

토스 사랑은 20대, 스타뱅킹·카카오·SOL은?

(주례) 금융 플랫폼 기획조사- '24년 4월 집계 비정기

- 20대 3명 중 2명이 토스 확보고객...경쟁 앱의 2배 넘어
- KB스타뱅킹, 고른 고객층 강점...시니어층 특히 선호
- 카카오뱅크는 30·40대와 소득 중상위층에서 강세
- 신한 SOL뱅크·페이는 고소득층 비율 상대적으로 높아

(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)
(자발적 선택/가입을 허용하지 않고 확률적 표본 추출에 따라 선정된 패널)
- 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.

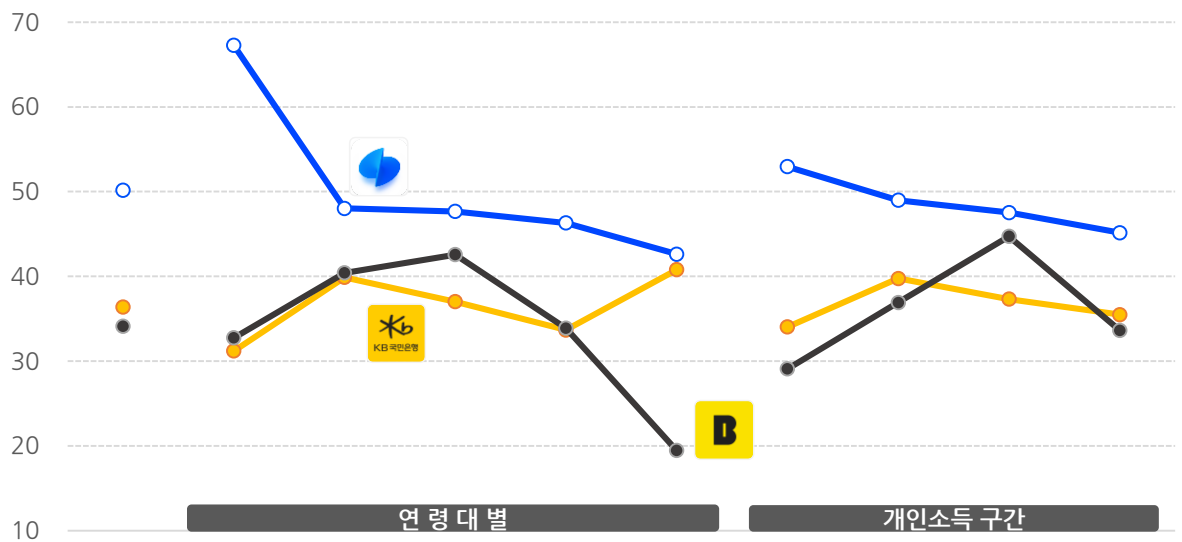
특히 최근에는 100% 모바일 기반으로 전국민 표본 대표성을 가진 조사 플랫폼 '국대패널'을 론칭하고 조사업계 누구나 사용할 수 있도록 개방했습니다.

이슈) 토스, 모든 연령대·소득수준별 확보고객 1위

□ 4월 기준 확보고객(정기·생활필수 앱 선택률) 상위 10개 앱의 고객군별(연령대·개인소득) 특징 분석

[표1] 고객군별 앱 확보고객 비율 ('24년 4월 조사)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,075명, 단위 : 복수%)



	전체 (n=2,075)	연령대 별					개인소득 구간			
		20대 (n=388)	30대 (n=381)	40대 (n=451)	50대 (n=475)	60대 (n=380)	300만원 미만 (n=935)	500만원 미만 (n=639)	700만원 미만 (n=284)	700만원 이상 (n=217)
토스	50.2	67.3▲	48.0	47.7	46.3	42.6	52.9▲	49.0	47.5	45.2
KB 스타뱅킹	36.4	31.2	39.9	37.0	33.7	40.8▲	34.0	39.7▲	37.3	35.5
카카오뱅크	34.1	32.7	40.4	42.6▲	33.9	19.5	29.1	36.9	44.7▲	33.6
카카오페이	29.6	28.4	32.8	33.5▲	30.3	22.1	25.2	33.8▲	33.1	31.3
KB Pay	26.7	22.2	31.0▲	27.9	26.5	25.8	24.2	28.6	32.0▲	24.9
신한 SOL뱅크	23.8	18.0	30.2▲	25.1	23.2	22.6	20.3	26.9	24.6	28.6▲
신한 SOL페이	22.2	13.7	24.9	25.3▲	24.4	21.8	16.9	26.3	23.9	30.9▲
페이북/ISP	21.9	21.6	24.9	25.5▲	20.0	17.4	22.4▲	22.1	21.8	19.8
네이버페이	21.1	25.0	29.4▲	22.0	15.2	15.0	19.6	22.5▲	21.8	22.1
현대카드	20.5	9.3	22.6	26.2▲	22.1	21.1	13.4	25.2	29.2▲	25.8

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

▲ 앱 별로 확보고객비율이 가장 높은 고객층을 표시

■ 20대 미래세대 확보고객 비율 경쟁사 압도

- 토스는 앱 확보고객 부동의 1위 답게 모든 계층 이용률이 가장 높음. 특히 20대 확보고객 비율이 3명 중 2명(67.3%)으로 카카오뱅크(32.7%), KB스타뱅킹(31.2%)에 비해 2배 이상 앞섬
- 고연령대로 갈수록 낮아지나, 60대 시니어층에서도 42.6%에 달해 KB스타뱅킹(40.8%)보다 우위

■ 폭넓은 고객층의 KB스타뱅킹, 시니어층에서 특히 강세

- KB스타뱅킹은 60대 확보고객 비율(40.8%)이 높지만, 모든 연령대와 소득구간에서 고르게 분포
- 30대(39.9%) 젊은 고객층에서도 강한 면모를 보임

■ 30·40대와 개인소득 중상위층에서 강한 카카오뱅크

- 카카오뱅크는 30·40대와 비교적 소득이 높은 고객층에서 높은 확보고객 비율을 보임
- 반면 60대에서는 취약해 토스나 KB스타뱅킹의 절반 이하임

■ 신한 SOL뱅크·페이는 고소득층 비율 높아

- 신한 SOL뱅크와 신한 SOL 페이는 700만원 이상의 최상위 개인소득 구간에서 상대적으로 높음
- 연령대별로 30·40대에서 강세인 점은 카카오뱅크와 유사

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 이용자 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 성격**의 지표



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

[별첨 1] '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표

고객여정 단계	기존측정지표	금융플랫폼기획조사주요지표	
유입	앱 다운로드 수	설치고객 비율	앱 설치를 인지하는 잠재고객
활성화	설치자	활동고객 비율	정기(생활필수) 또는 비정기적으로 이용하는 고객
유지	MAU	확보고객 비율 (진성고객)	정기 또는 생활 필수로 이용하는 고객
추천	WAU	고객경험 만족	앱 이용 전반의 고객경험에 만족하는 고객
수익화	DAU	추천고객비율	주변에 추천의향이 있는 고객
	재방문율		

[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 2] 조사 대상 앱('24년 4월)

은행/인터넷뱅크

BNK경남은행 모바일뱅킹
 BNK부산은행 모바일뱅킹
 IM뱅크 - DGB대구은행 스마트뱅킹
 i-ONE Bank
 KB국민은행 스타뱅킹
 KDB산업은행 스마트KDB
 MG더뱅킹
 MG상상뱅크
 NH스마트뱅킹
 NH올원뱅크
 NH콕뱅크
 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