

LGU+, 4G 통화품질 1위로 변신

- 4G 통신서비스 시장 지각변동 예고

최하위 통화품질(통신품질 포함)로 고전해 온 LGU+가 4G(LTE) 시대 신형 강자로 탈바꿈했다. 최고 품질로 2G/3G 시대를 이끌었던 SKT는 4G에서는 최하위로 떨어져 통신 서비스 시장의 새로운 지각변동이 예상된다.

휴대폰 리서치 전문회사인 마케팅인사이트(대표 김진국)가 지난해 9월부터 올해 3월까지 6개월간 스마트폰 구입자 7,181명을 대상으로 통화품질을 조사한 결과, 4G에서 LGU+ 통화품질이 가장 우수한 것으로 나타났다. KT는 2위로 이전과 유사했으나, SKT는 3위로 떨어지는 대역전극을 낳았다.

이 조사는 데이터(무선인터넷) 통신, 통화 송/수신, 음성통화 성능, 문자 송/수신 등 4개 부문에서 소비자들이 겪는 문제점 수를 대당 평균(PPU: Problem Per Unit)으로 환산해 '통화품질 문제점 수'를 구한 것으로 수치가 낮을수록 품질이 좋다.

LGU+는 3G(2.5G)의 경우 통화품질 문제 건수가 5.7건으로 가장 높았으나 4G에서는 3.3건으로 40% 이상 줄었다. 지난 6개월간 스마트폰 구매자들의 통화품질 조사 결과, 전체적으로 4G(3.9건)가 3G(4.6건)에 비해 문제점이 15% 감소했지만 LGU+는 평균치 이상으로 품질이 대거 개선된 것이다. KT(4.1건)와 SKT(4.2건) 등 경쟁사도 크게 앞질렀는데, LGU+가 통신기술 방식, 통신 주파수 대역, 단말기 수급 등 기존의 제약사항들을 극복한 데 따른 것으로 풀이된다.

부문별로 음성통화 성능과 문자 송/수신 기능은 3사 거의 차이가 없었으나 데이터(무선인터넷) 통신은 회사별로 차이가 크게 나왔다. LGU+는 문제점 수가 0.88건에 불과한 반면, SKT는 1.24건, KT는 1.34건으로 LGU+에 비해 0.3건 이상 문제점이 많았다.

이번 조사는 4G 통신 서비스 환경에서 기존 1위 회사를 제치고 LGU+가 양적, 질적 성장과 함께 통신 서비스 시장의 다크호스로 부상하고 있음을 시사하는 것이어서 의미가 크다.

2011년 하반기부터 본격적으로 4G(LTE) 서비스가 제공되었다. 소비자들은 4G(LTE)의 통화품질(통신품질 포함)이 3G에 비해 많이 좋다고 느꼈으며, 회사별로도 큰 변화가 있는 것으로 보았다. 3G 통화품질에서 최하위였던 LGU+가 4G(LTE)에서 타사를 크게 앞서며 1위에 올랐다. KT가 2위, 막강했던 SKT는 최하위로 떨어졌다. LGU+의 약진은 통화품질 평가에서 큰

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

비중을 차지하는 '데이터(무선인터넷) 통신' 차원과 '통화 송/수신 상태'에서 문제점이 적었기 때문이다. 음성통화 성능이나 문자 송/수신에는 거의 차이가 없었다. 항상 하위권에 머물던 LGU+의 급성장은 사업환경의 개선과 신기술에 대한 과감한 투자가 경쟁력을 크게 바꿀 수 있음을 보여준다.

휴대폰 리서치 전문회사 마케팅인사이트(대표 김진국)가 매년 두 차례 실시하는 대규모 '이동통신 기획조사'에서 지난 6개월간(2011년 9월 ~ 2012년 3월) 스마트폰을 구입한 소비자 7,181명에게 통화품질상의 문제점 수를 측정했다. 데이터(무선인터넷) 통신, 음성통화를 하거나 문자 메시지를 주고 받으면서 직접 경험한 문제점을 지적하게 하고, 지적된 문제점 수를 대당 평균(PPU: Problem Per Unit)으로 환산해 '통화품질 문제점 수'를 구했다. 수치가 크면 품질이 나쁜 것이고 작으면 좋은 것이다.

그 결과 지난 6개월간 스마트폰을 구입한 소비자들이 경험한 통화품질 문제점 수는 1인당 평균 3G 4.6건, 4G(LTE) 3.9건으로 큰 차이가 있었다. 4G로 넘어가면서 문제점이 약 15% 감소했음을 알 수 있다. 도입 초기라는 점을 감안하면 순조로운 이행이라 할 수 있다.

통신사 별로는 3G와 4G(LTE) 통화품질 문제점 수에 큰 차이가 있었다. 2.5G에 머물며 최악의 통화품질(5.7건)로 고전하던 LGU+는 다른 통신사에 비해 다소 앞서 도입한 4G(LTE)에서는 3.3건으로 문제점 수를 42% 줄이며, 경쟁사들을 크게 앞섰다. KT와 SKT는 미미한 개선 실적을 보이며 각각 평균 4.1건과 4.2건으로 LGU+에 뒤졌다.

LGU+는 4G(LTE)망의 조기구축을 통해 양적으로 크게 성장했을 뿐 아니라(참고 : [텔레콤리포트 15-01; 폭발하는 LTE 시장, 약진하는 LGU+](#)), 질적으로 우수한 서비스도 제공하는 이중의 성과를 과시했다. 이 성과는 LGU+가 LTE도입을 통해 안고 있던 통신기술 방식과 통신주파수 대역, 단말기 수급 등의 한계점을 일거에 극복했기 때문이다.

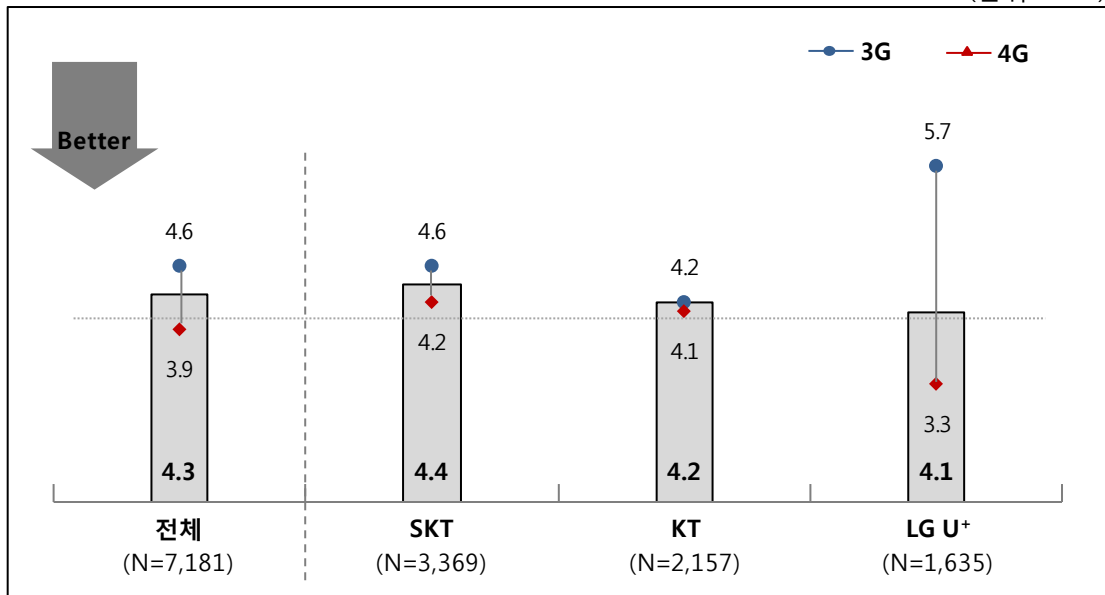
For more Information

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

[그림1] 이동통신 서비스 통화품질 문제점 수

(단위 : PPU)



* 최근 6개월 이내 단말기 구입자 기준 통화품질 문제점 수

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

LGU+의 통화품질상의 강점이 어디에 있는지 살펴보자. 통화품질 문제점은 '통화 송/수신 상태 문제', '음성통화 성능 문제', '문자 송/수신 문제', '데이터(무선인터넷) 통신 문제'의 네 차원으로 구성되어 있다[그림2]. LGU+ 4G(LTE) 서비스는 4개 차원 모두에서 경쟁사를 앞섰으나 가장 큰 차이는 '데이터(무선인터넷) 통신' 차원이었고 그 다음은 '통화 송/수신 상태' 차원이었다. 특히, '데이터(무선인터넷) 통신' 차원에서는 0.3건 이상 문제점이 적어 탁월하게 앞서 있음을 알 수 있었다. 반면, 3사가 공통적으로 3G 망을 이용하는 '음성통화 성능'과 문자 송/수신에서는 거의 차이가 없었다.

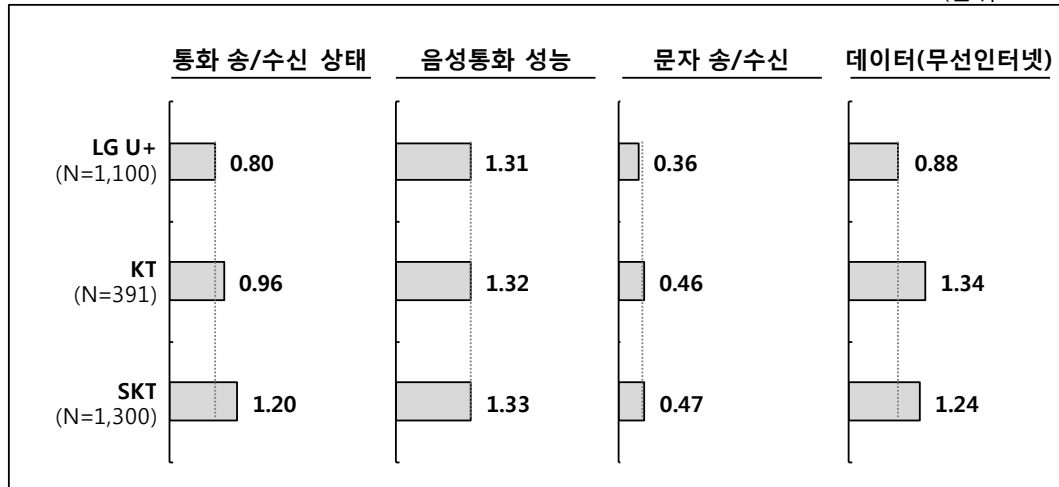
For more Information

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

[그림2] 이동통신사별 4G 통화품질 문제점 수 & 차원별 문제점 수

(단위 : PPU)



* 최근 6개월 이내 단말기 구입자 기준 통화품질 문제점 수

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

4G (LTE) 서비스가 갖고 있는 통화품질 상의 문제점이 무엇인지를 구체화하기 위해 지적률이 가장 높은 세부항목 10개, 즉 Worst 10 문제를 확인했다[표1]. 그 결과 데이터(무선인터넷) 통신 차원의 'LTE망에서 인터넷 접속시간 페이지 전환 등이 오래 걸림'이 0.28건으로 가장 많이 문제점으로 지적 받았고, 그 다음으로 데이터(무선인터넷) 통신의 'LTE망에서 인터넷 접속이 안됨'이 지적되었다[표1]. '데이터(무선인터넷) 통신' 차원에 속하는 문항이 Worst 10에 4개가 포함되어 전체 4G 서비스 시장에서 가장 시급하게 개선되어야 할 차원임을 보여주었다. SKT는 10개 세부 항목 문제점들이 타사 대비 가장 많았다. 반면, LGU+는 양사에 비해 전반적인 항목에서 문제점 수가 적은 것으로 나타났다.

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

[표1] 4G 서비스 통화품질 Worst10 Problems

전체 순위	차원	항목	PPU	서비스사별 문제점 수		
				SKT	KT	LG U+
1	데이터 통신	LTE망에서 인터넷 접속시간, 페이지 전환 등이 오래 걸림	0.28	0.31	0.35	0.23
2	데이터 통신	LTE망에서 인터넷 접속이 안됨/오류가 남	0.27	0.31	0.30	0.21
3	통화 송/수신	통화 버튼을 누른 후 통화 연결음이 나오기까지 시간이 오래 걸림	0.24	0.28	0.23	0.19
4	데이터 통신	LTE망에서 인터넷 이용 중 갑자기 종료됨/끊김	0.24	0.26	0.27	0.21
5	음성통화 성능	통화 중 전화가 끊어짐	0.21	0.24	0.21	0.17
6	문자 송/수신	문자, 사진/동영상 보내기가 안됨	0.21	0.22	0.21	0.19
7	데이터 통신	LTE망에서 음악, 동영상, 이미지 등이 다운로드가 안됨/오류가 남	0.17	0.20	0.20	0.12
8	통화 송/수신	스마트폰이 등록되지 않았다는 메시지가 자주 나타남	0.16	0.17	0.15	0.16
9	음성통화 성능	상대방 목소리가 너무 작게 들림	0.16	0.16	0.16	0.17
10	통화 송/수신	상대방은 전화를 했으나 나에게서는 전화가 오지 않음	0.16	0.20	0.13	0.11

○ : 동급 최상위 (Best in Class), □ : 동급 최하위 (Worst in Class)

이번 조사는 여러 가지 측면에서 의미가 있다. 첫째, 4G(LTE) 서비스 통신망이 미흡한 상황에서 진행된 조사임에도 4G 통화품질이 3G 보다 좋았다는 점이다. 둘째로, 항상 모든 면에서 고전해 온 LGU+의 통화품질 경쟁력이 가장 우수해졌다는 것이다. 더욱이 2G/3G 통화품질에서 줄곧 1위를 차지했던 SKT 보다 월등하다는 점은 괄목할 만 하다(참고: [텔레콤리포트 08-12 3G 서비스 통화품질, 여전히 2G만 못해](#)). 셋째, 국내 통신 서비스 가입자 수 1위 업체인 SKT의 4G 통화품질이 최하위로 전락했다는 것이다. 후발주자인 KT 보다 품질상 문제점이 많이 지적되었거나 차이가 없다는 점이다.

현재로는 4G(LTE) 시대의 선두주자는 LGU+임이 분명하다. LGU+는 양적으로 급격히 성장하면서도 질적으로 우수한 서비스를 제공하고 있다. 이는 1, 2위 회사에 눌러 창사 이래 한 번도 경쟁우위를 누려보지 못한 회사로서는 경이적인 지각변동을 가져오고 있는 것이다. LGU+가 견실한 양적 성장과 질적 향상을 지속해 한 회사의 일시적인 성과에 머물지 않고, 통신 서비스 시장 전체의 품질 수준을 한 단계 끌어올리는 역할을 해 주길 기대해 본다.

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: ㈜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