

쿠팡카 따라서 우도에 다녀왔습니다: 로켓배송 물류 과정 추적기

2022. 5. 2.



제주 서귀포시 성산포항에서 배로 약 15분 거리의 작은 섬, 우도. 육지에서는 배를 두 번 갈아타야 하는 '섬 안에 섬'인 제주시 우도면까지 로켓배송이 된다는 사실, 알고 계시나요? 우도 역시 다른 제주도 내 지역처럼 로켓배송권입니다. 오늘 생수가 떨어져 쿠팡에 주문하면 당장 내일 도착하죠. 도서산간 지역 추가 배송비도 붙지 않습니다.



제주도 동쪽에 위치한 섬, 우도

서울 등 대도시에서와 같이 빠른 배송이 어떻게 가능할까요? '우도까지 로켓배송의 과정이 궁금하다'는 고객님들의 요청에 동탄 물류센터부터 우도까지 배송 루트를 따라다녔습니다. 그리고 우도 고객분들을 직접 만나 여쭙봤습니다. 로켓배송 전후로 생활이 어떻게 바뀌었는지요. 오늘도 쿠팡카는 유채꽃이 만발한 제주를 달리고 있었습니다.



STEP 1: 물류센터

‘어떻게’ 제주 우도까지 빠른 배송이 가능할까요? 가상의 사례로 각 단계마다 배송 속도를 빠르게 만드는 요인을 설명하겠습니다.



제주 우도에 사는 A 고객님은 여름 장마철을 대비해 집을 수리하려고 합니다. 하지만 배를 타고 들어와야 하는 섬 특성상 수리업체를 구하기도 쉽지 않고, 자재운송 비용 등 추가 비용이 막대합니다. 게다가 직접 집을 고치려고 해도 건축자재를 소량 판매하는 곳은 찾기 어려운데요. 일요일 낮, A 고객님은 걱정 없이 필요한 합판을 쿠팡에 주문합니다.

주문이 들어오는 즉시, 쿠팡의 AI 시스템은 합판이 있는 물류센터를 찾아내 물건이 제주로 가는 배송 차량에 실리도록 합니다. 상품이 가장 빠른 시간 내에 제주행 배를 탈 수 있게 자동으로 출고하죠.

경상남도 삼천포 등 여러 항구에서 트럭이 승선하는데도 언제나 빠른 탑승이 가능합니다. 쿠팡 라스트마일 팀에서 1년 치 모든 항구와 배편의 일정을 확인해 스케줄을 짜기 때문입니다. 특정 항구에 배가 들어오지 않는 날이라도 빠르게 제주에 도착할 수 있겠어요.

일요일에 주문한 A 님의 합판은 다른 상품들과 함께 배송 차량에 실려 늦은 밤 경기도 동탄 물류센터를 출발, 삼천포항으로 향했습니다.

STEP 2: 항구



늦은 밤, 제주행 배에 승선하는 트럭

깜깜한 새벽, 삼천포항에서 상품을 실은 화물차량이 통째로 배에 실립니다. “배송 예정 시각을 지키기 위해 트럭이 다 차지 않더라도 시간이 되면 트럭을 항구에 보냅니다.” 라스트마일 팀의 말입니다.



삼천포항에서 출발해 이른 새벽 제주항에 도착한 화물선

이렇게 전국 곳곳의 항구에서 떠난 상품은 이른 오전 제주항에 도착합니다. 물류센터 출고 후 12시간이 채 지나지 않은 시간입니다.

STEP 3: 제주 배송 캠프



하선해 제주 배송캠프로 향하는 트럭들

배에서 내린 트럭은 항구에서 그대로 배송 캠프로 출발합니다. 일반 택배사들은 제주도 입도 후 화물 터미널과 각 지역 대리점을 거친 후 최종 목적지로 배송하는데요. 쿠팡은 배송 캠프만 거치면 바로 고객에게 달려갑니다. 제주 도심지나 섬 서쪽으로 배송하는 물건은 제주 1 캠프에서, 서귀포 지역과 섬 동쪽으로 배송하는 물건은 제주 2 캠프에서 바로 배송하죠. 이렇게 배송 단계를 줄였기 때문에 제주까지의 빠른 배송이 가능합니다.



제주 캠프에 도착한 물건을 배송지에 맞게 분류하는 과정

캠프에 상품이 든 대형 트럭이 도착하면, 트럭에서 상품을 내린 후 제주 구석구석으로 출발할 수 있게 소분 작업이 시작됩니다. 분류 작업이 끝난 물건을 배송지에 맞춰 차에 실으면 우도 갈 준비 끝! A 님이 주문한 합판은 이제 우도행 쿠팡카에 실려 성산포항으로 출발합니다.

STEP 4: 우도



우도에 가려면 성산읍으로 가 성산포항에서 배를 타고 들어가야 합니다. 서귀포시 성산읍은 성산일출봉으로 유명한 곳인데요. 이곳에서 우도로 향하는 배는 30분 텀으로 있지만, 우도에서 나오는 마지막 배는 오후 5시 반이기 때문에 시간을 잘 맞춰야 합니다.

성산에서 우도까지는 15분 남짓. 배에서 내린 쿠팡카는 바로 우도 구석구석을 돌며 배달을 시작합니다.



인터뷰 중인 쿠팡친구 정민성 님

평소 우도에는 매일 쿠팡카 한 대 분량의 상품들이 도착합니다. A 고객님의 합판 역시 같은 차에 실려 배달되죠.

쿠팡친구인 정민성 님은 “바람이 많이 불고 비가 오면 배가 못 뜨니까 우도 고객들은 한번 주문할 때 여러 상품을 시키는 편”이라고 이야기하는데요. 그래서 여름철 성수기 등 물량이 아주 많은 날에는 쿠팡카 2대가 나란히 입도하기도 합니다.



우도는 관광객들이 타는 1~2인용 미니 전동차가 차도에 많이 다니고, 좁고 구불거리는 시골길이라 배송이 쉽지만은 않습니다. 하지만 5시 반에 떠나는 오늘의 마지막 배를 타고 캠프로 돌아가야 하기 때문에 부지런히 섬 구석구석을 누빉니다.



STEP 5: 배송이 완료됐습니다

오후 4시, A 고객님의 집으로 합판 한 박스가 도착했습니다. 주문한지 48시간이 채 지나지 않은 시간입니다. 제주 로켓배송 주문 건의 80% 이상은 주문 다음 날 받을 수 있으니 당연한 일입니다. 집을 수리하기 위해 큰 돈을 수리 업체에 낼 필요도, 대량의 건축자재를 겨우 구할 필요도 없었습니다. 그저 쿠팡에 주문하고 평소와 같이 살고 있으면 됐죠.





주말을 맞아 우도 본가로 내려온 윤정환 님

우도 주민들은 쿠팡에 대해 어떻게 생각할까요?

인터뷰를 해보니 우도 주민분들은 로켓배송 이전의 불편한 삶에 대해 말씀하셨는데요. 보통 우도까지는 추가 배송료가 3천원 이상에, 배송시간은 1주일 가까이 걸렸다고 합니다. 하지만 로켓배송은 추가 배송료 없이, 주문 후 2일 이내에 도착합니다.

주말을 맞아 우도에 있는 본가에 내려온 윤정환 님은 “몇몇 택배사는 항구에 물건이 도착했으니 직접 배에서 찾아가라고 해요. 그런 곳들과는 다르게 쿠팡은 쿠팡친구가 바로 집 앞까지 배송해줘서 좋아요.”라며, 로켓배송을 잘 쓰고 있다는 소감을 전했습니다.

들어보니 우도는 섬 안의 섬이라 타사의 경우 배에만 택배를 실어 둘 때도 있다고 합니다. 배가 우도 내의 항구에 도착하면 직접 찾아가라고 전화가 오는 방식이라 번거로웠죠. 다른 일을 하다가도 전화를 받으면 항구에 다녀와야 했으니까요. 당연히 빠른 배송과도 거리가 멀었습니다.



집을 수리 중인 정환님의 아버지, 윤순삼님

정환님의 아버님 역시 “우리 집 리모델링도 다 아들이 쿠팡에서 재료 시켜서 했어요”라며 작은 공사조차 쉽지 않았던 우도에서의 삶이 변화했다고 말했습니다.

성산행 마지막 배 안에서



우도 하우목동항에서 오늘의 마지막 배를 타고 성산읍으로 돌아왔습니다. 1박 2일간의 취재를 정리하며 뿌듯한 마음이 들었는데요. 기존 배송 시스템에서 소외된 주민들의 삶을 쿠팡이 바꾸고 있다는 걸 직접 확인했기 때문입니다.

우도의 음식점 사장님들은 요리 재료와 각종 포장 용기들을, 펜션 주인 분들은 대용량 샴푸 등 숙박업에 필요한 물품을 쿠팡으로 주문하고 계셨습니다. 로켓배송 이전엔 배송까지 최대 일주일을 기다려야 했다는 말도 하셨습니다. 문득, 섬에 산다는 것은 당연한 일도 당연하지 않을 수 있는 삶이라는 생각이 들었습니다. 기술의 발전이 기쁜 건 이렇듯 우리의 일상을 새롭게 바꾸기 때문일 겁니다.



제주 전역을 누비는 쿠팡카

취재 문의 media@coupang.com