

## 글로벌 성장 가능성 보고 쿠팡으로.. “신입사원 위한 쿠팡의 ‘첫인상’ 만들어요”

2022. 2. 7.

“쿠팡은 글로벌 기업으로 성장할 잠재력이 높다. 로켓에 올라타자.”

지난 2018년 가을, 미국 아마존의 제품 촬영 스튜디오 매니저로 일하던 조예원엘(33) 님은 이렇게 결심했습니다. 미국 캘리포니아의 아마존 물류센터에서 입고 출고를 담당하는 현장 관리직에서 출발해 물류 산업에서 다양한 경험을 쌓은 7년 차가 되던 해였습니다.

예원엘 님이 쿠팡행을 결심한 이유는 ‘교육’입니다. ‘로켓배송의 심장’인 전국 물류센터의 신입사원 교육 품질을 높이면 직원의 안전 수준과 생산성을 끌어올려 쿠팡이 더 빠르게 성장할 수 있다고 믿었기 때문입니다.

쿠팡풀필먼트서비스(CFS) 운영교육담당(Operation learning) 디렉터를 맡고 있는 예원엘 님의 신입사원 교육자료는 전국 주요 쿠팡 물류센터에서 쓰이고 있습니다. 뉴스룸팀이 그녀를 만나 커리어 스토리를 들었습니다.

## 쿠팡 물류센터 신입사원 교육 표준화 “어려운 물류센터 용어도 쉽게 알려 드려요”



전국 주요 물류센터에 입사하는 신입사원(단기직 포함)이라면 입사 첫날 안전교육(60분)과 업무 현장실습 교육(90분)을 받습니다. 이때 접하는 교육 자료는 ‘쿠팡의 첫인상’과 같습니다. 그동안 물류센터 사원 수만 명이 예원엘 님과 운영교육 팀에서 만든 표준 교육자료를 접하고서 쿠팡에 첫걸음을 내딛고 있습니다.

신입사원 교육 자료에는 입고와 출고, 진열 등 물류센터 공정과 주의사항을 쉽게 배우는 ‘A~Z’가 담겨있습니다. 예를 들어 진열 업무를 할 때 무거운 상품은 어떻게 진열할지, 상품파손은 어떻게 예방할지 구체적인 예시를 속속 알 수 있습니다. 상품 바코드 스캔부터 긴급상황에 대처하는 안전법도 배울 수 있습니다. 물류센터 현장에서 쓰이는 다양한 전문용어를 쉽게 알려주는 ‘용어집’도 앱

으로 제공합니다. 팔레트(pallet 물건을 적재하는 받침대), 독(Dock 물건 입출고를 위해 건물과 차량을 수평으로 연결하는 공간) 같은 용어들입니다.

“2018년 입사때만 해도 A물류센터는 우수 경력사원이, B물류센터는 현장 관리 매니저가 별도의 자체 자료로 신입사원 교육을 담당했어요. 그래서 교육하는 분에 따라 품질이 다를 수밖에 없었어요. 아무리 물류센터에서 오래 근무하고 전문성이 좋아도 신입사원에게 물류센터 용어를 풀어 설명하지 않으면 다른 나라 말처럼 들리거든요. 그래서 현장 업무와 용어, 주의사항을 누구나 쉽게 이해할 수 있도록 교육을 표준화한 것입니다.”

입사 이후 그녀는 전국 물류센터의 신입사원 교육현장에 발품 팔며 개선사항을 발굴해오고 있습니다. “한번은 입고 업무를 하는 신입사원이 물건을 실을 카트가 어디 있는지 몰라 머뭇거리는 모습을 봤어요. 카트 이용법에 대해선 교육받았는데 위치를 몰랐던 겁니다. 현장 장비가 어디 배치돼 있는지, 누구에게 질문해야 하는지, 현장 사원이 느끼는 빈틈을 꼼꼼히 찾아 교육자료에 지속적으로 반영하고 있어요.”

### 진열 에리켓 | 동일 상품, 유사 상품은 대각선 진열

집품작업자의 효율과 유사상품 오집 방지하는 진열 방식



조예원엘 님이 만든 교육 자료 중

## 물류의 핵심인 ‘공급망 관리’ 전공, 아마존에서 다년간 물류 전문성 쌓아

예원엘 님은 20대 초반부터 지난 10년간 이커머스 물류산업의 한복판에서 근무해온 젊은 물류 전문가입니다.

부모님의 권유로 중학교 때 미국 애리조나로 유학을 떠난 그녀는 홈스테이로 공부했고 2007년 애리조나 주립대에 진학했습니다. 전공은 물류산업의 핵심인 공급망 관리(SCM). “당시 하버드비즈니스 리뷰(미 경제경영 월간지)에 ‘앞으로 SCM은 모든 회사에 적용되는 없어서는 안 될 산업분야’라는 내용의 기사를 봤어요. 사실 SCM은 당시만 해도 학생들에게 인기 없는 전공이었거든요. 그런데 그 기사가 제 마음을 움직였고, 앞으로 10년은 물류산업이 성장할 것이라 믿어 남들이 가지 않은 길을 가보기로 했어요.”

2012년 아마존에 입사한 예원엘 님은 미국 피닉스의 물류센터를 거쳐 2013년 새롭게 지은 캘리포니아 샌버나디노(San Bernardino) 지역 물류센터 현장 관리자(AM)로 취업했습니다.



미국 아마존 근무 시절 동료들과 함께 예원엘 님

“2000여 명 이상 근무하는 메가센터였어요. 입고, 출고, 패킹, 집품 등 물류센터의 주요 업무를 하는 직원들을 모두 관리해봤습니다. 20대 초반 관리자로 현장의 30~40대 직원들과 지속적으로 소통하면서 신뢰를 얻으려 노력했어요. 이들의 업무를 적재적소에 배치하면서 능률을 끌어올리는 것이 목표였죠. 물류센터가 워낙 크다 보니 하루에만 센터 내에서 10마일(16km) 이상 걸었고 매일 오전 6시에 출근해 일했습니다.”

현장 직원 관리 업무만 한 것이 아닙니다. “입고 업무에 쓰일 최첨단 물류 장비를 테스트하고 물류센터에 실제 런칭하는 작업도 진행했어요. 마지막 2년은 물류센터를 떠나 마케팅 업무를 경험해보기도 했어요. 셀러 제품을 사진과 영상으로 촬영하고 아마존 사이트에 올리는 스튜디오 매니저로 일했습니다.”

## 조예원엘 디렉터의 CAREER JOURNEY



### “쿠팡에서의 성장과 도전에 뿌듯 신규 사원 위한 자부심 만들어갈 것”

예원엘 님이 2018년 쿠팡으로 옮긴 이유는 단순 명료합니다. “여태껏 쌓은 다양한 물류 노하우를 바탕으로 쿠팡에서 오히려 더 큰 성장과 도전의 기회가 있을 것이다”는 판단에서였습니다. 그녀는 “3년이 지난 지금, 내 선택이 옳았다”고 했습니다.

“쿠팡이 지난 10년간 성장한 것을 보세요. 말도 안 되는 성장세입니다. 쿠팡이 해외에서도 충분히 성공할 수 있을 것이라는 비전을 갖게 됐어요. 제가 입사한 뒤 쿠팡은 뉴욕증시에 상장했고, 일본과 대만에도 진출했으며, 물류투자 규모는 늘어났어요. 그동안 제가 물류현장에서 쌓은 노하우를 십분 발휘할 만큼 근무문화도 자유롭고 열정으로 넘칩니다.”





미국에서 직장생활 하며 동료들과 함께 여행 다니던 시절의 예원엘 님

한국 국적을 유지하고 있는 그녀는 미국생활 20년만의 한국 생활을 즐기고 있습니다. “부모님은 평범한 교사, 공무원이셨어요. 유학을 뒷바라지하느라 고생을 많이 한 부모님께 시간을 자주 보내고 있어요. 한국은 겨울에 눈이 내리잖아요? 미국 근무지들은 사

계절 햇빛이 짹짹했습니다. 지금은 스노우보딩 같은 취미도 즐깁니다(웃음)”

예원엘 님의 목표는 입사 교육을 받은 신입사원들이 빨리 적응하도록 좋은 교육 시스템과 이들이 안전하고 자유롭게 일할 수 있는 혁신적인 근무 문화를 만들어가는 것입니다. 전국 주요 물류센터에는 표준교육을 담당하는 운영교육팀이 상주하며 교육 시스템을 지속적으로 개선하고 있습니다. 그녀는 “표준화된 교육 정착을 통해 신규 사원들의 실수가 줄고 업무 적응력도 높아지고 있지만 새해 들어 아직 할 일이 많다. 이들이 ‘오늘도 회사에 출근하고 싶다’는 마음이 들 정도의 자부심을 만들어주고 싶다”고 말했습니다.



취재 문의 [media@coupang.com](mailto:media@coupang.com)