coupang newsroom

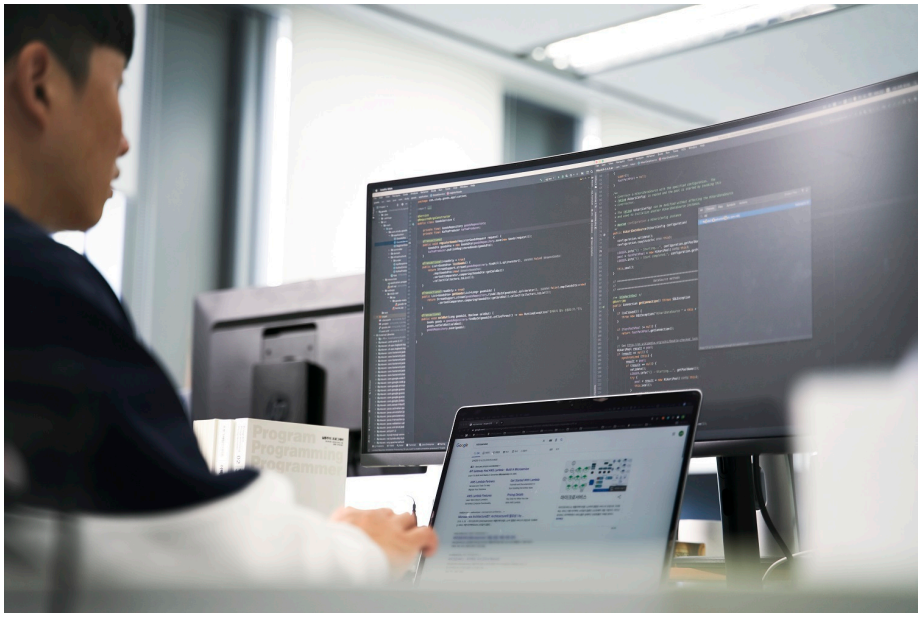
아직 없던 쇼핑경험을 만들다, 쿠팡의 3가지 발명

2024. 9. 20.

쿠팡의 누적 글로벌 특허 등록 건수가 2024년 상반기, 2100여 건을 돌파했습니다. 쿠팡은 2021년 600여 건, 2022년 1200여 건, 2023년 1800여 건의 누적 글로벌 특허 등록 건수를 기록해 왔으며, 이 수는 매년 가파르게 성장해 이번 상반기에만 역대 최대치를 가뿐히 넘어섰습니다. 쿠팡은 한국, 미국, 대만 등 전 세계에서 특허를 내왔으며, 올 상반기 누적 특허 출원 건수는 2023년 상반기 누적 대비 36% 성장했습니다.

지난 성장을 축하하며, 상품 판매, 배송, 사용에 이르기까지 전체 구매 여정에서 찾아볼 수 있는 혁신 사례 3가지를 소개합니다.

1. 이상 판매 감지 시스템



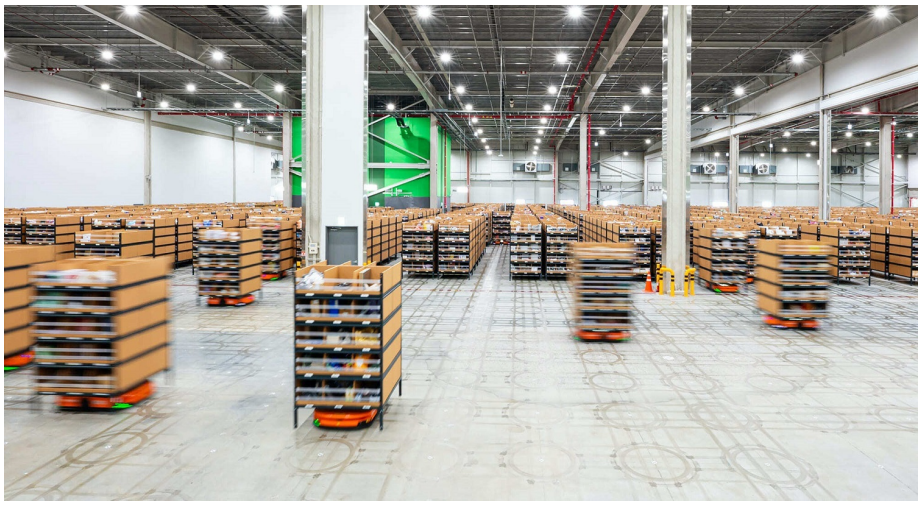
상품 등록 과정에서 실수로 가격에 0 하나가 덜 붙는다면? 판매 과정에서 가장 아찔한 일 중 하나일 겁니다. 하지만 사람이 하는 일에는 언제나 실수가 있기 마련이죠. 그래서 쿠팡은 보호 시스템을 발명해 그런 위험을 관리합니다.

이상 판매 감지 시스템은 정상 수준에서 크게 벗어난 가격이 발생했을 때, 곧바로 상품 담당자에게 그 사실을 알려주는 시스템입니다. 이 시스템은 수시로 상품 구성, 가격, 프로모션 여부 등의 정보를 취합해 기준 가격 그래프를 그립니다. 그리고 그 그래프에서 크게 벗어난 상황이 발생하면 빠르게 담당자에게 알린 뒤, 피드백을 반영하는 방식으로 계속해 발전하는 구조입니다.

이 시스템은 쿠팡에서 판매하는 다양한 상품별 특징을 고려해 설계됐습니다. 예를 들어, 연필같이 저렴한 상품군의 경우, 가격 변동은 미미한 상황일지라도 수익률 변화는 클 수 있습니다. 이런 상품군을 위해 쿠팡의 이상 판매 감지 시스템은 단순 가격 변화 외에도 가격 변화율을 추적합니다. 현재 가격이 기존 가격 대비 몇 퍼센트나 변화했는지 계산해 저렴한 상품군에도 적합한 알림을 제공합니다.

이 발명을 통해, 의도보다 너무 저렴하게 상품이 판매되거나, 너무 높게 책정된 가격 때문에 상품이 아예 팔리지 않는 일을 피하고 더 안정적인 환경에서 판매가 이뤄지게 됐습니다. 이 발명은 한국을 비롯해 총 4개국에서 특허가 등록됐습니다.

2. 물류센터 가용성 추적 시스템



2014년, 로켓배송 등장 이후 고객들의 쇼핑경험은 완전히 달라졌다고 해도 과언이 아닙니다. 안정적인 배송 뒤에는 많은 물류 기술이 숨어있고, '물류센터 가용성 추적 시스템'도 그중 하나입니다.

‘물류센터 가용성 추적 시스템’의 발명 배경은 성장하는 서비스 자체에 있습니다. 쿠팡이 성장함에 따라 주문량이 빠르게 늘어났고, 그에 맞춰 주문량 및 필요 인력의 변동성도 커졌습니다. 고객의 변심으로 취소되는 주문이나, 단기직이 있는 물류센터 특성상 출근 직원 수는 매일 변화하니까요.

이 문제를 해결하기 위해 쿠팡은 물류센터 가용성 추적 시스템을 개발했습니다. 이 시스템은 출근 직원 수를 비롯해 여러 현장 상황을 추적합니다. 이를 통해 해당 센터에서 총 얼마큼의 주문량을 하루 간 처리할 수 있는지 계산하고, 수용량을 초과하는 일부 주문을 타 센터로 이관할 수 있습니다.

물류센터와 각 주문 사이에는 많은 정보가 얽혀있기 때문에 여러 가지 경우의 수를 면밀하게 살펴 시스템을 완성했습니다. 물류센터마다 상품별 재고가 동일하지 않기 때문에 시스템을 통해 재고 유사도를 파악한다거나, 주문 이관 시 예상 배송일자를 지키지 못하는 이관은 막는 등의 기능도 시스템에 포함돼 있습니다.

그 결과, 지난 8월 기준, 전국 총 300만 건 이상의 주문이 좀더 여유있는 물류센터로 재배치됐고, 약속된 시간 안에 고객에게 배송될 수 있었습니다. 한정된 자원 안에서 고객을 만족시킬 수 있는 가장 효율적인 방법을 고민한 결과였습니다. 이 발명 이후, 고객들은 더 안정적으로 예상 배송 일자에 물건을 받을 수 있게 됐습니다.

3. 쿠팡 무상 A/S

가전제품 살 때 중요한 요소 중 하나, 바로 A/S 여부입니다. A/S 받기가 까다로우면 합리적인 가격과 제품력으로 입소문이 난 가전제품일지라도 선뜻 결제를 결심하기 어렵습니다. 하지만 중소 중견 가전브랜드가 수리업체와 직접 계약하는 방식으로는 대기업만큼의 A/S 시스템을 갖추기 쉽지 않습니다.

쿠팡은 지난 10월, 쿠팡 무상 A/S를 출시했습니다. 제품력을 갖춘 중소 중견 브랜드와 더 다양한 상품을 원하는 고객분들을 위한 결정이었습니다. 출시 과정에서 이전과는 다른 A/S 경험을 제공하기 위해 수리기사용 앱과 서비스 관리 앱을 만들어 특허를 취득했습니다.

쿠팡 이전의 A/S 경험은 예약 대기가 너무 길거나, 언제가 수리 예약이 빈 시간대인지 쉽게 찾기 어려웠습니다. 상품을 수리 센터로 보내는 경우에는 어떻게 처리되고 있는지 한눈에 알아보기 어려웠고요.

그래서 쿠팡은 A/S 전 과정을 쿠팡 앱 내 ‘마이쿠팡’에서 살펴볼 수 있게 하고, 언제 수리가 가능한지 등의 세부 정보도 쿠팡 앱 내에서 함께 확인할 수 있게 했습니다. 고객들의 대기 시간을 줄이기 위해 방문 전 해피콜도 진행했습니다. 이를 통해 사전에 해결할 수 있는 간단한 문제는 통화로 고객을 돕고, 일정 변경 시 바로 시스템에 반영했습니다. 또한, 방문 기사님을 위한 앱에는 수리 스케줄, 길 찾기 기능, 부품 신청 기능 등이 포함돼 빠른 문제 해결이 가능한 환경을 만들었습니다.

그 결과, 제품에 대한 고객들의 신뢰도가 올라갔고, 이는 중소 중견 가전 브랜드의 판매 실적 상승으로도 이어졌습니다. 지난 3월 기준, 쿠팡 무상 A/S 배지가 달린 상품들의 평균 월 매출은 전년 동월 대비 45% 이상 증가했습니다. 또한, A/S 신청부터 수리 완료까지의 시간도 평균 2일이 채 걸리지 않았습니다.

발명의 사전적인 뜻은 아직까지 없던 기술을 새로 생각하여 만들어 내는 것입니다. 쿠팡은 아직 닿지 못한 커머스의 미래를 오늘로 가져오기 위해 따로 사내 발명자들을 위한 행사를 열어 격려하는 등 발명에 많은 노력을 기울이고 있습니다. 쿠팡의 사내 발명자들이 궁금하다면 아래 링크를 통해 만나보세요. 최전선에서 커머스의 미래를 만드는 이들의 이야기가 기다리고 있습니다.

연관자료: 기술로 만드는 커머스의 미래, Inventors Meetup Spring 2024

쿠팡 발명 # 발명 # 쿠팡 # 특허 # 쿠팡 특허

취재 문의 media@coupang.com