

카카오 금융앱 승승장구, 다음달에도 지속될까

(주례) 금융 플랫폼 기획조사- '23년 6월 집계

- 전달 카카오페이 4위 진입 이어, 카카오뱅크 2위로 올라서
- 상승 이어가는 KB페이, 신한 쓸 추월 후 신한플레이 추격
- 부동의 1위 토스, 여전히 상승세 보이며 50%대에 육박
- 모니모, 삼성 금융통합 플랫폼으로서 입지 강화 중
- 권역별 활성화 수준, 은행, 카드/페이 높고...증권, 손보/생보는 미흡
- 신규이용 쉬워지고 서비스 차별화...여러 앱 사용 고객 계속 늘 듯

(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.

— ('23. 6월) 소비자가 꼽은 '정기적/생활 필수 금융 앱' 순위

- 5월 카카오페이의 순위 상승에 이어 6월에는 카카오뱅크에 의해 상위권 순위 변동
- 지난 1년간 KB스타뱅킹을 바짝 뒤쫓던 카카오뱅크가 토스에 이어 2위로 순위 상승
- 최근 상승세인 KB페이는 6월에도 확보고객 비율이 상승하며 신한 쏌을 근소한 차이로 추월, 신한플레이를 0.7%p 차이로 추격 중
- 한편, 부동의 1위인 토스는 확보고객 비율이 여전히 상승세이며 50%대에 육박

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 6월 조사, 상위 20개)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,073명, 단위 : %, 복수응답)

순위	앱	확보 고객 (%)	순위 변동		비고** (해당 권역)
			전월 대비	6개월 전 대비	
1	토스 	48.3	-	-	은행/인터넷뱅크
2	카카오뱅크 	36.9	▲1	▲1	은행/인터넷뱅크
3	KB국민은행 스타뱅킹 	35.7	▽1	▽1	은행/인터넷뱅크
4	카카오페이 	28.5	-	▲3	핀테크
5	신한플레이 	26.9	-	-	카드/페이
6	KB Pay 	26.2	▲1	▲5	카드/페이
7	신한 쏌(SOL) 	26.1	▽1	▽3	은행/인터넷뱅크
8	페이북/ISP 	21.3	-	-	카드/페이
9	현대카드 	21.0	▲1	▲3	카드/페이
10	삼성카드 	20.7	▽2	▽4	카드/페이

(다음 페이지에 표 계속)

* 확보고객 : p. 7 '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표 참조

** 비고(해당권역) : p. 8 '조사 대상 앱'을 퍼블리셔의 사업영역을 기준으로 분류(e.g. 은행/인터넷뱅크, 증권, 신용카드 등)

- 삼성카드는 하락한 반면, 지난 2월 처음 20위 내 진입했던 **모니모**는 지속 상승하여 13위에 랭크 ('22년 4분기 9%내외에서 2배 증가), 삼성금융계열 통합플랫폼으로서의 입지 강화 중
- 한편 **삼성페이**와의 협업 이후 상승 모멘텀을 유지 중인 **네이버페이**는 전월대비 3.2%p 상승

[표1] 금융 앱 확보고객 순위 ('23년 6월 조사, 상위 20개)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,073명, 단위 : %, 복수응답)

순위	앱	확보 고객 (%)	순위 변동		비고** (해당 권역)
			전월 대비	6개월 전 대비	
11	NH스마트뱅킹 	19.4	-	▽2	은행/인터넷뱅크
12	네이버페이 	19.0	▲1	▲7	핀테크
13	모니모 (monimo) 	18.0	▲2	▲8	핀테크
14	우리WON뱅킹 	17.9	▽2	▽4	은행/인터넷뱅크
15	하나머니 	17.4	▲1	▲3	멤버스
16	하나원큐 	17.0	▽2	▽2	은행/인터넷뱅크
17	페이코 	12.7	▲1	▽2	핀테크
18	디지털로카(롯데카드) 	12.5	▽1	▽1	카드/페이
19	하나카드(원큐페이) 	12.4	-	▲7	카드/페이
20	우리WON멤버스 	11.0	▲2	▲5	멤버스

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

* 확보고객 : p.7 '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표 참조

** 비고(해당권역) : p.8 '조사 대상 앱'을 퍼블리셔의 사업영역을 기준으로 분류(e.g. 은행/인터넷뱅크, 증권, 신용카드 등)

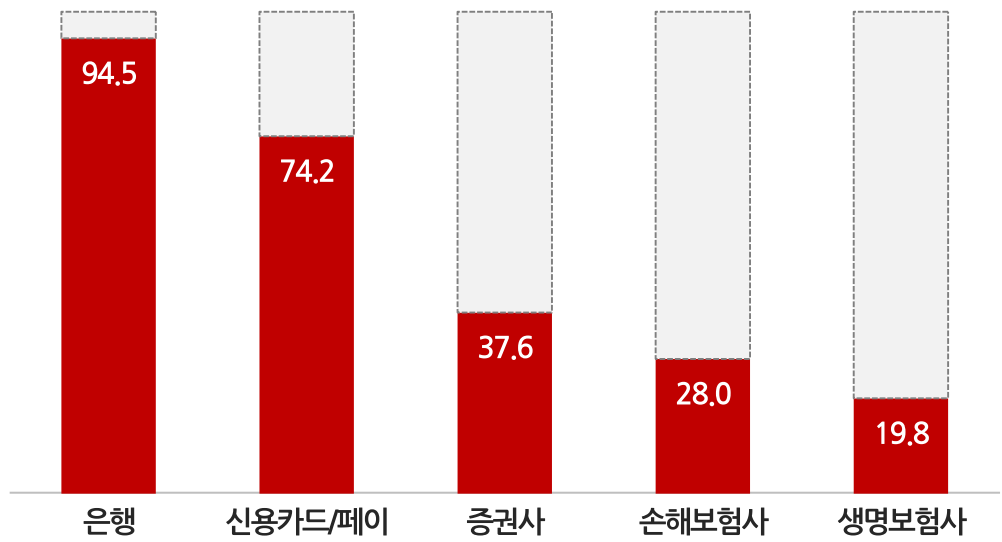
[참고] 금융권역별 앱 활성화 수준

- 앱을 설치한 소비자 중 앱을 정기적/필수 이용 비율을 ‘활성화 수준’으로 보고 각 금융권역별로 분석
- 은행 앱이 94.5%로 활성화 비율이 가장 높았으며, 카드/페이, 증권사 등의 순서로 나타남
증권사 앱은 37.6%, 손해보험사/생명보험사 앱은 30%미만으로 활성화 수준이 미흡
- 금융앱 이용자는 평균 2.8개의 은행 앱, 2.3개의 카드/페이 앱을 정기적/필수로 이용 중

[그림1] 금융권역별 앱 활성화 수준*

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,073명, 단위 : %)

* ‘정기적/필수적’ 앱으로 하나 이상 이용중인 금융소비자 비율



* 정기적/생활필수앱
이용개수 ▶
(Base: 앱 이용자)

2.8개

2.3개

1.5개

1.6개

1.5개

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

* 확보고객 : p. 7 ‘금융 플랫폼 기획조사’의 앱 활동성 평가 지표 참조

** 비교(해당권역) : p. 8 ‘조사 대상 앱’을 퍼블리셔의 사업영역을 기준으로 분류(e.g. 은행/인터넷뱅크, 증권, 신용카드 등)

[참고] 금융권역별 앱 활성화 수준

- 활성화 수준이 높은 은행, 카드/페이 앱은 각 세분시장별로 큰 차이가 없는 편이나 증권사, 손해보험사/생명보험사 앱은 세분시장별 이용층에 차이가 있음

[표2] 금융권역별 앱 활성화 수준* - 응답자 특성별 분석

		사례수	은행	신용카드/페이	증권사	손해보험사	생명보험사
전체		(2,073)	94.5	74.2	37.6	28.0	19.8
연령대	20대	(378)	93.9	61.1	22.0	9.8	8.5
	30대	(389)	96.1	78.7	41.9	18.5	14.4
	40대	(443)	93.7	78.6	43.1	31.6	19.4
	50대	(470)	94.7	80.0	41.9	40.9	28.1
	60대	(393)	94.1	70.7	37.2	35.6	26.7
성별	남성	(1,054)	93.8	73.3	40.3	31.2	20.3
	여성	(1,019)	95.2	75.2	34.8	24.7	19.3
직업	개인사업자/자영업자	(161)	92.5	75.2	35.4	40.4	24.8
	임금근로자	(1,254)	94.6	77.0	42.0	29.6	20.6
	프리랜서	(107)	95.3	73.8	30.8	23.4	22.4
	학생	(89)	95.5	55.1	15.7	7.9	7.9
	전업주부	(218)	94.5	71.6	32.1	28.0	18.8
	무직/퇴직/기타	(244)	94.7	68.9	32.4	21.3	16.8
소득	300만원 미만	(195)	95.4	69.2	21.0	20.0	14.4
	500만원 미만	(468)	94.2	73.3	34.6	26.1	16.7
	700만원 미만	(493)	95.5	75.5	40.8	30.0	19.9
	700만원 이상	(703)	94.7	78.5	46.7	33.9	26.0

* '정기적/필수적' 앱으로 하나 이상 이용중인 금융소비자 비율

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

* 확보고객 : p. 7 '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표 참조

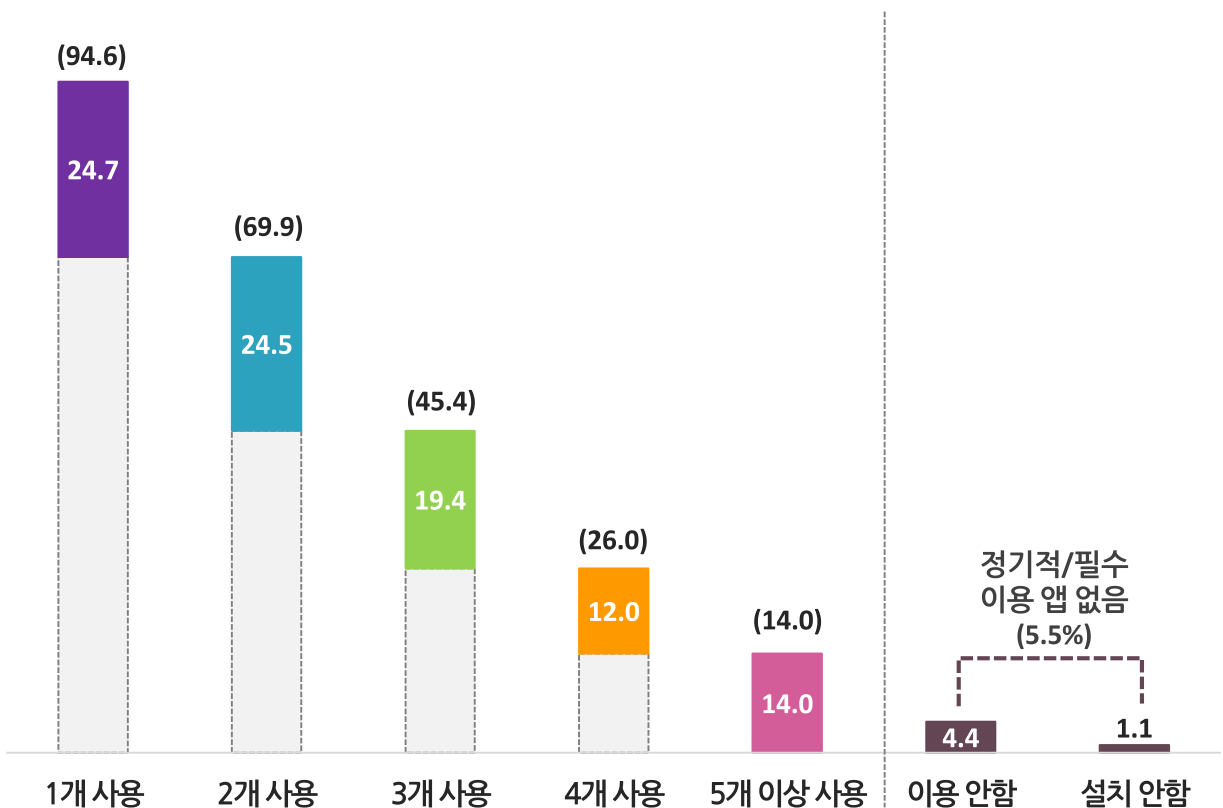
** 비교(해당권역) : p.8 '조사 대상 앱'을 퍼블리셔의 사업영역을 기준으로 분류(e.g. 은행/인터넷뱅크, 증권, 신용카드 등)

[참고] 금융권역별 앱 활성화 수준

- 금융소비자들이 정기적/생활필수로 이용 중인 은행 앱 개수를 분석
- 정기적/필수 이용앱이 1개 이상인 소비자는 94.6%, 2개 이상은 69.9%였으며, 3개 이상도 45.4%로 절반에 가까움.
- 앱 신규 이용 및 교체에 소요되는 노력이 감소하고 앱별 차별화된 서비스와 상품을 강화하는 추세에서 여러 앱을 이용하는 금융소비자는 더욱 증가할 것으로 전망

[그림2] 은행 앱 활성화* 수준 - 활성화 앱 개수

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,073명, 단위 : %)



* '정기적/필수적' 앱으로 하나 이상 이용중인 금융소비자 비율

** 괄호 '(' 내 수치는 누적 수치

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

* 확보고객 : p.7 '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표 참조

** 비교(해당권역) : p.8 '조사 대상 앱'을 퍼블리셔의 사업영역을 기준으로 분류(e.g. 은행/인터넷뱅크, 증권, 신용카드 등)

[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] 조사대상 앱('23년 6월)

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)
 신한ON뱅크
 씨티모바일
 우리WON뱅크
 우체국 뱅킹
 전북은행 JB뱅크
 제주은행 JBANK
 카카오뱅크
 케이뱅크(Kbank)
 토스
 하나원큐

신용카드(페이)

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

증권사

DB금융투자 MTS
 IBK투자증권
 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

투자/대출/보험중개/가상화폐

고팩스	증권플러스
굿리치	코빗
뮤직카우	코인원
빗썸	핀다(FINDA)
업비트	

페이전용 핀테크

네이버페이	카카오페이
페이코	

자산관리 핀테크

모니모(monimo)	뱅크샐러드
핀크 (Finnq)	

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
 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
 농협손해보험
 롯데손해보험 렛클릭(공식)
 롯데손해보험(공식)
 메리츠화재 공식 앱
 삼성화재
 삼성화재 다이렉트
 캐롯손해보험
 하나손해보험(원큐손보)
 한화손해보험
 현대해상
 현대해상 다이렉트
 흥국화재 모바일창구

멤버스

NH멤버스
 우리WON멤버스
 하나머니