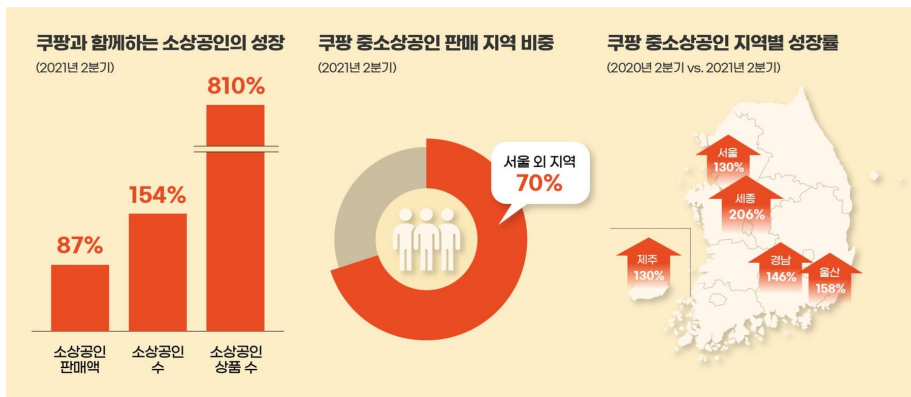


“소상공인, 로켓을 타고 날아오르다” 쿠팡이 ‘소상공인 친화적’ (SME Friendly)인 5가지 이유

2021. 9. 16.



코로나19 사태가 장기화하면서 소비심리 위축에 따른 경기불황이 지속하고 있습니다. 한국신용데이터(KCD)는 올해 2분기 기준 전국 소상공인들의 오프라인 신용카드 매출이 전년 동기 대비 7% 하락했다고 밝혔는데요. 하지만 쿠팡의 마켓플레이스에 입점한 소상공인들의 올해 2분기 판매는 전년 동기 대비 87% 성장한 것으로 밝혀졌습니다. 쿠팡과 함께하는 소상공인 수와 그들이 판매하는 상품 수는 전년 동기 대비 각각 154%, 810% 증가했지요. 뿐만 아니라 소상공인 판매 중 70%가량이 서울 외 지역에서 발생하였고, 서울 소재의 중소상공인은 전년동기 대비 129.6% 성장했으며, 일부 지역의 경우 인구와 상권이 밀집된 서울보다 더 가파른 성장세를 보이기도 했습니다.



경기가 어려운 와중에 쿠팡과 함께하는 소상공인들이 이처럼 성장할 수 있었던 배경은 무엇일까요? 오늘은 쿠팡이 소상공인 친화적인 5가지 이유를 찾아보려고 합니다.

1. 제품만 생산하면 직매입, 로켓배송, 주문 및 재고관리, 고객관리까지 쿠팡이 다 해주니까

쿠팡의 직매입 시스템은 쿠팡이 직접 소상공인의 제품을 구매해 판매하기 때문에 코로나19의 영향 등으로 판매 예측이 힘든 상황에서도 중소 제조사들에 든든한 보험 역할을 하고 있습니다. 쿠팡이 상품을 매입해 상품 검색 및 결제 시스템 제공, 상품보관 및 재고관리, 상품 포장과 배송, 고객 응대 등을 제공하는 것은 물론 익일 배송을 보장하는 로켓배송 서비스까지 제공하며 온라인 판매의 전 단계를 직접 수행하기 때문에, 중소 제조사들은 품질 높은 제품 생산에만 전념할 수 있습니다. 또한 쿠팡의 직매입 시스템을 이용하는 소상공인들은 사업 초기에 큰 부담이 되는 매장관리비, 인건비 등 고정비 등을 크게 줄일 수 있습니다. 대부분의 오픈마켓은

상대적으로 광고비 집행 여력이 좋은 중간 유통사에 유리하고 배송은 택배사에 위탁하고 있기 때문에, 거쳐야 하는 유통단계가 늘어나 추가 비용이 발생하고 배송도 느린 단점이 있습니다. 하지만 쿠팡의 직매입 시스템은 많은 생산자로부터 제품을 직접 매입, 보관, 배송하기 때문에 생산자의 이익과 소비자의 이익을 동시에 충족시킬 수 있습니다.

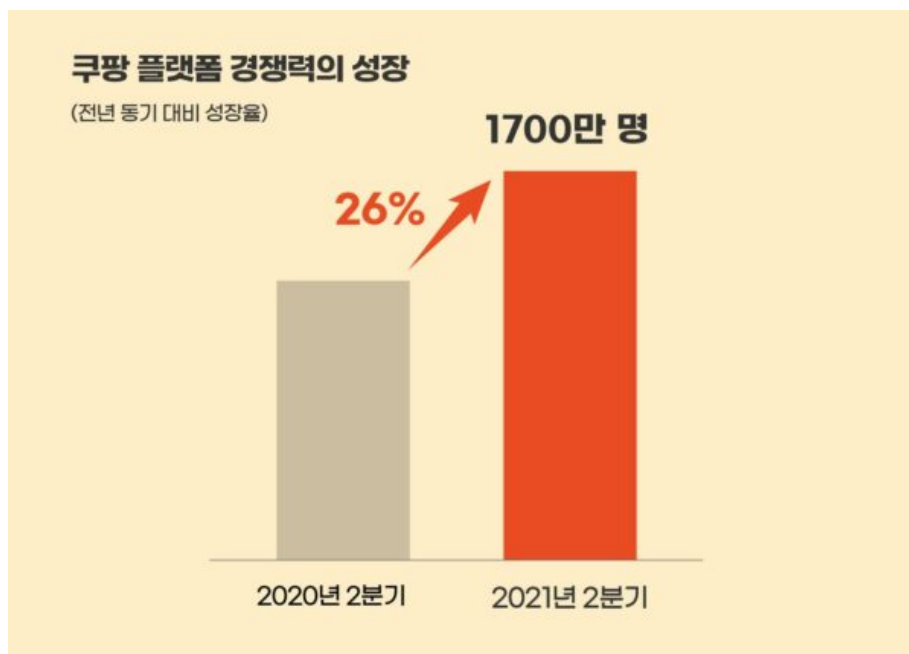
2. 광고비 부담 없이 공정하게 경쟁할 수 있는 아이템마켓이 있으니까

대부분의 오픈마켓에서는 특정 상품을 검색하면 같은 상품이 여러 개 노출되고 광고 상품이 검색 결과 상단에 노출되기 때문에 소비자는 어떠한 판매 조건이 유리한지 판단하기 어렵고 판매자는 자신의 상품을 검색 결과 상단에 노출시키기 위해 별도의 광고비를 지불해야 합니다. 쿠팡은 이러한 광고비 경쟁 중심의 불공정 판매 구조를 해결하기 위해 가격과 배송, 고객 응대 등을 종합적으로 평가해 소비자가 가장 선호할만한 상품이 우선 노출되도록 하는 '아이템마켓' 제도를 운영하고 있습니다. 하나의 상품을 하나의 페이지에 보여주고 상품평 역시 한곳에 모아서 보여주기 때문에, 소비자는 더 많은 상품평을 쉽게 접하고 정확한 판단을 할 수 있으며, 소상공인 역시 상품과 서비스의 경쟁력만으로 대형 셀러들과 공정한 환경에서 경쟁할 수 있다는 큰 장점이 있습니다. 즉, 쿠팡의 아이터마켓은 판매자 중심이 아닌 아이터(상품) 중심의 오픈마켓인 것이죠. 특히 '아이터마켓'은 '경쟁력 있는 가격, 빠르고 정확한 배송, 신속한 고객 응대' 등을 종합적으로 고려하여 대표 상품을 선정하기 때문에, 쿠팡 아이터마켓에서 상품을 판매하는 소상공인들은 광고비 지출에 대한 부담 없이 판매 경쟁력을 높이는 데만 전념하면 됩니다.

3. 가장 많은 고객과 가장 빠르게 만날 수 있으니까

쿠팡은 2021년 2분기 기준 활성 고객 수 1700만 명 규모의 압도적인 트래픽과 충성고객을 기반으로 소상공인들을 두텁게 지원하고 있습니다. 특히 쿠팡의 활성고객은 전년 동기 26%나 증가했습니다. 리테일 분석 서비스 와이즈앱·리테일·굿즈가 한국인 만 10세 이상 스마트폰 사용자를 표본 조사한 결과, '모든 세대를 합쳐 가장 많은 사람이 사용한 쇼핑 앱'으로 쿠팡이 꼽히기도 했는데요. 그만큼 막강한 플랫폼 경쟁력을 갖춰 소상공인들이 가장 많은 고객을 가장 빠르게 만날 수 있도록 돕고 있습니다. 특히 소상공인들은 쿠팡 고객들이 제공하는 깊이 있고 다양한 내용의 상품평을 통해 고객의 목소리를 빠르게 접하며 아이디어를 얻고 이를 제품 개발에 적극 활용하고 있습니다.

쿠팡의 로켓배송은 전국적인 자체 물류 인프라를 이용한 차별화된 배송 서비스로 쿠팡이 직매입한 상품을 고객이 주문하면 전국 쿠팡 물류센터를 통해 당일 혹은 익일 내에 배송이 완료됩니다. 쿠팡은 지난해 말 기준으로 30여 개 이상 도시에 100여 개 이상의 물류 인프라를 확보하고 있으며, 꾸준한 물류 인프라 투자로 대한민국 인구의 70%가 쿠팡 배송센터로부터 10Km 내 거주하고 있습니다. 쿠팡의 로켓배송은 고객의 주문 후 단 몇 초 만에 수억 개의 인벤토리, 처리, 트럭, 경로 옵션 조합 중에서 가장 빠르고 효율적인 경로를 찾아내는 독보적인 AI 기술을 기반으로 운영되며, 이러한 로켓배송을 이용하는 소상공인은 자연스럽게 배송 경쟁력과 높은 판매 회전율을 동시에 확보 할 수 있습니다.



4. 누구나 1분이면 끝낼 수 있는 손쉬운 마켓플레이스 입점과 투명한 수수료가 있으니까

쿠팡 마켓플레이스에서는 이메일 주소와 휴대폰 번호만 있으면 손쉽게 판매자 계정을 생성하고 즉시 상품등록을 할 수 있습니다. 입점 관련 서류만 준비되어 있다면 1분 안에 상품 판매를 위한 모든 프로세스가 완료되고 마치 인터넷 사이트에 회원가입을 하듯이 누구나 쉽게 입점이 가능한 것이죠. 그뿐만 아니라 상품 등록 및 반품 등 관리가 편리한 운영 시스템이 탄탄하게 구축되어 있어 온라인 판매 경험이 없는 초보자도 누구든지 쉽게 상품을 판매할 수 있는 장점이 있습니다. 최근에는 '쿠팡 윙(WING) 판매자센터' 모바일 앱 안드로이드 버전을 출시해(iOS 버전은 추후 출시 예정) 판매자들이 언제 어디서나 상품관리부터 가격관리, 주문/배송관리, 고객관리까지 비즈니스와 관련된 것들을 간편하게 처리할 수 있게 됐습니다. 또 쿠팡은 초보 판매자 및 소상공인 등의 경쟁력 강화를 돕기 위해 '쿠팡 마켓플레이스 판매자 아카데미'도 운영합니다. 쿠팡 현직 담당자, 현업 전문가, 교육 강사, 실제 쿠팡 판매자 등 다양한 연사가 강사로 참여해 더욱 정확하게 판매 관리, 매출 성장 등에 도움이 되는 기술을 알려줍니다.

쿠팡 마켓플레이스에서는 예상치 못한 추가 지출이 없는 투명한 판매 수수료 혜택도 누릴 수 있습니다. 소비자가 쿠팡에서 상품을 검색해 구매하는 기본적인 판매 건의 경우, 상품 카테고리별 판매 수수료(배송비가 있는 경우 배송비 수수료가 부과됨)가 적용될 뿐, 추가로 판매자에게 검색 노출 수수료 및 결제수단별 수수료가 부과되지 않습니다.

판매자에 대한 지원은 여기서 끝이 아닙니다. 쿠팡의 알고리즘이 필요한 재고를 예측해 판매자에게 데이터를 제공하면 판매자가 쿠팡의 물류센터에 상품을 입고시키고 이를 쿠팡이 매입하는 방식으로 운영되는 '제트배송' 프로그램은 입점 판매자들이 상품보관부터 로켓배송, CS 응대까지 한 번에 해결 할 수 있도록 도와줍니다. 또한 제트배송을 통해 판매할 경우 판매가격은 물론 할인율 및 프로모션 진행 여부까지 모두 판매자가 직접 정할 수 있어 판매자가 보다 유연하게 판매 전략을 세울 수 있는 장점도 있습니다. 즉, 판매자들은 상품에 대한 전적인 권한을 직접 관리하면서도 고객들이 가장 선호하는 배송 방식인 로켓배송으로 상품을 판매할 수 있는 것이죠.

5. 소상공인을 아낌없이 지원하는 '다양한 상생 프로모션'이 있으니까

쿠팡은 전국 7개 지방자치단체에 소재한 소상공인들을 대상으로 판로 확대와 광고 및 판촉 활동을 지원하는 '힘내요! 대한민국' 캠페인을 비롯해, '소상공인 상품 전용관', '지역 농수산물 전문관' 등을 상시로 운영하며 소상공인들의 상품을 널리 알리고 판매를 촉진하기 위한 활동들을 꾸준히 펼치고 있습니다. 2020년 '힘내요! 대한민국' 캠페인에 참여한 소상공인들의 매출은 2020년 하반기(6~12월)에 전년 동기 대비 121% 상승했고, 2021년 8월 기준으로 전년 동기 대비 183% 상승한 것으로 나타났습니다.

그뿐만 아니라, 지난 2월에는 공정거래위원회, 유통업계, 중소납품업체와 2년 연속 상생협약을 체결하고, 소상공인과 농수축산인들의 디지털 판로 개척에도 도움을 주고 있으며, 이를 위해 올해에만 4000억 원에 달하는 지원금을 조성해 지원하고 있습니다. 7월에는 '슈퍼서울워크'를 진행해 298개 서울시 소상공인의 2,600여 종 상품을 모두 직매입하고 지자체와 쿠팡의 1:1 매치 펀딩으로 광고비를 지원하기도 했습니다. 또한 쿠팡이츠는 지난 설 연휴 기간 동안 진행한 '전통시장 음식 배달 특별전'에 이어, 서울신용보증재단과 '서울시 전통시장 온라인 종합지원을 위한 업무협약'을 체결했습니다. 이를 통해 9월부터 11월까지 25개 시장, 총 500여 개 상점에 대해 기존 쿠팡이츠가 제공하던 전통시장 수수료 지원에 더해 고객들에게 할인쿠폰을 추가로 제공하며 지역 경제 활성화에 앞장서고 있습니다.

**쿠팡 '힘내요 대한민국' 참여 소상공인
매출 성장율**

(전년 동기 대비 성장율)



취재 문의 media@coupang.com