

제철 과일을 산지에서 고객까지 24시간 안에!

2022. 11. 7.



딸기는 충격에 약하고 쉽게 짓무르는 특성 때문에 유통이 까다로운 과일입니다. 수많은 유통 업체가 이런 과일들의 운송과 보관에 공을 들이지만, 쉽지 않습니다. 안전하게만 배송하려 하면 시간이 오래 걸려 신선도가 떨어지는 것도 문제지요.

빨리 배송하려다 보면 과일이 무르거나 깨지기 쉽고, 안전하게 배송하려다 보면 시간이 오래 걸려 신선도가 떨어지는 딜레마. 보통 사람들은 이 상황이 ‘어쩔 수 없는 선택’, ‘당연히 감수해야 할 상황’이라고 생각할 수 있지만, **쿠팡의 누군가는 이를 해결 가능한 문제로 보고 그 방법을 찾기 위해 치열하게 고민했습니다.**

쿠팡은 산지에서 갓 수확한 과일을 하루 안에 안전하게 고객에게 배송하는 산지직송 서비스를 제공하고 있습니다. 딸기, 토마토, 수박에 순차적으로 산지직송 물류 시스템을 최초로 도입했죠. 쿠팡 과일 팀의 김영완(Ed) 님, 그리고 ‘Supplier Management’ 팀의 김철(Charles) 님을 만나 비하인드 스토리를 들어보았습니다.

김영완 님은 브랜드 매니저로서 로켓프레시의 제철 과일을 담당하고 있습니다. 계절마다 가장 맛있는 과일을 찾고, 고객에게 배송되는 모든 과정을 관리합니다. 김철 님은 쿠팡의 과일 맛이 높은 수준을 유지할 수 있도록 품질을 관리하는 QA(Quality Assurance)의 역할을 하고 있습니다. 산지를 방문해 샘플 상품의 품질을 검수하고, 현지의 당도선별 과정이 제대로 진행되는지 점검합니다.



(왼쪽부터) 김철 님과 김영완 님

2021년 후반, 김영완 님은 쿠팡에서 딸기를 산 고객의 불만사항을 분석하던 중, 짓무름에 대한 불만족 점수가 가장 높은 것을 확인합니다. 그는 신선한 배송을 방해하는 근본적인 원인을 찾기 시작했죠. 김영완 님은 김철 님과 함께 딸기가 수확된 이후 고객에게 배송되기까지의 운송 환경, 물류 동선, 그리고 단계별 소요되는 시간 등을 추적했습니다.

분석을 마친 두 사람은 문제의 원인이 '긴 물류 과정'이라 결론지었죠.



김영완: 2월부터 5월까지의 기온이 상승하기 때문에 딸기의 취급과 판매가 점점 더 까다로워집니다. 그리고 길고 긴 이동시간이 판매에 어려움을 더하죠. 쿠팡의 경우, 딸기는 새벽에 수확되어 농가의 작업장에서 포장된 후 물류 거점인 풀필먼트센터로 이동해요. 이후 고객에게 배송하기 위해 각 지역의 캠프로 이동합니다. 이 과정에서 많게는 이틀이 소요됩니다.



김철: 처음에는 기존의 운송 구조를 유지하면서 상품 입고 시간을 조정하거나 물류센터에서의 딸기 보관 기간을 줄여보았어요. 풀 필먼트센터를 방문해 얼마나 개선되었는지 그 효과를 확인해 봤지만, 이 방법만으로는 저희가 원하는 정도의 신선함을 유지하기 어렵다고 판단했어요.

배송 구조를 더욱 근본적으로 개선해야겠다고 생각하던 중, 김영완 님은 쿠팡 수산물 팀에서 운영하고 있는 산지직송 물류 시스템을 알게 되었습니다. (참고: [살아있는 전복을 완도에서 서울까지! 전복 양식장 현지 취재기](#))

김영완: “아, 이거다” 싶었어요. 산지에서 물류센터를 거치지 않고 바로 고객에게 바로 배송하면 운송 단계를 획기적으로 축소할 수 있으니까요. 수확 후 24시간 이내에 고객에게 도착할 테니 딸기가 짓무를 걱정도 줄었죠.”





영완님은 곧바로 산지직송 물류 시스템을 기획하고 있는 팀을 찾아갔습니다. 논의 결과, 물류센터가 아닌 산지에서 생산품 검수, 포장 그리고 운송장 부착 단계까지를 한자리에서 완료하고 곧바로 배송 캠프로 이동하는 산지직송 노선을 도출할 수 있었죠. 오후 1시까지 접수된 주문량을 기준으로 산지에서 배송 준비를 마치면 차량이 방문해 수거해 가는 방식입니다.



결과는 성공적이었습니다. 2021년 2월 딸기에 첫 산지직송 시스템을 도입한 후 쿠팡에서 딸기를 판매하는 농가들의 3, 4월 딸기 매출은 전년 대비 200% 이상 성장했습니다. 농가에서 정성스럽게 키운 딸기를 **짓무름 없이** 3배 많은 고객에게 판매한 셈입니다.

쿠팡의 과일 마스터, 김영완님과 김철님의 도전은 앞으로도 계속될 예정입니다. 딸기, 토마토, 수박 산지직송을 통해 축적한 노하우를 활용해 올여름 시즌에는 포도, 복숭아, 참외에도 산지직송 시스템을 도입했습니다.



김영완: 저희의 목표는 분명해요. 제철 과일을 고객에게 가장 맛있고 신선한 상태로 판매하는 것입니다. 저도 제가 기획한 산지직송 과일을 종종 주문해 가족과 함께 즐기는데요, 저희가 느끼는 제철 과일의 싱싱함과 빠른 배송을 더 많은 고객이 누릴 수 있으면 좋겠어요.

김철: 이와 동시에, 과일 농가들이 쿠팡의 인프라와 선진화된 물류 시스템을 활용해 더 많은 수익을 올릴 수 있게 돕는 방법도 고민하고 있어요. 내년 여름은 산지직송을 통해 더 많은 농민들과 더 많은 고객들이 웃을 수 있기를 기대합니다.

취재 문의 media@coupang.com