

재미있는 우편상식+

미래의 우체국을 위한 무인우편장비

박 종 흥*

인터넷, GPS, WiFi와 같은 용어는 더 이상 전문가들의 전유물이 아니다. 10년 전 만해도 전문가 그룹, 그 전에는 군과 같은 특정 집단에서만 알고 있는 고도의 기술적 용어였지만 휴대폰, 인터넷, 내비게이션과 같은 첨단기기들이 보편화되면서 평이한 용어가 되어 버렸다. 이와 같이 한 때는 '기술'에 해당되는 전문지식이 시간이 지나면 상식이 되곤 한다.

우정정보지의 특성상 '기술'이라는 단어가 들어간 제목을 쓴다면 독자들은 아예 들춰보지도 않을 것이다. 그래서 본 칼럼을 기술보다는 편안한 그래도 상식보다는 조금 전문성이 있는 내용을 다루기 위해 '상식+'란 제목으로 만들어 보았다. 우편의 전반적인 업무와 전문 지식이 필요한 독자층에게 많은 도움이 되길 바란다.

I. 무인화 시대

현대는 커피, 스낵, 라면 등 물품을 파는 자판기에 이어 은행 서비스를 제공하는 ATM까지 단순 서비스를 받고 제공하는 일들을 기계가 대신하는 시대다. 최근에는 공항 키오스크 앞에서 좌석표를 받는 여행객들이 점차 늘어나 어색하게 줄서서 기다려야 하는 불편함이 줄어들고 있다. 키오스크를 이용하면 은행 창구에서, 공항 카운터에서 일일이 요구사항을 말하고 증명서를 보여주고 대금을 지불할 필요가 없어 고객들은 더 편하게 느낀다. 그리고 서비스 제공 회사들은 서비스 비용을 줄일 수 있어 무인화된 서비스는 공급자와 수요자 모두 윈-윈(Win-Win)할 수 있는 좋은 방법이다.

* ETRI 우정물류기술연구부장, jpark@etri.re.kr

미래의 우체국 모습을 이 무인화된 서비스의 연장선에서 상상해 보면 어렵지 않다. 우편물을 들고 지하철이나 쇼핑센터에 있는 가까운 무인우편장비 앞에서 간단한 인증 절차를 거친 후 우체국에서 받을 수 있는 모든 서비스를 받을 수 있도록 해 주는 것이 미래 우체국이라고 해도 틀린 말은 아니다. 이미 이 무인화된 서비스는 몇 년 전에 시작되어 우편물 배달을 위한 무인 택배 서비스 등 새로운 영역이 확대되었으나, 단지 우체국 업무가 워낙 사람 손을 많이 거치는 일이다 보니 그 확산 속도가 더디어 접해 본 사람이 많지 않을 뿐이다. 앞으로는 개인화된 소비 성향과 기다림에 익숙하지 않은 소비자들을 위해 ‘무인우체국’ 개념의 장비와 서비스가 더 편리해지고 확대되어야 할 것이다.

II. 무인우편장비

기업들의 다량우편물 비중이 높아지긴 했어도 소량이나 개인 고객이 직접 갖고 오는 우편물은 항상 있기 마련이고, 우체국은 그 서비스에도 충실해야 한다. 소량이나 개인우편물을 일일이 창구에서 접수하게 된다면 대도시 우체국에서는 매 창구마다 줄을 서는 불편함을 감수해야 한다. 그래서 가급적 정보입력은 고객이 직접 하도록 유도해서 정보의 오류도 방지하고, 창구 직원의 시간과 노력을 절감하는 것도 우체국으로서는 비용을 줄이는 방법이다. 그에 걸맞은 장비가 바로 무인우편장비이다.

우체국보다는 고객이 접근하기 쉬운 지하철역이나 큰 건물, 유동인구가 많은 중심가 우체국에서 ‘무인우편창구’라는 장비를 볼 수 있다. 이는 무인우편창구라는 말 그대로 우체국 직원이 없는 우편 접수 창구로, 일반 우편물 또는 등기 우편물뿐 아니라 등기 소포, 국제 우편물을 접수할 수 있다. 어렸을 때부터 봐왔던 우체통은 잘 만들어진 우편물을 투입하는 단순 기능을 가진 장비에 불과하지만, 이 장비는 주소의 입력, 등기 표지의 출력 기능 등 우체국에서 일어나는 제반의 기능이 있어 우체통과는 확연히 다르다. 또한 우체국 창구 접수는 모든 종류의 우편물을 받을 수 있지만, 때로는 기다려야 하고, 또 저녁 6시까지의 접수해야 하는 시간적 제약이 따른다.

데 비해 무인우편창구는 이런 제약에서 해방될 수 있어 소비자로서 반가운 일이다.

처음 도입된 이후 무인우편창구는 사용자들이 좀 더 쉽고 편리하게 사용할 수 있도록 많이 진화되었다. 터치스크린 방식을 채용하고 영수증, 증지 등을 발행하기 위한 프린터와 중량을 재는 중량기, 컴퓨터 영상 인식을 이용해 규격 봉투 여부를 판별하는 CCD 카메라, 도어 무단 개방 감시 센서, 충격 감지 센서, 인체 감지 센서 등이 추가되었다. 우편물의 크기, 무게 등을 자동으로 측정하여 요금을 결정하고, 사용자는 이를 현금, 신용카드와 휴대폰으로 결제하는 기능들이 추가되었다.

(그림 1) 무인우편창구(www.postcube.kr)



우리나라에는 전국적으로 120여 개소에 설치되어 있어 가까운 지점을 찾아 직접 사용해 보고 우체국까지 찾아가는 수고를 덜 수 있다(무인 창구는 스마트폰 앱 '우체국 찾기'를 설치해서 찾거나 인터넷 우체국 www.epost.kr에서 우체국/우체통 위치 안내에서 '무인'으로 표시된 곳에서 찾을 수 있음).

우편 서비스가 발전된 유럽이나 미국은 무인우편장비를 우리보다 더 폭넓게 사용하고 있다. 먼저 독일이 이러한 종류의 무인화 장비를 오랫동안 사용하고 있는데, 그 대표적인 것이 언제라도 고객이 원하는 시간에 자신의 소포를 발송하고 수령할 수 있는 팩스타찌온(Packstation)이라는 시스템이다.

(그림 2) 우편물 접수와 배달 기능이 있는 독일의 Packstation



이 시스템은 우편물이 도착할 때마다 수취인에게 우편물이 도착한 팩스타찌온의 위치와 우편물 수령 시 본인임을 확인하기 위해 필요한 내용 등을 문자 메시지나 이메일 또는 음성 메일 등으로 안내해 준다. 일정 기간 물건을 찾아가지 않으면 발송인에게 상황을 알려 주고, 그런데도 우편물을 받아가지 않으면 그 소포는 자동으로 발송인에게 보내진다.

(그림 3) 독일 우정의 Packstation 운영절차



이 시스템은 최대 200개의 택배를 보관하며, 24시간 택배 수신/발송이 가능함과 동시에, 택배 도착 시 수취인은 SMS, 전자우편, 음성메일, 팩스 등의 방법으로 해당 콕스타찌온의 위치 정보와 택배 수령이 가능한 PIN 번호를 부여받는다.

우리나라에서 볼 수 있는 무인우편창구는 우편물을 보낼 때에만 사용할 수 있는 반면, 독일의 콕스타찌온은 우편물을 대리 수신까지 해준다. 바쁜 직장인에게는 시간에 관계없이 언제든지 우편물을 접수하고 받을 수 있는 이러한 무인우편 시스템이 반갑게 느껴질 것이다.

(그림 4) 북유럽에서 사용하는 무인우편장비들



자료: <http://www.acon.dk/home/index.htm>

독일 외에 영국과 프랑스에서도 유사한 기능을 갖는 무인우편장비를 개발·보급하고 있다. 북지국가로 알려진 북유럽 국가들이 사용하는 무인우편장비들도 매우 흥미롭다. 대부분 덴마크의 'aCon사'에서 생산하고 있는데, SPU(Self Post Unit)라는 이름으로 덴마크, 노르웨이, 그린란드 지역에 설치되어 운영 중에 있으며 우리나라와 마찬가지로 국내·외 통상 및 소포의 무게 측정, 요금계산, 요금 처리 기능이 있고, 부가적으로 우표, 라벨, 스티커 발행 및 영수증 발행 기능이 있다. 2006년부터 5개의 무인접수 관련 프로젝트를 수행하여 2009년부터 인구 밀도가 낮은 그린란드의 4개 도시에 설치하여 운영 중에 있다.

여기서 주목할 만한 내용은 이들 무인장비들을 한 곳에 두고, 우체국과 동일한 서비스를 제공하는 덴마크 사례이다. 미래의 우체국 모습이라고 할 수 있는데 편지, 소포, 국제우편물의 수발신을 비롯해 각종 우편 관련 물품을 판매하며, 필요한 경우 일정 시간 직원이 상주하면서 일을 처리할 수도 있다.

[그림 5] 덴마크에서 운영 중인 무인우체국(Self Service Post Office)



자료: <http://www.acon.dk/home/index.htm>

이 무인우체국은 2011년 6월에 설치되었고, 지난 8월의 경우 한 달간 1,000여 명의 고객이 사용한 것으로 알려졌다.

미국의 경우도 눈여겨 볼 만하다. 미국 우정은 2010년부터 시작된 급격한 물량 감소로 인해 대규모 구조조정이 예고된 상황에서도 우체국 운영 비용을 줄이기 위한 무인우체국 도입에 대해서는 적극적이다. 무인우편장비 APC(Automated Postal Center)를 통해 농촌 우체국 재편(폐지 또는 권역조정)과 운영비 절감을 위한 저비용 우편소매 창구(단순 업무의 우체국 외부 이전 및 셀프서비스)를 발굴하고 우편소매를 위한 네트워크 거점으로 사용하려고 한다. 이를 통해 갖고 있는 기능을 다양화하여 서장, 플랫폼, 소형소포 중량을 재고 인영된 우표를 출력하는 기능과 더불어 배달증명, 보험 등의 부가 서비스를 제공할 수 있다. 물론, 우편번호와 등기번호 조회도 가능하다.

언뜻 보면 단순한 것 같지만 이 무인우체국 모형을 개발하기 위해서 많은 연구가 수반되었다. 소위 Yezer 모형이라고 불리는 모델을 개발하여 특정 지역의 관할 최적의 우체국 수, 규모, 면적 및 인력을 계산해서 경제적인 효과를 극대화하도록 만들었다. 자료에 의하면 미국 위스콘신 주의 Marquette County(인구 15,000명 규모)를 대상으로 분석한 결과, 무인우편장비 APC로 대체할 경우 약 25만 달러의 이익이 발생할 것이라는 결과가 나왔다. 이런 사례를 바탕으로 전국의 대상 지역을 선정 분석하고, 무인화된 우체국을 점차 확대할 예정이다. 이와 같은 움직임은 어쩌면 대규모 구조조정을 하면서도 보편적 우편 서비스를 유지하기 위한 피할 수 없는 선택일지도 모른다.

{그림 6} 미국의 무인우편장비(APC, Automated Postal Center)



미시적 관점에서 보면 무인우편장비는 우편 물량 감소에 따른 운영비용 절감이 주목적으로 보일 수 있겠지만, 거시적으로 보면 국민들의 스마트한 소비성향에 맞춘 서비스 형태로 반드시 추진해야 할 대상이다. 따라서 늦기 전에 다른 업종의 서비스 사례, 외국 우편 서비스 사례를 분석하여 우리 나름대로의 새로운 비즈니스 모델을 개발해야 한다. 고객의 장소, 즉 대형빌딩, 관공서 등 인구 밀집 지역과 이와는 정반대로 인구가 극히 적은 벽지 지역 양쪽 모두에서 무인우편장비를 자주 접하게 될 날을 기대해 본다.

참 고 문 헌

박종홍 · 김인수 · 엄보윤 (2009), 『훤히 보이는 우편기술』, 전자신문사, 2009.

McKinney Austin et al (2010). "A cost-benefit analysis of the viability of U.S.P.S retail centers in Marquette County, Wisconsin," Dec. 21.