

7년 근속 쿠팡친구 “2주 제주도 여행에 라식수술까지 워라벨, 비전, 고객이 원동력”

2021. 8. 23.



1702만 명(활성고객 2분기 기준)이 쓰는 쿠팡의 로켓배송은 국민 3명 중 1명이 쓰는 서비스입니다. 하지만 로켓배송이 최초 출범한 2014년 3월만 해도 생소한 서비스였는데요. 바로 그때, 쿠팡에 입사해 로켓배송 성장을 위해 발로 뛰며 올해로 7년을 근속한 쿠팡친구(배송직원)가 있습니다. 쿠팡 일산 6캠프의 박정훈(40) 씨입니다. 전국 쿠팡친구 최장수 근무자 중 한 명인 그는 정규직 전환 후 지난해 회사에서 수여 하는 ‘6년 무사고’ 상을 받을 정도로 성실하게 근무해왔습니다.

그는 “쿠팡은 임직원들의 ‘워라벨’(work and life balance)에 충실한 회사”라며 “입사 7년간 만난 수많은 고객과 따뜻한 격려, 어마어마한 쿠팡의 비전으로 10년은 더 거뜬히 일하고 싶다”라고 말합니다. 박 씨는 왜 쿠팡을 ‘워라벨 기업’이라고 하는 것일까요? 그리고 고객과 어떤 사연이 있을까요? 그를 만나 쿠팡에서 7년을 일한 원동력을 물었습니다.

자유로운 연차 사용 가능 6년 근속 휴가 활용해 2주간 제주도 여행도



Q. 본인을 소개해주세요.

“고양시 덕양구와 김포 일부 지역에 배송하는 일산 6캠프 쿠팡친구로 근무하고 있습니다. 동료 직원 10명의 배송 업무를 총괄하는 그룹 리더(GL)로 일합니다.

Q. 매일 고객과의 배송 약속을 지키려면 평소 체력 관리도 중요할 것 같아요.

“맞습니다. 엘리베이터가 없는 빌라를 오르내리거나, 배송지까지 거리가 가까워 쿠팡카(배송차량)를 잠시 운전했다가 내리길 반복하는 경우도 꽤 있어 체력이 튼튼해야 합니다. 저는 2년째 야간 배송을 하고 있기 때문에 더 그렇습니다. 그런데, 만약 저희가 평소 체력 관리가 어려운 ‘워라벨 기업’이 아니었다면 7년 근속이 어려웠을 거예요.”

Q. 워라벨 기업이란 어떤 의미입니까.

“우선 주5일제에 52시간 근무를 철저히 지킵니다. 밤 9시 30분에 출근해 오전 7시 30분까지 배송을 마치면 퇴근해요. 쿠팡은 ‘쉐어’(share) 문화를 통해 동료들이 서로 협업을 통해 주어진 배송을 완료하는 문화가 있어요. 그래서 모두 비슷한 시간에 퇴근해요. 쉐어에 나설 경우, 본인 물량 이상을 도왔다면 추가 인센티브를 지급하기 때문에 동기부여가 돼요. 모든 쿠팡 배송 캠프는 사전에 예상 배송 물량이 공유되고 물량에 맞게 연차 등 휴무를 자율적으로 세팅해요. 그래서 만약 A 캠프에서 연차나 병가가 발생하면, 대체 인력이 많이 출근한 인근 B 배송캠프와 협업으로 지원을 나갑니다. 협업을 통해 휴가도 자유롭게 사용하는 동시에 고객과 약속도 지키는 배송문화인 것입니다.”

Q. 그래서 연차를 자주 사용하나요?

“네. 쿠팡친구들은 연차를 정말 자유롭게 씁니다. 제가 입사했을 때 연차가 15개였어요. 지금은 근속연수가 높아져 18개가 나오는데요. 아내 친정이 제주도이기도 해서, 2~3달에 한 번씩 주말을 끼고 3박 4일 일정으로 쉬다 옵니다. 근속연수에 따라 장기근속 휴가도 있어요. 3년 일하면 3일, 6년은 6일, 9년은 9일 나옵니다. 저는 지난해 6년 근속 휴가 6일을 받았어요. 연차와 대체 휴무일을 활용해 총 2주간 제주도 여행을 다녀오기도 했습니다.”

쿠팡은 매주 이틀 ‘택배 없는 날’ 전세 대출 이자 지원 ‘깨알 복지’도 이용 가능

쿠팡은 쿠팡친구 신규 입사자들의 배송 역량에 따라 연 3500만 원~4800만 원의 연봉이 가능합니다. 4대 보험, 자녀보육비, 본인 및 가족의 단체보험과 건강검진은 기본. 배송 차량, 유류비, 통신비, 차량 부대비용도 전액 지원하고 배송역량에 따라 인센티브를 지급하고 있습니다.



Q. 또 다른 복지가 있다면.

“전세 대출 이자를 5년째 지원받고 있어요. 대출금 4000만 원까지 2%의 이자를 지원해줍니다. 예를 들어 연간 대출 금리가 3.5% 이면 이 가운데 2%만큼의 이자를 회사가 내주는 겁니다. 저도 전세를 살아 4000만 원 전세 대출을 받았는데, 한 달 발생하는 이자(약 9만 원)에서 6만 원을 회사에서 지원받고 있어요. 5년이니 350만 원 정도의 지원을 받은 겁니다. 사실 저는 결혼한 지 얼마 되지 않은 새내기 부부라서 전세 대출 이자 감면 제도가 가정에 너무 큰 도움이었어요. 잘 알려지지 않은 복지도 많아요. 건강검진은 물론이고 회사 협력업체 병원을 이용해 30% 할인받아 아내와 함께 라식수술을 받기도 했답니다.”

그는 “종종 주위에서 택배업계와 쿠팡을 비교하지만, 쿠팡만큼 워라벨이 좋은 회사가 없다”고 말합니다.

Q. 쿠팡의 근무 환경은 택배업계와 어떻게 다른가요?

“택배기사는 개인 사업자 신분이다 보니 연차가 없고 하루 근무시간이 많은 편이에요. 여러 대형 택배사들의 경우, 주6일제를 하기 때문에 한 달에 4일을 더 못 쉬잖아요? 1년으로 치면 48일을 더 일하는 셈입니다. 여기에 연차(15일)가 없습니다. 저처럼 근속 휴가를 이용해 2주간 제주도 여행을 갈 수 없습니다. 쿠팡과 달리, 대형 택배사들은 회사에서 보험을 들어주지 않으니 개인보험을 별도로 들어야 하고, 택배 차량도 구매해야 하며, 유류비도 본인 부담입니다. 무엇보다 본인이 오늘 근무를 못 할 것 같으면 회사에 수십만 원의 용 차비를 지급하는 경우가 많은 것으로 알고 있습니다. 대체 인력을 써야 하기 때문인데요. 제 지인인 택배기사도 1주일 신혼여행 가는데 차비를 꼬박 내더군요.”

말하자면, 택배기사는 쉬고 싶을 때 돈을 내야 쉬 수 있다는 것입니다. 저처럼 가끔 여행도 다니면서 쉴 땐 쉬고, 회복한 체력으로 일에 집중하는 사람에겐 어려운 일입니다. 택배업계에서는 ‘택배 없는 날’을 1년에 한 번 지정해서 쉬잖아요? 그런데 쿠팡은 매주 ‘택배 없는 날’이 이틀이나 됩니다.”

‘고객을 깜짝 놀라게 하라’는 쿠팡과 함께한 7년, “회사 비전에 자부심 넘쳐”



그는 “쿠팡이 로켓배송이라는 혁신적인 서비스를 시작하는 데 미래 전망이 좋다”는 지인 권유로 2014년 4월 쿠팡에 입사했습니다. “지난 7년간 쿠팡에서 일한 매 순간은 영감을 얻는 귀중한 경험이었어요.”

Q. 쿠팡에서의 7년, 고객은 박정훈 씨에게 어떤 의미입니까.

“쿠팡의 핵심 비전은 지금이나 과거나 똑같아요. ‘고객을 깜짝 놀라게 하라’(wow the customer)는 것입니다. 로켓배송이 전국적으로 확대된 지금도 한집 한집 배송 약속을 지키고 있다는 것이 제 근무 원동력입니다. 특히 요즘 같은 무더위와 코로나 시기 조금 이나마 고객 안전에 도움이 되는 빠르고 편한 배송을 할 수 있어 자부심이 커요.”

Q. 신규 입사를 희망하는 예비 쿠팡친구들에게 조언한다면.

“신규 입사자는 노하우가 있는 쿠팡친구들이 동행 배송하며 다양한 팁을 전수합니다. 배송 물량도 본인 역량에 맞춰 시작할 수 있어요. 다만 중요한 것은 처음에 최선을 다해 배우는 자세입니다. 예를 들어 내가 배송을 나간 경로보다 효율적인 경로가 있는지 고민을 해보고 더 나은 아이디어를 생각해보고 실천하는 겁니다. 쿠팡은 ‘눈치 없는 근무문화’를 자랑합니다. 맡은 일에 최선을 다하고 동료들과 일하면 그 누구도 눈치 보지 않고 재미있게 다닐 수 있는 직장입니다.”

Q. 쿠팡은 앞으로 어떤 회사로 성장할 것 같습니까.

“입사 7년째이지만 아직 시작단계라고 생각합니다. 중간도 안 왔어요. 대한민국 유통 역사의 한 획을 긋는 성장세를 보면 드라마 같아요. 나중에 정말 어마어마해지겠다는 생각이 듭니다. 앞으로 10년은 거뜰히 더 일할 수 있지 않을까요? 제가 회사 비전에 설레는 이유입니다.”

