

4G(LTE), 3G 보다 품질 우수

- 제품품질, 통화품질 4G(LTE)가 앞서
- 애플 아이폰, 제품 품질은 뛰어나나 통화품질은 떨어져
- 팬택(SKY), 4G(LTE) 스마트폰 통화품질 가장 우수

스마트폰을 산 소비자의 품질평가에서 4G(LTE) 스마트폰이 '제품품질'과 '통화품질' 측면에서 3G를 앞섰다. 애플 아이폰은 3G 중에서 '제품품질'에서 여전히 탁월했으나 '통화품질' 평가에서는 최하위를 기록했다. 반면, 4G에서는 팬택(SKY)이 크게 개선되며 통화품질에서 1위를 차지했다. 국내 제조사들이 4G 스마트폰 시장을 석권하고 있으나, 애플이 어떤 카드를 내느냐에 따라 시장은 재편성 될 것이다.

휴대폰 리서치 전문회사 마케팅인사이트(대표 김진국)가 매년 두 차례 실시하는 대규모 '이동통신 기획조사'에서 지난 6개월간(2011년 9월 ~ 2011년 3월) 스마트폰을 구입한 소비자 7,181명에게 제품을 사용하면서 어떤 문제점과 고장·결함 등을 경험했는지를 물어 소비자체험품질(CEQ; Consumer Experienced Quality)을 측정했다. 소비자체험품질은 '통화(음성, 문자, 데이터 포함)품질'과 '제품(단말기)품질'로 나뉘며 소비자가 직접 경험한 문제점의 수로 나타낸다. 수치가 크면 품질이 나쁜 것이고 작으면 좋은 것이다.

지난 6개월간 스마트폰을 구입한 소비자들이 경험한 문제점의 수는 평균 13.4건이었으며, 이 중 9.1건이 제품품질 문제 4.3건이 통화품질 문제였다[표1]. 제품품질 문제가 2배 이상 많았다. 보다 구체적으로 보면, 제품품질에서는 '어플리케이션 문제점' 1.52건, '입력부(버튼, 터치) 문제점' 1.38건, '배터리 및 충전 문제점' 1.27건 등의 순으로 많아 이들이 전체 문제점의 1/2에 육박했다. 통화품질에서는 '무선인터넷 문제점' 1.38건과 '통화성능 문제점' 1.37건이 전체의 2/3을 차지했다.

본 조사가 이루어진 기간('12년 4월)은 3G에서 4G로 넘어가는 과도기였다. 이 시점에서 3G와 4G 스마트폰의 품질에 대한 소비자 평가를 확인했다[표1]. 3G와 비교한 4G 스마트폰의 종합 문제점 수는 1.6건, 통화품질과 제품품질 문제점에서는 각각 0.7건, 0.8건씩 문제점이 적었다. 4G가 3G 스마트폰 대비 품질 경쟁력이 있는 것으로 나타났으며, 통화품질에서는 '무선인터넷 문제점'이 평균 0.44건 감소해 큰 향상을 보였다. 구체적으로 제품품질에서는 '어플리케이션 문제점'이 0.28건 줄어들었고, 다음으로 '카메라 기능 및 성능(0.19건)', '전원부(0.15건)' 순으로 향상도가 컸다.

For more Information

문의: 오상훈 이사 Tel. 02) 6004-7655, Fax 02) 543-5984 e-mail: Steven.Oh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

그러나 3G와 4G 스마트폰 간 문제점 수 차이를 곧바로 품질의 차이로 해석하는 것은 무리다. 왜냐하면, 휴대폰 구입기간 중 앞에서는 3G, 뒤에서는 4G 스마트폰 구입자가 많아 사용기간이 다를 수 있다. 이로 인해 4G 스마트폰의 품질문제점이 실제보다 적게 잡혔을 가능성이 있다. 반대로 4G 망이 완성되지 않은 상황이었기 때문에 커버리지 범위와 데이터 전송 속도 등과 관련한 문제점이 과도하게 잡혔을 수도 있다.

[표1] 3G와 4G 스마트폰의 품질 문제점 수 비교*

	TOTAL	3G 전체	4G(LTE) 전체	Gap (3G-4G)
사례수(명)	(7,181)	(4,391)	(2,790)	
종합 품질점수 [PPU]**	13.4	14.0	12.5	-1.6
통화품질 문제점수 [PPU]	4.3	4.6	3.9	-0.7
무선 인터넷 이용 문제점	1.38	1.55	1.11	-0.44
통화성능 문제점	1.37	1.41	1.32	-0.09
송/수신 상태 문제점	1.06	1.09	1.01	-0.08
문자 송수신 문제점	0.50	0.55	0.43	-0.12
제품품질 문제점수 [PPU]	9.1	9.5	8.6	-0.8
어플리케이션 문제점	1.52	1.63	1.34	-0.28
입력부(버튼,터치) 문제점	1.38	1.39	1.35	-0.04
배터리/충전 문제점	1.27	1.24	1.31	0.07
카메라 기능 및 성능 문제점	1.14	1.22	1.03	-0.19
외관 문제점	0.90	0.90	0.90	0.00
화면 문제점	0.61	0.64	0.57	-0.07
전원부 문제점	0.60	0.66	0.51	-0.15
DMB 기능 문제점	0.57	0.60	0.52	-0.08
기본/부가기능 문제점	0.48	0.51	0.44	-0.06
벨소리 및 진동 기능 문제점	0.33	0.33	0.33	0.00
MP3 문제점	0.31	0.33	0.29	-0.03

*반올림에 따른 오차가 있을 수 있음

**PPU는 'Problem Per Unit'의 약자로 '대 당 문제점 수'를 뜻함

각 제조사의 3G와 4G 스마트폰의 '제품 품질'과 '통화 품질' 경쟁력을 그림으로 확인해 보았다(그림1). 3G 스마트폰의 경우 애플은 제품품질에서는 탁월한 1위였으나 통화품질에서는 삼성, LG, 팬택, 애플과 거의 차이가 없는 근소한 차이로 최하위에 머물렀다.

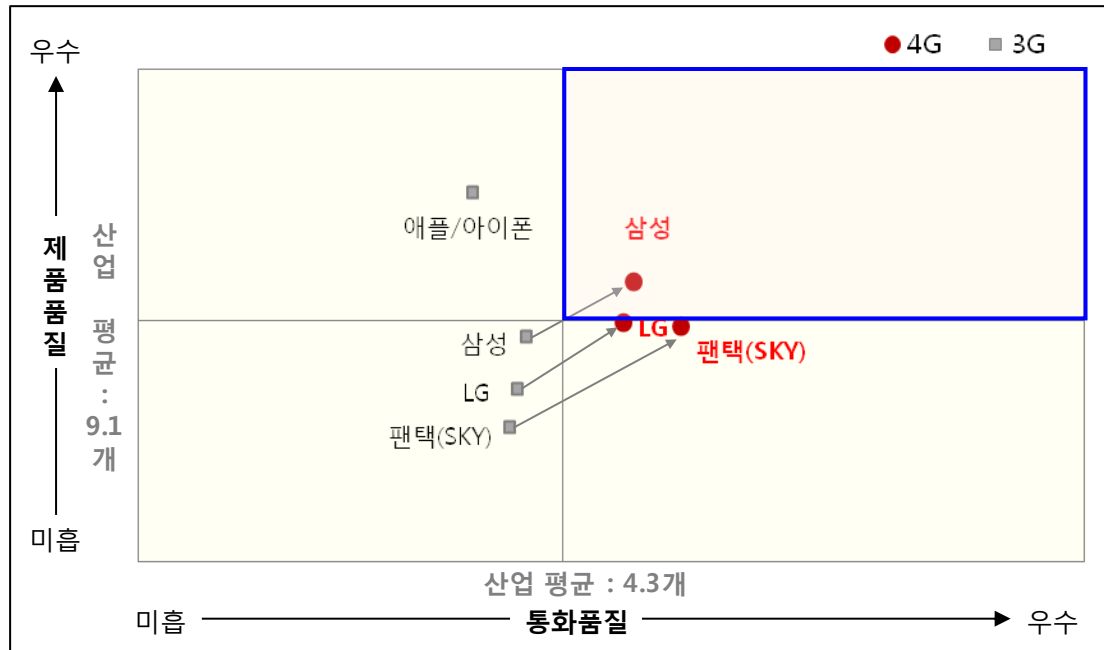
For more Information

문의: 오상훈 이사 Tel. 02) 6004-7655, Fax 02) 543-5984 e-mail: Steven.Oh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

4G(LTE)로 옮겨가면서 국내 스마트폰 제조3사 모두 통화품질과 제품품질 모두에서 괄목할 만한 성장이 있었다. 삼성은 '통화품질', '제품품질' 모두에서 평균 이하 영역에 속했다가 산업 평균 이상으로 옮겨갔다. 4G로 가면서 승자는 팬택(SKY)이다. 통화품질에서는 팬택의 개선폭이 커 최하위에서 1위로 올라서는 쾌거를 이루었다[그림1].

[그림 1] 문제점 수



이번 조사는 여러 가지 측면에서 의미있다. 첫째, 4G(LTE) 통신망이 미흡한 상황에서 진행된 조사임에도 4G 스마트폰의 전반적인 품질이 3G 보다 좋았다는 점이다. 둘째로, 3G 통화 품질에서 최하위를 기록했던 팬택(SKY)의 약진이 괄목상대할 만 하다는 것이다. 셋째, 애플은 1년 전 조사와 동일하게 여전히 탁월한 제품품질을 유지하고 있다는 것이다(참고:[텔레콤 리포트 11-04 한국 스마트폰 품질, 애플은 물론 HTC에도 뒤져](#)). 마지막으로 아직 출시되지 않은 애플의 차기 제품인 아이폰5가 극히 중요하다. 4G 기능을 갖추고 나온다면 탁월한 상품성과 제품품질로 아이폰 3G 출시 때 못지 않은 돌풍을 일으킬 가능성이 있다(참고:[2011 스마트폰 기획조사 01-01 스마트폰 만족도, 아이폰 압승](#)). 결론적으로 국내 4G 스마트폰 제조사들이 상품성과 제품품질에서 혁신적인 향상을 도모하지 않는다면, '아이폰'이라는 변수의 움직임에 수세적으로 대응할 수 밖에 없을 것이다.

For more Information

문의: 오상훈 이사 Tel. 02) 6004-7655, Fax 02) 543-5984 e-mail: Steven.Oh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

[제 15차 이동통신 기획조사 개요]

- 조사명: 2012 상반기 이동통신 기획조사
- 조사기관: (주)마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사대상: 14 ~ 64세 휴대폰 보유자
- 조사내용: 휴대폰 고장 및 문제점, A/S 내용, A/S 만족도
- 조사기간: 2012년 4월
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 85,967명,
(스마트폰 보유자: 63,076명, 6개월 내 스마트폰 구입자 7,181명)

위 조사 결과는 휴대폰 전문 조사업체 (주)마케팅인사이트(대표: 김진국)에서 2012년 4월 실시한 '15차 이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다. 이 조사는 매년 2회 상/하반기로 나누어 4월과 9월에 실시되며, 매회 10만여명의 이동통신 소비자가 참여하는 국내 유일의 이동통신 전문 기획조사입니다.

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

For more Information

문의: 오상훈 이사 Tel. 02) 6004-7655, Fax 02) 543-5984 e-mail: Steven.Oh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr