

해외 우체국 창구의 수익 다변화 전략

배성기*

이미 오래전부터 영국, 아일랜드, 호주 그리고 뉴질랜드 등 선진국의 우정기관들은 민간업체의 우편시장 진입과 디지털 기기 사용의 보편화에 따른 매출의 감소 등 변화하는 환경에 대응하여 우체국 창구의 수익 다변화를 고민하고 실행해 왔다. 이들 우정기관은 우편물 취급 및 관련 상품의 판매 외에 주로 금융 관련 서비스와 정부사무의 대행 서비스를 고객에게 제공하고 있다. 금융 관련 서비스의 경우, 우정기관 산하 은행을 통해 직접 제공하거나 또는 여타 금융기관과 제휴를 맺고 우체국 창구에서 고객에게 서비스를 제공하고 있다. 정부사무 대행 서비스는 정부가 발행하는 다양한 증명서류를 우체국 창구에서 신청 접수 및 발급을 하는 서비스다. 이 두 가지 유형의 서비스 모두 우정기관의 광범위한 우체국 창구 네트워크를 적극 활용한다는 점에서 수용가능했을 것이다. 또한 일부 우정기관의 경우, 복권판매와 같은 추가적인 수익 사업을 도입하여 우체국 창구의 수익 다변화를 도모하고 있다. 무엇보다도 눈여겨볼 점은 이들 국가들의 우체국들은 다수의 위탁 우체국으로 'shop in shop' 형태로 운영되고 있다는 것이다. 이는 기존 사업장에서 다른 상품의 판매와 함께 우편물 취급 서비스가 제공되는 것으로 결국 고객들의 우편서비스의 접근성과 더불어 수익 다변화 전략으로 우리나라 협소한 우체국 창구서비스의 다변화 전략에 시사하는 바가 있다.

I. 서론

최근 스마트폰 등 지능화된 디지털기기의 생활화에 따른 비대면 채널의 확대는 산업 구조 전반에 걸쳐 변화를 가져오고 있다. 이러한 환경의 변화에도 불구하고 우체국 창구는 정부 기관으로서 고객과 직접 대면하는 중요한 기능을 수행하고 있기 때문에 환경 변화를 수용하는 우체국 창구수익 다변화 전략에 대한 고민을 할 필요가 있을 것이다.

* 한국민간위탁경영연구소 소장, 경영학박사, bsk@kcomi.re.kr

유럽연합을 비롯한 해외의 여러 선진 국가들의 경우, 점진적인 우편시장 개방에 따른 민간업체와의 시장진입에 의한 경쟁과 디지털기기와 같은 대체수단에 의한 우편취급물량과 매출의 감소 등 우편시장의 환경변화에 따라 더 이상 우정기관이 우편시장을 독점하는 것이 불가능해졌다.

이러한 환경변화에 대응하기 위하여 해외 선진 국가의 우정기관들은 본연의 업무라 할 수 있는 본원적 우정 관련 사업 외에 우체국창구에서의 금융서비스나 정부 서비스 대행과 같은 서비스를 고객에게 제공하는 등 사업의 다각화를 추진하고 있다. 이에 더 나아가 해외우정에서는 비용절감을 위해 비대면 채널을 강화하면서 동시에 우체국 창구를 다양한 복합 기능 서비스센터로 변화시키는 활동을 병행하고 있다.

본고(本稿)는 해외 우정기관들의 우체국 창구의 다양한 활용방안 사례들을 구체적으로 검토하여 우정사업본부가 우체국 창구를 적절하게 활용할 수 있는 방법을 소개하고자 한다. 또한 우체국 창구와 관련된 혁신적인 서비스 제공사례 및 개선 사례 등을 살펴봄으로써 향후 우체국 창구의 수익 다변화 전략의 기초 자료로 활용되었으면 한다.

본고의 구성은 다음과 같다. 우선 유럽연합을 비롯한 선진 국가들의 우정기관이 우체국 창구에서 제공하고 있는 서비스의 현황을 분석해보고, 국가별 우정기관들의 우체국 창구 서비스 운영 사례를 구체적으로 살펴보았다. 마지막으로 이러한 해외 우정기관들의 우체국 창구 서비스 운영방안이 우정사업본부의 우체국 창구 수익 다변화 전략에 어떠한 시사점을 줄 수 있을지를 살펴봄으로서 마무리 하였다.

II. 해외 우체국 창구의 수익 다변화 사례

영국, 아일랜드, 호주 그리고 뉴질랜드 등 조사대상국가의 우정기관들은 다양한 유형의 우체국을 운영하고 있으며, 이들이 제공하는 서비스 또한 우체국 운영방법 및 위탁 우체국의 유형에 따라 상이한 것으로 조사되었다. 그리고 조사대상 국가에 따라 우체국 창구에서 제공하는 서비스는 다양하지만 크게 우편취급 서비스와 금융 및 보험관련 서비스, 정부사무 대행 서비스 그리

고 기타 서비스로 분류가 되는 것으로 확인되었다. 특히 조사 대상국가의 경우, 개인 사업자에 의해 운영되는 위탁우체국은 거의 대부분 “shop in shop” 형태로 운영되고 있다. 이는 문구점, 편의점, 약국과 같은 시민들의 접근성이 높은 장소에서 우정 관련 서비스를 동시에 제공함으로써 편리성과 친숙성을 높여 우체국 창구의 수익 다변화를 추구하는 형태로 운영되고 있다.

1. 영국의 Post Office Ltd.

영국의 우체국은 100% 영국정부 소유회사인 Post Office Ltd. 소속의 직영우체국(Crown Post Office)과 위탁우체국(Sub-Post Offices)으로 구성되어 있고, 이들 우체국은 우편물 취급 서비스와 함께 금융을 비롯한 다양한 서비스를 제공하고 있다.

2014년 현재 우정기관인 Post Office가 관리하는 우체국이 약 11,500개소가 있는데, 이 중 Post Office Ltd.가 직접 운영하는 직영우체국(Directly Managed Post Offices/Crown Post Office)은 약 300개소(3%)이며 위탁우체국(Sub-Post Offices)은 약 11,100개소(97%)가 있어 직영우체국에 비해 위탁우체국의 비중이 대부분을 차지하고 있는 것으로 조사되었다.

2010년 11월 영국정부는 ‘디지털시대의 우체국 네트워크(Securing the Post Office Network in the Digital Age)’를 위해 위탁우체국의 구조를 전면적으로 개편하여 ‘Post Office Main’과 ‘Post Office Local’ 2가지 유형으로 나누었다. 영국의 위탁우체국 대부분은 기존매장(사업체)에서 우정관련서비스 또는 우정서비스와 금융서비스를 동시에 제공하는 “shop in shop” 개념으로 운영되고 있다.

1) Post Office Main

영국 Post Office 위탁우체국의 한 유형으로 또 다른 유형의 위탁우체국인 ‘Post Office Local’과 비교하여 상대적으로 규모가 크다(일반적으로 우편 및 금융관련 서비스를 제공하는 2개 이상 전용 창구가 있음). 우정 관련 서비스의 이용자(고객)의 수가 많은 지역에 설치되며, Post Office Ltd.의 직영우체국과 동일한 서비스를 제공한다. 이 유형의 위탁우체국은 기존 매장 내에서 함께 운영되기 때문에 직영우체국보다 더 오랜 시간동안 우편 및 금융서비스를 제

공할 수 있다는 것이 특징이다.

제공되는 서비스는 우편물 취급 서비스 외에 여권 및 운전면허증 신청 및 발급, 공과금 청구 수납, 보험, 환전, 계좌입금 및 인출 청구서비스, 입금 및 인출용 ATM 기기운영, 국제우편, 특급소포, 우체국 금융 및 보험 상품 판매, 수표의 수납결제, 여권 및 운전면허증 신청 및 발급 등이다.

특히 일부 우체국의 경우, 중앙정부의 사무대행 이외에 특정 지방자치단체와 사무대행 계약을 맺고 공과금 등 세금의 수납 및 주차권 판매, 폐기물 종량제봉투 신청·접수·판매, 임대주택 임대료 수납 등 정부의 사무를 대행하고 있는 것이 특징이다.

2) Post Office Local

Post Office Main 보다 상대적으로 소규모 위탁우체국인 Post Office Local은 서비스의 이용 빈도가 낮은 지역에 설치된다. 대부분의 경우 매장 내에 우정 관련 서비스를 위한 전용 창구는 없다. Post Office Main과 같이 매장이 운영시간 동안 우정 관련 서비스가 제공된다. 서류

〈표 1〉 영국 Post Office Ltd.의 우체국 창구 활용현황

우체국 유형	창구취급서비스 유형			
	우편물	금융 및 보험	정부사무	기타
Post Office Main	<ul style="list-style-type: none"> 우편물 발송 우편관련상품 판매 	<ul style="list-style-type: none"> 예금출납 및 예치 송금 및 이체 환전 수표 수납 및 결제 보험 상품 판매 	<ul style="list-style-type: none"> 공과금 수납 여권 신청 접수 및 발급 운전면허증 신청 접수 및 발급 정부 복지급여 신청접수 및 지급 외국인 체류자격 신청 접수 지방 정부의 서비스신청 접수 	<ul style="list-style-type: none"> 복권판매
Post Office Local	<ul style="list-style-type: none"> 우편물 발송 접수 (5kg 이하) 우편관련상품 판매 	<ul style="list-style-type: none"> 없음 	<ul style="list-style-type: none"> 복지급여신청 접수 	<ul style="list-style-type: none"> 복권판매(shop in shop의 경우)

작성과 같이 시간이 걸리는 서비스가 제공되지 않는 관계로 제공되는 서비스에 제한이 있지만, 이러한 서비스가 제공되지 않기 때문에 고객의 대기시간을 최소화할 수 있고 따라서 신속하고 효율적인 서비스를 제공할 수 있다. Post Office Local에서 제공되는 서비스는 우표판매, 우편·소포(6kg 이하), 사회복지연금, 국제우편·소포(5kg 이하), ATM 서비스 공과금 수납 자동화기기 등이다.

2. 아일랜드의 An Post

아일랜드는 정부 소유의 유한회사(State-owned limited company)인 An Post는 소속 직영우체국과 An Post와 계약하고 개인이 운영하는 위탁우체국(Sub-Post Offices)이 있으며 위탁우체국은 직영우체국과 동일한 우편업무와 금융업무 그리고 기타 다양한 서비스를 제공하고 있다.

아일랜드 내 1,156개소의 우체국 중 An Post가 운영하는 직영우체국은 57개소(4.9%)이며, 위탁우체국(Sub-Post Offices)은 1,099개소(95.1%)로 거의 대부분 위탁우체국 형태로 운영되고 있음을 알 수 있다.

〈표 2〉 아일랜드 An Post의 우체국 창구활용현황

우체국 유형	창구취급서비스 유형			
	우편물	금융 및 보험	정부사무	기타
직영우체국	<ul style="list-style-type: none"> 우편물 발송 접수 우편관련상품 판매 	<ul style="list-style-type: none"> 예금 출납 및 예치 송금 및 이체 보험상품판매 	<ul style="list-style-type: none"> 세금 및 공과금 수납 면허 및 증명서 발급 복지급여신청 접수 및 지급 	복권판매
위탁우체국	<ul style="list-style-type: none"> 우편물 발송 접수 우편관련상품 판매 	<ul style="list-style-type: none"> 예금출납 및 예치 송금 및 이체 보험상품판매 	<ul style="list-style-type: none"> 세금 및 공과금 수납 면허 및 증명서 발급 복지급여신청 접수 및 지급 	복권판매

An Post의 위탁우체국은 “sub-post office”라고 칭하며, 대부분 ‘shop in shop’ 방식으로 운영되고 있고 An Post의 직영우체국과 동일한 업무를 제공한다. 위탁우체국에서 제공되는 서

비스로는 우편 관련서비스, 금융서비스(예금 및 송금 등), 공과금 수납, 복지서비스(다양한 복지수당 신청 접수 및 지급 등) 등이다.

3. 호주의 Australia Post

호주의 경우 정부소유의 유한회사인 Australia Post 소속 직영우체국인 CPO(Corporate Post Offices)가 있으며, 위탁우체국으로는 Australia Post와 계약을 맺고 개인이 운영하는 LPO(Licensed Post Offices)와 CPA(Community Postal Agencies) 등 2가지 유형이 있다.

2013년 6월 현재 우체국의 수는 모두 4,429개소에 이르며 호주의 우정기관이 직접 운영하는 직영우체국(CPO: Corporate Post Offices)이 761개소(17.2%)다. 그리고 위탁우체국은 LPO(Licensed Post Offices)와 CPA(Community Postal Agencies) 등 2가지 유형이 있는데 3,668(82.8%)개의 위탁우체국 중 LPO는 2,924개소(전체 우체국의 66%)이며 CPA는 744개소(전체 우체국의 16.8%)이다. 특히 호주 시골지역의 우체국은 위탁우체국인 LPO와 CPA가 대부분을 차지하고 있다. 시골지역에 위치한 우체국 2,561개소 중 63.5%는 LPO(1,625개소), 27%는 CPA(692개소)이다.

LPO는 직영우체국인 CPO와 동일한 업무(우표판매, 우편물 발착, 금융, 공과금 수납업무 등)를 수행하는 반면 CPA는 우표판매 및 우편물 발착업무 등 기본적인 우편업무만 취급한다. LPO와 CPA는 각각 58%와 90%가 'shop in shop' 형태로 운영되고 있다. 즉, 호주의 위탁우체국은 기본적으로 잡화점 또는 편의점으로 우정 관련 서비스를 추가로 제공하는 구조이다. 제공되는 서비스는 LPO가 직영우체국인 CPO(Corporate Post Offices)와 동일한 서비스(우편 관련 서비스 및 금융서비스)를 제공하는 반면, CPA는 우표판매 및 우편 관련 서비스만 제공한다(즉, 금융서비스는 제외).

1) 직영우체국(CPO)

Australia Post가 직접 운영하는 우체국으로 우편관련 상품판매, 우편물 접수 및 분류 등 우편물취급 서비스 외에 금융기관과 제휴를 맺고 예금의 입·출납, 신용카드 대금 수납, 계좌이체 및 송금 등 금융서비스와 공과금 수납과 같은 정부사무를 대행하는 서비스를 창구에서 제공

하고 있다.

2) 위탁우체국(LPO)

위탁우체국으로 Australia Post와 계약을 맺고 개인이 운영하는 LPO(Licensed Post Offices)는 직영우체국인 CPO(Corporate Post Office)와 동일한 업무(우표 등 우편관련 상품 판매, 우편물 접수 및 분류, 은행서비스, 공과금 수납 등) 서비스를 제공한다. ‘shop in sop’ 우체국의 경우, 기존 사업자가 복권판매업을 겸한다면 복권의 판매도 가능하다는 점이 특징이다.

3) 위탁우체국(CPA)

주로 시골 및 오지에 위치한 위탁우체국인 CPA(Community Postal Agencies)는 기본적인 우편 관련 서비스를 제공하는데 이를테면 우표판매 및 우편물 창구접수 등을 취급한다.

〈표 3〉 호주 Australia Post의 우체국 창구 활용현황

우체국 유형	창구취급서비스 유형			
	우편물	금융 및 보험	정부사무	기타
직영우체국 (CPO)	<ul style="list-style-type: none"> 우편물 발송 접수 우편관련상품 판매 	<ul style="list-style-type: none"> 예금 출납 및 예치 이체 및 송금 신용카드대금수납 보험상품판매 	<ul style="list-style-type: none"> 공과금 수납 	없음
위탁우체국 (LPO)	<ul style="list-style-type: none"> 우편물 발송 접수 우편관련상품 판매 	<ul style="list-style-type: none"> 예금 출납 및 예치 이체 및 송금 신용카드대금수납 보험상품판매 	<ul style="list-style-type: none"> 공과금 수납 	<ul style="list-style-type: none"> 복권판매복권판매 (shop in shop의 경우)
위탁우체국 (CPA)	<ul style="list-style-type: none"> 우편물 발송 접수 우편관련상품 판매 	없음	없음	<ul style="list-style-type: none"> 복권판매복권판매 (shop in shop의 경우)

4. 뉴질랜드의 NZ Post

뉴질랜드의 우체국 체계는 정부 소유의 회사(State-owned enterprise)인 NZ Post의 소속

직영우체국('Cooperate Branch')과 민간사업자가 운영하는 위탁우체국인 'Franchise Post Shop'과 'Agency(또는 'Post Centre'라고 불림)'로 이루어져 있다. 뉴질랜드의 우체국은 2015년 4월 현재 880개소가 있으며 이 중 NZ Post의 직영우체국('Corporate Branch')이 137개소(15.6%)이고, 위탁우체국은 743개소(84.4%)이며, 위탁우체국 중 'Franchise Post Shop'이 133개소(18.4%)이며, 'Agency'가 610개소(81.6%)이다. 뉴질랜드는 위탁우체국의 비율이 매우 높은 것으로 조사되었다.

NZ Post는 2002년 6월 30일 설립된 자회사인 'KiwiBank'를 통해 금융 관련 서비스를 제공한다. 직영우체국은 우편 관련 서비스와 함께 KiwiBank가 제공하는 모든 금융서비스를 취급한다. 한편, 위탁우체국인 'Franchise Post Shop'은 우편관련서비스와 금융관련 서비스를 제공하는데, KiwiBank와의 계약에 따라 제공하는 금융서비스가 우체국별로 차이가 있다. KiwiBank의 모든 금융서비스와 함께 대출승인서비스를 제공하는 위탁우체국은 'Approval Store', KiwiBank의 모든 금융서비스와 대출승인을 위한 신청을 접수하는 위탁우체국은 'Assisted Application Store' 그리고 KiwiBank의 일반 금융거래 서비스만 제공하는 위탁우체국은 'Referral Store'란 별칭으로 불린다. 마지막으로 Agency 위탁우체국은 우편 관련 상품의 판매와 우편물의 접수 서비스만 취급한다. 뉴질랜드의 위탁우체국은 기존매장 내에서 'shop in shop' 형태로 운영되거나 단독점포로 운영된다.

1) 직영우체국(Cooperate Branch)

NZ Post가 직접 운영하는 우체국으로 우편관련상품 판매, 우편물 접수 및 분류 등 우편물취급 서비스 외에 'KiwiBank'라는 명칭으로 예금의 입·출납, 계좌이체 및 송금 등 금융서비스와 공과금 수납과 같은 정부사무를 대행하는 서비스를 창구에서 제공하고 있다.

2) 위탁우체국(Franchise Post Shop: Approval Store)

직영우체국과 동일한 우편관련 서비스와 KiwiBank가 제공하는 모든 금융서비스를 제공한다.

3) 위탁우체국(Franchise Post Shop: Assisted Application Store)

직영우체국이 제공하는 우편관련서비스와 KiwiBank가 제공하는 모든 금융서비스를 제공하지만, 대출과 관련해서는 신청만 접수한다.

4) 위탁우체국(Franchise Post Shop: Referral Store)

직영우체국이 제공하는 우편관련서비스와 일반적인 금융거래 서비스만 제공한다.

5) Agency(Post Center)

우편 관련 상품의 판매와 우편 및 소포 접수 서비스만 제공한다.

〈표 4〉 뉴질랜드 NZ Post의 우체국 창구 활용 현황

우체국 유형	창구취급서비스 유형			
	우편물	금융 및 보험	정부사무	기타
직영우체국 (Cooperate Branch)	<ul style="list-style-type: none"> 우편물 발송 접수 우편관련상품 판매 	<ul style="list-style-type: none"> 예금 출납 및 예치 이체 및 송금 대출 보험가입접수 ※ KiwiBank가 관리 	<ul style="list-style-type: none"> 공과금 수납 	없음
위탁우체국 (Approval Store)	<ul style="list-style-type: none"> 우편물 발송 접수 우편관련상품 판매 	<ul style="list-style-type: none"> 예금 출납 및 예치 이체 및 송금 대출 보험가입접수 ※ KiwiBank가 관리 	<ul style="list-style-type: none"> 공과금 수납 	<ul style="list-style-type: none"> 복권판매 (shop in shop의 경우)
위탁우체국 (Assisted Application Store)	<ul style="list-style-type: none"> 우편물 발송 접수 우편관련상품 판매 	<ul style="list-style-type: none"> 예금 출납 및 예치 이체 및 송금 대출신청접수 보험상품판매 ※ KiwiBank가 관리 	<ul style="list-style-type: none"> 공과금 수납 	<ul style="list-style-type: none"> 복권판매 (shop in shop의 경우)
위탁우체국 (Referral Store)	<ul style="list-style-type: none"> 우편물 발송 접수 우편관련상품 판매 	<ul style="list-style-type: none"> 예금 출납 및 예치 계좌이체 및 송금 보험상품판매 ※ KiwiBank가 관리 	<ul style="list-style-type: none"> 공과금 수납 	<ul style="list-style-type: none"> 복권판매 (shop in shop의 경우)
위탁우체국(Agency)	<ul style="list-style-type: none"> 우편물 발송 접수 우편관련상품 판매 	없음	없음	<ul style="list-style-type: none"> 복권판매 (shop in shop의 경우)

주: 금융업무는 NZ Post 자회사인 KiwiBank가 관리함

본고에서 조사된 영국, 아일랜드, 호주 그리고 뉴질랜드 우정기관이 우체국 창구에서 제공하는 서비스는 다음과 같이 요약될 수 있다.

〈표 5〉 조사대상 국가 우정기관의 우체국 창구 활용 현황 요약

국가(우정기관)	우체국 유형	창구취급서비스				비고
		우편	금융	정부 사무대 행	기타*	
영국 (Post Office Ltd.)	직영(Crown Office)	○	○	○	○	
	위탁(Sub-Post Office)	○	○	○	○	
아일랜드 (An Post)	직영	○	○	○	○	
	위탁(Sub-Post Office)	○	○	○	○	
호주(Australia Post)	직영(CPO)	○	○	○	×	
	위탁(LPO)	○	○	○	○	
	위탁(CPA)	○	×	×	○	
뉴질랜드(NZ Post)	직영(Corporate Branch)	○	○	○	×	금융업무는 NZ Post 자회사인 KiwiBank가 관리함
	위탁(Approval Store)	○	○	○	○	
	위탁(Assisted Application Store)	○	△	○	○	
	위탁(Referral Store)	○	△	○	○	
	위탁(Agency)	△	×	×	○	

표 범례: ○: 해당우정기관이 제공하는 모든 서비스를 제공하는 경우, △: 일부 서비스만 제공하는 경우, ×: 해당 서비스를 제공하지 않는 경우

* 기타는 복권판매 등 우체국 창구에서 제공하는 기타 서비스를 의미한다.

Ⅲ. 결론 및 시사점

본고의 서두에서 기술하였듯이 IT 기술의 눈부신 발전에 따른 디지털 기기의 보급 확산은 모든 산업에 영향을 미치고 있으며, 이러한 환경 변화에 맞추어 우정사업본부도 우체국 창구의 수익 다변화를 위한 노력이 절실한 시점에 있다. 이미 여러 선진 국가에서는 오랫동안 우정기관

이 독점하던 우편시장으로의 민간업체 진입과 함께 디지털기기의 사용으로 인한 대체수단에 따른 수입의 감소에 대응하여 새로운 사업을 지속적이며 다각도로 강구하고 있다. 이에 이들 국가의 우정기관은 주로 금융 및 보험관련 서비스와 정부사무대행 서비스를 우체국 창구에서 제공하는 한편, 동일한 사업장에서 우편물취급서비스가 다른 서비스와 함께 제공되는 ‘shop in shop’ 개념의 위탁우체국을 도입 운영하여 간접적으로 창구의 수입 다변화를 시도해왔다. 변화하는 환경에 유연하게 대응하기 위해 노력하고 있는 우정사업본부도 해외의 사례를 참고하여 다음과 같은 방안을 모색할 필요가 있다.

1. 기존 창구서비스의 강화 및 고도화

이미 우정사업본부는 자체적으로 금융 및 보험 서비스를 우체국 창구에서 제공하고 있고, 일부 은행과 제휴하여 우체국 금융창구를 제공하는 등으로 금융망을 공유하고 있다. 하지만 해외 우정기관들은 다른 전문 금융기관과 제휴하여 보다 많은 서비스를 효율적으로 제공하고 있다는 점을 고려하여, 보다 적극적으로 타 금융기관과의 관계를 확대 및 강화할 필요성이 있다. 특히, 디지털 기기의 보급 확산과 ‘모바일 금융서비스’의 성장에 따라 예상되는 금융업계의 변화에 발맞추어 금융기관과의 전략적 제휴로 광범위한 대면채널의 네트워크를 가지고 있는 우체국의 창구를 활용할 수 있는 서비스플랫폼(Service Platform) 운영방안이 검토되어야 한다.

2. 새로운 창구서비스의 개발 및 도입

해외 우정기관의 경우, 각종 세금 및 공과금의 수납과 정부기관의 증명서 신청접수 및 발급 등 중앙정부 및 지방정부의 다양한 사무를 우체국 창구에서 대행하는 서비스를 제공하고 있다. 최근 인사혁신처는 ‘일자리 나누기’란 취지로 공무원들이 자율적으로 근무시간을 조정할 수 있는 ‘여가활용형 근무시간제’를 도입한다고 발표하였다. 이에 따라 예상되는 정부업무를 정부기관과의 위·수탁계약을 통해 우체국 창구에서 제공하게 된다면 전국적인 창구망을 활용하여 시민들에게도 더 많은 편의를 제공할 수 있게 될 것이다. 정부사무 대행 서비스와 더불어 복권판매와 같이 우체국 창구에서 제공 가능한 다양한 수익사업의 도입도 검토할 필요가 있다.

3. 우체국 창구 운영형태의 다변화

해외 선진 국가들의 경우 대부분의 위탁우체국은 기존 사업장에서 우편취급서비스를 동시에 제공하는 'shop in shop' 방식으로 운영되고 있다. 이는 우체국 창구의 수익 다변화에 대한 일종의 역(逆)접근방법으로 한 사업장에서 기존에 제공되고 있는 서비스에 우편물취급서비스를 추가하여 우체국 창구의 수익 다변화를 추구하는 것이다. shop in shop의 개념을 응용한 프랜차이즈 방식도 결과적으로는 우체국 창구 수익 다변화를 위한 한 가지 방법이 될 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

[영 국]

Burrows A. (Jul. 2013). Open All Hours? Consumer Focus. <http://www.consumerfutures.org.uk/files/2013/07/Open-all-hours.pdf>

Burrows A. & McNulty C. (2011). *Local but limited? Will Post Office Locals meet consumers' needs?* Consumer Focus

http://www.consumerfocus.org.uk/files/2011/04/local_but_limited.pdf

The Bythams Community <http://www.thebythams.org.uk/community/post-office-2/>
Code of Practice on Public Consultation and Communication with respect to change in the Post Office network (May 2014). Post Office Limited

http://corporate.postoffice.co.uk/sites/default/files/CodeofPractice_040914.pdf

Hough D. (15 Dec. 2014). *Numbers of Post Office branches* Economic Policy and Statistics, Section House of Commons

<file:///C:/Documents%20and%20Settings/user/My%20Documents/Downloads/sn02585.pdf>

Mobile Post Office for Over and Holme(Jun. 2009.) Diocese of Ely

http://www.ely.anglican.org/news_events/mobile-po.html

Mobile Post Office van to deliver 'vital services' to remote Bedfordshire communities

(23 Sep. 2014) Bedfordshire On Sunday

<http://www.bedfordshire-news.co.uk/Mobile-Post-Office-van-bring-vital-services/story-22967658-detail/story.html>

National Federation of Sub-Postmasters

<http://www.nfsp.org.uk/About-sub-post-offices>

New Generation Of Mobile Post Office Vehicles Shift Rural Lifeline Into Top Gear(30 May 2014) Post Office Media

<http://www.mynewsdesk.com/uk/post-office/pressreleases/new-generation-of-mobile-post-office-vehicles-shift-rural-lifeline-into-top-gear-1035216>

Policy & Research: Background briefings. Competition and licensing. Consumer Focus

<http://www.consumerfocus.org.uk/policy-research/post/background-briefings/competition-and-licensing>

Post Office Ltd.

<http://www.postoffice.co.uk/>

<http://corporate.postoffice.co.uk/business-opportunities>

“Post Office Act 1969” The UK National Archive.

<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1969/48/contents>

Post Office Network Third Report of Session 2012 ~13(11 Jul. 2012) Transformation

House of Commons Business, Innovation and Skills Committee

<http://www.publications.parliament.uk/pa/cm201213/cmselect/cmbis/84/84.pdf>

Royal Mail loses postal monopoly(18 Feb. 2005) BBC News

<http://news.bbc.co.uk/2/hi/business/4274335.stm>

Sub Post Office Income(May 2013) National Federation of SubPostmasters in the U.K.

http://www.nfsp.org.uk/write/MediaUploads/Research%20and%20Policy%20docs/2012_Income_Survey_May2013.pdf

White D.(Aug. 2011) *Post Office Network in Scotland* Consumer Focus

http://www.consumerfocus.org.uk/scotland/files/2011/08/The-post-office-network-in-Scotland_final.pdf

[아일랜드]

An Post, www.anpost.ie/

An Post Annual Report 2011

<http://www.anpost.ie/AnPost/Annual+Reports/Annual+Report+2011/Corporate+Governance/>

An Post Banking

<http://www.anpost.ie/AnPost/MainContent/Personal+Customers/Money+Matters/>

The future of the Post Office network in Ireland: A Review of Potential Service Contracts on behalf of the Irish Postmasters Union (April 2012) Grant

Thornton International Limited

<http://www.grantthornton.ie/db/Attachments/Irish-Postmasters-Union-Final-for-circulation.pdf>

Irish Sub-Postmasters Union

<http://www.postmasters.ie/>

O'Doherty C.(3 Aug. 2011) *An Post deprived of sole right to deliver small mail*
Irish Examiner

<http://www.irishexaminer.com/ireland/an-post-deprived-of-sole-right-to-deliver-small-mail-163039.html>

“Post Office Savings Bank Act, 1861” Office of Attorney General(of Ireland).

<http://www.irishstatutebook.ie/1861/en/act/pub/0014/index.html>

[호 주]

Australia Post, <http://auspost.com.au/>

Australia Post Annual Report 2014

http://auspost.com.au/annualreport2014/assets/downloads/AusPost_AR14_Full_report.pdf

Australia Post: Community Postal Agents(CPAs)

<http://auspost.com.au/about-us/community-postal-agents.html>

Australia Post: Franchise Information

<http://auspost.com.au/about-us/franchise-information.html>

Australia Post: Licensed Post Office

<http://auspost.com.au/about-us/licensed-post-office-information.html>

Australia Post: Terms & Conditions 2014(2014 Sep.) Australia Post

<http://auspost.com.au/media/documents/AP-TCs-Sep-2014.pdf>

Post Office Savings Bank Consolidation Act 1893(Western Australia) WA
Department of Premier & Cabinet

http://www.slp.wa.gov.au/legislation/statutes.nsf/main_mrtitle_10052_homepage.html

Performance, importance and role of Australia Post in Australian communities

and its operations in relation to licensed post offices: Chapter 6. Overview of Licensed Post Office arrangements(24 Sep. 2014) Parliament of Australia

http://www.aph.gov.au/Parliamentary_Business/Committees/Senate/Environment_and_Communications/Australia_Post_in_Australian_communities/Report

Post Office Savings Bank Act 1900. Western Australian Legislation. Government of Western Australia. Department of the Premier & Cabinet

[http://www.slp.wa.gov.au/pco/prod/FileStore.nsf/Documents/MRDocument:14187P/\\$FILE/PostOfficeSavgBankAct1900_00-00-00.pdf?OpenElement](http://www.slp.wa.gov.au/pco/prod/FileStore.nsf/Documents/MRDocument:14187P/$FILE/PostOfficeSavgBankAct1900_00-00-00.pdf?OpenElement)

[뉴질랜드]

Post Office Savings Bank Act, 1867(New Zealand) Australasian Legal Information Institute.

http://www.austlii.edu.au/nz/legis/hist_act/posba186731v1867n77371.pdf

Different PostShop Kiwibank store types Franchise Business

<http://www.franchisebusiness.co.nz/c/Franchise-Business-AU/Different-PostShop-Kiwibank-store-types-n861168>

Governmental Measures Related to Post Office Networks in Selected Countries (Apr. 2004) National Audit Office

http://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2005/02/0405287_paper.pdf

KiwiBank, <http://www.kiwibank.co.nz/about-us/more-about-us/>

NZ Government Organisation

<https://www.govt.nz/organisations/new-zealand-post-limited/>

New Location For Invercargill North PostShop(7 Dec. 2000) NZ Post Media archive

<https://www.nzpost.co.nz/about-us/media-centre/media-archive/2000/new-location-for-invercargill-north-postshop>

New Zealand Parliamentary Counsel Office. “State-Owned Enterprises(Post Office Bank Limited) Goods and Services Order 1987”

<http://www.legislation.govt.nz/regulation/public/1987/0082/latest/whole.html>

New Zealand Post, <https://www.nzpost.co.nz/>

NZ Post Group Annual Review 2013(2013) NZ Post

<https://www.nzpost.co.nz/sites/default/files/uploads/shared/annual%20reports/2013-annual-review.pdf>

Proposal by New Zealand Post to Minister for Communications and Information Technology(Jan. 2013) Ministry of Economic Development

<http://www.med.govt.nz/sectors-industries/technology-communication/pdf-docs-library/postal-services/consultation-on-proposed-changes-to-nz-post-deed-of-understanding/NZ-Post-discussion-paper-January-2013.pdf>