

물 들어오는 가상화폐 시장, 노 젓는 거래소는 2곳뿐?

(주례) 금융 플랫폼 기획조사- '24년 11월 집계

- 가상화폐거래소 앱 활동고객·확보고객 모두 상승세
- 1,2위 업비트와 빗썸, 거래소 추가 유입고객 대부분 차지
- 더욱 벌어진 격차 좁히기 위한 거래소 간 치열한 경쟁 전망
- (11월 확보고객 순위) 토스 5개월 연속 하락, 50% 벽에서 다시 멀어져

(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

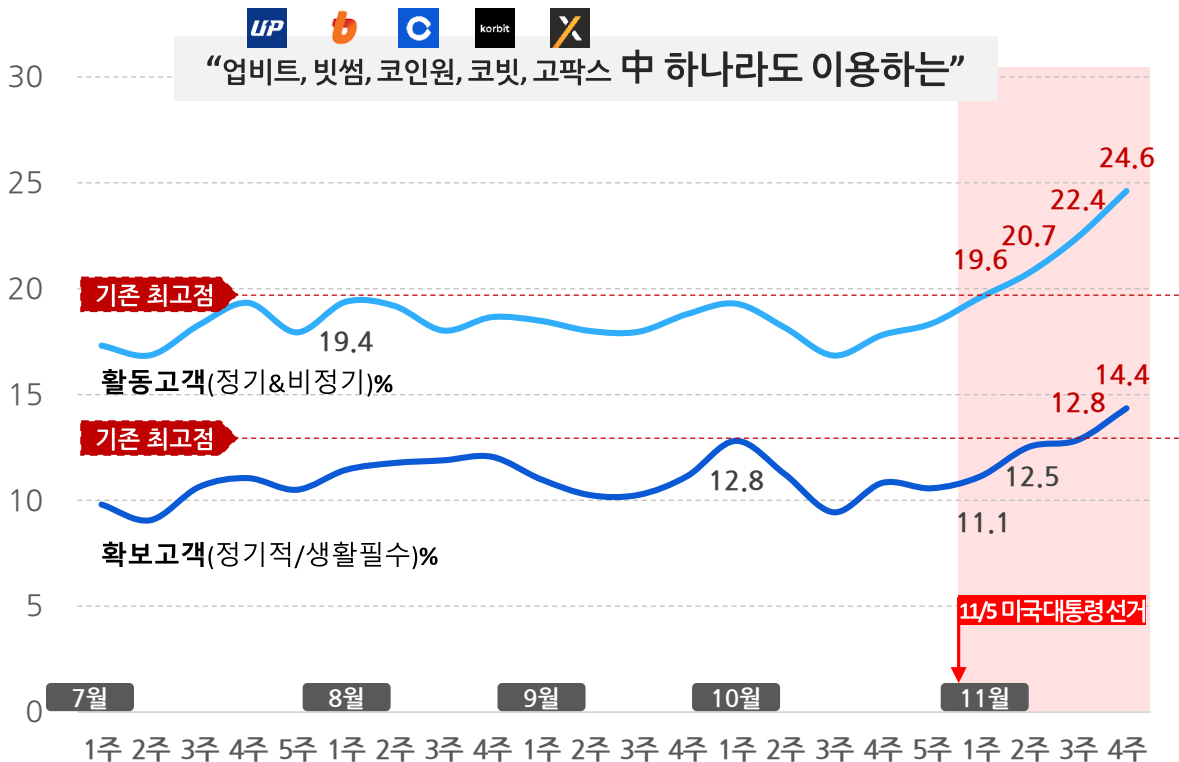
가상화폐거래소 앱 활동성 상승세, 가상화폐 거래의 승자는?

■ 가상화폐거래소 앱 활동, 확보고객 모두 상승세

- 가상화폐거래소 앱의 활동고객 및 확보고객 비율이 모두 기존 최고점을 갱신하며 상승 중임. 미국 대선결과로 인한 가상화폐 호재가 거래소 앱 이용에도 긍정적인 영향을 주는 것으로 보임
- 가상화폐거래소 앱 활동고객 및 확보고객 비율은 10월 3주차부터 상승해 각각 11월 2주차, 3주차에 기존 최고점을 돌파하며 각각 25%, 15%에 근접함
- 앱을 단순히 이용하는 고객만 증가한 것이 아니라, 정기적/생활필수적으로 이용하는 고객까지 증가하는 추세임. 이는 이례적인 현상으로, 당분간 투자자 증가가 예상됨

[그림1] '24년 하반기 가상화폐거래소 앱 활동고객 및 확보고객 비율 추이

(Base : 전국의 만 20~69세 성인, 매주 500명 이상, 단위 : %)



질문) “휴대폰에 설치된 금융앱 중에서 평소에 정기적으로 이용하거나 생활에 꼭 필요한 앱들은 무엇입니까?(복수 선택)”
 “평소에 자주 이용하지 않더라도, 가끔씩 필요해 삭제할 수 없는 앱이 있다면 무엇입니까?(복수 선택)”

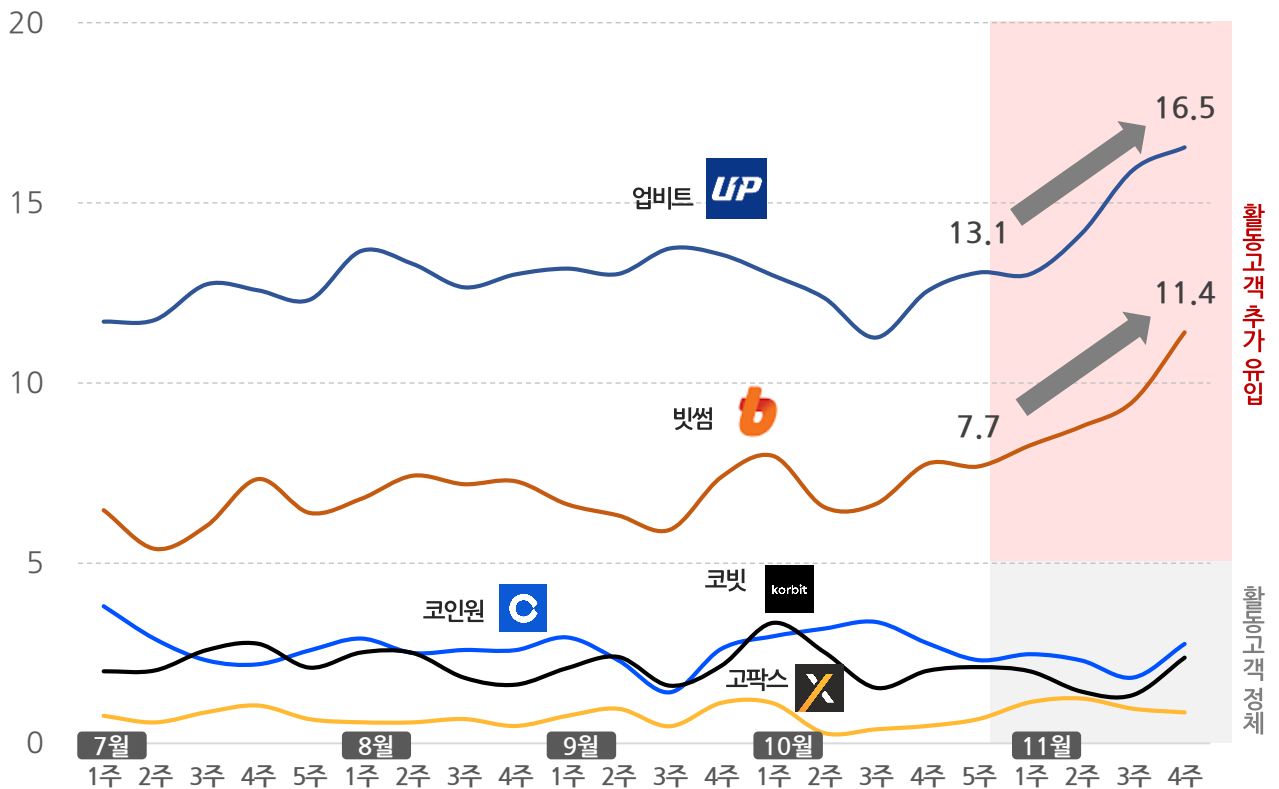
가상화폐거래소 앱 활동성 상승세, 가상화폐 거래의 승자는?

■ 거래소 앱 1,2위인 업비트와 빗썸, 거래소 추가 유입고객 '독식'

- 거래소를 이용하는 고객은 증가하고 있으나, 이용하는 거래소는 상위 2개 앱에 집중됨
- 거래소 1, 2위인 **업비트**와 **빗썸** 활동고객 비율은 11월 이후 급상승하며 현재 최고점을 기록함.
반면 나머지 3개 앱(**코인원**, **코빗**, **고팍스**)은 10월과 유사하거나 떨어짐
- 전체 거래소 활동고객 상승은 결국 상위 2개 앱의 활동고객 증가에서 비롯된 것으로, 추가 유입되는 이용자들이 2개 앱으로 몰리고 있음을 보여줌
- 상승세를 타기 시작한 가상화폐시장에서, 더욱 커진 활동고객 차이를 따라잡기 위한 하위 3개 앱의 향후 전략이 기대됨

[그림2] '24년 하반기 가상화폐거래소 앱별 활동고객(정기/비정기) 비율

(Base : 전국의 만 20~69세 성인, 매주 500명 이상, 단위 : %)



— (’24. 11월) 소비자가 꼽은 ‘정기적/생활 필수 금융 앱’ 순위

[표1] 금융 앱 확보고객 순위 (’24년 11월 조사, 상위 20위)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,098명, 단위 : %, 복수응답)

순위	앱	확보 고객 (%)	순위 변동		비고** (해당 권역)
			전월 대비	6개월 전 대비	
1	토스 	46.4	-	-	핀/빅테크
2	카카오뱅크 	35.1	▲1	-	은행/인터넷뱅크
3	KB국민은행 스타뱅킹 	33.4	▽1	-	은행/인터넷뱅크
4	카카오페이 	28.1	-	-	핀/빅테크
5	KB Pay 	26.4	-	-	카드사
6	네이버페이 	23.6	-	▲2	핀/빅테크
7	신한 SOL뱅크 	22.1	-	▽1	은행/인터넷뱅크
8	신한 SOL페이 	20.7	-	▽1	카드사
9	페이북/ISP 	19.7	▲3	-	카드사
10	모니모 (monimo) 	19.2	▲1	▲3	카드사
11	삼성카드 	19.1	▽1	▽1	카드사
12	현대카드 	18.7	▽3	▽1	카드사
13	우리WON뱅킹 	16.9	-	▲1	은행/인터넷뱅크
14	신한 슈퍼SOL 	15.5	-	▲2	은행/인터넷뱅크
15	하나원큐 	15.2	▲1	▲2	은행/인터넷뱅크
16	NH스마트뱅킹 	14.3	▽1	▽1	은행/인터넷뱅크
17	하나머니 	12.9	▲2	▽5	카드사
18	케이뱅크(Kbank) 	12.3	▽1	▲1	은행/인터넷뱅크
19	디지로카(롯데카드) 	11.9	▽1	▽1	카드사
20	하나Pay(하나카드) 	10.6	▲1	▲1	카드사

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

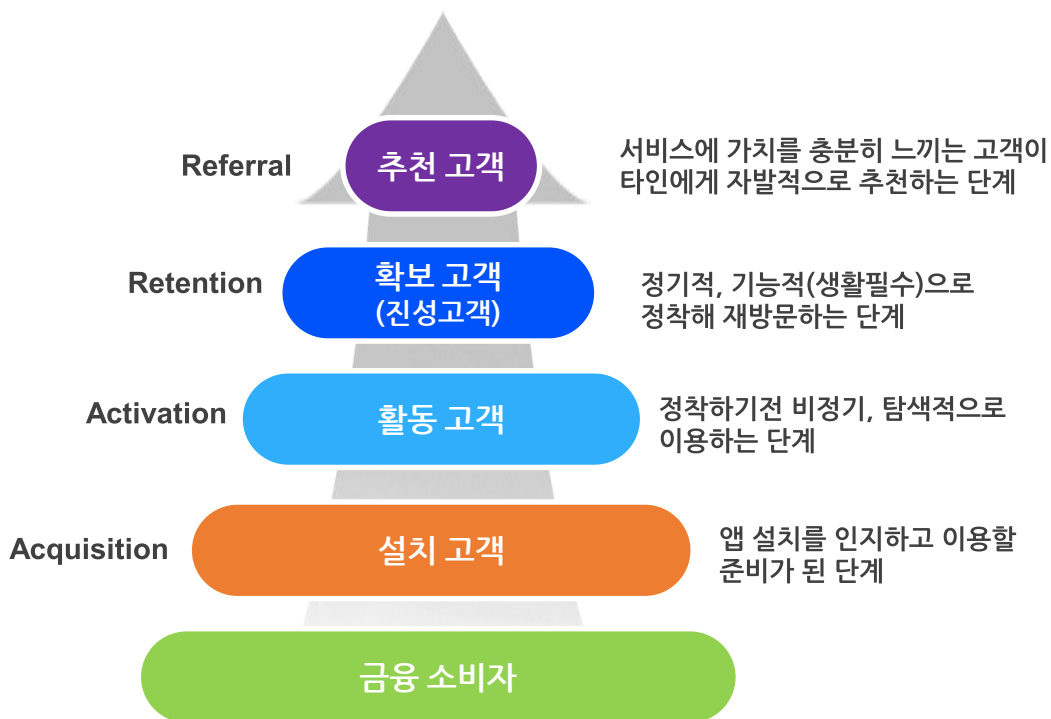
* 확보고객 : p. 5 ‘금융 플랫폼 기획조사’의 앱 활동성 평가 지표 참조

** 비고(해당권역) : p. 8 ‘조사 대상 앱’을 퍼블리셔의 사업영역을 기준으로 분류(e.g. 은행/인터넷뱅크, 증권, 신용카드 등)

— ('24. 11월) 소비자가 꼽은 '정기적/생활 필수 금융 앱' 순위

- 토스가 5개월 연속 하락해 연중 최저치를 기록했으나, 2위인 카카오뱅크와 큰 차이(11.3%p)로 1위를 유지함
- 지난달 KB스타뱅킹보다 뒤쳐졌던 카카오뱅크는 2.6%p 상승하며 2위 재탈환
- 현대카드는 3순위 하락한 반면, ISP/페이북은 3순위 상승하며 상위권 카드사 앱 간 순위변동 큼
- 모니모가 지난 9월에 이어 두번째로 삼성카드를 근소하게 앞질러 기존 앱만큼 통합 앱의 입지가 강해지고 있는 것으로 보임

['금융 플랫폼 기획조사' 의 앱 활동성 평가 지표]



측정 질문

추천고객: Q. 가족이나 주변 지인에게 금융생활에 주로 이용할 만한 앱으로 추천하시겠습니까? (11점 척도)

확보고객: Q. 평소에 정기적으로 이용하거나 생활에 꼭 필요한 앱들은 무엇입니까? (복수 선택)

활동고객: Q. 평소에 자주 이용하지 않더라도, 가끔씩 필요해 삭제할 수 없는 앱이 있다면 무엇입니까? (복수 선택)

설치고객: Q. 휴대폰에 현재 설치되어 있는 앱은 무엇입니까? 평소 잘 이용하지 않더라도 설치가 되어 있다면, 모두 선택해 주십시오.

[별첨 1] 금융 앱 마케팅 특화지표 개발의 배경

[금융 앱 마케팅 특화지표 개발의 배경]

확보고객 비율은 금융소비자의 심리·행동 특성을 반영해 개발한 지표임. 일반적으로 활용되는 월간 활성이용자수(MAU)와 구분되는 ‘인식적 지표’로서 **진성이용자를 확인할 수 있다**는 데 의미가 있음

지표의 특징점

- 이벤트 참여, 일회성 가입 체험, 앱 강제/자동 구동 등 **단순 이용자 배제**
- 안드로이드, iOS 스마트폰 이용자를 모두 포함, **일반화 가능성 높음**
- 금융 앱 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

[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] 응답자 특성표

		'24년 11월	
		사례수(명)	비율(%)
전체		(2,098)	100.0
성별	남성	(1,087)	51.8
	여성	(1,011)	48.2
연령대	20~29세	(393)	18.7
	30~39세	(385)	18.4
	40~49세	(459)	21.9
	50~59세	(475)	22.6
	60~69세	(386)	18.4
지역	서울	(406)	19.4
	경기	(554)	26.4
	인천	(117)	5.6
	대전/세종/충청	(227)	10.8
	광주/전라	(189)	9.0
	대구/경북	(205)	9.8
	부산	(128)	6.1
	울산/경남	(170)	8.1
	강원	(60)	2.9
	제주	(42)	2.0
직업	개인사업자/자영업자	(138)	6.6
	임금근로자	(1,300)	62.0
	프리랜서	(40)	1.9
	학생	(106)	5.1
	전업주부	(231)	11.0
	무직/퇴직/기타	(283)	13.5

[별첨 3] 조사 대상 앱('24년 11월)

은행/인터넷은행

BNK경남은행 모바일뱅킹
 BNK부산은행 모바일뱅킹
 iM뱅크 - 아이엠뱅크 모바일앱뱅킹
 i-ONE Bank
 KB국민은행 스타뱅킹
 KDB산업은행 스마트KDB
 MG더뱅킹
 NH스마트뱅킹
 NH올원뱅크
 NH곡뱅크
 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
 신한i mobile
 신한 SOL증권
 우리종합금융 스마트뱅킹
 유안타증권 티레이더 M
 키움증권 영웅문S#
 하나증권-원큐프로
 한국투자
 한국투자증권 eFriend Smart
 한화투자증권 SmartM

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 랫클릭(공식)
 롯데손해보험(공식)
 메리츠화재 공식 앱
 삼성화재
 삼성화재 다이렉트 착
 캐롯손해보험
 하나손해보험(원큐손보)
 한화손해보험
 현대해상
 현대해상 다이렉트
 흥국화재 모바일창구

가상자산/조각투자

고팍스 코빗
 빗썸 코인원
 업비트 뮤직카우

핀/빅테크

토스 뱅크샐러드
 네이버페이 카카오페이
 페이코

컨슈머인사이트는 **비대면조사에 효율적인** 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.

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 이 자료의 저작권은 컨슈머인사이트에 귀속되며 언론사의 보도 이외에 상업적 목적으로 사용할 수 없습니다.

■ For-more-Information

이정헌 전무	leejh@consumerinsight.kr	02)6004-7680
전민정 부장	jeonmj@consumerinsight.kr	02)6004-7684
최민국 대리	choimg@consumerinsight.kr	02)6004-7686
장지영 대리	jangjy@consumerinsight.kr	02)6004-7663