

[보도자료] 쿠팡, 가전제품 무상A/S 정식 런칭 중소 제조·수리업체와 동반성장

2023. 10. 17.



- 쿠팡 앱 통해 간편하게 A/S 신청 가능 전문 기사가 방문 또는 제품 픽업하는 방식
- 고객·중소 수리업체·중소 제조사 모두 상생 기회
- 가전제품 약 400개 품목 대상으로 진행 연말까지 1000여개 제품으로 확대 계획

2023. 10. 17. 서울 - 쿠팡이 보증기간 내 가전제품에 대한 무상수리 서비스인 '쿠팡 무상A/S(애프터서비스)'를 정식 런칭한다고 17일 밝혔다. 쿠팡에서 로켓배송으로 가전제품을 구매한 전국 고객들은 쿠팡 앱을 통해 쉽고 편리하게 중소기업 제품을 포함한 다양한 가전제품에 대한 A/S(애프터서비스) 접수 및 방문수리 혜택을 받을 수 있게 됐다. 쿠팡은 이번 무상A/S 정식 런칭을 계기로 고객의 편의가 높아질 뿐만 아니라 제조사·수리업체도 함께 성장할 수 있는 기회가 될 것으로 기대하고 있다.

쿠팡 무상A/S 적용 대상은 제품 보증 기간이 끝나지 않은 TV, 노트북, 냉장고/냉동고, 세탁기/건조기, 주방가전, 청소기 등 카테고리의 약 400개 상품이다. 무상A/S 정식 런칭 이전에 구매한 상품이어도 제품 설명에 쿠팡 무상A/S 배지가 붙은 상품은 무상 수리가 가능하다. 캐리어를 비롯한 다양한 인기 브랜드 상품이 포함되며 노트북은 현재 HP 제품만 신청 가능하다.

무상A/S 혜택은 로켓배송 상품에만 적용된다. 와우멤버십 회원이 아니어도 서비스 적용 대상 상품을 구매하면 A/S 혜택을 받을 수 있다.

무상A/S 를 이용하면 쿠팡 고객들은 제품 수리를 받기 위해 발품을 팔지 않아도 된다. 서울에 거주하는 쿠팡 고객 박모 씨는 "더운 여름에 선풍기가 고장나서 제품을 들고 서비스센터에 방문하느라 땀을 뻘뻘 흘렸는데 이제 그러지 않아도 돼 기쁘다"고 했다.

중소 가전업체들도 판매 증진 효과를 기대할 수 있다. 중소기업 제품은 품질이 좋아도 A/S가 불편하다는 인식이 있지만, 쿠팡 무상A/S를 통해 수리 편의성이 높아지면 더 많은 매출을 낼 가능성이 높아질 수 있다. 대표적으로 쿠팡 가전 카테고리에서 인기를 끌고 있는 중소기업 제품인 벨(BELLE) 냉장고, 중견기업 아남전자 TV 등을 구매 시 앞으로 쿠팡에서 무상A/S 혜택을 받을 수 있게 됐다.

또한 쿠팡은 수리업무를 각 지역에 위치한 중소 수리업체 및 기사들과 협업하는 방식으로 진행하면서 중소상공인과 동반 성장하는데에 주력할 예정이다. 그동안 제조사 매장을 통한 성장에 한계를 경험했던 중소 수리업체들이 쿠팡을 통해 새로운 도약의 기회를 얻게 된 것이다.

수리 신청은 쿠팡 앱 '마이쿠팡' 항목 내의 'A/S 신청' 탭을 통해서 진행하면 된다. 가전제품 A/S는 접수 시 희망 날짜를 선택하면 쿠팡과 계약된 수리업체 기사가 고객에게 연락해, 정해진 날짜에 방문하여 수리해주는 방식으로 진행된다.

노트북 제품에 대한 무상 A/S는 서울 지역에만 적용되며, 국내 최초로 당일 무상A/S 서비스를 적용하는 것이 차별점이다. 오후 2시 이전 요청 시 퀵서비스 기사가 고객이 요청한 장소에서 제품을 픽업하고, 수리를 마친 뒤 집으로 제품을 당일 배송하는 방식으로 진행된다. 수리는 제조사 공식 서비스센터에서 진행하며 부품 교체 시 100% 정품을 사용한다.

쿠팡 관계자는 “이번 쿠팡 무상A/S 정식 런칭을 계기로 고객들이 쿠팡에서 가전제품을 더욱 마음 편히 구매하실 수 있게 되어 기쁘다”며 “무상A/S 대상 제품을 연말까지 1000여개로 확대할 계획”이라고 말했다.

취재 문의 media@coupang.com