coupang newsroom

[보도자료] 쿠팡, “코로나 손실 늘어도 고객 버팀목 될 것”

2020. 8. 27.

- **알베르토 포나로 CFO 전 사원에 이메일 보내 강조**
- **코로나 관련 비용 연 5천억 원 추가 지출**
- **“마스크값 동결했던 것처럼 쿠팡의 존재 이유는 언제나 고객” 지속 투자 의지 밝혀**

2020. 08. 27. 서울 – 쿠팡은 27일 사내 이메일을 통해 코로나19로 인한 손실에도 불구하고 고객을 위한 버팀목이 되겠다고 밝혔다.

알베르토 포나로 쿠팡 CFO는 “코로나19는 올해 우리에게 예상하지 못한 거래량 15% 정도를 증가시켰다”면서도 “하지만 우리는 연간 약 5,000억 원 수준의 코로나19 관련 지출을 추가로 부담하게 되었다”고 설명했다.

그는 이어 “쿠팡의 60만 평의 인프라에서 근무하고 있는 5만 명의 안전은 물론 고객과의 약속을 지키기 위한 비용으로 기꺼이 감내하고자 한다”고 덧붙였다. 쿠팡은 올해 초 코로나19가 확산되자 고객을 위해 마스크 가격을 동결했다. 다른 온라인 쇼핑업체가 배송을 몇 주씩 지연시킬 때 익일 배송 약속을 지켰다. 동시에 새벽배송과 당일배송을 더 늘렸다. 쿠팡은 매일 100만 가구의 고객들에게 식품과 생필품을 배송해, 감염 확산 및 사재기 방지에 기여했다.

포나로 CFO는 “이번 위기에서도 손실을 우려해 고객 경험을 희생시키는 일은 결코 없을 것이다“라며 “고객이 어려운 상황에 처해 있을 때 우리는 다시 한번 고객의 버팀목이 되어야 한다”고 강조했다.

쿠팡 관계자는 “쿠팡은 거대한 실물 인프라”라며 “인적 투자가 필요 없는 다른 IT기업들과 달라 지속적인 투자가 필요하다”고 말했다.

[아래 이메일 전문]

쿠팡 동료 여러분,

코로나19의 위기가 수도권을 시작으로 다시 확산되고 있습니다. 전문가들은 2차 대유행 가능성까지 경고하고 나섰습니다. 쿠팡도 예외가 될 수 없습니다. 이런 시기일수록 회사는 무엇보다도 쿠팡에서 일하는 모든 분들의 안전을 위해 최선을 다할 것입니다.

위기가 다가올 때, 고객은 우리에게 더욱 의지하게 됩니다. 첫번째 코로나19 파도가 밀려왔던 연초에도 우리는 고객을 위해 마스크 가격을 동결했습니다. 다른 온라인 쇼핑업체가 배송을 몇 주씩 지연시킬 때 익일 배송약속을 지켰고, 동시에 새벽배송과 당일배송 비중을 더 늘렸습니다. 매일 100만 가구의 고객들에게 식품과 생필품을 배송하면서 감염 확산 및 사재기 방지에 기여했다는 이야기도 들었습니다.

이런 약속을 지키기 위해 회사는 막대한 추가 손실을 짊어져야 했습니다. 코로나19는 올해 우리에게 예상하지 못한 거래량 15% 정도를 증가시켰습니다. 하지만 우리는 연간 약 5000억 원 수준의 코로나19 관련 지출을 추가로 부담하게 됐습니다. 우리는 이를 쿠팡의 60만 평 인프라에서 근무하고 있는 5만 명의 안전은 물론 고객과의 약속을 지키기 위한 비용으로 기꺼이 감내하고자 합니다. 여러분과 고객을 위해서라면 쿠팡은 물러서지 않습니다.

이번 위기에서도 손실을 우려해 고객 경험을 희생시키는 일은 결코 없을 것입니다. 고객이 어려운 상황에 처해 있을 때 우리는 다시 한번 고객의 버팀목이 되어야 합니다.

쿠팡의 존재 이유는 언제나 고객입니다. 고객에게 “쿠팡 없이 어떻게 살았을까?”라는 얘기를 들을 수 있도록 함께 노력해 주시기 바랍니다.

감사합니다.

Alberto / Chief Financial Officer

취재 문의 media@coupang.com