

데이터융복합·소비자리서치 전문 연구기관
컨슈머인사이트 보도자료
(Telecom Report '24-09)

기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	parkkh@consumerinsight.kr
문 의	박경희 본부장	연 락 처	02) 6004-7619
배 포 일	2024년 7월 25일(목) 배포	매 수	4매

갤럭시S 만족도, 아이폰 턱밑 추격... AI폰 효과?

컨슈머인사이트, '24년 상반기 이동통신 기획조사

- 갤럭시S 이용자 만족도, 아이폰에 1점 차로 근접
- '22년 95점 열세 이후 가장 근소한 차이로 좁혀
- 갤럭시S는 최신 기술, 아이폰은 디자인 만족도 높아
- AI 기능 관심 높지만 만족도에 직접적 영향은 제한적

○ 스마트폰 이용자의 체감 만족도에서 삼성 갤럭시S가 애플 아이폰을 턱밑까지 따라잡았다. 두 시리즈 모두 만족도가 하락했지만 아이폰의 하락 폭이 이례적으로 컸다. 삼성 전자가 선도적으로 내놓은 첫 인공지능(AI) 폰 '갤럭시S24' 출시 효과는 긍정적으로 보인다.

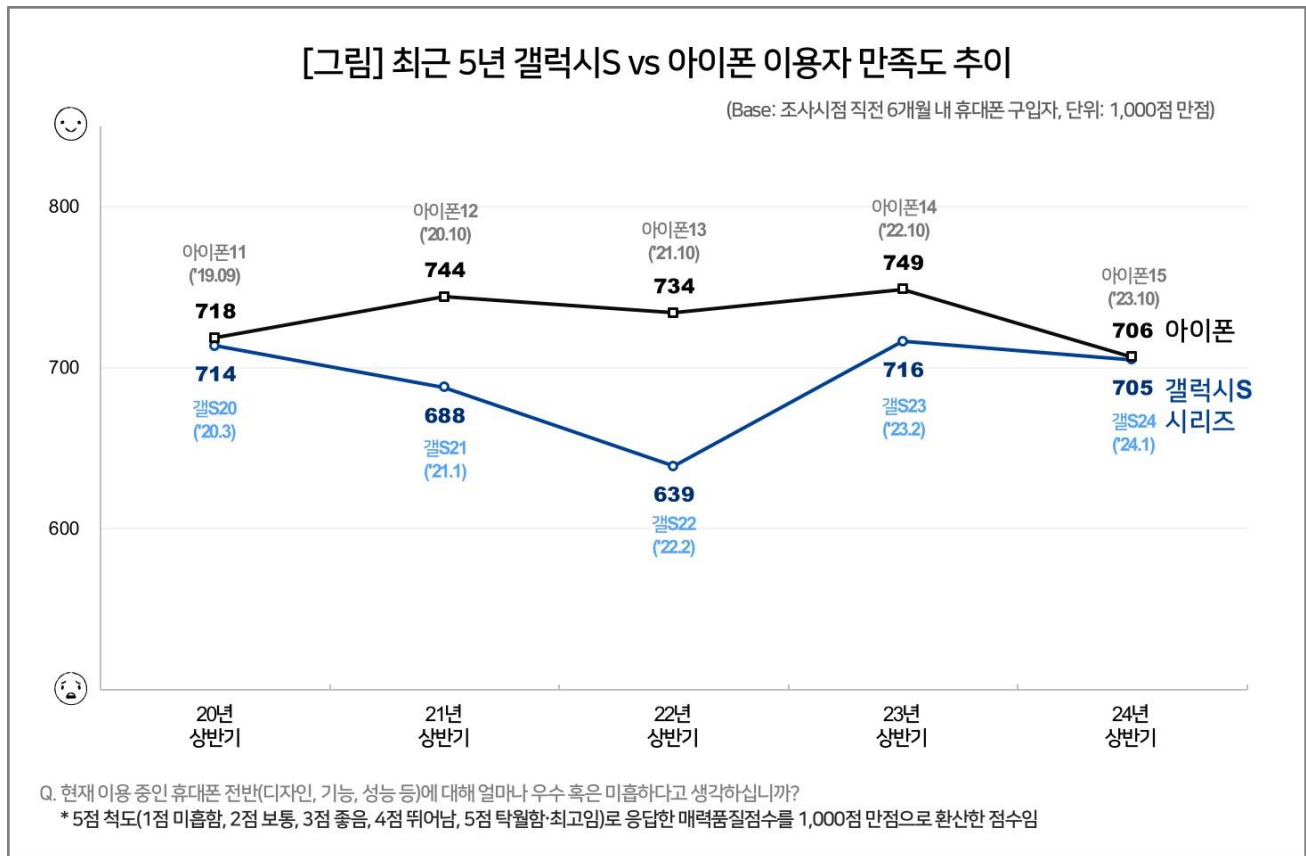
□ 이동통신 전문 조사기관 컨슈머인사이트가 매년 2회(상·하반기 각 1회, 회당 표본규모 약 4만명) 실시하는 '이동통신 기획조사' 제39차 조사('24년 4월 11일~5월 3일)에서 지난 6개월 내 휴대폰 구입자 6118명에게 사용하는 휴대폰에 대한 만족도를 묻고 삼성과 애플 최신 스마트폰(갤럭시S24 시리즈와 아이폰15 시리즈)을 중심으로 비교했다.

□ 종합만족도는 평가 항목별 5점 척도(1점 미흡함, 2점 보통, 3점 좋음, 4점 뛰어남, 5점 탁월함·최고임) 응답을 1000점 만점으로 환산한 점수다. 제시한 평가 항목은 △크기·무게·그립감 △모양·디자인 △화면구성·메뉴 등 UI디자인 △화질·해상도 △터치 성능 △멀티미디어 기능·성능 △앱 구동 및 처리 속도·안정성 △사용성 △최신 기술·기능 탑재 △내구성·튼튼함 등 10개였다.

■ 최근 5년 중 가장 근소한 차이

○ 이번 조사에서 삼성전자 갤럭시S의 종합만족도는 705점(1000점 만점)으로, 애플 아이폰(706점)에 단 1점 뒤졌다[그림]. 4점 차이까지 근접했던 '20년(이하 상반기)보다도 근

소한 차이로 아이폰의 턱밑까지 따라붙었다.



○ 지난 5년 추이를 보면 '20년 갤럭시S(714점)는 아이폰(718점)에 4점 뒤졌으나 '22년 S22 시리즈의 부진으로 95점이라는 큰 차이로 처졌다. '23년에는 S23 시리즈 출시 후 만족도가 대폭 상승(+77점)하면서 같은 시기 최고점을 찍은 아이폰14(749점)를 33점 차이로 따라붙었다. 이때 S23은 10개 평가 항목 모두에서 전작인 S22보다 만족도가 5~12점씩 향상됐다. 울트라 모델의 경우 2억 화소, 100배 줌 카메라로 콘서트 현장 원거리 촬영이 화제가 되는 등 성능과 속도에서 호평을 받았다.

○ 다만 올해는 두 시리즈 모두 만족도가 하락했다. 갤럭시의 경우 첫 AI폰인 S24를 주력으로 내세웠음에도 3개 항목(최신기술·기능, 내구성·튼튼함, 크기·무게·그립감)에서만 전작인 S23과 동점이었을 뿐 나머지 7개 항목은 모두 1~2점씩 떨어졌다. 아이폰의 하락폭(-43점)은 훨씬 더 컸는데 이 중 주목되는 것은 '최신기술·기능'(-8점), 디자인(-5점) 항목의 하락이다. 카메라 기능의 상대적 열세, AOD(상시 디스플레이 표시) 기능의 배터리 소모 문제, 5년 연속 동일한 디자인에 대한 식상함의 여파로 보인다.

■ 가장 이용하고 싶은 AI 기능은 '실시간 통화 번역'

○ 갤럭시S24에 처음 적용된 AI 기능은 긍정적 반응을 얻고 있다. AI 기능과 밀접한 항목인 '최신기술.기능' 만족도(74점)에서 아이폰15(70점)를 가장 큰 점수 차이(4점)로 앞섰다. '내구성.튼튼함'에서도 4점 우세(71점 vs 67점)했으며 나머지 항목은 대부분 1점 이내 차이로 우열을 가리기 힘들었다. '디자인'에서는 유일하게 아이폰15에 3점 뒤졌다.

○ 갤럭시S24에 채택된 AI 기능 중 소비자가 가장 이용해 보고 싶은 것은 '실시간 통화 번역(74%)'이 압도적으로 높았고, '강화된 사진 편집(37%)', '녹취 어시스트(34%)', '서클 투 서치(32%)', '채팅 어시스트(32%)'가 뒤를 이었다. 모두 AI가 적용된 혁신적 기능이나, 이용자의 체감 만족도를 높이는 직접적인 요인이 되는지는 확인이 필요하다.

컨슈머인사이트는 **비대면조사에 효율적**인 대규모 온라인패널을 통해 자동차, 이동통신, 쇼핑/유통, 관광/여행, 금융 등 다양한 산업에서 요구되는 전문적이고 과학적인 리서치 서비스를 제공하고 있습니다. **다양한 빅데이터를 패널 리서치 데이터와 융복합 연계**하여 데이터의 가치를 높이고 이를 다양한 산업에 적용하는 데 집중하고 있습니다. 특히 최근에는 **100% 모바일 기반으로 전국민 표본 대표성**을 가진 조사 플랫폼 '**국대패널**'을 론칭하고 **조사업계 누구나 사용할 수 있도록 개방**했습니다.

이 리포트는 컨슈머인사이트가 2005년부터 수행한 '이동통신 기획조사'를 바탕으로 한다. 조사는 컨슈머인사이트의 86만 IBP(Invitation Based Panel)를 표본틀로 연 2회(매년 3~4월/9~10월, 회당 표본 규모 약 4만명-17차부터) 실시하며 이동통신 사용 행태 전반을 조사 범위로 한다. 2024년 상반기에는 3만3098명을 조사했으며, 표본추출은 인구구성비에 따라 성·연령·지역을 비례 할당하여, 모바일과 PC를 이용한 온라인 조사로 진행됐다.

<참고. 컨슈머인사이트 이동통신 기획조사 개요>

	응답 대상자	전국 14세~64세 휴대폰 사용자
	표본프레임	컨슈머인사이트 IBP(Invitation Based Panel)
	표본추출방법	성별/연령/지역 고려 할당 추출
	자료수집방법	모바일, PC를 이용한 온라인 조사
	표본 수	회당약 4만명 (17차부터) •
	조사 주기	연 2회, 상반기 4월, 하반기 10월
	보유 데이터	2005년~2024년, 총 39차수 데이터 확보

[누적 표본구성 현황] 총 2,306,164명

차수		사례수	차수		사례수
39차	2024년 상반기	33,098	19차	2014년 상반기	41,390
38차	2023년 하반기	33,790	18차	2013년 하반기	42,195
37차	2023년 상반기	34,651	17차	2013년 상반기	44,168
36차	2022년 하반기	35,519	16차	2012년 하반기	73,365
35차	2022년 상반기	34,673	15차	2012년 상반기	88,967
34차	2021년 하반기	34,561	14차	2011년 하반기	81,344
33차	2021년 상반기	34,266	13차	2011년 상반기	85,605
32차	2020년 하반기	35,676	12차	2010년 하반기	87,426
31차	2020년 상반기	34,682	11차	2010년 상반기	88,876
30차	2019년 하반기	33,274	10차	2009년 하반기	85,935
29차	2019년 상반기	34,571	9차	2009년 상반기	74,893
28차	2018년 하반기	36,079	8차	2008년 하반기	76,469
27차	2018년 상반기	37,349	7차	2008년 상반기	92,210
26차	2017년 하반기	37,174	6차	2007년 하반기	100,615
25차	2017년 상반기	40,189	5차	2007년 상반기	100,752
24차	2016년 하반기	38,405	4차	2006년 하반기	100,901
23차	2016년 상반기	39,355	3차	2006년 상반기	100,000
22차	2015년 하반기	40,172	2차	2005년 하반기	110,455
21차	2015년 상반기	40,461	1차	2005년 상반기	100,779
20차	2014년 하반기	41,874			

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 이 자료의 저작권은 (주)컨슈머인사이트에 있으며 언론사의 직접 인용 보도 외의 목적으로 사용할 수 없습니다. 그 밖의 인용 및 재배포는 컨슈머인사이트와 사전 협의를 거쳐 서면 승낙을 받은 경우에 한합니다.

For-more-Information

박경희 본부장	parkkh@consumerinsight.kr	02-6004-7619
박지영 팀장	parkjy@consumerinsight.kr	02-6004-7629
김수진 대리	kimsj@consumerinsight.kr	02-6004-7626