

# 의류 제품 일관성 유지 비결:



작성자: 코트니 오키프  
(COURTNEY OKEEFE)  
코트니 오키프 컨설팅  
(COURTNEY OKEEFE)

만족한 소비자는 재구매를 합니다. 귀사의 상품이 언제, 어디서 구매하든 항상 동일한 품질을 지니고 있다고 어떻게 확신하십니까?

## 소비자 고민

한 여성 소비자가 있습니다. 그녀에겐 선호하는 브랜드가 있고 그 브랜드의 특정 의류 상품이 마음에 들어 일상생활의 믿음직한 동반자라고 여길 정도가 되었습니다. 최대한 소중하게 다루며 사용했지만 안타깝게도 이제 그 제품의 수명이 다하게 되었습니다. 수 년 동안 그녀에게 특별한 편안함과 만족감을 주었던 그 제품은 새 제품으로 대체할 수밖에 없습니다.

대체할 만한 새 상품을 찾기 시작했을 때 그리 어려운 일이 아니라고 생각했습니다. 그녀는 온라인 구매를 시도했습니다. 그런데 주문한 상품을 받았을 때 뭔가 문제가 있다고 느꼈습니다. 온라인에서 상품 설명을 읽었을 때는 예전에 사용하던 제품과 동일한 브랜드의, 동일한 스타일의, 색상도 거의 유사한 상품이라고 생각했지만 배송 받은 상품은 그녀가 기대한 것과는 거리가 멀었습니다. 왜 그런 일이 벌어졌는지 도무지 이해가 되지 않습니다.

그 의류 상품을 처음에 구매했던 오프라인 상점이 어디였는지 곰곰이 기억을 더듬어 봅니다. 그 상점으로 달려가 보니 그녀가 애용한 그 상품과 비슷하게 보이는 상품들이 매장의 한 코너에 잔뜩 쌓여 있습니다만 그 상품들 역시 그녀가 만족하며 사용했던 그 상품과는 뭔가 다릅니다. 그녀가 좋아하는 그 상품에 무슨 일이 생긴 걸까요? 진열대의 상품은 감촉도 다르고 모양도 달라져 있습니다. 몇 가지 달라진 점이 있습니다만 그녀가 보기엔 새로운 변화들에 부가된 가치는 없어 보입니다.

상품의 라벨을 본 후, 같은 제품도 여러 나라를 원산지로 두고 있다는 사실을 알게 됩니다. 동일한 의류 제품이라 할지라도 원산지 국가가 다를 경우, 특정 국가에서 생산된 제품이 다른 국가에서 생산된 제품보다 품질이 더 좋을 수도 있는 것일까 하는 의문이 생깁니다. 만일 그렇다면 생산 국가에 따른 품질 차이가 발생하는 이유는 무엇일지 나름대로 유추해 봅니다. 상품의 원산지 국가 표시 라벨이 이 궁금증에 대한 실마리를 제공할 수 있을 거라 짐작해봅니다.

한 브랜드가 왜 여러 지역에서 재료를 구입을 해야만 하는지, 그녀가 좋아하는 브랜드들이 굳이 문제를 복잡하게 만드는 이유가 따로 있는 것인지 의문이 듭니다. 그녀가 선호하는 브랜드는 앞으로도 계속 선호하게 될 것이라고 예상은 합니다. 그 브랜드는 그녀가 수 년 동안 매우 만족하며 사용했던 그 제품을 만든 회사니까요. 과거에 그 브랜드는 그녀의 니즈를 잘 이해하고 있었습니다. 그러던 그 회사가 이제 와서 그녀를 이렇게 실망시켜도 되는 걸까요? 그녀가 원하는 것은 그리 대단한 것이 아닙니다. 단지 그녀가 만족하며 입었던 그 의류 제품, 이제는 수명을 다한 그 제품을 대체할 수 있는 똑같은 제품을 새로 사고 싶을 뿐입니다.

그녀는 뉴스에 관심을 갖기 시작하고 자신이 좋아하는 의류 제품을 생산하는 많은 나라들이 안고 있는 불확실성에 대해 생각하게 됩니다. 어느 나라는 보복 관세를, 또 어떤 나라는 국내 정세 불안, 또 어떤 나라들은 이상 기후나 노동 문제 같은 문제가 벌어지고 있다는 기사들을 읽게 됩니다.

세계 많은 곳에서 골치 아픈 문제가 끊이지 않고 벌어지는 이런 상황 속에서 그녀가 좋아하는 그 브랜드가 그녀가 좋아하는 그 의류 제품을 계속 매장에 공급하기 위해 어떻게 헤쳐가고 있는지 궁금해집니다.

그녀가 애용하는 그 의류 제품을 그 회사에서 똑같이 복제하여 그녀를 위해 계속 생산할 수는 없을까 하는 생각이 듭니다. 지금과 같은 기술의 시대에 왜 이런 것이 실현될 수 없는 것일까요?

그 답을 찾고 말겠다는 결심을 합니다!

아직 포기할 마음이 없습니다. 친구들과 대화 중에 그녀가 겪은 문제를 이야기합니다. 그녀의 친구들도 모두 비슷한 경험이 있고 그녀가 원하는 해답에 다가가고자 힘을 보태기 시작합니다.

그들은 곧 라벨에 표기된 원산지 국가는 단지 그 의류 제품의 완성이 실행된 국가를 의미한다는 사실을 알게 됩니다. 라벨에 표기된 원산지 국가는 그 의류 제품의 원재료가 생산된 국가와는 아무런 관련이 없습니다.

그녀가 좋아하는 그 의류 제품에 대한 섬유조성표가 존재하며 제조에 참여하는 각 국가들은 동일한 섬유조성표를 따른다는 사실도 알게 됩니다.

그러나, 왜 최종 결과물은 똑같지 않을까요? 그녀의 의문은 계속됩니다. ?

그녀가 좋아하는 음식의 레시피와 연관해서 생각하다 보니 뭔가 떠오르는 게 있습니다. 레시피를 정확하게 따라 하는 것은 그녀도 할 수 있지만 원재료의 질에 따라 최종 결과물의 맛이 엄청나게 달라지는 것을 경험한 바 있습니다.

그녀는 즐겨 입던 그 의류 제품의 원재료들이 어디에서 오는지 궁금해집니다. 각 재료들의 원산지 정보는 아무리 찾아봐도 찾을 수가 없습니다. 각 재료의 원산지를 알고 싶어 해당 브랜드의 고객센터에 문의 해 봅니다만 이 부분에 대한 도움을 제공할 수 없다는 답신을 받습니다. 각 재료의 원산지 정보는 취득이 불가능합니다. 왜 이러한 정보는 취득이 불가능한 것일까요?

그녀가 좋아하는 그 옷의 라벨을 다시 한 번 읽어봅니다. 100% 코튼이라고 쓰여 있습니다. 그렇다면 이 옷의 원료는 딱 하나라는 것인데 원산지 정보를 얻는 일이 왜 그리 복잡한 것일까요? 코튼이면 모두 같은 것 아닌가요?

## 현명한 브랜드의 솔루션

만약 그녀가 이러한 질문을 현명한 브랜드의 소싱 담당자들에게 한다면 “비결은 간단하다”라는 사실을 알 수 있을 것입니다.

현명한 브랜드들은 상품의 전망에 가장 큰 영향을 미치는 최소 공통 분모에 초점을 맞추고, 표준화 및 추적가능성을 실현합니다.

최고의 브랜드들은 모든 원재료의 원산지와 품질에 대해 숙지하는 것에 많은 신경을 씁니다. 최고의 브랜드들은 모든 제조 공정이 다 똑같지 않다는 사실을 알고 있습니다. 또한, 100% 코튼이라고 할지라도 각 지역마다 재배 관행이 다르다는 사실도 잘 알고 있습니다.

한 의류 상품의 전체 가치 중 약 60-70% 를 차지하는 것이 직물입니다. 직물이야말로 의류 업체들이 상품의 표준화를 위해 시간과 에너지를 투자할 최적의 요소입니다. 제품의 일관성에 가장 큰 영향을 끼치는 것은 직물입니다. 이 요소의 가변성을 낮추면 최종 상품에서 발생하는 차이들을 최소화할 수 있습니다.

상품 일관성을 위한 최고의 파트너는 귀사의 직물을 방적, 제직, 염색 및 마감까지 아우르며 글로벌 배송까지 해낼 수 있는 수직적으로 통합된 대규모 공급업체입니다. 이러한 업체라면 모든 재료의 원산지를 포함하여, 동일하게 유지될 수 있는 일관성에 대한 내부 관리 시스템을 자체적으로 보유하고 있을 것입니다.

많은 업체들이 자신들의 상품에 미국산 코튼이 사용되었다는 사실을 명시합니다. 정밀 농법을 실시하는 미국산 코튼은 세계에서 가장 높은 수준을 충족한다고 확신하기 때문입니다. 미국 농무부 또한 코튼 섬유의 품질을 분류하는 최첨단 시스템을 실시하고 있습니다. 미국 당국의 분류시스템에 대한 업체들의 신뢰도 매우 높습니다.

미국산 코튼을 사용하며, 같은 기계 및 같은 제조 원료를 사용하여 방적, 제직 및 염색을 실시하는 수직적으로 통합된 파트너사와 직물을 생산할 경우 현명한 브랜드들은 생산된 직물을 최종 완성을 위해 여러 나라에 보낼

수 있게 됩니다. 이 정도 수준의 통제가 가능할 경우, 소비자가 즐겨 찾는 매장에 잔뜩 쌓여 있는 동일한 의류 제품이 설령 여러 개의 원산지 국가를 지녔다 하더라도 그녀가 맨 처음 구입했던 그 제품과 디자인, 감촉, 내구성이 동일할 것이라는 확신을 심어줄 수 있습니다.

여기에 소개된 이야기는 소비자의 실제 경험을 바탕으로 구성된 것입니다.

### **저자 소개:**

직물 및 의류 업계에서 오랜 경력을 쌓은 코트니 오키프 (Courtney OKeefe)는 코트니 오키프 컨설팅 (Courtney OKeefe Consulting)의 설립자이며 현재 글로벌 라이프스타일 브랜드들에게 상품 관리, 글로벌 소싱 및 공급체인 운영에 대한 전문지식을 제공하고 있습니다. 그녀가 다루는 전문지식의 범위는 45여개 국가의 소싱 기지에서 생산되는 모든 의류 카테고리를 포괄합니다. 코트니가 직접 근무했거나 현재 컨설팅을 제공하는 세계 일류 브랜드는 20여 곳이 넘습니다. 코트니 오키프에 대한 보다 상세한 정보를 원하시면 웹사이트 방문하세요. <https://www.courtneyokeefeconsulting.com>.