

배송 현장의 목소리를 담아, 안전하고 건강한 일터를 만든다

2025. 8. 25.

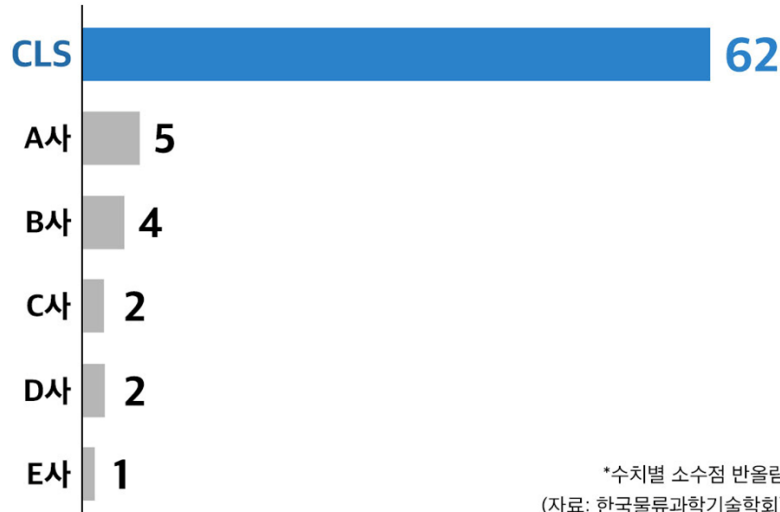


쿠팡로지스틱스서비스(CLS)는 위탁 계약을 맺은 전문 배송업체 소속 '퀵플렉서(배송 기사)'들이 건강하고 안전하게 일할 수 있도록 항상 현장의 목소리에 귀를 기울이고 있습니다. 쿠팡이츠서비스(CES) 또한 배달파트너들이 보다 안전한 환경에서 일할 수 있도록 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 업무 피로와 위험을 줄이는 실질적인 제도부터 일의 보람을 더해주는 특별한 이벤트까지, 퀵플렉서와 배달파트너를 위한 쿠팡의 활동을 소개합니다.

퀵플렉서의 워라벨을 위한 CLS의 변화

1. '주 5일제'와 '의무 휴무제' 도입

택배사별 주 5일 이하 업무비율 (단위: %)



택배사별 주 5일 이하 업무 비율 CLS 62%_한국물류과학기술학회

쿠팡로지스틱스서비스(CLS)는 업계 최초로 백업기사 시스템을 도입해 위탁 배송기사들(퀵플렉서)들이 주 5일 이하 배송을 할 수 있는 여건을 조성했습니다. 작년에는 택배 업계 최초로 위탁배송업체 소속 택배기사를 대상으로 ‘야간작업 택배기사 격주 주5일 배송’, ‘주간작업 택배기사 의무 휴무제’를 전격 도입하는 등 택배기사 휴무 확대를 적극 추진하고 있습니다.

사실 이 제도를 도입하기 전인 2024년에도 이미 약 30~40%의 퀵플렉서가 주 5일 이하로 근무하고 있었는데요. CLS는 택배 업계에서 일반적으로 통용되는 ‘주 6일 배송’ 관행에서 벗어나, 특히 야간 근무자의 업무 부담을 실질적으로 완화하고자 이와 같은 제도를 정착시켰습니다.

또한 업계 최초로 ‘백업 기사 시스템’을 마련했습니다. 위탁 계약 단계에서부터 전문 배송업체가 백업 기사 인력을 확보해야만 계약할 수 있도록 한 것인데요. 이를 통해 고객에게는 7일 배송 서비스를 안정적으로 제공하면서도, 퀵플렉서는 자유롭게 주 5일 이하로 일할 수 있는 환경을 구축했습니다.

2. “휴가 다녀오겠습니다” 자유로운 휴가 문화 정착



지난해 공모전 수상자들

기존 택배 업계에서 ‘8월 택배 없는 날’을 여름휴가로 활용하는 것이 일반적이었지만, CLS 퀵플렉서들은 계절이나 시기에 관계없이 자유롭게 휴가를 사용할 수 있습니다. 이는 ‘주 5일제’와 ‘의무 휴무제’ 도입 덕분입니다.

CLS는 제도의 실효성을 높이기 위해 각 위탁배송업체에 휴가 사용을 독려하는 안내 메일을 수차례 발송하고, 요청 시 직고용 인력

을 투입해, 위탁배송업체의 휴가 운영을 적극적으로 지원하고 있습니다.

이러한 노력의 일환으로 2024년부터는 'CLS 여름휴가 공모전'도 진행하고 있습니다. 올해의 경우, 특별한 휴가 계획이나 경험을 공모하고, 선정된 쿠팡렉서와 위탁배송업체에는 총 200만 원 상당의 숙박권 및 여행상품권을 제공했습니다

지난해에는 '동료들과의 해외 단합 여행', '두 살 딸과 매달 떠나는 캠핑', '미뤘던 신혼여행' 등의 사연이 선정되었고, 수상자들은 모두 "백업 기사 제도가 있어 언제든 쉬고 싶을 때 쉴 수 있었다"며 높은 만족감을 보였습니다.

특히 올해는 '위탁배송업체 휴가 제도 관련 부문'이 신설되어 위탁배송업체의 특별한 휴가 제도 사례를 공모, 자유로운 휴가 문화 정착에 기여한 위탁배송업체 2곳을 시상했습니다.

수상 위탁배송업체 중 하나인 다운물류의 김정호 대표님은 "우리 회사로 이직한 기사들이 이전 직장에서는 장기 휴가는 꿈도 꾸기 어려웠다고 말한다."며, "다운물류는 백업 기사를 충분히 확보해 결혼 시 10일, 출산 시 7일 휴가를 제공하고, 평소에도 사전 조율을 통해 5일 휴가를 권장하고 있다"고 소개했습니다.



지난 8일 열린 CLS 쿠팡렉서 여름 휴가 공모전 수상자들이 기념 촬영을 하고 있다
더불어 4명의 쿠팡렉서가 수상의 기쁨을 얻었습니다.

20년간 타 택배사에서 근무한 베테랑 기사, 김현호 쿠팡렉서는 "쿠팡으로 이직 후 온 가족 첫 해외여행으로 6일간 휴가를 내 부모님과 베트남에 다녀왔다."며, "쿠팡 덕분에 불가능했던 일이 가능해져 인생 최고의 효도를 했다"는 소감을 전했습니다.

아내와 함께 '부부 쿠팡렉서'로 일하는 조정표 님도 "유연한 휴가 조율 덕분에 2~3개월마다 여행을 다니고 있는데, 요즘 가장 큰 행복은 아내와 함께 '이번엔 어디로 갈까?'를 고민하는 것"이라며 만족감을 드러냈습니다.

한편, 3년 차 쿠팡렉서인 오현식 님은 지난해 10일간 신혼여행을 다녀온 데 이어, 올해는 태교 여행을 다녀온 사연으로 수상했습니다. 그는 "지난 3년간 쿠팡에서의 근무는 정말 따뜻한 경험이었다."고 전하며, "다른 기업들도 백업기사 시스템을 도입해, 원하는 날 자유롭게 쉬는 문화가 확산되길 바란다"고 말했습니다.

3. 쿠팡플레이 시리즈 초청 이벤트



‘2025 쿠팡플레이 시리즈’ 프리뷰쇼

CLS는 쿼플렉서들의 일상에 활력을 불어넣기 위해 문화 이벤트도 주기적으로 진행합니다.

지난 7월 30일과 8월 3일에는 추첨을 통해 선정된 쿼플렉서들을 ‘2025 쿠팡플레이 시리즈’ 경기에 초청해, 각각 팀 K리그와 뉴캐슬 유나이티드, 토트넘 홋스퍼와 뉴캐슬 유나이티드의 경기를 현장에서 관람할 기회를 제공했습니다.



‘2025 쿠팡플레이 시리즈’ 2경기 종료 후, 행가래를 받는 손흥민 선수

광주 동림 캠프 2년 차 쿼플렉서 김강호 님은 축구 팬인 아들과 함께 경기를 관람했습니다.

“아들이 프리미어리그 선수들을 직접 본다는 생각에 무척 기대했고, 경기 내내 정말 즐거워했어요. 저 역시 손흥민 선수의 국내 마지막 토트넘 출전 경기를 볼 수 있어 기뻐했습니다. 쿼플렉서로서 이렇게 업무적인 지원뿐 아니라 특별한 경험을 할 기회가 있다는 점에 큰 만족을 느끼고, 일에 대한 동기부여도 많이 됩니다.”

일산 4캠프에서 근무하는 4년 차 쿼플렉서 김동현 님도 축구선수가 꿈인 자녀를 포함해 온 가족과 함께 경기장을 찾았습니다.

“최근 격주 주 5일제로 업무 방식이 바뀌면서 가족과 보내는 시간이 늘었습니다. 이번 경기 관람도 가족과 함께했고, 우리 모두에게 평생 잊지 못할 추억이 되었어요. 아이들이 경기에 집중하고, 아내가 즐거워하는 모습을 보면서 저도 행복했습니다. 이런 경험 덕분에 소속감과 업무 만족도도 커졌고, 동료들에게도 이벤트 참여를 적극 추천하고 있습니다.”

4. 무더위에도 안전하게, 온열질환 예방 캠페인



홍용준 쿠팡로지스틱스서비스(CLS) 대표이사

업무 특성상 야외 활동이 많은 쿠팡렉서들에게 폭서기와 폭한기는 더 큰 부담으로 다가옵니다. CLS는 특히 여름철 온열질환 예방을 위해 다양한 지원 활동을 펼치고 있습니다.

지난 7월에는 송파 캠프에서 홍용준 CLS 대표이사를 비롯한 관계자 10여 명이 현장을 찾아, 쿠팡렉서들에게 시원한 생수, 이온 음료, 넥쿨러, 쿨토시, 쿨패치 등 폭서기 용품을 직접 전달하며 건강과 안전을 당부했습니다.

또한 CLS는 업계 최초로 위탁 배송업체와 함께 건강검진 전문 기관과 협약을 체결하고, 쿠팡렉서 맞춤형 종합 건강검진과 건강관리 프로그램을 전액 지원하고 있습니다. 참여율을 높이기 위해 검진 예약 시 보냉백을 제공하는 등 다양한 이벤트도 진행하고 있습니다.

배달파트너의 안전을 위한 CES의 든든한 지원 제도

1. 업계 최초 '고보장 시간제 보험' 출시

coupang eats services | 롯데손해보험

오직 쿠팡이츠 배달파트너만을 위한

고보장

시간제 보험 + 출시

합리적인 금액으로 더 큰 보장 혜택을 받아보세요!

보장 내용	기존 이륜차	신규 고보장 상품
대물	2천만원	1억원
자손	미가입	5천만원

롯데손해보험 고보장 시간제 보험 가입은 쿠팡이츠 배달파트너 앱에서 가능하다.

쿠팡이츠서비스(CES)는 2022년, 배달파트너의 유상 운송보험 가입 부담을 줄이고 안전망을 강화하기 위해 롯데손해보험과 함께 '시간제 보험'을 출시했습니다.

해당 보험은 실제 배달 주행 시간만큼만 보험료가 부과돼, 단시간만 일하는 배달파트너도 부담 없이 가입할 수 있습니다. 특히 초기 시간당 1,397원이던 보험료를 현재 업계 최저 수준인 663원까지 인하해 금액 부담을 크게 낮췄습니다.

올해 7월에는 보험 항목을 강화한 이륜차 대상 '고보장 시간제 보험'을 선보였습니다. 최대 5천만 원 한도의 '자기 신체 사고(자손)' 보장을 신설하고, 대물 보장 한도도 기존 2천만 원에서 최대 1억 원으로 확대했습니다. 기존보다 강화된 항목을 포함하는 보험을 합리적인 요금(시간당 약800원)으로 제공하며, CES는 배달파트너의 안전과 권익을 한층 강화하고자 하는 노력을 이어가고 있습니다.

2. 전국으로 확대된 '이륜차 무상 안전 점검'



전국이 활동 무대인 배달파트너들을 위해, CES는 여러 지자체와 협력해 안전 지원 활동을 이어가고 있습니다. 모든 배달파트너는

안전교육을 의무적으로 이수해야 배달 운행이 가능합니다. 창원특례시, 경기도, 서울시 강남구·금천구 등과 업무 협약을 맺고, 이륜차 무상 안전 점검과 안전 교육 등을 꾸준히 제공하고 있습니다.

2023년 하반기부터는 배달 업계 최초로 ‘찾아가는 이륜차 무상 안전 점검’을 시작했습니다. 정비 불량으로 인한 사고를 예방하기 위해 제동장치, 타이어, 구동계 등 핵심 부품을 점검하고, 오일류, 브레이크패드, 전구류 등 소모품은 무상으로 교체해 줍니다. 그 결과 현재까지 전국 3,000여명의 배달파트너들이 무상 안전점검 지원을 받았습니다.

2025년 상반기에도 서울, 경기, 인천 수도권을 비롯해, 원주, 청주, 대구, 울산 등 13개 지역에서 ‘이륜차 무상 안전 점검 및 소모품 교체 행사’를 열었으며, 한국오토바이정비협회 소속 정비 전문가들이 직접 참여해 체계적이고 정밀한 점검을 진행했습니다.



이러한 노력에 힘입어 올해 CES는 고용노동부와 안전보건공단이 주관하는 ‘2025년 노무제공자 사고성 재해 예방 사업’에 선정되었습니다. 이를 기반으로 지난 6월부터 ‘이륜차 거점 정비센터 연계 지원’ 프로그램도 운영하고 있고, 이는 10월까지 4개월 간 운영될 예정입니다. 배달파트너들은 시간과 장소의 부담을 덜고 원하는 시간에, 최대 반값 혜택이 적용된 비용으로 다양한 정비 서비스를 이용할 수 있습니다.

3. 혹서기 온열질환 예방 캠페인



지난 7월 29일 성남시에서 진행한 배달파트너 온열질환 예방 캠페인

CES는 배달파트너들이 혹서기에도 안전하게 일할 수 있도록 온열질환 예방을 위한 다각적인 지원을 펼치고 있습니다. 배달파트너 전용 앱을 통해 폭염 및 폭우 안전 수칙을 수시로 안내하고, 서울, 경기, 인천, 창원, 김해 등 전국 28개 센터에서는 생수, 이온음료, 쿨마스크 등 온열질환 예방 물품을 제공하고 있습니다.

또한, 2022년부터는 전국 어디서나 사용할 수 있는 생수 쿠폰 166만 개를 제공해 왔으며, 올해 7월에는 프랜차이즈 카페와 협력해 배달 활동 기준을 충족한 배달파트너들에게 아이스크림 쿠폰 약 13만 개를 지급했습니다.

아울러 각 지자체 및 공공기관과 협력해 ‘찾아가는 폭염 대응 캠페인’도 운영 중입니다. 성남시(7월 29일)를 시작으로 인천 남동구(7월 31일), 서울 강남구(8월 8일), 금천구(8월 13일)에서 행사를 열어, 방문한 모든 배달파트너에게 혹서기 대응 물품을 무상 지원하고, 100% 당첨 이벤트를 통해 헬멧, 휴대용 선풍기, 라이트 등 다양한 안전용품を提供했습니다.

쿠팡이츠서비스(CES)는 2022년 배달 업계 최초로 ‘국제 표준 ISO 45001 안전보건경영시스템 인증’을 취득하고, 산업재해 예방과 안전한 근무 환경 조성을 위한 체계적인 활동을 지속적으로 이행하고 있습니다.

앞으로도 쿠팡은 현장의 목소리에 귀 기울이며, 함께하는 모든 이들이 자부심을 가지고 일할 수 있는 안전하고 건강한 일터를 만드는 데 앞장서겠습니다.

취재 문의 media@coupang.com