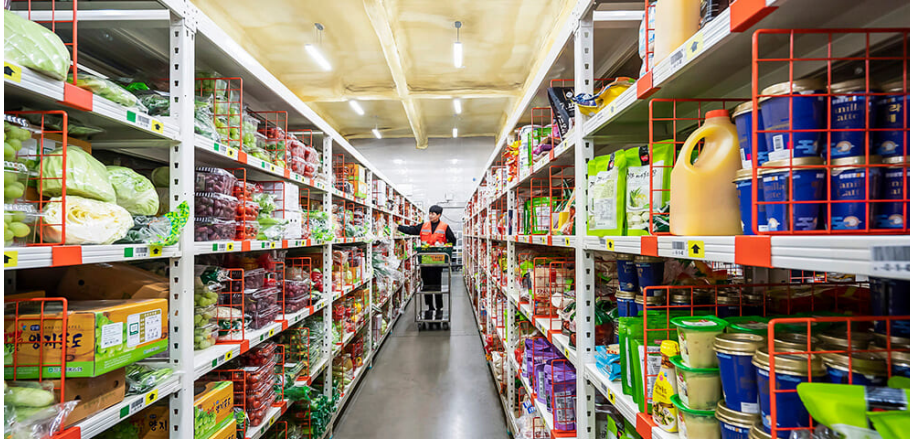


아시겠지만 쿠팡이 정말 쌉니다

2019. 10. 29.



정기적으로 발표되는 각종 지표는 쿠팡이 고객의 가장 많은 사랑을 받는 이커머스라는 사실을 다양한 데이터로 보여줍니다. 최근의 경우만 봐도 한국소비자원이 발표한 국내 온라인 쇼핑몰 소비자만족도, 한국기업평판연구소의 오픈마켓 브랜드평판, 아이지에이웍스가 공개한 쇼핑앱 분석 등 모든 서베이에서 쿠팡은 지속적으로 1위를 차지했습니다. 고객 만족도는 물론이고 실제 사용률에서도 쿠팡은 고객들의 절대적인 신임을 얻고 있는 것이죠. 과연 무엇이 고객으로 하여금 쿠팡에 열렬한 지지를 보내게 하는 걸까요?

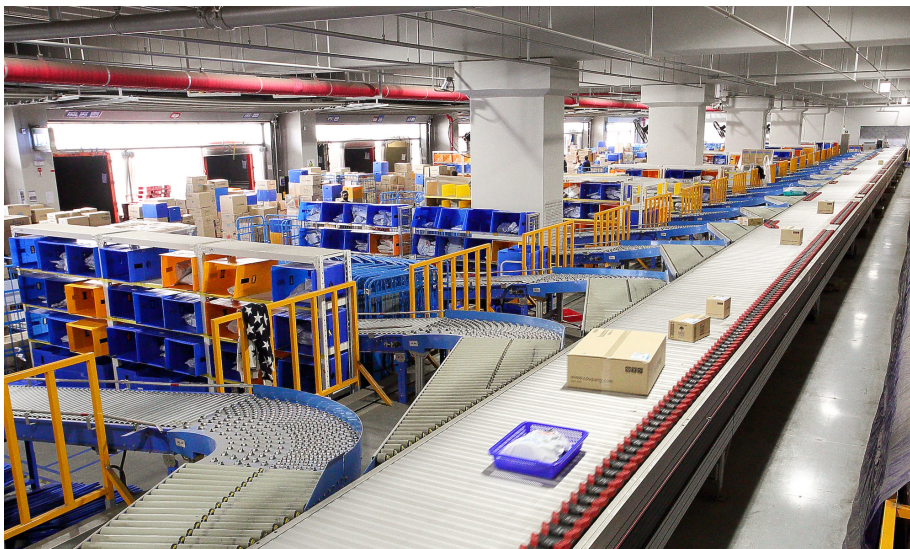
빠른 배송과 훌륭한 서비스를 자랑하는 로켓배송, 편리한 UI와 검색, 간편한 원터치 결제, 압도적인 규모를 자랑하는 상품 셀렉션 등 이유는 많습니다. 하지만 이 모든 이유와 더불어 결정적이고도 근본적인 이유 한 가지를 말씀드리고 싶네요. 무엇보다 쿠팡이 싸기 때문입니다.



이런 가격이 도대체 어떻게 가능할까요?

쿠팡이 바라는 것은 고객들의 삶을 전보다 100배 더 개선하는 것입니다. 오늘 밤에 주문한 아이 발레복이 다음날 새벽이면 도착해 등교 시간에 맞춰 들려 보낼 수 있는 삶. 아침 식사 걱정에 발을 동동 구르지 않아도 되는 편리한 일상. 쿠팡이 없었다면 상상에 그쳤을 그런 삶을 제공하고 싶습니다. 그래서 쿠팡은 직접 물류센터를 운영하고 쿠팡맨을 직고용하며 500만 가지 이상의 상품을 판매하는 로켓배송을 시작했죠. 로켓배송은 쿠팡이 믿을 수 있는 업체로부터 제품을 직매입해 전국 100여 개의 자체 물류 인프라를 통해 고객에게 직배송합니다.

이것이 바로 로켓배송 상품이 낮은 가격을 제공할 수 있는 첫 번째 비밀입니다. 쿠팡 로켓배송의 직매입 직배송 시스템은 판매자와 고객 사이의 중간 단계를 없애줍니다. 중간 유통과정이 없기에 로켓배송만의 빠르고 훌륭한 배송 서비스가 가능해졌고, 동시에 중간 유통마진도 사라졌죠. 쿠팡의 고객은 마치 한번에 대량 구매하는 도매상처럼 쿠팡에서 소량의 제품을 싼 가격에 구매할 수 있습니다.



두 번째 비밀은 바로 배송비입니다. 아시다시피 로켓배송 제품에는 배송비가 없습니다. “무료배송 상품도 많은데요?”라고 이야기 할지 모르겠습니다. 하지만 과정이 다릅니다. 일반적인 온라인 쇼핑몰에서 상품을 살 때, 배송은 해당 쇼핑몰이 아닌 배송전문업체가 담당합니다. 당연히 배송비에는 배송업체의 이익이 포함되죠. 하지만 배송을 직접 하는 쿠팡은 택배사에 수수료를 지급하는 대신 배송업체가 보게 될 이익만큼 고객에게 가격할인 혜택으로 돌려드립니다. 더 뛰어난 배송 경험을 위해 투자를 지속하는 것은 물론입니다. 로켓와우 멤버십 고객들은 이미 이 뛰어난 서비스를 잘 알고 또 경험하고 있습니다. 작은 제품 하나만 사도 무료배송, 자기 전 주문하면 아침에 문 앞에 나타나는 새벽배송, 전국 어디서나 즐길 수 있는 신선식품 배송 등 쿠팡만의 서비스는 중간 마진

을 모조리 고객을 위해 재투자하는 쿠팡의 정책 덕분에 가능합니다.

낮은 가격의 마지막 비밀은 사실 단순합니다. 쿠팡이 언제나 제일 싼 가격을 제시하기 위해 노력한다는 것이죠. 하지만 이 단순한 말을 현실로 만드는 것은 쉽지 않습니다. 고객은 최저가로 제품을 구입하기 위해 인터넷 사이트를 돌아다닙니다. 단 몇 개의 상품만 미끼로 내걸어 최저가라고 주장하는 과장 광고에 낚이기도 합니다. 쿠팡은 고객들이 이렇게 시간을 낭비하고 실망하는 일을 겪지 않도록 항상 고객을 대신해 직접 가격을 비교합니다. 쿠팡은 언제나 로켓배송 상품보다 더 낮은 가격의 제품을 찾기 위해 노력하고, 고객을 위해 해당 업체보다 더 낮은 금액을 제시합니다. 그러니 당연하게도, 쿠팡이 쌀 수밖에 없는 것이죠.

다른 곳에서 가격 비교를 할 필요 없습니다

그래서인지 많은 쿠팡의 고객들은 이제 쿠팡에서만 쇼핑합니다. 가격비교는 고객 대신 쿠팡이 직접 해주니까, 쿠팡을 믿을 수 있으니까, 고객은 쉽고 편하게 원하는 쇼핑에만 집중할 수 있습니다. 게다가 쿠팡의 로켓배송 상품은 무려 500만 종이나 되는 셀렉션을 보유하고 있습니다. 넓어 보이는 대형 마트의 제품 셀렉션도 겨우 약 5만 종에 불과한데, 이 백배에 해당하는 제품군이 내일 배송 가능한 상태로 대기하고 있는 것입니다. 이렇게나 많은 제품이 쿠팡에 다 있으니까, 다른 사이트에 들러 가격비교를 할 필요가 없는 것이죠. 고객들이 온라인 쇼핑을 위해 쿠팡으로 직행하는 이유입니다.



무엇보다 다른 곳에서는 쿠팡의 서비스를 이용할 수 없습니다. 익일배송을 넘어 새벽배송, 당일배송까지 가능한 쿠팡의 로켓배송 서비스, 신선식품 새벽배송 서비스, 간편한 원터치 결제 서비스, 쿠팡만의 편리한 앱 기술 등에 이르기까지, 고객이 사랑하는 쿠팡의 서비스는 쿠팡에서만 누릴 수 있습니다.

쿠팡의 고객들은 잘 알고 있습니다. 쿠팡에는 온갖 상품이 다 있고, 어디서도 경험할 수 없는 가장 편한 서비스를 경험할 수 있으며, 무엇보다 이 모든 로켓배송 상품이 아주 싸게 팔리고 있다는 것을 말이죠.

취재 문의 media@coupang.com