

아이폰 사용자 4명 중 1명 “애플페이 써봤다”

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 5월 이슈 ‘출시 한달 맞은 애플페이’

간편결제 애플페이 서비스 개시 한 달여 만에 아이폰 사용자 4명 중 1명이 이용했다. 한 번 써본 아이폰 유저들은 새로운 결제 수단으로 익숙하게 이용 중인 것으로 나타났다. 금융소비자 전문 리서치회사인 컨슈머인사이트의 최근 조사에 따르면 빠른 결제 속도는 만족스럽지만, 여전히 적은 제휴 카드사·사용처에 대한 아쉬움은 존재했다. 이러한 요인은 앞으로도 이용자 추가 유입에도 작지 않은 장애가 될 것으로 예상돼 서비스 커버리지 확대가 큰 과제로 보인다.

* 이슈조사수행기간: 4월24일~5월7일 (총2주간 2,100명)

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 개요

- 조사기간 : 매주 월요일~목요일(4일간)
- 조사방법 : 이메일/모바일 조사
- 조사대상 : 전국 20~69세 성인
- 조사표본 : 매주 1,000명 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.

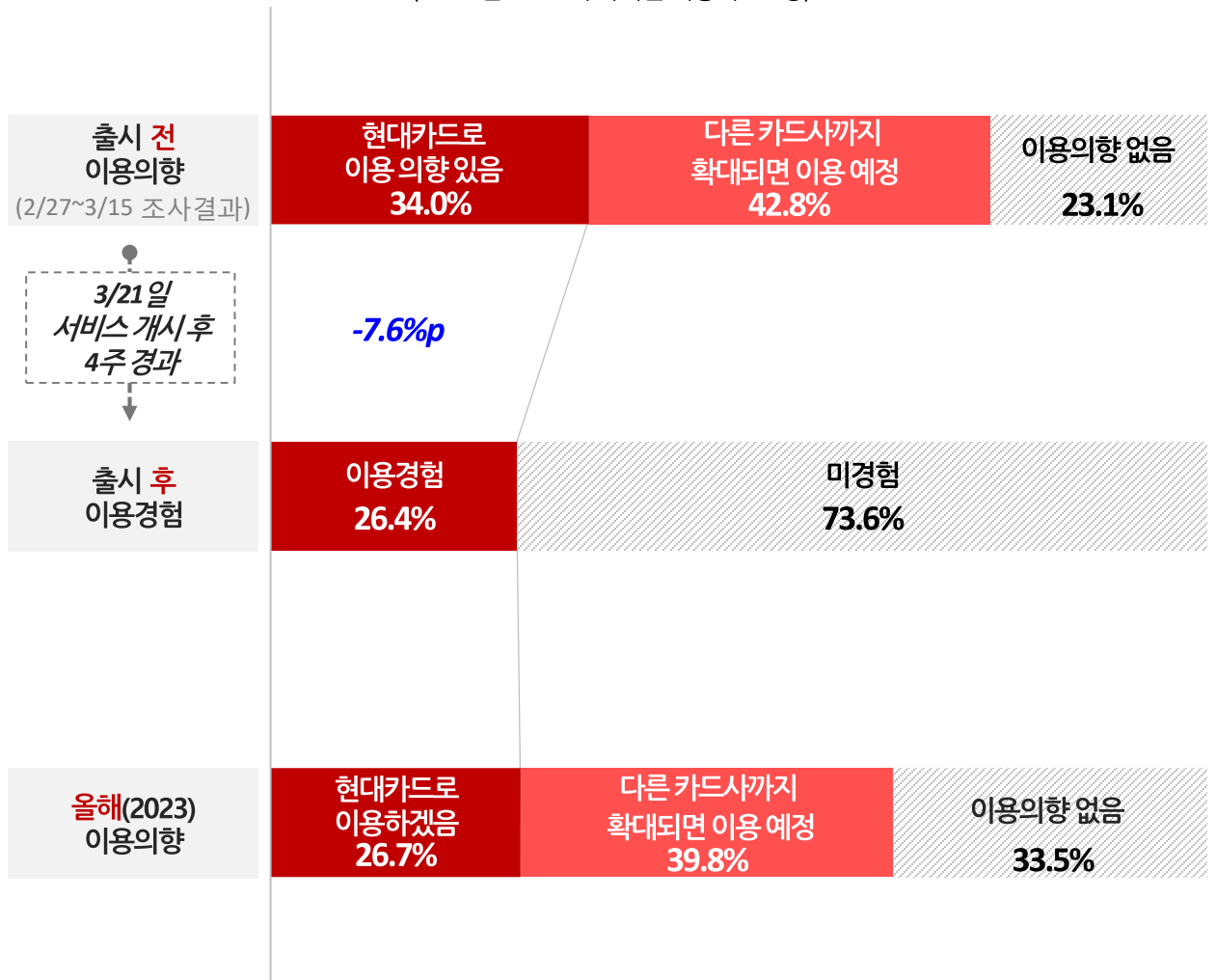
특히 최근에는 100% 모바일 기반으로 전국민 표본 대표성을 가진 조사 플랫폼 ‘국대패널’을 론칭하고 조사업계 누구나 사용할 수 있도록 개방했습니다.

아이폰 이용자 26% 애플페이 경험

- 아이폰 유저는 **4명 중 1명이 애플페이를 이용 중임**.
현재까지 이용하지 않는 소비자는 향후 연계 가능한 카드사가 확대된다면 애플페이 이용을 긍정적으로 생각함
- 서비스 개시(3/21일) 후 한 달이 지난 시점에 추가 조사한 결과, 전체 아이폰 이용자 중 26.4%가 애플페이를 이용해 본 것으로 나타남. 이는 출시 직전 조사에서의 이용의향 34.0%에 비해 7.6%p 낮은 수준임(참고. [아이폰 이용자 4명 중 3명 "애플페이 이용 의향"](#))
- 향후 이용의향에 대해서는 “현대카드로 이용하겠다”가 26.7%, “다른 카드사로 확대 시 이용하겠다”가 39.8%로 나타나 여전히 제휴 카드사 확대가 큰 과제인 것으로 재확인됨

[그림1] 애플페이 이용률 · 이용의향

(Base : 만 20~69세 아이폰 이용자 455명)



- Q. 귀하께서는 현재 애플페이를 이용하고 계십니까?
 Q. 귀하께서는 앞으로 애플페이를 지속적으로 이용하시겠습니까?
 Q. 귀하께서는 올해(2023년) 애플페이를 이용할 의향이 있으십니까?

— 이용자 손에는 이미 익숙한 애플페이

- 애플페이를 출시 초기부터 이용하고 있는 소비자에게는 벌써 **익숙한 결제수단**으로 자리 잡아가고 있음. 현대카드는 애플페이를 통해 **신규 가입자 유치**에 큰 효과를 보고 있음
- 애플페이 이용자 과반수인 54.8%가 자주 이용하고 있다고 응답, 짧은 이용 기간에도 불구하고 높은 수준으로 나타남
- 기존에 현대카드를 가지고 있던 이용자(35.2%) 보다 신규 발급한 이용자(64.8%)가 1.8배임

[그림2] 애플페이 이용행태

(Base : 만 20~69세 애플페이 이용경험자 120명)

<이용 빈도>

자주 이용 중
54.8%



1~2번 이용해보고,
거의 이용하지 않음
45.2%

<이용 장소>

오프라인

83.4%

온라인

35.9%

2.3배

<현대카드 신규 발급 여부>

신규 발급

64.8%

기존 보유

35.2%

1.8배

- Q. 귀하께서는 현재 애플페이를 이용하고 계십니까?
Q. 귀하께서는 어디서 애플페이를 이용해보셨습니까?
Q. 귀하께서 애플페이에 등록한 현대카드는 다음 중 어디에 해당하십니까?

애플페이 이용자 무엇에 만족하나

- 애플페이 이용자는 빠른 결제 속도와 간편한 결제 과정을 만족 요인으로 꼽아 삼성페이와 비슷함

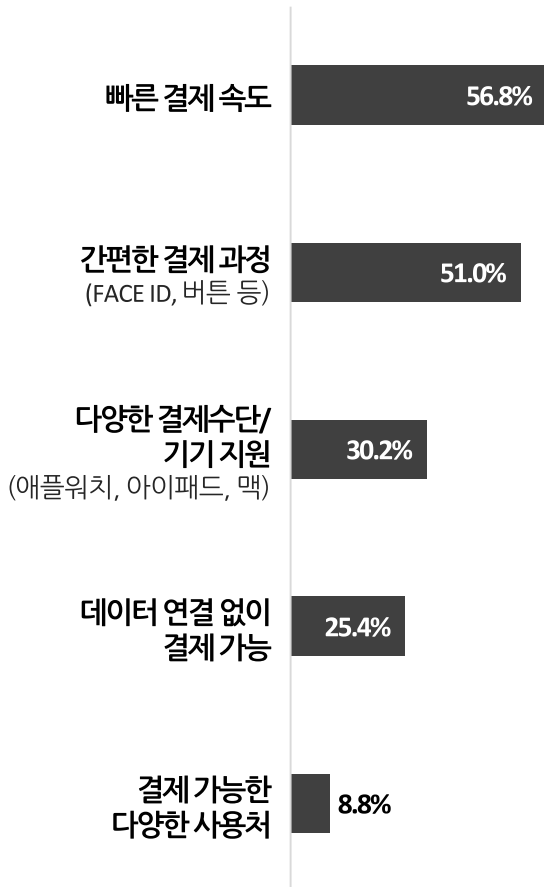
애플페이 이용 시 가장 만족스러운 점은 빠른 결제 속도로, 근거리 무선통신(NFC) 기술을 활용해 삼성페이보다 결제 속도를 높인 게 주효한 것으로 보임

- 그 밖에 애플페이는 다양한 결제수단/기기지원(30.2%), 데이터 연결없이 결제 가능(25.4%), 삼성페이는 결제 가능한 다양한 사용처(33.2%), 이용가능한 다양한 카드사(28.2%)가 꼽힘

[그림3] 페이 서비스 만족하는 점

<애플페이 만족하는 점(복수응답)>

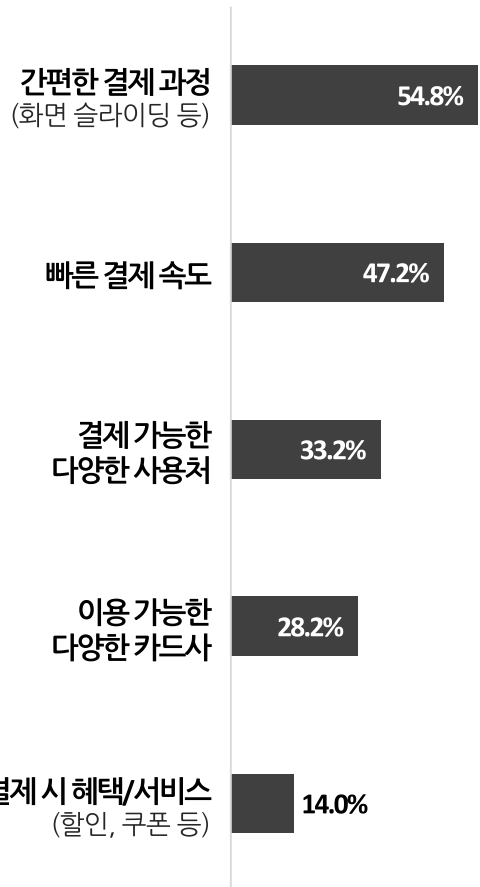
(Base : 만 20~69세 애플페이 이용경험자 120명)



*만족하는 점 없음 (4.8%)

<삼성페이 만족하는 점(복수응답)>

(Base : 만 20~69세 삼성페이 이용경험자 1,050명)



*만족하는 점 없음 (5.7%)

Q. 귀하께서 애플페이를 이용하시면서 만족스러웠던 점을 모두 선택해 주십시오.

Q. 귀하께서 삼성페이를 이용하시면서 만족스러웠던 점을 모두 선택해 주십시오.

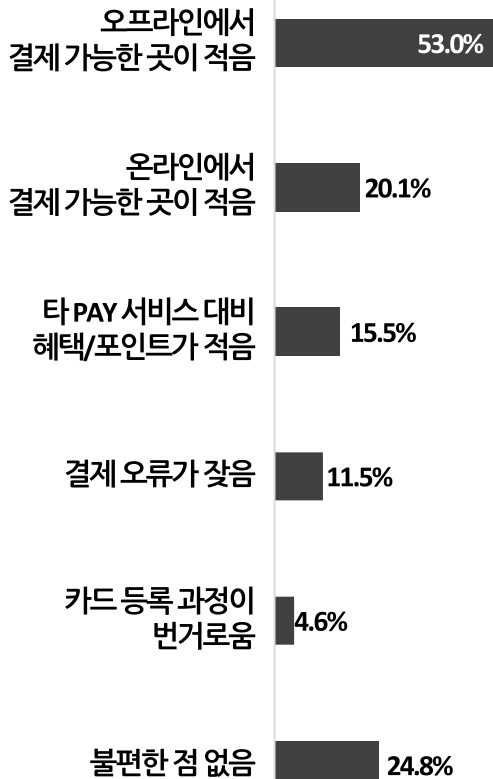
애플페이 아직은 미완성

- 애플페이 이용자는 절반 이상이 **오프라인에서 결제 가능한 곳이 적어 불편**하다고 했는데, 서비스 도입 초기 애플페이 결제 전용 단말기를 확보하지 못해 나타난 현상으로 보임
- ‘불편한 점 없다’는 응답비율이 애플페이 이용자는 4명 중 1명으로 삼성페이 이용자 2명 중 1명에 비해 상대적으로 많음. 시장 조기 안착을 위해 서비스 개선이 요망됨

[그림4] 페이 서비스 불편한 점

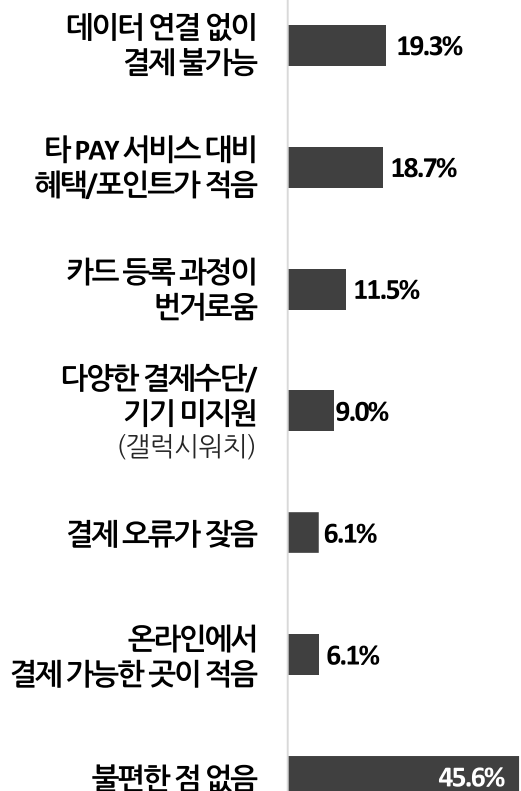
<애플페이 불편한 점(복수응답)>

(Base : 만 20~69세 애플페이 이용경험자 120명)



<삼성페이 불편한 점(복수응답)>

(Base : 만 20~69세 삼성페이 이용경험자 1,050명)



Q. 애플페이를 이용하시면서 겪었던 불편한 점을 모두 선택해 주십시오.

Q. 삼성페이를 이용하시면서 겪었던 불편한 점을 모두 선택해 주십시오.

응답자 특성

		사례수(명)	비율(%)
전체		(n=2,100)	100.0
성별	남성	(n=1,057)	50.3
	여성	(n=1,043)	49.7
연령대	20~29세	(n=376)	17.9
	30~39세	(n=390)	18.6
	40~49세	(n=450)	21.4
	50~59세	(n=489)	23.3
	60~69세	(n=395)	18.8
지역	수도권 (서울/경기/인천)	(n=1,076)	51.2
	비수도권	(n=1,024)	48.8
직업	개인사업자/자영업자	(n=161)	7.7
	임금근로자	(n=1,190)	56.7
	프리랜서	(n=135)	6.4
	학생	(n=103)	4.9
	전업주부	(n=263)	12.5
	무직/퇴직/기타	(n=248)	11.8
스마트폰 종류	아이폰	(n=455)	21.7
	갤럭시	(n=1,567)	74.6
	기타 (샤오미, 화웨이 등)	(n=78)	3.7