

# Online Store 2.0 Proposal

---

롯데쇼핑(주)e커머스사업부

# 목차.







1. 롯데그룹 소개
2. 롯데e커머스 소개
3. LECS History 및 Fullfilment
4. LECS2.0 INTRODUCTION
  - ① 서비스 소개
  - ② D2C 전용 플랫폼 활용
5. LECS2.0 트래픽 송객
6. LECS2.0 서비스 제안 정리

## 미래를 향한 새로운 슬로건 / Digital Transformation

신성장 동력을 향해 나아가는 변화와 혁신을 선도하는 미래형 기업 지향

디지털 전환의 중심에는 롯데그룹 통합 온라인몰 ‘**롯데온(ON)**’이 있습니다.

### 롯데그룹 소개

-  **1967년** 창립
-  자산규모 **121.6조**, 국내 재계 순위 **5위**
-  **48개** 계열사
-  국내 임직원 약 **110,000명**
-  글로벌 **31개국**, **32개사**, **180개 법인 진출**
-  해외 임직원 약 **45,000명**



롯데e커머스 연혁

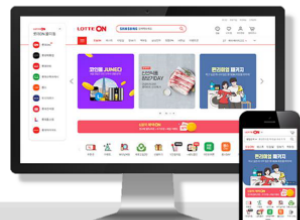
- 2021년 8월 • 백화점, 마트 온라인 사업 통합
- 2020년 8월 • NBCI(국가브랜드경쟁력지수) 종합 인터넷쇼핑몰 부문 1위
- 2020년 3월 • 롯데ON 오픈
- 2018년 8월 • e커머스사업부 출범 / 대한민국 사회공헌대상(12월)
- 2000년 1월 • 롯데닷컴 법인 설립
- 1996년 6월 • 국내 최초 온라인 종합 쇼핑몰 탄생

롯데e커머스 규모

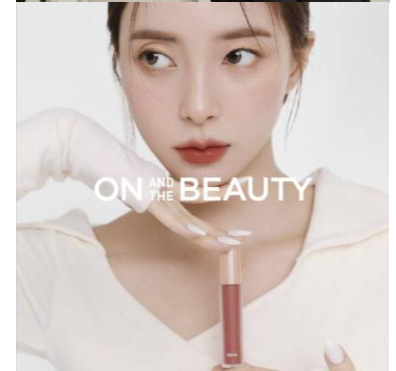
- 👉 롯데의 풍부한 실무 유통 인프라와 전자상거래 노하우를 기반으로 지속적 성장
- 👉 폭넓은 회원 데이터 및 우수한 상품 소싱역량을 기반으로 롯데 유통의 중심축
- 👉 차별화된 서비스를 통해 IT기반의 온라인 쇼핑 플랫폼으로서 발전

**롯데온 통합 거래액(GMV) 8조 4,508억 수준**

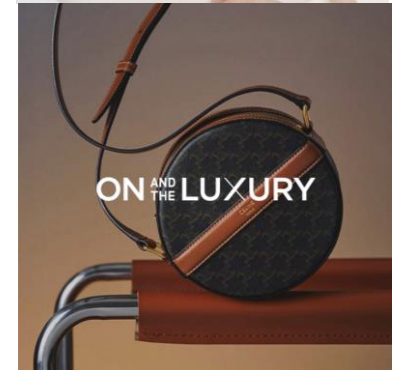
'21년 기준, 전년대비 +11.8% 증가  
출처 : 조선 biz



LOTTEON

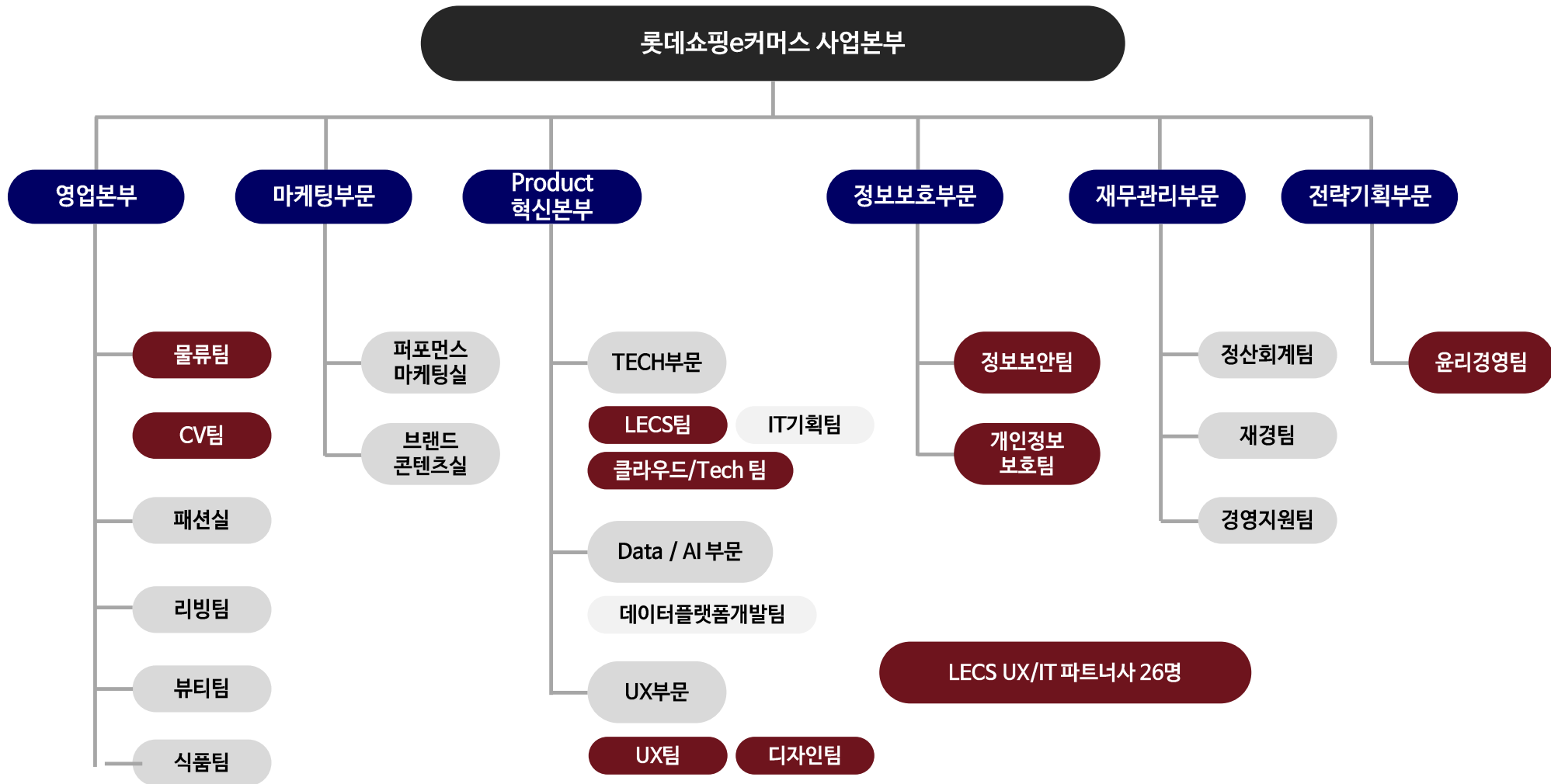


LIFESTYLE PLATFORM



# 롯데쇼핑e커머스 LECS 운영 조직 구성

**LECS 직접 조직**    **간접 지원 조직**



## 국/내외 약 20여개 빅브랜드 자사몰 구축/운영 및 풀필먼트 운영 경험 다수

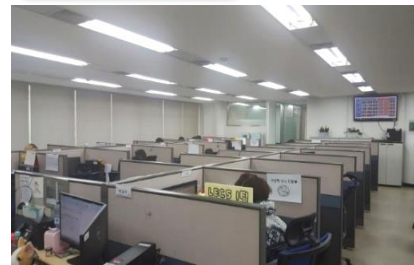


### 물류 운영



| 구분           | 운영 정보   |         |
|--------------|---------|---------|
| 위치           | 김포      | 덕평      |
| 보관면적(평)      | 2,210   | 420     |
| 보관 CAPA(pcs) | 157,000 | 200,000 |
| 운영인원(명)      | 20      | 10      |

### CS 운영



| 구분      | 운영 정보         |
|---------|---------------|
| 위치      | 서울시 관악구 봉천동   |
| 외주사     | 트랜스코스모스코리아(주) |
| 운영인원(명) | 165           |
| 응대율(%)  | 97.6          |

### 물류 관리

- 자체 물류관리 역량/노하우 보유
  - 실시간 재고 연동 처리
- 익일 발송률 99.6% 유지
- 대형 행사로 인한 물량 급증 시 LECS간 지원투입으로 원활한 처리

### 재고 관리

- 철저한 재고관리
  - 연 2회 정기 재고조사 실시
  - 상시 Sampling 조사 및 공유 (Loss율 0.03%)
- 고가 상품 보관
  - 센터내 별도창고 보관/보안통제 (비 인가자 출입제한, CCTV녹화)

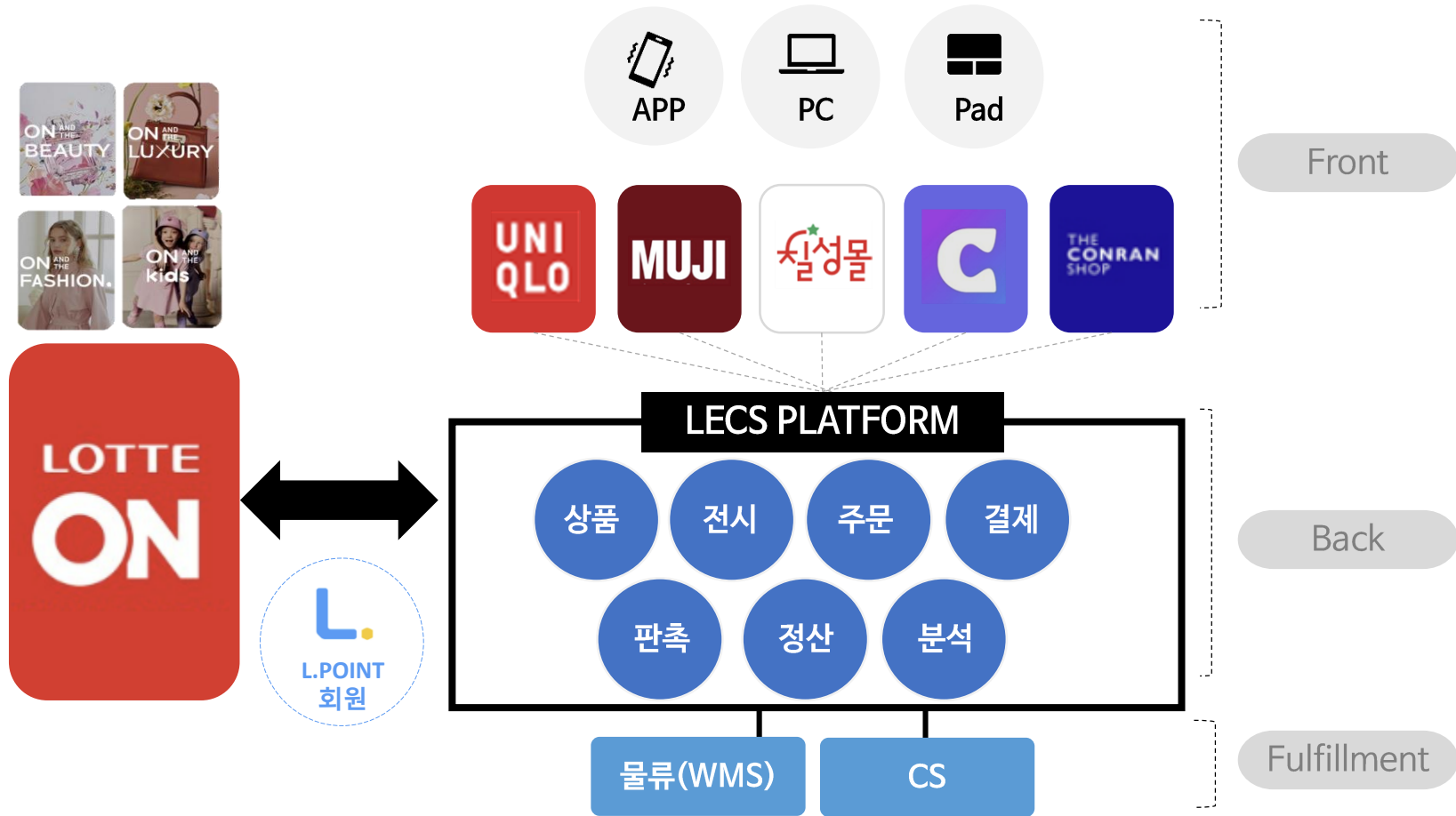
### 고객센터 운영 관리

- 인입량 급증 시 전체 인원 대상 지원 투입으로 원활한 고객상담 가능
- 체계적인 VOC 관리
  - VOC 대응 및 분석 프로세스 보유
- 자체 고객센터 관리/운영 역량 보유

### KPI 관리

- 응대율 96% 이상 유지
  - 주문 예측 및 사전 인력 투입
- 매일 24시간 내 처리율 90% 유지
  - 당일 접수 건 당일 내 처리
  - 고객 중심 답변으로 재 접수 최소화

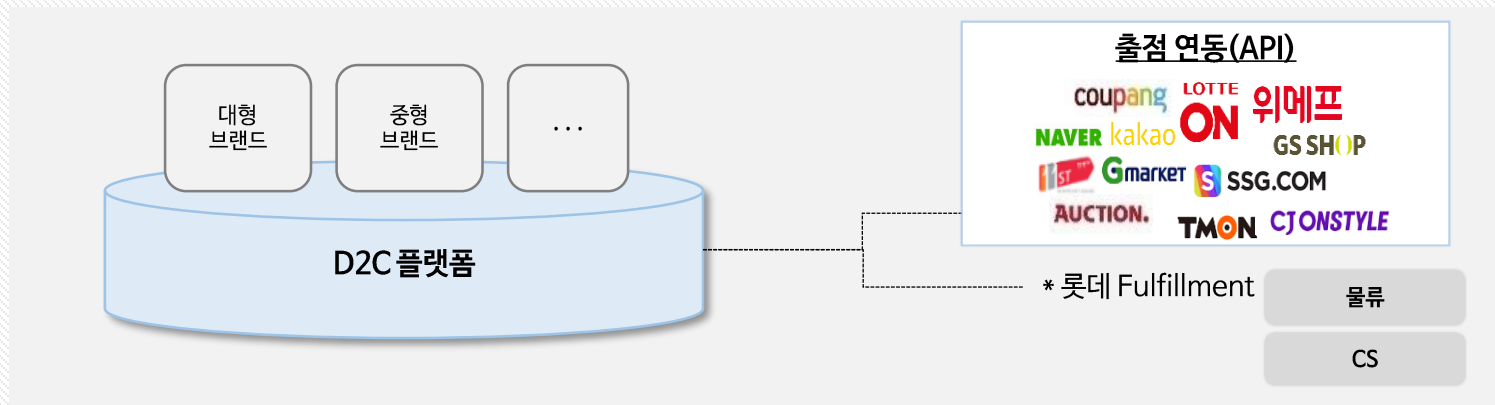
## LECS2.0 Service



## 브랜드의 Needs에 따라 탄력적인 서비스 제공

### PaaS (Platform as a Service)형 D2C 플랫폼

- 1 LECS D2C 전용 플랫폼 (PaaS형)
- 2 트래픽/마케팅 + Fulfillment + 외부 채널 연동



브랜드 전용 회원제

맞춤형  
커스터마이징

위탁 판매

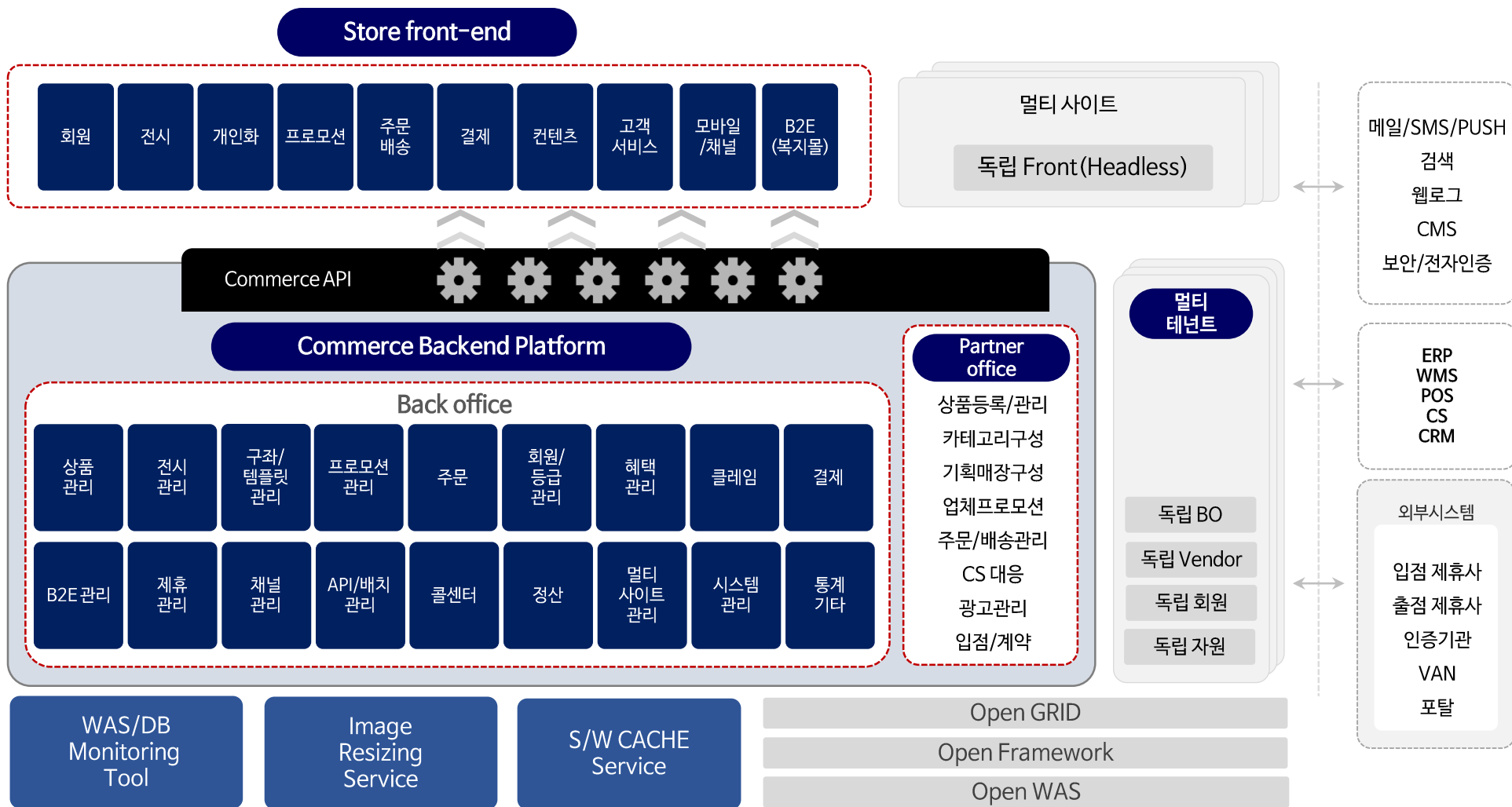
구축 비용 / 운영 수수료 경쟁력



## 온라인커머스에 최적화된 PaaS (Platform as a Service) 솔루션과 Fulfillment 서비스를 제공

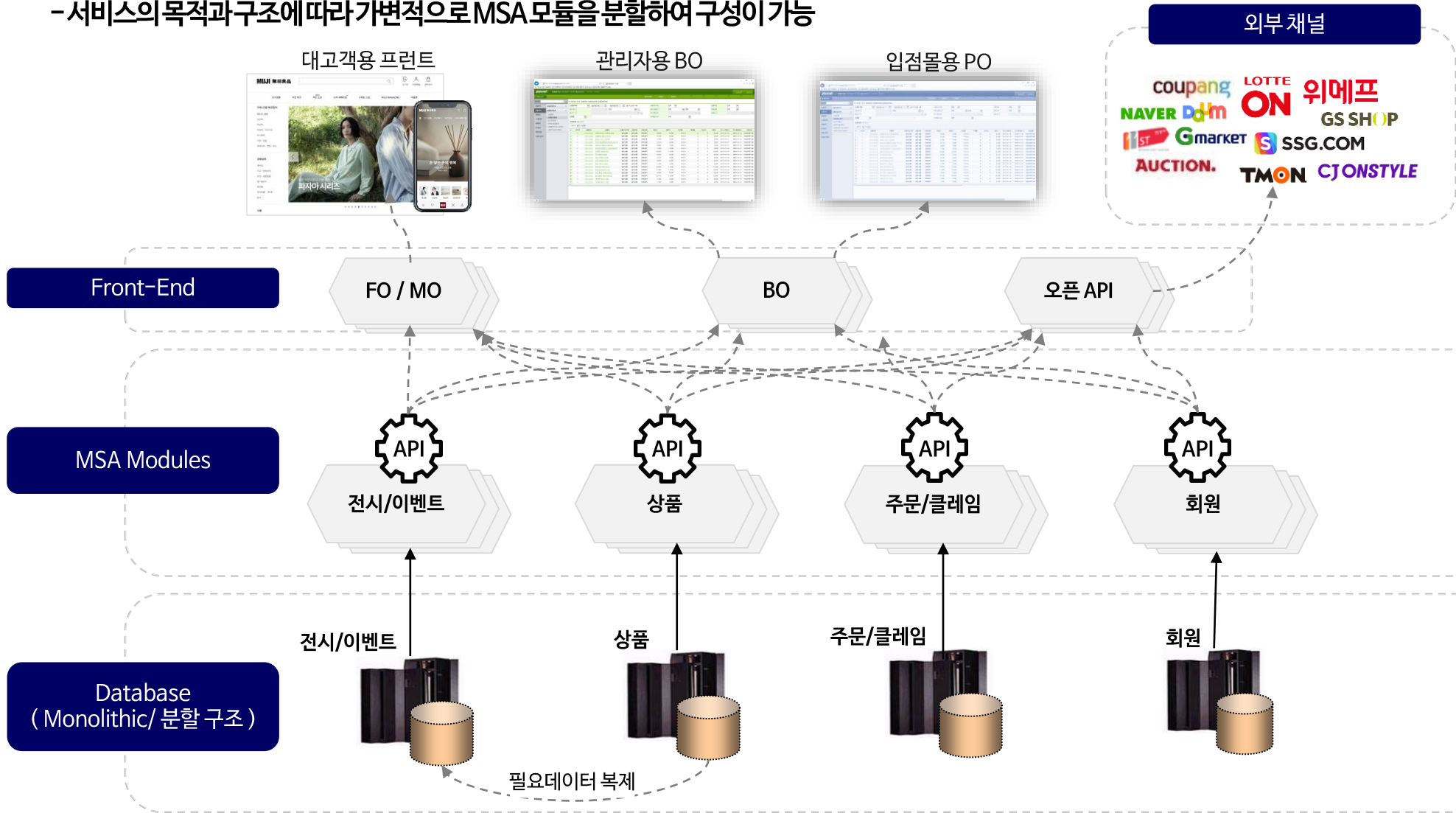


## D2C브랜드몰 서비스를 위한 안정적인 커머스 구조



## 대용량 서비스를 위한 MSA 분할 구조 (Headless 방식)

- 서비스의 목적과 구조에 따라 가변적으로 MSA 모듈을 분할하여 구성이 가능



## 하이브리드 모바일 기반의 APP 무상 구축



### 01/ 하이브리드 앱 환경으로 다양한 IT 기술 접목한 쇼핑 체험 서비스 제공 가능

- 바코드 상품 검색
- 3D/AR뷰어
- 위치기반 매장 검색



### 02/ 글로벌 가이드에 맞춘 반응형 WEB 적용

- 반응형 구조로 각 디바이스 최적화 및 운영 리소스 효율화

### 03/ One Source Multi CSS

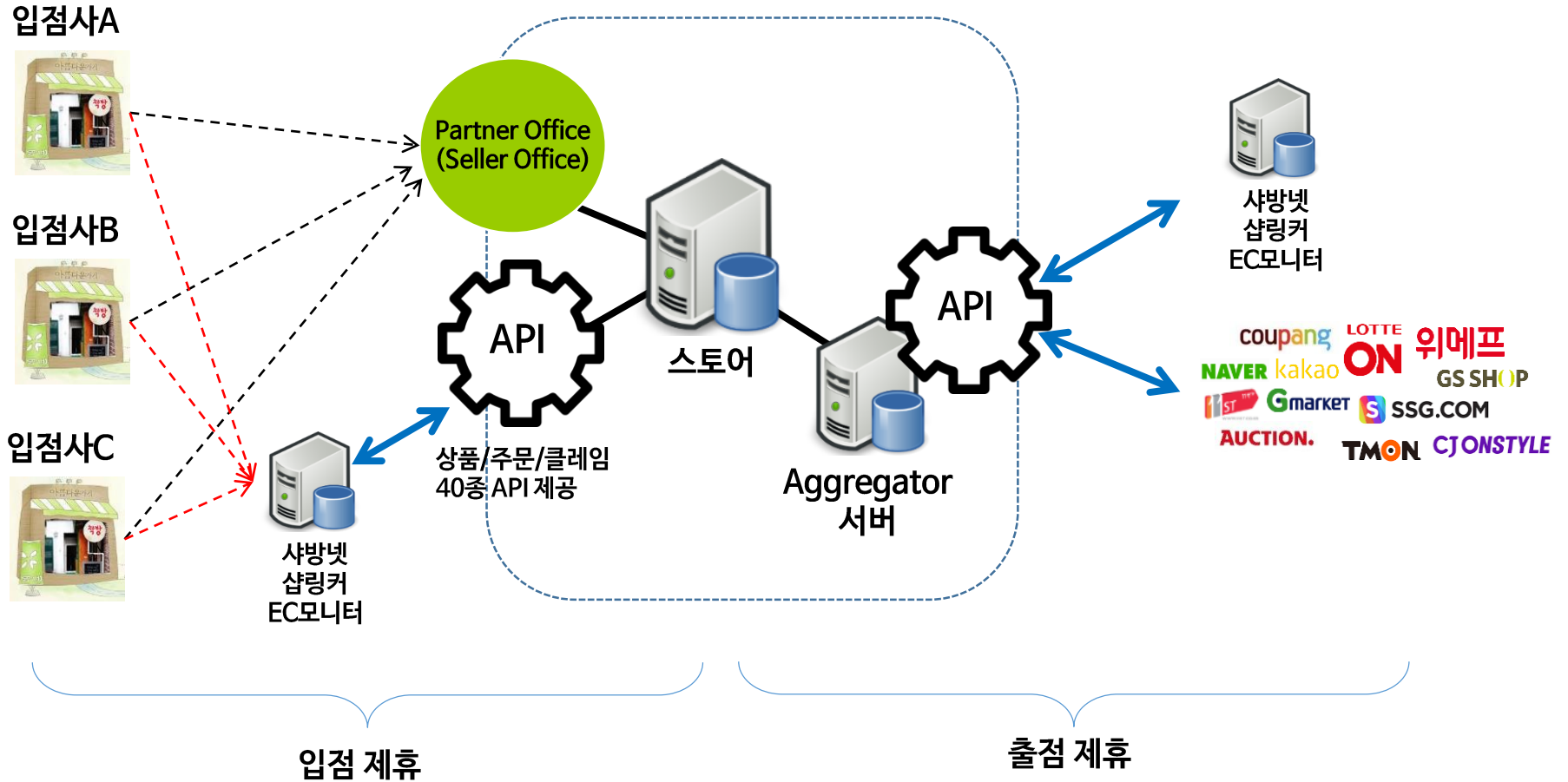
- 400픽셀 이상의 고해상도 스마트폰에서도 선명하게 표시될 수 있도록 CSS만 변경하는 방식으로 고사양 스마트폰/스마트 미디어 대응이 가능



## 오픈 DB구조를 통한 효율적인 온라인 커머스를 위한 BackOffice 솔루션

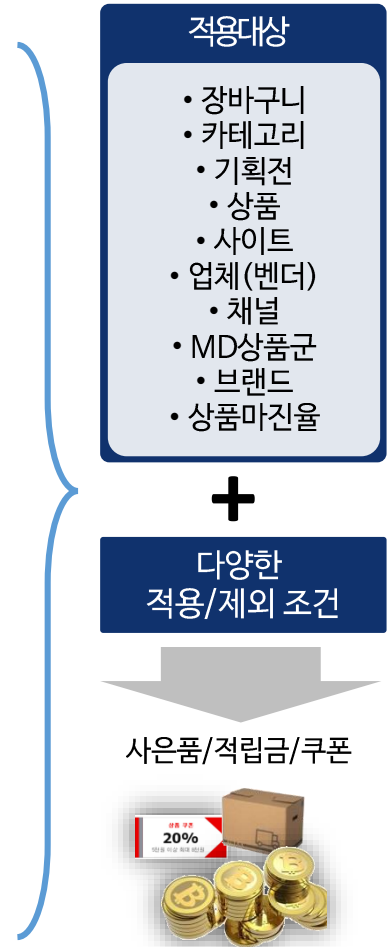


다양한 상품 구비를 위한 외부 협력사를 입점 시키는 것과 외부 물에 출점 시키는 기능 제공



## 다양한 쇼핑몰의 프로모션 기법 제공

| 프로모션  | 유형           | 발급방식                   | 비용처리              | 적용정책   |
|-------|--------------|------------------------|-------------------|--|
| 쿠폰    | 정액/정률, 할인/적립 | 운영자발급, 다운로드, 자동발급      | 고객사 or 업체, 고객사+업체 | 가격할인,적립금즉시할인이 적용된 상품가에 적용                            |
| 배송비쿠폰 | 정액/전액        | 운영자발급, 다운로드            |                   | 배송비에만 적용   |
| 적립금   | 정액/정률        | 주문배송완료, 신규가입 시, 추천인가입시 | 고객사 or 업체, 고객사+업체 | 할인제외 금액기준 지급, 배송완료 n일 지급(사이트속성) 주문 시 적립금즉시할인 또는 적립선택 |
| 무이자   | 2~12 개월      |                        |                   | 주문금액, 카드 조건  |
| 직원할인  | 정액/정률        |                        | 고객사               | 회원이 임직원일 경우 적용                                       |
| 가격할인  | 정률           | 자동적용                   | 고객사 or 업체, 고객사+업체 |  |
| 주문사은품 |              |                        |                   |  |
| N+1   |              |                        |                   | 할인배분 or 사은품처리  |



## 다양한 유형의 상품 구성 운영 가능 (달형, 패키지형, 조합상품형 등)



**상품**  
남성 · 양면 기모 플란넬 · 긴소매 셔츠  
29,900원

속성1 X 속성2 X 속성3 X 속성4 X 속성5

**판매 단위**

| 단품번호 | 속성          | 가격            | 재고 | SKU  |
|------|-------------|---------------|----|------|
| 단품-1 | 빨강, 100Size | 10,000        | 10 | P001 |
| 단품-2 | 빨강, 90Size  | 10,000        | 10 | P002 |
| 단품-3 | 노랑, 100Size | <b>11,000</b> | 10 | P003 |
| 단품-4 | 노랑, 90Size  | 10,000        | 9  | P004 |
| 단품-5 | 파랑, 100Size | 10,000        | 5  | P005 |
| 단품-6 | 파랑, 90Size  | 10,000        | 5  | P006 |

↑ 단품별 가격



**묶음 상품**  
남성 · 워싱 옥스포드 버튼 다운 긴소매 셔츠  
39,900원

단품

단품

단품

단품



Deal (선택)형

프로모션 적용

A~F 중에서 선택

패키지형

프로모션 적용

A+B 모두 필수

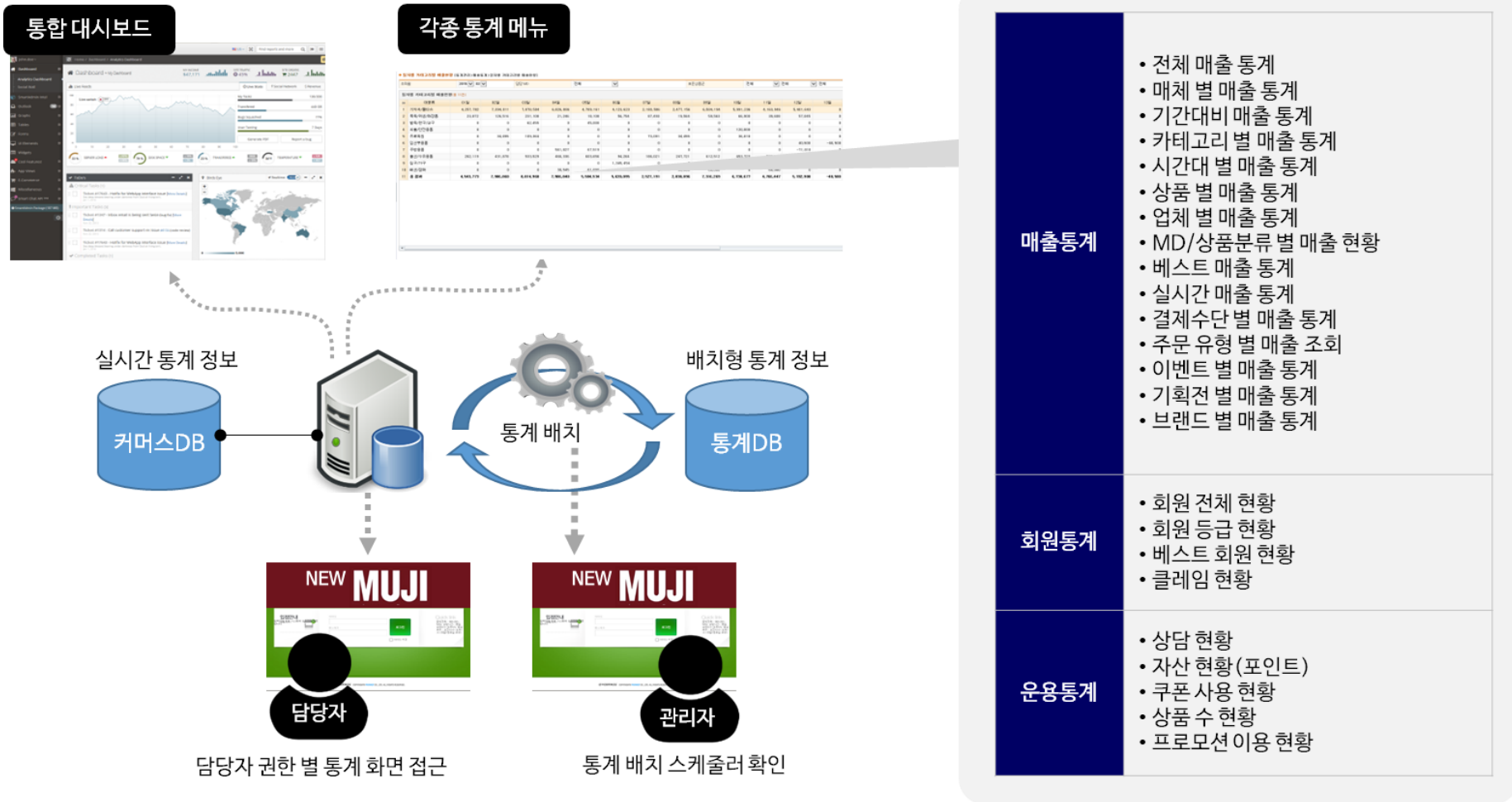
조합상품형

프로모션 적용

A필수 B or C



## 통합 대시보드 및 통계정보 제공, 권한 별 접근 통제 가능



## 모바일 어드민 제공으로, 업무 편의성 및 신속성 강화

### 업무 연락

Mobile Admin Screenshot: 업무 연락 (Business Contact). The interface shows a list of tasks and their status. At the top, there are icons for menu, notifications, and settings. Below, there are several rows with task names and counts.

|                 |             |
|-----------------|-------------|
| 업무연락            | 2,181건      |
| 알리미(최근7일)       | 2,181건      |
| 상품등록/수정현황       |             |
| 신규승인요청          | 0건          |
| 수정승인요청          | 0건          |
| 단가수정요청          | 0건          |
| 판매현황 (15:09 기준) |             |
| 오늘              | 11,999,000원 |

### 상품등록 및 관리

Mobile Admin Screenshot: 일반상품수정 (General Product Edit). The interface shows product details for editing. At the top, there are icons for menu, notifications, and settings. Below, there are sections for basic information, product name, status, and model name.

일반상품수정

기본정보

상품번호: 9876543210

상품명: 카드1000(A12300)

진행상태: 판매진행

모델명: 나이키 맥스99

상품가격정보

단품정보

단기 저장

### 프로모션 관리

Mobile Admin Screenshot: 프로모션조회 (Promotion Search). The interface shows search criteria for promotions. At the top, there are icons for menu, notifications, and settings. Below, there are sections for search conditions, registration date, promotion type, and promotion name.

프로모션조회

검색조건

등록일: 최근 일주일

2019-10-10

2019-10-10

등록자

프로모션 종류: 전체

쿠폰

프로모션명

응도구분: 전체

초기화 조회

프로모션 목록 (중 310건)

### 매출 조회

Mobile Admin Screenshot: 기간별 매출조회 (Period Sales Search). The interface shows search criteria for sales by period. At the top, there are icons for menu, notifications, and settings. Below, there are sections for search conditions, time period, comparison date, business location, category, and sales criteria.

기간별 매출조회

검색조건

기간선택: 최근 일주일

2019-10-10

2019-10-10

2019-10-10

비교일자: 2019-10-10

2019-10-10

사업장: 전체

카테고리: 전체

매출기준: 전체

세금구분: 전체

에누리구분: 전체

주문매체: 제휴(지마켓)

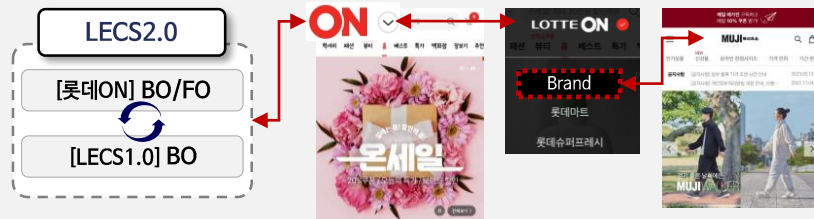
담당MD: 전체

초기화 조회

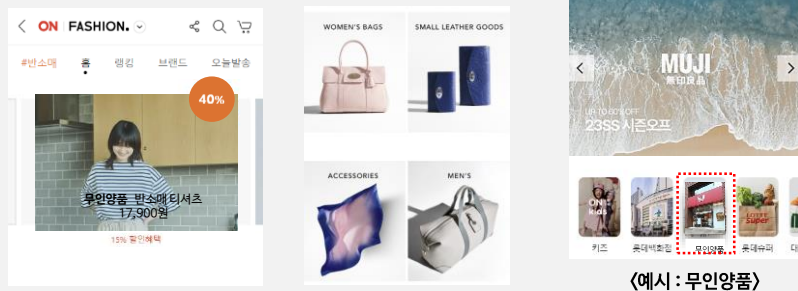
## 롯데ON 특화 기능을 통한 트래픽 송객

✓ 월 20만 UV 예상

- 롯데ON 중심 브랜드서비스 연동
  - B/O 및 F/O화면 연계 통한 APP 신규 구축, 트래픽 확보 가능

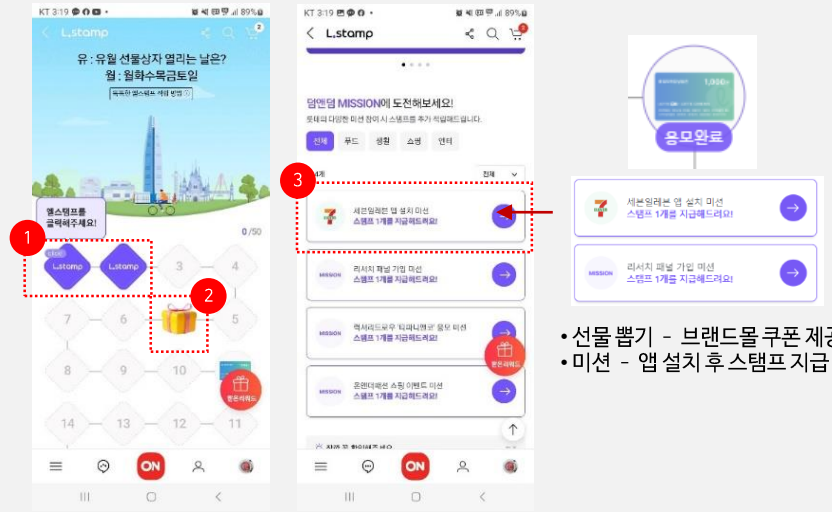


- 롯데ON 몰 이동 및 버티컬 Play 연계
  - 브랜드 특성에 맞는 UI 제공
  - 주요 매장 및 추천 영역 상품 노출 지원



✓ K7 : APP 누적 100만 다운로드  
 ✓ 약 50억 상당의 지원 효과  
 (APP 설치당 마케팅 비용 3천~1만원 예상)

- L.Stamp (약 43만/월 유저 이용 중)
  - 롯데계열사에서 쇼핑 시 적립할 수 있는 L.Stamp내 미션 및 선물 혜택 제공을 통한 브랜드몰 트래픽 확보



- 선물 뽑기 - 브랜드몰 쿠폰 제공
- 미션 - 앱 설치 후 시스템프지급

- SSO 기능 제공
  - 롯데ON 로그인 후 브랜드몰 이동 시 로그인 상태 유지
  - 롯데ON 회원정보 연동을 통한 회원 관리 및 운영

## 칠성물 L.Stamp 트래픽 송객 실적 예시

### 이벤트 내용

- Stamp 응모 : 칠성물 주문 건 중 L.point 적립 건
- 덤앤덤 MISSION : 칠성물 앱 설치 후, 추가 적립
- 선물 리워드 (랜덤 추첨) : 선착순 50% 쿠폰
- 럭키드로우 경품 (20회 응모시) : 칠성물 상품권 50,000원



| 구분   |                 | 8월      | 9월 (9/13오픈~) | 10월     | 11월     |
|------|-----------------|---------|--------------|---------|---------|
| 주요실적 | 앱다운로드 (누적)      | 117,852 | 124,727      | 130,565 | 137,224 |
|      | 신규앱다운           | 1,183   | 6,260        | 4,843   | 6,659   |
|      | 엘스탬프 통한 응모, 설치  |         | 5,635        | 4,291   | 5,815   |
|      | 엘스탬프 통한 응모, 설치율 |         | 90.0%        | 88.6%   | 87.3%   |

앱 다운로드 반응 高 (3개월 일평균 50건 → 9월 오픈 : 348건) 595.6% 신장  
 → CPI(설치당 과금) 환산 : 300건 × 3,000원 × 100일 = 약 1억 지원/회당

· 엘스탬프 통한 응모, 설치수(9월~11월 누적) : 15,741건, 설치율 88.6%  
 (앱 설치자수 비중 - AOS : 65.9% / IOS : 34.1%)

· Stamp 응모 : 186건 (L.point 적립주문건 : 820건)

## 서비스 고도화와 롯데ON 시너지(트래픽 송객)을 통한 플라이휠(Flywheel) 효과 창출

