

강원도 산간에서 김치냉장고를 주문하는 가장 편리한 방법

2023. 1. 2.



결혼과 함께 신혼집 이사를 앞둔 쿠팡 이해민 고객(38세)이 남들보다 여유롭습니다. 쿠팡에서 신혼가전을 주문해 로켓설치로 원하는 날 배송과 설치 서비스를 받기로 했기 때문입니다.

빠르고 편리한 로켓배송은 제품의 형태나 크기에 구애받지 않습니다. 킹사이즈 침대나 냉장고도 하루 만에 받아볼 수 있고, 원하는 날을 지정해 설치 서비스까지 받을 수 있습니다. 어떻게 이런 서비스가 가능할까요? 로켓설치 팀 김명기(Kei), 이성원(Sunny)님을 만나 이야기를 들어봤습니다.



왼쪽부터 이성원, 김명기 님

미션 1: 세탁기, 안마의자도 로켓배송 할 수 있을까?

쿠팡은 수백만 종의 상품을 직매입해 쿠팡친구가 직접 배송해주는 익일, 당일배송 서비스를 제공해왔습니다. 그중 냉장고나 에어컨 등 설치가 필요한 가전제품들은 쿠팡친구가 배송하기 어렵다는 문제가 있었습니다. 하지만 기존 유통이 제공하지 못한 편의를 제공하는 것이 바로 고객들이 쿠팡에 기대하는 서비스였습니다.

2014년 로켓배송 서비스를 시작하며 배송 인프라를 직접 운영하기 시작한 것처럼, 가전제품 설치도 로켓배송 서비스에 포함시키기로 했습니다. 이른바 '로켓설치' 서비스를 제공하기로 한 것이죠. 설치제품의 경우 이사일과 같이 특정 날짜를 지정해서 받는 경우가 많으니 배송일 지정을 가능하게 하면 좋겠다는 아이디어도 추가되었습니다. 기존 로켓배송과는 다른 인프라와 설치 프로세스, 시스템을 구축하는데 1년여가 걸렸고, 드디어 2019년 쿠팡은 로켓설치 서비스를 시작하게 되었습니다.



[로켓설치 페이지 바로가기](#)

과거 판매유통사의 설치 여력에 따라 1~2주씩 기다려야 했던 고객들은 쿠팡에서 오늘 주문한 냉장고를 당장 내일 받아 설치까지 받아볼 수 있게 되었습니다. 오후 2시 이전 주문하면 다음 날 배송 가능하고, 주문 후 2주 이내에 원하는 날짜에 배송일을 예약할 수도 있습니다. 물론 무료로 말이죠. 게다가 사다리차와 폐가전제품 수거도 무료로 제공합니다. 생수를 주문하듯 냉장고를 주문하고 내일 당장 간편하게 받아볼 수 있는 서비스가 쿠팡 덕분에 가능해진 것입니다.

미션 2: 가구, 운동기구, 심지어 타이어까지, 더 다양한 설치 제품으로 확장할 수 있을까?

가전·가구·운동기구·타이어 설치도 쿠팡에서!



가전제품에서 시작된 쿠팡의 여정은 더 많은 상품군으로 확대되었습니다. 안마의자나 운동기구, 비데, 주방의 인덕션 등 보다 다양한 가전제품을 로켓 설치로 받아볼 수 있습니다. 피아노와 같은 대형 악기, 침대나 소파 등 가구에 이르기까지 설치가 필요한 거의 대부분의 카테고리에서 로켓설치 서비스를 제공하고 있습니다. 심지어 작년부터는 자동차 타이어도 로켓설치 서비스를 시작했습니다.

쿠팡 고객이라면 이제 정비소를 찾을 필요 없이 집 앞 주차장에서 타이어를 교체할 수 있습니다. 별도의 설치 비용도 없이 원하는 장소와 시간에 설치 전문 기사가 출동해 빠르게 타이어를 교체해 주죠. 쿠팡 앱에서 차량번호나 차종 검색을 통해 내 차에 맞는 타이어를 찾을 수 있도록 해주기 때문에 차량에 대한 전문 지식이 없어도 손쉽게 타이어 교체가 가능합니다. 밸런스 점검이나 타이어 위치 교환, 페타이어 수거 등 다양한 서비스를 무상으로 제공하고 있기도 합니다.

The banner features a rocket icon and the text '로켓설치 타이어'. Below the title, there are three service highlights: '전문기사 방문' (Specialist technician visit), '배송일 지정' (Delivery date selection), and '무료배송' (Free delivery). A red button with a play icon says '로켓설치 이용가이드 보기' (View Rocket Installation User Guide). At the bottom, there is a navigation bar with icons for '메인' (Main), '가전' (Appliances), '가구' (Furniture), '운동기구' (Exercise equipment), and '타이어' (Tyres).

[로켓설치 타이어 바로가기](#)

미션 3: 설치 인프라가 없는 작은 기업도 로켓배송으로 제품을 팔 수 있을까?

로켓설치를 위한 쿠팡의 노력은 소상공인들에게는 또 다른 기회가 되고 있습니다. 최근 대기업이 아니지만 기술력으로 인정받는 중소 가전 브랜드들이 속속 등장하고 있는데요. 이러한 중소브랜드의 경우 부피가 큰 제품을 보관하기 위한 물류공간이 부족하거나, 고객에게 직접 제품을 설치해주기 위한 설치조직을 운영하기 어려운 경우가 많습니다. 위탁을 통해 설치를 진행하는 중소기업들은 설치서비스의 품질을 검증하기 어려워 고객들의 불평을 받는 경우도 있죠. 때문에 소형가전에서 설치제품으로 사업을 확장하

고 싶은 기업들도 선불리 시도를 하지 못하는 경우가 많았습니다.

로켓설치는 이러한 중소브랜드들에게 인프라를 제공함으로써 돌파구를 제공합니다. 소형 마사지기 판매에 주력하던 기업 제스파는 안마의자 카테고리로 사업을 확장하고 싶었지만 설치 인프라 부족으로 오랫동안 시도를 하지 못했다고 합니다. 하지만 쿠팡 로켓설치 서비스가 시작되며 안마의자 사업에 뛰어 들었고 이제 안마의자 브랜드에서 손꼽히는 강자로 자리 잡았습니다.

 이  ★★★★★ 2022.05.11
판매자: 쿠팡(주)

 컴포르테 안마의자 +전용 러그 세트 방문설치, ZPC2033, 모던그레이

아주 좋아요

아주 만족해요! 우선 로켓설치라 사다리차비용이 따로 청구되지 않는다는 점에서 너무 감사했어요^^ 설치해주는 분들도 굉장히 친절하셔요 :)
비싼안마의자와 고민했는데 후기가 너무 좋아서 이걸로 구매했는데 가성비 정말 좋아요!!
잘 고장날 것 같지도 않고 시트도 폭신해서 부모님께서 하시다가 잠드시기도 해요
다만... 덩치 큰 사람은 좀 좁을 것 같아요
힘 있게 주물러주고 정말 온몸이 피곤할 땀 온열기능 켜고 담요 덮으면 금방 몸을 풀어줄 것 같더라고요
저는 그렇게 많이 사용하지는 않는데 부모님이 번갈아가면서 안마의자에서 아예 생활하세요 ㅋㅋㅋㅋ
디자인도 세련됐고 무중력 기능도 좋습니다! 다만... 발바닥을 너무 세게 주무르긴 하는데 이걸 조절하면 될 것 같아요
예쁜 러그도 사은품으로 주셔서 만족스럽습니다
가성비 최고예요!

 이  ★★★★★ 2022.11.17
판매자: 쿠팡(주)

 씨음성인식 조그다이어일 자동 안마의자 +전용 러그 세트 방문설치, ZPC2096, 블랙

 안마기계 굿~~

부모님께 안마의자 하나 사드리고 싶었는데 고민고민하다가 이번에 김장철에 고생하시는 부모님 뵈니까 더 고민하지 말고 구매하자고 결심하고 열심히 검색해 가던 공부하다가 쿠팡배송에 디자인도 이쁘고 가격도 적당한거 같아서 구매하게 되었네요.
받아보니 역시나 쿠팡배송이라 말할것도 없이 빠르고 친절하셔서 너무 좋았고요.
엘베없는 3층인데도 무료로 사다리차까지 사용해주시고 ^^
디자인이 화면보다 더 고급스럽고 예뻐더라고요~ 마사지를 받아보니 압조절,온열조절등 다양한 기능으로 가족모두 사용하기에 딱 좋은거 같아서 진작에 살걸~하고 후회했네요.
안마의자 하나로 부모님께 큰효도한거 같아서 에 감사인사라도 드려야 할거 같습니다~ ^^

미션 4: 강원도 산간에서 제주도까지, 전 국민이 로켓설치 서비스를 받을 수 있을까?

제주도 지역에서 가전제품이나 가구를 구입하려고 할 때 가장 많이 마주치는 장벽은 바로 '도서산간 추가 비용 발생'이라는 문구입니다. 심지어 설치가 필요한 제품이라면 추가 비용은 급상승하게 됩니다. 쿠팡의 고객들이 가장 사랑하는 서비스는 어느 지역이든 빠르고 편리한 무료배송인데요. 설치제품이라고 여기에 예외가 있을 순 없습니다.

쿠팡의 로켓설치는 전국 15개의 설치배송센터를 운영합니다. 전국 99%의 지역에서 로켓설치 서비스를 이용할 수 있습니다. 물론 이 모든 서비스는 무료로 제공되고요. 쿠팡은 로켓설치 초기에는 설치 서비스를 위탁해왔는데요, 지난해부터 CLS(Coupage Logistics Service)에서 가전 분야의 설치 서비스를 직접 운영하며 서비스 질도 향상되었습니다. 산간 지역에서 엘리베이터 없는 건물에 거주하는 고객이라도 쿠팡에서는 손쉽게 김치냉장고를 구매하고 무료로 배송과 설치 서비스를 받을 수 있습니다.

고객의 삶을 변화시키기 위한 쿠팡의 노력은 한계가 없습니다. 쿠팡에서는 기저귀, 생수에서부터 야채나 돼지고기와 같은 신선식품, 그리고 안마의자와 김치냉장고 등 대형가전, 가구, 타이어까지 손쉽게 주문하고 다음 날 받아볼 수 있습니다. 쿠팡의 로켓서비스가 어려운 카테고리가 생긴다면, 쿠팡의 담당자들은 또다시 고민을 시작하고 해답을 찾아내 더 나은 서비스를 제공할 것입니다.

고객들이 '쿠팡 없이 어떻게 살았을까?' 하고 생각할 수 있도록 앞으로도 계속해서 노력하겠습니다.

취재 문의 media@coupang.com