

Date of issue

Oct. 24.
2024기관 컨슈머인사이트
문의 이정헌 전무이메일 leejh@consumerinsight.kr
연락처 02) 6004-7680

(3분기 금융앱 만족도) NH국민은행 '고객 만족 톱3' 합류 (주례) 금융 플랫폼 기획조사-'24년 3분기 금융 앱 이용만족도

- 토스, 최근 6분기 연속 1위...카뱅은 2위 굳건
- 상위권 단골 NH국민은행, 3계단 뛰어올라 3위로
- i-ONE Bank 순위 급상승해 상반기 부진 탈출
- 국민은행 '수수료', i-ONE Bank '보안/인증편리'에 강점
- 35개 평가 앱 대체로 상승...상하 격차는 커져
- 이용자 만족도 높을수록 고객확보 비율 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)
- 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.

— 사용자 만족도, 어떻게 조사했나?

- 24년 3분기 동안 총 6,806명의 금융소비자가 이용하는 앱을 복수로 평가(총 평가 사례수 13,048)
- 응답자는 17개 세부항목 만족도와 종합 체감만족도를 평가함
- 평가대상 앱은 ‘은행/인터넷뱅크’ 앱 18개, ‘신용카드’ 앱 12개, ‘핀/빅테크’ 앱 5개 등 35개임

[표1] 만족도 평가 대상 앱* (35개)

은행/인터넷뱅크 (18개)	신용카드 (12개)	핀/빅테크 (5개)
BNK경남은행 모바일뱅킹 BNK부산은행 모바일뱅킹 IM뱅크 - DGB대구은행 스마트뱅킹 i-ONE Bank KB국민은행 스타뱅킹 NH스마트뱅킹 NH콕뱅크 SC제일은행 모바일뱅킹 광주 와뱅크 수협 파트너뱅크 개인 신한 SOL뱅크 신한 슈퍼SOL 올원뱅크(All One Bank) 우리WON뱅킹 전북은행 쓱뱅크 카카오뱅크 케이뱅크 하나원큐	KB Pay NH Pay NH농협카드 디지로카(롯데카드) 모니모 비씨카드(BC카드) 삼성카드 신한 SOL페이 우리WON카드 페이스북/ISP 하나Pay(하나카드) 현대카드	네이버페이 뱅크샐러드 카카오페이 토스 페이코

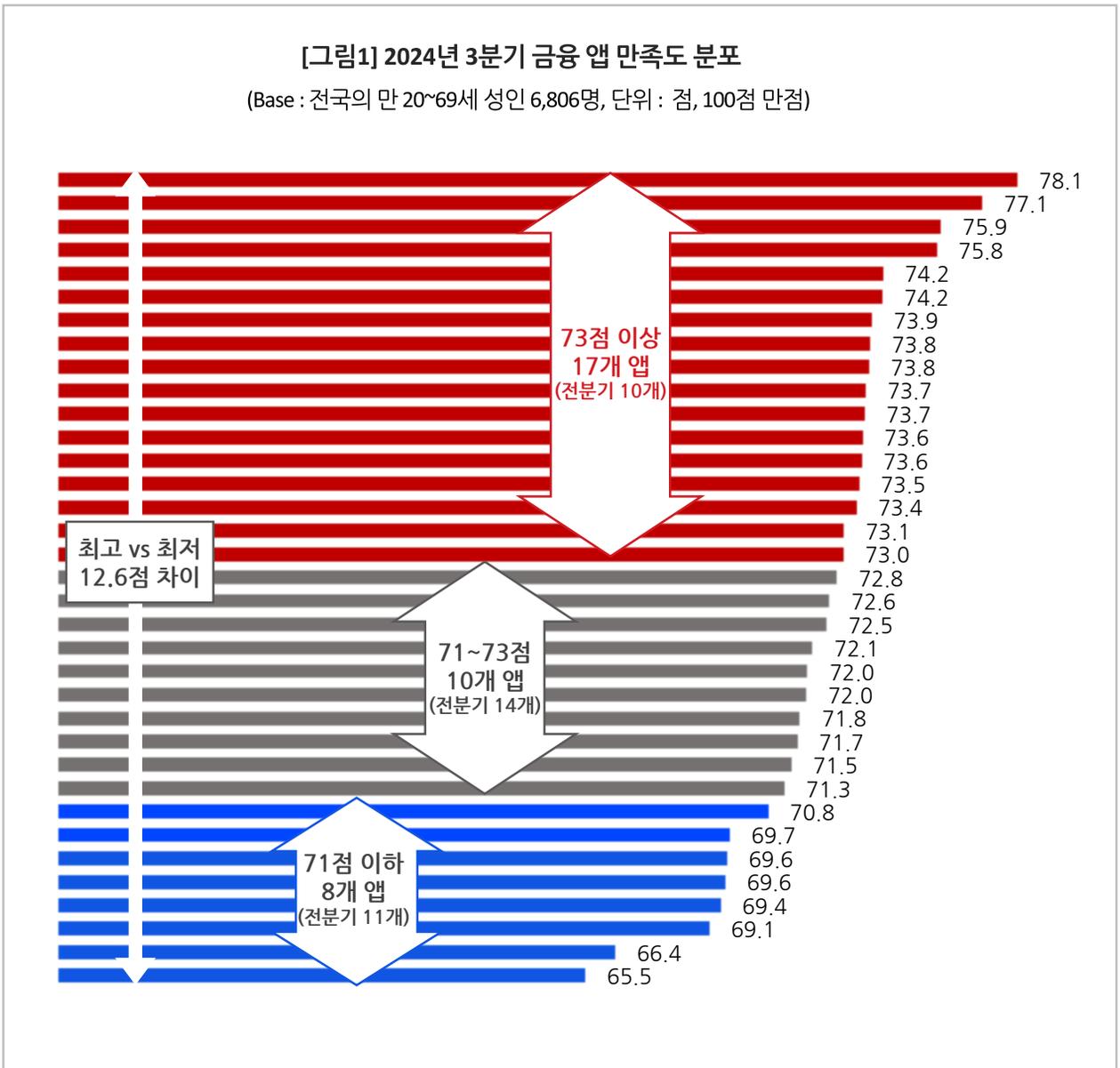
* '24.3분기 조사 시, 하나머니/우리WON멤버스/NH멤버스 제외

상위권 늘고 중·하위권 감소...상하 격차는 커져

- 평가대상 35개 앱의 종합체감 만족도의 분포를 확인
- 최상위와 최하위의 점수 차이는 12.6점(100점 만점)으로 전분기 10점보다 커짐
- 73점 이상 상위권에 17개 앱이 포진해 전분기(10개)보다 7개 앱이 증가
71~73점의 중위권에 10개, 71점 이하에 8개 앱이 분포해 전분기 대비 **전반적으로 상승**
(참고. 케이뱅크 약진해 '인뱅 3총사' 최상위 완성 '24.07.10)

[그림1] 2024년 3분기 금융 앱 만족도 분포

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 6,806명, 단위 : 점, 100점 만점)



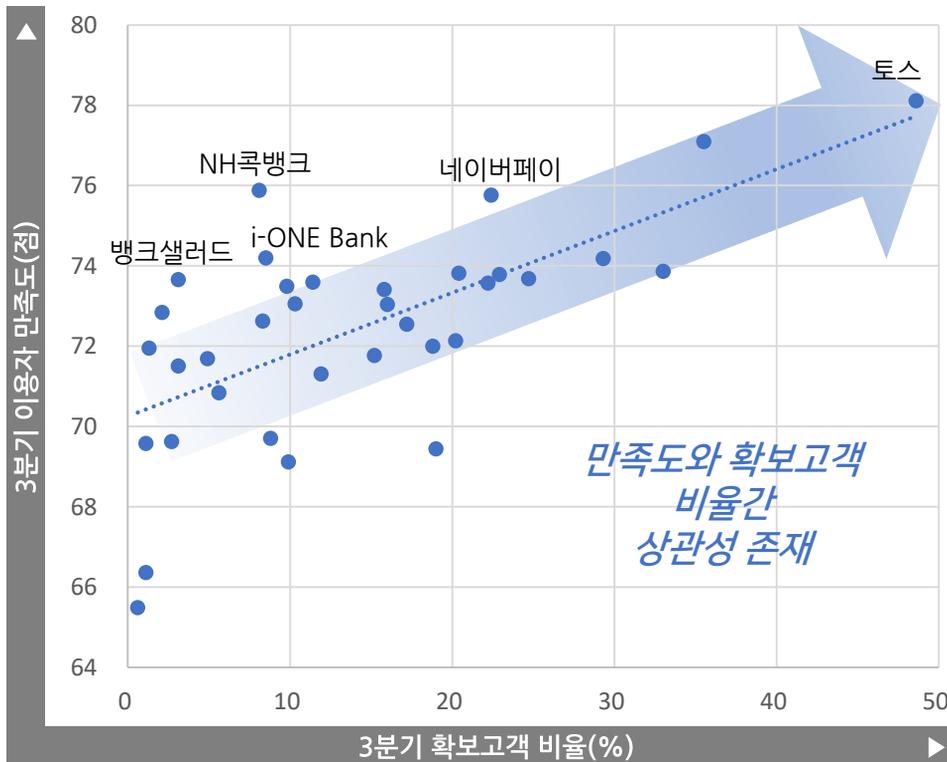
— 이용자 만족도, 고객 확보 비율과 상관성 높아

■ 만족스러운 고객경험 제공은 고객확보를 위한 필요조건

- 이용자의 만족도를 평가한 35개 앱의 확보고객 비율과 만족도 사이의 상관성을 분석
- 대체로 만족도가 높을수록 확보고객 비율도 높아 '상관성'이 존재
- 단, **뱅크샐러드**와 **네이버페이**는 확보고객 비율에 비해 높은 만족도를 보여 전년동기와 유사
만족도가 상승한 **NH국민은행**과 **i-ONE Bank**도 상관성 범위를 넘어서는 양호한 모습

[그림2] 만족도와 확보고객 비율의 상관성(35개 앱)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 6,806명, 단위 : 점, 100점 만점)



─ 토스와 카뱅의 만족도는 넘사벽?

■ 토스와 카뱅 1·2위 굳건...국민은행, 3위로 약진

- 3분기 앱 이용자 평가에서 토스(78.1점)와 카카오뱅크(77.1점)가 1·2위를 유지
토스와 카카오뱅크는 전분기 대비 각각 1.3점, 1.0점 상승하며 위치를 더욱 확고히 함
이어 NH국민은행과 네이버페이가 0.1점 차이로 3·4위에 랭크
- 그 밖의 10위권 6개 앱이 0.5점 차이 안에 몰려 있어 순위 변동 활발
i-ONE Bank(23계단, 3.5점 상승), 삼성카드(16계단, 2.2점 상승)가 약진했고, KB국민은행
스타뱅킹, KB페이는 신규 진입
- 전분기 3위까지 올랐던 케이뱅크(73.6점)는 1.7점 하락하며 12위로 내려감

[표2] 2024년 3분기 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 	(1,721) 78.1	핀/빅테크
2 [-]	카카오뱅크 	(668) 77.1	은행/인터넷은행
3 [↑3]	NH국민은행 	(214) 75.9	은행/인터넷은행
4 [-]	네이버페이 	(586) 75.8	핀/빅테크
5 [↑23]	i-ONE Bank 	(169) 74.2	은행/인터넷은행
- [↑4]	카카오페이 	(963) 74.2	핀/빅테크
7 [↑5]	KB국민은행 스타뱅킹 	(770) 73.9	은행/인터넷은행
8 [↑16]	삼성카드 	(411) 73.8	신용카드
- [↓1]	신한 SOL뱅크 	(454) 73.8	은행/인터넷은행
10 [↑4]	KB Pay 	(656) 73.7	신용카드

[]은 '24년 1분기 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)"

— **국민은행은 ‘수수료/부대비용’, i-ONE Bank는 ‘보안/인증’에 강점**

■ 잘 나가는 앱 공통점은 조작 편리성과 이용 속도

- 최상위권 토스/카카오뱅크, 상승폭 큰 NH국민은행과 i-ONE Bank의 강·약점을 분석
- 공통적으로 ‘조작 편리성’과 ‘이용 속도’ 측면에서 우수한 고객경험 제공
차별점은 NH국민은행은 ‘수수료/부대비용’, i-ONE Bank는 ‘보안/인증 편리성’, 토스와 카카오뱅크는 ‘최신 기술 활용’에서 우수한 평가를 받은 것임
- NH국민은행과 i-ONE Bank는 ‘차별/혁신성’과 ‘심미성(디자인)’ 측면에 약점이 있고 토스와 카카오뱅크는 ‘정보 관리 신뢰감’과 ‘상담 편리성’에서 공통적으로 미흡

[그림3] 2024년 3분기 주요 앱 별 우수/미흡 항목

	 NH국민은행	 i-ONE Bank	 토스	 카카오뱅크
우수1	조작 편리성	조작 편리성	조작 편리성	조작 편리성
우수2	이용 속도	이용 속도	이용 속도	이용 속도
우수3	수수료/부대비용	보안/인증 편리	최신 기술의 활용	최신 기술의 활용
(보통)	⋮	⋮	⋮	⋮
미흡3	정보 관리 신뢰감	서비스 개인화	보안/인증 편리	차별/혁신성
미흡2	차별/혁신성	심미성(디자인)	필요시 상담 편리	필요시 상담 편리
미흡1	심미성(디자인)	차별/혁신성	정보 관리 신뢰감	정보 관리 신뢰감

■ 삼성카드-용어, KB Pay-보안, 신한SOL-최신기술 호평

- 상승폭 큰 삼성카드, KB Pay, 신한 SOL페이 앱의 강·약점을 분석
- 공통적인 강점은 ‘조작 편리성’과 ‘이용 속도’로, 이들 항목이 고객 만족의 필수 요건임을 재확인
그밖에 삼성카드는 ‘용어/정보 이해 용이’, KB Pay는 ‘보안/인증 편리’, 신한SOL페이는 ‘최신 기술 활용’에 차별적 강점이 있음
- 반면, 삼성카드는 ‘수수료/부대비용’, KB Pay와 신한SOL페이는 ‘차별/혁신성’에서 미흡 평가

[그림4] 2024년 3분기 주요 앱 별 우수/미흡 항목

	 삼성카드	 KB Pay	 신한 SOL페이
우수1	조작 편리성	조작 편리성 / 이용 속도	조작 편리성
우수2	이용 속도		이용 속도
우수3	용어/정보 이해 용이	보안/인증 편리	최신 기술 활용
(보통)	⋮	⋮	⋮
미흡3	금융거래/자산관리 효율성	수수료/부대비용	서비스 개인화
미흡2	차별/혁신성	심미성(디자인)	수수료/부대비용
미흡1	수수료/부대비용	차별/혁신성	차별/혁신성

[별첨 1] 조사 대상 앱('24년 9월)

은행/인터넷뱅크

BNK경남은행 모바일뱅킹
 BNK부산은행 모바일뱅킹
 iM뱅크 - 아이엠뱅크 모바일앱뱅킹
 i-ONE Bank
 KB국민은행 스타뱅킹
 KDB산업은행 스마트KDB
 MG더뱅킹
 NH스마트뱅킹
 NH올원뱅크
 NH꼭뱅크
 SC제일은행 모바일뱅킹
 광주 외뱅크
 수협 파트너뱅크 개인
 신한 SOL뱅크
 신한 슈퍼SOL
 신한ON뱅크
 우리WON뱅킹
 우체국 스마트뱅킹
 전북은행 쓱뱅크
 제주은행 JBANK
 카카오뱅크
 케이뱅크(Kbank)
 하나원큐

신용카드

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

증권

KB증권 M-able
 NH투자증권 QV(큐브)
 교보증권 Win.K
 나무증권
 대신증권 크레온
 메리츠 SMART
 미래에셋증권 M-STOCK
 삼성증권 mPOP
 신한 mobile
 신한 SOL증권
 우리종합금융 스마트뱅킹
 유안타증권 티레이더 M
 키움증권 영웅문S#
 하나증권-원큐프로
 한국투자
 한국투자증권 eFriend Smart
 한화투자증권 SmartM

가상자산/조각투자

고팍스	코빗
빗썸	코인원
업비트	뮤직카우

핀/빅테크

토스	뱅크샐러드
네이버페이	카카오페이
페이코	

생명보험

DB생명 모바일창구
 iM라이프 모바일고객창구
 KB라이프생명
 MetLife One
 NH농협생명
 교보생명
 동양생명 모바일창구
 라이나생명 모바일
 라이프플래닛
 미래에셋생명 m,Life
 삼성생명
 신한 SOL라이프
 우체국보험
 하나원큐 라이프-하나생명
 한화생명
 흥국생명 모바일

손해보험

AXA손해보험
 DB손해보험
 DB손해보험 다이렉트 공식 앱
 KB손해보험+다이렉트
 MG손해보험 다이렉트
 농협손해보험
 롯데손해보험 렛클릭(공식)
 롯데손해보험(공식)
 메리츠화재 공식 앱
 삼성화재
 삼성화재 다이렉트 착
 캐롯손해보험
 하나손해보험(원큐손보)
 한화손해보험
 현대해상
 현대해상 다이렉트
 흥국화재 모바일창구