

		소비자 리서치 전문기관 컨슈머인사이트 보도자료 (Retail Report)	
기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	jungks@consumerinsight.kr
문 의	정경식 책임연구원	연 락 처	02) 6004-7627
배 포 일	'19년 04월 16일(화) 배포	매 수	자료 총 3매

증가하는 간편결제, 치열한 상위권 경쟁

- 온라인 쇼핑시 간편결제는 증가, 카드는 감소
- 1위였던 페이코는 삼성페이에 추월당하고 스마일페이 사정권에
- 고객만족 1위는 삼성페이, 페이코는 하위권

간편결제 시장이 커지고 있으나 업체별로 명암이 엇갈리고 있다. 가장 큰 변화는 '17년 말 큰 차이로 앞서 가던 1위 페이코가 크게 하락해 1년만에 삼성페이에 선두를 내주었다는 점이다. 페이코를 제외한 상위권 업체인 삼성페이, 스마일페이, 네이버페이는 큰 변화가 없고 중위권인 11페이, 카카오페이는 상위권 진입을 노리고 있다. 상위 6개 브랜드가 주 이용률 10%대에서 경쟁하는 뜨거운 시장이다.

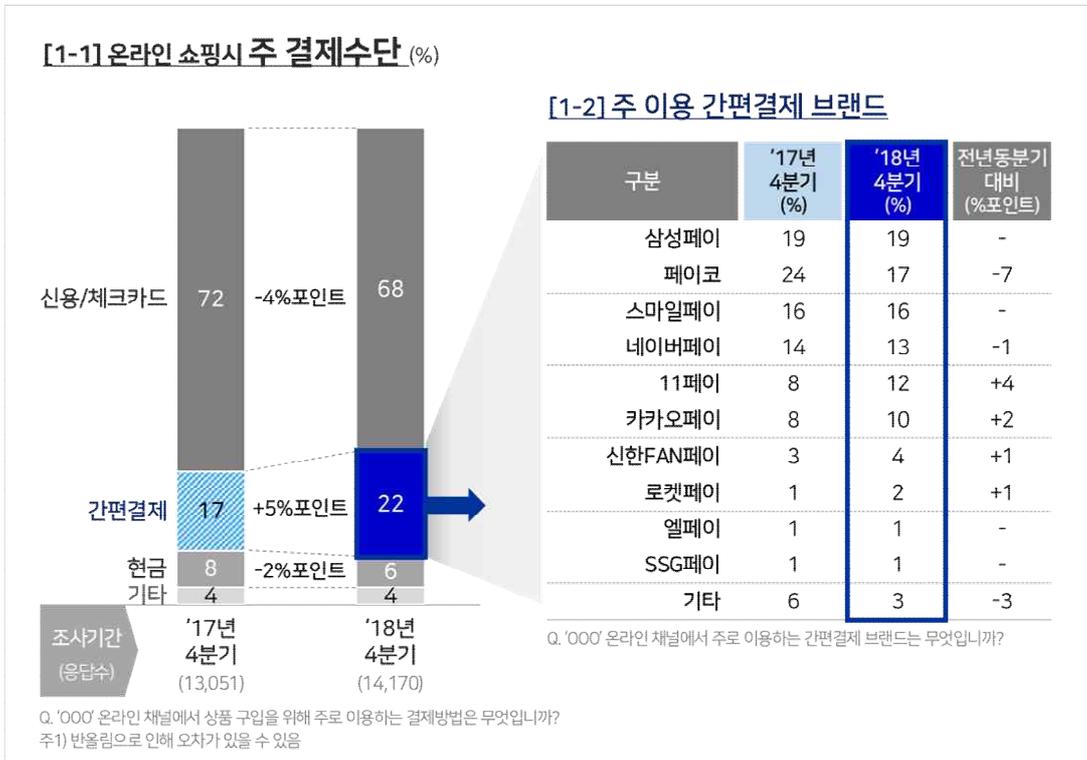
'18년 4분기 조사에서 온라인 쇼핑시 주로 이용한 결제수단은 신용/체크카드가 68%로 가장 높았고 다음은 간편결제 22%, 현금 6% 등의 순이었다[그림1-1]. 전년 동분기('17년 4분기)와 비교해 카드 주 이용률은 4%포인트, 현금은 2%포인트 감소한 반면 간편결제는 5%포인트 증가해 카드와의 격차를 좁혔다.

간편결제 브랜드별 '18년 4분기 주 이용률은 삼성페이가 19%로 가장 높았고 그 뒤를 페이코 17%, 스마일페이가 16%, 네이버페이 13%, 11페이 12% 등이 따랐다[그림1-2]. 삼성페이와 스마일페이는 현상유지 수준이었으나 페이코는 크게 하락했다. 선두였던 페이코는 1년 사이 추락해 삼성페이에 밀리고 스마일페이에 1%포인트 차이로 쫓기는 위치로 전락했으며 특히 여성·소셜커머스에서의 감소가 두드러졌다. 중위권인 11페이와 카카오페이는 크게 성장해(각각 4%포인트, 2%포인트) 10%대로 진입했다. 상위 6개 브랜드가 10%~19% 사이에서 치열하게 경쟁하는 3강 3중 구도가 되었다.

지난 1년(2018년)간 간편결제 만족도는 평균 699점(1,000점 만점)이었으며, 삼성페이가 737점으로 11개 브랜드 중 1위를 차지했다[표1]. 삼성페이는 5개 항목 중 ▲제휴 가맹점 수/다양성 ▲보안 및 구동 안전성 ▲다른 금융 서비스와의 연계성 등 3개 부문에서 1위였다. 로켓페이는 중요도가 가장 높은 ▲결제 단계 간편성/이용 편리성에서 80.5점(100점 만점)으로 1위였으며 ▲경제적 혜택은 11페이가 1위였다. 페이코의 하락은 낮은 고객만족도와 관련이 있을 가능성이 있다.

간편결제 시장은 치열한 격전상황이다. 상위 6개 회사가 주 이용률 10%대에서 3강 3중 구도로 격돌 중이다. 그 누군가 20%대로 뛰어 기선을 잡을 수도 있고 10% 아래로 떨어져 경쟁에서 탈락할 수도 있다. 현재 가장 뜨거운 시장이라 할 수 있다.

<그림1. 온라인 쇼핑시 주 결제수단>



<표1. 간편결제 브랜드 고객 만족도>

주 이용 간편결제 브랜드 고객 만족도 (2018년)

구분	고객 만족도 (1,000점)	5부문 (100점)				
		결제 단계 간편성/이용 편리성	경제적 혜택	제휴 가맹점 수/다양성	보안 및 구동 안전성	다른 금융 서비스와의 연계성
중요도(%)	100	31	19	19	16	15
순위	전체 평균	75.3	65.6	67.5	68.3	69.0
1	삼성페이	78.0	65.1	75.5	73.7	73.7
2	네이버페이	72.9	79.0	67.7	72.5	68.5
3	신한FAN페이	72.2	76.9	65.2	72.1	71.4
4	카카오페이	71.9	76.1	68.2	70.7	69.3
5	로켓페이	70.7	80.5	64.6	65.6	67.1
6	11페이	70.1	75.7	68.6	65.9	67.4
7	스마일페이	70.0	75.8	67.6	66.0	68.1
8	페이코	69.1	73.7	64.1	67.5	68.1
9	엘페이	68.8	72.8	68.0	65.0	68.4
10	SSG페이	66.4	72.5	64.5	60.5	65.7
11	페이나우	63.1	66.8	58.3	61.2	63.5

Q. '000'은(는) 각 부문에서 얼마나 우수 또는 미흡하다고 생각하십니까? [5점 척도, 매우 미흡(1)→매우 우수(5)]
: 결제 단계 간편성/이용 편리성, 제휴 가맹점 수/다양성, 다른 서비스와의 연계성, 보안 및 구동 안전성, 경제적 혜택
주1) 응답수(최대 3개/1명) '18년 11,124개
주2) 순위를 선정한 브랜드는 최소 응답수 60개 이상(총 11개 브랜드)임
주3) 전체 평균은 각 브랜드 점수의 산술평균으로 브랜드별 응답수가 반영되지 않은 것임

※ 이 결과는 소비자 조사 전문기관인 컨슈머인사이트와 한양대학교 유통연구센터의 '주례 상품구입 행태 및 변화 추적조사(매주 500명)'에서 2018년과 '17년의 4분기(분기당 6,500명) 자료를 비교한 것이다.

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

For-more-Information

문의: 정경식 책임연구원 Tel. 02) 6004-7627, e-mail: jungks@consumerinsight.kr

김민화 연구위원 Tel. 02) 6004-7643, e-mail: kimmh@consumerinsight.kr

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