

토스, 이용자 확보 이어 '고객만족'까지...2관왕 등극

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 - 2023년 2분기 금융 앱 이용만족도 종합 순위

- 확보고객 1위 토스, 1분기 대비 만족도 1.5점 올라 단독 1위
- 전 분기 공동 1위였던 카카오뱅크는 간발의 차로 2위
- 확보고객 상승세 모니모, 만족도 13계단 상승 6위로
- 주요 핀테크 앱, '최신 기술 활용' 우수... '정보 관리 신뢰감'은 미흡

(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.

— ('23년 2분기) 금융 앱 이용자 평가결과, 토스 고객만족 1위

- '23년 1분기 75.1점으로 카카오뱅크와 공동 1위였던 토스, 1.5점 상승해 단독 1위
- 카카오뱅크는 0.3점 상승에 그쳐 2위로 하락했지만, 인터넷 전문은행 앱 경쟁력 유지
- 모니모, 1분기 대비 13계단 상승한 6위로 금융 앱 중 가장 큰 폭 상승
- KB pay, 하나은행 원큐페이 (각각 +1.8점), 디지로카(+2.1점) 등 카드/페이 앱의 만족도 상승

이용자 만족도는 총 26개 앱(은행/인터넷뱅크 11개, 카드/페이 10개, 핀테크/빅테크 5개)을 대상으로 했으며, 2023년 4월부터 6월까지 매주 평가한 데이터를 합산한 결과임

[표1] 2023년 2분기 금융앱 이용자 만족도 순위 (1~10위)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인, 단위 : 점, 100점 만점)

순위	앱	만족도(100점 만점)	1분기 대비 변화		비고(해당 권역)
			순위	만족도	
1	토스	(1,854명) 76.5	▲1	+1.5점	은행/인터넷뱅크
2	카카오뱅크	(1,044명) 75.4	▼1	+0.3점	은행/인터넷뱅크
3	네이버페이	(486명) 74.7	▲1	+0.7점	핀테크
4	NH국민은행	(443명) 73.8	▲2	+0.6점	은행/인터넷뱅크
5	뱅크샐러드	(300명) 73.7	▼2	-0.6점	핀테크
6	모니모	(1,344명) 73.3	▲13	+2.9점	핀테크
7	i-ONE Bank	(301명) 72.8	▲2	+0.8점	은행/인터넷뱅크
8	KB Pay	(952명) 72.7	▲8	+1.8점	카드/페이
-	우리WON뱅킹	(616명) 72.7	▲5	+1.5점	은행/인터넷뱅크
10	KB국민은행 스타뱅킹	(1,387명) 72.4	▲3	+0.9점	은행/인터넷뱅크

() 안은 각 앱을 평가한 응답자 수

질문) “앞에서 질문 드렸던 17개 항목들을 모두 고려했을 때, OO 앱을 이용하는 것에 만족하십니까?(5점 척도)”

* 삼성카드, 우리WON카드, 현대카드, NH농협카드 앱은 조사대상앱으로 신규 편입

** 평가 응답자수가 60사례 미만인 앱은 제시하지 않음

(SC제일은행 모바일뱅킹, 비씨카드, BNK경남은행/부산은행, JB전북은행/광주은행, IM뱅크(대구은행), 수협파트너뱅크, 핀크)

*** 리브메이트, 하나멤버스, 우리WON멤버스, NH멤버스 등 4개 앱은 '23년부터 평가 대상에서 제외

[표2] 2023년 2분기 금융앱 이용자 만족도 순위 (11~26위)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인, 단위 : 점, 100점 만점)

순위	앱	만족도(100점 만점)	1분기 대비 변화		비고(해당 권역)
			순위	만족도	
11	신한 솔(SOL)	(916명) 72.3	▼6위	-1.5점	은행/인터넷뱅크
-	우리WON카드	(325명) 72.3	▼4위	-	카드/페이
13	하나카드-원큐페이	(426명) 71.9	▲8위	+1.8점	카드/페이
-	카카오페이	(1,058명) 71.9	▲1위	+0.9점	핀테크
15	하나원큐	(584명) 71.6	▲3위	+1.0점	은행/인터넷뱅크
16	삼성카드	(739명) 71.5	▼9위	-1.2점	카드/페이
-	현대카드	(773명) 71.5	▼7위	-0.3점	카드/페이
18	신한플레이	(1,077명) 71.0	▼1위	+0.3점	카드/페이
19	NH농협카드	(482명) 70.7	▲1위	+0.4점	카드/페이
20	케이뱅크	(240명) 70.6	▲2위	+0.7점	은행/인터넷뱅크
21	올원뱅크 (All One Bank)	(403명) 70.3	▼10위	-1.5점	은행/인터넷뱅크
22	NH스마트뱅킹	(736명) 70.0	▲1위	+0.8점	은행/인터넷뱅크
23	NH Pay	(181명) 69.4	▼11위	-2.3점	카드/페이
24	디지로카(롯데카드)	(412명) 68.1	▲2위	+2.1점	카드/페이
25	페이코	(475명) 67.3	▼1위	-1.0점	핀테크
26	페이북/ISP	(1,017명) 65.9	▼1위	-0.7점	카드/페이

() 안은 각 앱을 평가한 응답자 수

질문) “앞에서 질문 드렸던 17개 항목들을 모두 고려했을 때, OO 앱을 이용하는 것에 만족하십니까?(5점 척도)”

* 삼성카드, 우리WON카드, 현대카드, NH농협카드 앱은 조사대상앱으로 신규 편입

** 평가 응답자수가 60사례 미만인 앱은 제시하지 않음

(SC제일은행 모바일뱅킹, 비씨카드, BNK경남은행/부산은행, JB전북은행/광주은행, IM뱅크(대구은행), 수협파트너뱅크, 핀크)

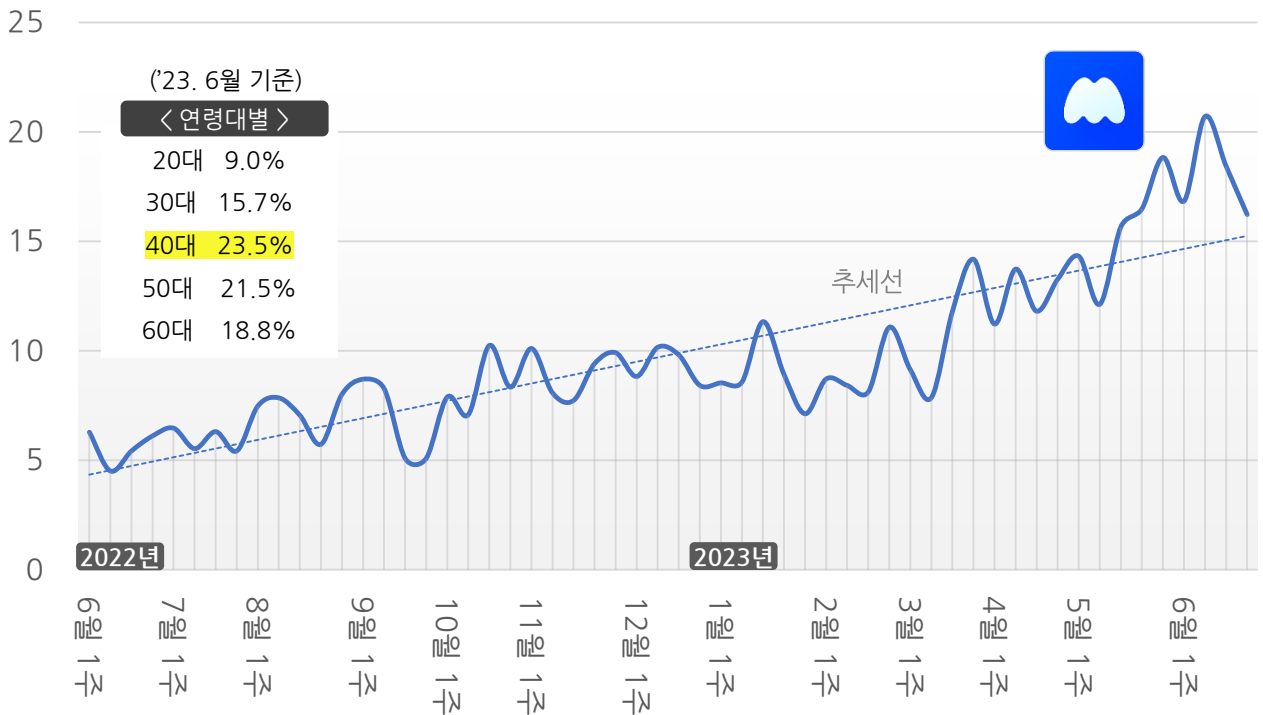
*** 리브메이트, 하나멤버스, 우리WON멤버스, NH멤버스 등 4개 앱은 '23년부터 평가 대상에서 제외

모니모 확보고객 비율, '23년 6월 현재까지 상승 추세

- 모니모, 확보고객 비율 꾸준히 상승하여 1년 전 대비 약 3배
- 연령대별 확보고객 비율은 40대가 가장 높고 다음으로 50대, 60대가 높음
20대는 40대 이상 연령층의 절반 수준에 미치지 못함
- 기존 삼성 계열사 이용 고객 확보 및 서비스 차별화로 핀테크/빅테크 서비스 경쟁력 확보 기대

[그림1] 모니모의 확보고객 비율추이

(Base : 전국의 만 20~69세 성인, 단위 : %)



— 주요 핀테크 앱, ‘정보 관리 신뢰감’ 인식 개선 필요

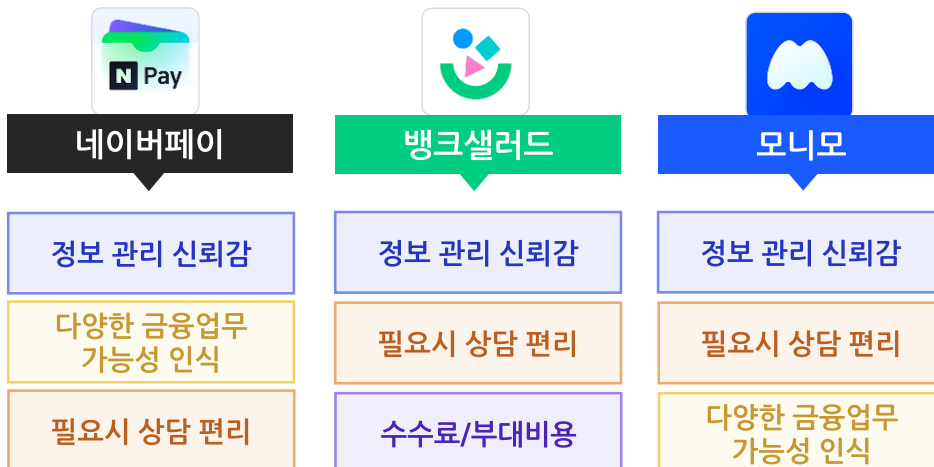
- 주요 핀테크 앱인 네이버페이,뱅크샐러드,모니모의 소비자 평가결과 특징 분석
- 공통적으로 ‘최신 기술 활용’과 ‘조작 편리/친숙성’ 측면이 소비자에게 호평
- ‘정보 관리 신뢰감’, ‘필요 시 상담 편리성’이 공통적으로 취약하며, 특히 결제에 특화된 네이버페이와 은행 없는 모니모는 ‘다양한 금융업무’를 할 수 없는 점이 소비자 인식상 한계로 나타남

[그림2] 2023년 2분기 주요 핀테크 앱 별 우수/미흡 항목

■ 이용자 평가 우수 항목



■ 이용자 평가 미흡 항목



[별첨] 조사대상 앱('23년 7월)

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