

고객이 말하는 ‘쿠팡 없이 살 수 없는 이유’

2019. 7. 23.

‘아, 이거 샀어야 하는데!’ 이럴 때, 그런 시간은 꼭 토요일 밤이더라고요. 일요일에 장을 보고 사 올 수는 있지만, 사실 되게 귀찮잖아요”

5살 딸을 키우는 워킹맘 김지윤 씨는 직장생활 하면서 아이를 키우는 일에 언제나 동분서주합니다. 주중에 부족했던 일을 주말에 몰아서 할 수 있지만, 사실 직장인이라면 공감하듯이 주말에는 좀 쉬고 싶잖아요. 김지윤 씨도 마찬가지입니다.

주말에는 아이와 조금이라도 더 시간을 보내고, 조금이라도 더 여유로운 평화를 누리고 싶은 게 김지윤 씨 뿐만 아닌 아이를 키우는 모든 직장인 부모들의 마음일 것입니다. 내가 좀 더 중요한 것에 집중할 수 있게, 집안일도 좀 해주고, 장도 대신 봐주는 비서가 있었으면 좋겠다는 생각 누구나 한 번쯤 해보았을 겁니다. 김지윤 씨에게 쿠팡이 바로 이런 역할을 해주었습니다. 나 대신 아이 준 비물, 출근 전에 먹을 샐러드, 크리스마스 선물을 장 봐주고, 대령해 주는 존재. 없는 게 없다는 말이 나올 정도로 내가 필요한 것이 무엇이든 제공해 주는 존재. 그래서 김지윤 씨에게 있어 쿠팡은 아이와 함께 자라온 든든한 ‘쇼핑메이트’라고 합니다.

“선물 같고, 가족 같아요. 쿠팡의 존재가 ”



올해 대학을 들어간 막내를 포함해 자취하는 세 자녀를 둔 최은주 씨에게 쿠팡은 사랑을 표현하는 도구이고 가족 같은 존재입니다. 틈틈이 쿠팡의 로켓프레시를 이용해 아이들에게 깜짝 선물을 하곤 하는데요. “이거 엄마가 보냈어?” “내가 보냈지. 아침 거르지 말고 토스트랑 시리얼 꼭 챙겨 먹어” “고마워요, 엄마. 사랑해요” 이렇게 아침마다 이어지는 자녀와의 대화로 하루를 시작하는 큰 에너지를 얻습니다. 물론 쿠팡은 최은주 씨의 업무에도 매년 구세주 역할을 해왔는데요. 행사에 꼭 필요한 그릇이 찾아보니 쿠팡에 있고, 그것도 바로 내일 배송된다는 걸 확인했을 때, 요새 유행하는 말로 ‘사이다’ 같은 시원한 기분을 느꼈다고요.

모든 고객들에게 “쿠팡 없이 어떻게 살았을까?” 이 한마디를 듣는 것이 쿠팡의 미션입니다. 쿠팡은 전보다 10%, 20% 개선하는 것에 머물지 않고 고객의 삶이 100배 더 나아질 수 있도록 하는 혁신을 이루어 가고 있습니다. 그리고 쿠팡의 고객들은 응답합니다. 내 삶에 쿠팡이 없는 모습을 상상할 수 없다고. 이런 고객들의 목소리가 하나둘 늘어나는 것이 쿠팡을 달리게 하는 원동력입니다.

취재 문의 media@coupang.com