



고용노동부 장관
“메가특구 노동규제
완화여부 미정”
L1



Life

서울 데이터센터
AI·재난 대응에
200억 투입
L2



기술로 뚫고, 접근성으로 다져... 소비자 손끝 사로잡았다



릴 에이블 3.0

메가히트 브랜드 탄생스토리 KT&G ‘릴’

국내 궐련형 전자담배 시장의 경쟁이 나날이 치열해지는 가운데, 독보적인 기술력과 탄탄한 소비자 접점을 무기로 시장의 판도를 주도하는 브랜드가 있다. 바로 KT&G의 궐련형 전자담배 ‘릴(lil)’이다.

2022년 1분기 이후 줄곧 국내 시장 점유율 1위 자리를 수성하고 있는 릴은 단순한 제품 판매를 넘어 철저한 R&D와 온·오프라인을 아우르는 옴니채널 생태계를 구축하며 대한민국을 넘어 글로벌 스탠다드로 도약하고 있다.

릴의 압도적인 성과 뒤에는 철저하고 과감한 R&D 투자가 자리 잡고 있다. 올해 1분기 기준 국내 스틱 시장 점유율 47.4%를 기록 중인 KT&G는 차세대 제품(NGP) 관련 특허를 최근 3년(2023~2025년) 동안에만 무려 5302건이나 출원했다.

독보적 기술력으로 전자담배 시장 ‘1위’
소비자 취향 저격하는 ‘3대 라인업’ 완성
예열·충전시간 줄이고 성능·기호성 높여
우아한 곡선 디자인에 안정적 그립감까지

이러한 기술적 토대 위에서 KT&G는 소비자의 다양한 취향과 니즈를 저격하는 ‘3대 플랫폼 라인업’을 완성했다.

직접 가열 방식의 ‘릴 솔리드’, 액상 카트리지를 결합해 풍부한 흡연감을 제공하는 ‘릴 하이브리드’, 하나의 기기로 다양한 전용 스틱을 모두 사용할 수 있는 ‘릴 에이블’이다.

이들 3개 플랫폼은 모두 3.0 버전까지 고도화됐다.

특히 최근 선보인 ‘릴 에이블 3.0’은 예열 및 충전 시간을 획기적으로 단축하는 동시에, 고급스러운 메탈 소재를 적용하여 성능과 디자인적 완성도를 동시에 끌어올렸다는 평가를 받는다.

세부적으로는 이전 모델 대비 예열시간은 약 10초 단축했으며, 완전 충전까지 걸리는 시간도 절반으로 대폭 줄였다. ‘사용 중 일시정지’와 ‘기호에 따른 사용 모드 전환’, ‘3회 연속 사용’ 등 기존 소비자 호응이 좋았던 기능은 그대로 유지했다.

KT&G는 유럽 디자인 스튜디오와 글로벌 협업을 통해 ‘릴 에이블 3.0’에 단순하면서도 고급스러운 디자인을 적용했으며, 정교하게 가공한 메탈 소재를 사용해 내구성과 완성도를 높였다.

또한, UX(사용자 경험)에서는 공기의 흐름에서 영감을 받아 우아한 곡선미와 정서적 안정감을 극대화한 그립감을 강조했다. UI(사용자 편의성)측면에서도 소비자에게 불필요한 요소는 덜고, 꼭 필요한 경험은 더하는 OLED 디스플레이를 구현해 KT&G ‘릴’이 추구해 온 ‘미니멀리즘(Minimalism)’의 브랜드 철학을 담았다.



KT&G 릴 공식 서비스센터에서 고객이 상담받고 있다.



릴 하이브리드 3.0 카고컨테이너 에디션.

/KT&G

기술력을 향한 끊임없는 도전은 대외적으로도 공인받았다. KT&G는 NGP 사업의 체계적인 지식재산권(IP) 관리 역량을 인정받아 글로벌 IP 솔루션 기업 ‘벡시스넥시스’가 발표한 ‘글로벌 100대 혁신기업’에 이름을 올렸다.

아무리 뛰어난 기술력을 갖춘 제품이라도 소비자가 겪는 이용 장벽이 높다면 시장에서 지속 성장하기 어렵다.

KT&G는 오프라인의 한계를 온라인으로 매우고, 온·오프라인의 경계를 허문 ‘옴니채널(Omni-channel)’ 서비스 환경을 구축해 고객 경험의 완성도를 높이고 있다.

오프라인에서는 촘촘한 밀착형 거점이 빛을 발한다. 플래그십 스토어인 ‘릴 미니멀리즘’ 5개소를 비롯해 전국 광역시 20여 개 거점 서비스센터, 그리고 릴스테이션으로 지정된 1079개의 편의점에 이르기까지 소비자가 언제 어디서나 편리하게 A/S를 셀프로 접수하고 지원받을 수 있는 인프라가 마련되어 있다.

온오프라인 경계 허문 ‘옴니채널’ 서비스
전국 거점망, A/S 인프라로 접근성 확보
온라인 자가진단 도입... 24시간 조치 가능
궐련형 전자담배 경쟁 심화 속 경쟁력 강화

여기에 그치지 않고, 최근에는 ‘온라인 자가진단 서비스’가 전격 도입되면서 서비스의 축이 비대면 영역으로까지 확장됐다. 릴 공식 홈페이지에 신설된 자가진단 서비스는 기기 작동법 안내, 단순 문의, 센터 위치 확인 등 소비자들이 자주 겪는 상황을 카테고리별로 세밀하게 분류해 맞춤형 텍스트와 이미지 가이드를 제공한다.

이를 통해 오프라인 매장 방문이 여의치 않은 상황에서 도 24시간 자가 조치가 가능해졌으며, 추가적인 조치가 필요할 경우 가까운 오프라인 센터 안내로 매끄럽게 이어지는 ‘하이브리드 고객 접점’이 최종 완성됐다.

국내 궐련형 전자담배 시장은 이미 성숙기에 접어들어 경쟁이 더욱 치열해지고 있다. 그럼에도 불구하고 KT&G ‘릴’이 부동의 1위 자리를 고수할 수 있는 비결은 명확하다. 기술적 우위에 안주하지 않고, 철저히 ‘소비자 관점’에서 제품 사용성과 서비스 환경을 개선해왔기 때문이다.

KT&G 관계자는 “국내 궐련형 전자담배 시장의 경쟁이 심화되는 상황에서도 릴이 소비자 관점에서 제품 사용성을 지속적으로 개선하며 시장 경쟁력을 높여왔다”며, “온라인 채널과 오프라인 거점을 모두 활용할 수 있는 고객친화 서비스를 지속적으로 추진해 나갈 것”이라고 포부를 밝혔다.

기술로 시장의 장벽을 뚫고, 차별화된 접근성과 친화적 서비스로 고객의 마음을 굳히고 있는 KT&G ‘릴’. 대한민국 궐련형 전자담배의 표준을 넘어 글로벌 시장에서 펼쳐갈 이들의 다음 행보가 더욱 주목되는 이유다.



metr

/신원선 기자 tree6834@metroseoul.co.kr



▲연일 지속되는 폭염에...5~6일 프로야구 전 경기 전격 취소 /사진 뉴시스
▲‘임시 감독 체제’ 한국 축구, 9월 에콰도르·우루과이와 A매치

▲김민솔 vs 서교림, 동갑내기 경쟁...KLPGA 제주삼다수 마스터스 6일 개막
▲MBC, ‘대학가요제-나의 드라마’ 참가자 모집...16일 마감

▲폭염에 경북궁 수문장도 쉰다...교대의식 전면 취소
▲수요일 밤마실은 동네서점으로...전국 70곳 ‘심야책방’ 열린다