배송
국내/국외 물류분리형	⇒	국내/국외 물류 통합형

## 7) 국내물류와 국제물류의 차이점.

구 분	국내 물류	국제 물류
운송방법	트럭(공로), 철도	주로 해상, 항공 운송, 복합운송 연계
재고	짧은 주문기간, 운송능력 개선으로 재고수준이 낮음	주문시간이 길고 대규모 수요 운송의 불확실성으로 높은 재고 수준
대리인	철도에서 약간 이용	운송중개, 통화, 관세에 브로커 사용
재무위험	적음	환율과 인플레이 위험이 높고 손해발생시 약속이행 및 강제가 어려움.
화물위험	적음	장기적 운송, 잦은 화물처리, 다양한 인프라 수준으로 화물위험이 높음.
정부기관	위험물 하중, 안전상의 문제만 관여	여러 기관에서 광범위한 관여(관세청, 국토교통부, 산업통상부, 해양수산부 등)
서류작업	적은 서류작업	많은 서류 요구됨(신용장, 선하증권 포장명세서, 원산지 증명서 등)
커뮤니케이션	음성, 우편, EDI이용 증가	EDI 통한 서류교환 시도, 표준의 차이발생
제도별차이	동질성으로 차이 적음	국가, 지역별 다양한 차이 존재

## 8) 국제물류의 형태 ( 국제간 상품 이동형태 )



### 3. 국제물류 패턴의 변화와 고객서비스

#### 1) 21세기 물류 핵심 키워드

- 물류 = IT > 신속 대응, 동기화 증대
- 시간압축( L/Time 단축) 과 1대1 서비스
- 때와 장소를 불문하는 정보 가시성, 추적성
- 투명한 물류, 시차없는 정보공유 및 제공
- 공급사슬관리( SCM ) 전체 최적화, 협업과 통합
- 친환경물류, 녹색물류
- 개방형 물류, 글로벌 물류, 고객접점 물류서비스
- 자유무역과 보호무역 사이의 공정무역
- 경쟁은 시장에서, 물류는 공동으로
  - : 협력과 경쟁을 통합 코피티션( Co-Petition ) 전략

#### 2) 국제화에 따른 물류패턴의 변화

##### ▶ 수출지향 단계 물류활동

- 국내 중심의 국내물류/ 수출, 수입통관 중심
- 수출재 생산을 위한 원자재 조달, 보관, 생산에 따라 물류활동과 수입업자가 원하는 운송수단에 화물을 선적할 때까지의 화물이동과 관련된 운송, 보관, 하역활동이 주요 물류활동.
- 대량운송/ 기업이 물류활동의 주체

##### ▶ 국제화 단계 물류활동

- 본국 생산 부품 및 반제품의 현지국 조립, 판매에 따른 다빈도 소량운송
- 물류비용 절감을 위한 물류활동 연계성 강조
  - : Cross-Docking( 직송 ) System 구축
- 전문물류업체 ( 3PL )을 통한 물류효율성 제고 시도
  - : ECR, TMS, WMS, CPFR 정보시스템 활용

▶ 글로벌화 단계 물류활동

- 전세계 대상 조달, 생산, 판매 활동이 다면적 전개
  - < 물류서비스 수준과 비용간의 조화 요구
- 글로벌 물류네트워크 디자인 및 실행
  - < 전문 물류업체와의 파트너 관계 및 자문관계
- 공급사슬 파트너 간 정보공유와 협력체계 공고

기업의 국제화 단계	국제물류의 발전단계
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단순수출입 중심</li> <li>• 거점의 '면'입체적 전개</li> <li>• 생산 및 판매의 다면적 전개</li> <li>• 경영의 다국적 전개</li> <li>• 경영의 세계화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수출입 중심의 국내물류</li> <li>• 운송과 제 물류활동과의 연계성 강화</li> <li>• <u>복합운송 및 물류 전문업의 활성화</u></li> <li>• 아웃 소싱 및 Total distribution , 4PL</li> <li>• <u>Global Logistics/SCM 관련</u> <u>정보기술 공유</u></li> </ul>

3) 물류관리에서의 고객서비스

- ▶ 고객서비스란? 공급업자 및 구매자간의 접촉과 관련된 모든 요소,  
모든 이해관계자와의 관계성



#### 4) 물류에서 고객서비스 구성요소

- 주문절차의 편리성
- 주문의 상태에 대한 정보 제공
- 고객의 지정장소까지의 배송시간의 일관성
- 하역장비의 호환성 및 포장
- 도착상품의 상태
- 주문의 정확성
- 회수제품에 대한 정책
- 불평 및 클레임의 절차

#### 5) 물류에서 고객서비스 분류

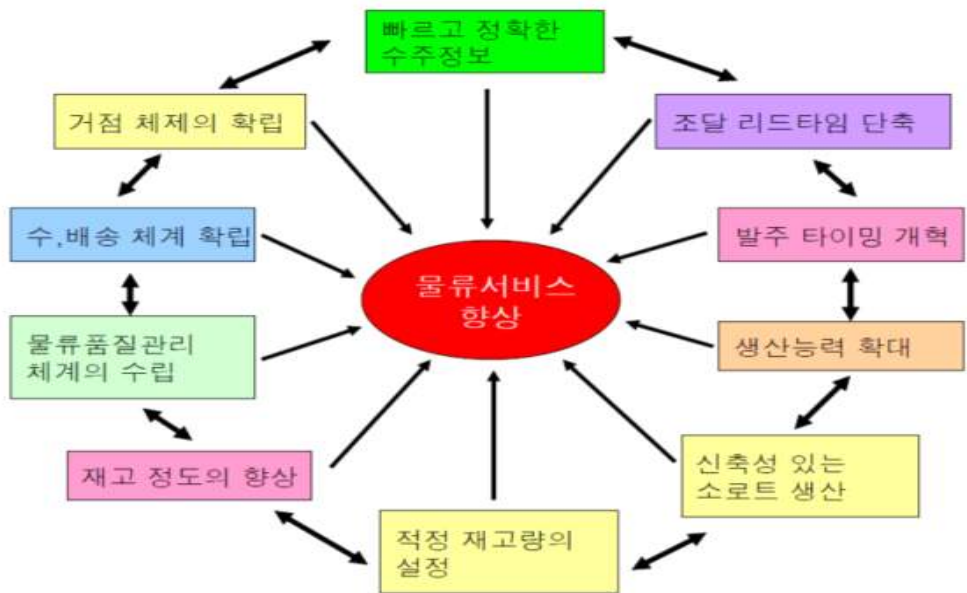
- 물류에서 고객서비스 역할은 물품이나 서비스를 이전함으로써 시간과 장소의 효용을 창출하는 것이다. 제품의 가용성, 적시성, 인도의 일관성, 주문의 편의성 등 물류서비스 요소 또한 '고객가치 창출'을 가능케 한다는 점에서 중요하다.

거래 전 서비스 요소	거래시 서비스 요소	거래 후 서비스 요소
1. 명시된 회사정책 홍보 2. 회사에 대한 고객의 평가 3. 회사조직 4. 시스템의 유연성 5. 기술적인 서비스	1. 재고품질 수준 2. back-order (품질대응-재주문) 이용가능성 3. 주문주기 요소들 4. 시간 5. 환적(trans ship) 6. 주문의 편리성 7. 제품의 대체성	1. 설치, 보증, 변경, 수리 부품서비스 2. 제품 추적 3. 고객클레임 불만 대응 4. 제품 포장 5. 수리도중 일시적인 제품 대체

### 6) 물류에서 고객서비스 품질 10가지 차원

서비스품질 평가 10 차원	SERVQUAL 5개 차원	SERVQUAL 차원의 정의
1. 유형성	1. 유형성	물리적 시설, 장비, 직원, 커뮤니케이션 자료의 외양
2. 신뢰성	2. 신뢰성	약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확히 수행하는 능력
3. 대응성	3. 대응성	고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 자세-인도시간
4. 능력	4. 확신성	직원의 지식과 예절, 신뢰와 자신감을 전달하는 능력. - 위험이 없는 것, 정직성, 친근함. '고객과 한 약속은 반드시 지킨다'는 의미
5. 예절		
6. 신빙성		
7. 안전성		
8. 가용성	5. 공감성	회사가 고객에게 제공하는 개별적 배려와 관심. - 접촉의 용이성, 편의성, 이해하기 쉬운 고객언어 - 고객 욕구를 알기 위한 노력
9. 커뮤니케이션		
10. 고객 이해		

### 7) 물류에서 고객서비스 향상방안



**8) 국제물류서비스 경쟁력 : 비용절감과 서비스향상**

**▶ 일본 JAL의 몰락 : 동북아 Hub-Airport 경쟁 탈락**

- 동북아시아(중국,한국,일본)의 Hub & Spoke System 경쟁우위 : 인천공항  
인천공항의 개항과 동시에 국적항공사 경쟁강화, JAL은 공적자금 투입  
일본은 TWO-PORT(간사이 공항과 나리타공항), 한국은 인천 Hub-Airport

- 국제노선: 한국공항사 흑자 > JAL 적자 : 시간과 비용증가, 고객이탈  
일본 오카야마 > 하네다 >고속철도 >나리타공항 : 15시 40분, 18만5,300Y  
일본 오카야마 >인천공항 >유럽과 미주 환승 : 13시 50분, 11만5,800Y