

# 이커머스 사례 분석 ~ 중고 거래

구매자 타겟을 구체화

# 지난 시간에 한 것

연령, 직업, 판매 물품 등에 따른 분류  
기존 이커머스 플랫폼 비교  
중고 거래의 간략한 story

# 전통적인 방식의 중고거래 플랫폼을 사용자 경험 측면에서 분석

## 왜 소비자들은 그 플랫폼을 선택했을까?

벼룩시장 신문, 시장(구제의류/고가의 수집품/서적 등), 개인 거래~벼룩시장 등, 친척끼리 물려주기... 등을 예로 들 수 있겠다.

시장 골목 구제의류~ 판매자가 팔고자하는 가격이 다른 유통 채널에서 비슷한 제품의 가격보다 월등히 저렴할 수 있는, 이른바 '득템'을 할 수 있다는 기대감. 관심 없는 물건이라도 실물을 둘러볼 수 있다

시장 골목 수집품 ~ 유통 물량 자체가 적어 구매하기 힘든 물품을 구할 수 있거나 출처가 불분명한 진품을 구매할 수도 있다는 이점이 있다

개인거래 - 지인 ~ 사기를 당하지 않을 것이고, 합리적인 가격에 믿고 살 수 있을 것을 기대한다

개인거래 - 벼룩시장 ~ 특이한 물건이나 기념품이 될만한 물건을 가볍게 둘러볼 수 있다

친척끼리 물려주기 ~ 수명에 비해 실제 사용기간이 짧은 육아용품 등을 물려쓰면 돈을 아낄 수 있다

# 사용자 경험에서 우리가 개입해 수익을 창출할 수 있을 법한 단계

지난 시간 생각해본 간략한 story에서 크게 나누어 물품 탐색, 물품 식별, 물품 거래단계를 도출해 설정해보았는데, 각 단계는 다음과 같이 정의할 수 있겠다고 생각했습니다.

물품 탐색 단계는 여러 물품을 둘러보며 자신이 원하는 물품을 찾는 단계

물품 식별 단계는 위 과정을 통해 선정한 물품에 하자는 없는지, 실제 가치와 구매가의 차이는 얼마나 있는지 가늠하는 단계

물품 거래 단계는 완전히 식별을 마친 후 판매/구매가 이루어지는 단계

# 사용자 경험에서 우리가 개입해 수익을 창출할 수 있을 법한 단계

## 기존 마켓을 이런 관점에서 분석해보자면

당근 마켓은 소비자와 판매자 입장에서 탐색 단계를 지역 단위로 제한해 신뢰도를 높이하고자 한 것이라 볼 수 있겠고, 노란북(중고 책 거래사이트)은 탐색 단계를 여러 사이트, 여러 판매자를 한 눈에 볼 수 있게 만들어 편리하게 해 준 것이라 할 수 있겠습니다.

두 플랫폼 정책의 차이는

상급품과 하급품을 나눌 수 있는 척도가 어느정도 명확하고(외관, 없어진 페이지 ...), 정가가 명확하게 정해져있는 책이라는 제품군 특성에서 기인한 것으로 보이는데, 일단 위의 두 이유로 인해 전문 판매업자가 폭리를 취하기 힘든 구조가 형성되었고, 정가가 명확히 제시되어있고, 대형 서점은 법적으로 정가를 지켜야할 의무가 있기때문에 판매자가 물품을 판매할만큼 매력적인 수준으로 중고품 가격이 유지되기때문에 시장이 꾸준히 존재할 수 있는 상황이 만들어졌기 때문이라고 보입니다.

또, 구제의류나 수집품 시장 등에서 소비자가 '득템'을 하는 경우는 판매자가 물품을 제대로 식별하지 못해 잠재적인 수익을 놓친 경우라고 보입니다.

# 사용자 경험에서 우리가 개입해 수익을 창출할 수 있을 법한 단계

## 우리는 무엇을 해볼 수 있을까?

### 물품 탐색

특이한 물건이나 기념품이 될만한 물건을 가볍게 둘러볼 수 있는 플랫폼

~ 기존 사례중 가장 가까운 것으로는 etsy를 들 수 있겠음

### 물품 식별

신발 등 고가의 수집품을 리셀할 때 구매/판매자 사이에서 진품 여부를 전문적으로 식별해주는 플랫폼  
혹은 진품 여부를 판별할 수 있는 전문가와 소비자, 판매자를 서로 중개해주는 플랫폼

### 물품 거래

구매 단계에 적극적으로 회사가 개입해 사기를 방지하는 플랫폼

# 요약

거래 방식 등이 모든 상품에 적용되면 좋을만한 것일 시 모든 상품, 모든 소비자를 대상으로 삼는게 적합하겠고  
거래 방식 자체에 큰 변화가 없거나 판매 품목의 영향을 많이 받을 시 상품, 소비자에 제한을 두는 것이 바람직 할 것인데,  
이를 위해 우리는 사용자 경험에서 우리가 개입해 수익을 창출할 수 있을 법한 단계를 고려할 수 있겠다.  
이런 사용자 경험은 크게 물품 탐색, 물품 식별, 물품 거래단계로 나눌 수 있겠고, 다음과 같은 시도를 해볼 수 있겠다.

## 물품 탐색

특이한 물건이나 기념품이 될만한 물건을 가볍게 둘러볼 수 있는 플랫폼

## 물품 식별

신발 등 고가의 수집품을 리셀할 때 구매/판매자 사이에서 진품 여부를 전문적으로 식별해주는 플랫폼  
혹은 진품 여부를 판별할 수 있는 전문가와 소비자, 판매자를 서로 중개해주는 플랫폼

## 물품 거래

구매 단계에 적극적으로 회사가 개입해 사기를 방지하는 플랫폼