

쿠팡 x 바닐라코, '함께 만들어요' 속눈썹 영양제 탄생기

2023. 8. 9.



쿠팡 '함께 만들어요' 프로젝트의 다섯 번째 상품, '[바닐라코 속눈썹 영양제](#)'가 판매를 시작했습니다. '함께 만들어요'는 고객의 목소리를 뷰티 제품에 직접 담기 위한 프로젝트입니다. 고객 투표를 바탕으로 중소 뷰티 브랜드가 상품을 개발하고, 쿠팡은 기획부터 판매까지 전 과정에 참여합니다. '함께 만들어요' 프로젝트를 담당하는 쿠팡 뷰티데이터랩에 찾아가 물었습니다. "우리가 원해왔던 속눈썹 영양제가 대체 뭔가요?"

여러분의 선택으로 '함께 만들어요'

A promotional graphic with a pink and white background. On the left, there is a mascara tube and its wand. A pink circular badge contains the text '쿠팡 선런칭'. To the right, the text reads '함께만들어요 X BANILA CO DataLAB'. Below this, it says '여러분의 선택이 제품으로 출시됩니다'. At the bottom, a white box contains the text '5번째 프로젝트 속눈썹 영양제'.

"고객이 진짜 원하는 신선한 제품을 탄생시키기 위해 프로젝트를 시작했어요. 고객경험 혁신을 위해 판을 다시 짜는 작업을 하는 거죠." - 쿠팡 뷰티데이터랩의 박준영 님

지난해 2월, '함께 만들어요'는 **첫 번째 상품 화장솜**을 출시하며 시작했습니다. 기획의 출발과 끝이 고객인 점이 다른 제품들과 가장 큰 차이입니다.

본격적인 기획 전, 쿠팡 뷰티데이터랩은 고객의 고민을 먼저 파악합니다. 화장품을 사용하다 보면 '두 가지 제품의 장점만 섞을 순 없을까' 혹은 '애는 이것만 고치면 딱인데!'라는 생각을 해보신 적 있을 겁니다. '함께 만들어요' 제품은 데이터 분석을 통해 이런 고민을 미리 알아보고 해결합니다.



속눈썹 영양제에 주로 사용되는 세 가지 브러시 타입. 고객들은 이 중 하나를 골라 투표할 수 있었다.

제품 개발의 마지막 단계에도 고객이 함께합니다. 모든 '함께 만들어요' 제품은 투표를 통해 최종적인 형태가 정해집니다. 이번 속눈썹 영양제의 경우, 고객 투표로 브러시 타입이 결정됐습니다. 모근까지 빠짐없이 관리할 수 있는 듀얼 팁 타입이 가장 많은 투표수를 기록했습니다.

속눈썹 고민, 사람마다 어떻게 다를까?



쿠팡 메이크업 팀 강민화 BM

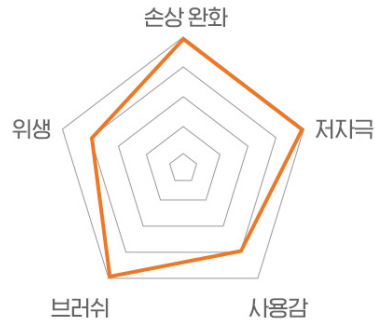
뷰티데이터랩이 전반적인 데이터를 분석하고 인사이트를 도출하면, 담당 팀에서는 이를 반영한 제품을 개발, 출시, 판매하기 위해 준비합니다. 쿠팡 메이크업 팀 BM(브랜드 매니저) 강민화 님은 바닐라코 속눈썹 영양제를 담당한 소감을 이렇게 말합니다. "사람마다 다른 니즈를 상품에 녹여 고객들에게 도움을 줄 수 있도록 노력했어요."

그렇다면 고객들은 속눈썹 영양제에 어떤 점을 바랬을까요? 뷰티데이터랩 분석 결과, 고객이 속눈썹 영양제에 바라는 점은 크게 두 유형으로 나뉩니다. 손상된 속눈썹 관리를 원하는 '건강 + 스타일 추구형'과 슬로우 에이징을 원하는 '동안 + 자기 관리형'입니다.

이용 고객 유형은?

건강+스타일 추구형

건강하고 예쁜 속눈썹을 원해요!

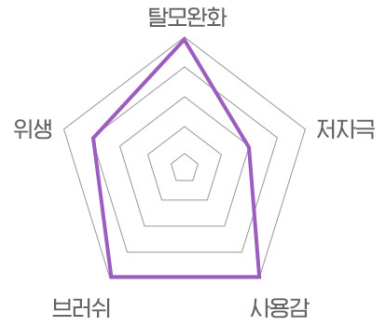


“속눈썹 펴고 연장 시술을
주기적으로 받는 편이라
손상된 속눈썹 관리가 필요해요”

#손상케어 #렌즈착용
#립밤처럼 틈틈이 발라요

동안+자기 관리형

슬로우 에이징을 원해요!



“나이가 들면 들수록
마스카라를 하고 싶어도
속눈썹이 없어서 못해요.
길게 보고 지금부터 관리해야죠”

#풍성한 솔 #멀티유즈
#스킨케어 마무리 단계

‘건강 + 스타일 추구형’은 저자극 영양제를 원하는 고객층입니다. 속눈썹 펴, 연장 등 시술을 받는 분들이 늘어나면서 속눈썹 건강 회복에 쏠리는 관심도 늘어났습니다.

다른 한쪽은 ‘동안 + 자기 관리형’입니다. 속눈썹이 적어 고민인 분들도 있습니다. 특히 출산 이후에는 눈썹, 속눈썹 탈모가 진행되기도 합니다. 이런 분들에게는 풍성한 솔을 만들어 주는 모근 케어 성분이 든 영양제가 적합합니다.

각기 다른 고민을 해결하기 위해 ‘함께 만들어요’ 속눈썹 영양제는 세 가지에 집중했습니다. 저자극, 손상케어, 모근케어입니다.





직접 샘플을 테스트해 보는 쿠팡 메이크업 팀 강민화 BM

라섹 수술 1년 차 상품기획자가 제안하는 고객맞춤 솔루션



'바닐라코'의 상품들

'함께 만들어요'라는 프로젝트 이름에는 중소기업과 함께한다는 의미도 있습니다. 뷰티 업계에서 노하우를 쌓아온 브랜드와 쿠팡이 같이 상품을 기획하고 개발합니다. 이번 속눈썹 영양제는 메이크업 전문 브랜드 '바닐라코'와 함께 했습니다.

상품 개발에 참여한 바닐라코 BM(브랜드 관리) 팀 김서영 과장님은 "일반 고객들은 아무렇지 않은 제품도 라섹 1년 차인 내 눈에는 시리게 느껴진다"며, 본인의 경험을 이번 속눈썹 영양제에 한껏 녹였다고 말합니다.

라섹 수술을 하면 한동안 아이 메이크업 일체가 힘들어집니다. 제품이 조금만 닿아도 눈이 민감하게 반응하기 때문입니다. 그래서 이런 사람들도 부담없이 사용할 수 있도록 눈물 산성도(pH)에 맞춰 제품을 개발했습니다.



패키징 뒷면에는 쿠팡과 함께 개발한 상품이라고 적혀있다

‘함께 만들어요’는 중소기업에게 고객 범위를 확장해 도약할 수 있는 기회이기도 합니다.

바닐라코는 ‘피니쉬 파우더’, ‘프라이머’ 등 수많은 히트 상품으로 고객들에게 인정을 받아왔습니다. 하지만 이전까지는 고객이 젊은 층에 집중돼 있었습니다.

반면, 쿠팡은 남녀노소 누구나 사용하는 서비스입니다. 김 과장님은 이번 협업이 갖는 의미를 이렇게 설명했습니다. “화장품 개발만 10년 이상 해왔는데, ‘함께 만들어요’를 통해 더 폭넓은 인사이트를 얻을 수 있었어요.”

고객 기대평

“아내가 아이를 낳고 잘 빠지는 속눈썹 때문에 많이 속상해합니다. 그래서 아내가 영양제에 관심이 많아요. 눈이 바르는 만큼 안전하고 합리적인 가격의 제품이 나오면 아내에게 선물해주고 싶어요”

“끈적이지 않는 워터베이스 제품에다가 비건 인증이라니 빨리 써보고 싶어요.”

“배송도 로켓으로~ 속눈썹 영양도 로켓속도로~”

‘함께 만들어요’ 프로젝트를 통해 쿠팡은 고객, 중소 브랜드와 손을 잡고 화장품을 만들고 있습니다. 고객경험 혁신을 위한 도전입니다. 이번 속눈썹 영양제가 궁금하다면 아래 링크를 통해 만나보세요. 고객님의 고민에 맞는 세심한 상품을 만나볼 수 있습니다.

[‘함께 만들어요’ 바닐라코 속눈썹 영양제](#)

취재 문의 media@coupang.com