coupang newsroom

내가 택배기사 보다 '쿠팡맨'을 선택한 이유

2020. 1. 22.

'주문한 다음 날 배송완료'라는 혁신을 선보이며 2014년에 등장한 로켓배송은 빠르게 고객의 마음을 사로잡으며 말 그대로 폭풍 성장했습니다. 이와 함께 새롭게 탄생한 직업 '쿠팡친구(구. 쿠팡맨)'의 수도 꾸준히 늘어 현재 5000명이 넘을 정도입니다. 쿠팡친구(구. 쿠팡맨)와 택배기사는 배송이라는 공통점 때문에 줄곧 비교 대상이 되어 왔고, 업무가 유사한 까닭에 택배기사 출신의 쿠팡친구(구. 쿠팡맨)도 적지 않습니다. 이번에 소개할 주인공 또한 이 두 직업을 모두 경험했다는 점에서 호기심을 불러일으킵니다. 먼 길을 돌아 쿠팡에 다시 돌아온 성실함의 아이콘, 김기석 쿠팡친구를 소개합니다.

만나서 반갑습니다. 간단하게 본인의 소개 부탁드려요

안녕하세요. 저는 용인1 캠프에서 근무하는 김기석 쿠팡친구(구. 쿠팡맨)입니다. 2014년 11월에 쿠팡에 첫 입사해서 6개월 정도 근무하다가 개인적인 사정으로 그만뒀었구요. 지난 2017년 8월에 재입사해서 지금까지 쿠팡친구로 일하고 있습니다.

재입사가 흔한 경우는 아니어서 이유가 궁금해요. 퇴사 후에는 어떤 일을 하셨나요?

퇴사 당시에는 집안 사정으로 일을 계속하기가 어려운 상황이었어요. 한동안 개인사업을 좀 했죠. 그러다 택배회사에서도 6개월 정도 일을 했고요. 2017년에 다시 쿠팡친구로 복귀해 지금껏 일하고 있습니다.

퇴사 이후에도 택배업을 선택하셨다니 좀 의외에요

개인사업을 정리한 뒤 새로운 일을 찾다가 국내 대형 택배회사의 협력 업체 소속으로 일을 시작했습니다. 아무래도 한번 해봤던 종류의 일이고, 쿠팡친구(구. 쿠팡맨)로 일했을 때의 경험이 좋았기 때문에 잘 할 수 있을거라고 생각했던거죠. 대부분의 택배기사님들이 직접 택배 차량을 구매해서 일을 시작하는데요. 저는 회사에서 차량을 지원받았기 때문에 비교적 가벼운 마음으로 시작할 수 있었습니다.

택배기사들이 모두 본인의 차량으로 배송하는 건 아니었군요

95% 이상은 본인의 차량으로 배송을 하는 일종의 개인사업자라고 보면 됩니다. 제 경우에는 회사의 차량을 이용하는 대신 주수입이 되는 배송 건당 수수료가 지입기사님들의 80% 수준이었습니다.

우리 캠프의 따뜻한 그림자!
도움이 필요한 순간에 묵묵히 동료의 곁을 지켜줍니다.

-이민구 쿠팡친구(구. 쿠팡맨)

업무 자체는 크게 다르지 않았을 것 같아요. 그럼에도 쿠팡친구로 다시 복귀를 하셨네요

'고객에게 제품을 배송한다'는 점에서 같은 일이지만, 업무 환경에서는 많은 차이가 있었어요. 쿠팡에서 일할 때는 배송일 자체가 처음이었기 때문에 잘 몰랐는데, 타 택배사에서 일하면서 쿠팡이 직원들을 위해 얼마나 많은 시스템을 만들어 주는지를 알게되었던 것 같아요.

예를 들자면 어떤 차이가 있을까요?

쿠팡친구(구. 쿠팡맨)가 출근을 하면 배송할 제품들이 미리 소분(정리하고 분류하는 작업)되어 있어요. 상품을 차에 싣고 바로 출발하는데 한 30분 정도면 충분하죠. 하지만 일반적인 택배회사에서는 소분 작업도 기사들이 직접 해야하는 일이에요. 그 작업이 평균 6시간 정도 걸리고, 물량이 많이 몰리는 명절에는 9시간 가까이 걸리기도 합니다. 사실 배송 업무 자체도 힘든 일인데, 그 외적으로 해야하는 일이 많으니 많이 힘들었던 것 같아요.

평균 6시간이면 거의 배송시간 만큼의 시간을 들여야 하는군요. 또 어떤 점이 달랐나요?

단 한 명의 택배기사가 특정 지역을 전담한다는 점에서도 차이가 있습니다. 한 명이 매일 같은 곳을 배송하면 편한 점도 있지만, 이 노선에서 발생하는 모든 책임을 혼자 져하는 어려움도 크죠. 그리고 과거에는 쿠팡과 비교했을 때 좁은 권역 안에 많은 물량이 집중되어 배송지 간 이동 면에서도 유리한 점이 있었습니다. 그런데 이 부분은 쿠팡이 성장하면서 점점 그 차이가 줄어드는 걸 체감하고 있어요. 실제로 제가 처음 일했던 2014년에는 한 명이 지금보다 몇 배 넓은 지역을 커버해야 했으니까요.

담당하는 지역이 어디냐에 따라 차이가 많겠어요

맞습니다. 사실 담당지역이 가장 중요해요. '배송량=수입'인 구조니까, 어떤 배송지역을 맡느냐에 얼마나 벌 수 있느냐가 달려있어요. 흔히 얘기하는 '꿀노선'의 경우에는 담당 택배기사님이 본인 외에 다른 직원을 두는 경우도 있고, 돈을 주고 노선을 사고파는 경우도 있다고 들었어요.

업무 강도 면에서는 어떤가요?

쿠팡친구(구. 쿠팡맨)든 택배기사든 배송은 육체노동이기 때문에 결코 편하고 쉬운 일은 아닙니다. 뭐가 더 편한지 또는 자신에게

맞는지는 각자 성향에 따라 충분히 달라질 수 있다고 생각해요. 다만 제 경우에는 쿠팡이 더 편하고 잘 맞았어요. 쿠팡친구로 복귀해 2년 넘게 다시 근무할 수 있었던 이유이기도 하구요.

어떤 부분에서 기석님과 더 잘 맞다고 느끼셨나요?

사실 근무시간과 휴무일 수에서 차이가 커요. 쿠팡친구(구. 쿠팡맨)는 하루 10시간, 주5일제 근무이지만, 택배일 할때는 하루 13~14시간, 주 6일을 일했어요. 언제나 수면부족에 시달리곤 했죠. 게다가 쿠팡에서 좋은 건 연차를 자유롭게 쓸 수 있다는 점인데요. 택배일을 할 때는 평일에 쉬려면 따로 돈을 들여서 저를 백업해줄 분을 구해야 했어요. '그날의 수입+@'에 해당하는 비용을 들여야만 쉴 수 있었던 거죠. 택배기사로 일하며 가장 많이 들었던 말이 "아프면 너만 손해다"라는 말이었어요. 심한 감기몸살이 걸렸을때도 일단 참으면서 일해야했죠.

3년 만에 다시 쿠팡친구로 복귀하셨을 때 어떤 기분이셨는지 궁금해요

회사의 규모도 커졌지만 예전보다 체계화된 프로세스가 인상적이었어요. 쿠팡친구(구. 쿠팡맨)들이 배송 업무에 사용하는 로켓배송앱도 그사이 많이 발전했더라구요. 그중에서도 지도 기능이 제일 반가웠어요.

시스템의 경우에도 일반 택배회사와 차이가 있었나요? 쿠팡에 적용할만하다고 느낀 부분도 있었을 것 같은데요

사실 제가 경험한 바로는 택배회사에는 '시스템'이라고 부를 만한 기술적인 지원은 거의 없었습니다. 당시 제가 매월 사용료를 내고 활용했던 상품 스캔앱이 있었는데요. 이 앱이 지원하는 건 내가 '택배회사로부터 물건을 받았다'와 '배송을 완료했다'를 확인하는 기능뿐이었어요.쿠팡친구(구. 쿠팡맨)는 배송의 모든 과정을 배송앱을 통해서 처리하고 효율적으로 활용하고 있는데, 사실 좀 많은 차이가 있죠.

업계에서 오래된 만큼 쌓아온 특수한 시스템이 있을거라고 생각했어요

회사가 배송인력을 보는 관점의 차이인 것 같아요. 쿠팡의 입장에서 쿠팡친구(구. 쿠팡맨)는 우리 상품을 고객에게 전달하는 직원이지만, 택배사 입장에서는 물량을 일단 기사에게 전달하면 그 이후에는 기사가 5시간 동안 배송하든 15시간 동안 배송하든 상관이 없는 거니까요. 택배 기사들의 근무 환경이나 편의성과 효율을 높이는 방법은 회사차원의 고민거리는 아닌거죠. 그런 차이가 고객 경험으로까지 이어진다고 생각해요.

우리 캠프의 따뜻한 그림자! 도움이 필요한 순간에 묵묵히 동료의 곁을 지켜줍니다. -이민구 쿠팡친구(구. 쿠팡맨)

쿠팡친구로 일하면 고객경험에 대한 고민이 자동으로 따라오는군요

쿠팡친구(구. 쿠팡맨)는 배송 효율 못지 않게 서비스 만족도도 중요하게 생각합니다. 쿠팡친구로 입사하면 기본적으로 서비스 교육을 받고 평가에도 반영되죠. 그리고 쿠팡친구는 유니폼이 있잖아요. 유니폼을 착용하면 아무래도 더 몸가짐을 조심하게 되요. 박스를 던지거나 고객에게 함부로 대하는 건 상상할 수 없는 일이죠. 저는 분명 같은 사람인데 택배기사로 일할 때보다 쿠팡친구로 일할 때 고객들이 훨씬 호의적으로 대해 주시는 걸 느꼈어요.

고객들의 시선에서 차이가 확실히 느껴지나요?

그럼요. 쿠팡친구(구. 쿠팡맨) 복장을 하고 있으면 고객분들이 긴장을 푸시고 호의를 가지고 대하는게 느껴져요. 음료수도 자주 받는 편이고요. 엘리베이터에서도 아이들이 "쿠팡친구다" 라고 외치기도 합니다. 사실 택배기사로 일하면서 힘들었던 점 중에 하나가 일부 사람들의 불친절한 태도였거든요. 쿠팡친구로 일하면서 아무래도 마음이 따뜻해지는 에피소드가 많이 생기는 편이에요.

> *리얼(Real) 쿠팡친구! 한결같은 성실함과 친절한 태도는 쿠팡친구의 표본입니다. 항상 본받고 싶은 동료예요. -허병욱 쿠팡친구(구. 쿠팡맨)*

기석님에게 도움을 받았다는 동료들이 참 많았어요. 동료들을 각별히 아끼는 이유가 있나요?

동료니까요. 이 말 한마디로 다 설명되는 것 아닌가요? 택배기사로 일했던 때는 육체적인 힘듦 외에 가장 많이 느꼈던 감정이 '외롭다'였습니다. 내가 오늘 일하는 중에 사고가 나거나 곤란한 상황이 닥쳐도 누구도 나를 대신하거나 관심 갖지 않는다는 현실이 참 외롭고 서글프게 느꼈졌습니다. 물론 쿠팡친구(구. 쿠팡맨)들도 홀로 배송을 진행하고, 하루에 배송할 물량이 결코 적지 않습니다. 그래도 내가 없을 때 빈자리를 채워주고, 내 컨디션이 좋지 않을 때 도움을 줄 수 있는 누군가가 있다는 게 참 소중하다고 생각합니다. 그 소중함을 알기에 저도 한 명의 동료로서 늘 그 책임을 다하려고 노력합니다.

두 가지 일을 모두 경험했기에 소감이 남다른 것 같아요

어디까지나 제 개인적인 경험일 뿐이니 선입견을 가지실 필요는 없습니다. 실제로 상위 10%에 해당하는 택배기사님들은 웬만한 대기업 직장인 부럽지 않은 수입을 올리시니까요. 다만 제 기준에서 돈만큼이나 중요한 요소가 있다고 판단했기에 쿠팡으로 돌아오게 되었습니다. 사실 '내가 2014년부터 지금까지 계속 근무했으면 잡레벨 5~6 정도 되었을 텐데..'라는 아쉬움이 없는건 아니에요. 하지만 앞으로 잘하는 게 더 중요하다는 마음가짐으로 훌훌 털어버렸습니다.

4년 차 쿠팡친구로서 신입 쿠팡친구들에게 전하고 싶은 말이 있다면?

저는 올해로 이제 딱 마흔 살이 되었습니다. 대학을 졸업하고 스물여섯 살에 개인 사업으로 첫 사회생활을 시작한 이후 지금까지 온라인 쇼핑몰, 의료기기, 제약회사, 흡연 부스 관련 사업까지 참 많은 일을 해왔는데요. 어떤 일이든 근태가 가장 기본이자 중요한 덕목이라고 생각합니다. 입사 초기에는 마음만큼 배송 속도가 나지 않아 초조하게 느낄 수 있지만 성실한 태도만 잃지 않는다면 금세 든든한 쿠팡친구(구. 쿠팡맨)로 거듭나실 거라 믿습니다. 전국의 쿠팡친구 동료 여러분, 올 한 해도 힘내시고 새해 복 많이 받으세요! 화이팅!

쿠팡친구 즉시 지원하기>

취재 문의 media@coupang.com