

신선한 식품을 반값에? 마감세일 팀의 혁신 이야기

2023. 4. 17.

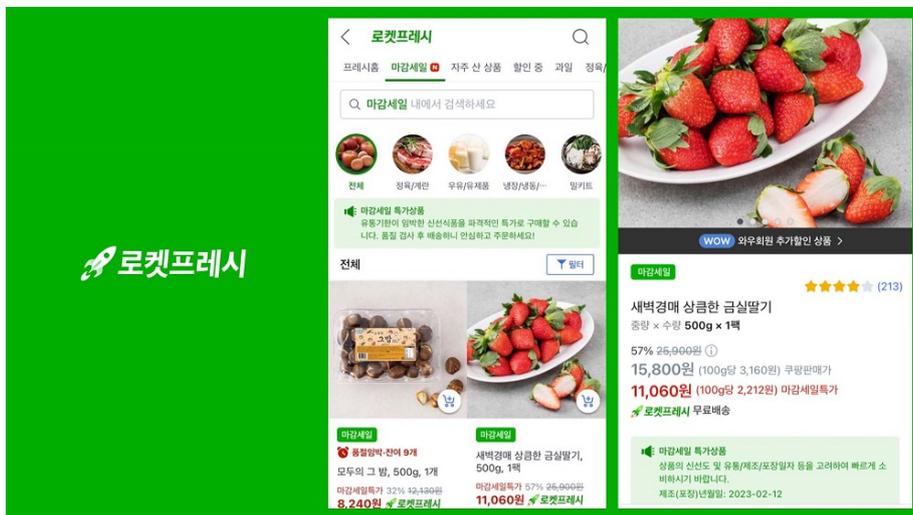
다양한 신선식품을 새벽 또는 당일 배송으로 받아볼 수 있는 ‘로켓프레시’, 와우회원만이 누릴 수 있는 혜택이죠. 2021년, 로켓프레시 마감세일 코너도 오픈했습니다. 이 코너에서는 유통기한이 임박한 신선식품을 최대 50% 까지 할인된 가격으로 판매합니다. 마감세일 코너는 런칭과 함께 폭발적인 호응을 얻었습니다. 신선한 상품을 저렴하게 제공할 뿐만 아니라 식품 폐기물도 줄여주기 때문이죠. ‘고객만족’과 ‘친환경’이라는 두 마리 토끼를 잡기 위한 쿠팡 마감세일 팀의 혁신 과정을 소개합니다.

저렴하게, 하지만 품질은 동일하게

온라인으로 신선식품을 구매할 때는 신선도와 품질에 대한 신뢰감이 무엇보다 중요합니다. 고객이 식품을 직접 보고 선택할 수 없기 때문입니다.

유통기한 임박 상품을 파는 경우, 상품 품질관리는 더욱 중요합니다. 품질은 신뢰와 직결되는 부분이라 쿠팡 마감세일 팀의 고민이 컸습니다. 버려지는 상품을 줄여 신선식품 배송의 친환경 원칙을 고수하면서도 품질에 대한 고객과의 약속을 지켜내야했죠.

‘마감세일 상품도 비 세일 상품과 동일한 품질을 제공한다.’ 이렇게 마감세일 프로젝트의 제1 원칙이 세워졌습니다.



로켓프레시 마감세일 코너

어떻게 이 원칙을 지킬 수 있었을까요? 그 답은 인공지능을 바탕으로 한 수요 예측과 품질 관리에 있었습니다.

쿠팡은 신선식품을 직매입해 자체 물류시스템으로 재고를 관리합니다. 빅데이터를 바탕으로 수요를 예측하고 자동 발주하는 시스템이 구축돼 있죠. 이로 인해 폐기율이 낮게 유지됩니다.

그래도 판매기한이 임박한 상품은 발생하기 마련입니다. 이런 상품들은 엄격한 품질검수 과정을 거쳐 마감세일 코너로 넘어갑니다.

쿠팡은 입고된 상품에 대해 지속적으로 품질 검수를 진행합니다. 이를 통해, 상품의 변질과 파손 여부, 유통기한 등을 파악하죠. 유통기한이 임박한 상품에 대해서도 동일하게 품질 검수를 실시해, 기준을 통과한 상품만 마감세일 코너에서 판매되도록 했습니다.

품질에 대한 우려를 한치도 남기지 않도록 엄격한 기준을 적용한 것입니다.



식당 점주에서 일반 고객까지, 마감세일의 고객을 찾아라

마감세일 코너의 론칭은 비교적 단시간 안에 이루어졌습니다. 버려지는 유통기한 임박 상품의 양을 줄이기 위한 로켓프레시 팀 내부의 노력이 컸습니다. 여러 시행착오를 거친 후, 성공적으로 서비스를 안착시킬 수 있었습니다.

처음 생각한 마감세일 코너의 주 고객은 식당 점주님들이었습니다. 식당 점주님들은 식료품 소비를 활발하게 하는 고객군입니다. 그래서 로켓프레시 팀은 이 분들이 저렴한 가격의 마감세일 상품을 가장 원할 것이라고 생각했습니다. 하지만 판매 성적은 좋지 않았습니다.

이유는 상품의 용량에 있었습니다. 로켓프레시 상품은 소용량인 경우가 많지만, 식당에서는 주로 대용량의 재료를 구매하기 때문입니다.

하지만, 이유를 분석하는 과정에서 한가지 재미있는 점도 발견했습니다. 바로 점주님들이 자신의 업종과는 상관없는 식재료를 구매한다는 점이었습니다. 로켓프레시 팀에서 그 이유를 물어보니 “제가 먹으려고요”라는 답변이 돌아왔습니다. ‘이건 일반 고객을 대상으로 서비스하면 되겠다.’ 이때 로켓프레시 팀원들은 성공을 직감했다고 합니다.

그렇게 마감세일 코너는 쿠팡 직원들을 대상으로 시범서비스를 시작했고, 반응은 성공적이었습니다. 이 후 마감세일은 서비스 대상을 일반 고객으로 확장해 지금의 모습으로 자리 잡게 되었습니다.

친환경과 고객만족, 두 마리의 토끼를 잡다



로켓프레시의 신선식품 마감세일은 인기를 이어가고 있습니다. 아까운 식품 폐기물의 양은 대폭 감소했고, 고객 만족도 또한 매우 높죠. 마감세일 코너는 '친환경'과 '고객만족'이라는 두 마리의 토끼를 잡은 모범적인 ESG 경영 사례가 되었습니다.

쿠팡의 물류 기술과 까다로운 품질관리 기준, 로켓프레시 팀의 노력이 만나 온라인에서도 마감세일 코너 운영이 가능하다는 것을 보여줬습니다.

쿠팡은 쇼핑의 모든 단계를 End-to-End로 직접 운영하며, 로켓배송의 친환경 생태계를 구축하기 위해 노력 중입니다. 포장재를 지속적으로 혁신하고, 배송용 프레시백을 도입해 재사용하고 있죠. 또한, 전기차를 운영하는 등 탄소배출을 줄이기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

앞으로도 쿠팡은 '온라인 쇼핑이 더 편리하고, 저렴하고, 친환경적'이라는 고객의 믿음을 지키려고 합니다. 그리고 이를 위해 혁신을 멈추지 않을 것입니다.

취재 문의 media@coupang.com