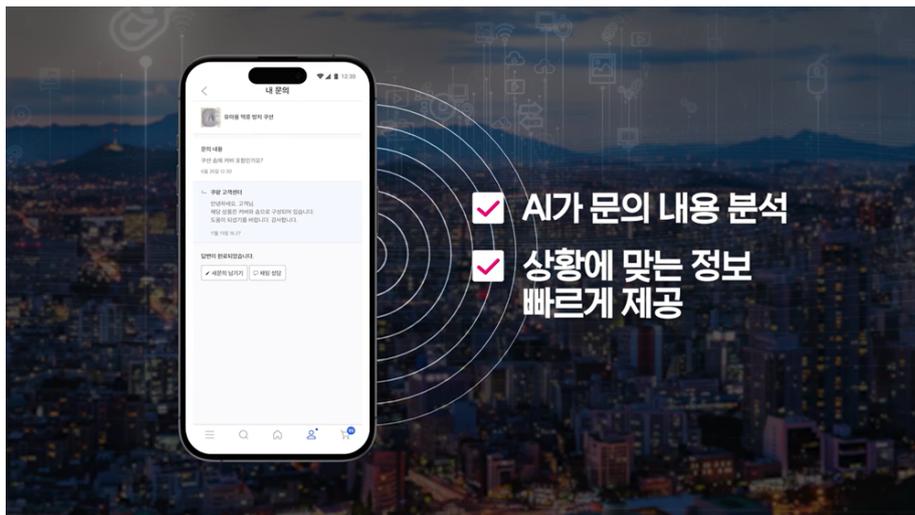


쿠팡 앱을 움직이는 AI 기술 혁신 이야기

2025. 10. 1.

쿠팡은 모든 고객 분들이 'WOW'하는 경험을 만들기 위해 고객의 작은 목소리에도 귀 기울입니다. 그리고 그 목소리를 반영하기 위해 모든 구매 여정에 첨단 기술을 접목해 더 나은 쇼핑경험을 만들어가지요. 오늘은 고객경험에 담긴 쿠팡 AI 기술 혁신 이야기를 영상으로 소개합니다.

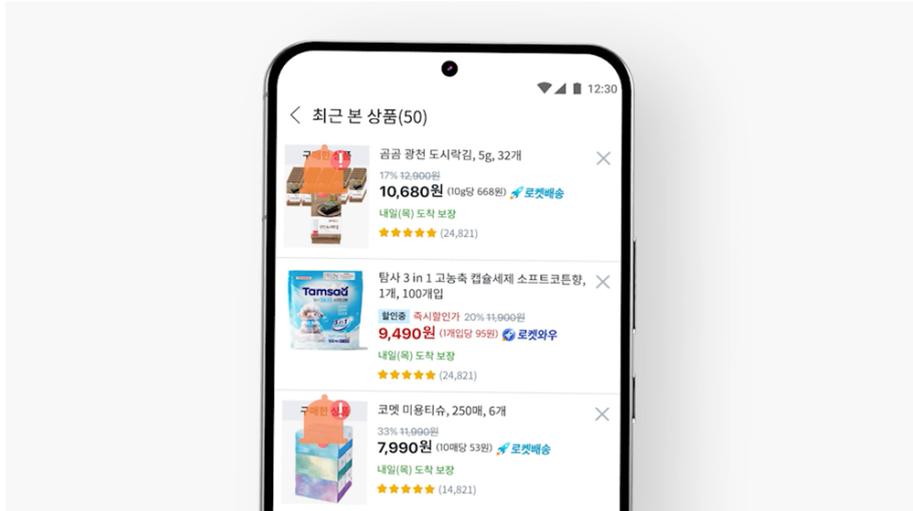
온라인 쇼핑에서 배달 음식, OTT, 엔터테인먼트, 럭셔리 경험까지 온오프라인 경계를 넘나드는 쿠팡만의 커머스 라이프. 그리고 이 모든 경험의 시작은 단 1cm 남짓한 작은 아이콘 하나에서 출발합니다. 이 작은 아이콘 안에는 고객 경험을 높이기 위한 AI 기술들이 곳곳에 숨어 있습니다.



“단 한 명의 고객까지 ‘WOW’ 할 수 있도록. 쿠팡 CS는 365일 24시간, 고객이 원할 때 즉시 응답할 수 있도록 운영되고 있지만 저희는 그 이상을 지향합니다.” - 고객 서비스 팀 Dania님

“쿠팡 AI 에이전트는 고객 문의가 접수되면, 해당 상품의 특성과 문의 내용을 정밀하게 분석해 상황에 맞는 정보를 빠르게 제공합니다.” - 고객 서비스 팀 Ines님

“저희 시는 고객 반품 피드백을 분석해 제품, 서비스, 선택 개선 기회에 대한 귀중한 인사이트를 제공합니다. 빠른 분석을 통해 모든 주문에서 더 나은 경험을 제공할 수 있습니다. 쿠팡에서는 항상 고객의 의견에 귀를 기울이며, 이제 시를 통해 더욱 빠르게 고객에게 다가가고 있습니다.” - 쿠팡 고객 서비스 팀 Shashank님



“고객들은 상품을 구매하기 전에 여러 상품들을 꼼꼼히 비교한 후 구매하고 싶어 하시는데요. 그래서 저희는 관심 상품들을 쉽게 비교해 빠르게 구매할 수 있도록 ‘최근 본 상품’ 페이지를 만들었습니다. 그랬더니 놀랍게도, 쿠팡 앱을 방문 한 고객 10명 중 1명이 이 기능을 클릭했더라고요.” - 쇼핑 프로덕트 팀 Emily 님

“특히 이미 구매를 마친 상품을 표시를 해주기 때문에, 아직 구매를 끝내지 못한 상품들만 모아서 보기가 정말 편리해졌습니다.” - UX 팀 Ollie 님



빠르고 편리하게 배달 음식을 주문할 수 있는 쿠팡이츠 앱에서도 AI 기술을 활용한 UX 디자인 기능이 개발돼 고객 경험을 한층 더 높였습니다.

“쿠팡 앱을 사용하시는 고객님들은 많은데 쿠팡이츠로 전환하는 건 번거롭다는 피드백이 많았어요. 그래서 쿠팡 앱에서도 클릭 한 번이면 1초 안에 이츠를 이용하실 수 있는 UX를 설계했습니다.

(개선 이후) 50대 이상의 고객님 비중이 유의미하게 증가했고요, 그 결과 높은 만족도를 이끌어 냈다고 생각해요.” - 쿠팡이츠 고객 성장프로덕트 팀 Jayce 님



배송이 끝난 후에도 쿠팡의 고객 경험은 발전을 멈추지 않습니다. 쿠팡은 최고의 고객 경험을 제공하기 위해 AI 기술로 혁신합니다.

취재 문의 media@coupang.com