

쿠팡이츠와 관련된 일각의 일방적인 주장에 대해 알려드립니다

2021. 2. 3.

- 배달파트너 배달 취소 이유 51% “멀어서” 원거리 보상 강화
- 고객은 음식 제때 받지 못하고, 상점 판매 기회 상실로 이어져
- 배달비 범위 넓혀 먼 거리 주문에 2,500원부터 최대 2만 6,000원까지
- 일방적 상점 수수료 인상 통보 역시 사실무근

상점에 고객의 배달비를 받아 배달파트너에게 2,500원만 지급한다는 주장은 사실과 다릅니다.

쿠팡이츠의 변화된 시스템은 기본배달비의 범위를 2,500원부터 16,000원으로 넓히고 거리별 할증을 최대 10,000원까지 추가 지급합니다.

기존 배달파트너의 원거리 배달 기피 현상으로 고객은 음식을 제때 받지 못하고 상점은 판매 기회를 잃게 되는 경우가 많았습니다. 실제로 2020년 12월 한 달간 배달파트너가 주문 수락 후 취소한 사유를 분석한 결과 51%가 먼 거리로 인한배달 취소로 나타났습니다. 동일한 프랜차이즈임에도 지역과 고객의 위치에 따라 주문 거절률이 2.8배 차이 나는 경우도 있었습니다.

이에 쿠팡이츠는 배달파트너의 배달비를 기본배달비와 거리별 할증으로 구성하고, 배달파트너의 의견을 수렴해 원거리 배달 보상을 대폭 강화했습니다. 개편 후, 고객은 어디에 살든지 따뜻한 음식을 받을 수 있고, 먼 거리 주문 배달도 마다하지 않는 배달파트너들은 최대 2만6000원까지 받을 수 있게 됩니다.

쿠팡이츠는 배달 구역을 세분화하고 구역별로 비용 체계를 다양화하는 등 고객이 어디에 있든 ‘한 집 한 배달’ 혜택을 드리기 위해 노력하고 있습니다. 고객과 상점에 추가 부담 없이 원거리에 대한 보상을 강화함으로써 배달 거리에 따른 실질적인 시간과 노력에 비례하는 보상체계를 마련한 것입니다.

일방적인 상점 수수료 인상 통보는 사실이 아닙니다.

쿠팡이츠는 서비스 런칭 초기 제공한 시범 서비스 기간이 만료됨에 따라 이를 해당 상점에 안내했습니다. 2021년 1월 1일 기준 전체 입점 상점 중 3.02%가 이에 해당하며, 상점별 계약 만료 시점에 따라 종료될 예정입니다. 이러한 사실을 두고 쿠팡이츠가 상점에 일방적으로 수수료 인상을 통보했다는 일부의 주장은 악의적 왜곡에 불과합니다.

쿠팡이츠는 더 나은 고객 경험을 제공하고, 배달파트너, 상점과 상생할 수 있도록 노력하고 있습니다. 앞으로도 쿠팡이츠만의 ‘한 집 한 배달’ 약속을 위해 최선을 다하겠습니다.

취재 문의 media@coupang.com