



2024

포워딩 업무

디지털 레벨 조사



목차

01 들어가며

02 설문조사 개요

03 포워딩 업무 디지털 전환(DX) 현황

04 디지털 전환(DX)이 어려운 이유

05 디지털 전환(DX)이 시급한 분야

06 끝맺으며

+ 디지털 전환(DX) 솔루션



들어가며

흔히 수출입, 물류 시장은 보수적이라고 말합니다. 보수적이란 말이 꼭 부정적인 의미만은 아닙니다. 오랫동안 국가 산업을 지탱하며 쌓인 역사, 자연스럽게 생겨난 관습들이 뿌리 깊은 전통을 만들었다고 볼 수 있습니다. 그래서인지 업무도 고전적인 방식이 현재까지 이어진 경우가 많습니다.

하지만 최근 글로벌 경쟁 심화, 고객 요구 다변화, 기술 발전 가속화 등 바뀌는 환경 속에서 디지털 전환(DX, Digital Transformation)은 미룰 수 없는 과제가 되었습니다. 디지털 전환은 어떤 산업에서든 경쟁력을 높이기 위한 필수 요소입니다. 수출입 서류를 수작업에서 자동으로 만들고, 운송 정보를 실시간으로 공유하고, 공급망 변화에 유연하게 대응할 수 있는 힘도 디지털 전환에서 나옵니다.

디지털 전환이라는 문제를 풀어내기 위해서는 우선 현상 파악이 무엇보다 중요합니다. 그래서 현재 수출입, 물류 시장의 디지털 레벨을 조사하는 설문을 기획했습니다. 특히 포워더라는 포지션은 수출입을 진행하는 수많은 플레이어와 업무 프로세스의 중심에 있기 때문에 가장 먼저 주목했습니다.

설문에 참여한 100여 기업의 포워더 분들 덕분에 보고서를 만들 수 있었습니다. 일부 질문은 '디지털 전환에 뒤처져 있다'고 스스로 인정하는 꼴이었지만 솔직한 답변을 남겨주셨습니다. 이 보고서로 현재 본인의, 기업의 디지털 레벨 수준을 확인하고, 디지털 전환의 필요성을 깨닫고, 방향을 잡아가길 바랍니다.



2024 포워딩 업무 디지털 레벨 조사

- 조사 기간 : 2024년 7월 16일 ~ 7월 24일
- 조사 대상 : 포워딩 기업 (물류사) 실무자
- 참가 인원 : 100여 개 포워딩 기업 현업자
- 조사 방식 : 온라인 설문조사
- 조사 문항 : 총 17개 문항

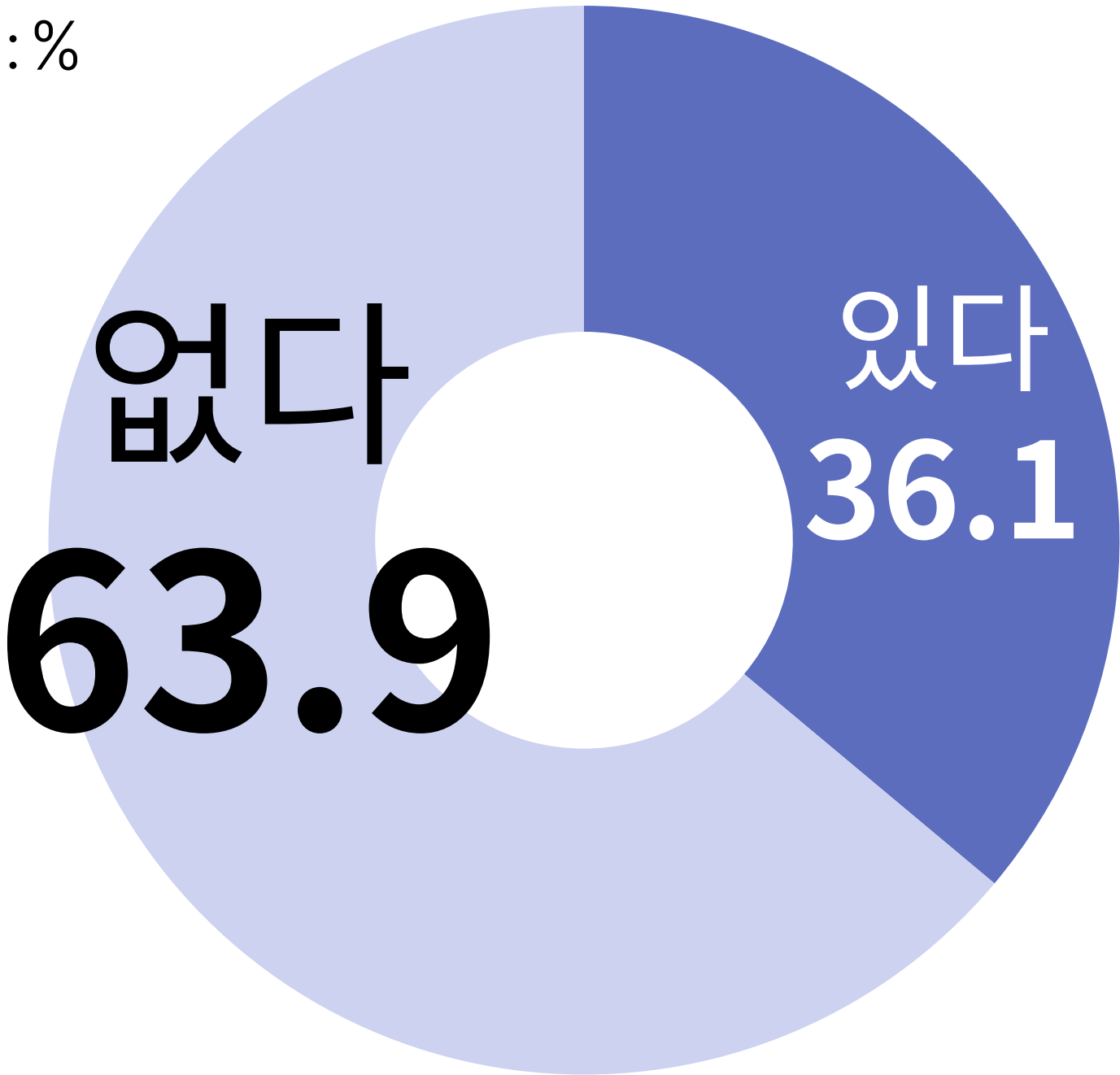


03

포워딩 업무 디지털 전환(DX) 현황

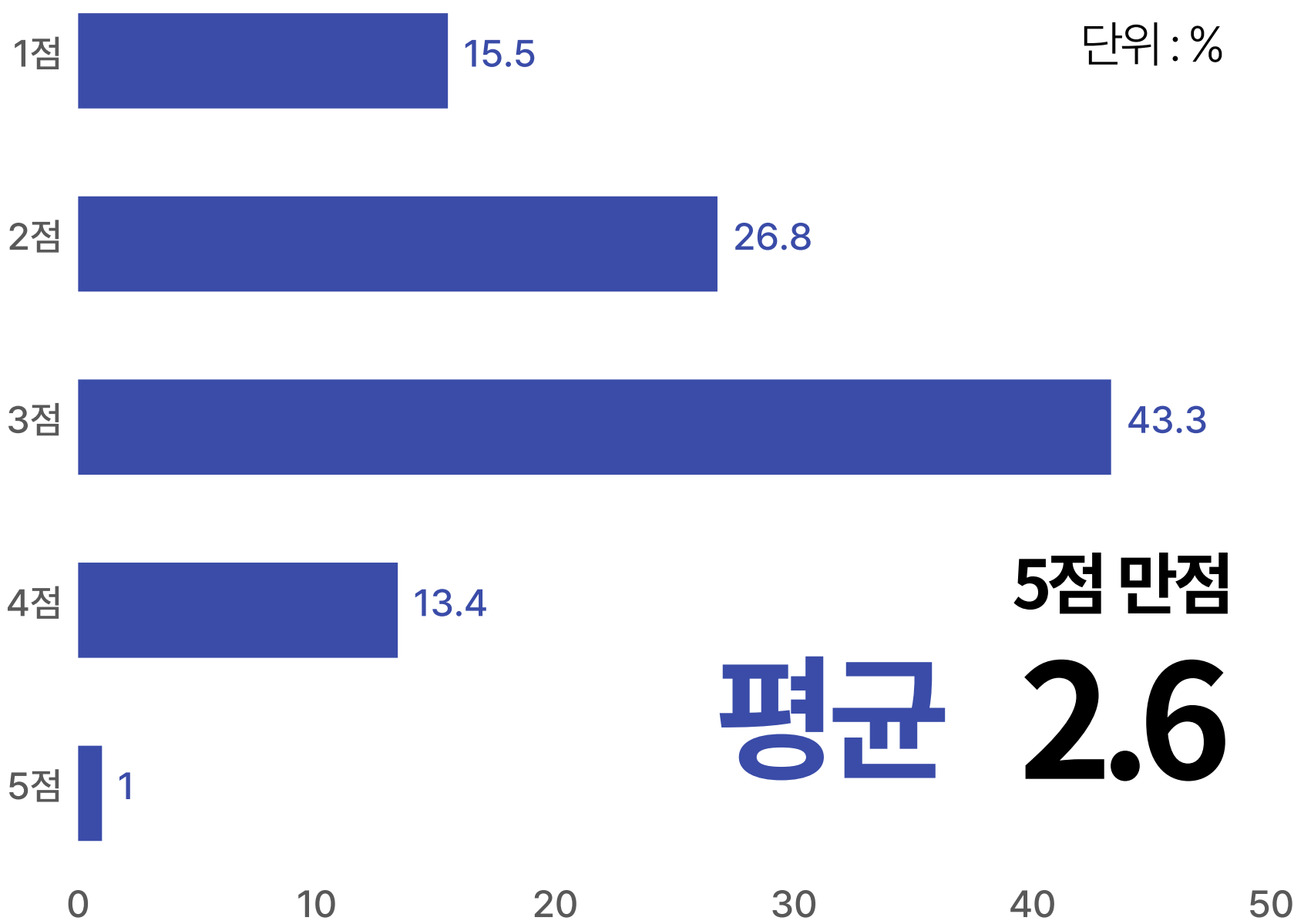
포워딩 업무 관련 디지털 솔루션 사용 경험

단위 : %



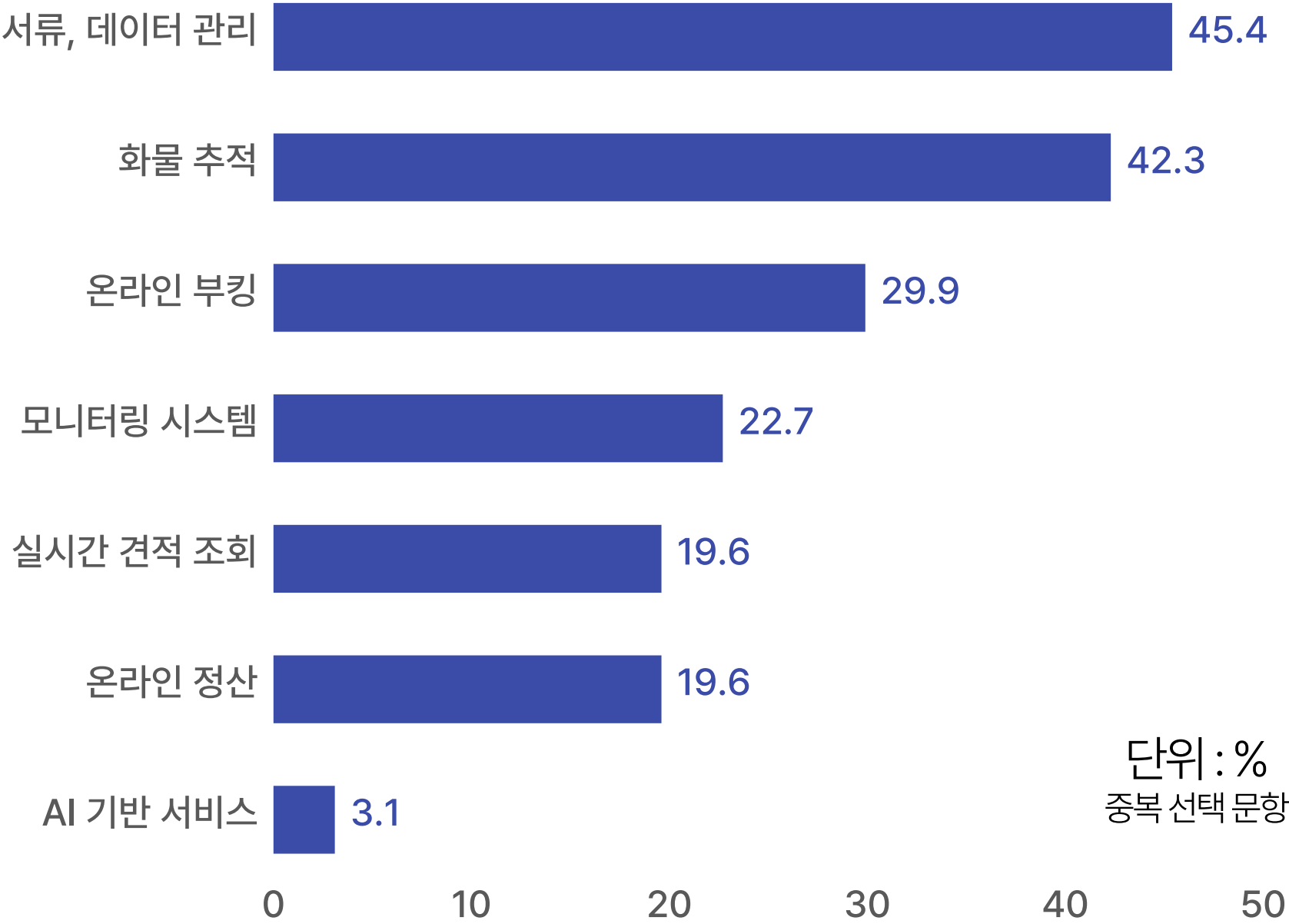
포워딩 업무 관련 디지털 솔루션 사용 경험에 대한 조사 결과, 응답자의 36.1%만이 디지털 솔루션 사용 경험이 있다고 답했으며, 63.9%는 아직 경험이 없다고 답했습니다. 이는 여전히 많은 포워딩 업체들이 전통적인 업무 방식에 의존하고 있음을 시사하며, 디지털 전환의 필요성을 더욱 강조하는 결과입니다.

현재 재직 중인 기업의 디지털 전환 점수는?



포워딩 기업의 디지털 전환 수준을 5점 척도로 평가한 결과, 평균 2.6점으로 나타났습니다. 이는 디지털 전환이 초기 단계에 머물러 있음을 시사합니다. 특히, 1점(15.5%)과 2점(26.8%) 비율이 높아, 많은 기업들이 디지털 기술 도입에 어려움을 겪고 있음을 알 수 있습니다. 반면 4점(13.4%), 5점(1%) 응답은 매우 낮아, 디지털 전환을 성공적으로 이끌고 있는 기업은 극소수에 불과함을 보여줍니다.

현재 제공하는 디지털 솔루션 종류는?



포워딩 기업들은 기본적인 업무 효율성 향상에 집중하고 있으며 디지털 전환 초기 단계에 머물러 있는 것으로 보입니다. 고객 서비스 강화, 운영 효율성 제고, 데이터 기반 의사 결정 지원 등 다양한 영역에서 디지털 솔루션 도입이 확대될 필요가 있습니다. 특히, AI 기반 서비스는 맞춤형 솔루션 제공, 예측 분석 등을 통해 포워딩 업체의 경쟁력을 강화할 수 있음에도 응답 비율이 극히 저조했습니다.



04

디지털 전환(DX)이 어려운 이유

디지털 솔루션을 제공하지 않는 기업 비율

월 선적(B/L) 기준

100건 미만 포워더

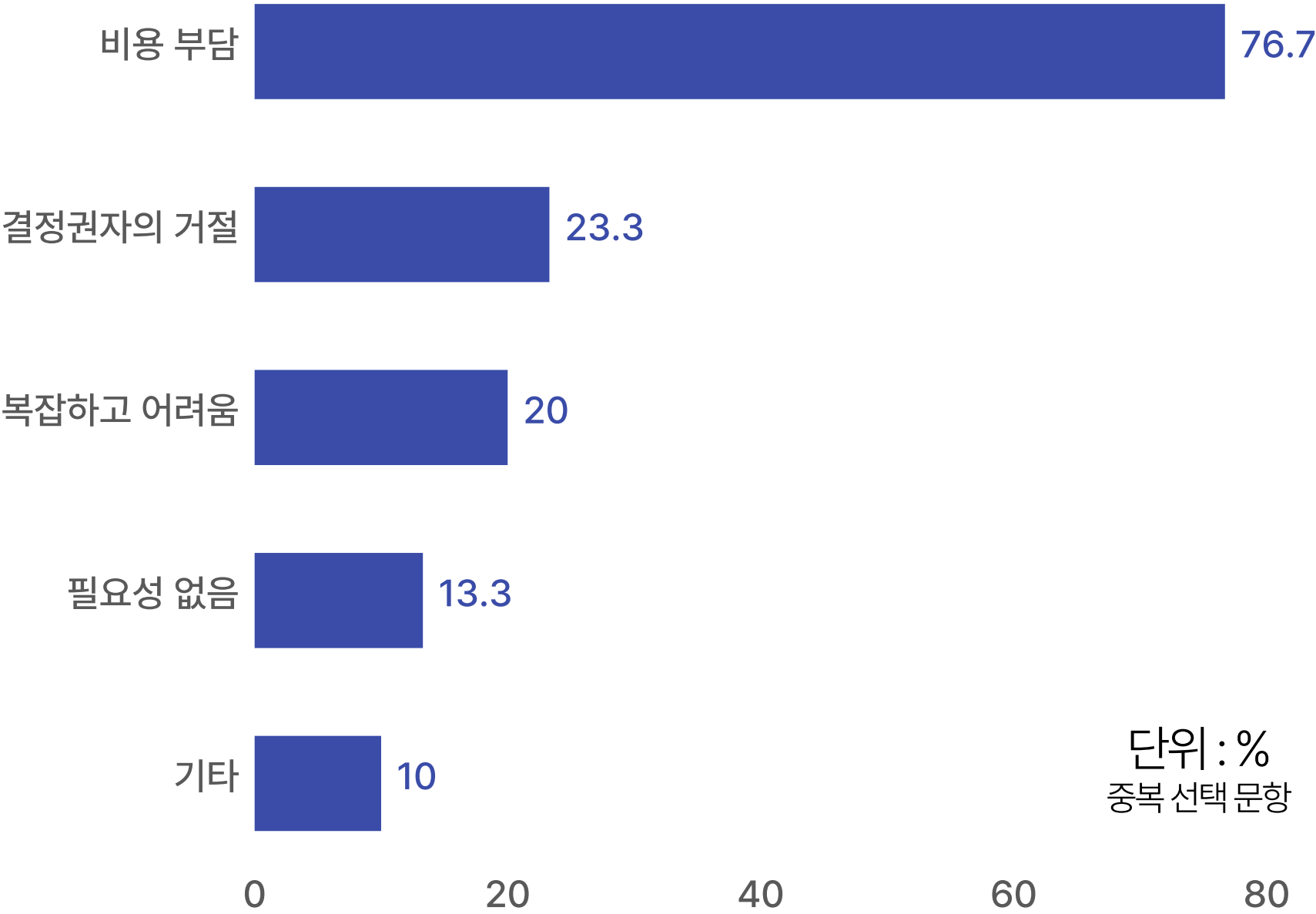
50%

100건 이상 포워더

24%

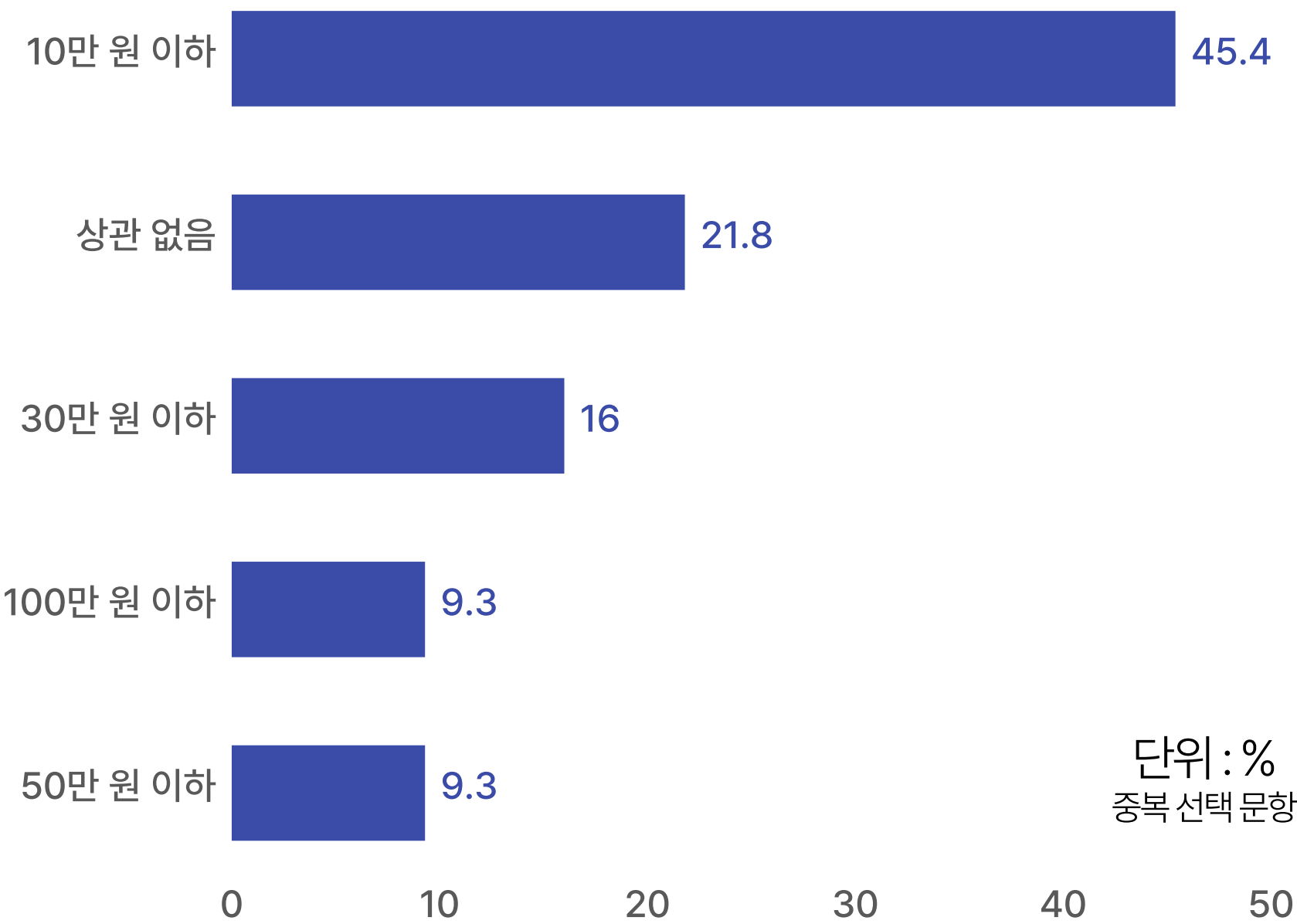
디지털 솔루션을 제공하지 않는 기업 비율은 월 선적 건수에 따라 차이를 보입니다. 상대적으로 규모가 작은 기업일수록 디지털 전환에 어려움을 겪고 있음을 보여줍니다. 이러한 격차는 디지털 전환의 혜택이 규모가 있는 기업에 집중되고, 자본과 인력이 부족한 중소기업은 경쟁력 약화를 겪을 수 있다는 점을 알려줍니다.

디지털 솔루션을 사용하지 않는 이유



포워딩 기업이 디지털 전환을 망설이는 가장 큰 이유는 비용 문제입니다. 특히 자금력이 부족한 중소기업에게는 큰 걸림돌로 작용합니다. 디지털 솔루션 도입 효과에 대한 명확한 정보가 부족하여, 투자 효과에 대한 확신을 갖지 못하고 있습니다. 새로운 기술에 대한 이해 부족과 변화에 대한 두려움도 디지털 전환을 가로막는 요인입니다. 익숙한 업무 방식을 버리고 새로운 시스템을 도입하는 것을 주저하고 있습니다.

디지털 솔루션에 투자할 수 있는 금액 (월 기준)



10만 원 이하의 투자 금액을 고려하는 기업이 절반에 가까운 것은 디지털 솔루션 도입에 대한 비용 부담이나 필요성을 느끼지 못한 것으로 풀이됩니다. 반면, 투자 금액에 제한을 두지 않는 '상관 없음'이 다음으로 많은 선택을 받은 것은 디지털 전환의 필요성을 인지하고 적극적으로 투자하려는 기업도 존재함을 의미합니다.



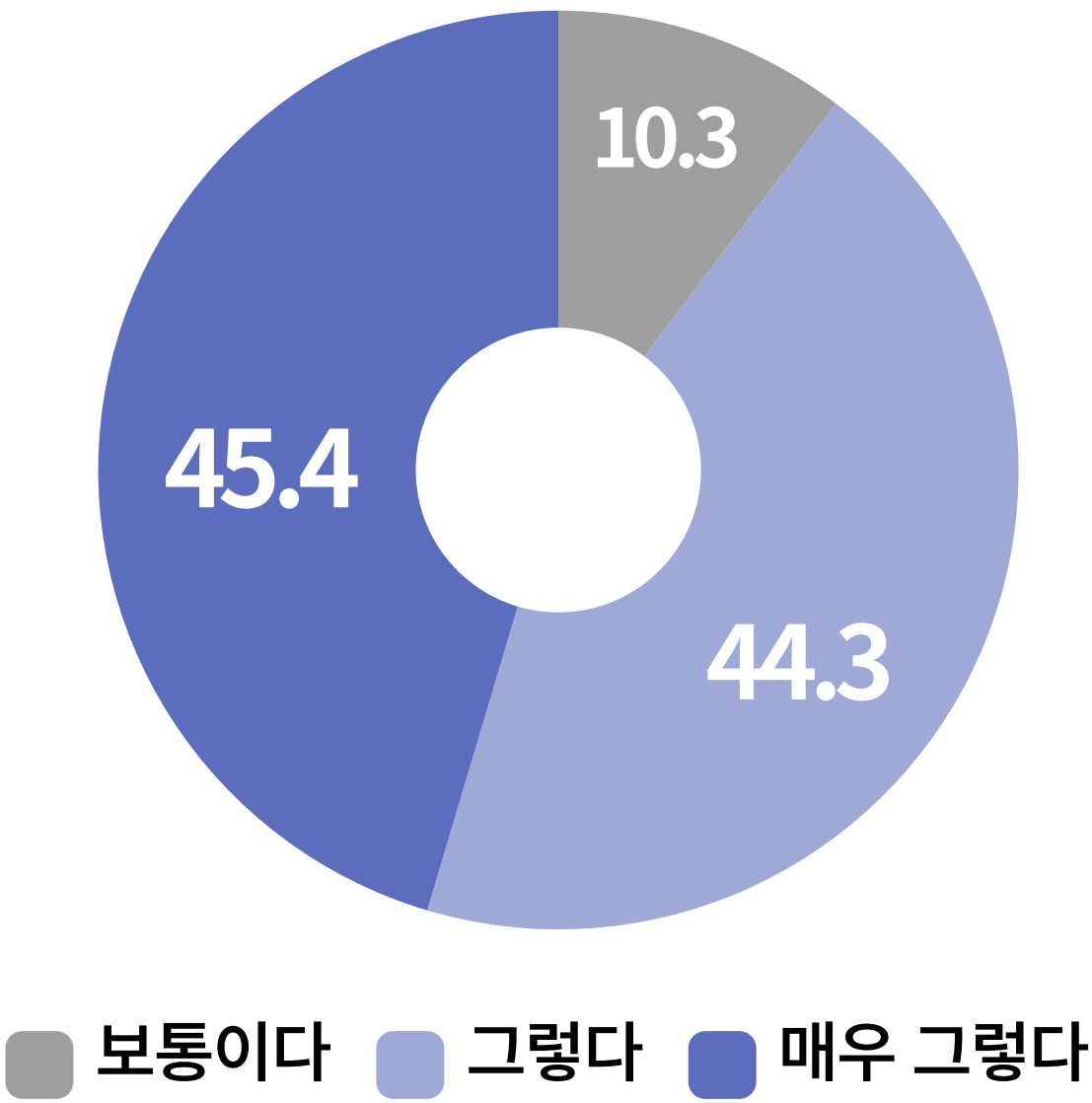
05

디지털 전환(DX)이 시급한 분야

포워딩 업무 디지털 전환이 필요한가요?

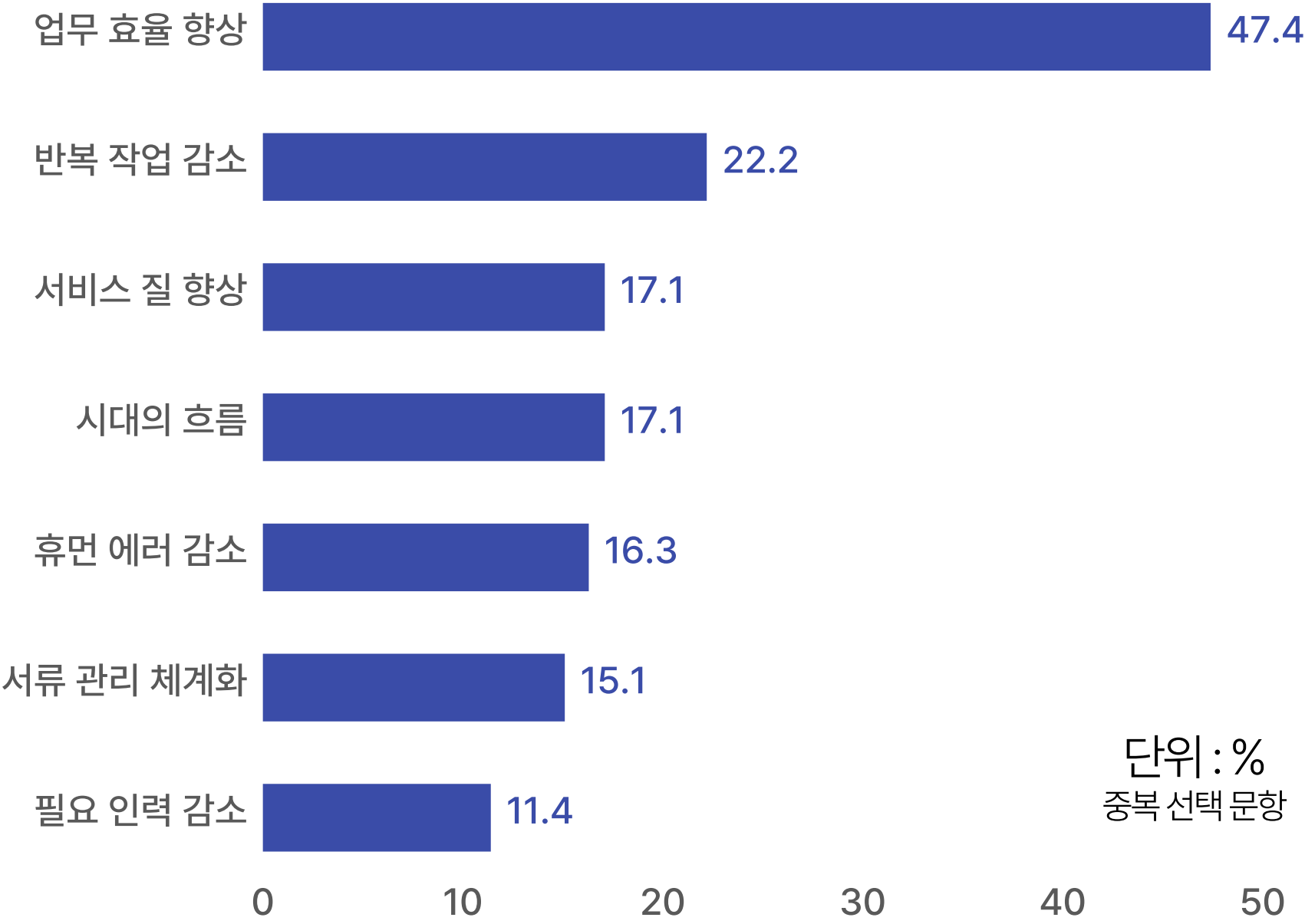
긍정
90%

단위 : %



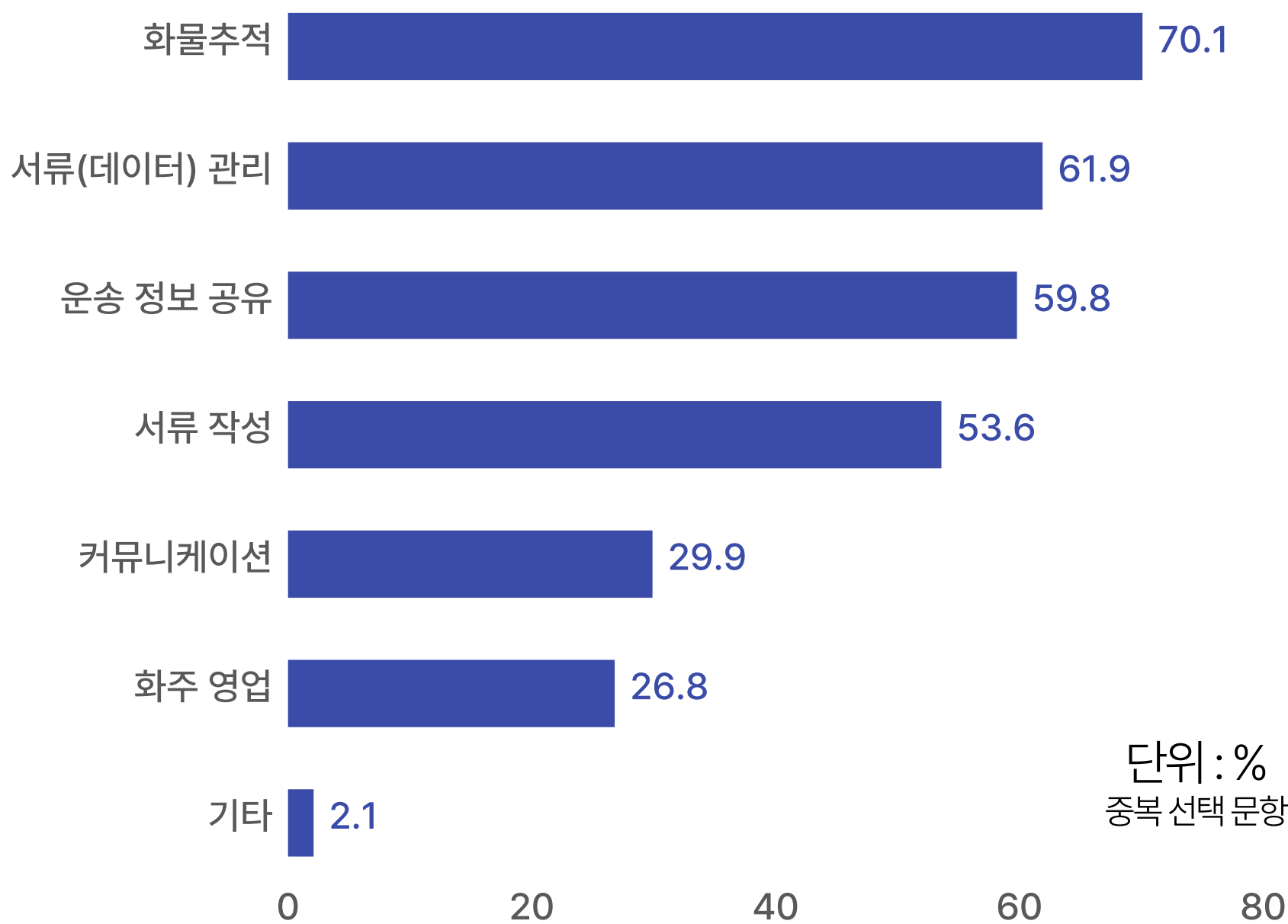
포워딩 업무의 디지털 전환 필요성에 대한 설문 조사 결과, 응답자의 90% 가까이가 긍정적인 답변을 했습니다. 포워딩 업계 종사자들이 디지털 전환의 필요성을 절실하게 인지하고 있으며, 변화하는 환경에 적응하고 경쟁력을 유지하기 위해 디지털 기술 도입이 필수적이라고 판단하고 있음을 시사합니다.

포워딩 업무 디지털 전환이 필요한 이유



'업무 효율 향상'이 가장 많은 선택을 받은 건 디지털 기술 도입을 통해 업무 처리 속도를 높이고, 비용을 절감하며, 생산성을 향상시킬 수 있다는 기대감을 반영합니다. 다른 항목들을 보면 자동화를 통해 단순 반복 업무를 줄이고, 인력을 보다 가치 있는 업무에 집중시키려는 요구를 나타냅니다. 또한 디지털 기술을 통해 정확하고 신속한 정보 제공, 오류 없는 업무 처리 등 고객 만족도를 높이고 서비스 품질을 개선하려는 의지가 엿보입니다.

디지털 전환이 시급한 포워딩 업무 분야



조사 결과 디지털 전환이 가장 필요하다고 생각하는 업무는 크게 세 가지로 나눌 수 있습니다. 먼저, 화물의 위치 및 상태를 실시간으로 추적하는 업무와 운송과 관련된 정보를 공유하는 업무, 그리고 각종 서류 및 데이터를 관리하는 업무입니다. 이 세 가지 업무는 포워딩 업무의 핵심적인 부분을 차지하며, 효율적인 관리가 필수적입니다. 복잡한 업무를 디지털 기술을 통해 효율적으로 처리하려는 요구를 반영한 것으로 보입니다.



끝맺으며

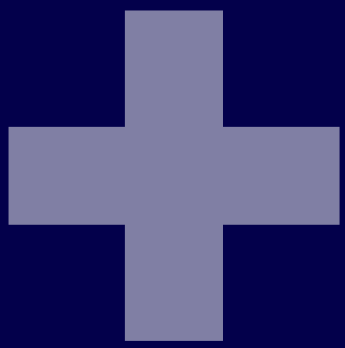
<2024 포워딩 업무 디지털 레벨 설문조사>를 통해 포워딩 업계의 디지털 전환은 더 이상 미룰 수 없는 과제를 확인했습니다.

대부분의 기업들이 디지털 전환의 필요성을 인지하고 있지만, 실제 솔루션 도입은 미흡하며, 도입된 솔루션 또한 기본적인 업무 효율화에 집중되어 있었습니다. 특히, 중소기업은 비용 부담, 정보 부족 등으로 인해 디지털 전환에 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났습니다.

그러나 디지털 전환은 포워딩 업계의 경쟁력 강화를 위한 필수적인 요소입니다. 화물 추적, 서류 관리, 운송 내역 공유 등 핵심 업무 영역의 효율성을 높이고, 고객 서비스를 강화하며, 데이터 기반 의사 결정을 통해 경쟁 우위를 확보할 수 있습니다.

포워딩 업계 또한 디지털 전환에 대한 인식을 제고하고, 적극적으로 솔루션 도입을 추진해야 합니다. 디지털 전환은 단순한 기술 도입이 아니라, 업무 방식과 기업 문화를 혁신하는 과정입니다. 변화를 두려워하지 않고, 끊임없이 배우고 적응하며, 디지털 시대에 맞는 경쟁력을 갖추어야 합니다.

디지털 전환은 포워딩 업계의 미래를 좌우할 중요한 변곡점입니다. 지금이 바로 변화의 시작점이며, 이를 통해 포워딩 업계는 새로운 도약을 이루어낼 수 있습니다.



디지털 전환(DX) 솔루션



- ☑ 화물 추적
- ☑ 운송 정보 공유
- ☑ 데이터 관리

[바로가기 >](#)



- ☑ 서류 작성, 관리
- ☑ 운송 정보 공유
- ☑ 커뮤니케이션

[바로가기 >](#)



- ☑ 화주 영업
- ☑ 커뮤니케이션

[바로가기 >](#)



2024 포워딩 업무 디지털 레벨 조사

© 2024  **TRADLINX** All rights reserved.