

쿠팡은 로켓배송!  
coupang

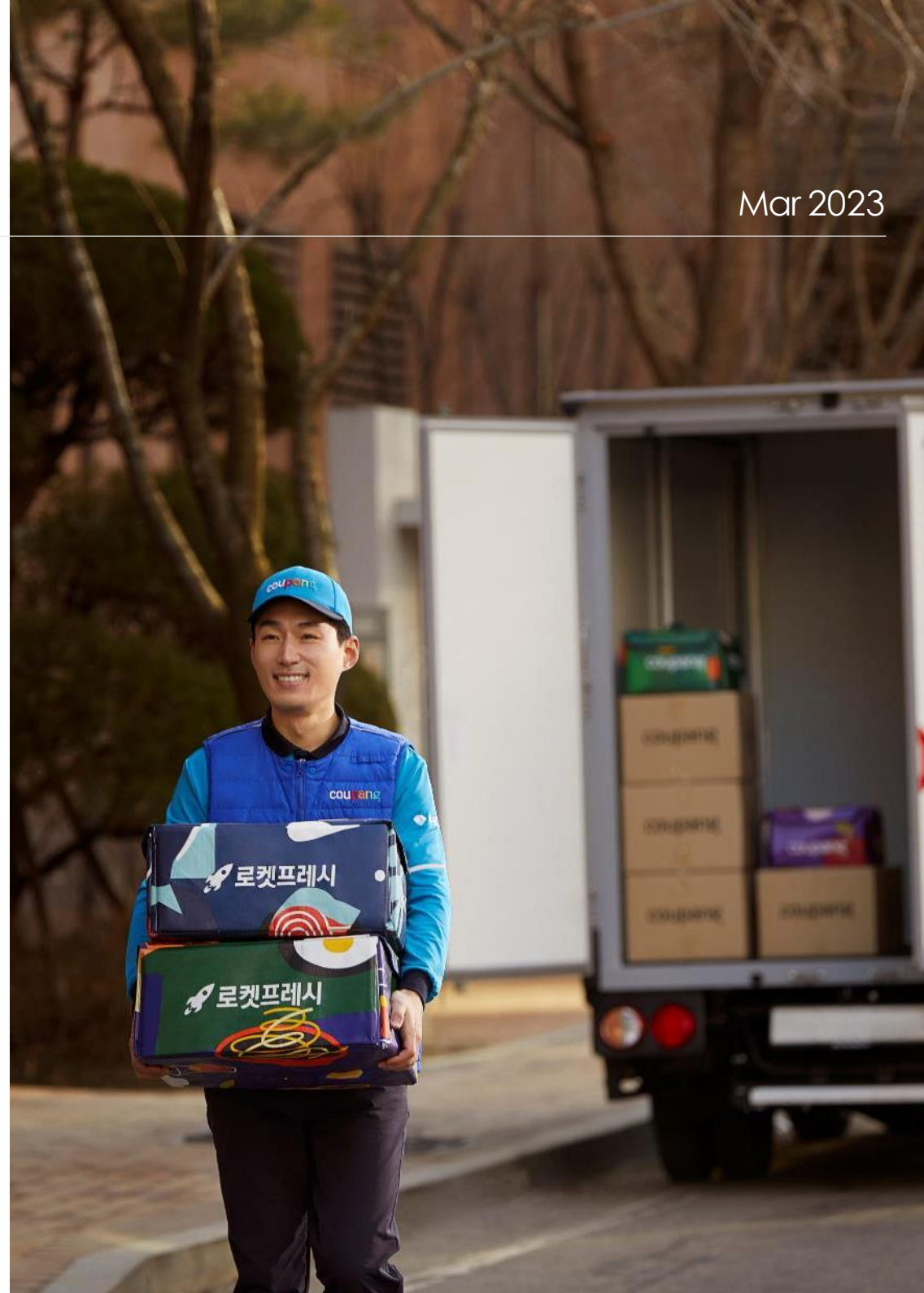
Mar 2023

## 한국 커머스 시장과 쿠팡 로켓배송

Confidential

DISCLAIMER: This confidential presentation (the "Confidential Presentation") is intended solely for the person(s) to which it is addressed. This Confidential Presentation contains information that is non-public, proprietary or confidential in nature. By accepting the Confidential Presentation, each recipient agrees to treat this Confidential Presentation and the information contained herein in a confidential manner, to use this Confidential Presentation and such information only in connection with the specified discussion and that this Confidential Presentation and such information shall not be divulged to any person or entity or reproduced, disseminated or disclosed by the recipient, directly or indirectly, in whole or in part, except to the recipient's officers, directors, employees and agents for use in connection with such discussions.

## 쿠팡 가치제안



# 커머스의 미래를 이끄는 쿠팡

## [ 쿠팡의 미션 ]

고객이 “ 쿠팡 없이 어떻게 살았을까 ” 라고 묻는 세상을 만드는 것입니다.



# 차세대 커머스 경험을 이끄는 쿠팡

고객이 쿠팡을 이용하는 순간부터, 상품을 문 앞으로 배송 받는 순간까지, 고객 감동을 위해 쇼핑의 경험을 새롭게 창조하고 있습니다.

## [ 과거 커머스 쇼핑 단점 ]

- 1 길고 들쭉날쭉한 배송시간
- 2 빠른 배송을 위한 추가 비용 지출
- 3 배송 후, 종이박스 처분
- 4 번거로운 반품 과정

## 쿠팡의 고객 경험 혁신 추구

### 엔드투엔드 통합 이커머스 시스템 구축에 주력

- ❖ 우수한 고객 경험
- ❖ 새로운 제품과 서비스
- ❖ 강력한 머천트 솔루션 제공

### 통합 시스템 구축을 통한 고객 편의 제공

- ❖ 고객의 앱 사용부터 배송까지의 전체 경험 관리 및 개선
- ❖ 신선식품을 포함한 수백만 개의 상품을 365일 내내 배송
- ❖ 저렴한 가격을 고객에게 제공 중

# 고객들이 쿠팡을 선택하는 이유

## 편리한 고객경험

### 편리한 로켓배송

익일배송, 새벽배송, 당일배송  
주말 및 공휴일 배송



### 와우멤버십

로켓와우클럽 전용 혜택



### 쿠팡페이

간편한 원터치 결제 솔루션



### 고객중심 서비스

365일 오픈, 고객센터, 패키징 혁신  
(에코백, 로켓프레시백 등)



## 다양한 셀렉션

### 다양한 셀렉션



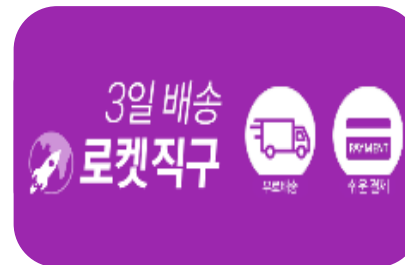
### 신선식품

식료품, 베이커리, 기타 등등



### 글로벌

전세계의 유니크한 상품 확보



### 쿠팡 이츠

수천개의 음식점



## 쿠팡 로켓배송 소개 및 성장



# 쿠팡 로켓배송 서비스

업체로부터 쿠팡이 상품을 **직접 매입**하여 판매합니다.



매입금액  
정산

VS

오픈마켓

판매금액  
정산

직매입 비즈니스

판매 전 과정 관리

로켓배송 시작 후, 쿠팡에서 **모두 관리**합니다.



재고  
관리



창고  
관리



반품  
관리



배송  
비용



고객응대  
비용

로켓배송은 공급가를 기준으로 정산하며, 상품 판매와 관련하여 업체가 추가로 지급하여야 하는 비용은 없습니다.

로켓배지를 통해 **노출** 가능성을 **증가**시킵니다.



로켓배송 배지

빠른 배송시스템

고객만족은 **365일 전국** 로켓배송으로 완성됩니다.



D+1 배송율  
**99%**

새벽, 당일, 익일배송

주말, 공휴일 배송

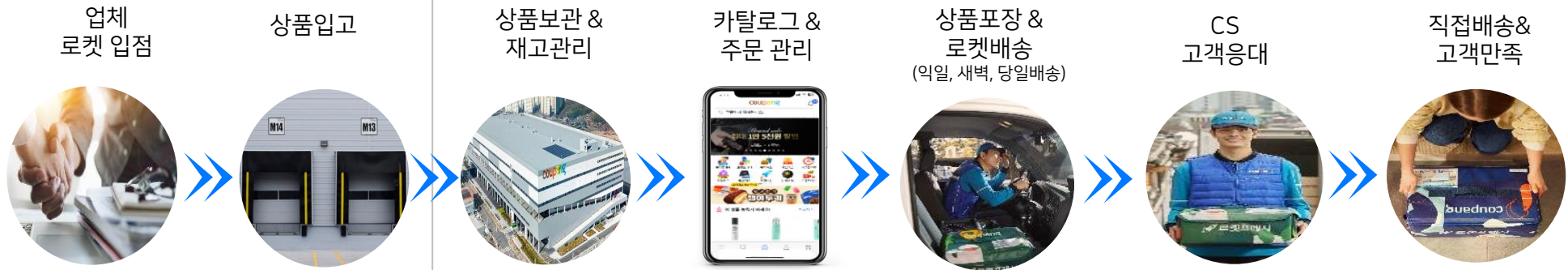
충성고객 증가

# 쿠팡 로켓배송 서비스

로켓배송은 상품 판매부터 배송까지 쇼핑의 전 단계를 책임지는 모델이며, 빠르고 안정적인 물류관리(Fulfillment)시스템을 기반으로 운영합니다.



고객 만족을 위한 End-to-End Solution



쿠팡이 관리하는 로켓 서비스

# 쿠팡 로켓배송 서비스

로켓배송은 상품 판매부터 배송까지 쇼핑의 전 단계를 책임지는 모델이며, 빠르고 안정적인 물류관리(Fulfillment)시스템을 기반으로 운영합니다.

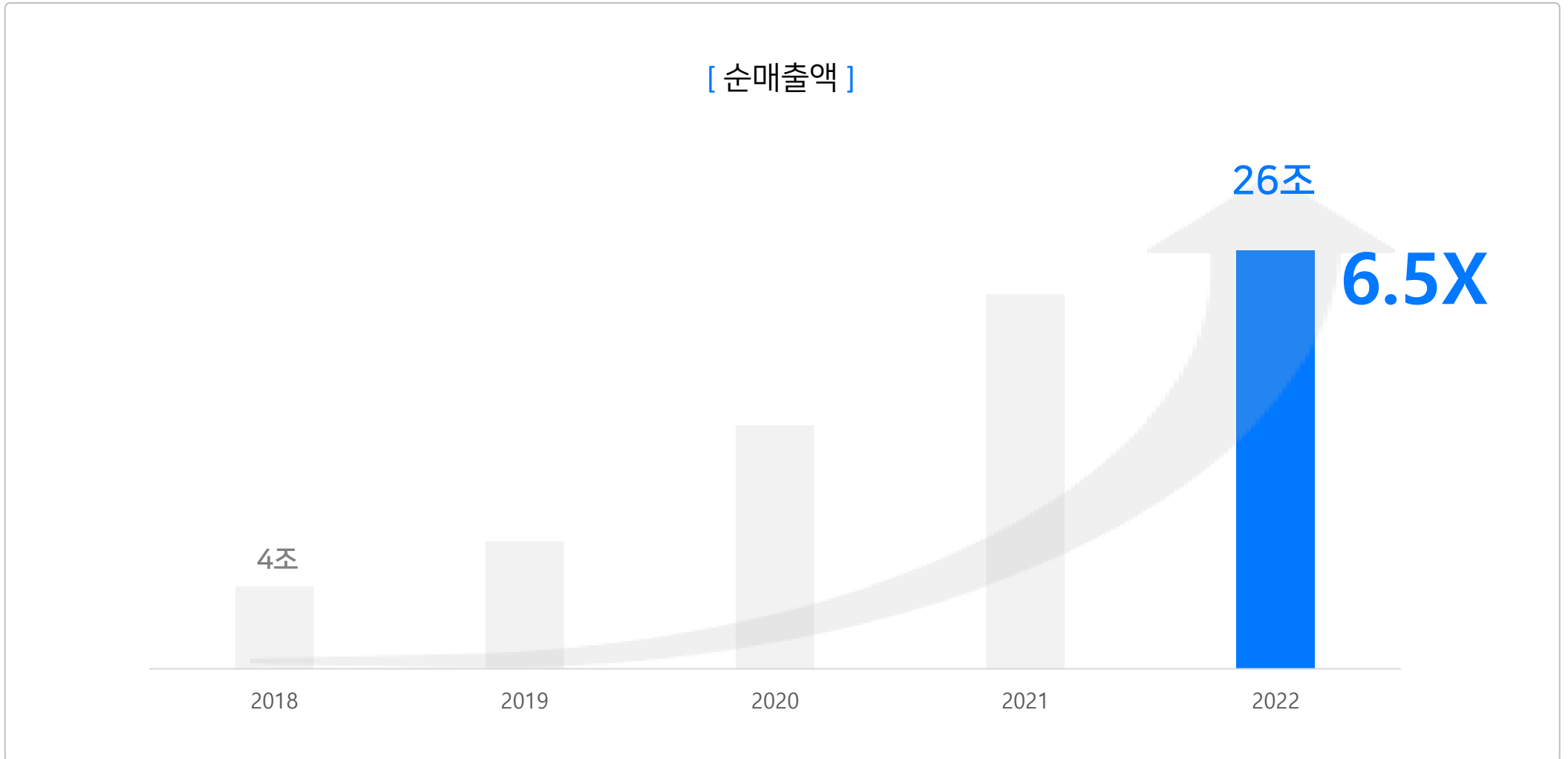


## 오픈 마켓 & 소셜 커머스

|             |   |  |
|-------------|---|--|
| 수익성         | 로켓배송 배지 노출을 통한 높은 매출 증가 가능성<br>오픈마켓 대비 관리비 절감을 통한 수익성 증가                        | 상품 등록 후, 고객 구매를 통한 매출 발생<br>판매의 전 과정, 직접 관리를 통한 관리비 증가 |
| 상품보관 및 재고관리 | 쿠팡의 물류센터에서 공급업체의 상품을 보관하고,<br>재고를 관리함   | 제조/공급업체에서 직접 창고 및 재고관리 진행                              |
| 카탈로그        | 고객에게 고품질의 콘텐츠를 제공할 수 있도록<br>쿠팡에서 직접 카탈로그를 제작함<br>(기타 상품대표 및 상세 이미지 제작은 공급사가 진행) | 공급업체에서 직접 카탈로그 디자인 및 제작                                |
| 포장 및 배송     | 쿠팡에서 상품을 포장하여 로켓배송으로 빠르게 배송함<br>(익일배송, 새벽배송, 당일배송)                              | 공급업체가 직접 각 주문건마다 포장 및 3자 물류 배송                         |
| 마케팅 및 머천다이징 | 쿠팡 마케팅 및 머천다이징 솔루션을 활용한 비즈니스 성장 극대화   | 공급업체가 직접 관리  |
| 고객서비스(CS)   | 전문 CS 네트워크 활용 가능 및 교환 / 반품 자체 처리<br>(자체 CS 조직 운영을 통한 고객 케어)                     | 공급업체에서 직접 고객 서비스 네트워크 관리                               |

# 쿠팡의 대규모 성장세

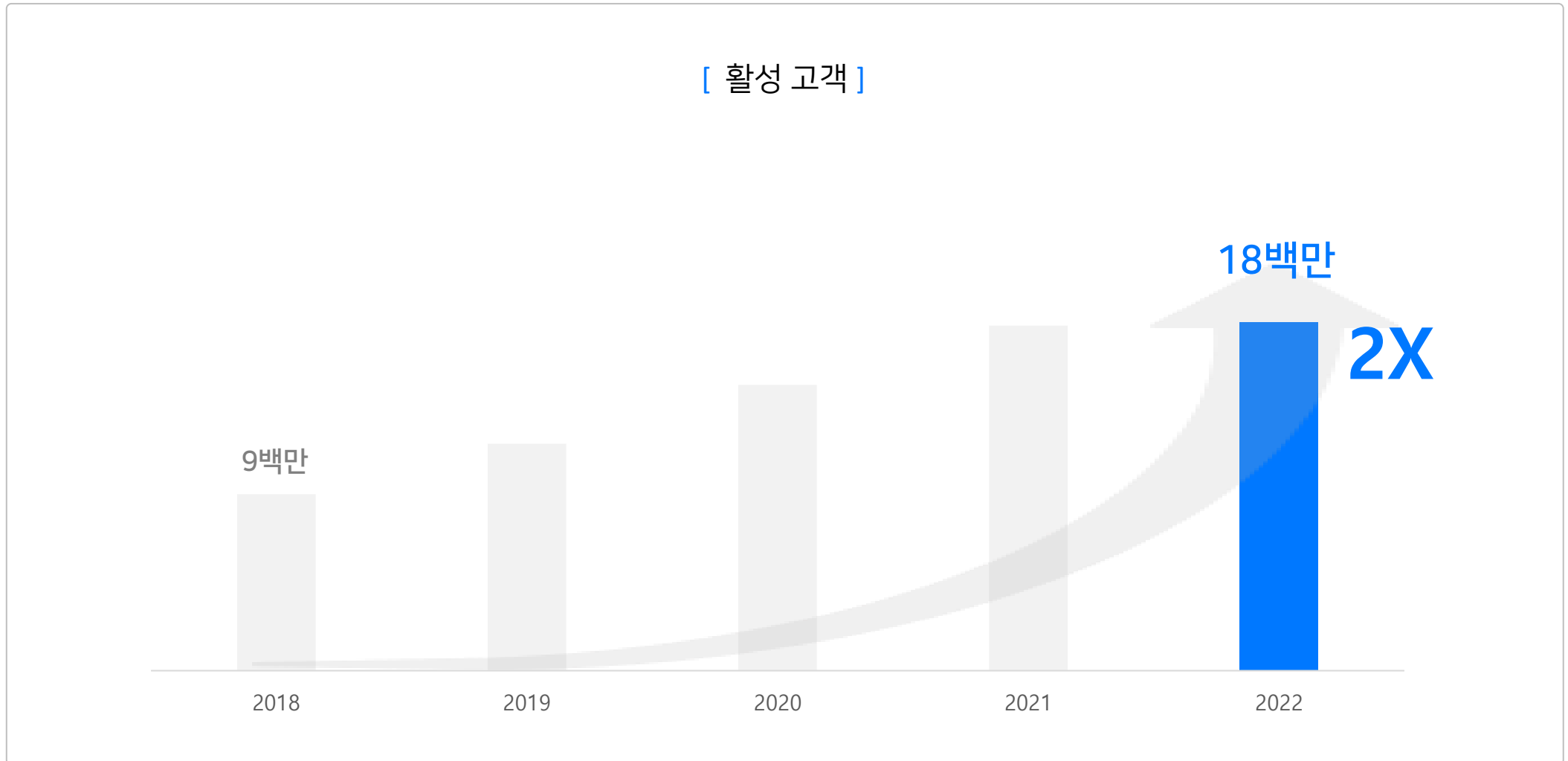
2022년 쿠팡 순매출액은 약 26조를 기록하면서 2018년 약 4조 대비 약 **6.5배 성장**



출처: 쿠팡 공식자료

# 활성 고객 성장율

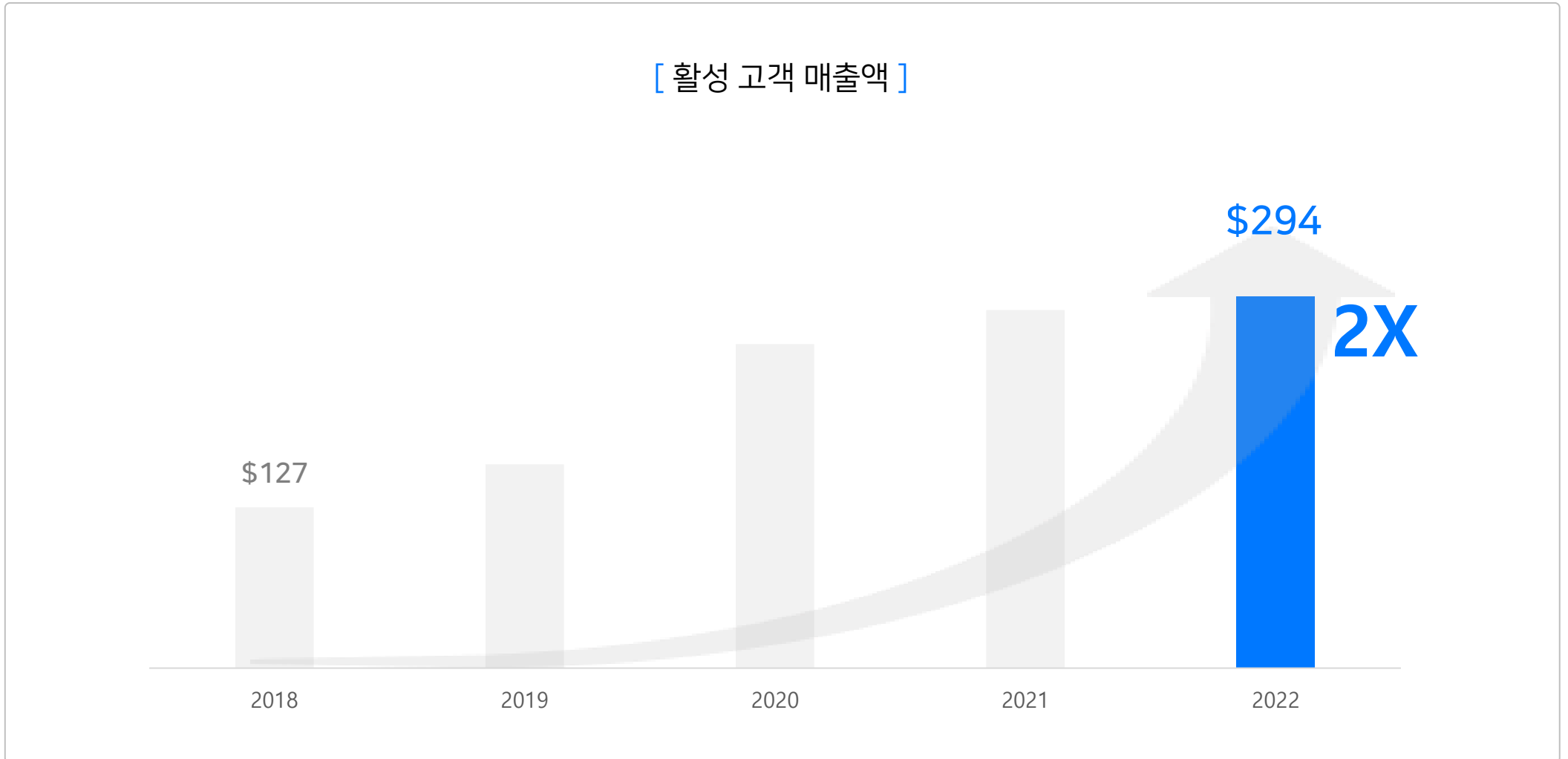
2022년 4분기 종료일 기준 활성 고객 수는 약 1,811만명으로 2018년 동일 기준 약 916만명 대비 **약 2배 증가**



출처. 쿠팡 공식자료

# 활성 고객당 매출액 성장

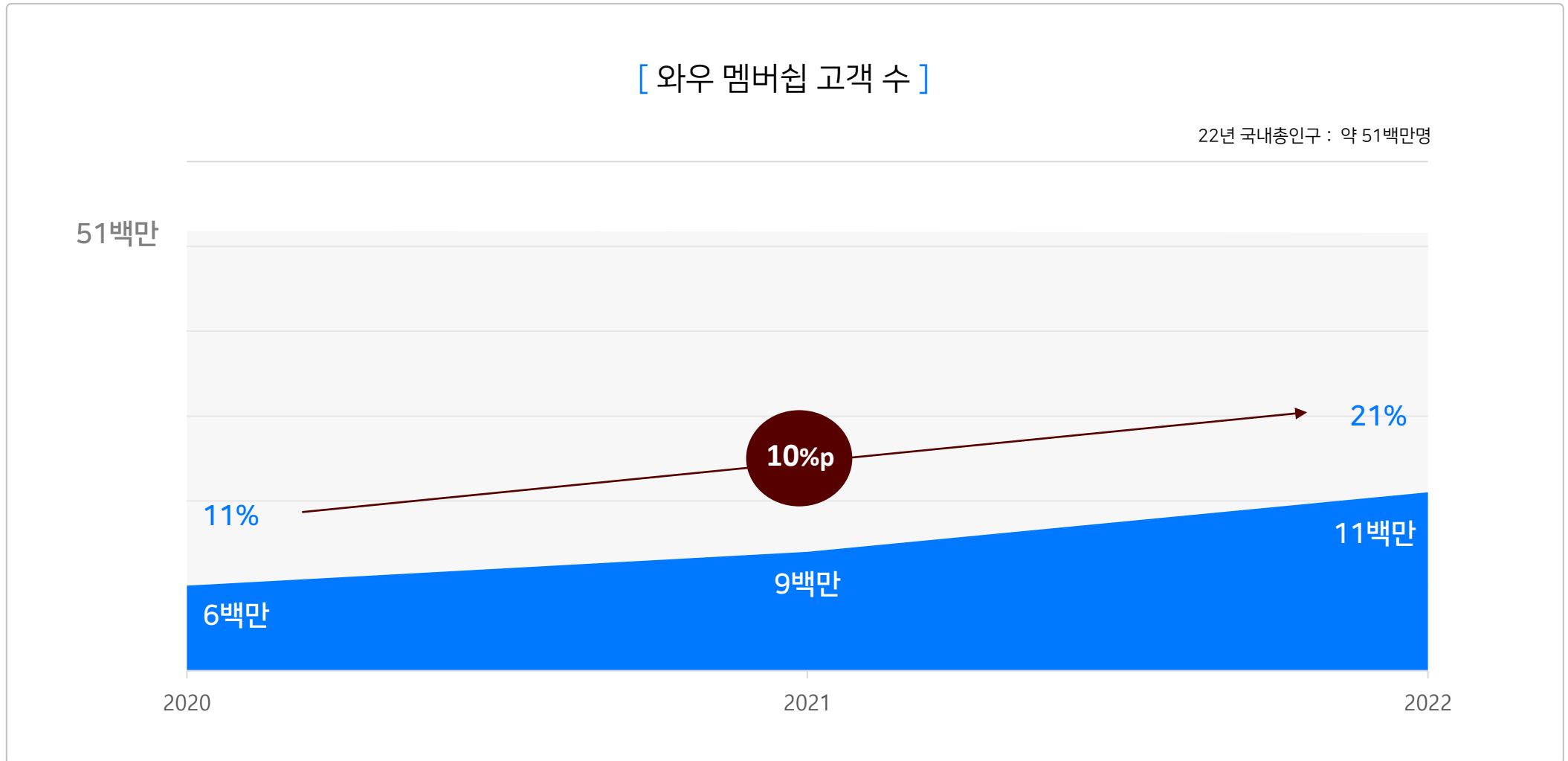
2022년 4분기 종료일 기준 활성 고객당 매출액은 약 294달러로 2018년 동일 기준 약 127달러 대비 **약 2.3배 증가**



출처: 쿠팡 공식자료

# 와우멤버십 고객 성장

22년 와우멤버십 가입자 수는 약 11백만명으로 20년 약 6백만 대비 약 5백만명 증가, **한국 인구 5명 중, 1명은 와우멤버십 가입 고객임**



출처. 쿠팡 공시자료, 통계청

고객들이 로켓배송을  
선택하는 이유



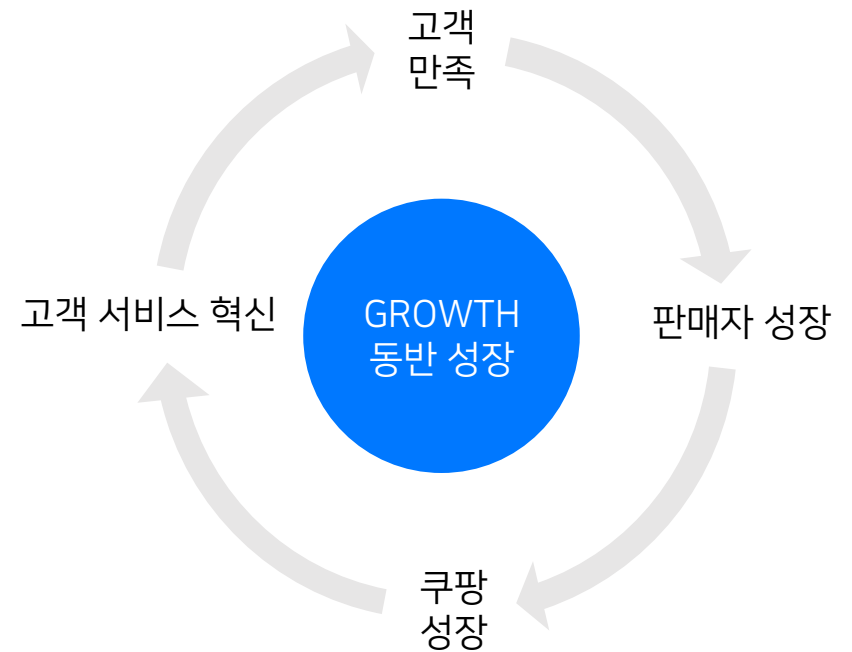
# 고객들이 로켓배송을 선택하는 이유

쿠팡은 언제나 고객 경험의 혁신을 고집합니다. 이를 통한 고객 만족은 판매자와 쿠팡의 **동반 성장**으로 연결됩니다.

## 고객 경험 혁신

- 1 빠르고, 편리한 로켓배송
- 2 수백만 개의 다양한 상품
- 3 편리한 고객 경험
- 4 다양한 쿠팡 로켓 서비스

## 기대 효과



# 1 빠르고, 편리한 로켓배송

## [ 한국 커머스 최대 물류 인프라 ]

1 30개의 도시에 걸친 100개 이상의 물류 인프라

2 약 70% 이상의 인구, 쿠팡 물류센터로부터 약 10km 내에 거주

## [ 추가 물류 인프라 확장 ]

| 지역    | 신규 건립현황 | 투자예정금액(억원) |
|-------|---------|------------|
| 경상남도  | 2       | 3,000      |
| 대구광역시 | 1       | 3,200      |
| 광주광역시 | 1       | 2,240      |
| 대전광역시 | 1       | 1,700      |

## [ 전국 대부분 로켓배송 생활권 ]

### 1 새벽배송

(밤 12시까지 주문 시 7시 전까지 도착, 단 남부 지역은 8시까지)

### 2 당일배송

(오전 9시까지 주문 시)

### 3 익일배송

(밤 12시까지 주문 시)

### 4 주말 배송

(연중 365일)

### 5 공휴일 배송

(명절, 크리스마스에도 전국배송)

출처. 2022년 쿠팡 영향 보고서

## 2 편리한 고객 경험

쿠팡 고객이라면, 혁신적으로 개선되는 고객 경험을 1년 365일, 하루 24시간 누릴 수 있습니다.

### 최대 규모의 정규직 배송기사

쿠팡이 직고용한 배송기사(쿠팡친구)  
쿠팡 자체의 소프트웨어와 맞춤 설계 트럭을 활용  
하루에도 수 차례 같은 지역으로 배송 가능

### 無박스 포장/제로 포장

추가 박스포장 없는 배송 85%  
로켓프레시에 도입된 제로 포장  
배송 후 재사용할 수 있도록 수거되는 에코 박스

### 수백만 개의 제품 셀렉션

거의 모든 카테고리에서 수백만 개의 제품 셀렉션을  
당일 배송으로 제공



### 편리한 반품

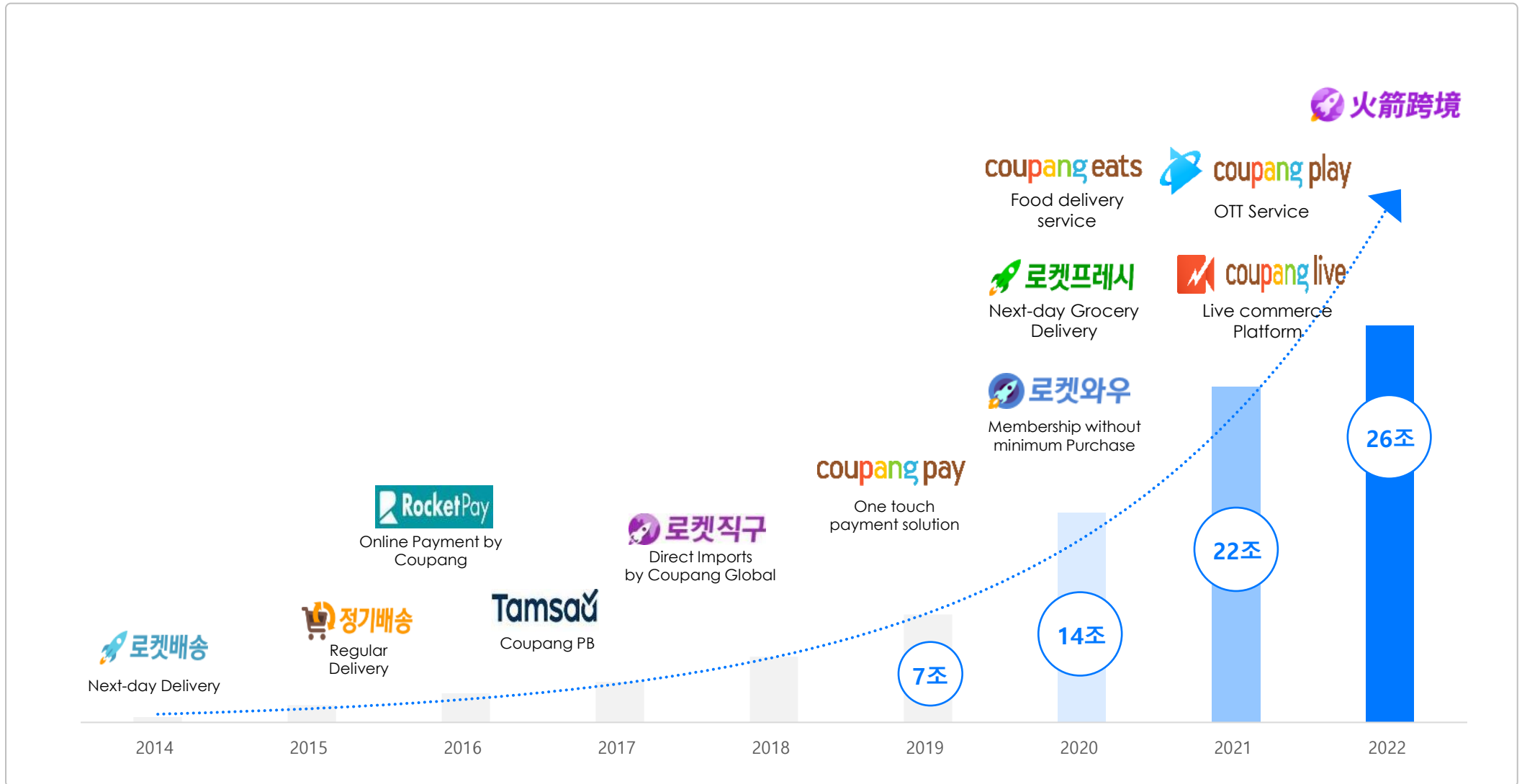
쿠팡앱에서 반품 버튼 한 번만 누르고 문 밖에 물건을 내놓  
기만 하면 끝. 제품 수거 즉시 환불액 입금

### 국내 커머스 업체 중 최대 물류 인프라

인구의 70% 주거지역 10KM 내 위치한 쿠팡 물류센터  
B2C 물류 인프라는 국내 커머스 업체 중 최대 규모

# 동반 성장 : 끊임없는 쿠팡의 고객 서비스 혁신

## [ 론칭 서비스 타임라인 ]



그래프. 매출액 기준

출처. 쿠팡 내부데이터

## 로켓배송과 제휴해야 하는 이유



# 1 비즈니스 성장 기회 제공

## 소상공인 파트너의

WOW moments

### 성공 지원

**157,000명 이상**

소상공인 파트너 수(2021년)

**97%**

소상공인 파트너의 총 거래금액  
증가율(2019년 대비 2021년)



**8조  
1,000억 원**

소상공인 총 거래금액(2021년)

**11억 개 이상**

소상공인 판매항목수(2021년)



**523%**

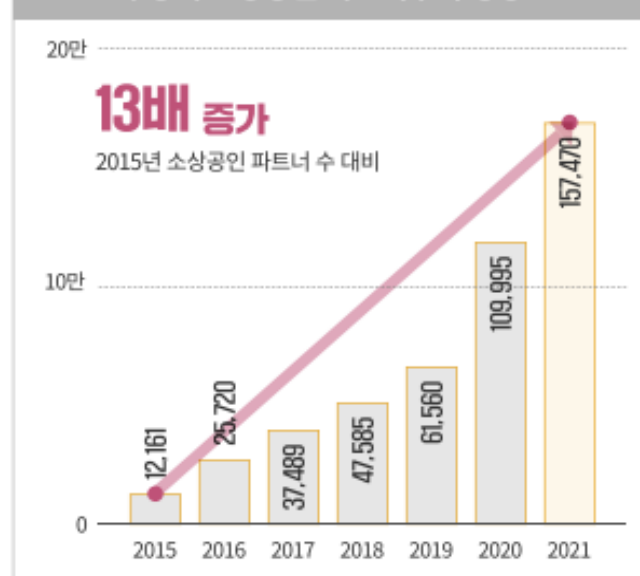
소상공인 제품 판매항목 수  
증가율(2019년 대비 2021년)

**5,292명**

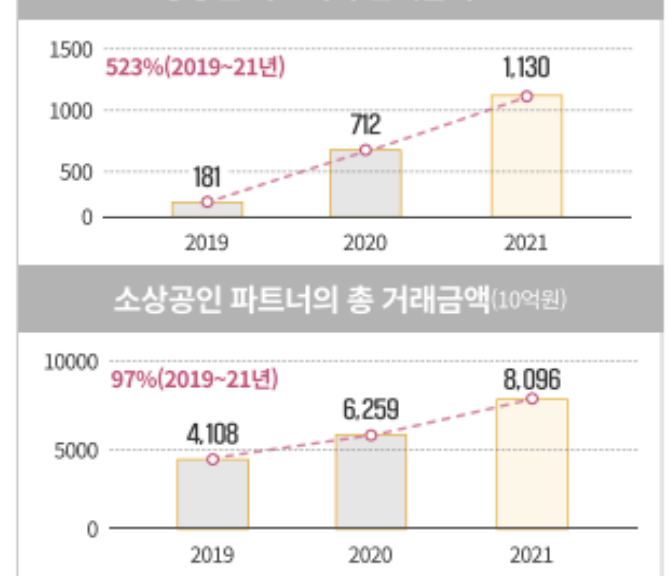
최근 3년간 소상공인에서  
졸업한 파트너 수(2019~21)

코로나19 유행에도 불구하고, 쿠팡과 함께하는 국내 소상공인 파트너들은 그 수, 판매물품 및 경제활동 측면 등에서 급속하게 성장하였습니다.

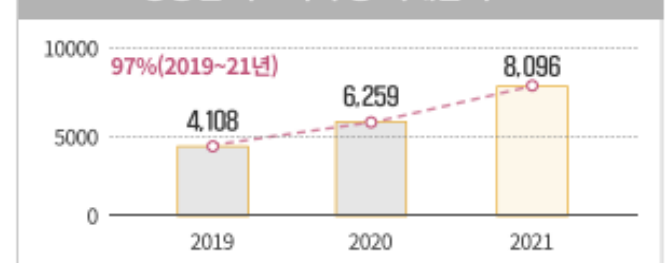
쿠팡의 소상공인 파트너수의 성장(#)



소상공인 파트너의 판매품목(백만개)



소상공인 파트너의 총 거래금액(10억원)



- 한국신용데이터(KCD)에 따르면 2020년 전국 소상공인의 카드매출 성장률은 2019년 대비 -10.2%, 2020년 대비 2021년 -1.7%로 감소세를 보인 것과 대조적으로, 쿠팡 소상공인 파트너들은 쿠팡과 함께하면서 지속적으로 성장하고 있습니다.
- 2021년 소상공인 파트너의 수는 157,000명 이상으로 2015년 대비 13배 증가했고, 이들이 2021년 판매한 품목 수는 11억 3천만개로 2019년 대비 523% 성장하였습니다.
- 쿠팡과 함께하는 소상공인 파트너들은 쿠팡을 통해 2021년 총 8조 960억 원 상당의 거래를 했으며, 이 거래금액은 2019년 대비 97% 증가한 수치입니다.
- 최근 3년간 소상공인 파트너 중 5,292명이 쿠팡과 함께한 후 소상공인에서 졸업하였습니다(매출 30억원 초과, KCD 기준).

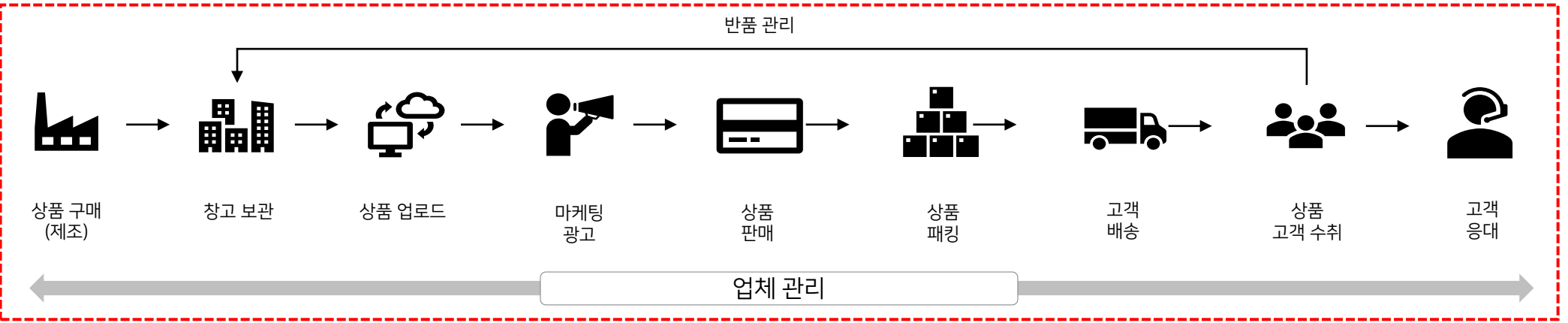
## 2 편리한 운영

엔드투엔드 프로세스와 물류 네트워크를 통하여, 로켓배송은 업체들에게 상품의 판매와 전략에 집중할 수 있게 해줍니다.

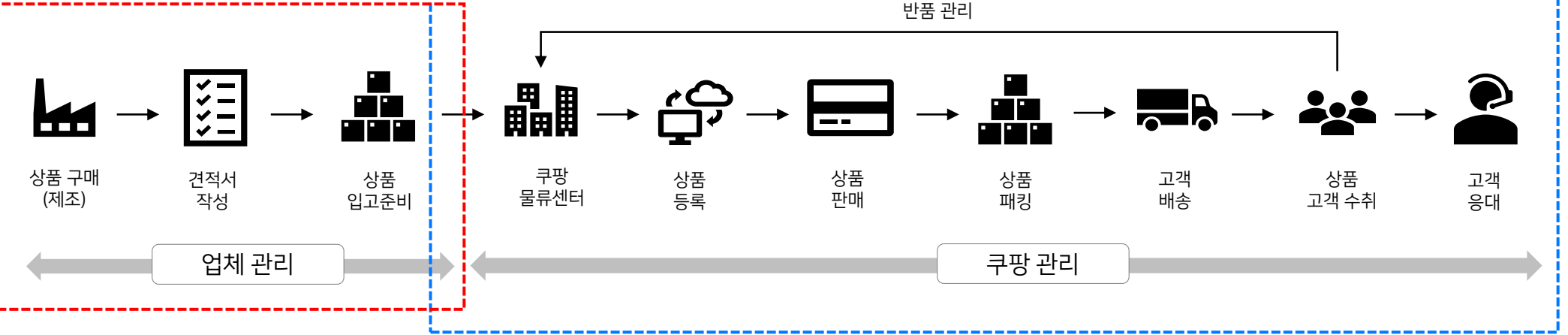
공급업체에서 고객 반품을 처리하지 않는 로켓배송 직매입 비즈니스

### 오픈마켓

..... 업체 관리 영역    ..... 쿠팡 관리 영역



### 로켓배송



### 3 다양한 성장 프로그램

온 & 오프사이트 마케팅, 머천다이징 프로그램(검색광고 등)  
 데이터 분석 프로그램을 통한 인사이트 활용 가능

쿠팡 체험단 프로그램을 통한 전문화된 상품평 활용 가능

#### [ 마케팅 & 머천다이징 ]

온사이트 광고  
 검색 광고

오프라인 광고

외부사이트 광고

#### [ 프리미엄 데이터 프로그램 ]

- 베이직 ★**
  - 무료 패키지 제공
  - 판매세고현황
- 실버 ★★★**
  - 베이직 패키지 제공
  - 상품별 상세판매현황
  - 일별 판매현황 (카테고리, 브랜드)
  - 지역별 판매분포 (카테고리)
  - 리뷰 없는 상품 현황
- 골드 ★★★★★**
  - 베이직, 실버 패키지 제공
  - 지역별 판매분포 (브랜드)
  - 브랜드 랭킹
  - 고객분석 (카테고리, 브랜드)
  - 상품별 고객리뷰
  - 구매빈도 분석
- 플래티넘 ★★★★★**
  - 베이직, 실버, 골드 패키지 제공
  - 장비구니 분석
  - 브랜드 검색어
  - 고객유입 분석
  - 상품 랭킹

#### [ 쿠팡 체험단 프로그램 ]

### 쿠팡체험단 소개

쿠팡체험단에 선정된 고객은 최신 상품을 무료로 체험할 수 있는 특별한 혜택을 누릴 수 있습니다.

- 2주씩 초대 형태로 운영
- SMS / 이메일 수신 거부 시 초대 불가
- 기한 이내 상품평 작성 필수
- 우수 리뷰어는 계속해서 초대 가능

리뷰어 점수와 랭킹 순위가 높을수록  
 쿠팡체험단에 초대 받을 확률이 높아집니다.

- 좋은 상품평을 많이 쓰면 점수 UP
- '도움이 돼요' 추천 받아도 점수 UP
- 상위 리뷰어가 되면 배지까지 GET

# 4 가장 빠르게 고객에게 배송하는 쿠팡 스마트 물류 시스템

AI 분석을 통하여 고객이 원하는 상품을 가장 가까운 로켓배송 센터에 준비하는 스마트 물류 시스템

## [ 로켓배송 스마트 물류 시스템 ]



**피킹 로봇**  
AGV : Automated Guided Vehicle



**오토 배거**  
Auto Bagger



**분류 로봇**  
Sorting Robot



**PDA 기술**



**자동 분류 시스템**  
Auto sorting



**무인 지게차**

## 업체 물류 지원 프로그램 운영

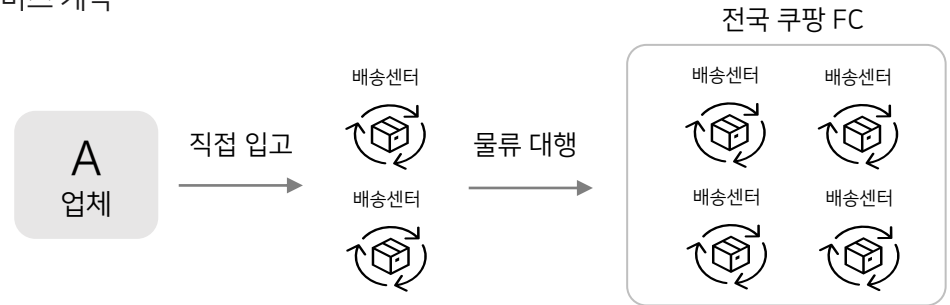
### 밀크런 서비스

- 쿠팡과 계약된 운송사 차량으로 쿠팡 물류센터로 상품 운송을 대행해주는 서비스 계약



### X-dock 서비스

- 쿠팡 2개의 센터로 입고 후, 전국에 있는 쿠팡 FC 로 상품 운송을 대행해주는 서비스 계약



\*로켓프레시에 한함

쿠팡은 로켓배송!  
coupang

Mar 2023

쿠팡 없이 어떻게 살았을까?

Confidential

DISCLAIMER: This confidential presentation (the "Confidential Presentation") is intended solely for the person(s) to which it is addressed. This Confidential Presentation contains information that is non-public, proprietary or confidential in nature. By accepting the Confidential Presentation, each recipient agrees to treat this Confidential Presentation and the information contained herein in a confidential manner, to use this Confidential Presentation and such information only in connection with the specified discussion and that this Confidential Presentation and such information shall not be divulged to any person or entity or reproduced, disseminated or disclosed by the recipient, directly or indirectly, in whole or in part, except to the recipient's officers, directors, employees and agents for use in connection with such discussions.