

# 我就是酷澎的使用者——Jacqueline從顧客需求出發將工作做到最好

2025. 12. 22.

「你們的東西真的很好買，什麼都有，那你們到底是怎麼做到的？」這句話，是 Jacqueline（吳若婕）在酷澎工作後，最常從親友、甚至看診醫師口中聽到的回饋。每一次聽到，都讓身為資深品類專員的她特別驕傲，因為這正是她與無數Coupang酷澎夥伴每天投入的原因。



身為採購角色，Jacqueline 認為自己並不只是「負責商品上架」，而是和所有Coupang酷澎人一樣，肩負著同一個核心目標—驚艷顧客。酷澎永遠將顧客的使用情境與真實需求放在第一位，因此從台灣本土商品，到美國、日本、韓國、香港的跨境選品，整個酷澎團隊不斷思考：怎麼樣，才能讓顧客在最短時間內，買到真正需要、也想要的商品。

## 透過Coupang酷澎展現「便利」的最大值

Jacqueline自己正是Coupang酷澎「重度使用者」，因為她和所有顧客一樣，會在生活中真實使用這些商品，「如果你本身就是消費者，就會更清楚什麼才是真的方便、真的好用。」也正因如此，她在工作中，總是從顧客的角度出發思考選品與服務，並建立起「滿足顧客需求」的使命感。

以包裝飲料為例，Jacqueline發現對許多重度飲料消費者而言，便利商店的「隨手買」已經不夠，他們更希望家中冰箱隨時都有飲料，只要下單，商品就能直接送到家門口，根本就不必走出家門，才是重度消費者所認知的「方便」。

Jacqueline與團隊致力實現顧客的需求，憑藉Coupang酷澎豐富的客群與銷售資源，積極品牌建立關係，讓商品順利上架及快速配送，為顧客帶來網路購物真正的便利性。

Jacqueline 很清楚自己手上的這份工作，正是一件對顧客、也為產業發展帶來改變的事情。她也期待，未來能有更多認同「以顧客為核心」理念的人才加入，將心中理想的服務體驗與商品，一起帶進 Coupang 酷澎這個持續前進、

不斷進化的公司。

