coupang newsroom

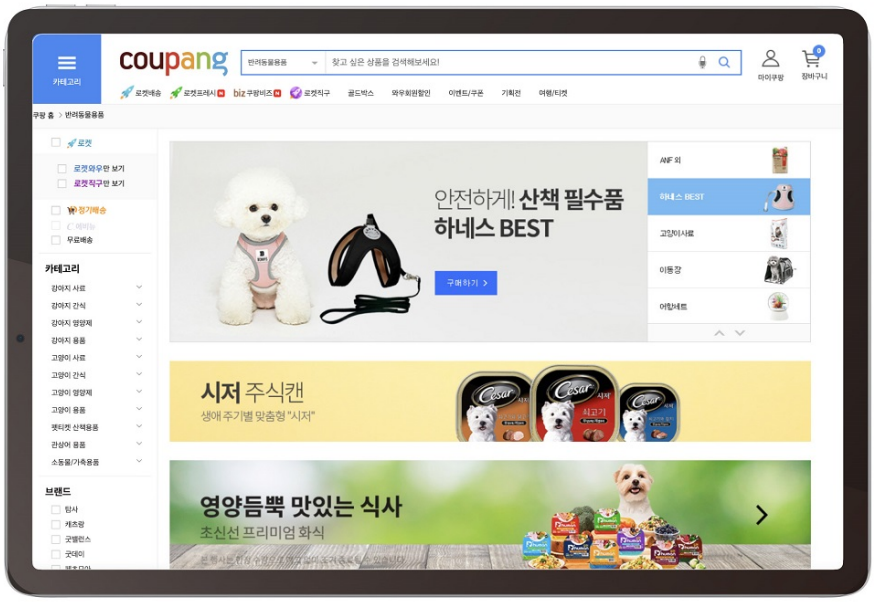
나에게 가장 가까운 펫용품점, 쿠팡 반려동물관

2022. 8. 12.

‘나만 고양이 없어’라고 슬퍼하며 ‘랜선 고양이’에 만족해야 했던 서대문구의 강우리 씨. 얼마 전 큰마음을 먹고 남편과 상의해 유기묘 두 마리를 입양하기로 결정했습니다. 고양이 커뮤니티에 열심히 들락거리며 반려동물에 대한 지식을 익혔죠.

고양이를 입양하기로 한 D데이, 커뮤니티에서 추천한 제품 리스트를 들고 쿠팡앱을 켠 우리 씨는 깜짝 놀랐습니다. ‘내가 찾는 고양이용품이 쿠팡에 다 있잖아!’

반려인구가 점차 증가하는 시대입니다. 반려동물 커뮤니티에서 흔히 볼 수 있는 키워드가 바로 쿠팡인데요. 왜 이렇게 많은 반려인들이 모두 쿠팡으로 몰려드는 것일까요? 쿠팡 반려동물관을 이끌고 있는 반려동물 팀을 만나 이야기를 들어봤습니다.



쿠팡 반려동물관

저도 고양이를 키우는데요, 고양이 커뮤니티에서 간식 검색을 하는데 계속 쿠팡이 언급되더라고요. 맘카페만큼이나 펫커뮤니티에서도 쿠팡이 열렬한 지지를 받고 있다는 걸 느꼈어요.

쿠팡은 현재 온•오프라인 통틀어 가장 많은 일평균 방문자와 구매 건수를 자랑하고 있어요. 국내외 주요 브랜드 및 일반 상품의 90% 이상을 쿠팡에서 취급하고 있는데, 국내에서 반려용품을 가장 많이 다루는 모 대형몰의 100여 배 수준이죠. **쿠팡에서는 원하는 대부분의 셀렉션이 갖춰져 있고, 그걸 저렴한 가격에, 로켓배송으로 빠르게 받을 수 있으니** 고객분들이 좋아하시고 많이 찾으시는 것 같아요.

셀렉션, 가격, 배송의 삼박자를 갖추고 있네요. 저도 아이들 사료가 떨어져도 별로 걱정이 안 되더라고요. 내일 바로 온다고 생각하면 안심이 되요.

사실 초반에 반려용품 카테고리를 구축할 때만 하더라도 이 분야는 오프라인 쇼핑이 선호되었어요. 쿠팡은 후발주자였구요. 당시 저희의 목표가 '고객들이 쿠팡에서 편리하게 쇼핑할 수 있도록 하자'였어요. 사료나 고양이 모래처럼 부피가 많이 나가면서도 꾸준히 필요한 용품이 많죠. 매번 직접 구입해서 무겁게 들고 오는 것보다 온라인으로 손쉽게 구매해 집까지 빠르고 안전하게 배송해드리면 훨씬 편리하잖아요.

목표를 위해 가장 중요한 건 셀렉션을 구축하는 것이었어요. 고객들이 원하는 모든 상품을 갖춰야 여러 쇼핑몰에서 발품 팔 필요 없이 편리한 쇼핑이 가능해지니까요. 현재는 초기에 목표로 삼았던 과제를 거의 달성했다고 생각합니다.

쿠팡이 반려용품에 대한 고객 경험을 바꾼 것 같아요.

쿠팡은 반려용품 최대 셀렉션을 보유하고 있고, 로켓프레시를 통해 반려동물을 위한 신선식품까지 새벽배송으로 제공해요. 냉동, 냉장, 상온 물류인프라는 물론 발주에서 매입, 보관, 재고관리까지 모든 물류를 직접 관리하기 때문에 가능하죠.

특히나 쿠팡을 차별화하는 것 중 하나가 직거래입니다. **쿠팡은 직거래를 통해 중간 유통단계를 줄여 고객들에게 최저가를 제공하기 위해 노력하고 있어요.** 뿐만 아니라 제품을 직접 관리하니 사료나 간식 등 반려동물의 건강에 중요한 식품의 품질과 신선도 관리가 가능하죠. 인터넷으로 최저가를 검색해서 사료를 구입했는데 유통기한이 한 달 남은 제품이면 곤란하잖아요. 쿠팡에서는 낮은 가격에 믿을 수 있는 제품을 구입할 수 있습니다.

이런 혜택은 고객에게만 국한되는 게 아니에요. 유통단계가 짧다는 것은 판매자들에게도 합리적인 가격을 제공할 수 있다는 걸 의미하거든요. **쿠팡의 직거래 모델은 제품 보관에서부터 판매, 배송, 고객관리까지 직접 하니까, 판매자들은 제품개발에만 집중할 수 있어요.** 게다가 쿠팡에는 많은 고객들이 모여 있으니 이제 막 사업을 시작한 제조사나 판매자, 소상공인들도 쉽게 고객을 만날 수 있고, 대기업과 경쟁할 수 있죠.

제가 쿠팡 펫페어의 팬인데요. 매번 작은 기업들의 새로운 아이디어 상품을 만날 수 있어서 좋더라고요.

펫페어는 2017년에 시작했는데, 펫박람회에 가기 어려운 고객들에게 온라인으로 비슷한 기회를 제공하자는 취지로 분기별로 진행하고 있어요. 쿠팡에서 최초로 온라인 펫페어를 시작했는데, 지금은 많은 온라인 업체가 비슷한 이벤트를 진행하는 것으로 알고 있어요. 고객들은 평소 접하지 않았던 다양한 카테고리의 제품들을 할인된 가격에 구매할 수 있고, 중소 판매자들은 적은 기회비용으로 참여해 더 많은 고객을 만날 기회를 가질 수 있습니다.

이외에도 쿠팡의 반려동물 팀은 소상공인이 고객을 만나고 성장할 수 있는 다양한 기회를 제공하고 있습니다. 매주 2~3건의 기획 행사들이 운영되는데, 판매자들은 매출 규모에 상관없이 참여가 가능하죠. 서울 쏠쏠마켓, 경북 세일 페스타 등과 같이 지자체들과 협업하여 소상공인들에게 무료 광고나 기획전 노출의 기회를 제공하기도 합니다.

반려동물용 타올을 판매하는 일인기업이 있는데요, 입점 초기에는 월 매출 100만 원도 안 되는 작은 기업이었지만 담당 BM(Brand Manager)과 협업하며 매월 진행하는 기획전에 참여하는 등 브랜드를 키웠어요. 이제는 입점 1년 만에 월 매출 4천만 원가량을 달성하며 사랑받고 있죠.

반려용품은 트랜드가 빨리 변하는 편인가요? 요새는 어떤 키워드가 가장 인기가 있나요?

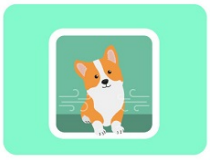
사실 지난 10년 사이 용어 자체가 변했잖아요. 예전에는 애완용품, 애견이라는 단어를 썼는데 지금은 반려동물이라고 표현하죠. 반려동물을 가족으로 받아들이고 나아가 사람과 동일하게 존중하려는 트렌드가 제품에도 많이 나타납니다.

예를 들어 예전에는 베스트셀러 순위가 언제나 사료, 간식, 배변용품, 장난감 등의 순위였다면, 요새는 계절에 관련된 제품들이 상위로 올라와요. 예를 들어 여름엔 강아지 쿨매트나 우비 등이 판매 순위 상위에 뜨죠. 또 고령화되는 반려동물들을 위한 건강관리 제품도 중요 카테고리가 되었고, 펫캠(반려동물용 CCTV)이나 간식로봇, 펫 공기청정기 등과 같은 반려동물용 가전제품도 판매가 되고 있습니다.

반려용품 급상승 트렌드 랭킹

1위 펫캠

1인 가구의 증가와 함께 반려동물의 하루를 궁금해하는 반려인들의 수요 급증, '노즈워크' 기능이 탑재된 장난감 캠도 등장



2위 펫드라이룸

반려인의 가장 큰 고민인 위생관리를 도와주는 상품으로 높은 가격에도 불구하고 수요가 급증가 중

3위 반려동물 유산균

반려동물을 가족과 같이 생각하는 '펫팸족'이 늘어남에 따라 기능성 영양제들의 종류는 다양해지는 중

4위 강아지 삼계탕

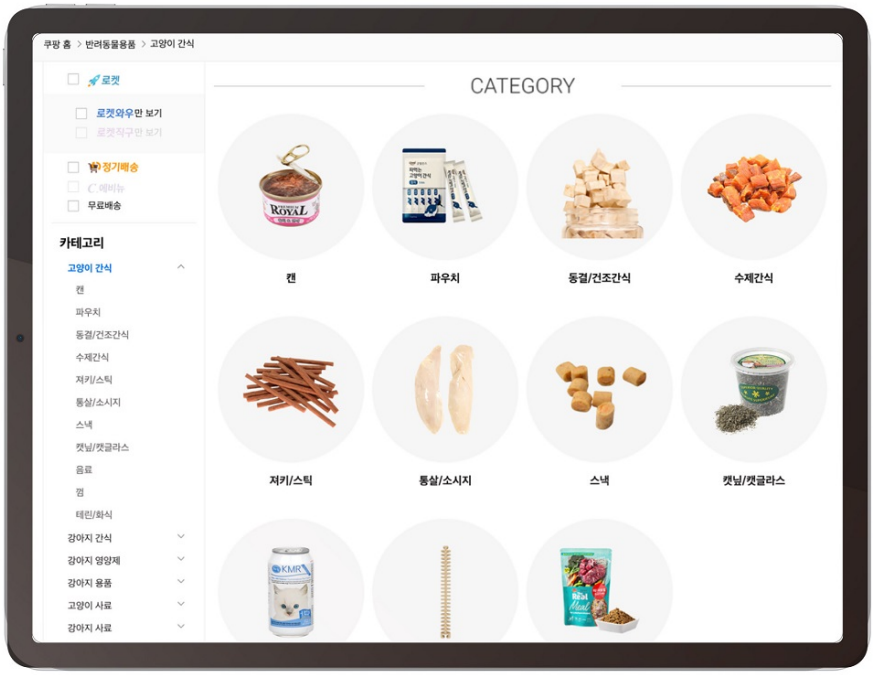
여름 급상승 품목으로 몸보신의 아이콘 삼계탕, 닭죽 등의 메뉴가 애견용으로 다양하게 출시

5위 밀웜 사료 (곤충 사료)

사람과 마찬가지로 반려동물도 알레르기 반응을 일으키는 경우가 있고, 심지어 채식 동물도 있다는 사실! 곤충 단백질로 제작된 사료도 각광받는 중

이러한 변화에 맞춰 어떤 노력을 하고 계세요?

트렌드가 변화하면서 새로운 상품들이 나오고, 수요가 적었던 품목이 새로이 인기를 얻기도 합니다. 쿠팡의 반려동물관은 카테고리와 필터기능이 상세하고 편리하기로 유명해요. 저희 팀은 새로운 트랜드가 필터나 카테고리에 반영이 될 수 있도록 정기적으로 업데이트를 진행하고 있어요.

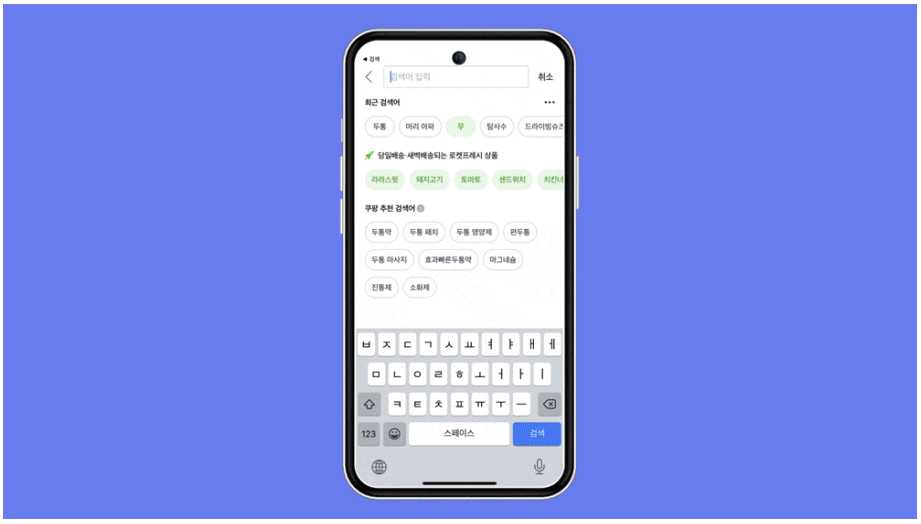


예를 들어 예전에는 목욕/미용/건강 카테고리가 함께 있었는데 이를 목욕/미용과 건강/케어 카테고리로 세분화해 반려동물 건강

에 대한 고객들의 관심을 반영했어요. 곤충 사료나 펫 가전 등과 같이 새로운 시장이 형성되면 이를 반영하거나, 혹은 쿠팡이 먼저 새로운 시장을 제안할 수 있도록 노력해요.

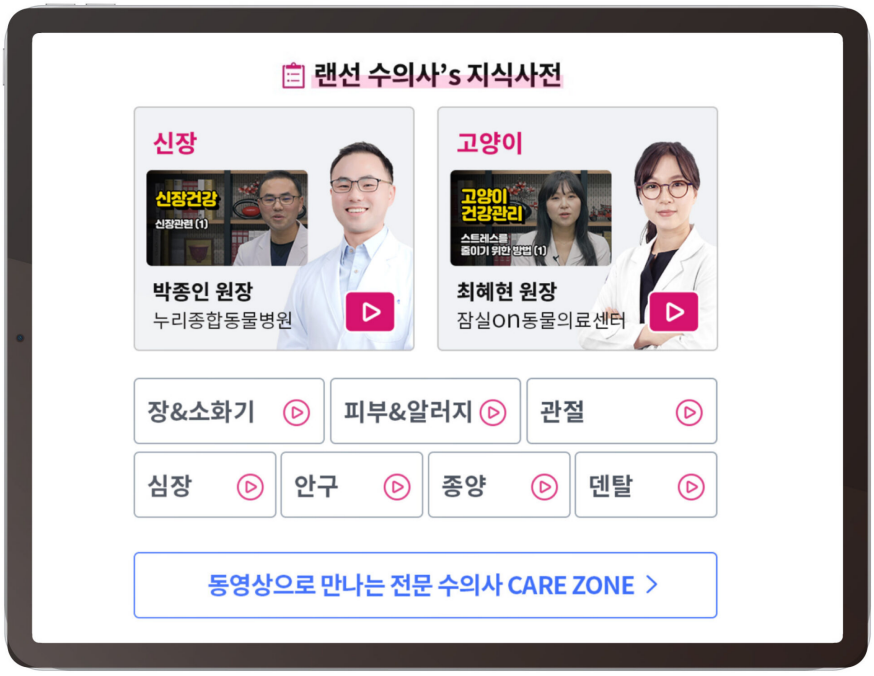
필터 기능 정말 편해요! 고양이 모래 선택이 어려웠는데 벤토나이트, 두부모래 등 종류별로 구분해 비교하니까 정말 좋더라고요.

쿠팡의 방대한 셀렉션(상품 가짓수)은 분명 장점이지만, 한편으로는 제품이 많으면 선택이 어려울 수 있어요. 쿠팡의 필터는 고객들의 쇼핑을 돕기 위해 점점 진화하고 있어요. 예를 들어 간식만 해도 브랜드, 종류, 원료, 중량, 연령별 구분은 물론이고 견종별 구분, 헤어볼 예방이나 알레르기 예방 등 기능별 구분도 가능하죠.



최근 '랜선 수의사's 지식사전' 이라는 코너도 시작하셨던데요?

반려인구가 늘고 예전보다 반려동물에 대한 케어가 점차 세심하게 변화하고 있어요. 고객들에게 전문가들의 전문적이고 정제된 정보를 전달하기 위해 해당 코너를 시작했습니다.



반려인이 필수적으로 알아야 하는 건강 관련 상식들을 현직 수의사들이 카테고리별로 제공하고 있습니다. 예를 들어 구강이나 관절 관리, 피부 & 알러지 관련 정보 등에 대해 고객들이 가장 궁금해하는 질문별로 수의사들이 답을 하는 형식이죠.

'빗질이 피부에 영향을 미치나요?', '스케일링할 때 전신마취 괜찮을까요?', '사람이 먹는 음식, 어디까지 줄 수 있나요?' 등 평소 궁금했던 질문에 대해 전문가분들이 시원하게 답변해 줍니다.

랜선 수의사's 지식사전 바로가기

일하면서 언제 가장 뿌듯하세요?

저희 팀원들 모두 시간 날 때마다 상품평을 자주 읽는 편인데요. '쿠팡에서만 사요,' '여기가 제일 싸요'라는 문구를 보면 정말 뿌듯해져요. 저희가 고객들에게 제공하고 싶은 서비스가 바로 그거니까요. 물론 상품평에 올라오는 동물 친구들 사진을 보는 것도 저희 팀원들이 좋아하는 취미에요!

온라인에 부정적인 브랜드를 설득 끝에 입점시키게 되었을 때도 정말 기뻐요. 반려동물 제품은 오프라인 채널 위주로 유통되고 있어 쿠팡에 입점하기를 꺼려하는 브랜드들이 존재합니다. 설득에 몇 년이 걸리는 경우도 있어요. 결국 브랜드를 입점시켜 함께 성장하면서 브랜드로부터 쿠팡을 선택한 것이 옳았다는 말을 들을 때 그간의 노력을 보상받는 기분이 들어 정말 기쁩니다.

앞으로 반려동물 팀의 계획이 궁금합니다

고객들이 쿠팡에서 반려동물의 탄생부터 마지막까지 모든 순간을 함께하셨으면 좋겠습니다. 쿠팡의 가장 중요한 리더십 원칙이 바로 "Wow the Customer(고객에게 '와우' 경험을 제공하자)"인데요, 반려인들은 물론이고 반려동물 역시 우리의 중요한 고객이라고 생각합니다. '쿠팡이 있어서 반려동물의 생활이 편안해졌다'고 느낄 수 있도록 다양한 서비스를 제공해 나가고 싶어요.

왼쪽부터 전선규(Ellui), 최성은(Chloe), 이창석(Brad), 김은미(Luna), 김수현(Bobby), 김민희(Hailey), 민동빈(Toby)

쿠팡 반려동물용품관 바로가기

취재 문의 media@coupang.com