

네이버페이 확보고객 순위 3계단 꺾춤

(주례) 금융 플랫폼 기획조사- '23년 4월 집계

- 1~7위 순위 전달과 동일...차상위권 순위 변동 활발
- 1위 토스는 1년 전보다 5.3%p 증가해 상승 모멘텀 유지
- 네이버페이는 삼성페이 협력 후 확보고객 증가
주 이용층은 2030 아닌 40대

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 개요

- 조사기간 : 매주 월요일~목요일(4일간)
- 조사방법 : 이메일/모바일 조사
- 조사대상 : 전국 20~69세 성인
- 조사표본 : 매주 500명 이상 ('23년 4월은 총 4,199명 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. 4월) 소비자가 꼽은 '정기적/생활필수 금융 앱' 순위

- '23년 4월 한달간 소비자가 쓰는 '정기적/생활 필수 앱(확보고객*)' 상위 7위까지 변동 없으나 이하 20위권까지의 순위는 혼전 양상
- 톱10 중 1~4위는 모두 은행이고, 5~10위는 대부분 카드/페이 앱이 차지
- 부동의 1위 **토스**는 1년 전 34.5%에서 현재 39.8%까지 상승하며 상승 모멘텀 유지

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 확인**할 수 있다는 데 의미가 있음

[표1] 금융 앱 확보고객 순위 ('23년 4월 조사, 상위 20개)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 4,199명, 단위 : %, 복수응답)

순위	앱	확보 고객 (%)	순위 변동		비고** (해당 권역)
			전월 대비	6개월 전 대비	
1	토스 	39.8	-	-	은행/인터넷뱅크
2	KB국민은행 스타뱅킹 	32.8	-	-	은행/인터넷뱅크
3	카카오뱅크 	30.3	-	-	은행/인터넷뱅크
4	신한솔(SOL) 	24.6	-	-	은행/인터넷뱅크
5	신한플레이 	23.3	-	-	카드/페이
6	카카오페이 	22.7	-	▲2	핀테크
7	KB Pay 	21.4	-	▲7	카드/페이
8	페이북/ISP 	19.3	▲1	▲3	카드/페이
9	삼성카드 	18.6	▽1	▽3	카드/페이
10	현대카드 	17.9	▲1	-	카드/페이

(다음페이지에 표 계속)

* 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)

- 10위권 이하에서는 **하나머니/하나카드, 모니모**가 6개월 전에 비해 큰 폭 상승한 가운데 **네이버페이**의 최근 상승이 두드러짐
- **네이버·삼성페이는** 지난 3월 23일 온라인 결제 영역, 29일부터 오프라인 결제 분야에서 협업을 시작했음

[표1] 금융 앱 확보고객 순위 ('23년 4월 조사, 상위 20개)

(앞 페이지에서 표 이어짐)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 4,199명, 단위 : %, 복수응답)

순위	앱	확보 고객 (%)	순위 변동		비고** (해당 권역)
			전월 대비	6개월 전 대비	
11	NH스마트뱅킹 	17.7	▽1	▽2	은행/인터넷뱅크
12	우리WON뱅킹 	16.0	-	-	은행/인터넷뱅크
13	하나원큐 	13.8	-	-	은행/인터넷뱅크
14	하나머니 	13.0	-	▲6	멤버스
15	모니모 	12.5	-	▲10	핀테크
-	네이버페이 	12.5	▲3	▲3	핀테크
17	페이코 	11.3	▲1	▽1	핀테크
18	디지로카(롯데) 	10.4	▽1	▽1	카드/페이
19	NH국민은행 	10.2	▽5	▽5	은행/인터넷뱅크
20	NH농협카드 	9.6	▲1	▽3	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

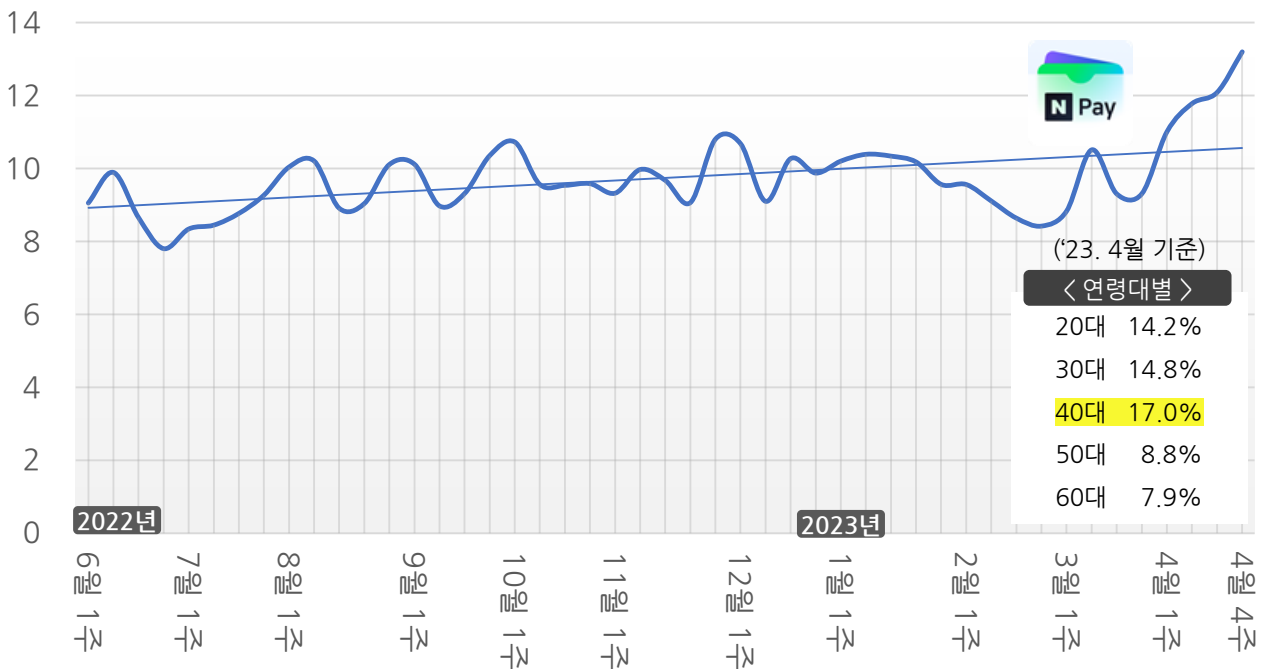
** 비고(해당권역) : p.6 ‘조사 대상 앱’을 퍼블리셔의 사업영역을 기준으로 분류(e.g. 은행/인터넷뱅크, 증권, 신용카드 등)

[참고] 네이버페이 확보고객 최근 급증

- 삼성페이와 서비스가 연동된 이후 확보고객 비율이 크게 상승
- 연령대별 확보고객 비율은 40대에서 가장 높고 다음으로 2030 연령층이 높음
5060연령층은 40대의 절반 수준에 불과

[그림1] 네이버페이의 확보고객 비율추이

(Base : 전국의 만 20~69세 성인, 단위 : %)



[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)

[별첨2] 조사 대상 앱('23년 4월 현재)

은행/인터넷뱅크	증권사	생명보험사
BNK경남은행 모바일뱅킹 BNK부산은행 모바일뱅킹 IM뱅크 - DGB대구은행 스마트뱅킹 i-ONE Bank KB국민은행 스타뱅킹 KDB산업은행 스마트KDB MG더뱅킹 MG상상뱅크 NH스마트뱅킹 NH올원뱅크 NH콧뱅크 SC제일은행 모바일뱅킹 광주은행 개인뱅킹 수협 파트너뱅크 개인 수협 헤이뱅크 신한 솔(SOL) 신한ON뱅크 씨티모바일 우리WON뱅크 우체국 스마트뱅킹 전북은행 JB뱅크 제주모바일뱅킹(J뱅크) 카카오뱅크 케이뱅크(Kbank) 토스 하나원큐	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# 하나증권-원큐프로 하이투자증권 힘 Hi-M 한국투자-대표 MTS 한국투자증권 eFriend Smart 한화투자증권 SmartM 현대차증권 The H Mobile	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
신용카드(페이)	투자/대출/보험중개/가상화폐	손해보험사
KB Pay NH Pay(NH페이) NH농협카드 디지로카(롯데카드) 비씨카드(BC카드) 삼성카드 신한플레이 우리WON카드 페이북/ISP 하나카드(원큐페이) 현대카드	고팍스 굿리치 뮤직카우 빗썸 업비트	AXA손해보험 Chubb 고객센터 DB손해보험 DB손해보험 다이렉트 공식 앱 KB손해보험 KB손해보험 다이렉트 MG손해보험 다이렉트 농협손해보험 롯데손해보험 렛클릭(공식) 롯데손해보험(공식) 메리츠화재 공식 앱 삼성화재 삼성화재 다이렉트 캐롯손해보험 하나원큐 손보 - 하나손해보험 한화손해보험 현대해상 현대해상 다이렉트 흥국화재 모바일창구
멤버스	페이전용 핀테크	자산관리 핀테크
NH멤버스 하나머니 우리WON멤버스	네이버페이 카카오페이 페이코	모니모(monimo) 핀크 (Finq) 뱅크샐러드