

왓츠 온 쿠팡 2024: 고객 경험 편

2025. 1. 2.



어느덧 새해입니다. 이맘때면 늘 지난 일 년을 돌아보고 다음을 준비하는 마음으로 분주해집니다. 더 성장하는 올해를 위해 이번 아티클에서는 지난 2024년 저희의 가장 중요한 변화를 모았습니다. 쿠팡, 쿠팡이츠, 쿠팡플레이, 쿠팡페이, 이렇게 네 가지 부문으로 나눠 쿠팡 고객 경험의 한 해를 돌아봅니다.

1. 쿠팡



로켓배송으로 만나는 정품 럭셔리 뷰티, R.LUX(알렉스)가 [지난 10월 2일](#) 런칭했습니다. R.LUX는 럭셔리 뷰티 버티컬 서비스로, 기존의 '로켓럭셔리'를 확대 개편한 것입니다. 쿠팡이츠와 쿠팡플레이 이후 처음으로 별도 전용 앱으로 이용할 수 있는 서비스입니다.

명품 뷰티샵에서 로켓배송이 된다면 어떨까요? R.LUX가 일반적인 버티컬 서비스와 차별화되는 지점은 정품과 로켓배송입니다. R.LUX는 쿠팡이 브랜드 공식 채널을 통해 직접 매입한 본사 정품만 취급해 고객은 안심하고 상품을 주문할 수 있고, 모든 상품이 로켓배송 상품이라, 빠르게 받을 수 있습니다. 당장 필요한 스킨케어부터 궁금했던 뷰티 아이템까지 모든 상품이 하루 안에 도착합니다.



'여전히 사람들이 백화점에서만 느끼는 만족감을 우리 고객에게도 전할 순 없을까?'에 대한 답도 담았습니다. 받는 순간까지 특별함을 느낄 수 있게 상품은 R.LUX 시그니처 패키지로 정성스럽게 포장돼 전달되며, 와우회원은 구매 후 30일 내 무료반품 혜택을 적용받아 마음 편하게 쇼핑할 수 있습니다.

더불어 와우회원은 10% 캐시 적립, 즉시 할인, 추가 쿠폰으로 실속 있는 쇼핑이 가능합니다. 기존 와우 멤버십 혜택인 새벽•오늘도 착도 적용되고요.

애플 앱스토어에서 R.LUX 앱을 다운로드받고 쿠팡 앱과 연동하면 별도 가입 절차 없이 바로 사용할 수 있습니다. 안드로이드 버전도 순차적으로 선보일 예정입니다. 선물할 일이 많은 연말연시, R.LUX를 이용해 보세요. R.LUX는 오늘 보내면 내일 받는 선물하기 서비스도 지원합니다.

[R.LUX 페이지](#)

2. 쿠팡이츠

WOW 와우 멤버십 신규 혜택

쿠팡이츠 무제한 무료배달 OPEN

*3월 26일부터 순차 적용
*주문 시점의 와우 무료배달 적용 매장 배달건 대상 (지역, 기간별 상이)

WOW 와우 멤버십 혜택

쿠팡이츠 무료배달 전국 오픈 완료!

*쿠팡이츠 서비스 이용 가능 지역 대상
*와우혜택 적용 매장의 무료배달 적용 주문 건 대상

지방매장 주문 2배 이상 증가

지방매장 주문량
2배

*수도권 외 지역 무료배달 시행 전후
일주일 주문량 비교

와우회원 매 주문 무료배달 혜택

 매 주문 배달비 무료 <small>*한집배달도 0-1,000원</small>	 추가거리 배달비 0원 <small>*한집배달도 동일 적용</small>	 전국에서 이용 가능 <small>*서비스 이용 가능 지역 대상</small>
---	--	---

지난 3월 26일, 쿠팡 와우 멤버십에 새로운 혜택이 추가되었습니다. 바로 쿠팡이츠 무제한 무료배달입니다.

쿠팡이츠 무제한 무료배달은 말 그대로 혜택 적용 시, 주문 횟수, 주문 금액, 장거리 배달 등 제한이 없고, 별도의 쿠폰과 할인도 중복으로 적용할 수 있습니다. 고물가 시대, 고객 부담 완화와 소상공인 매출 향상을 위해 쿠팡이츠가 내놓은 방안입니다. 고객 배달비 부담을 크게 낮춰, 고객과 소상공인 모두를 지원하는 방식입니다. 와우회원만을 위한 특별한 혜택만큼 쿠팡이츠 무료배달은 쿠팡이츠 와우회원 배달비 100%를 부담하는 구조로 운영됩니다.

5월부터는 무료배달 적용 지역을 전국으로 확대해, 더 많은 와우회원들이 배달비 부담을 줄일 수 있게 했습니다. 수도권과 광역시 외에도 세종, 강원, 경상, 전라, 충청, 제주 지역까지 쿠팡이츠 서비스가 운영되는 전국 모든 지역에서 와우회원이라면 누구나 무료배달 혜택을 누릴 수 있습니다.

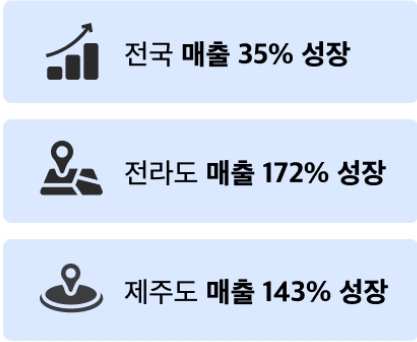
coupangeats

무료배달로 주문이 쑥쑥, 무료 포장수수료 상생지원도 계속

쿠팡이츠 입점 중소기업 무료배달로 지방지역 매출 2배 성장



*수도권, 광역시 제외 지방지역 기준



*2023년 연간 매출 1억미만 입점 중소기업 매장 기준

지난 해, 높은 물가에 공공 얼어붙었던 소비심리는 배달비 지원으로 녹기 시작했습니다. 무료배달이 소상공인들의 매출 성장에 기여해, 무료배달을 시행한 지 한 달 만에 **입점 중소기업 매출이 지방(수도권, 광역시 외 지역)은 2배 이상, 전체 지역 매출도 35% 올랐습니다.** 특히 지방지역 입점 중소기업 매출 상승률은 약 130%로, 전라도는 172%, 경상도 161%, 제주도 143% 을 기록해, 각 지역이 고루 성장한 것으로 나타났습니다.

와우 멤버십은 쿠팡이츠 무료 배달을 포함해, 금액 제한 없는 로켓배송, 신선식품 무료 새벽배송, 쿠팡플레이 이용 등 10가지 이상의 혜택을 제공합니다. 와우 멤버십에 대한 자세한 내용은 [이 링크](#)에서 확인하실 수 있습니다.

[와우 멤버십 페이지](#)

3. 쿠팡플레이

쿠팡플레이는 올해 신선한 발상, 새로운 접근으로 와우회원들에게 끊임없는 놀라움을 선사했습니다. 쿠팡플레이가 2024년 선보인 주요 오리지널 콘텐츠 및 스포츠 이벤트를 소개합니다.

· 쿠팡플레이 시리즈 ‘가족계획’



2024년 최고의 화제작 '가족계획'은 기억을 자유자재로 편집할 수 있는 특수한 능력을 가진 엄마가 가족들과 합심하여 악당들에게 지옥을 선사하는 이야기입니다. 배두나, 류승범, 백윤식 등 화려한 캐스팅으로 공개 전부터 큰 주목을 받았습니다. '가족계획'은 역대 쿠팡플레이 시리즈 최고 흥행 기록을 경신했으며, 독특한 세계관과 통쾌한 카타르시스를 와우회원들에게 선사하며 매화 뜨거운 극찬이 이어지고 있습니다.

· 쿠팡플레이 예능 '슈팅스타'



쿠팡플레이가 선보인 최초의 스포츠 예능 '슈팅스타'는 은퇴한 레전드 스타 플레이어들이 박지성 단장, 최용수 감독과 함께 한 팀으로 모여 다시 한번 그라운드의 주인공으로 나서는 성장 축구 예능입니다. 오직 축구에 대한 진심으로 뭉친 레전드 선수들이 선사하는 몽클한 감동과, 실전을 방불케 하는 뜨거운 열정은 매주 금요일 와우회원들을 사로잡고 있습니다.

· '쿠팡플레이와 함께하는 MLB 월드투어 서울 시리즈 2024'



MLB 역사상 대한민국에서 치르는 최초의 정규 개막전도 오직 와우회원을 위해 쿠팡플레이가 올해 선보였습니다. 다저스 유니폼을 입고 처음 내한한 오타니 쇼헤이, 파드리스 이적 후 4년 만에 친정팀 홈구장에 등장한 김하성 등 세계적인 스타들이 역사적인 순간들을 만들어내며 와우회원들에게 꿈같은 일주일을 선물했습니다.

· ‘2024 쿠팡플레이 시리즈’



매년 더 화려하고 더 막강한 월드 클래스 축구를 선보이는 ‘쿠팡플레이 시리즈’. ‘2024 쿠팡플레이 시리즈’는 유럽 최고의 명문 구단에서 활약하고 있는 토트넘 홋스퍼의 손흥민, 바이에른 뮌헨의 김민재가 상대 팀으로 만나는 역사적인 순간을 만들어냈습니다. 세계적인 선수들이 유럽 정규 시즌을 방불케 하는 치열한 경기를 선보였고, 초호화 게스트들이 프리뷰쇼, 하프타임 쇼를 펼치며 축구 팬들에게 어디에서도 볼 수 없는 감동의 순간들을 선사했습니다.

[쿠팡플레이](#)

4. 쿠팡페이

쿠팡·쿠팡페이와 하나은행·하나카드가 ‘셀러월렛 빠른정산 서비스’를 [2023년 12월 13일](#)부터 단계적으로 개시해, 2024년 본격적으로 운영했습니다.

셀러월렛 빠른정산 서비스는 쿠팡 마켓플레이스에서 활동 중인 소상공인들을 대상으로 한 서비스로, 판매자들은 전용 체크카드를 통해 정산일 전 미리 판매 대금을 사용할 수 있습니다. 구매 확정일(로켓그로스 셀러의 경우 판매일) 다음날부터 매출 금액의 90% 까지 사용할 수 있으며, 신청의 간편함과 속도가 특징입니다. 쿠팡페이의 핀테크 기술력을 바탕으로 계좌 개설과 카드 가입 절차를 최대한 간소화한 결과입니다. 기존 정산에 영향 없이, 카드 사용 후 남은 금액은 기존 정산일에 정산 계좌 그대로 입금됩니다.



빠른정산 체크카드

빠른정산 서비스는 소상공인들이 안정적으로 사업을 성장시킬 수 있게 하기 위해 기획됐습니다. 사업이 급속도로 성장하는 시기, 많은 판매자들은 빠르게 재고를 충원하기 원하고, 그때마다 자금 확보는 큰 고민입니다. 상품 매입 대금을 위한 신용카드, 신용대출 이용은 예삿일일 정도죠.

그래서 빠른정산 체크카드는 자금 유동성 개선에 도움이 됩니다. 재고, 부자재 등을 구매하는 데에 사용할 수 있기 때문입니다. 실제로 쿠팡 입점 소상공인들은 사업 운영에 빠른정산 서비스의 도움을 받고 있습니다.



빠른정산 서비스 이용자 '아침에좋은빵' 이지선 대표



빠른정산 서비스 이용자 '태성헬스케어' 김준수 대표

아침에좋은빵 이지선 대표님은 '처음 빠른정산 서비스를 받은 뒤 곧바로 통밀/올리브유 등 제빵에 필요한 재료를 결제할 때의 뿌듯함을 아직도 잊지 못한다'고 전했습니다. 태성헬스케어 김준수 대표님은 '실제로 매월 상품을 매입하는 것이 큰 고민이었고, 상품매입 시점에 필요한 자금을 얼마나 확보할 수 있는지 자체가 경쟁력인 시장에서 빠른정산 서비스 덕분에 사업을 확장해야 할 것 같다'고 빠른정산에 대한 후기를 남겼습니다.

쿠팡페이에게 지난 2024년은 판매자들과 함께 성장하는 방법을 진지하게 고민하는 한 해였습니다. 빠른정산 서비스를 사용해 본 판매자들의 자세한 후기는 [아래 링크](#)를 통해 만나보실 수 있습니다.

[쿠팡 셀러의 '빠른정산 서비스' 체험 스토리](#)

돌아보지 않으면 배울 수 없고, 배우지 못하면 나아갈 수 없습니다. 쿠팡은 2025년에도 지난 도전에서 배우고 나아가 고객들에게 최고의 경험을 전하는 서비스가 되겠습니다. 더 편리하고 즐거워질 쿠팡의 고객 경험을 기대해주세요.

취재 문의 media@coupang.com