



쿠팡 와우 멤버십 가족 계정 서비스 제안

고객의 일상을 바꾸는
대한민국 1등 커머스 앱 쿠팡 역기획

Tool Figma 기간 2023.10.02 - 2023.10.06 역할 100%



서비스 분석

'로켓배송으로 생활을 바꿔놓다' 쿠팡은 지금

쿠팡은 여성의류 플랫폼으로, 전국에 100여 개의 독자적인 물류센터를 구축해 '로켓배송', '새벽배송'으로 빠르게 상품을 배송하는 고객경험을 제공하고 있다. 2023년 7월 기준 한국인이 가장 많이 사용한 '종합몰 앱' 1위 서비스이다.



MISSION

'쿠팡 없이 어떻게 살았을까' 라고 말하는 세상을 만든다'



고객의 삶을 이전보다 100배 더 낮게 만드는 혁신을 목표로함

BUSINESS MODEL

1 로켓그로스(= 로켓배송 + 마켓플레이스)



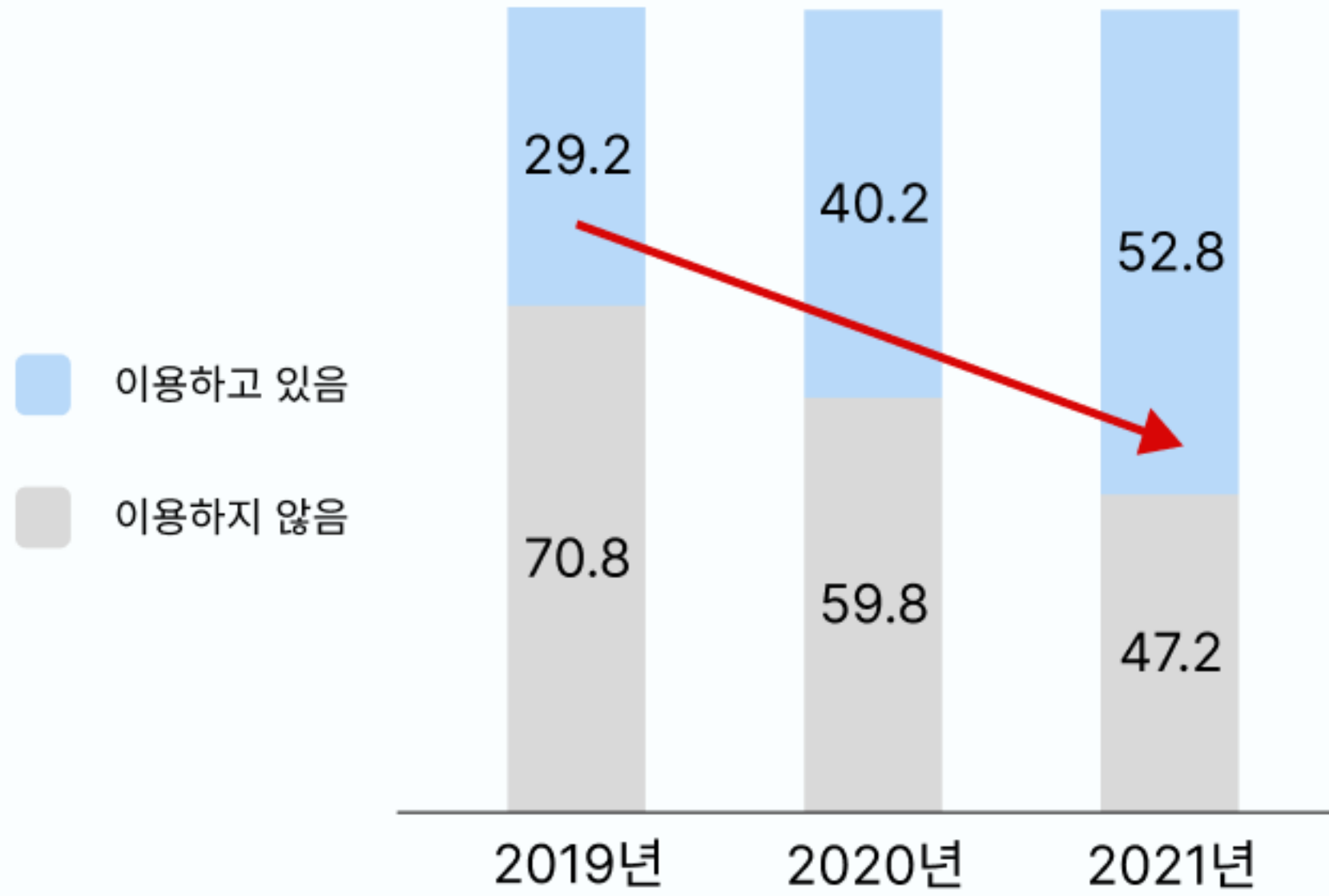
2 커머스 수수료



STRENGTHS



쇼핑 앱 유료 멤버십 이용 여부



출처 - 모바일 쇼핑 트렌드 리포트(오픈서베이, 2021)

온라인 쇼핑 멤버십 이용 형태

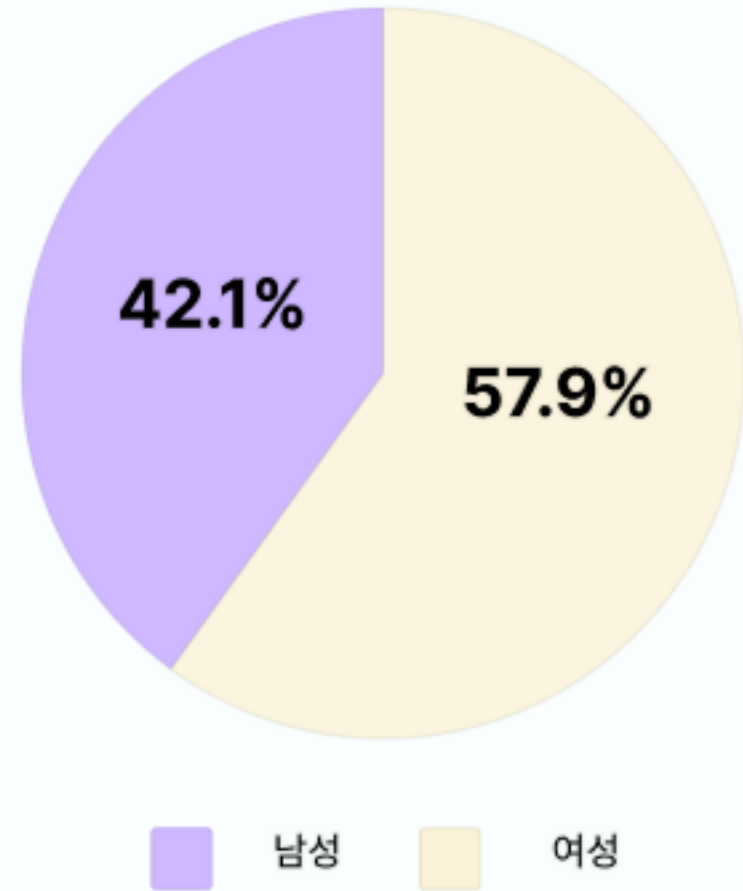


출처 - 온라인 쇼핑 멤버십 트렌드(오픈서베이, 2022)

“ 매년 쇼핑 앱 유료 멤버십 이용율이 상승하고 있으며 멤버십 이용자는 비이용자 대비 쇼핑몰 접속/구매 빈도 및 구매 금액이 높음
 → 재구매율이 높은 **충성 고객 확보**와 **락인** 시키기 위해 **멤버십 혜택 강화 경쟁**이 더욱 **심화**될 것으로 예상됨 ”

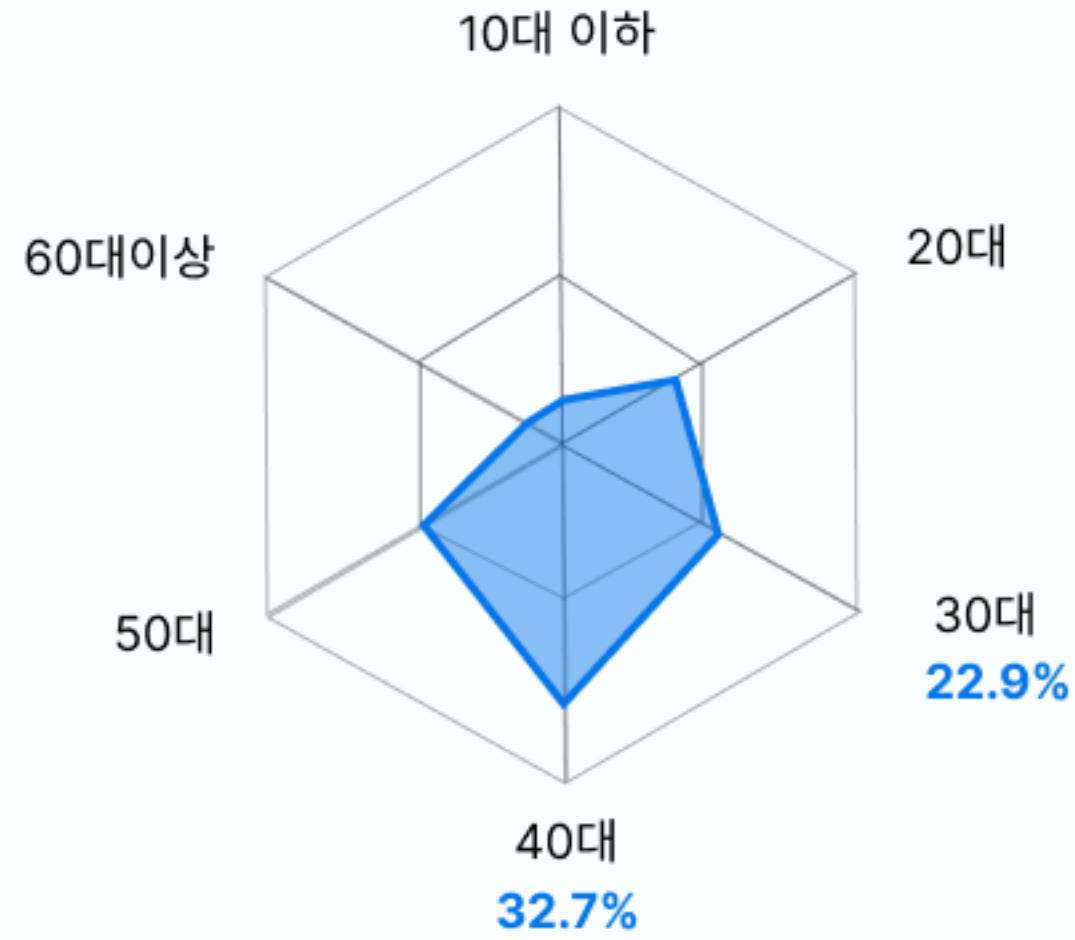
사용자 분석

월평균 사용자 성별 비중



출처 - 아이즈에이웍스(2023)

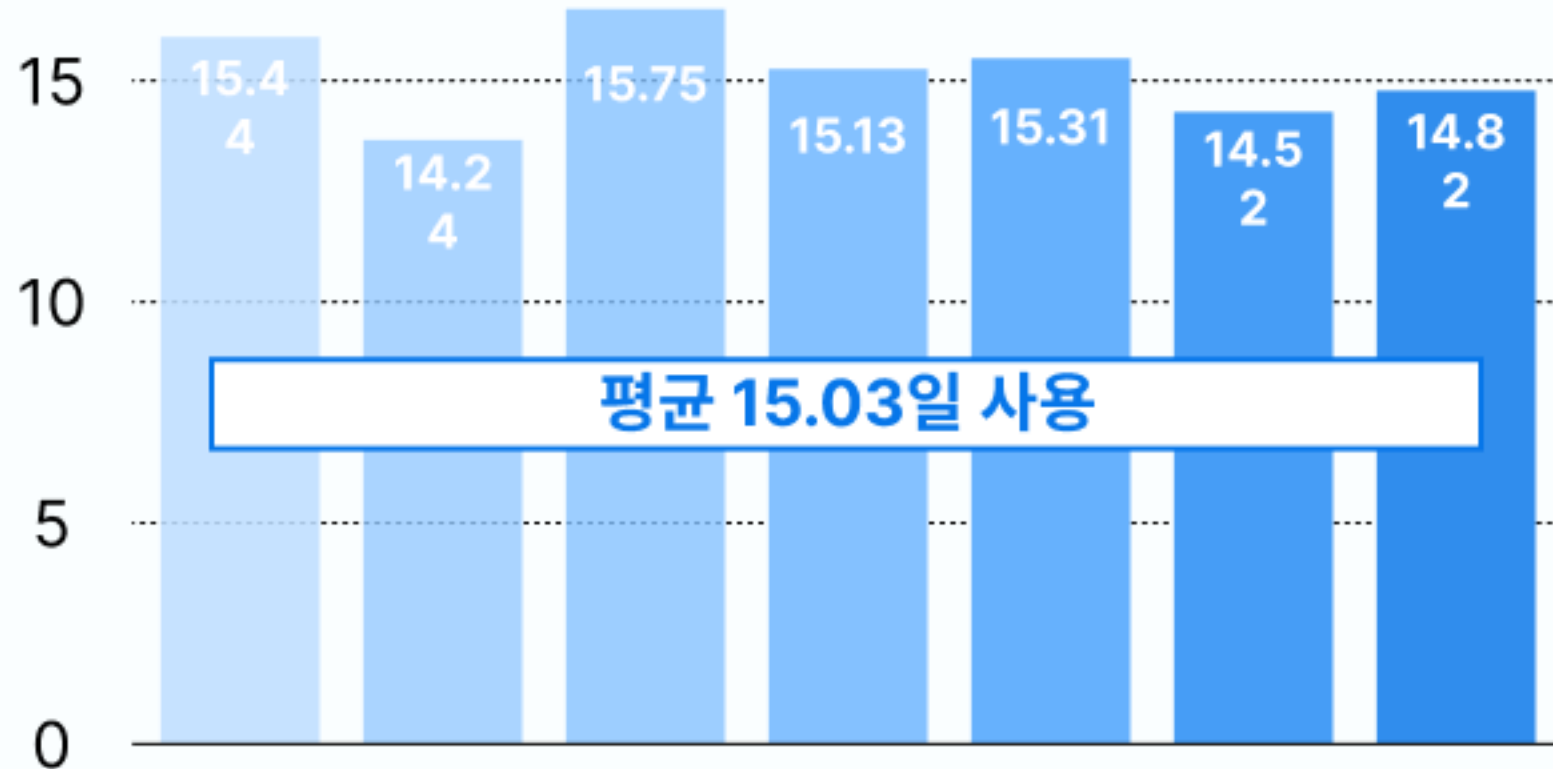
연령대별 사용자 수



출처 - 아이즈에이웍스(2023)

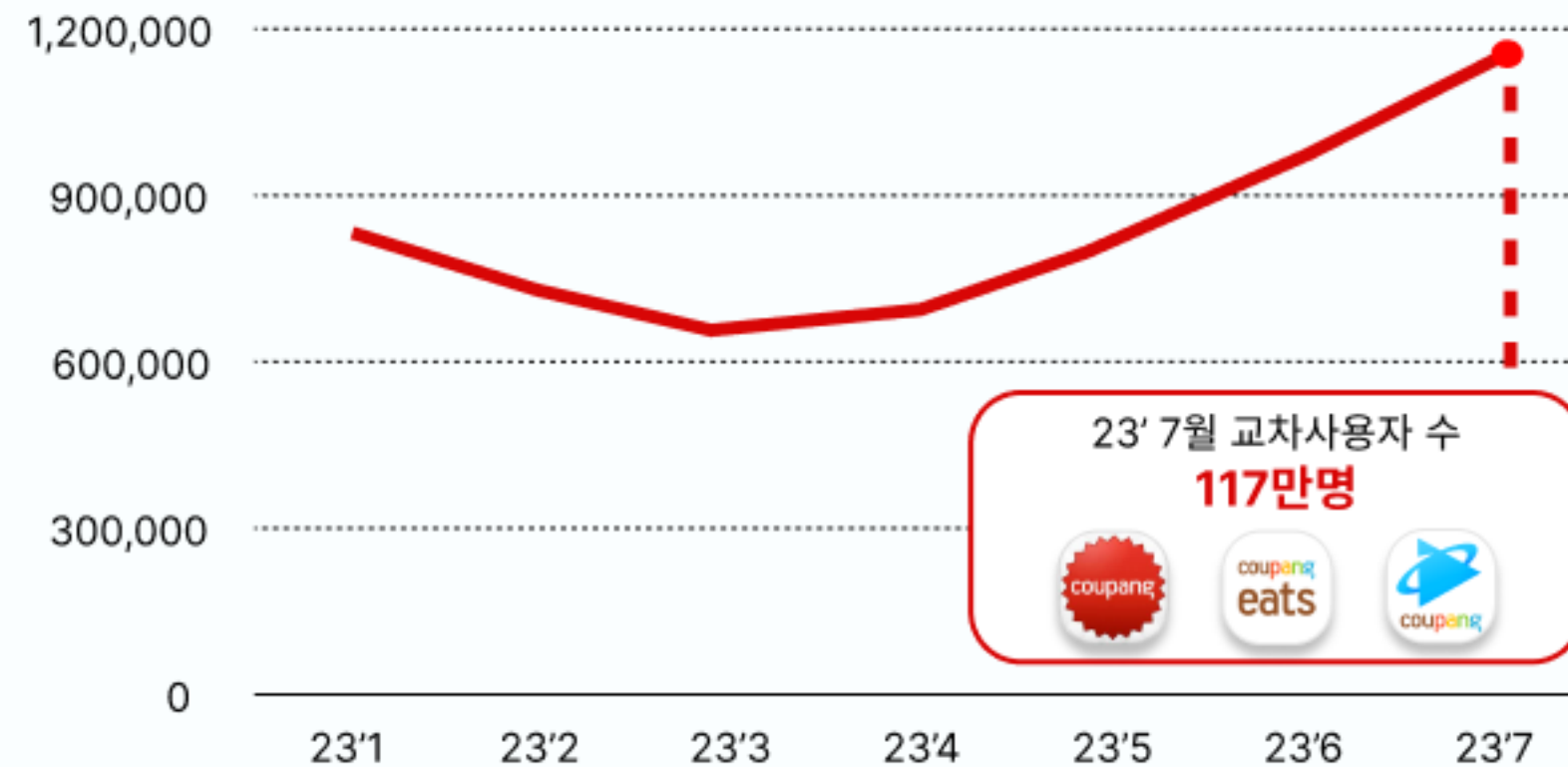
“ 사용자 주 연령대는 30, 40대 여성
다른 연령대 대비 10대, 60대 사용자 매우 저조 ”

쿠팡 1인당 월간 평균 사용일수



출처 - 커머스 멤버십 트렌드 리포트(마케팅클라우드, 2023)

쿠팡, 쿠팡이츠, 쿠팡플레이 교차사용자 수 추이



출처 - 커머스 멤버십 트렌드 리포트(마케팅클라우드, 2023)

“ 와우 멤버십 이용자들은 쿠팡을
2일에 한번꼴로 사용하며
와우 멤버십이 적용되는 쿠팡이츠,
쿠팡플레이도 적극적으로 사용하고 있음 ”

벤치마킹 & 인사이트

	가입자	월 가입비	주요혜택	만족도 점수	만족 요소 Top 3	불만족 요소 Top 3
	1,100여 만명	4,990원	<ul style="list-style-type: none"> 로켓배송 제품 무료 배송 로켓배송 제품 30일 무료 반품 직구 제품 무료 배송 쿠팡플레이 무료 시청 	<p>4.08점</p> <p>(22년 : 4.09 / 증감 : -0.01%P)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 배송 관련 혜택이 유용해서 결제가 편리해서 멤버십에 가입해야만 받을 수 있는 전용 혜택이 있어서 	<ol style="list-style-type: none"> 월 구독료/이용료가 비싸다고 생각해서 매달 받는 혜택의 규모가 작다고 생각해서 멤버십에 가입해야만 받을 수 있는 전용 혜택이 적어서
	1,000여 만명 [누적 가입자]	4,900원 [연, 46,800원]	<ul style="list-style-type: none"> 네이버페이 결제액 최대 5% 적립 시리즈온, 티빙, 네이버웹툰 무료 이용권(선택) 콘텐츠 이용권 	<p>4.05점</p> <p>(22년 : 4.04 / 증감 : +0.01%P)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 기타 제휴 매장/사용처가 다양해서 가족, 지인 등의 계정으로 나눠 쓰기 편리해서 다른 멤버십에는 없는 혜택이 있어서 	<ol style="list-style-type: none"> 멤버십에 가입해야만 받을 수 있는 전용 혜택이 적어서 월 구독료/이용료가 비싸다고 생각해서 매달 받는 혜택의 규모가 작다고 생각해서
	300여 만명	3,900원 [연, 30,000원]	<ul style="list-style-type: none"> SSG닷컴 장보기 상품 최대 5% 적립 무료 배송 쿠폰, 최대 12% 할인 쿠폰 G마켓, 옥션 스마일배송 상품 무료 배송 스타벅스 월 2회 사이즈업 스마일캐시 3만 5000원 캐시백[연회원] 	<p>3.80회</p> <p>(22년 : 3.96 / 증감 : -0.16%P)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 적립/할인 관련 혜택이 유용해서 멤버십에 가입해야만 받을 수 있는 전용 혜택이 있어서 월 구독료/이용료를 할인 받아 이용할 수 있어서 	<ol style="list-style-type: none"> 매달 받는 혜택의 규모가 작다고 생각해서 멤버십에 가입해야만 받을 수 있는 전용 혜택이 적어서 적립/할인 관련 혜택이 유용하지 않아서

출처 - 각 서비스 홈페이지 및 온라인 쇼핑 트렌드 리포트 2023(오픈서베이, 2023)

“ 타 서비스 대비 **쿠팡 멤버십** 만족도 점수 높으나 작년 대비 **만족도 점수 하락**하였으며 모든 서비스 공통점으로 **혜택 불만족** 나타남
 → 고객 유치 및 락인 시키기 위한 ‘**혜택 강화**’ 필요
 → **쿠팡 멤버십** 높은 만족도로 **멤버십 혜택** 간접 경험을 통해 **추후 멤버십 독립 가입** 유치로 이어질 수 있을 것이라 생각함 ”

콘셉트



가족 구성원 간의 계정 공유 서비스 기능

- 대표 계정 설정하여 결제수단 공유
- 최대 n명까지 멤버십 초대가능
- 계정별 기본 배송지 선택 가능
- 쿠팡이츠, 쿠팡플레이 선택 이용 가능 (가족 구성원일경우)

목표



와우 멤버십 혜택 간접 경험 제공

쿠팡 멤버십 사용자의 가족 구성원에게
멤버십 혜택을 경험하게 하는 것
ex) 현 멤버십 주 이용 연령층인
40대 사용자의 10대 자녀 등

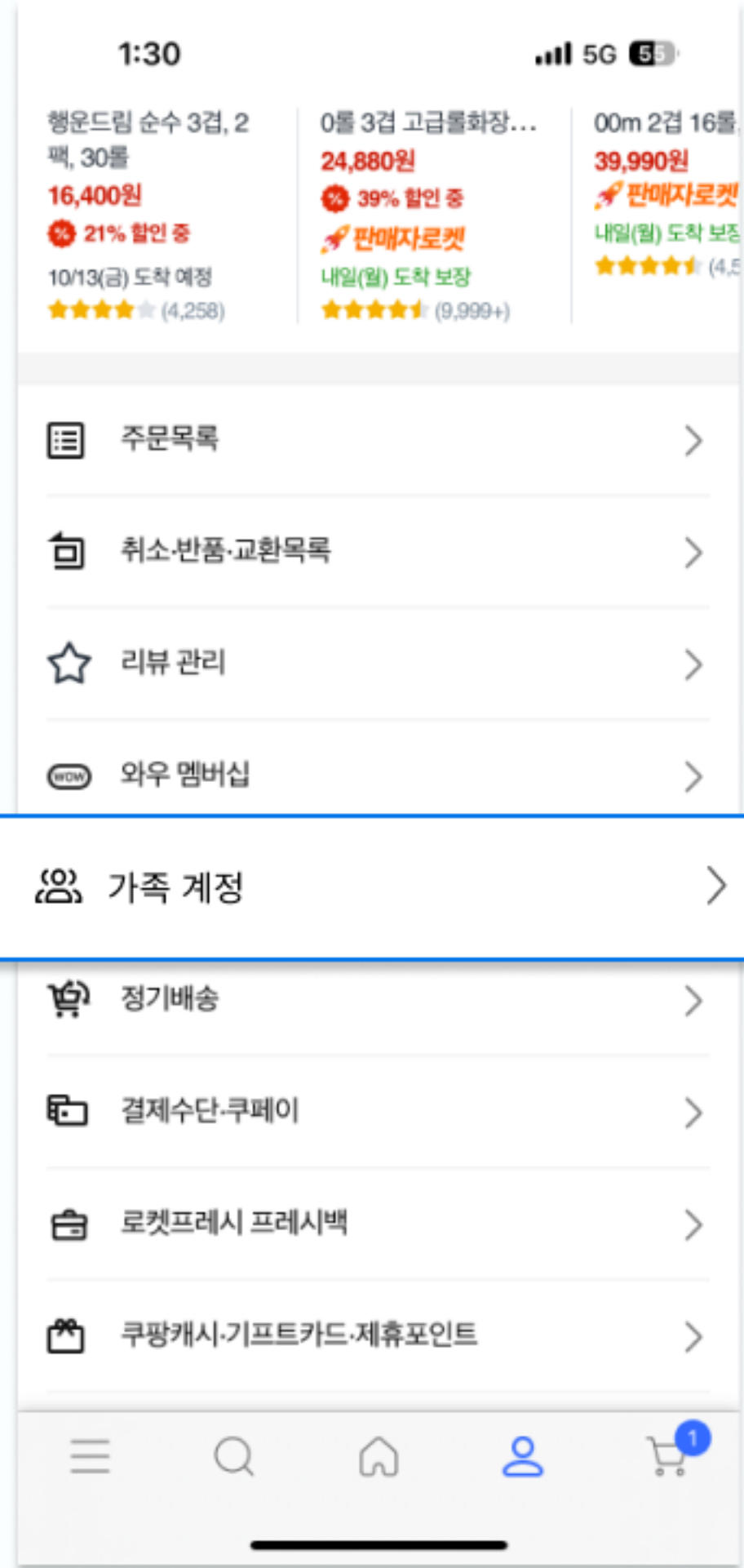
기대 효과



멤버십 독립 가입 유치 및 기존 멤버십 이용자 락인효과

- 멤버십 혜택 일부 경험으로
추후 독립 가입 유치 가능성 상승
→ 쿠팡 회원, 와우 멤버십, 쿠팡이츠,
쿠팡플레이 이용자 수 상승
- 기존 멤버십 이용자 락인효과 상승

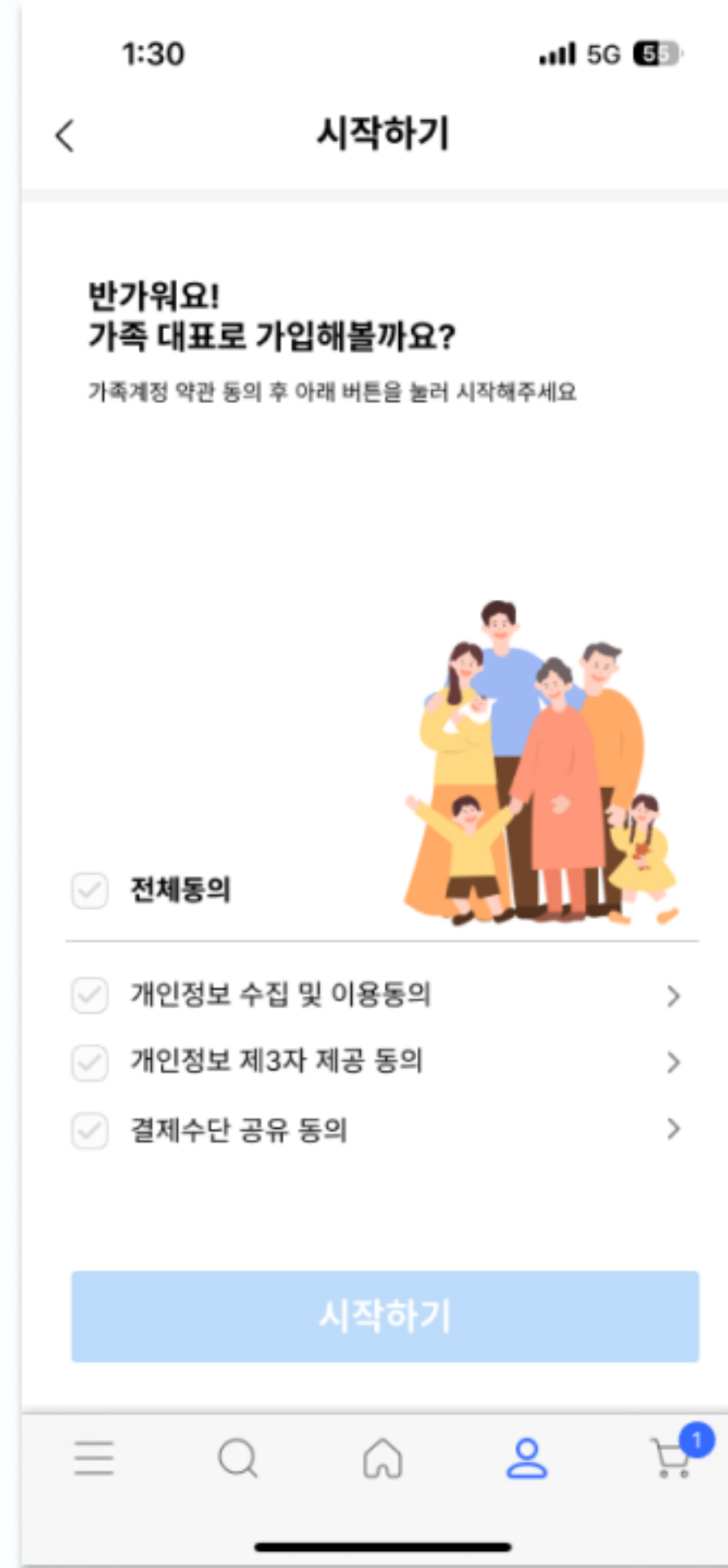
Prototyping_가족 대표



가족 계정 진입 전 목록



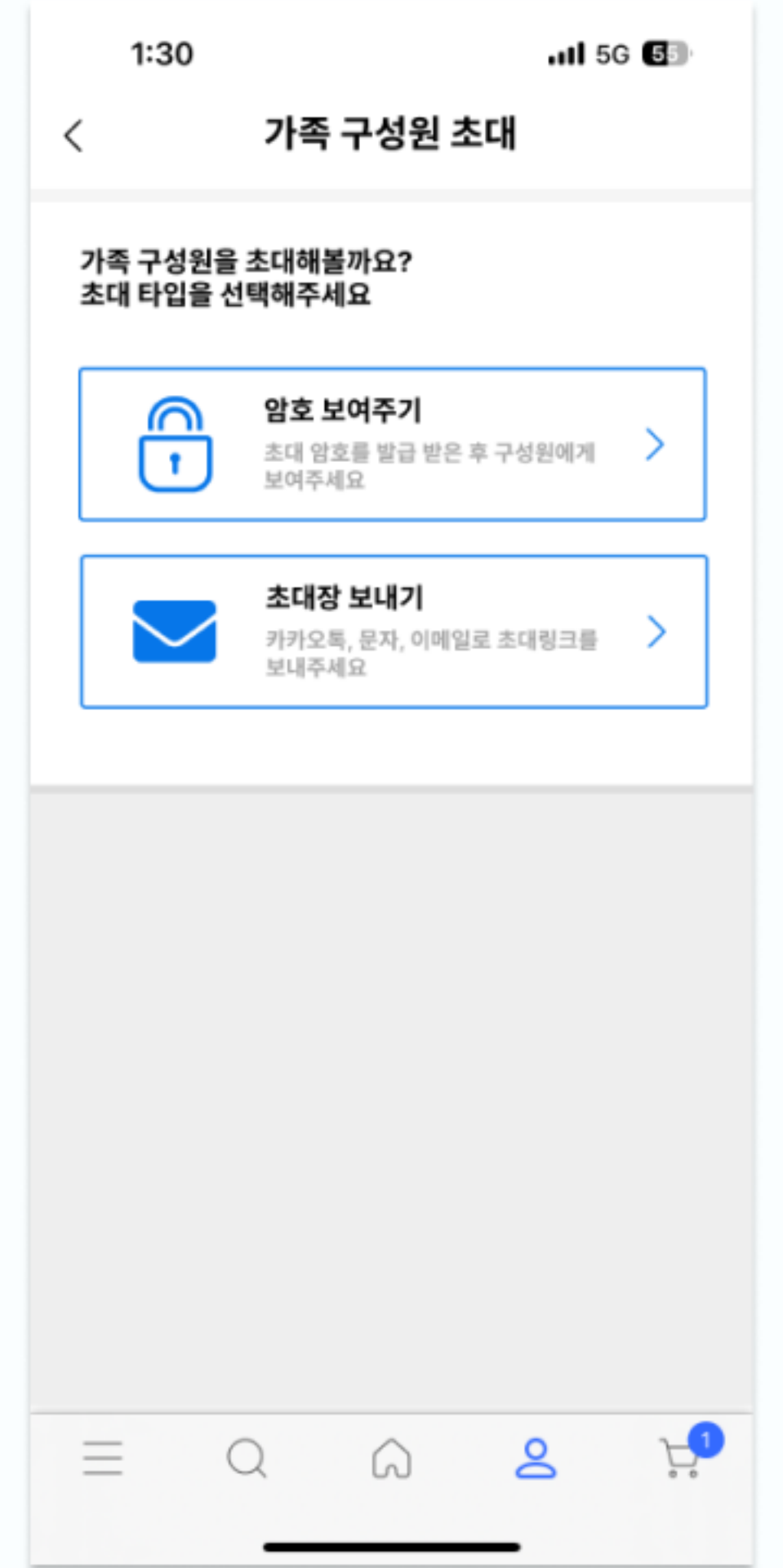
가족 계정 시작 전



가족 대표로 시작하기

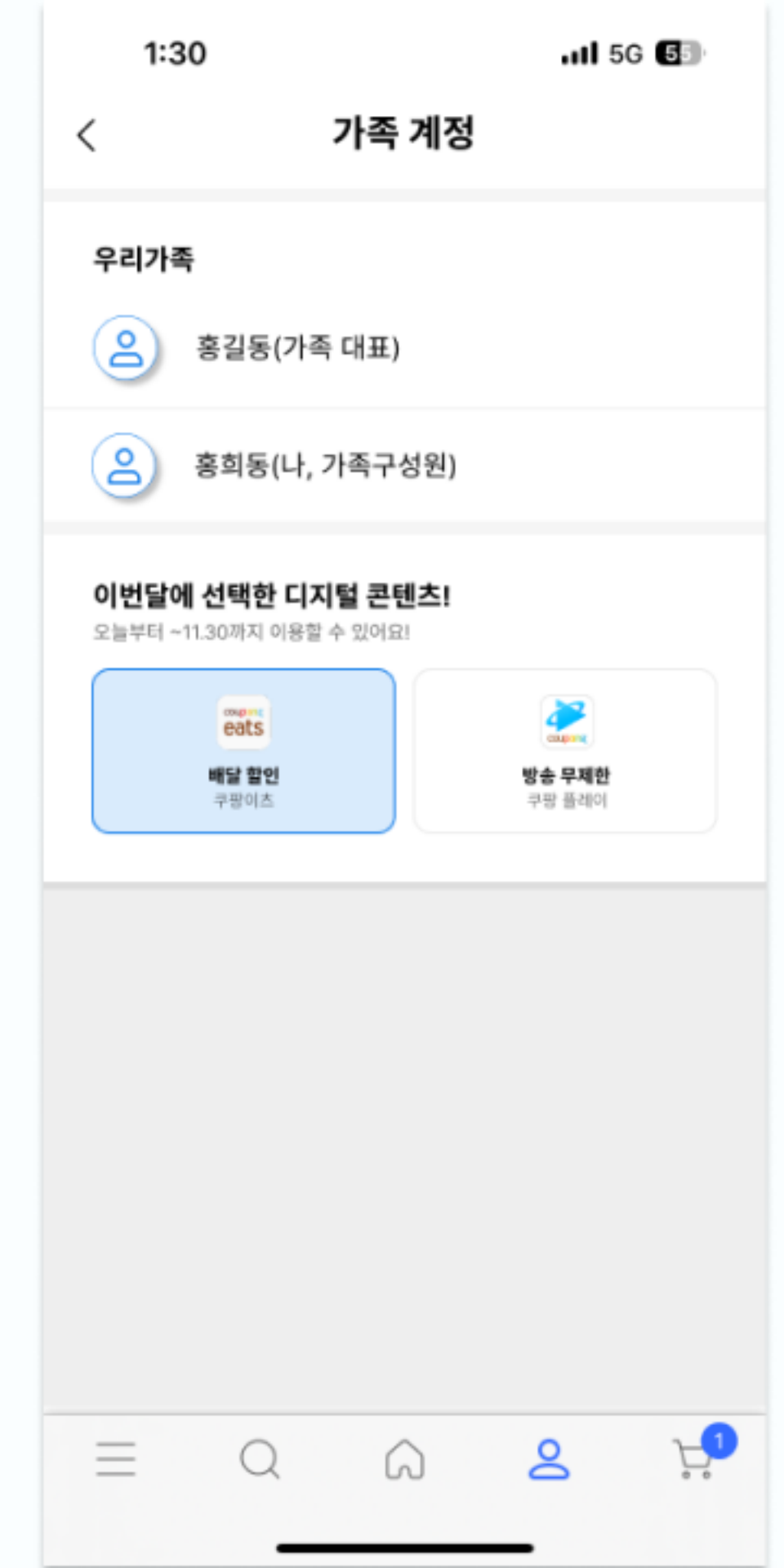
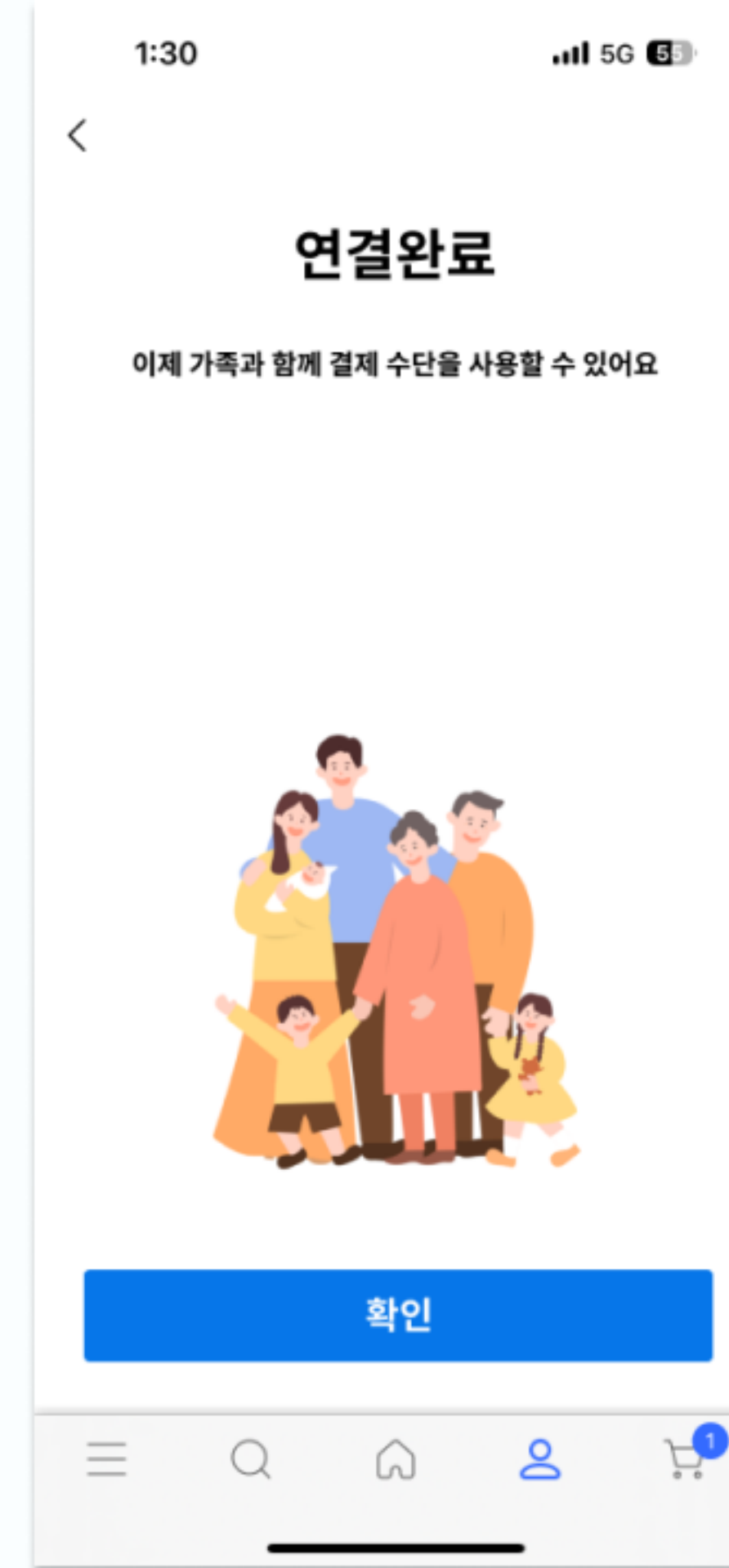


가족 계정 등록 후



가족 구성원 초대하기

Prototyping_가족 구성원



가족 계정 진입 전 목록

가족 계정 시작 전

가족 구성원으로 인증하기

가족 구성원 연결 완료

가족 구성원 등록 후