

Date of issue

Nov. 2
2022기관 컨슈머인사이트
문의 이정헌 상무이메일 leejh@consumerinsight.kr
연락처 02) 6004-7680

'22년 10월 금융 앱 확보고객 순위

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 - 10월 집계

- 1위 토스, 2위 KB스타뱅킹과 4.8%p 차이 두고 선두 유지
- 3위 카카오뱅크, 4위 신한 쏠 순위 변동 없어
- 신한플레이 5위, 삼성카드 6위로 순위 상승
- 20~40대 토스, 50~60대는 KB스타뱅킹 선호

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 개요

- 조사기간 : 매주 월요일~목요일(4일간)
- 조사방법 : 이메일/모바일 조사
- 조사대상 : 전국 20~69세 성인
- 조사표본 : 매주 500명 이상
- 표본 프레임 : 약 86만명의 비편향 패널(Unbiased Panel)
- 표본추출
 - 1단계 : 성·연령·지역별 표본수 할당
 - 2단계 : 표본 프레임에서 성·연령·지역별 할당 후 무작위 추출

컨슈머인사이트는 대규모 온라인패널을 통해 금융, 자동차, 이동통신, 쇼핑/유통, 관광/여행 등 다양한 산업에서 요구되는 전문적이고 과학적인 리서치 서비스를 제공하고 있습니다. 수집된 서베이 데이터는 금융·통신 등 다양한 빅데이터와 융복합 연계하여 각 데이터의 한계점을 넘어서는 새로운 개념의 데이터를 제공하고 있습니다.

특히 최근에는 100% 모바일 기반으로 전국민 표본 대표성을 가진 조사 플랫폼 '국대패널'을 론칭하고 조사업계 누구나 사용할 수 있도록 개방했습니다.

— ('22. 10월) 소비자가 꼽은 '정기적/생활 필수 금융 앱' 순위

- '22년 10월 한달간 소비자가 선택한 '정기적/생활 필수 앱(확보고객*)' 1위는 토스, 2위는 KB국민은행 스타뱅킹, 3위는 카카오뱅크 순 (총 2,016명, 10월 매주 500명 이상 조사)
- 지난 9월 토스(33.7%)와 KB국민은행 스타뱅킹(32.7%) 간 차이가 1.0%p에서 10월 조사에서는 4.8%p로 더 커짐
- 신한플레이와 삼성카드가 순위 상승하여 각각 5위, 6위를 기록함

*확보고객 비율은 금융소비자의 행동 특성을 반영해 개발한 지표로, '정기적으로 이용하거나 생활하는데 필수적으로 이용한다'는 응답 비율임. 일반적으로 활용되는 월간 활성이용자수(MAU) 등과 구분되는 '인식적 지표'에 해당함

[표1] 금융 앱 확보고객 순위 ('22년 10월 조사, 상위 10개)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,016명, 단위 : %, 복수응답)

순위	앱	확보 고객 (%)	순위 변동		비고** (해당 권역)
			전월 대비	6개월 전 대비	
1	토스	34.5	-	▲1	핀테크/빅테크
2	KB국민은행 스타뱅킹	29.7	-	▲2	은행/인터넷뱅크
3	카카오뱅크	28.7	-	-	은행/인터넷뱅크
4	신한 쓸(SOL)	22.6	-	▲1	은행/인터넷뱅크
5	신한플레이	20.3	▲1	▲4	신용카드사
6	삼성카드	20.1	▲2	▲1	신용카드사
7	KB국민카드	19.8	▽2	▽1	신용카드사
	카카오페이	19.8	▽1	▽7	핀테크/빅테크
9	NH스마트뱅킹	19.0	-	▽1	은행/인터넷뱅크
10	현대카드	17.2	-	▲1	신용카드사

질문) "휴대폰에 설치된 금융앱 중에서 평소에 정기적으로 이용하거나 생활에 꼭 필요한 앱들은 무엇입니까?(복수 선택)"

* 확보고객 : p.4 '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표 참조

** 비고(해당권역) : p.5 '조사 대상 앱'을 퍼블리셔의 사업영역을 기준으로 분류(e.g. 은행/인터넷뱅크, 증권, 신용카드 등)

20~40대는 토스, 50~60대는 KB국민은행 스타뱅킹 이용 많아

- 20~40대는 토스, 카카오뱅크 등 핀테크 앱, 5060대는 KB국민은행 스타뱅킹 선호가 뚜렷함
- 3위권까지 확대해보면 30대에서는 신한 쓸(SOL), 50대에서는 삼성카드, 60대에서는 NH스마트뱅킹이 강세

[표2] 연령대별 확보고객 순위 ('22년 10월 조사, 상위 5개)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,016명, 단위 : %, 복수응답)

순위	20대(n=365)	30대(n=375)	40대(n=436)
1	토스 	토스 	카카오뱅크 / 
2	카카오뱅크 	카카오뱅크 	토스 
3	KB국민은행 스타뱅킹 	신한 쓸(SOL) / 	KB국민은행 스타뱅킹 
4	신한 쓸(SOL) 	KB국민은행 스타뱅킹 	삼성카드 
5	페이북/ISP 	신한플레이 	KB국민카드 

순위	50대(n=463)	60대(n=377)
1	KB국민은행 스타뱅킹 	KB국민은행 스타뱅킹 
2	토스 	NH스마트뱅킹 / 
3	삼성카드 	토스 
4	카카오뱅크 / 	NH국민은행 / 
5	신한 쓸(SOL) 	KB국민카드 

[별첨 1] '금융 플랫폼 기획조사' 의 앱 활동성 평가 지표

고객여정단계	기존측정지표	금융플랫폼기획조사주요지표	
유입	앱 다운로드 수	설치인지율	앱 설치를 인지하는 잠재고객
활성화	설치자	잠정고객비율	비정기적으로 이용, 삭제하지 않는 고객
유지	MAU	확보고객비율	정기 사용 앱/생활 필수 앱으로 인식하는 고객
	WAU	만족도(만족비율)	앱 이용 만족 고객
추천	DAU	추천고객비율	주변에 추천할 만하다는 고객
수익화	재방문율		

[기존 관리 지표의 한계(MAU, WAU 등)]

- 고객의 방문동기, 고객경험의 질적 깊이 등을 알 수 없다
- 이용 고객의 평가적 반응을 파악할 수 없다
- 금융 소비 행동 특성을 반영하지 못한다
- 1인 복수 디바이스 이용을 변별하지 못한다
- 기계적 로그 수집 대상은 전체 모집단을 대표하는 통계량을 만드는데 한계가 있다
(MAU 등 사용자수는 전수가 아닌 일부 표본에서 구한 추정치임)

[별첨 2] 조사 대상 앱('22년 10월말 현재)

은행/인터넷뱅크
BNK경남은행 모바일뱅킹
BNK부산은행 모바일뱅킹
IM뱅크 - DGB대구은행 스마트뱅킹
i-ONE Bank
KB국민은행 스타뱅킹
KDB산업은행 스마트KDB
MG더뱅킹
MG상상뱅크
NH스마트뱅킹
NH올원뱅크
NH콕뱅크
SC제일은행 모바일뱅킹
광주은행 개인뱅킹
수협 파트너뱅크 개인
수협 헤이뱅크
신한 솔(SOL)
신협ON뱅크
씨티모바일
우리WON뱅크
우체국 스마트뱅킹
전북은행 JB뱅크
제주모바일뱅킹(J뱅크)
카카오뱅크
케이뱅크(Kbank)
하나원큐
저축은행 앱(중앙회, OK, 웰컴 등)

증권사
DB금융투자 MTS
IBK투자증권 IBK FARM
KB증권 M-able
NH투자증권 QV(큐브)
SK증권 주파수3
교보증권 Win.K
나무증권
대신증권 크레온
메리츠 SMART
미니스탁
미래에셋증권 M-STOCK
삼성증권 mPOP
신영증권 그린
신한i mobile - 구MTS
신한알파-대표MTS
우리종합금융 스마트뱅킹
유안타증권 티레이더 M
이베스트 마인(MINE)
이베스트 온(eBEST ON)
키움증권 영웅문S
키움증권 영웅문S#
하나증권-원큐프로
하이투자증권 힘 Hi-M
한국투자-대표 MTS
한국투자증권(계좌개설 포함)
한국투자증권 eFriend Smart
한화투자증권 SmartM
현대차증권 The H Mobile

생명보험사
ABL(에이비엘)생명 모바일센터
DB생명 모바일창구
DGB생명 모바일고객창구
IBK연금 스마트창구
KB생명보험
KDB생명 모바일창구
MetLife One
MY카디프 모바일
NH농협생명
교보생명 모바일창구
동양생명 모바일창구
라이나생명 모바일 앱
라이프플래닛
미래에셋생명 사이버창구
삼성생명
신한라이프 스퀘어
우체국보험
푸르덴셜생명 모바일센터
하나원큐 라이프-하나생명
한화생명
흥국생명 모바일

신용카드사
KB Pay
KB국민카드
NH pay(구 올원페이)
NH농협카드
디지로카(롯데카드)
비씨카드(BC카드)
삼성카드
신한카드
신한플레이
우리카드
페이북/ISP
하나카드
하나카드(원큐페이)
현대카드

멤버스
NH멤버스
리브메이트
우리WON멤버스
하나머니(하나멤버스)

투자/대출/보험증개/가상화폐	
고팍스	업비트
굿리치	에임(AIM)
뮤직카우	증권플러스
보닥	코빗
보맵	코인원
빗썸	파운트(Fount)
알다	핀다(FINDA)
어니스트펀드	핀트(fint)

손해보험사
AXA
Chubb 고객센터
DB손해보험
DB손해보험 다이렉트 공식 앱
KB손해보험
KB손해보험 다이렉트
MG손해보험 다이렉트
MG손해보험 다이렉트 자동차보험
농협손해보험
롯데손해보험 렛클릭(공식)
롯데손해보험(공식)
메리츠화재 공식 앱
삼성화재
삼성화재 다이렉트
캐롯 공식앱
하나원큐 손보 - 하나손해보험
한화손해보험
현대해상
현대해상 다이렉트
흥국화재 모바일창구

핀테크/빅테크	
네이버페이	카카오페이
모니모(monimo)	토스
뱅크샐러드	페이코
	핀크 (Finnq)