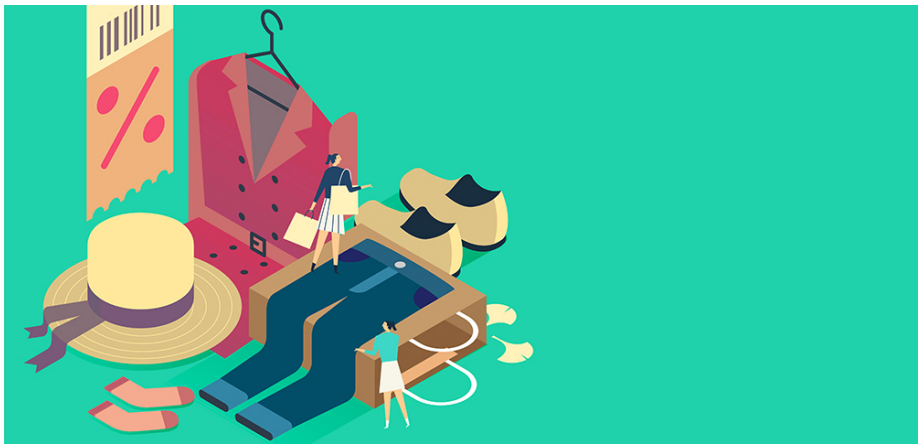
coupang newsroom

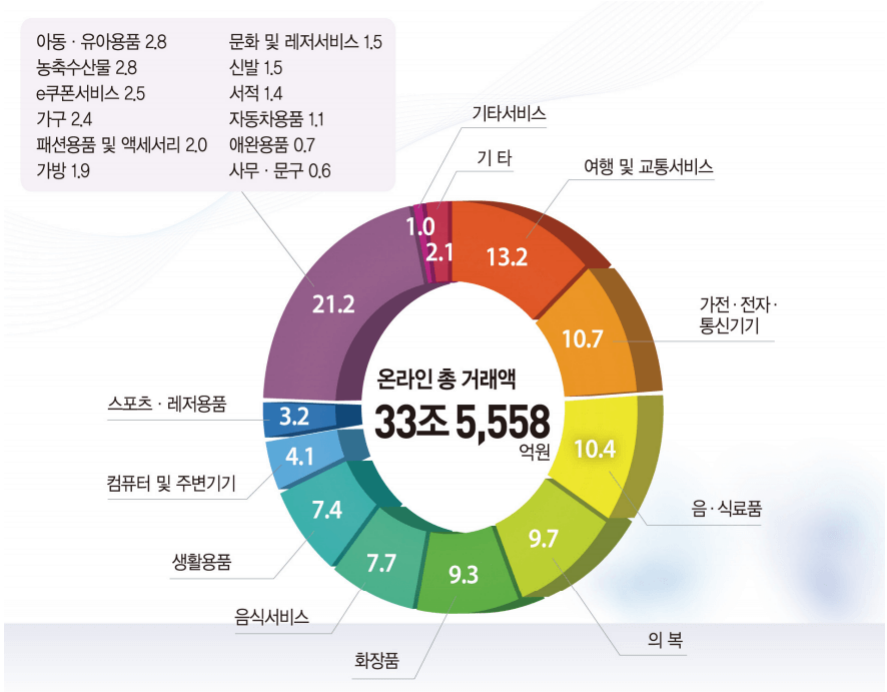
당신이 온라인에서 옷을 사지 않는 이유 1편

2019. 11. 26.



지난해 쿠팡이 진행한 설문에 따르면 온라인에서 의류를 구매하는 30~40대 쿠팡 고객의 34%가 하루에 한 번 이상 온라인에서 옷을 구경하고, 40%는 월 2~3회 이상 온라인으로 옷을 구입한다고 답했습니다. 이제 출근길 지하철 안에서 스마트폰으로 최신 유행하는 패션 트렌드를 검색하고, 주말 모임에서 입을 원피스를 쇼핑하는 모습은 자연스러운 풍경이 되었습니다.

국내 온라인 쇼핑 시장은 매해 20% 이상 빠른 성장세를 보이고 있는데요. 이 중에서도 패션은 평균 성장률을 뛰어넘는 더욱 더 가파른 성장을 보이고 있습니다. 지난 11월 통계청이 발표한 '2019년 3분기 온라인쇼핑 동향'을 살펴보면 거래액 기준으로 구매 비중이 가장 큰 분야는 '여행/교통서비스(13.2%)', '가전/전자/통신기기(10.7%)', '음/식료품(10.4%), '의복(9.7%)' 순이었습니다. 7~8월 여름휴가 시즌에 여행상품 소비가 일시적으로 증가하고 가전제품의 경우 상품당 구매 단가가 큰 것을 고려하면, 실제 온라인 쇼핑 구매 빈도는 음/식료품과 의복이 가장 많다는 걸 유추할 수 있죠. 즉 우리가 매일 먹고 마시는 생수, 라면을 온라인으로 주문하는 것만큼이나 옷도 자주, 반복적으로 구매하고 있다는 의미입니다.



"출처: 2019년 3분기 온라인쇼핑 동향(통계청)"

하지만 패션 분야가 온라인쇼핑과 끈끈한 관계를 이어온 것만큼이나, 온라인쇼핑이 주는 불편함에 대한 원성도 끊이지 않습니다. 여전히 옷은 직접 입어보고 사야 마음이 놓인다고 말하는 이들도 적지 않죠. 터치 한 번이면 언제 어디서든 원하는 것을 구입하고, 빠르게 받아볼 수 있는 시대에 굳이 매장으로 향하는 발걸음이 끊이지 않는 이유는 무엇일까요?

미니 원피스를 주문했는데 아동복이 왔어요

"평소 입던 사이즈로 주문했는데 초등학생 사이즈가 왔네요. 조카나 줘야겠어요"

"결혼식에 입을 원피스를 샀는데 엄마가 임부복이냐 물었어요."

온라인 패션 쇼핑의 어처구니없는 실패담을 찾는 건 어렵지 않습니다. 온라인으로 옷을 구매하지 않는 고객들은 쇼핑몰 페이지에 나와 있는 상품정보가 구매 결정을 하는 데 도움이 되지 않는다고 말합니다. 아무리 상세하게 소개된 상품 설명도 원단의 감촉이나, 실밥 처리 등을 직접 보는 것만큼 섬세하게 알려주기 어렵기 때문입니다.

배송비 역시 고객들이 온라인 쇼핑을 주저하게 만드는 이유입니다. 누구나 한 번은 심사숙고 끝에 고른 옷을 결제하는 과정에서 배송비 때문에 결정을 고심하거나 포기한 경험이 있을 거예요. '만 원짜리 티셔츠에 배송비가 3천 원이라니'라고 투덜거리면서 말이죠. 실제로 지난 4월 미국의 시장조사기관 이마케터(eMarketer) 조사에 따르면, 온라인에서 옷을 구매할 때 가장 중요하게 생각하는 요소로 53.9%의 응답자가 '무료배송'을 택했다고 합니다. 두 번째 요소는 '고객들의 실제 착용 리뷰' 여부로 15.9%를 차지했다고 합니다.

반품하기 귀찮아서 그냥 입을게요

"낮에는 집에 사람이 없어서 반품할 상품을 회사까지 들고 와서 점심시간에 직접 택배를 보내러 나가야 해요."

"온라인으로 택배사를 알아보고 포장해서 보내는 절차가 너무 귀찮아서 그냥 맞지도 않는 옷을 입는 경우도 있어요."

오매불망 기다렸던 청바지의 지퍼가 잠기지 않을 때의 좌절감은 이루 말할 수가 없습니다. 하지만 이보다 더 괴로운 건 온라인쇼핑의 복잡한 교환/환불 프로세스입니다. 반품 배송비와 환불 가능 여부를 두고 '옷이 문제냐? 몸이 문제냐?'를 따지며 판매자와 신경전을 벌이는 경우도 종종 발생하죠. 미국 Radial의 지난해 설문조사에 따르면 온라인 구매자의 51%는 '무료반품'을 제공하지 않은 것 때문에 구매를 주저하게 된다고 답했습니다. 특히 복잡한 반품 프로세스 과정은 구매를 막는 가장 큰 걸림돌 된다고도 대답했죠.

결제 후 바로 입어서 확인할 수 없고, 상품을 기다리는 동안 바지가 타이트 하지는 않을지, 소매 길이는 짧지 않을지 걱정해야 하고, 상품이 맞지 않는 경우 복잡한 반품/환불프로세스와 배송비를 감내해야 하는 것. 온라인으로 옷을 구매하기 위해 넘어야 할 허들입니다.

하지만 온라인으로 옷을 사는 게 마냥 불편한 점만 있는 건 아닙니다. 다양한 브랜드와 디자인을 만날 수 있고, 가격이나 스타일을 보다 다양하게 비교해볼 수 있고, 또 상대적으로 저렴하게 구입할 수도 있습니다. 발 아프게 걸을 필요 없이 주차 걱정 없이 집에서 건 대중교통을 이용하는 중에건 언제든지 쇼핑할 수 있다는 장점도 있죠. 만약 앞서 열거한 온라인 쇼핑의 허들이 사라진다면, 그야말로 온라인은 패션 쇼퍼들을 위한 천국이 될 것입니다. 온라인 패션 쇼핑 천국이 과연 가능한 미래일까요? 다음 포스팅에서는 쿠

팡을 통해 변화해 나가는 온라인 패션 쇼핑의 새로운 트렌드를 보여드리고자 합니다.

[당신이 온라인에서 옷을 사지 않는 이유 2편 바로가기]

취재 문의 media@coupang.com