

2022 국가서비스대상 수상 사례

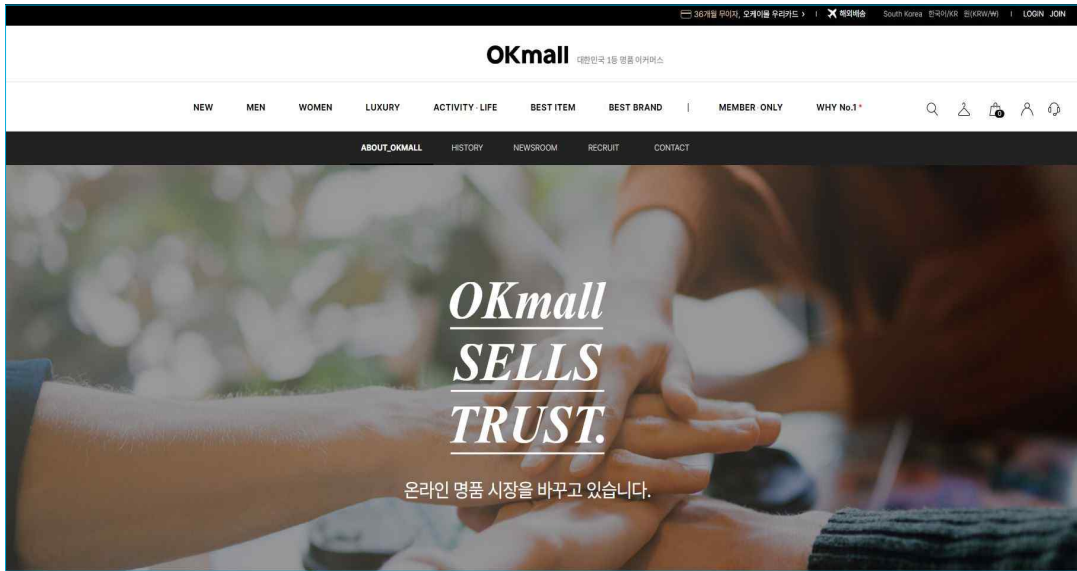
2022. 09



I|P|S 산업정책연구원
The Institute of Economic Policy Issues

(주)오케이몰_오케이몰

모든 상품을 100% 직매입함으로써
가품에 대한 걱정, 가격 부담, 오랜 배송 기간 등
온라인 명품 구매 시 느끼는 부담을 해소하는 서비스 제공



상품 입고부터 출고까지 모든 과정에 사용되는 물류·업무 시스템은 오케이몰 직원이 직접 만듭니다. 100% 직매입에 최적화된 시스템을 지속적으로 개선하며 완성도를 높이고 있습니다.

Background

2000년 창립 당시에는 산악 정보를 공유하고 등산용품 및 해외 아웃도어브랜드를 판매하는 오케이아웃도어닷컴에서 출발하여 2014년부터 명품 패션 및 액세서리 브랜드로 확장하였다. 타 명품 플랫폼 대비 후발주자이면서도 거액의 연예인 마케팅이나 광고 없이 100%직매입 방식을 기반으로 국내 최저가와 고객에게 차별화된 서비스를 제공하면서 업계를 선도하고 있다.

Service Program

온라인 명품 편집숍인 오케이몰은 100% 직매입 방식을 지향하고 있다. 이러한 모델은 전 세계적으로도 보기 드문 사례이다. 모든 재고를 자체 물류센터에 보관 후 판매하기 때문에 가품 차단(100% 정품 보장), 빠른 배송, 맞교환서비스 등의 차별화된 서비스 제공이 가능하며 모든 주문건에 동일한 고객 서비스 제공이 가능하다.

Subject(주체)

직매입은 판매 증가에 비해 높은 마진을 취할 수 있고 가품 차단, 빠른 출고, 묶음 배송, 맞교환

서비스 등 차별화된 혜택을 제공할 수 있다는 점에 착안하여 오케이몰은 온라인시장 내에서는 독보적으로 해외 명품을 국내 최저가로 공급하기 위해 100% 직매입 비즈니스 모델을 채택하였다. 단, 직매입이 가지는 재고 리스크를 차단하기 위해 100% 직매입에 최적화된 물류, 업무 시스템을 자체 구축하여 철저히 운영하고 있다. 또한 대규모 광고 캠페인이나 마케팅을 통한 고객 유입보다는 독보적인 최저가 형성으로 고객의 자발적 유입을 지향하고 있다.

Environment(환경)

온라인 명품 구매에서는 가품에 대한 불안이 가장 크다. 대부분의 온라인 명품숍에서는 사후 보상제도를 실시하지만, 오케이몰에서는 이를 사전에 완전히 차단할 수 있는 시스템 구축에 집중하였다. 경쟁 업체들은 반품비 과다 청구, 반품 거절, 가품 논란, 허위 광고 등 잡음이 끊이지 않아 공정위에서 경고 등 시정 조치를 당한 반면, 오케이몰은 10단계 검수를 통과한 100% 정품만을 판매하며 창립 이후 22년간 단 하나의 가품도 발생하지 않았음으로써 고객에게 신뢰를 형성하였다.

고객데이터를 토대로 베스트 상품 위주로 매입, 자체물류센터를 통한 빠른 배송 시스템으로 차별화된 서비스 제공



1등
명품 온라인 쇼핑몰
매출 1위

0%
17년간 가품판매
전무

100%
전 품목 직매입으로
품질, 가격, 서비스
시스템화

Resource(자원)

상품 셀렉부터 정품 검수, 상품 출고, 고객 응대까지 모든 업무는 아웃소싱 없이 오케이몰의 직원이 직접 처리하고 있다. 모든 직원은 100% 정규직으로만 채용하며, 각 분야의 전문성을 토대로 시스템 구축 및 유지 보수를 담당하고 있으며 사소한 비효율도 그냥 지나치지 않는 집요함과 빠르고 정확하게 실행하는 오케이몰 DNA를 공유하고 있다.

Mechanism(메커니즘)

모든 업무를 철저하게 시스템화(가품 차단 시스템, 물류 통합 관제 시스템, 출고 효율화 시스템 등 200여 개 이상)하여 업무 효율 증대 및 차별화된 회원 혜택을 제공하고 있다. 100% 직매입에 이와 같은 최적화된 시스템 구축은 업무 효율을 높일 뿐 아니라 비용 절감 효과도 있어 타사와 동일 마진을 상품을 매입하더라도 더 많은 이익 창출이 가능하다. 직매입은 물건이 팔리지 않으면 회사 재고로 쌓이므로 위험부담이 큼에도 고객데이터를 기반으로 베스트 상품 위주로 구입하고 자체 물류센터를 통해 빨리 배송함으로써 고객들이 재유입되고 상품 회전율이 빨라지는 선순환 구조가 정착되었다. 또한, 고객의견 게시판 내용이나 온라인 패션 커뮤니티 글들을 수시로 모니터링하여 관련 부서에 전달하고 이를 서비스 개선에 반영함으로써 고객서비스를 강화하고 있다. 예를 들어, 해외에서도 이용하고 싶다는 고민들의 문의량이 증가함에 따라 검토 후 해외배송을 도입하였다. 현재 전세계 60여 개 국에 배송 서비스를 제공하고 있으며, 국내 최저가로 인해

해외 배송비가 가산되어도 가격 경쟁력이 있고 100% 정품을 판매한다는 점에서 해외 교민뿐만 아니라 외국인들도 오케이몰의 해외배송 서비스를 이용하고 있다.

Performance(성과)

오케이몰은 2021년 전년 매출 대비 27% 증가한 2,886억원, 영업이익은 71% 늘어난 214억원을 기록했다. 이로써 매출은 16년 연속 증가하였으며, 영업이익은 17년째 흑자를 기록하고 있다. 이는 철저히 고객데이터 기반의 시스템을 정착시켜 품질, 가격, 서비스에 대한 고객 신뢰를 기반으로 온라인 시장의 건전한 소비·판매 문화 조성에 앞장서고 있다.

신종 코로나 바이러스 감염증에 따른 비대면 거래 활성화와 원하는 명품을 편리하고 저렴한 가격에 구매하고 싶어하는 소비 심리 확산에 힘입어 온라인 명품 플랫폼은 급성장했다. 그러나 타 쇼핑몰과는 달리 오케이몰만의 차별화된 서비스를 통해 매년 흑자를 기록하고 있다. 오케이몰은 100%직매입을 바탕으로 한 철저한 재고 통제를 계속 이어갈 계획이다. 명품 판매에 있어 100% 정품을 보장하는 것이 무엇보다 중요하기에 몸집을 부풀리기보다는 가품에 대한 안전장치를 마련하고 유통 과정을 투명하게 관리하는 것을 가장 중요한 가치로 두고 있다. 다만 매입 상품군에 대해서는 다양한 가능성을 열어놓고 있다. 현재는 패션 카테고리 위주이나 과거 오케이아웃도어닷컴과 같이 아웃도어웨어 뿐 아니라 우리 생활에서 마주할 수 있는 다양한 카테고리의 명품 브랜드들을 염두하고 있다. 현재 구축된 명품관리 시스템과 기반을 바탕으로 특정 품목, 국가에 한정하지 않고 그 영역을 점차 넓혀 나갈 계획이다.