

[보도자료] 강한승 쿠팡 대표, 직원 대상 ‘타운홀 미팅’ 주관 ”고객이 와우할 때까지”

2021. 11. 18.

- 타운홀 통해 3분기 실적 직원들과 공유 2021년 들어 3분기까지 800만 평방미터의 풀필먼트 및 유통 인프라 신설
- 쿠팡 입점 중소상공인 수 전년 대비 2배로 늘고 소상공인 매출 또한 전년 대비 50% 증가
- 쿠팡의 변함없는 최우선 과제는 장기적인 고객 경험 개선과 충성 고객 확보

2021. 11. 18. 서울 - 쿠팡이 18일 오전 3분기 주요 성과 및 하반기 전략 과제를 공유하기 위해 임직원 타운홀 미팅을 진행했다.

이번 온라인 타운홀은 강한승 쿠팡 경영관리 총괄 대표와 투안 팜 최고기술책임자(CTO)가 전세계 곳곳에서 근무하는 직원들과 한 자리에 모여 최상의 고객 경험을 제공하기 위한 쿠팡의 미션과 방향성을 논의했다.

강한승 쿠팡 대표 “과감한 투자로 고객경험 혁신하고 지역사회와 상생 이어가”



먼저 타운홀 미팅을 주관한 강한승 대표는 고객 경험 혁신에 대한 쿠팡의 집요한 노력이야말로 2021년 쿠팡의 주요 성과를 만들어 낸 원동력이라 강조했다. 강 대표는 “쿠팡은 뉴욕 증시 상장을 통해 조달한 자금으로 전국 곳곳에 유통망을 신설하고 일자리를 창출 중”이라면서 “2020년부터 지금까지 인프라 신설에 투입된 투자금액이 쿠팡 창립 이래 2020년 이전까지 투입된 금액을 이미 넘어섰다”고 밝혔다. 강 대표는 이런 과감한 투자로 쿠팡의 새벽배송과 쿠팡이츠 서비스 등 차별화된 고객 경험이 가능했으며 그 결과 고객 충성도 및 친밀도를 향상시킬 수 있었다고 설명했다.

강한승 대표는 쿠팡의 투자는 중소기업 상생에도 크게 기여하고 있다고 덧붙였다. 강 대표에 따르면 “쿠팡의 파트너 가운데 80% 이상이 중소기업”이며 “쿠팡과 함께 사업을 운영 중인 중소기업인의 수가 전년과 비교해 2배로 늘고 입점 중소기업인의 매출 또한 전년 대비 50% 이상 증가”했다.

쿠팡은 인프라 투자를 확장함과 동시에 인력에 대한 투자도 아끼지 않고 있어 정부의 일자리 창출 노력에 일조하고 있다. 강한승 대표는 “올해 9개월만에 쿠팡이 만들어낸 일자리가 1만개에 달한다. 우리는 또 배송직원과 물류센터 직원을 직고용하고 업계 최초로 배송직원 건강관리 프로그램 ‘쿠팡케어’를 도입하는 등 업계를 선도하는 근무 환경을 자랑한다”고 설명했다.

투안 팸 쿠팡 CTO “고객 감동과 장기적 성장이 쿠팡의 최우선 과제”



투안 팸 쿠팡 CTO는 타운홀 연사로 나서 주로 3분기 경영 실적을 공유했다. 팸 CTO는 세계 최대 승차공유 업체인 우버(Uber)에서 7년간 CTO로 재직 후 2020년 하반기 쿠팡 CTO로 취임했다. 팸 CTO는 쿠팡의 3분기 매출은 작년 동기 대비 48% 성장해 46억 달러를 넘어섰다고 설명했다. 이에 대해 팸 CTO는 “쿠팡은 지난 3년 동안 매년 70%의 평균 성장세를 기록하고 있으며, 활성 고객수는 15분기 연속 증가세를 보이고 있다”면서 “이 같은 엄청난 성과에도 불구하고 아직 쿠팡은 성장 초기 단계에 있으며 한국 이커머스 시장의 성장과 함께 더 큰 기회가 우리 앞에 놓여있다”고 덧붙였다.

팸 CTO는 쿠팡의 성공요인은 고객 만족에 대한 집착이라면서 “고객을 향한 진심 어린 고민이 오늘날의 쿠팡을 만들었다”고 강조했다. 또 “우리는 앞으로도 단기적 고통을 감내해서라도 고객 감동과 장기적 성장을 최우선 과제로 삼을 것”이라고 말했다. 특히 평균 12시간 미만으로 로켓배송 시간을 유지하고 주문의 99%를 24시간 안에 배송하는 등 고객과의 약속을 이행하기 위해 이번 3분기에 단기적인 성장을 희생했음을 설명했다. 팸 CTO는 또한 최근 일본과 대만 시장으로 글로벌 사업을 확장하는 등 쿠팡의 장기적 미래 성장 기회를 강조했다.

취재 문의 media@coupang.com