

현대카드 vs. 삼성카드 박빙의 '페이 대전'

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 - '23년 8월 집계

- 애플페이 품은 '현대', 네이버페이 손잡은 '삼성' 추격해 박빙 경쟁
- 애플페이, 이용 늘었지만 한두 번 쓰고 안 쓴 사람도 늘어
- 부동의 1위 토스, 확보고객 50% 달성 여부 주목
- 카카오뱅크 vs. KB스타뱅킹 2, 3위 경쟁도 뜨거워

(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.

[표1] 금융 앱 확보고객 순위 ('23년 8월 조사, 상위 20개)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,549명, 단위 : %, 복수응답)

순위	앱	확보 고객 (%)	순위 변동		비고** (해당 권역)
			전월 대비	6개월 전 대비	
1	토스 	47.5	-	-	은행/인터넷뱅크
2	카카오뱅크 	36.4	-	▲1	은행/인터넷뱅크
3	KB국민은행 스타뱅킹 	34.2	-	▽1	은행/인터넷뱅크
4	카카오페이 	31.1	-	▲2	핀테크
5	신한솔(SOL) 	25.8	-	▽1	은행/인터넷뱅크
6	신한플레이 	25.6	-	▽1	카드/페이
-	KB Pay 	25.6	▲1	▲1	카드/페이
8	페이북/ISP 	22.0	-	▲1	카드/페이
9	현대카드 	20.3	▲1	▲1	카드/페이
10	삼성카드 	20.0	▽1	▽2	카드/페이
11	NH스마트뱅킹 	18.9	-	-	은행/인터넷뱅크
12	네이버페이 	18.6	▲1	▲9	핀테크
13	모니모 (monimo) 	17.8	▽1	▲7	핀테크
14	하나머니 	17.7	▲1	▲2	멤버스
15	우리WON뱅킹 	17.1	▽1	▽3	은행/인터넷뱅크
16	하나원큐 	16.6	-	▽3	은행/인터넷뱅크
17	페이코 	13.0	-	▲1	핀테크
18	하나카드(원큐페이) 	11.7	▲1	▽1	카드/페이
19	디지로카(롯데카드) 	11.6	▽1	▽5	카드/페이
20	NH올원뱅크 	11.2	▲1	▽1	은행/인터넷뱅크

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

* 확보고객 : p.6 '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표 참조

** 비고(해당권역) : p.7 '조사 대상 앱'을 퍼블리셔의 사업영역을 기준으로 분류(e.g. 은행/인터넷뱅크, 증권, 신용카드 등)

— ('23. 8월) 소비자가 꼽은 '정기적/생활 필수 금융 앱' 순위

- 토스의 독주가 계속되는 가운데 언제쯤 확보고객 50%를 넘어설 것인지 귀추가 주목됨
- 상위 6위권까지는 전월 대비 순위 변동 없으며, 2-3위 카카오뱅크와 KB스타뱅킹, 5-(공동)6위 신한 쏠 & 신한플레이 & KB페이가 각각 치열한 경쟁 중
- 애플페이와 손잡은 현대카드, 삼성카드 추격해 박빙의 순위 다툼 중
- 10위권 이하에서는 네이버페이, 하나머니, 하나카드, NH올원뱅크가 전월 대비 1계단 상승
- 상승세를 이어가던 모니모는 전월 16.8%에서 17.8%로 상승했으나 1계단 하락

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 있다는데 의미가 있음

확보고객 지표의 특징점

- 이벤트 참여, 일회성 가입 체험, 앱 강제/자동 구동 등 단순 사용자 배제
- 안드로이드, iOS 스마트폰 이용자를 모두 포함, 일반화 가능성 높음
- 금융앱 이용의 깊이가 서로 상이한 소비자의 특성을 고려
- 재이용, 지속이용 의향이 반영된 기존 지표의 결과/후행적 성격의 지표



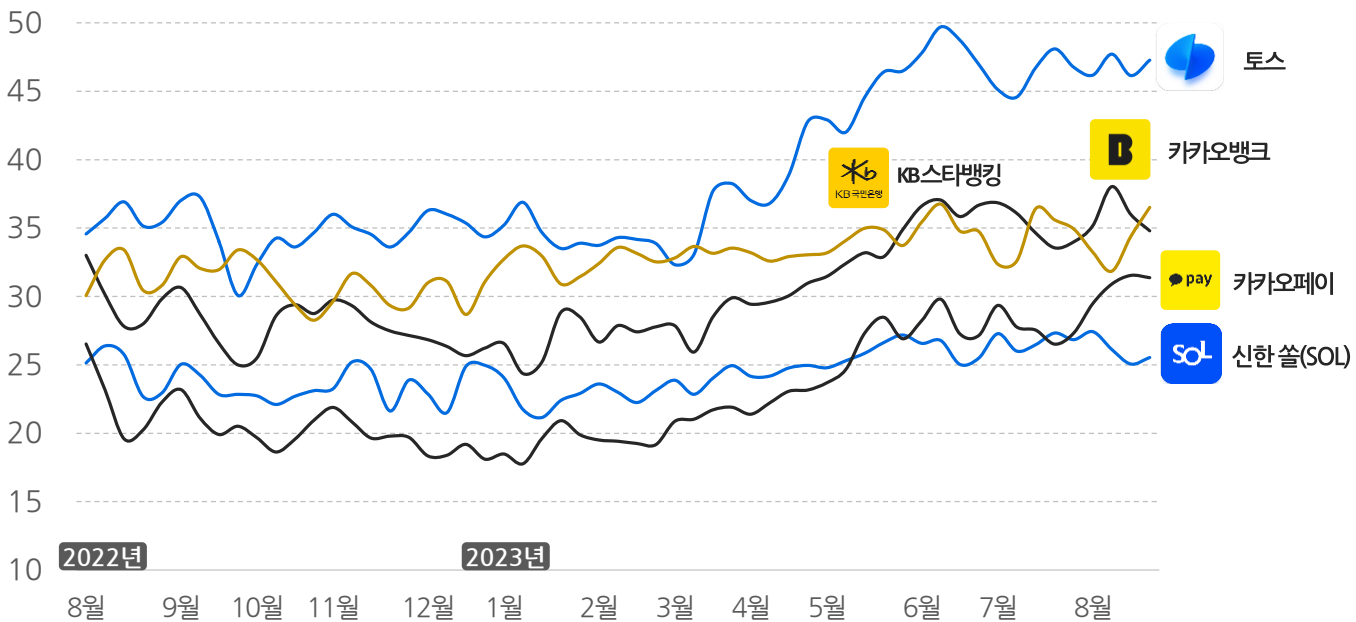
- '정기적/생활 필수(확보고객)' 이용자의 다양한 프로파일 분석
- 앱 안에서의 콘텐츠/서비스 이용 행동, 고객경험 평가 분석

[참고] 상위 5개 앱의 1년간 추이

- 전년 동기 대비 **토스, 카카오페이**의 확보고객 비율 상승이 두드러짐
- 전반적인 추세상 시중은행 강자(**KB스타뱅킹, 신한솔**)에 비해 핀테크(**토스, 카카오**)의 성장이 상대적으로 강세임

[그림2] 상위 5개 앱의 확보고객 추이(주간 데이터)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인, 단위 : %)



* 확보고객 : p. 6 '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표 참조

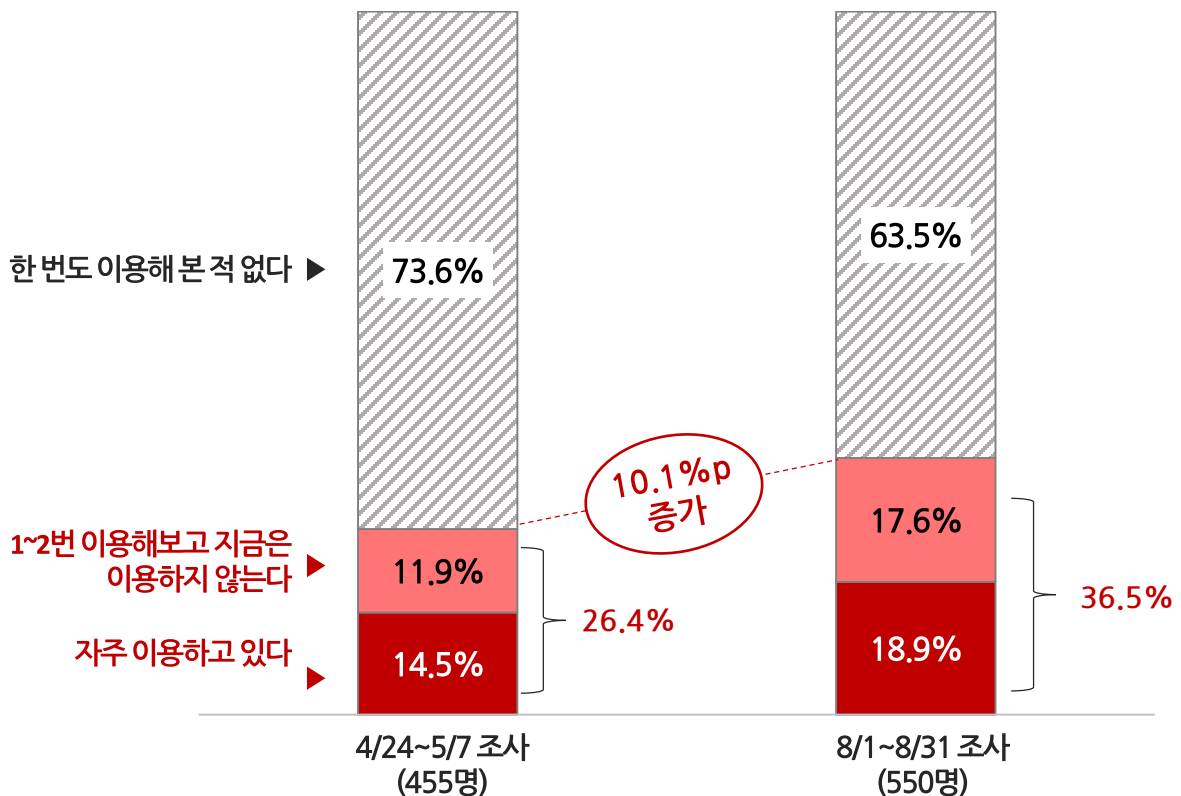
** 비교(해당권역) : p. 7 '조사 대상 앱'을 퍼블리셔의 사업영역을 기준으로 분류(e.g. 은행/인터넷은행, 증권, 신용카드 등)

■ [참고] 애플페이 한두 번 써보고 안 쓴 사람 늘어

- 아이폰의 애플페이 이용경험률은 지난 4월말 26.4%에서 8월말 현재 36.5%로 약 10%p 증가함
(참고. '23년 5월 이슈) 아이폰 사용자 4명 중 1명 "애플페이 써봤다")
- '자주 이용'하는 비율은 14.5%에서 18.9%로 늘었지만 '한두 번 써보고 비이용' 비율은 11.9%에서 17.6%로 크게 증가함
- 중요과제인 제휴카드사 확대 뿐만 아니라 '안 써본 사람은 있어도 이용 중단한 사람은 없도록' 사용처 확대, 편리성 등의 서비스 질의 강화도 필요한 것으로 보임

[그림3] 애플페이 이용경험

(Base : 전국 만 20~69세 아이폰 이용자)



이용처	4월말	8월
온라인에서만 경험	16.6%	12.9%
오프라인에서만 경험	64.1%	59.7%
온/오프라인 둘 다 경험	19.3%	27.4%
합계	100.0%	100.0%

[별첨 1] '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표

고객여정 단계	기존 측정 지표	금융 플랫폼 기획조사 주요 지표	
유입	앱 다운로드 수	설치인지율	앱 설치를 인지하는 잠재고객
활성화	설치자	잠정고객비율	비정기적으로 이용, 삭제하지 않는 고객
유지	MAU	확보고객비율	정기 사용 앱, 생활 필수 앱으로 인식하는 고객
	WAU		
추천	DAU	만족도(만족비율)	앱 이용 만족 고객
수익화	재방문율	추천고객비율	주변에 추천할 만하다는 고객

[기존 측정 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 8월 현재)

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 스마트뱅킹
 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 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

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 (Finng)	

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

멤버스

NH멤버스
 우리WON멤버스
 하나머니