

# 옥션, 한국 전자상거래 업계 중 최대규모

## 1500만 회원수로 한국 신유통 시장 개척



옥션의 특징인 ‘온라인 마켓플레이스’란 개념은 일반 쇼핑몰과는 다르다. 인터넷을 이용한다는 점에서 쇼핑몰과 같지만 마켓플레이스는 회원으로 가입하면 누구나 판매자와 구매자가 돼 물건을 사고 팔 수 있다. 운영체는 상품 등록, 전시, 판매, 결제에 필요한 환경을 제공하는 ‘시장’의 역할만 담당할 뿐이다. 이러한 마켓플레이스는 G마켓, 다음온켓, 온플 등 많

은 후발 주자가 생겨날 만큼 우수한 사업모델로 각광받고 있다.

옥션은 독특한 온라인 마켓플레이스 사업모델을 국내에 안착시킨 대표적 기업으로 꼽을 수 있다. 아울러 온라인 쇼핑업계에서는 보기 드문 건실한 수익성으로 안정적인 서비스를 고객에게 제공하고 있는 기업이기도 하다.

우수한 비즈니스모델을 기반으로 옥션은 지난 2001년 2월, 성공적으로 외국자본을 유치했다. 세계 최대의 인터넷 경매업체인 美 이베이(eBay)사를 대주주로 유치한 옥션은 선진기술과 노하우를 도입하는 한편 온라인 마켓플레이스를 지속적으로

확대하고 수익성을 높여왔다.

지난 2002년부터 전자상거래 업계 최초로 판매 총액 기준이 아닌 수수료를 기준으로 매출액을 산정하는 선진회계방식을 도입한 옥션은 우량한 재무구조를 바탕으로 양호한 수익성과 현금창출 능력을 보여주고 있다.

옥션의 이와 같은 성과는 대주주인 미국 이베이의 33개국 글로벌사이트 가운데 독일, 영국에 이어 3위에 달하는 실적이며, 아시아태평양 지역시장의 절반이상을 차지하는 매우 중요한 위상을 보여주고 있다.

옥션은 이와 같은 외형성장과 함께 마켓플레이스상의 건전한 거래를 보장하기 위해 다양한 제도를 도입하고, 감시조직을 강화함으로써 안전한 거래환경을 실현하고 있다.

매매보호시스템(에스크로)과 피드백시스템을 통해 회원간 안전하고 자율적인 거래를 보장하고 있다. 또한 사이트의 장애가능성에 대비해서 완벽한 백업시스템을 갖추고 있으며, 99.9% 이상의 높은 시스템 가동률을 자랑하는 등 하드웨어의 인프라 부분에 있어서도 세계적 수준의 기술력과 노하우를 보유하고 있다.

옥션은 탄탄한 사업모델과 우수한 기술력, 선진 경영기법을 토대로 대기업에서부터 중소기업, 소상공인, 개인에 이르는 다양한 판매자들이 자유롭게 거래할 수 있는 온라인 마켓플레이스를 더욱 강화해 국내 전자상거래의 저변 확대를 위해 노력하고 있다.

특히 옥션은 판로에 어려움을 겪고 있는 중소기업

지난 1988년 4월 국내 최초로 인터넷 경매 서비스를 선보인 옥션(대표 박주만 www.auction.co.kr)은 한국 전자상거래의 발전과 함께 성장해 온 대표적인 '온라인 마켓플레이스'이다. 옥션은 국내 최초로 인터넷 경매 사이트를 시작한 기업으로 8년 사이에 국내 최대 전자상거래 업체로 자리잡아 왔다. 최근 옥션은 마켓플레이스 방식과 더불어 일반 쇼핑물들의 판매방식을 흡수하면서 진화하고 있다. 올해 들어서는 홈페이지를 정비하고, 각종 상품 기획전 등을 개최하며 차별화된 서비스를 진행하고 있다.

글 | 임일곤 기자(igon@itn.co.kr)



업을 위해 최적의 유통채널로 거듭나기로 하고, 이들 업체들이 옥션을 효율적으로 활용, 국내 유통기반을 선진화시켜갈 수 있도록 노력하고 있다.

최근에는 전문 판매자를 집중 육성하는 프로그램 '트러스트 셀러(Trust seller)'를 도입해 판매 방식의 발전도 이루고 있다. 트러스트 셀러란 옥션이 전문 판매자 2000명을 엄선, 이들의 제품을 구입한 고객들에게 반품과 환불을 100% 보장하는 프로그램이다. 옥션은 이를 위해 연간 50 억원 규모의 투자 및 50여명의 전담 요원을 추가배치할 예정이다.

### 신규 서비스 발굴, 고객 위한 서비스 마련

옥션은 현재 전 임직원의 약 20%에 해당하는 인력이 건전한 거래를 위한 전담 팀(T&S:Trust & Safety)을 구성, 안전거래 시스템을 위해 노력 중이다. 이와 함께 사전 모니터링 시스템, 핵심 키워드 시스템 등 각종 시스템 및 VeRO (verified ownership program) 시스템을 통해 유명 명품들과 자

체 자정노력을 기울이고 있다. 또, 관세청 및 관할 사이버 경찰청 등 관련 유관기관과 긴밀한 협조시스템을 구축하고 이 같은 사기행위 등에 대처해 나가고 있어 관세청의 경우에는 아예 자원봉사 세관원으로 임명을 받을 정도로 이 부분에 주력하고 있다.

또한 국내에서는 최초로 사실상 사후 지불 시스템인 에스크로 시스템을 통해 고객불만족 요소를 최소화 하는 시도를 하는 한편, 고객만족을 위해서 'auction토크'를 통해 다양한 고객의 의견을 적극 수렴하고 이를 판매자와 공유 함으로서 악덕 판매업자는 스스로 받을 못 붙이도록 하는 제도적 장치를 두고 있다.

옥션은 국내 최대의 전자상거래 업체로서의 위치에 안주하지 않고 차별화된 서비스로 고객을 더욱 가깝게 찾아가겠다는 전략이다. 특히 일반 쇼핑물과 차별화될 수 있는 분야를 더욱 강화하여 옥션만의 독특한 서비스로 고객의 신뢰를 받는다는 방침이다.☑