

서로 다른... 'CJ vs 대한통운' 택배

글. 김철민 기자

CJ대한통운 택배 운송거부 사태의 이면에는 CJ GLS와 대한통운 조직 간 내부갈등과 자존심 싸움도 자리 잡고 있다. 배송거부에 나선 대부분의 택배기사들이 기존 대한통운 소속이라는 점도 그 단서다.

업계 관계자들은 "이번 사태를 한 발짝 물러서서 살펴볼 필요가 있다"며 "CJ그룹에 인수된 대한통운과 CJ GLS 조직간 통합과정에서 성장통을 겪고 있는 것"이라며 설득력을 높였다.

더욱이 CJ에 합병된 한국 물류역사의 만행, 대한통운의 상처는 깊다. 2000년대 들어서만 주인이 금호그룹에서, 다시 CJ로 바뀌면서 조직 내 큰 상처를 입은 상황이다

이에 대해 택배전문가들은 "조직봉합을 너무 서둘렀다", "서로 다른 기업문화에 대한 이해가 부족했다", "양측이 수수료 등 운영체계를 놓고 벌인 기득권 싸움" 등이라며 내부 갈등에 초점을 맞추는 분위기다

실제로 통합 CJ대한통운이 출범하기 이전에 대한통운과 CJ GLS 양사의 택배운영 방식은 구조가 다르다. 대한통운은 택배기사 개인이 영업소장인 직영체제로 운영되는 반면 CJ GLS는 가맹점 형식으로 대리점장이 택배기사를 고용해 운영하는 방식이다.

CJ GLS의 경우, 택배기사 고용체계가 대한통운에 비해 더 복잡한 만큼 수수료 체계 적용도 다를 수밖에 없다는 이야기다.

'통합 수수료체제'가 만들어진 것은 합병 전 두 회사(대한통운과 CJ GLS)의 수수료

조직통합 '마찰음'... 귀 기울이고 피합병 조짐 보듬는 세심함 '필요'

CJ대한통운 택배 운송거부사태 발생의 원인 중 하나인 '페널티 제도'가 담긴 문건.

료 산정 기준이 달랐다는 것을 의미한다. 제도적으로 표준화된 수수료를 산정 방식이 없었기 때문에 생긴 결과다.

또 CJ GLS는 대리점 체제로 운영되다 보니 본사 차원에서 미수금 회수 등 리스크 예방차원에서 대리점당 집하규모에 따라 보증금(일명 예치금) 혹은 보증보험을 들게 하는데 그 규모가 작게는 1000만원에서 1억원 이상을 받고 있다. 대리점이 가입한 보증보험의 한도가 적을 경우에는 회사 측에서 연대 보증인을 요구하고 있는데, 이번 파업사태에서 이 부

분이 논란의 쟁점이 되기도 했다. 기존 대한통운 택배 조직으로서의 CJ의 요구사항을 쉽게 받아들이지 못했던 것이다.

논란이 됐던 페널티 제도도 마찬가지다. CJ GLS가 대리점 택배기사들의 배송 현장 서비스를 강화하기 위한 업무지침으로 시행한 제도로, 대한통운에서는 찾아볼 수 없었던 내용이다. 업계에 따르면 CJ GLS의 페널티 제도는 2008년 삼성HIT택배를 인수하는 과정에서 흡수된 것으로 알려졌다.

이에 대해 CJ대한통운 측은 "고객사와의 계약에 따라 상품의 배달과정에서의 분실, 훼손 및 불친절 등이 있을 경우, 그 귀책사유가 어디인지를 규명하는 처리 프로세스를 규정한 것"이라고 설명했다.

업계 전문가들은 "양사의 운영체계 조직문화의 통합과정에서 비롯된 '통합 마찰음'이라면 감정의 불씨는 여전히 살아 있다"며 "조직의 화학적인 통합을 이루기 위해서는 채찍 일변도의 정책보다는 피합병 조직을 보듬는 세심함이 필요하다"고 조언했다.

