

## ‘로켓와우를 가능케 하는 현장 리더’ 팀 캡틴 리더십 교육

2024. 11. 29.



쿠팡 풀필먼트센터에 가면 파란색(IB), 빨간색(OB), 주황색(HUB), 회색(ICQA) 등 다양한 색의 조끼를 입고 현장을 누비는 사람들이 있습니다. 바로 쿠팡 물류를 책임지는 ‘팀 캡틴’입니다.

쿠팡 풀필먼트센터(FC)의 팀 캡틴은 IB(In Bound, 입고), OB(Out Bound, 출고), HUB(허브), ICQA(Inventory Control Quality Analysis, 품질관리) 등 각 공정에 필요한 모든 업무를 계획하고 운영하는 현장 관리자입니다. 팀 캡틴은 공정의 물류 관리뿐만 아니라 현장의 문제를 해결하는 책임자로 많게는 10명 이상의 현장 직원들을 이끌고 있습니다. 직원들 중에는 FC에 처음 온 분들이 상당수죠. 그래서 팀 캡틴의 리더십이 절대적으로 중요합니다.



쿠팡풀필먼트서비스는 팀 캡틴의 리더십 개발과 커뮤니케이션 역량 확대를 위해 'CFS 팀 캡틴 리더십 특별 교육'을 올해 신규 런칭했다.

쿠팡풀필먼트서비스 People & Culture 팀은 팀 캡틴의 리더십 개발과 커뮤니케이션 역량 확대를 위해 올해 특별한 프로그램을 마련했습니다. 바로 'CFS 팀 캡틴 리더십 특별 교육'입니다. 이번 교육의 슬로건을 'Fill & Up'이라 이름 붙인 건 쿠팡 물류 현장의 핵심 리더인 팀 캡틴님들께 토닥토닥 심과 더불어 다시금 힘을 낼 수 있는 긍정 에너지를 선물하기 위해서입니다.

2년차 팀 캡틴 중 약 200여 명을 대상으로 진행한 이번 리더십 교육은 지난 10월 2일부터 시작해 11월 8일까지, 전국 FC에서 근무 중인 팀 캡틴들의 주거지를 고려해 서울 잠실 사옥, 천안 및 창원 FC에서 총 9차수 여정으로 진행했습니다.



무노스 제프리 로렌스 CFS 오퍼레이션 부문 대표이사가 CFS 팀 캡틴 리더십 특별 교육에 앞서 영상으로 환영 메시지를 전하고 있다.

무노스 제프리 로렌스 CFS 오퍼레이션 부문 대표이사는 이번 리더십 교육에 앞서 팀 캡틴분들께 격려 메시지를 전했습니다. 조직 내 커뮤니케이션에 관심이 많은 분들을 위해 일부 공유합니다.

“우리의 미션은 ‘쿠팡 없이 그동안 어떻게 살았을까’라고 생각하는 세상을 만드는 것입니다. 이런 미션은 오직 세계 최상의 조직을 구축함으로써 달성할 수 있습니다. 우리의 핵심 리더십 원칙 중 하나는 최고의 인재를 채용하고 육성하는 것입니다. 우리 회사는 테크 기업으로 여겨지지만 실제 우리의 성공 바탕에는 사람이 있습니다. 팀 캡틴 여러분은 물류 최전방에서 원활한 운영을 가능케 하는 리더입니다. 신규 사원과 계약직 사원 모두 여러분의 지도와 지원을 기대하고 있죠.

소통 관련해 제가 여러분에게 전달하고 싶은 한 가지는 바로 ‘항상 긍정적인 의도가 있을 것임을 가정하라’는 것입니다. 우리와 함께 일하고자 하는 대다수의 사람은 잘하고 싶어 합니다. 만약 기대에 미치지 못할지라도, 그들이 노력하고 있다고 가정하세요. 그리고 그들의 장애물이 무엇인지 이해하고 관여해 주세요. 운영의 전문적인 부분을 이해하는 것도 중요하지만 그 어떤 것도 팀원들과 상호작용하는 것보다 중요하지는 않습니다. 긍정적인 관점에서 개별 대화를 시작하는 단순한 행위가 다른 어떤 것보다도 더 많은 결과를 낳고, 우리의 이슈를 해결할 것입니다.”





지난 8일, 서울 송파구 잠실 사옥에서 열린 CFS 팀 캡틴 리더십 특별 교육에 참여한 서울-경기권 FC 팀 캡틴들이 조별 활동에 참여하고 있다.

처음 만나 서먹하던 팀 캡틴들은 공통의 관심사인 FC 현장의 이야기를 나누며 가까워지가 가까워지기 시작했습니다. 올해 프로그램은 '현장직원과 통하는 대화법'을 중심으로 구성했는데요. 리더를 위한 마음 관리, 팀 리더로서 나의 말과 행동 성찰하기 등 실제 업무 현장에 적용할 만한 다양한 사례를 놓고 함께 논의하며 원활한 현장 운영을 위한 해답을 찾아갔습니다.



인천36센터 OB, Marie(장유미)님은 “FC는 다르지만 나와 같은 공정 동료들과 서로의 경험을 이야기한 것만으로도 리프레시가 되었다”며 “내일 다시 일터로 돌아가면 중간관리자 역할을 잘 해낼 수 있을 거란 용기가 생겼다”고 전했구요.

마장1센터 OB, Eric(우요셉)님은 “공정별로 소수 인원이 모여서 더욱 깊은 소통을 할 수 있어서 좋았다”며 “이번 리더십 교육에서 배운 대화법을 토대로 현장에서 단기 사원님들과 소통할 때, 열린 마음으로 이해하고 먼저 다가가겠다”고 말했습니다.



쿠팡풀필먼트서비스 팀 캡틴들이 지난 8일, 쿠팡 잠실 사옥에서 2024 CFS 팀 캡틴 리더십 특별 교육을 마치고 기념 촬영하고 있다.

쿠팡이 1년 365일 고객과의 약속을 지킬 수 있는 건 시시각각 변화하는 물류 현장에서 언제나 책임을 다해 임무를 완수하는 팀 캡틴 여러분들 덕분입니다.

쿠팡풀필먼트서비스는 팀 캡틴이 조직 내에서 훌륭한 리더로 성장하길 바라며, 앞으로도 리더십 교육에 대한 투자를 지속할 것입니다. 여러분은 고객의 삶을 편리하게 해주는 쿠팡 물류의 핵심 인재들이니까요.

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