

기관 컨슈머인사이트
문의 이정현 상무이메일 leejh@consumerinsight.kr
연락처 02) 6004-7680

확보고객 1위는 토스, 스타뱅킹이 1위인 것은?

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 - '23년 2월 집계

- 전체 조사 대상자 중 확보고객 비율(총 이용자수에 해당) 1위는 '토스'
- 앱 깔아 놓은 소비자 중엔 '스타뱅킹'이 가장 높아
BNK경남, DGB대구 등 지방은행 앱도 높은 활성화 수준 보여
- 주요 금융 앱의 가장 강력한 경쟁 상대는 역시 '토스'
- 카카오뱅크 설치자는 다른 앱의 정기적 이용률도 높아

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 개요

- 조사기간 : 매주 월요일~목요일(4일간)
- 조사방법 : 이메일/모바일 조사
- 조사대상 : 전국 20~69세 성인
- 조사표본 : 매주 500명 이상 ('23년 2월은 총 2,120명 조사)
- 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.

— ('23. 2월) 소비자가 꼽은 '정기적/생활 필수 금융 앱' 순위

- '23년 2월 한달간 소비자가 쓰는 '정기적/생활 필수 앱(확보고객*)' 1~4위는 토스, KB국민은행 스타뱅킹, 카카오뱅크, 신한 쏘 순으로 6개월 째 변동 없이 순위 유지 중
- 지난달 11위였던 현대카드가 10위권에 신규 진입했고, 삼성카드는 8위로 2계단 상승
- 상위 10개 앱 중 5개가 카드/페이 앱으로, 신한플레이, KB Pay, 페이북/ISP, 현대카드는 6개월 전 대비 순위 상승

확보고객 비율은 금융소비자의 행동 특성을 반영해 개발한 지표로, '정기적으로 이용하거나 생활하는데 필수적으로 이용한다'는 응답 비율임. 일반적으로 활용되는 월간 활성이용자수(MAU)와 구분되는 '인식적 지표'로서 진성이용자를 확인할 수 있다는데 의미가 있음

[표1] 금융 앱 확보고객 순위 ('23년 2월 조사, 상위 10개)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,120명, 단위 : %, 복수응답)

순위	앱	확보 고객 (%)	순위 변동		비고** (해당 권역)
			전월 대비	6개월 전 대비	
1	토스 	34.6	-	-	핀테크/빅테크
2	KB국민은행 스타뱅킹 	32.0	-	-	은행
3	카카오뱅크 	26.8	-	-	은행
4	신한 쏘(SOL) 	22.3	-	-	은행
5	신한플레이 	22.1	-	▲3	카드/페이
6	카카오페이 	19.6	-	-	핀테크/빅테크
7	KB Pay 	19.3	-	▲7	카드/페이
8	삼성카드 	17.6	▲2	▽1	카드/페이
9	페이북/ISP 	18.1	▽1	▲1	카드/페이
10	현대카드 	16.0	▲1	▲1	카드/페이

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

* 확보고객 : p. 5 '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표 참조

** 비고(해당권역) : p. 6 '조사 대상 앱'을 퍼블리셔의 사업영역을 기준으로 분류(e.g. 은행/인터넷뱅크, 증권, 신용카드 등)

[참고] 각 앱의 설치자 중 확보고객이 차지하는 비율(활성화 수준)

- 특정 앱의 설치자 대비 확보고객 비율을 살펴보면 앱의 활성화 수준을 가늠해 볼 수 있음
- 스타뱅킹, 신한 쏘(SOL), 카카오뱅크는 활성화 수준도 높지만 토스는 다소 처짐
- 지방은행 중 BNK경남은행 앱, IM뱅크 대구은행 앱이 탁월한 활성화 수준을 보임
- 케이뱅크와 수협 파트너뱅크 앱은 활성화 수준 40%대로 분석 대상 중 가장 낮음

[그림1] 앱 별 설치자 중 확보고객이 차지하는 비율

※자료수집기간: '22년 9월~'23년 2월
(Base: 각 앱 설치자, 단위: %)

KB국민은행 스타뱅킹		(5,993)	70.5
BNK경남은행 모바일뱅킹		(255)	70.2
신한 쏘(SOL)		(4,446)	70.1
IM뱅크 - DGB대구은행 스마트뱅킹		(536)	67.2
카카오뱅크		(5,486)	67.2
BNK부산은행 모바일뱅킹		(474)	67.1
광주은행 개인뱅킹		(306)	65.7
우리WON뱅킹		(3,197)	65.4
i-ONE Bank		(1,545)	64.8
제주모바일뱅킹(J뱅크)		(63)	61.9
토스		(7,640)	60.7
씨티모바일		(198)	59.1
하나원큐		(3,040)	57.5
SC제일은행 모바일뱅킹		(558)	56.8
NH스마트뱅킹		(4,328)	56.1
KDB산업은행 스마트KDB		(173)	55.5
NH콕뱅크		(2,677)	55.4
MG더뱅킹		(952)	55.3
전북은행 JB뱅크		(198)	51.0
NH올원뱅크		(2,697)	47.6
수협 파트너뱅크 개인		(325)	40.9
케이뱅크(Kbank)		(1,822)	40.6

* () : 각 앱 별 설치자 수

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

■ [참고] 주요 앱의 인식상 경쟁 관계

- 각 앱의 설치자들이 응답한 '정기적/생활 필수 앱(확보고객)' 을 분석하여 경쟁 관계를 파악함
- 많은 확보고객을 가지고 있는 토스가 다른 주요 앱과 가장 강력한 경쟁관계를 보이고 있음
- 카카오뱅크 설치자들이 사용하는 다른 정기적/생활 필수 앱의 비율이 전반적으로 높다는 특징도 발견됨

[그림2] 주요 앱 설치자의 정기적/생활 필수 앱은?

※ 자료수집기간: '22년 9월~'23년 2월
(Base: 각 금융 앱의 설치자, 단위: %, 복수응답)



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

[별첨 1] '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표

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

[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('23년 2월 현재)

은행/인터넷뱅크

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

신용카드사

KB Pay
 NH pay(NH페이)
 NH농협카드
 디지로카(롯데카드)
 비씨카드(BC카드)
 삼성카드
 신한플레이
 우리WON카드
 페이북/ISP
 하나카드(원큐페이)
 현대카드

증권사

DB금융투자 MTS
 IBK투자증권 IBK FARM
 KB증권 M-able
 NH투자증권 QV(큐브)
 SK증권 주파수3
 교보증권 Win.K
 나무증권
 대신증권 크레온
 메리츠 SMART
 미니스타
 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

멤버스

NH멤버스
 리브메이트
 우리WON멤버스
 하나머니

투자/대출/보험중개/가상화폐

고팩스	업비트
굿리치	에임(AIM)
뮤직카우	증권플러스
보닥	코빗
보맵	코인원
빗썸	파운트(Fount)
알다	핀다(FINDA)
어니스트펀드	핀트(fint)

생명보험사

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

손해보험사

AXA손해보험
 Chubb 고객센터
 DB손해보험
 DB손해보험 다이렉트 공식 앱
 KB손해보험
 KB손해보험 다이렉트
 MG손해보험 다이렉트
 MG손해보험 다이렉트 자동차보험
 농협손해보험
 롯데손해보험 랫클릭(공식)
 롯데손해보험(공식)
 메리츠화재 공식 앱
 삼성화재
 삼성화재 다이렉트
 캐롯손해보험
 하나원큐 손보 - 하나손해보험
 한화손해보험
 현대해상
 현대해상 다이렉트
 흥국화재 모바일창구

핀테크/빅테크

네이버페이	카카오페이
모니모(monimo)	토스
뱅크샐러드	페이코
	핀크 (Finnq)