

(1분기 금융앱 만족도) 하나원큐·카카오페이 ‘톱10’ 진입 (주례) 금융 플랫폼 기획조사 - ‘24년 1분기 금융 앱 이용만족도

- 토스, 최근 4분기 연속 1위 ...그 다음은 카카오뱅크,뱅크샐러드 순
- 10위권 내 은행권이 절반(5개)이지만 최상위권은 핀테크/빅테크
- 재진입한 카카오페이(6위)와 첫 진입한 하나원큐(8위) 순위 크게 올라
- 상위권 앱은 ‘혁신성’ ‘효율성’ ‘신기술 활용’에서 특별히 높은 평가

(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.

이용자 만족도, 어떻게 조사했나?

- '24년 1분기 동안 총 6,827명의 금융소비자가 이용하는 앱을 복수로 평가(총 평가 사례수 13,074)
- 응답자는 17개 세부항목 만족도와 종합 체감만족도를 평가함
- 평가대상 앱은 '은행/인터넷뱅크' 앱 19개, '신용카드' 앱 12개, '핀/빅테크' 앱 5개 등 36개임

[표] 만족도 평가 대상 앱 (36개)

은행/인터넷뱅크 (19개)	신용카드 (12개)	핀/빅테크 (5개)
BNK경남은행 모바일뱅킹 BNK부산은행 모바일뱅킹 IM뱅크 - DGB대구은행 스마트뱅킹 i-ONE Bank KB국민은행 스타뱅킹 NH스마트뱅킹 NH콕뱅크 SC제일은행 모바일뱅킹 광주 외뱅크 수협 파트너뱅크 개인 수협 헤이뱅크 * 신한 SOL뱅크 신한 슈퍼SOL 올원뱅크(All One Bank) 우리WON뱅크 전북은행 쓱뱅크 * 카카오뱅크 케이뱅크 하나원큐	KB Pay NH Pay NH농협카드 디지로카(롯데카드) 모니모 비씨카드(BC카드) 삼성카드 신한 SOL페이 우리WON카드 페이북/ISP 하나Pay(하나카드) 현대카드	네이버페이 뱅크샐러드 카카오페이 토스 페이코

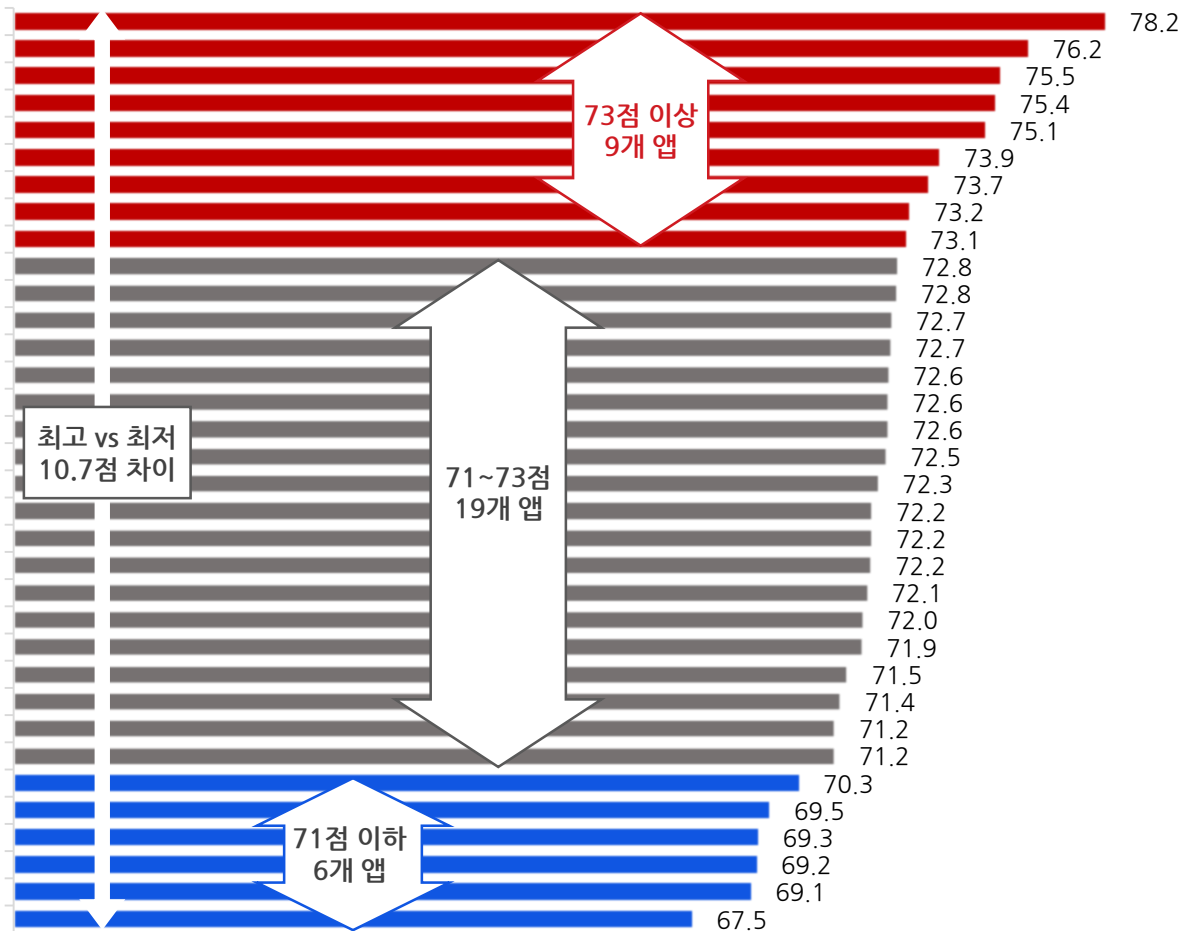
* 수협 헤이뱅크, 전북은행 쓱뱅크는 응답사례수 60명 미만으로 순위 분석에 포함하지 않음

금융 앱간 만족도 차이 최대 11점

- 평가대상 36개 앱 중 평가사례수가 60 이상인 34개 앱의 종합체감 만족도를 순위별로 정렬
- 최상위와 최하위의 점수 차이는 10.7점(100점 만점)이었으며, 73점 이상 상위권에 9개 앱 포진
- 71~73점의 중위 범위에 과반수(19개)가 위치하는 S자 형태 점수 분포를 보임
- 다른 앱 카테고리에 비해 금융 앱들은 서로 유사성이 크지만 이용자의 만족도는 앱간 편차가 있음

[그림1] 2024년 1분기 금융 앱 만족도 분포

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



* 수협 헤이뱅크, 전북은행 쓱뱅크는 응답사례수 60명 미만으로 순위 분석에 포함하지 않음

호평 받는 앱은 '혁신성'과 '금융거래/자산관리 효율성'에서 남달라

- 34개 평가 앱 중 상·하위 3개 앱 사이에 어떤 평가 항목에서 차이가 컸는지를 분석, 소비자로부터 호평을 받는 앱의 강점은 무엇인지 살펴봄
 - 상위 앱은 '차별/혁신성', '금융거래/자산관리 효율성', '최신 기술 활용'에서 우위를 보임
 - 금융 앱에 이미 익숙해진 소비자는 신속, 정확, 안정성을 중시했던 이용 초기와 달리 **혁신적인 서비스와 기능으로 일상의 소소한 순간마다 편리하게 활용할 수 있는** 금융서비스를 선호함

[표1] 만족도 상위 앱의 강점 항목

평가항목(17개)	차이(A-B)	상위 3개의 평균(A)	하위 3개의 평균(B)
차별/혁신성	9.8	73.6	63.7
금융거래/자산관리 효율성	9.5	75.4	65.9
최신 기술 활용	9.4	75.5	66.0
직관적 메뉴 구조	8.9	75.1	66.3
조작 편리성	8.8	76.6	67.8
심미성(디자인)	8.4	72.4	64.0
상품/서비스에 이용자 니즈 반영	7.9	73.9	66.0
정보 획득 용이	7.8	74.0	66.2
다양한 금융업무	7.5	73.6	66.1
이용 속도	7.4	75.5	68.1
서비스 개인화	7.4	73.3	65.8
용어/정보안내 이해 용이	6.7	74.7	68.0
오류 대응속도	5.9	71.9	66.0
보안/인증 편리	4.4	71.6	67.2
수수료/부대비용	4.4	73.6	69.2
정보 관리 신뢰감	2.4	68.0	65.6
필요시 상담 편리	2.3	69.2	66.9

─ 토스, 카카오, 뱅샐 최상위권 유지...업종별론 핀테크/빅테크 강세

- 지난해 2분기부터 1위에 오른 **토스**(78.2점)가 4분기 연속 1위를 유지했고, 이어 **카카오뱅크**(76.2점), **뱅크샐러드**(75.5점) 순. 10위권에는 은행권 5개, 핀테크/빅테크 4개, 신용카드 1개가 오름
- **카카오페이**는 '23년 종합 순위 11위(72.4점)에서 6위(73.9점)로, **하나원큐**는 16위(71.8점)에서 8위(73.2점)로 급상승
- 한편, **i-ONE Bank**와 **모니모**는 작년 종합순위 10위권에서 순위권 밖으로 하락
(참고. [“금융앱, 편리하긴 한데...내 개인정보는 안전할까?”](#))
- 10위 밖에서는 **케이뱅크**와 **IM뱅크**(대구은행)가 순위 상승했으며, 올해부터 조사대상에 편입된 **신한 슈퍼SOL**은 전체 중위권에 랭크

[표2] 2024년 1분기 금융 앱 이용자 만족도 순위 (1~10위)

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

순위	앱	체감 만족도(100점 만점)	카테고리
1 [-]	토스 	(1,432) 78.2	핀/빅테크
2 [-]	카카오뱅크 	(802) 76.2	은행/인터넷뱅크
3 [↑1]	뱅크샐러드 	(276) 75.5	핀/빅테크
4 [↓1]	네이버페이 	(478) 75.4	핀/빅테크
5 [-]	NH국민은행 	(253) 75.1	은행/인터넷뱅크
6 [↑5]	카카오페이 	(784) 73.9	핀/빅테크
7 [↓1]	신한 SOL뱅크 	(523) 73.7	은행/인터넷뱅크
8 [↑8]	하나원큐 	(374) 73.2	은행/인터넷뱅크
9 [↑1]	KB국민은행 스타뱅킹 	(804) 73.1	은행/인터넷뱅크
10 [↓1]	KB Pay 	(687) 72.8	신용카드

[]은 '23년 종합 순위 대비 등락, () 안은 각 앱을 평가한 응답자 수

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

[별첨] 조사대상 앱('24년 3월)

은행/인터넷뱅크

BNK경남은행 모바일뱅킹
 BNK부산은행 모바일뱅킹
 IM뱅크 - DGB대구은행 스마트뱅킹
 i-ONE Bank
 KB국민은행 스타뱅킹
 KDB산업은행 스마트KDB
 MG더뱅킹
 MG상상뱅크
 NH스마트뱅킹
 NH올원뱅크
 NH코뱅크
 SC제일은행 모바일뱅킹
 광주 외뱅크
 수협 파트너뱅크 개인
 수협 헤이뱅크
 신한 SOL뱅크
 신한 슈퍼SOL
 신한ON뱅크
 씨티모바일
 우리WON뱅크
 우체국 뱅킹
 전북은행 쓱뱅크
 제주은행 JBANK
 카카오뱅크
 케이뱅크(Kbank)
 하나원큐

신용카드

KB Pay
 NH Pay(NH페이)
 NH농협카드
 NH 멤버스
 디지로카(롯데카드)
 모니모(monimo)
 비씨카드(BC카드)
 삼성카드
 신한 SOL페이
 우리WON멤버스
 우리WON카드
 페이북/ISP
 하나Pay(하나카드)
 하나머니
 현대카드

증권

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
 신한 SOL증권
 우리종합금융 스마트뱅킹
 유안타증권 티레이더 M
 이베스트 마인(MINE)
 이베스트 온(eBEST ON)
 키움증권 영웅문S#
 하나증권-원큐프로
 하이투자증권 iM하이
 한국투자-대표 MTS
 한국투자증권 eFriend Smart
 한화투자증권 SmartM
 현대차증권 내일

가상자산/조각투자

고팍스	코빗
빗썸	코인원
업비트	뮤직카우

핀/빅테크

토스	뱅크샐러드
네이버페이	카카오페이
페이코	

생명보험

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 m,Life
 삼성생명
 신한 SOL라이프
 우체국보험
 하나원큐 라이프-하나생명
 한화생명
 흥국생명 모바일

손해보험

AXA손해보험
 Chubb 고객센터
 DB손해보험
 DB손해보험 다이렉트 공식 앱
 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