

이커머스 기업의 인사노무에서 유의해야 할 점

모바일을 기반으로 편리하게 물건이나 서비스를 구매할 수 있는 IT 기반의 이커머스. 이러한 이커머스 기업은 IT 기업이니까 아주 소수의 인원으로 기술에 기반해서 운영되고 있을 것이라고 생각하기 쉽습니다.

하지만, 이커머수도 오프라인 유통이 갖고 있는 많은 특징을 고스란히 갖고 있는 엄연한 ‘유통’ 채널입니다. 오프라인의 매장이 모바일 안으로 들어와 있을 뿐입니다. 오프라인 매장을 만들고, 인테리어를 하고, 손님을 끌기 위해 마케팅 활동을 펼치는 것은 사실 이커머수도 똑같습니다.

이커머스는 오프라인 매장 대신 모바일과 PC 에 매장을 만들어야 하는데, 오히려 오프라인보다 더 복잡합니다. 오프라인은 대부분 원래 지어져 있는 건물을 임차하고 인테리어를 마치면 끝납니다. 하지만 온라인은 PC 와 모바일이 다르고, 모바일에서도 안드로이드와 아이폰이 다르고, 또 앱과 웹이 다릅니다. 보통 4 가지 정도의 플랫폼을 각각 만들어야 합니다.

그래서 이커머스는 이러한 기술 인력과 조직이 굉장히 큼니다.

서버 개발자, 프론트 개발자, 기획자, 디자이너 그리고 운영과 검수를 위한 조직까지. 따라서 보통 우리나라의 대형 이커머스 플랫폼은 수백명 이상의 개발 조직을 갖고 있습니다. 그런데 혹시라도 사업이나 마케팅 전문인 경영진이 이 개발 조직을 제대로 이해하거나 리드하지 못하는 경우 많은 문제가 생길 수 있습니다.

따라서 만약 이커머스 기업에 대한 M&A를 고려한다면, 개발 조직이 얼마나 잘 세팅 되어 있는지, 리더의 역량은 어느 정도이고 얼마나 적절한 보상이 주어지고 있으며 개발 조직을 잘 유지하기 위한 제도와 절차가 잘 갖춰져 있는지 보는 것이 매우 중요합니다.

그리고 이커머스 기업에는 다른 업종보다 비정규직 비중이 높고 단기 외주 계약이 아주 많습니다.

오프라인이라면 상품을 디스플레이하고 판매하며 고객 전화를 받는 것이 매장 직원 한 명에 의해 이루어질 것입니다. 하지만 온라인에서는 상품 이미지를 만들어 올리는 디자이너, 상품을 어디에 노출시킬지 결정하는 MD (또는 CM), 고객의 전화를 받는 CS 조직이 모두 별도의 조직으로 운영됩니다. 상품이나 판매 페이지 검수는 회사 내에 있기도 하고 밖에 도급 형태로 있기도 합니다. 또한 직접 상품을 매입(사입)하는 형태의 비즈니스 모델을 운영하는 회사라면 물류 관련한 비정규직 또는 외주 조직이 클 것입니다.

이러한 비정규직, 외주 용역 또는 도급 계약 관계를 잘 살피지 않으면, M&A 이후 큰 리스크에 직면할 수 있습니다. 특히 M&A 이후 기존의 거래관계가 모두 변경된다고 해도 시스템에 의해 잘 운영될 수 있는지 살펴야 합니다. 그렇지 않으면 M&A 이후 회사를 효율적으로 운영하려는 계획이 제대로 진행되기 어려울 수 있습니다.

요약하면, 이커머스 기업은 기술 기반의 IT 기업이라는 특성과, 인력 기반의 유통 기업이라는 특성을 모두 갖고 있습니다. 따라서 이커머스 기업의 운영이나 M&A 에서는 이러한 점을 잘 고려한 인사노무 실사 및 전략이 필수적이라고 하겠습니다.

본문에 대한 추가적인 내용 혹은 향후 업데이트에 관한 사항은 천준범 변호사에게 문의해 주시기 바랍니다.

천준범 변호사

Partner

joonbum.cheon@seumlaw.com