

LTE 도입 후, 통신사 만족도 예전보다 못해

LGU+만 LTE로 승승장구

이동통신사들이 LTE 경쟁에 한창이지만, 정작 고객들의 '민심 잡기'에는 성공하지 못한 것으로 보인다. 통신사에 대한 만족도는 낮아지고, 다른 통신사로 옮겨 가겠다는 의견은 증가하고 있다.

휴대폰 전문 리서치회사인 마케팅인사이트(대표 김진국)가 휴대폰 이용자 73,365명을 조사(2012년 9월)한 결과, 전체의 44%만이 이동통신사 서비스에 만족하는 것으로 나타났다. 이는 작년 하반기와 비교해 10%p 떨어진 수치이다. 게다가 다른 통신사로 전환하고 싶어하는 이용자도 34%로 1년 전에 비해 7%p 늘어났다. 휴대폰 이용자의 통신사 간 이동이 증가할 것으로 보인다.

회사별 만족도를 1년 전인 11년 하반기 조사와 비교했을 때 SKT는 만족고객 비율이 61%였으나 올해는 12%p 떨어진 49%에 머물렀다. KT도 만족률이 38%(지난해 48%)까지 10%p 감소하는 등 고전을 면치 못했다. 한편 LGU+는 지난해와 동일한 41%를 유지하며 선방했고, 그 결과 KT를 앞서는 성과를 거두었다. LGU+가 4G(LTE)를 가장 발 빠르게 도입하면서 시장을 선점한 것이 주효했던 것으로 풀이된다.

만족도 하락과 함께 현재 이용중인 통신사를 전환하고자 하는 비율(전환 의향)도 지속적으로 증가한 것으로 조사됐다. 1년 전에 비해 1%p 감소한 LGU+와 달리 SKT와 KT는 모두 작년과 비교해 각각 9%p, 10%p 증가한 26%, 43%를 기록했다.

LGU+의 선전은 세부 서비스에 대한 반응을 보면 알 수 있다. LGU+는 '데이터 서비스' 부문에서 43%의 만족률을 보이며 SKT(38%)와 KT(32%)를 앞질러 '무선데이터 품질=LGU+'라는 인식을 굳혔다. 또한 LGU+는 통화품질, 이미지에서도 작년 동기 대비 10%p 이상 만족도가 오르며 타사보다 큰 폭으로 향상됐다. 이러한 LGU+의 세부 서비스 만족도 향상은 통신사에 대한 만족, 지속 이용까지 선순환 구조로 이어져 LTE 도입 후 상대적으로 유리한 위치를 선점한 것으로 보여진다. 반면 SKT는 광고, 프로모션/이벤트, 기업 이미지 등 감성적인 평가 지표에서 만족도가 하락하며, 막강했던 경쟁 우위에 적지 않은 손상을 입었다.

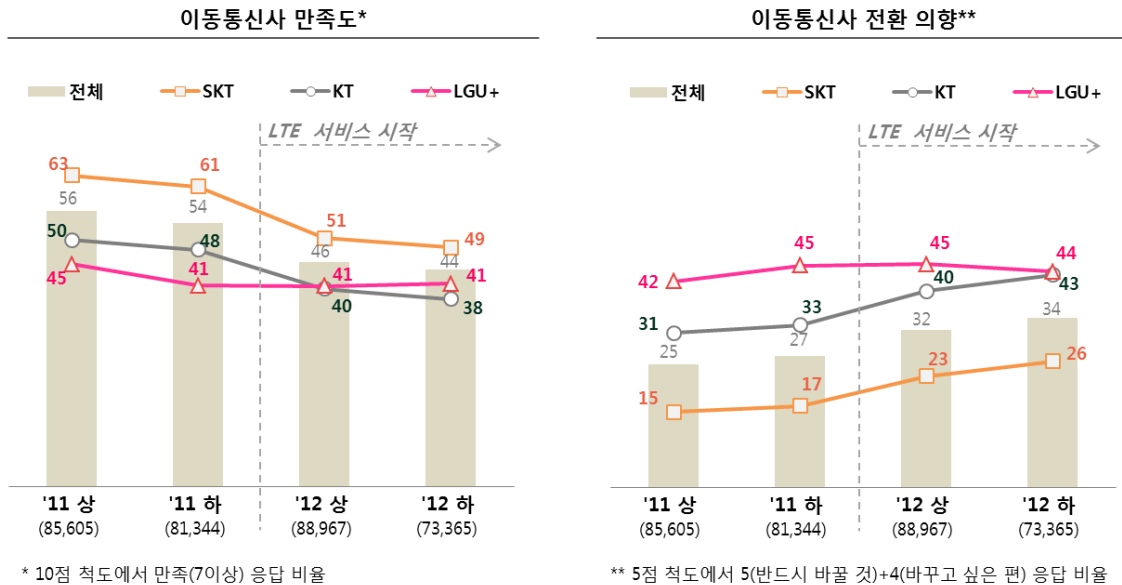
For more Information

문의: 박경희 부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

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

[첨부]=====

[그림 1] 현 이동통신사 만족도 및 전환 의향



<표 1> 통신사 세부 서비스별 만족률

	SKT (%)			전년 동기 대비 Gap (%)p	KT (%)			전년 동기 대비 Gap (%)p	LG U+ (%)			전년 동기 대비 Gap (%)p
	11하	12상	12하		11하	12상	12하		11하	12상	12하	
통화품질	52	54	57	5	34	41	43	9	29	39	43	14
요금	20	21	24	4	23	24	26	3	34	31	34	0
이미지	58	54	55	-3	39	40	40	1	28	37	40	12
광고	44	29	31	-13	35	26	31	-4	30	27	31	1
프로모션/이벤트	32	26	27	-5	23	20	20	-3	21	22	23	2
데이터 서비스	28	32	38	10	27	28	32	5	20	36	43	23
휴대폰 단말기	29	31	36	7	27	32	34	7	28	32	34	6
고객 서비스*	-	-	39	-	-	-	27	-	-	-	31	-

* 만족률(Top2%): 5점 척도에서 매우 만족한다(5점) + 약간 만족한다(4점) 응답 비율

** 12년 하반기 조사 시 추가됨

For more Information

문의: 박경희 부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

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

[제 16차 이동통신 기획조사 개요]

- 조사명: 2012 하반기 이동통신 기획조사
- 조사기관: (주)마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사대상: 14 ~ 64세 휴대폰 보유자
- 조사내용: - 이동통신 서비스 및 단말기 구매/사용행동, 만족도, 브랜드 선호도 등
- 통화/제품 품질 평가 (경험품질)
- 조사기간: 2012년 9월 13일 ~ 10월 10일
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 73,365명

위 조사 결과는 휴대폰 전문 조사업체 (주)마케팅인사이트(대표: 김진국)에서 2012년 9월 실시한 '16차 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: 박경희 부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

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