

과일 쇼핑의 불안을 지우는 사람들, 쿠팡 로켓프레시 품질관리팀

2026. 5. 8.



‘이 딸기는 맛있을까?’ 장을 보다보면 종종 이런 류의 의문이 들곤 합니다. 온라인 쇼핑 중이라면? 그 불안감은 더하죠. 달콤한 과일만 골라내는 베테랑들이 쿠팡 로켓프레시 팀에 있습니다. 쿠팡 뉴스룸 팀이 로켓프레시 품질관리팀의 두 전문가를 만났습니다. 로켓프레시 품질관리팀 한수민 전국 현장 운영 관리자와 이엄지 지역 관리자입니다.



로켓프레시 품질관리팀 한수민 님. 오프라인 마트에서 품질관리 경력을 쌓았고, 8년 전 쿠팡에 입사해 현재는 전국 쿠팡 풀필먼트 센터의 품질관리 운영을 총괄하고 있다.



로켓프레시 품질관리팀 이엄지 님. 쿠팡 로켓프레시 운영 조직 최초 여성 매니저로, 편의점 업계에서 경력을 쌓아 쿠팡에 합류했다. 현재는 인천, 부천, 평택 풀필먼트 센터의 품질관리를 담당하고 있다.

안녕하세요, 간단한 팀 소개 부탁드립니다. 로켓프레시 품질관리 팀은 어떤 팀인가요?

안녕하세요, 저희 로켓프레시 품질관리 팀은 신선식품이 산지부터 와우회원에게 가기까지 모든 여정에서 기준 이상의 품질을 유지하도록 관리하는 팀입니다. 오프라인 마트, 편의점, 농업, 가공업 등 여러 업계에서 다년간 품질관리를 해온 전문가들이 모여있어요. 직접 물류 현장에서 부딪히며 성장한 분들도 많이 계시고요.

오프라인 마트와 쿠팡 로켓프레시의 품질관리 업무는 어떻게 다른가요?

오프라인 마트는 손님이 직접 본인 눈으로 보고 사고 싶은 걸 고르잖아요. 근데 쿠팡 같은 온라인에서는 상품을 직접 보거나 만져서 품질을 살펴볼 수가 없어요. 물류나 배송 과정에서 환경 변화도 있고요. 저희가 최전선에서 와우회원들을 만족시켜야 하는 입장이에요. 한마디로 쿠팡에서는 고객 대신 물건을 사는 사람, '장을 봐주는' 역할까지 하는 거죠.

장을 대신 봐준다는 표현이 흥미로워요. 어떻게 물류 리드타임을 고려해 장을 보시나요?

쿠팡에서 바나나 사 먹어보셨나요? 쿠팡은 바나나를 살짝 덜 익은 상태부터 셋노랑게 익기 직전까지의 범위로 맞춰서 챙겨드려요. 한 송이를 하루에 다 드시진 않잖아요. 그래서 며칠 동안 나눠 드실 수 있도록 적당히 후숙해 보내드립니다. 원래 바나나는 외국에서 배 타고 들어올 때는 밀봉돼있다가, 쿠팡 풀필먼트 센터에 입고되기 전, 국내 파트너사에서 후숙 가스를 넣어서 익히기 시작하거든요. 저희가 후숙 정도의 기준을 세워 입고 물량을 관리해 적절한 품질을 맞춰드리는 거죠.



로켓프레시 품질관리팀 한수민 전국 현장 운영 관리자



쿠방 로켓프레시 품질관리팀은 와우회원이 며칠동안 바나나를 나눠먹을 수 있게 적당한 정도로 익은 바나나를 출고시킨다.

그럼 그런 최적의 품질을 위해서 로켓프레시 품질관리팀은 구체적으로 업무를 하시는지 궁금합니다.

물류센터 진열 전에 표본을 뽑아 중량과 당도를 체크하고, 속이 상하기 쉬운 농산물은 직접 잘라보는 ‘파괴 검품’도 진행해요. 또, 보관 중인 재고의 선도도 수시로 확인하고, 포장 상태도 검수합니다. 포장 문제로 배송 중에 압상이나 상처가 생길 수 있거든요. 출고 후에도 고객 문의가 들어오면, 품질관리 전문가들이 전국 재고에 동일한 이슈가 없는지 다시 살펴봅니다. 철저한 관리를 위해 때로는 직접 산지로 내려가기도 하고요.

산지까지 가시는 거면 정말 전 과정을 다 다루시네요. 산지에 나가서는 어떤 일을 하셨나요?

2024년 말부터 진행한 딸기 산지 검품을 말씀드리면 좋을 것 같아요. 원래는 각 풀필먼트 센터에 상품이 입고되면 그때부터 검품 작업을 합니다. 하지만 이때는 산지로 갔어요. 미리 검품하려고요. [수확 후 24시간 이내에 딸기를 산지에서 배송지까지 보내는 프로젝트](#)였거든요. 산지에서 1차로 검품을 하고, 물류센터에서는 기존 대비 표본 비율을 낮춰서 2차 검품을 했습니다. 품질을 유지하면서도 물류 작업을 빠르게 처리할 수 있도록 한 거죠. 이 프로세스 정착을 위해서 전국의 딸기 산지에 직접 갔던 일이 기억에 남네요.

힘들지는 않으셨나요? 물량 회송을 결정하는 업무 특성상 농가와 관계가 좋지 힘들 것 같아요.

처음에는 정말 어려웠어요. 이를테면, 딸기 산지에서는 '지금 당장 먹는 데는 아무 문제없지 않냐'고 말하시고, 저희는 '이건 못쓴다'고 말하는 상황이 벌어지는 거예요. 서운해하시기도 했고요. 그런데 쿠팡에서는 훨씬 엄격하게 품질을 봐야 하거든요. 상품이 풀필먼트 센터에 들어왔다가 고객 집 앞까지 가는 이동 과정이 있잖아요. 그래서 며칠 내내 옥신각신 하기도 하고, 설득하기도 하면서 몇 주 동안 눈높이를 맞추는 작업을 했어요.

그 결과 문제 상품이 나와 회송시키는 경우도 크게 줄고, 신선한 딸기가 빠르게 배송 가능해지면서 고객 평점도 크게 올랐습니다. 꾸준히 현장에서 소통하다 보니, 이제는 산지 분들도 쿠팡의 배송 과정과 유통 시스템을 완벽하게 이해하게 되셨고요. 나중에는 좋아져서 파트너사로부터 고맙다며 공로상과 감사패까지 받았습니다.

농가 입장에서는 맞춤형 품질 교육을 받을 수 있는 기회였네요. 파트너사에게 도움을 준 다른 사례도 자랑해 주세요.

예전엔 방울토마토나 블루베리 케이스가 배송 과정 중에 부러지거나 열리는 경우가 있었어요. 기존엔 상품을 마트에서 직접 사는 경우만 있었지만, 요즘은 배송이 되잖아요. 그러니까 원래 케이스로는 충분하지 않았던 거죠. 그래서 저희 직원들이 케이스가 열리지 않게 하나하나 다 테이프 처리를 해봤습니다. 그랬더니 반품률이 기존 대비 30% 이상 개선되는 거예요. 그 데이터를 바탕으로 공급사에 개선을 요청했습니다. 그 덕에 고객 만족도도 올라갔고, 지금은 아예 제조 단계에서부터 케이스가 안 열리게 처리된 상품들이 물류센터에 입고되고 있습니다.



고무줄 처리가 된 방울토마토 케이스



로켓프레시 품질관리팀 이엄지 지역 관리자

계절이나 트렌드 변화에 따라 업무가 달라지시는 건 없나요?

최근 기온이 올라가고 하우스 재배 농가가 많아지면서, 과일 출하 시기가 매년 10일에서 15일가량 계속 앞당겨지는 추세입니다. 딸기, 귤, 참외 등 굉장히 많은 과일들이 그래요. 5월 초면 **수박**이 맛있는 시기라고 보시면 될 정도로요. 그래서 저희 팀은 이런 기후 및 환경 변화를 반영해 입고 시기를 조정하고 상품을 검품하고 있습니다.

또, 누가 언제 주문하든 질 좋은 신선식품을 받으실 수 있게 저희는 과일 시즌이 새로 시작될 때보다도 ‘끝물’에 가장 집중합니다. 아무래도 시즌 끝으로 갈수록 퀄리티가 떨어지기 쉬워서요.

환경적인 변화에서 오는 문제를 해결하신 적 있다면 같이 소개 부탁드립니다.

지난 겨울에 **귤 검품 프로젝트**를 진행했습니다. 귤은 제주도에서 배를 타고 오다 보니, 온도나 습도가 달라져서 상태가 변하는 경우가 있어요. 그래서 작년엔 각 풀필먼트 센터가 아니라 검품 특화 센터로 귤을 다 받았어요. 거기서 귤만 봤죠. 검품 표본 비율을 크게 높이고 문제 상품은 현장에서 바로 교체했습니다. 기존과 동일한 때에 배송할 수 있게 다른 모든 작업 시간을 조금씩 당겼고요. 함께 노력한 덕분에 품질도 올라가고 매출도 증가한 성공 사례였습니다.

마지막으로 품질관리자 입장에서 이걸 정말 쿠팡 로켓프레시가 잘한다고 자랑스럽게 생각하시는 부분은 무엇인지도 궁금합니다. 와우회원들이 로켓프레시의 신선식품을 왜 믿어야 할까요?

시작부터 끝까지 진짜 콜드체인으로 이어지는 곳은 쿠팡 뿐이라고 생각합니다. 물류 과정 중에 상품이 진열 공간에 들어가는 데까지 대기하는 시간이 있어요. 냉동식품은 그사이에 녹을 수가 있거든요. 이걸 방지하기 위해 쿠팡은 한 5년 전부터 대기공간도 별도의 냉동 룸으로 만들어놨습니다. 콜드체인이 검품하는 구역까지도 유지되는 거죠.

사람도 추운 데 갔다 더운 데 가면 살이 트잖아요. 상품도 그래요. 균일한 품질을 유지하려면 온도를 계속 지켜줘야 합니다. 그래서 올해부터는 전국 센터 온도를 중앙에서 1시간 단위로 모니터링하는 시스템을 도입 중입니다. 산지, 물류센터에 입고되는 차량, 입고 대기 공간, 물류센터, 배송될 때까지. 쿠팡이 모든 과정에서 품질을 꼼꼼하게 관리하고 있다는 점을 와우회원분들이 알아주셨으면 좋겠습니다.



취재 문의 media@coupang.com