

손바닥만한 화면 뒤의 모든 테크놀로지

2019. 8. 27.



고객을 위한 기술발전이란 눈앞의 지저분한 것을 없애고, 단계를 단순화하는 것입니다. 원하는 곳으로 가기 위한 여정에서 만나는 통로가 하나일 때와 두 개일 때 혹은 대여섯일 때 사람들의 피로도도 확연하게 달라집니다.

퇴근길 편의점에 들러 호빵을 사려고 합니다. 그런데 편의점 문 앞에서 매번 개인 정보를 요구한다면, 드디어 편의점에 들어갔더니 호빵과 비슷하게 생긴 수백 개의 상품과 수백 개의 가격이 선택을 어렵게 만든다면, 가까스로 호빵을 선택해 계산대에 갔더니 점원이 결제를 위해 스무고개를 펼친다면, 그따위 호빵 안 먹고 말겠다 선언하게 될 것입니다. 내가 290만 원짜리 평면 TV를 사겠다는 것도 아니고, 호빵일 뿐이잖아요.

호빵 하나로 지나친 비약이 아닌가 하신다면 이제 온라인 쇼핑에 대한 이야기를 해보는 게 좋겠습니다. 우리는 온라인을 통해 무엇이든 살 수 있는 시대에 살고 있다고 이야기합니다. 여기서 '무엇이든'에 포함되는 것은 무엇일까요?

문맥상 뭔가 거대한 것, 특별한 것이 어울릴 것 같지만 그렇지 않습니다. 오히려 '이제 호빵도 온라인으로 산다', '이제 배추도 온라인으로 산다', '이제 기저귀도 온라인으로 산다'와 같은 표현이 더 어울립니다. 별것 아닌 품목일수록 온라인으로 사는 것이 더 특이하게 느껴지는 까닭은 이런 생각 때문입니다. '온라인 쇼핑은 번거롭다', '불편하다', '오래 기다려야 한다.'

하지만 기술은 이 번거로움을 편리하고 즐거운 경험으로 바꾸고 있습니다. 이제는 신선식품도 온라인으로 구매하는 시대잖아요. 하지만 모든 쇼핑물이 다 그런 것은 아니죠. 여기에는 고객의 편리하고 즐거운 쇼핑경험을 책임지고자 하는 의지가 중요합니다. 오늘 제가 이야기할 내용은 쿠팡 'Search & Discovery 팀(S&D 팀)'이 구축하고 있는 즐거운 온라인 쇼핑경험과 테크놀로지의 상관관계입니다.

온라인 쇼핑을 힘들게 하는 것들

함께 온라인으로 기저귀를 한번 사볼까요? 쿠팡 사이트에서 기저귀 브랜드명을 검색해 보았습니다.



쿠팡 추천

하gis 네이처메이드 밤부 밴드형 기저귀 여아용 중...

11% 69,620원

52,900원 로켓배송 (1매당 367원)

내일(수) 8/28 도착 보장

50,255원 정기배송 ↓ 5%

★★★★★ (59)

추가 할인쿠폰

최대 529원 적립

하gis 네이처메이드 밴드형 기저귀 여아용 소형 2단계...

32% 66,400원

43,900원 로켓와우 (1매당 281원)

내일(수) 새벽 도착 보장

41,705원 정기배송 ↓ 5%

★★★★★ (2,201)

추가 할인쿠폰

최대 439원 적립



"쿠팡앱 화면"

< 이 상품의 다른 판매자 (14)

하기스 네이처메이드 밴드형 기저귀 여아용 소형 2단계(4~8kg), 156매

현재 상품

43,900원 무료배송

쿠팡 

배송일

내일(수) 8/28

도착 보장

44,150원 무료배송

(주) 다스프로

배송일

모레(목) 8/29

도착 보장

44,200원 무료배송

주식회사 제이제이물류

배송일

모레(목) 8/29

도착 보장

44,500원 무료배송

마이이클럽

배송일

모레(목) 8/29

도착 보장

46,900원 무료배송

주식회사 티에스

배송일

금요일 8/30

도착 보장

45,000원 + 2,500원(배송비)

코지순(COZYSOON)

배송일

모레(목) 8/29

도착 보장

47,900원 무료배송

홀세일세븐코리아 주식회사

배송일

모레(목) 8/29

도착 보장



"이 상품의 다른 판매자 화면"

쿠팡의 검색페이지는 고객의 필요에 따라 구성되어 있습니다. 서로 다른 종류의 기저귀가 중복 없이 노출되는 것은 물론이고 키워드에 맞지 않는 상품을 찾아보기 어렵죠.

쿠팡의 상품검색 페이지는 아이템 워너 방식을 통해 상품을 보여주는데, 여러 판매자가 같은 상품을 등록한 경우 이들의 가격, 배송, 상품 만족도 등을 고려해 가장 좋은 조건을 가진 업체의 상품 한 개만을 대표로 노출시킵니다. 그렇다면 중복된 다른 판매자들의 상품들은 어디로 갔을까요? 바로 제품의 상세페이지에서 이 상품의 다른 판매자 목록으로 확인할 수 있습니다. 쿠팡의 검색 기술은 고객이 찾는 상품을 보여줍니다.

반면 이런 기술이 없는 쇼핑몰 및 가격 비교 사이트에서는 고객이 찾는 상품 대신 그 상품을 파는 판매자만을 보여주며 불필요한 스크롤을 만들어 냅니다.

무수히 많은 판매자가 제시하는 수많은 종류의 상품을 좁은 스마트폰 화면에서 선택해야 하는 고객에게는 원하는 상품을 고르는 일이 건초 더미에서 바늘 찾기가 되고 맙니다. 또, 이러한 쇼핑몰 또는 가격비교 사이트에서는 판매자들이 검색 결과에 더 많이 노출되려고 하나의 상품 키워드에 무수히 많은 상품 목록을 포함시키곤 합니다.

열심히 제품을 비교해 최저가 상품을 클릭했는데 용량이 가장 작은 미끼를 골랐거나, 사진과는 전혀 다른 제품 수십 개가 우르르 창을 메우는 불편한 경험을 해보셨을 거예요. 모두 온라인 쇼핑경험의 피로도를 올리는 과정입니다.

🔍 검색어를 입력하세요.

내가 본 상품의 연관상품

[더보기 >](#)



하吉斯 네이처메이드 밤부
밴드형 기저귀 여아용...
46,900원 로켓배송



하吉斯 보송보송 밴드형
기저귀 아동공용 중형 3...
33,120원 로켓배송



하吉斯 네이처메이
형 기저귀 남아용 :
17,450원

님을 위한 추천상품

[더보기 >](#)



보솜이 리얼코튼섬머 19년
형 팬티형 기저귀 남아용...
35,520원 로켓배송



수앤 어린이 창문열림방지
락은, 단일 색상, 1개
8,900원 로켓와우



청정원 셰프의 치킨
340g, 1개
5,500원 로켓배송

요즘 인기있는 스포츠 가방

[더보기 >](#)





기저귀



취소

팬티

여름

하기스

페넬로페

마이포...



로켓

필터



보솜이 액션핏 팬티형 기저귀 남아용 특대형(13~1...

1% 37,680원

37,030원 로켓와우 (1매당 309원)

내일(수) 새벽 도착 보장

35,179원 정기배송 ↓ 5%

★★★★★ (1,032)

추가 할인쿠폰

최대 370원 적립



보솜이 리얼코튼 밴드형 기저귀 여아용 특대형(13...

38,550원 로켓배송 (1매당 301원)

내일(수) 8/28 도착 보장

36,623원 정기배송 ↓ 5%

★★★★★ (68)

추가 할인쿠폰

최대 386원 적립





검색 가이드버튼

< 기저귀

필터

팬티
여

로켓

스너글스 스너그핏
기저귀 남여공용 잠

20% 37,900원

29,990원 로

(1매당 312원)

내일(수) 새벽 도착

28,491원 정기배

★★★★★ (75)

C 최대 300원 적립

정기배송

쿠폰티

무료배송

정렬 ↓↑ ▽

할인 ▽

카테고리 ▽

브랜드 ▽

상품 상태 ▽

최대 사용가능 체중 ▽

사용계절 ▽

기저귀 형태 ▽

기저귀 단계 ▽

총 수량 ▽

성별 ▽

가격대 ▽

별점 ▽

검색 필터

쿠팡에서는 다르죠. 내가 원하는 상품이 내 쇼핑 패턴에 따라 자동으로 제시되는 추천상품이나 연관 키워드를 통해 손쉽게 눈에 띕니다. 이외에도 원하는 상품까지 안내해 주는 가이드 버튼, 검색 키워드에 따라 자동으로 바뀌어 제시되는 검색 필터 항목 등 다양한 검색기능이 상품 발견에 필요한 시간을 최소화하고 쇼핑의 번거로움을 줄여 줍니다. 내가 원하는, 혹은 내게 필요한 정확한 상품을 제공하는 건 당연하게 따르는 결과이구요.

S&D와 S&D-less의 차이

이 과정에서 쿠팡의 S&D 팀은 고객의 총체적인 온라인 쇼핑경험을 돕습니다. 편의점에 휘리릭 입장해 호빵 찜기로 직진해서 호빵을 집어 들고는 곧바로 결제해서 문을 나서는 단순한 경험 말이에요. 쿠팡은 사실 이것보다 한 걸음 더 나아갑니다. 별생각 없이 출출한 상태로 편의점에 들어섰는데 마침 점원이 향긋한 냄새가 나는 호빵을 권한다던가, 호빵과 함께 마실 수 있는 따뜻한 커피도 권하는 것이죠. 이런 편리하고 행복한 쇼핑 경험이 바로 S&D를 통해 가능한 일입니다.

다음편에서는 쿠팡 S&D 팀의 개발과정을 보다 세밀하게 살펴보고자 합니다. 이번 글로 쿠팡의 검색기술에 관심이 생겼다면 다음 편도 기대해 주세요.

취재 문의 media@coupang.com