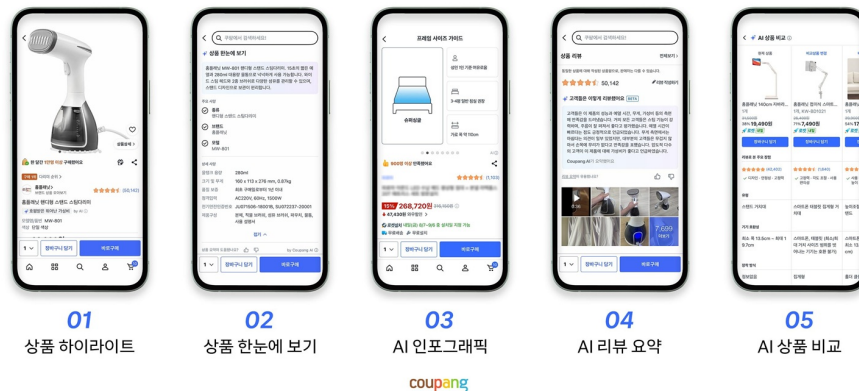


[보도자료] 쿠팡, AI로 쇼핑 경험 개선 “비교부터 구매 결정까지 한 번에”

2026. 8. 7.

쿠팡, AI로 쇼핑 경험 대폭 개선



- 상품 탐색 및 비교 돕는 AI 도입해 고객 경험(CX) 고도화
- 복잡한 스펙은 직관적인 이미지로, 수많은 리뷰는 핵심만 요약
- 고객이 묻기 전에 맞춤형 상품 비교와 특징점 알아서 분석도

2026. 08. 07. 서울 - 쿠팡이 인공지능(AI) 기술을 활용해 상품 탐색부터 비교, 구매 결정에 이르는 고객 쇼핑 경험(CX)을 대폭 개선했다고 7일 밝혔다. 단순한 텍스트 나열이나 챗봇 검색을 넘어, 고객이 묻기 전에 인공지능(AI)이 먼저 복잡한 정보를 분석하고 시각화하여 쇼핑 전 과정을 획기적으로 재설계한 것이 핵심이다.

쿠팡은 최근 주요 카테고리에 AI를 활용하여 ‘상품 한눈에 보기’ 기능을 적용해 고객이 상품 설명의 핵심을 빠르게 파악할 수 있도록 했다. 단순히 상품 스펙 요약에 그치는 것을 넘어, 고객이 알고 싶어할 만한 상품 특징을 예상해 간략하게 설명한다. 예를 들어 비슷한 가격대의 가전제품이라도 고객의 생활 환경이나 라이프스타일에 따라 어떤 장점이 중요한지 강조하여 선택을 돕는다.

상품설명 페이지에서 상품명 바로 아래에 해당 상품의 특징점을 요약해 노출하는 ‘상품 하이라이트’ 기능도 선보였다. 이를 통해 고객이 상품설명 페이지를 탐색하기 전부터 필요한 정보를 즉시 확인할 수 있어 쇼핑이 훨씬 편리해졌다.

냉장고, 에어컨, 침대, 커튼 등 비교해 볼 만한 포인트가 많은 상품을 위한 ‘AI 인포그래픽’ 기능도 주요 가전 카테고리의 로켓배송 상품에 적용이 완료됐다. 복잡한 상품 스펙을 AI가 직관적인 인포그래픽으로 자동 변환해, 고객들이 상품의 핵심 성능을 한눈에 쉽게 파악할 수 있다. 세탁기의 경우 상품의 용량에 따라 티셔츠를 몇 장까지 세탁 가능한지, 적합한 가구 구성원 수는 몇 명인지 등을 보여주는 식이다.

AI가 고객들이 남긴 상품 리뷰를 요약해주는 기능도 적용돼 있다. 여러 고객들의 리뷰를 바탕으로 가장 많이 언급된 긍정 및 부정 포인트를 요약 정리해주는 기능이다. 덕분에 수많은 리뷰를 일일이 확인하지 않아도 이용자들의 평가를 빠르게 한 눈에 파악할 수 있는 것이 장점이다.

올 초 가전 및 디지털 카테고리에 적용된 ‘AI 상품 비교’ 기능도 고객들의 긍정적인 반응을 얻고 있다. 고객이 별도의 챗봇에 직접 질문해야 다른 상품과 비교를 해 주는 일부 서비스와 달리 쿠팡은 고객이 상품설명 페이지에서 상품을 탐색하는 과정에서 AI가 고

객의 탐색 기록, 상품 정보 등 다양한 정보를 바탕으로 관련성이 높은 상품과의 비교 정보를 제공한다.

예를 들어, 고객이 A사 16인치 랩탑 상품을 보고 있다면, 같은 모델의 17인치 상품 또는 저장장치 용량이 더 큰 상품 등 비교해보면 좋을 상품의 정보를 비교해 보여준다. AI는 고객이 상품을 쉽게 비교할 수 있게 ‘멀티태스킹에 적합’, ‘가성비 높음’ 등 상품의 주요 특성과 차이점을 분석하여 정보를 제공한다.

쿠팡 관계자는 “현재 성공적으로 적용된 AI 비교 요약 등의 기능을 넘어, 앞으로 상품 상세 페이지 전반에 AI 적용 범위를 넓히고 고객 친화적인 기술을 도입할 계획”이라며 “고객이 어떠한 불편함 없이 쉽고 편안하게 상품을 선택할 수 있는 최적의 쇼핑 환경을 구축하겠다”고 말했다.

취재 문의 media@coupang.com