

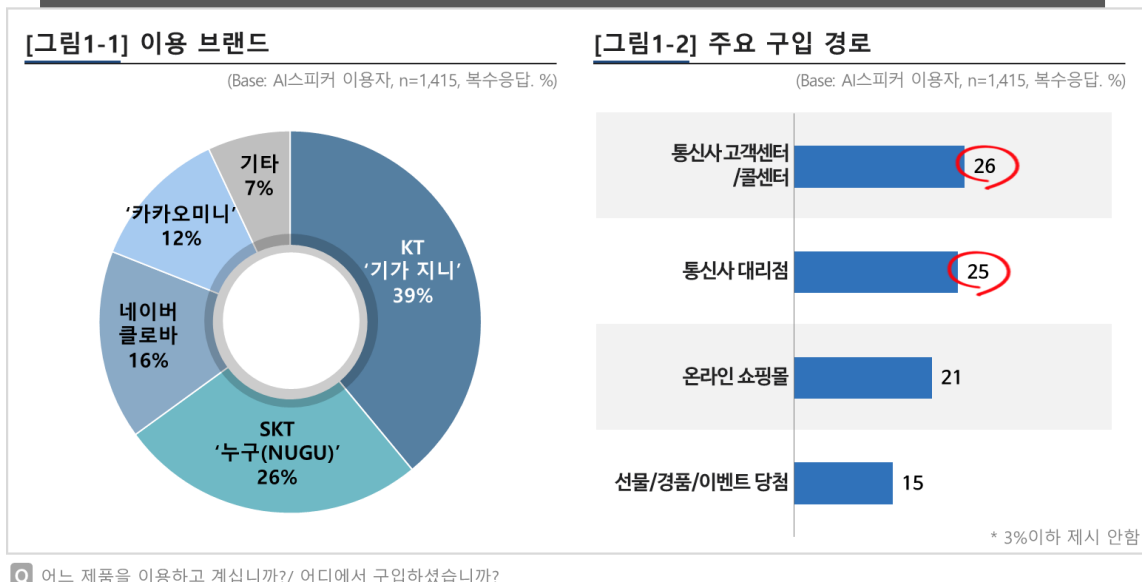
## 뜨거운 AI 스피커 시장, 차가운 소비자 평가

- AI스피커 사용만족률 50% 못 미쳐
- 불만족 이유는 '명령을 인식 못해'
- 주 사용 용도는 음악감상과 날씨 안내

인공지능(AI) 스피커가 급속도로 보급되고 있으나 사용자의 만족도는 낮다. 음성 명령이 잘 되지 않고 사용 용도도 음악 선곡과 날씨 정보 등 초보적인 기능에 몰려 있기 때문이다. 시장을 선점하기 위해 완성도가 낮은 상태에서 밀어낸 결과다. 사용자와 제대로 소통하는 수준의 인공지능 서비스가 되려면 갈 길이 멀다.

이동통신 전문 리서치기관인 컨슈머인사이트의 '제27차 이동통신 기획조사'(2018년 4월 실시)에서 AI 스피커 사용경험률은 11%였으며(휴대폰 소유자 12,580명 중 1,415명), 플랫폼별 이용률은 KT '기가지니' 39%, SKT '누구' 26%, 네이버 '클로바' 16%, 카카오 '미니' 12%의 순이었다[그림1-1] 통신사가 시장의 2/3를 선점하고 있고, 그 뒤를 인터넷기업이 쫓고 있다. 구입경로는 통신사 콜센터/대리점이 51%로 과반이었고, 온라인쇼핑몰 21%, 경품/선물/이벤트 15%였다[그림1-2] 특히, AI 스피커를 정가로 구입하기 보다 다른 상품과의 패키지 및 판촉물로 저렴하게 구입하는 경우가 많았다.

[그림1] 인공지능(AI) 스피커 이용브랜드 및 구입경로



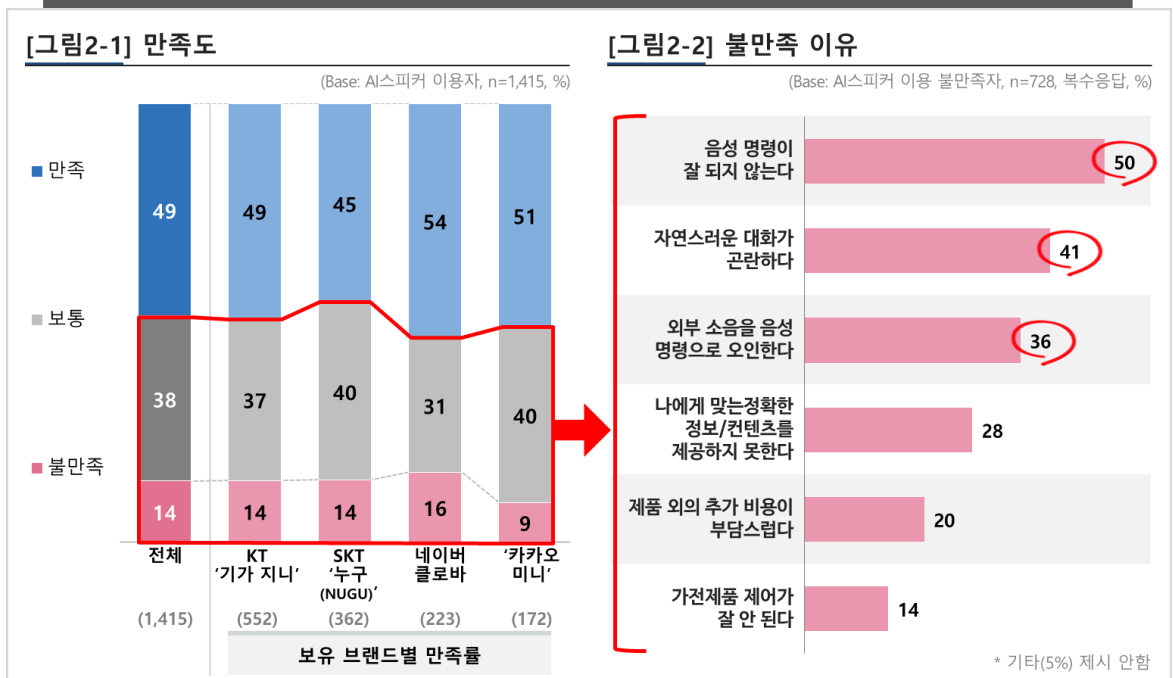
### For more Information

문의: 박경희 본부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 봉은사로 129 거평타운 19F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

사용경험자의 이용만족률(매우+약간 만족)은 49%로 다소 낮은 수준이다[그림2-1] 신제품 시장 초기에 제조사가 시장 선점을 위해 완성도 낮은 상품을 적극 밀어낼 때 나타날 수 있는 점수이지만, 소비자의 부담이 작았다는 점을 고려하면 아쉽다. 플랫폼별 만족률은 ▲네이버 '클로바'가 54%로 가장 높았고, 그 다음은 ▲카카오 '미니'(51%), ▲KT '기가지니'(49%), ▲SKT '누구'(45%) 순이었다 선발 통신사 보다 후발 인터넷 기업의 만족률이 높다는 점에 주목할 필요가 있다.

[그림2] 인공지능(AI) 스피커 만족도



Q 현재 이용하고 있는 인공지능(AI)스피커에 얼마나 만족하십니까?

Q 현재 이용하고 있는 인공지능(AI)스피커가 불만족스러운 이유는 무엇입니까? 해당되는 것 모두 선택해 주십시오.

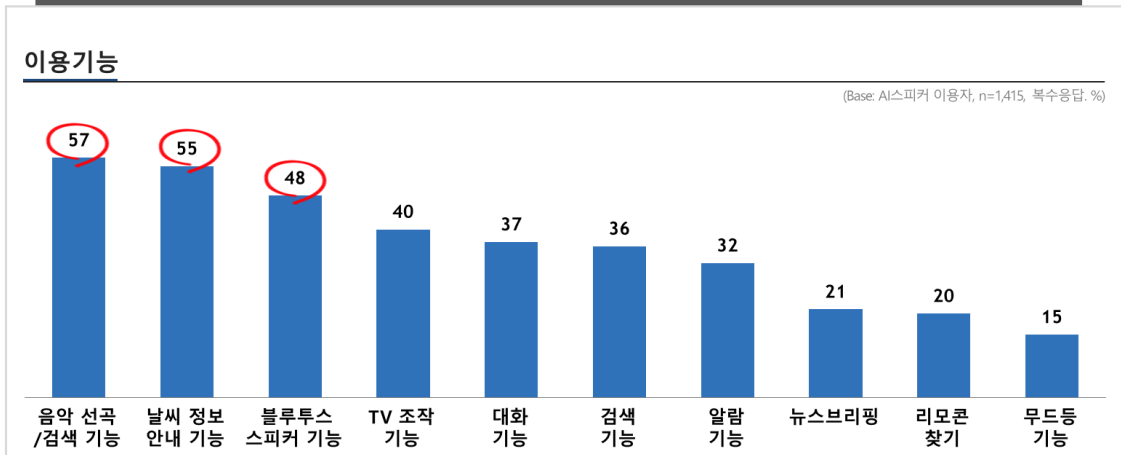
AI 스피커에 대한 불만족 이유는 '음성 명령이 잘되지 않는다(50%)', '자연스런 대화가 곤란하다(41%)', '소음을 음성 명령으로 오인한다(36%)' 등의 순이었다[그림2-2] 불만 이유를 보면 현재의 AI스피커는 가장 기초 기능인 음성인식에서조차 미흡함을 알 수 있다. 주로 사용하는 용도는 ▲음악 선곡/검색(57%)이 가장 많았고, 그 다음은 ▲날씨정보 안내(55%), ▲블루투스 스피커(48%) 등의 순이었다[그림3] KT '기가지니'는 AI스피커+셋톱박스로 출시되어 타사와 다르게 'TV 조작 기능'이 69%로 높다.

**For more Information**

문의: 박경희 본부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 봉은사로 129 거평타운 19F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

[그림3] 인공지능(AI) 스피커 이용기능



Q 인공지능(AI) 스피커로 이용 중인 기능을 모두 선택해 주십시오

전체적으로 현재 AI스피커의 수준은 인공지능이라기 보다는 저장된 정보를 음성인식을 통해 서툴게 검색하는 장치에 가깝다. 치열한 개발경쟁에 휩쓸려 높은 완성도보다는 빠른 출시를 택했기 때문이다.

유망한 신제품 시장에서 치열한 경쟁 후 극소수만 살아남게 되는 것은 자명하다. 주목할 문제는 현재 서비스 만족률이 낮은 수준이라는 점이다. 극소수의 독과점으로 귀결될 것이 뻔히 예상되는 플랫폼 시장에서 낮은 만족도는 곧바로 도태로 이어질 수 있다. 단순한 음성인식 검색 수준을 벗어나 누가 진짜 인공지능 같은 면모를 먼저 갖추는가가 사활의 분수령이 될 것이다.

**For more Information**

문의: 박경희 본부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr  
 서울시 강남구 봉은사로 129 거평타운 19F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

=====  
 컨슈머인사이트는 2005년 상반기 이후 13년간 연2회 대규모 기획조사를 실시해 왔습니다.  
 위 결과는 '18년 상반기(27차) 이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다.

◆ 참고: 컨슈머인사이트 '이동통신 기획조사' 개요

|        |   |
|--------|---|
| 응답대상자  | 전국 14세~64세 휴대폰 사용자                                |
| 표본프레임  | 컨슈머인사이트 IBP<br>(Invitation Based Panel)           |
| 표본추출방법 | 성별/연령 고려 할당 추출                                    |
| 자료수집방법 | 이메일 조사  |
| 표본 수   | 회당 4만명 (16차 부터)<br>*15차까지 회당 8만명 이상               |
| 주요 정보  | 이동통신 이해 및 시장 Trend 파악<br>이동통신 서비스 및 단말기 품질 경쟁력 파악 |
| 조사 주기  | 년 2회 (Bi-annual)수행<br>상반기: 3~4월, 하반기: 9~10월 자료 수집 |

[누적 표본구성 현황] 총 1,891,324명

| 차수  | 사례수    | 차수  | 사례수     |
|-----|--------|-----|---------|
| 27차 | 37,349 | 13차 | 85,605  |
| 26차 | 37,174 | 12차 | 87,426  |
| 25차 | 40,189 | 11차 | 88,876  |
| 24차 | 38,405 | 10차 | 85,935  |
| 23차 | 39,355 | 9차  | 74,893  |
| 22차 | 40,172 | 8차  | 76,469  |
| 21차 | 20,461 | 7차  | 92,210  |
| 20차 | 41,874 | 6차  | 100,615 |
| 19차 | 41,390 | 5차  | 100,752 |
| 18차 | 42,195 | 4차  | 100,901 |
| 17차 | 44,168 | 3차  | 100,000 |
| 16차 | 73,365 | 2차  | 110,455 |
| 15차 | 88,967 | 1차  | 100,779 |
| 14차 | 81,344 |     |         |

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

문의: 박경희 본부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984

E-mail: [parkkh@consumerinsight.kr](mailto:parkkh@consumerinsight.kr), Homepage: [www.consumerinsight.co.kr](http://www.consumerinsight.co.kr)

**For more Information**

문의: 박경희 본부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: [parkkh@consumerinsight.kr](mailto:parkkh@consumerinsight.kr)

서울시 강남구 봉은사로 129 거평타운 19F Consumer Insight Inc. [www.consumerinsight.co.kr](http://www.consumerinsight.co.kr), [www.invight.co.kr](http://www.invight.co.kr)