



전속모델 2NE1

대한민국 대표 오픈마켓 '11번가'

“토종 『인터넷 거상』을 꿈꾸다!”

11ST 11번가

SK텔레콤(주) '11번가(www.11st.co.kr)' 는 2008년 2월28일 '신개념 쇼핑, 믿을 수 있는 오픈마켓' 을 표방하며 문을 열었다. 주 고객층인 20~30대 니즈에 맞춰 다양한 이용자 보호정책과 우수한 품질의 제품, 자체 브랜드 상품(PB상품)군을 갖췄다.

◎ 다양한 안전거래 시스템 구축

11번가는 2008년 6월부터, '판매자 공인인증제' 등 믿고 방문할 수 있는 오픈마켓을 만들기 위한 다양한 안전거래 시스템을 구축해 왔다. '위조품 110% 보상제'는 11번가에서 구매한 제품이 위조품으로 의심될 시, 소비자가 '위조품 110% 보상제' 페이지를 통해 신고할 수 있는 제도. 신고가 접수되면 상표권자에게 위조품 여부를 감정 요청하고, 위조품으로 판명나면 결제대금 100%를 전액 환불한다. 그리고 결제대금의 10%를 11번가에서 현금처럼 사용할 수 있는 'S포인트'로 보상, 적립해 준다. 또 구매자가 직접 특허청, 검찰, 경찰, 세관으로 위조품 신고를 한 뒤 위조품 판명나면 위 보상을 동일하게 받을 수 있다. 11번가는 한국 의류산업협회와 위조품 근절을 위해 협력하는 등 위조품 입점을 근본적으로 방지하도록 제도를 수립하기도 했다. 2008년 6월, 오픈마켓 최초로 위조품으로 인한 소비자 피해 보호와 상표권 보호를 위해 도입한 제도다.



시 구매할 수 있도록 결제대금의 100%를 쿠폰과 포인트로 돌려준다. '최저가 보상제' 역시 고객들이 안심하고, 저렴한 양질의 제품을 구입할 수 있는 돕는 제도다.

◎ 차별화된 고객만족 제도 운영

2009년 2월부터 시행된 '고객실수보장제'는 고객의 과실로 인한 상품 훼손도 '포인트(s포인트)'로 환급해 주는 제도. 구매자가 실수로 상품을 훼손했을 시, 수리를 직접한 뒤 11번가로 영수증을 보내면 된다. 그러면 11번가는 수리비에 상응하는 금액을 '포인트'를 지급해 준다(상품 구매 후 30일 이내 상품 대상). 수리가 불가능할 시, 11번가로 상품을 보내면 된다. 그러면 동일 상품을 다

11번가는 현재 회원수 (1600만명)을 돌파했다. 주간 방문객수 (710만 명), 일 방문자수는 (180만 명)에 이른다. 그리고 판매 상품수 (1,100만개), 판매자수 (14만명)을 확보하는 등 제품과 판매 인프라를 갖췄다. 랭키닷컴 통계 기준 국내 전체 사이트 중 (8위), 오픈마켓 중 (3위)를 기록 중이다 (2011년 4월 현재). 최근 11번가는 스마트폰을 통한 모바일 쇼핑 모델을 강화하고 있다. 그리고 인도네시아 등 동남아 지역 해외진출도 활발히 추진 중이다.



이벤트/쿠폰 11번가의 해 단골할인샵 일관쇼핑정보

통합검색 ▾ 바나나우유 신청자 전원증정 ▾ 검색

30,000원
쿠폰3만원 받기!



카테고리 전체보기



브랜드별



의류



잡화/뷰티



식품/유아용



리빙/건강



레저/자동차



디지털/가전



도서/취미



주요코너 전체보기

완전특가 시즌2!

PRICE
DOWN

어린이날 100% 경품!

12,000

패션 장바구니 혜택!

테마 소망!

- 한달이면 5킬로 비법
- 요리하기 짜증남파
- 야구장 가는 여자!
- 우리 아이는 천재예요
- 내맘대로 화장금지
- 간택문피아-엔 냥이
- 남자, 취미를 말하다

Price Down 100% 완전특가 (132)

어린이날 선물추천! 카네이션보트(굴합가) 1,700원

ID 저장

로그인

고객님! 혜택을 확인하세요

오늘 하루 특가!



어린이날 선물추천!
카네이션보트(굴합가)
1,700원

◎ 2011년은 11번가의 해

올해 2011년을 <11번가의 해>로 선언, 고객혜택에서도 또 한 번 이슈를 만들며 유통업계에서 화제가 되고 있다.

현재 11번가는 포털을 경유하지 않는 '직접 방문 (바로가기, 즐겨찾기, URL입력)' 고객의 거래액이 60%에 달해 작년에 비해 20%이상 증가했다. 그만큼 포털 의존도에서 탈피하고 있다는 반증이다. 이처럼 11번가가 바로가기 등 직접방문 고객을 늘리기 위해 다양한 혜택을 제공하는 이유는 네이버 경유시 부담하는 제휴수수료 2%를 없애고 대신 그 이상 고객에게 추가혜택을 부여하겠다는 뜻이다.

11번가는 포털을 경유하지 않고 바로가기 등 직접방문을 할 경우 차별화된 7가지 혜택 프로그램

을 전개하고 있다. 특히 T멤버십, OK캐시백, 마일리지 (TOM혜택공식) 이용시 최대 36%까지 할인되며, 이를 포함 7가지 혜택을 다양하게 받을 경우 품목별로 10~50% 싸게 구입할 수 있다. 작년 바로가기 등 직접방문 고객에게 0.5~2%적립, 할인시 보다 훨씬 높은 수준의 할인율이다.

7가지 고객 혜택이란 '즉시 할인' 과 구매금액별 추가 할인해 주는 '장바구니 할인' 은 기본 'SKT 고객 추가 할인혜택', 'T멤버십 포인트 사용' 과 현금처럼 사용 가능한 'OK 캐쉬백', 을 초부터 추진한 '마일리지 서비스' 가 추가됐다. 마일리지는 OK캐시백과 함께 현금처럼 사용할 수 있으며, 구매 후 일정 비율로 적립 가능하다. 고가 상품구입 및 카드수수료 부담을 덜어주는 '1개월 무이자 할부' 도 사용고객이 증가하고 있다.

◎ 파격적인 시스템 도입으로 지속적인 성장

11번가 혜택의 핵심인 'T.O.M(T멤버십, OK캐쉬백, 마일리지)'을 통해 구입하는 고객 수도 급격히 증가했다. 11번가 내에서 T멤버십 이용 고객은 2010년 1월 초 기준으로 32만명에서 올해 136만명으로 4배이상 늘었고 OK캐쉬백 이용자도 236만명에서 2011년 442만명으로 2배 가까이 증가했다. 2011년 1월초 전개된 마일리지 이용 고객은 1월 130만명에서 3월 현재 200만명으로 급증 추세다.

11번가 측은 “바로가기 등 직접방문을 통해 들어와야 고객혜택을 누릴 수 있다는 점이 고객에게 서서히 알려지면서, 혜택을 누린 고객들의 수도

증가 추세”라며 “바로가기 통한 고객비중이 늘면서 포털에 지급하던 제휴 수수료 부담도 큰 폭으로 줄어들고 있다”고 말했다.

오픈마켓 후발주자인 11번가는 무조건적인 매출 상승보다 기존 오픈마켓의 문제점을 깨는 파격적인 시스템들을 시도해왔다. 소비자가 안심하고 쇼핑을 즐길 수 있는 다양한 신뢰 시스템으로 구축, 올바른 인터넷쇼핑몰의 기준을 정립했다. 11번가 관계자는 “지난 3년동안 신뢰의 오픈마켓, 안전한 온라인 쇼핑문화를 만들기 위해 노력해왔다면, 이제 시즌2에는 실질적인 고객혜택 강화와 차별화된 고객서비스를 어떻게 제공할 지에 대해 고민해 나가겠다”고 말했다.



QR코드와 NFC를 활용한 모바일 Gate를 통해 오프라인에서 온라인 물건을 살수있는 신개념 쇼핑몰 "Qstore"