

미래의 주방, 그리고 쿠팡이츠 (Coupang Eats)

2019. 9. 10.



10년 전만 해도 “어떻게 믿고 인터넷으로 물건을 사?”라고 하시던 어머니가 이제는 저에게 묻지 않고도 인터넷쇼핑을 척척 하십니다. 2년 전만 해도 ‘그래도 채소는 눈으로 직접 보고 사야지’라고 생각했던 저도 이제 스마트폰으로 장보기의 달인이 되었습니다.

굳이 4차 산업혁명이니 하는 표현을 빌리지 않더라도, 2019년을 살아가는 우리의 시계를 조금만 돌리면 일상의 변화를 쉽게 눈치챌 수 있습니다. 인터넷 쇼핑이 단순히 최저가 쇼핑을 넘어 삶의 편의를 주는 도구로 진화했으며, 각종 간편결제 서비스와 인터넷 은행 서비스, 앱으로 쉽게 이용하는 공유 자동차와 자전거까지, 우리의 삶은 더 편리하고 쾌적한 방향으로 진화해 나가고 있죠.

이렇게 급변하는 시대에 우리의 주방은 어떨까요? 잠시 시선을 주방으로 돌려보겠습니다. 여러분은 이번 주에 몇 번이나 직접 요리를 하셨나요?



불이 사그라든 주방

3인 이상 가구의 비율이 절반 이하로 줄고, 여성 경제활동 인구가 증가하면서 불 꺼진 주방이 늘고 있습니다. 그리고 그 자리를 대체하는 서비스들이 빠르게 우리의 삶을 변화시키는 중이죠. 점점 더 다양해지는 가정간편식(HMR)은 영양가 없는 인스턴트라는 오명을 벗고, 간편하게 사 먹는 밥도 건강하고 맛있을 수 있다는 것을 증명하고 있습니다. 심지어 이러한 간편식을 온라인 쇼핑몰을 통해 새벽까지 배달해주는 편리한 서비스도 가능해졌죠. 음식점과의 제휴를 통해 내가 좋아하는 식당의 음식을 집에서 직접 받아볼 수 있는 음식 배달 플랫폼 역시 ‘배달음식은 단조롭고 몸에 좋지 않다’는 편견을 불식시키는 중입니다. 건강하게 만든 한식 백반은 물론이고 따뜻한 국물의 베트남 쌀국수에서부터 인도 커리, 멕시칸 타코에 이르기까지 유명 맛집의 요리를 내 집에 앉아 먹을 수 있는 시대가 도래했습니다.

주방 없는 세상에 필요한 것은?



“‘식당(A)’에서 만들어진 ‘음식(B)’을 ‘배달 담당자(C)’가 ‘고객(D)’에게 전달한다” 이런 프로세스로 진행되는 배달 프로세스는 일견 간단해 보입니다. 기록에 따르면 조선 후기에도 양반들이 냉면과 해장국을 배달해서 먹었다고 전해질 정도니까요. 하지만 5천만 명의 인구가 매일 음식 배달을 이용한다면? 이 네 가지 요소로 구성되는 경우의 수가 폭발적으로 늘어날 것입니다.

음식 배달 서비스는 더이상 특별한 날에만 이용하는 서비스가 아닙니다. 온라인 쇼핑이 특정한 제품을 구입하기 위해 발품을 팔아야 하는 플랫폼에서 매일의 생활용품과 식료품을 주문해 익일 또는 당일애 받아보는 삶의 편리한 동반자가 되었듯이, 음식 배달 서비스 역시 내 주방을 대체하는 삶의 필수 서비스가 되어가는 중입니다. 오픈서베이의 발표에 따르면 이미 배달 서비스 이용자 중 절반 이상은 일주일에 한 번 이상 배달 서비스를 이용하고, 연령대가 낮을수록 그 빈도가 높은 것으로 나타났습니다. 이러한 상황에서 플랫폼은 단순히 가게와 집을 연결해 주는 것 이상이 됩니다. 네가지 요소가 만들어 내는 천문학적인 경우의 수 속에서 서비스가 안정적으로 운영되기 위해서는 수요의 예측, 공급의 확보, 최적화된 이동 경로, 결제의 편의성, 사후 관리 등 여러 시스템이 뒷받침되어야 하고, 제시간에 맞춰 배달을 완료하는 임무를 수행하면서 동시에 실시간으로 발생할 수 있는 고객의 요청에도 대응할 수 있어야 합니다.

물론 국내에는 이렇게 엄청난 복잡성을 띠는 규모 하에서 최적의 효율을 보이며 운영되는 배달 서비스가 이미 있습니다. 바로 쿠팡의 로켓배송이 그것이죠. 그렇습니다. 단순 배달도 일정 규모가 넘어서면 ‘물류(Logistics)’가 됩니다.

쿠팡이츠, 로켓배송의 DNA



로켓배송은 500만 종이 넘는 상품을 전국에 분포된 물류 거점을 중심으로 2,500만 쿠팡 고객에게 배송하는 서비스입니다. 매일 200만 개의 상품이 구매한 다음 날, 혹은 주문 당일에 정확히 배송되고 있습니다. 이 정도 규모의 물류가 이렇게나 빠른 속도로, 전국에, 최고의 서비스와 더불어 이루어지는 곳은 쿠팡이 유일하죠. 물론 이러한 인프라를 자체적으로 모두 갖추고 있는 곳 역시 쿠팡이 유일합니다. 여기에서 인프라란 물류센터와 배송인력만을 의미하지는 않습니다. 천문학적인 경우의 수를 계산해 최적의 솔루션을 찾아내기 위해서는 AI를 기반으로 한 IT 기술력이 필수입니다.

현재 베타테스트 중인 쿠팡이츠는 로켓배송을 통해 쌓은 쿠팡의 IT 기술력과 물류 노하우, 서비스 마인드를 바탕으로 주방 없는 시대의 일상을 감탄이 나올 만큼 편리하게 변화시킬 것입니다. 대한민국에 거미줄처럼 퍼져 있는 무수히 많은 식당들과 무수히 많은 가정들이 서로 최단 경로로 연결되고, 식당에서 조리된 따끈한 된장찌개가 로켓처럼 빠르게 내 집 식탁에 도착할 것입니다. 쿠팡의 원터치 결제 쿠페이로 간편하게 결제하고, 내 팻타이가 어디쯤 오고 있나 실시간으로 확인하는 편리한 서비스 역시 쿠팡이니까 가능합니다. 식후 달달한 티라미수도 주문금액 걱정 없이 편하게 즐길 수 있지요. 런칭 이후 매년 2배 이상 성장하며 고객의 삶을 바꾼 로켓배송의 DNA가 음식 배달 시장과 만나 상상 이상의 편리하고 행복한 일상을 제공할 것입니다. 지난 5년간 로켓배송이 해온 것처럼 말이죠.

100년 전만 해도 많은 가정에서 옷을 만들어 입었습니다. 하지만 산업화 이후에는 모두가 기성복을 골라서 사 입습니다. 한 달을 꼬박 바느질해서 옷 한 벌 지어 입는 수고는 이제 옛날 옛적의 이야기가 되었죠. 마찬가지로 지금 우리는 '조리와 배달 산업'의 진화가 시작되는 길목에 서 있는지 모릅니다. 이미 많은 밀레니얼 세대가 요리에 필요한 시간과 불편함 때문에 주방에 머무는 시간을 줄이고 있으니 말입니다. 과연 미슐랭 스타 레스토랑의 요리를 드론을 통해 배달 받으며 "누가 요새 주방 있는 집에 살아?"라고 말하는 미래가 도래할까요? 절약된 시간만큼의 여유와 풍요를 누리고 있을 미래의 모습이 저절로 눈에 그려지는 것 같습니다.

취재 문의 media@coupang.com