

우리의 고객은 쿠팡맨! RNS 팀

2019. 7. 24.



오늘 만날 팀은 쿠팡맨과 가장 끈적한 관계를 유지하는 것으로 소문난 부서입니다. 쿠팡맨이 머무는 공간과 그 공간을 채운 각종 시설들, 유니폼과 장갑에서부터 손에 든 PDA와 카트에 이르기까지. 쿠팡맨을 둘러싼 모든 환경이 이들의 손을 거쳤습니다. 쿠팡맨의 모든 살림을 책임지는 이들은 바로 Rocket Network Support (이하 RNS) 팀입니다.

쿠팡맨과 가장 가깝게 일하는 팀이라고 알고 있어요. RNS가 하는 일을 정확하게 소개해 주시겠어요?

저희 RNS는 로켓배송의 운영 시스템에 대한 전반적인 지원 업무를 맡고 있습니다. 크게 보자면 캠프 네트워크 확장, 배송 캠프 환경 및 쿠팡카 관리, 캠프 운영에 필요한 여러 시설과 물품 지원, 그리고 배송에 필요한 각종 장비 지원과 소분 업무를 지원하는 헬퍼 운영까지 담당하고 있습니다. 예를 들어 미세먼지로부터 쿠팡맨의 건강을 보호하기 위해 전 캠프에 공기청정기를 설치하거나 배송 중 착용할 수 있는 미세먼지 마스크를 지급하는 것에서부터 캠프 내 안전을 위해 지게차의 이동 동선을 짜고 LED 라인을 설치하는 장비 개선에 이르기까지, 쿠팡맨의 건강과 안전을 지키고 로켓배송의 업무 효율을 높이는 모든 과제가 저희 업무에 포함됩니다.



“안전을 위한 작업 구분선(좌)과 LED 레드 라이트를 장착한 지게차(우)”

안전과 관련된 일이라면 쿠팡카 관리도 포함이 되겠네요.

물론입니다. 쿠팡맨의 안전과 직결되는 만큼 쿠팡카 관리에 있어서는 절대 타협하지 않습니다. 연 1회 실시하는 쿠팡카 정기검사 외에 매 분기 전국의 전체 쿠팡카를 대상으로 순회 정비를 실시하고 있고요. 블랙박스, 후방카메라 등 차량 부대 기기도 월 2회 방문 점검을 하고 있습니다. 사고 예방을 위한 부대 기기 업그레이드도 진행중입니다. 전방과 측면 센서, 그리고 적외선 후방카메라를 더해 안전 풀옵션 쿠팡카가 되도록 말이죠. 덧붙여 운전 시 발생하는 피로감을 낮추고자 오토 차량의 비율도 꾸준히 늘려가고 있습니다.



“오토 기어가 장착된 쿠팡카”

쿠팡맨이 있는 곳으로 자주 출몰하실 것 같은데요.

그렇죠. 차량 및 관련 장비의 이용 현황이나 개선점을 파악하기 위해 캠프에도 수시로 방문하고, 신규차량 도입을 위해 협력 업체를 방문하는 일도 많습니다. 캠프 현장을 방문해 적절한 소분 인원 배치와 작업 동선을 고민하면서 업무 효율을 올릴 수 있는 방안을 찾기도 하고, 작업에 사용하는 장비도 개선해 나가고 있습니다.

복리후생 측면에서도 관심이 많으시고요.

쿠팡맨 유니폼을 시작으로 쿠팡맨이 몸에 지니는 많은 품목들에 대한 개선을 진행해 왔습니다. 쿠팡맨의 의견을 바탕으로 시범 테스트를 거쳐 지원 물품의 종류와 범위도 계속 늘어나는 중입니다. 예를 들어 쿠팡맨이 착용하는 유니폼의 재질이 기능성 소재로 변경되었고, 반사판이나 펜 꽃이 등 쿠팡맨의 안전과 활동에 도움을 주는 기능들이 추가되었죠. 배송 환경에 맞는 시즌 아이템도 빼놓을 수 없습니다. 겨울에는 핫팩, 기모 소재의 바지가 지급되고, 지난해에는 혹한기에 착용할 수 있는 방한모를 도입했는데 반응이 아주 좋았습니다. 여름에는 반바지 유니폼과 쿨토시, 그리고 쿨러백, 쿨스카프, 생수와 이온 음료 등이 지급됩니다. 현재는 배송에 유용한 기능성 운동화의 지급도 계획 중입니다.



“통풍에 유리한 기능성 소재를 적용한 하의 유니폼(좌)과 여름 시즌에 지급되는 쿨러백과 생수(우)”

디테일에서 팀이 추구하는 방향이 느껴집니다. RNS의 장기적인 목표는 무엇인가요?

앞서 말씀드린 쿠팡맨의 업무 환경 개선과 더불어 가파른 성장 속에서도 로켓배송이 안정적으로 운영될 수 있도록 물리적 공간과 소분 역량을 확충하는 것입니다. 그래서 현재의 성장세보다 한발 앞서 준비하려 노력합니다. 올해 설에는 다가올 추석을 대비하고 추석 시즌에는 내년 설을 대비하는 거죠. 캠프의 공간, 차량 및 장비의 혁신, 소분 인력의 적절한 배치 등의 과제에서부터 캠프의 내부 구조 변경과 지역적인 위치에 이르기까지 모든 부분에서 최적화를 검토하고 있어요. 예를 들어 지난해 새벽배송 서비스가 론칭되면서 간선 차량의 상하차 시간과 횡수, 소분과 적재 방식 등에서 큰 변화가 있었습니다. 때문에 최근 오픈하는 캠프에는 이런 변화에 맞춰 출입구의 위치와 방향은 물론 업무 성격에 맞게 공간을 디자인하고, 최적의 동선을 통해 출고회전율을 극대화할 수 있는 2세대 캠프 디자인을 도입했습니다. 이 디자인이 적용된 설계로 로켓배송에 최적화된 캠프를 신속하는 일도 진행중입니다.

캠프의 위치를 선정하는 데에도 RNS의 역할이 필요하군요.

신규 캠프의 위치를 고려할 때 캠프로 사용하기에 적절한 규모와 환경을 갖추었는지, 고객과의 접근성이 뛰어난지 등을 종합적으로 검토하는데요. 최근에는 옵티멀 로케이션(Optimal Location) 시스템을 도입해 큰 도움을 받고 있습니다. 옵티멀 로케이션은 로켓배송에 최적화된 배송 거점을 분석하는 시스템으로 지난해 쿠팡의 Data Science팀과 함께 개발했습니다. 이전까지는 지도 상의 물리적인 거리를 근거로 캠프 위치를 결정했다면, 현재는 로켓배송의 주문 데이터를 분석해 가장 최적화된 위치를 찾아내고 있습니다. 이렇게 부동산 관련 업무에서 개발팀과 협업하는 것도 특별한 경험이었어요. 쿠팡의 빅데이터와 IT 기술력이 실무와 결합될 때 어떤 시너지를 낼 수 있는지를 직접 경험할 수 있는 시간이었습니다.



쿠팡답다는 말이 저절로 나오는데요! 일하면서 보람을 느끼는 순간이 많을 것 같아요.

그럼요. 특히 쿠팡맨들의 피드백이 가장 소중한데요. 신규 캠프의 시설이나 위치에 대해 긍정적인 피드백을 받을 때면 큰 보람을 느끼는 동시에 더 좋은 환경을 만들기 위해 노력해야겠다는 다짐을 합니다. 새로 지급되는 장비나 물품이 업무에 도움이 되는 걸 확인할 때에도 뿌듯함을 느끼죠. 얼마 전에도 캠프 한곳을 무사히 오픈했는데요. 캠프의 오픈 첫날, 고객들에게 상품을 전달하려 출발하는 쿠팡카를 보면서 그동안의 노력이 보상받는 것처럼 느껴졌습니다.

앞으로 RNS의 활약이 더 기대됩니다. 끝으로 쿠팡맨들에게 한마디 부탁드립니다.

여러분이 고객 만족을 위해 노력하는 만큼 저희도 캠프와 쿠팡맨의 만족을 위해 더 노력하겠습니다. 저희의 고객은 쿠팡맨들이니 까요! 이제 곧 더운 여름이네요. 틈틈이 수분 보충하시고, 늘 안전운전하시기 바랍니다!



**Rocket Network Support 팀*

취재 문의 media@coupang.com