

로켓프레시 소고기, 얼마나 신선한가요?

2020. 5. 25.



최근 온라인 쇼핑을 강타한 분야는 누가 뭐래도 신선식품입니다. 언택트 문화와 함께 온라인 쇼핑의 최후의 보루였던 신선식품의 온라인 배송이 우리 일상에 빠르게 다가올 수 있었죠. 국내에서 유일하게 전국으로 서비스되는 로켓프레시는 어느덧 고객의 일상을 책임지는 든든한 구세주가 되었습니다. 밤 12시 이전 주문하면 다음 날 새벽 도착, 오전 10시 이전 주문하면 당일 도착하는 로켓프레시는 장보는 시간을 훨씬 더 효율적으로 쓸 수 있도록 도와주고 있습니다. 로켓프레시가 선사한 것은 단순히 빠른 배송이 아닙니다. 가족과 함께 요리하고 식사하는 소중한 일상 자체에 집중할 수 있도록 해주었죠.

그렇다면 과연 로켓프레시의 품질도 서비스만큼이나 훌륭할까요? 오늘 아침에 주문해 퇴근길 받아 들은 이 소고기는 어떤 과정을 거쳐 내 손에 도착한 것일까요? 신선식품은 특히나 품질에 대한 믿음 없이는 구매하기 어려운 분야입니다. 그 믿음에 확신을 얻기 위해 쿠팡프레시의 품질담당자를 만나 보았습니다. 모두가 궁금했던 로켓프레시의 품질, 쿠팡뉴스룸이 대신 질문해 드립니다.

로켓프레시는 언제 오픈한 서비스죠?

2018년 10월 로켓와우 멤버십 서비스가 런칭하며 함께 시작했습니다. 쿠팡의 멤버십 고객들이 누리고 있는 훌륭한 서비스 중 하나입니다.

벌써 일 년 반 정도나 되었군요. 초창기에 비하면 변화가 많을 것 같아요.

무엇보다 고객이 많이 증가했습니다. 그 이유는 물론 빠르고 편리한 배송과 셀렉션, 즉 상품의 종류가 다양해진 이유가 있을 것 같습니다. 유제품이나 밀키트 등은 물론이고 과일이나 채소, 소고기 등 육류, 전복이나 갈치 같은 해산물, 유명 베이커리에서 공수한 제과 등 8500종에 달하는 신선식품이 로켓프레시로 제공되고 있습니다. 심지어 킹크랩이나 통영 멧게, 포항 돌장어 같은 프리미엄 지역 특산물도 아주 다양하게 갖춰져 있어요. 동료들의 이야기를 들어보면 이 정도 셀렉션을 갖추기 위해 일일이 판매자를 찾아다니고 설득하면서 정말 고생을 많이 하셨더라고요. 저희의 큰 자랑입니다.



로켓프레시의 품질 역시 팀의 자랑 아닌가요?

장기적으로는 품질에 대한 믿음 없이 이 정도로 성장하긴 어려웠을 것 같아요. 신선식품의 경우 보통 꾸준히 주문하는 단골 고객들이 많이 계신데, 한 두 번 주문해 본 고객들이 믿음을 가지게 되면서 꾸준히 다시 찾아주는 것 같습니다. 로켓프레시는 쿠팡이 직접 구입한 제품을 보관했다가 빠르게 배송해드리는 서비스니까, 쿠팡에 대한 신뢰가 우리 제품에 대한 신뢰로 이어질 수 있었던 것 같아요.

사실 온라인으로 식품을 주문할 때, 이 식품이 과연 어디서 오는 것일까 하는 막연한 의심이 들긴 하거든요.

직접 눈으로 보고 고르지 않으니 당연한 거겠죠. 사실 시장이나 마트의 식품 역시 생산지에서 대형 물류창고를 거쳐 소매점의 매대에 오는 순서를 거치거든요. 로켓프레시는 생산지에서 쿠팡의 물류창고를 거쳐 바로 고객의 손에 들어간다는 차이가 있습니다. 매장에 진열되는 과정이 생략되니까 다른 고객들의 손을 덜 타게 되기 때문에 보관 온도 등이 더 일정하게 유지됩니다. 심지어 쿠팡의 상품 중에는 당일 수확해서 당일 입고되는 상품도 많아요.

어제까지 밖에 있던 시금치가 오늘 새벽 내 집에 도착할 수도 있겠네요.

그런 거죠. 온라인 구매 시 식품이 배송되는 과정에 대해 생각해보게 된다고 하셨는데, 쿠팡은 배송 역시 우리가 직접 하니까 고객이 더 믿을 수 있는 것 같아요. 쿠팡의 물류창고에서 쿠팡맨에게 전달되고 쿠팡맨들이 안전하게 집까지 배송해 드리니 빠르기도 하고, 더 신뢰할 수 있게 되는 것 같습니다.



생산지-쿠팡 물류센터-쿠팡맨-우리집, 이렇게 도식화해서 보니까 막연히 불안했던 마음이 사라지는 것 같아요. 그래도 고객들이 품질에 대한 궁금증이 있을 것 같아 고객 입장에서 네 가지 질문을 준비해 봤어요.

첫 번째, 제품 자체는 믿어도 될까요?

로켓프레시의 품질은 물론 공급사 관리가 시작입니다. 품질기준을 통과한 공급사의 제품만이 로켓프레시 상품으로 등록될 수 있어요. 또 로켓프레시의 품질팀은 7개에 달하는 프로세스를 통해 공급사 및 CS 관리를 하고 있어요. 모든 프로세스를 일일이 설명드릴 순 없지만, 기본적으로 품질 기준에 따른 공급사 선정, 신규 제품에 대한 품질 승인, 품질 이슈 발생 단계에 따라 발주 중단에서 공급사 중단까지의 페널티를 주는 것 등이 포함되어 있습니다. 정기적인 Audit(품질검사)도 물론 진행하고 있구요. 간단히 설명하면 처음 공급사를 선정할 때부터 상품을 공급받는 모든 과정에서 품질을 위한 관리가 지속적으로 이루어지고 있다고 보시면 될 것 같습니다.

두 번째, 보관은 잘 되고 있나요?

쿠팡의 신선식품 물류창고는 냉장, 냉동, 상온 세 단계로 제품을 보관합니다. 입고된 이후에도 매일 변질, 파손된 제품이 있는지 확인을 하고 문제 상품은 폐기하죠. 일반 오프라인보다 유통기한을 타이트하게 잡는 것도 특징입니다. 배송기간까지 감안해야 하기 때문에 유통기한이 남아있어도 폐기합니다. 하루 요청되는 주문량을 생각하면 회전율이 아주 빠른 것도 특징이구요.



세 번째, 우리집까지 오는 동안은 문제가 없을까요?

배송하면서 손상되는 걸 많이 걱정하시는데, 쿠팡은 배송도 직접 하니까 빠르기도 하고 또 안전하기도 합니다. 저희는 심지어 아이스크림도 배송해드리거든요. 물론 제품에 따라 포장 방식에 대한 고민을 많이 필요했습니다. 예를 들어 지난여름에 쿠팡에서 수박을 주문해주신 고객들이 많았어요. 큰 수박은 12kg까지 나가는데,이걸 안전하게 보내려니 쉽지 않았죠. 그래서 저희 품질팀에서 포장재 업체와 협업해 수박 전용 배송 박스를 개발해 파손율을 최소화하는데 성공했습니다. 케이크 전용 박스를 개발했던 기억이 나네요. 위아래 구분이 없으니 케이크가 뒤집어져 배송된다는 컴플레인이 많았거든요. 일단 손잡이를 만들어서 뒤집어 배송하지 않게끔 했는데, 근본적인 방법은 아니더라고요. 그래서 뒤집어져도 케이크가 상자에서 떨어지지 않게끔 박스 자체를 개선했습니다. 저희 팀에서 자체 개발했는데 그 이후로 케이크가 파손되었다는 컴플레인이 줄어들어서 뿌듯했습니다.

마지막으로, 제품에 문제가 있으면 어떻게 개선하시나요?

제품 품질에 대한 문제는 상품 일시 판매 중지, 공급사 품질검사, 상품 판매 중단, 공급사 거래 중단 등 단계별 기준에 따라 근본적으로 해결합니다. 지난해 12월 한국소비자원에서 온라인 유통사의 상품을 수거해 검사했는데 단 한 건의 부적합도 나오지 않을 정도로 믿을 수 있는 품질을 자랑합니다. 또 한 가지, 저희는 고객 리뷰를 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 그리고 문제점을 발견하면 유관부서에 전달해 개선하는 작업을 꾸준히 하고 있어요.

눈으로 보고 살 수 없는 만큼 리뷰에 많이 의지하게 되더라고요. 안 좋은 리뷰가 달린 제품은 구입이 꺼려지기도 하구요. 쿠팡에서 모든 리뷰를 확인하고 있는지는 몰랐어요.

만약 안 좋은 리뷰가 많이 달려있는 상품이 있다면, 이미 저희 품질팀을 통해 개선이 이루어졌거나 이루어지고 있다고 봐도 무방할 겁니다. 그게 품질에 대한 불만이건 맛에 대한 불만이건 고객이 만족하는 걸 제공해야 하는 게 우리의 역할이니까요.

사람마다 기준이 다르니 고객리뷰에 대응하는 게 어려울 것 같아요.

그렇죠. 어떤 고객은 짜거나 단 걸 좋아하고, 어떤 고객은 담백한 걸 좋아해요. 어떤 고객은 돼지고기 뒷다릿살에 지방이 많은 걸 좋아하고, 어떤 고객은 질색하죠. 우리는 상품을 최대한 규격화하는 것으로 해결책을 찾으려고 하고 있습니다. 어떤 제품이든 균등한 사이즈와 비율로 제공할 수 있도록 하는 거죠. 셀렉션으로 풀기도 합니다. 고객에 따라 얇은 고기를 좋아하는 고객, 두꺼운 고기를 좋아하는 고객이 있다면 셀렉션을 다양화해 고객을 만족시키는 것입니다. 이 과정에서 공급사에 정확한 규격의 제품이 들어오도록 납품 기준을 맞추고 교육하는 작업이 들어가죠.



자세한 설명을 들으니 품질에 더 신뢰가 가는 것 같아요. 로켓프레시 팀의 앞으로의 목표는 무엇인가요?

품질팀 일원으로서 남녀노소 누구나 안심하고 먹을 수 있는 훌륭한 품질의 상품을 제공하는 게 저희의 목표입니다. 이를 통해 고객 불만이 감소하고, 만족하고 쿠팡프레시를 이용했다는 고객 사연을 더 많이 듣는 것 역시 우리가 바라는 미래이구요. 로켓프레시 덕분에 삶의 질이 높아졌다는 고객 리뷰를 볼 때마다 정말 일하는 보람이 느껴집니다.

취재 문의 media@coupang.com