

국민 부업 '쿠팡 플렉스'에 도전해 봤습니다

2021. 7. 13.



쿠팡 고객들은 하루에도 몇 번씩 쿠팡앱에 들어가 주문을 하고, 하루에도 몇 번씩 로켓배송 상품을 받아보는 즐거움을 누립니다. 자정에 주문한 신선식품이 새벽에 도착하고, 아침에 주문한 제품이 저녁에 도착하기도 합니다. 이런 빠르고 빈번한 배송이 어떻게 가능한지 궁금해하는 분들이 많습니다.

쿠팡의 배송직원 쿠팡친구의 수는 한정되어 있지만 쿠팡에 들어오는 주문량은 매번 달라지고, 명절과 같은 시기에는 주문이 폭발적으로 늘어나죠. 그래서 쿠팡은 플렉서블한 일자리 쿠팡플렉스를 런칭했습니다. 쿠팡친들이 배송하지 못하는 물품들을 플렉서들이 배송하는 시스템인 것이죠.

지난 2018년 런칭한 이후 3년 동안 수십만 명의 플렉서가 참여해온 그야말로 국민 부업이라고 할 수 있죠.

온 국민의 편리한 부업으로 각광받고 있는 쿠팡 플렉스의 인기 비결을 알아보기 위해 뉴스룸 팀이 신분을 밝히지 않고 이틀에 걸쳐 플렉서로 일해 봤습니다. 그리고 플렉스 운영에 담긴 쿠팡만의 기술력을 확인하기 위해 플렉스 IT 담당직원과 마케팅 담당 직원도 만나 봤습니다.



1. 회원 가입과 업무 신청

먼저 플렉스 앱을 다운받고 회원가입을 합니다. 이어서 안내에 따라 PC에서 온라인 안전 교육 비디오를 시청합니다. 번거롭게 여겨질 수 있지만, 물건 나르는 일을 처음 해보는 분에게 꼭 필요한 내용들이 포함되어 있으니 반드시 꼼꼼하게 보는 것이 좋습니다. 예를 들어 허리와 관절에 무리가 가지 않게 무거운 물건을 드는 팁, 모양이 특이한 물건을 운반하는 팁 등이 소개되어 있습니다. 다음으로 앱에서 원하는 배송 지역을 1~3곳 선택해 업무 신청을 하게 되는데요. 그럼 보통 업무 전날에 확정 문자를 받을 수 있습니다. 동 단위까지도 지정할 수 있는데, 원하는 동에 일감이 없으면 인근으로 위탁되게 하는 옵션도 있습니다. 저는 송파구 일대를 담당하는 송파4 캠프를 지정했습니다.

Q&A

'캠프'란 무엇인가요?

쿠팡에서 주문한 상품은 '물류센터 - 캠프 - 고객'의 순서로 배송됩니다. 캠프에서는 쿠팡친구들과 플렉서들이 고객의 집까지 최종 배송을 담당하게 되죠. '캠프'는 마치 보이스카우트 캠프처럼 쿠팡친구들이 모이는 공간이라는 뜻이기도 합니다. 물론 코로나19 이후로는 캠프에서 사무실 등에 집결하지 않고 바로 자기 배송차량으로 이동하는 시스템으로 바뀌긴 했지만요.

배송하고 싶은 기프트*의 개수는 플렉서가 원하는 대로 정할 수 있습니다.

(*쿠팡에서는 배송 물품을 '[기프트\(선물\)](#)'라고 부릅니다)

저는 초보라 가볍게 50개를 선택했습니다. 첫날은 송파구 가락동의 빌라촌 지역을, 둘째 날은 송파구 문정동의 한 아파트 단지를 맡았습니다. 플렉서가 기프트 50~60개를 배송하는 데는 평균적으로 3~4시간이 걸린다고 하는데요. 과연 저는 얼마 만에 미션을 수행할 수 있을까요?

2. 캠프 도착과 물건 심기

자, 이제 업무 당일이 됐습니다. 자가용을 몰고 송파4 캠프가 위치한 장기물류센터로 들어갑니다. 캠프 입구에서는 차에 탑승한 채로 체온측정과 QR코드 스캔을 합니다. 그런 다음 주차구역에 차를 세워 두고 내 '롤테이너'를 찾습니다. 롤테이너마다 해당 플렉스가 담당하게 될 물건들이 잘 분류되어 있습니다. 쿠팡이 자랑하는 '업스트림 최적화' 기술 덕분인데요. 이미 물류센터에서부터 고객 별로 배송 상품들이 분류되어 나오기 때문에 플렉서나 쿠친들은 배송업무에만 집중할 수 있습니다. 이제 내 롤테이너를 찾아야 하는데요. 플렉스 앱에 표시된 6자리 번호가 붙어있는 롤테이너를 찾아 내 차로 돌돌돌 끌고 옵니다.



Q&A

물량이 위탁되는 기준은 무엇인가요?

플렉서에게 배송 구역과 기프트 물량을 위탁할 때는 쿠팡 플렉서의 신청 내역을 바탕으로 쿠팡의 알고리즘이 분배를 수행합니다. 플렉서 한 명당 너무 많은 물량이 위탁되면 피로도가 높아지고 배송시간도 지연되는 반면 너무 적은 물량을 위탁하면 플렉서들이 많은 수입을 올릴 수 없죠. 그래서 플렉서의 구역과 해당 지역 주문 물량, 플렉서가 얼마나 업무에 얼마나 익숙한 사람인지 등을 고려해 알고리즘이 적절한 물량의 균형을 맞추게 됩니다.

물건을 차량에 적재할 때에도 기술이 필요합니다. 테트리스 하듯 크기별로 무작정 적재할 것이 아니라 배송지가 가까운 기프트끼리 그룹으로 모아 놓으면 배송할 때 편리하겠죠. 차에 실을 때부터 계획적으로 잘 실어야 이동 동선도 최적화하고 배송 시간도 줄일 수 있습니다. 여기서 다시 한번 쿠팡의 알고리즘이 빛을 발합니다.

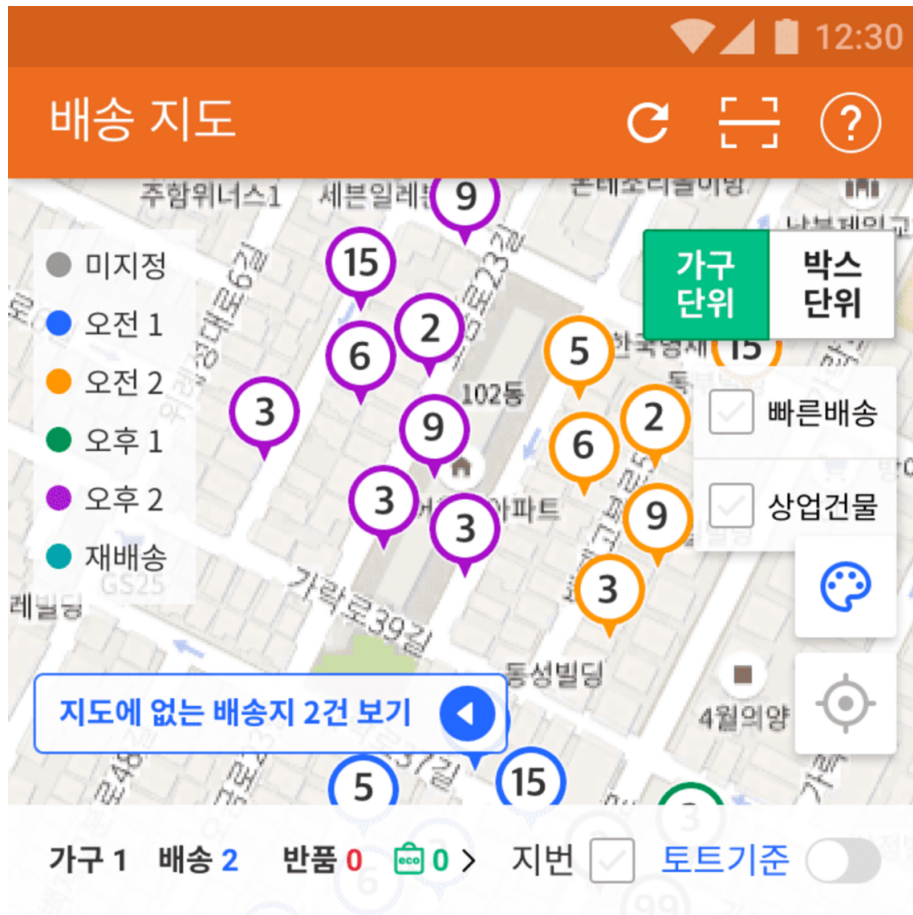
예를 들어 1그룹은 조수석에, 2그룹과 3그룹은 뒷좌석에, 4그룹과 5그룹은 트렁크에 싣는 식이죠. 이렇게 하면 나중에 물건을 찾느라 자동차의 온 좌석을 뒤지지 않아도 됩니다.

아주 드물게 송장이 잘못 프린트된 경우도 있는데요, 캠프 사무실에 물어봐도 좋고 카카오톡 오픈채팅방에서도 실시간으로 도움을 받을 수 있습니다. 기프트를 싣기 전에 주변의 고수들에게 조언을 구하는 것도 좋습니다. 저 역시 옆 차량의 선배 플렉서로부터 조언을 받아 약 30분 만에 50여개 물품 적재를 완료했습니다.

3. 배송과 회수

자. 드디어 배송에 나섭니다. 첫 배송지인 가락동으로 네비게이션을 찍어놓고 장지물류센터를 떠납니다. 약 10분 거리네요. 배송해야 할 기프트는 50여개이지만 쿠팡은 한집에서 여러 물건을 주문하는 경우가 많아 실제로 배송해야 하는 가구 수는 30여 곳 정도입니다.

물론 추천일 뿐이니 반드시 그대로 따라가야 하는 건 아닙니다. 익숙한 동네라면 내가 원하는 방식으로 배송 루트를 바꿔도 됩니다. 플렉스는 곧 자유니까요.



김쿠팡



서울특별시 송파구 송파대로 570

307A02 | 배송 2 · 반품 0 · 완료 0 · eco 회수 0

1 OPEX232 > 1424 > B3

× 해당없음 > 2423 > 12



플렉스 앱은 쿠친들이 사용하는 전용 PDA와 거의 유사한 기능을 제공하고 있으며 계속 개선되고 있습니다. 정말 유용한 기능이 많은데요, 그중 몇 개를 소개합니다.

- 가까운 배송지끼리 색깔별로 묶어줍니다. 물건을 차에 실을 때 그룹별로 1~5의 숫자가 지정된다고 말씀드렸는데요, 바로 그 번호에 따라 지도상에서 색깔 표시가 됩니다. 한눈에 알아보기 편하죠. 동그라미 안에 쓰여 있는 숫자는 배송해야 할 기프트 개수를 의미합니다.
- 배송지를 누르면 주문 고객의 정보와 물품 개수, 송장번호, 포장 종류와 크기 등이 화면 위에 표시됩니다. 이것을 보면 내가 한 번에 몇 개 가구, 몇 개 물품을 배송할 수 있을지를 가능해볼 수 있습니다.

- '배송팁'도 유용한 기능입니다. 각 배송지마다 선배 플렉서들과 쿠팡친구들이 남겨둔 팁을 볼 수 있습니다. 엘리베이터가 있는 건물인지, 현관문은 어느 방향에 있는지 등 실로 도움이 되는 정보들이죠. 실제로 제가 배송을 해보니 호수 표기가 잘 되어있는 아파트와는 달리 빌라촌과 상업용 건물에서는 호수와 층수 표시가 없는 경우도 많고 밖에서 볼 때 현관문의 위치가 애매한 경우도 많았습니다. 그럴 때는 미리 앱에서 배송팁을 확인하면 됩니다.
- GPS를 활용한 오배송(실수) 방지 기능도 있습니다. 지도상에 등록된 배송지에서 너무 멀리 떨어진 곳에서 '배송완료' 사진이 찍혔다면 앱에서 이를 자동으로 감지하고 안내 메시지를 보냅니다. 아파트 옆 동에 잘못 배달하거나 하는 경우를 막을 수 있죠.
- 사진을 이용한 오배송 방지 기능도 있습니다. 고객의 대문 앞에 기프트를 내려놓고 대문과 함께 배송완료 사진을 찍어야 하는데요. 이때 이전에 다른 플렉서들 혹은 쿠팡친구들이 찍어 놓은 사진들을 볼 수 있습니다. 이 사진만 비교해봐도 내가 제대로 배송지에 찾아왔는지 한눈에 확인할 수 있습니다. 사소하지만 많은 시간을 절약해주는 고마운 기능입니다.

어느덧 기프트 50여 개 배송을 무사히 마쳤습니다. 첫날은 약 네 시간 반, 둘째 날은 세 시간 반 정도 걸렸습니다. 평균 정도는 했네요. 아무래도 일이 손에 익을수록 작업 속도가 빨라지는 게 느껴졌습니다.

경험 많은 플렉서들은 간단한 장비들도 사용합니다. 예를 들어 대형 소핑백이 몇 개 있으면 자잘한 기프트들을 주소지별로 분류해 담아두기 좋습니다. 무거운 짐은 접이식 카트를 이용하면 좋고요. 또 스마트폰을 넣을 수 있는 포켓이 있는 조끼나 휴대폰 목걸이가 있어도 좋을 것 같습니다. 장갑 착용도 추천합니다. 스마트폰 사용을 위해 터치가 가능한 기능성 장갑이나 손가락 부분을 잘라둔 목장갑이 유용한 것 같습니다.

주의할 점도 있습니다.

제가 그렇게 하다가 스마트폰을 계단실 2층에서 1층 바닥까지 떨어뜨렸습니다. 다행히 전날 쿠팡에서 구매한 하드케이스를 장착했기에 폰은 상하지 않았지만, 아찔한 순간이었습니다.



꾸준한 인기의 비결

지금까지 쿠팡 플렉스의 속살을 들여다봤습니다. 그렇다면 플렉서들이 꼽는 플렉스의 대표적 장점은 무엇일까요.

- 하루에 4~5시간 정도, 원하는 시간을 고를 수 있고 동선도 자유롭습니다. 아이를 어린이집에 보낸 부모, 은퇴자, 학생에게 짝짤한 부업이 됩니다.
- 쿠팡 플렉스 앱은 쿠팡친들이 쓰는 PDA의 기능을 거의 다 가지고 있습니다. 또 앱 하나로 업무신청부터 적재, 배송, 회수, 정산까지 처리할 수 있어 편리합니다. 쿠팡의 글로벌 개발자들이 직접 개발하고 물류센터 현장의 목소리를 반영해 매일 조금씩 개선해 나가고 있으니 당연하겠죠.
- 비대면 배송이 원칙이라 사람과 마주칠 일이 거의 없고, 아파트 경비원분들과 주차장 관리원분들도 쿠팡 플렉스에 대해 알고 있어서 대부분 호의적입니다. 혼자서 음악을 들으며 해도 좋고, 친구 혹은 가족과 함께 하는 분들도 있습니다.

체험해보세요

지금까지 쿠팡 플렉스 프로그램에 대해 소개해 드렸습니다. 플렉스 앱은 물류와 배송일에 경험이 전혀 없는 분들도 쉽게 적응할 수 있도록 설계됐습니다. 면허증이 있는 성인이라면 누구나 할 수 있죠. 지난 3년간 수십만 국민이 참여한 쿠팡 플렉스, [한 번 가입해 보시면 어떨까요?](#) 단순해 보이는 물품 배송일이지만 그 안에 속속들이 녹아있는 쿠팡의 기술력도 체험해보시면서요.

취재 문의 media@coupang.com