

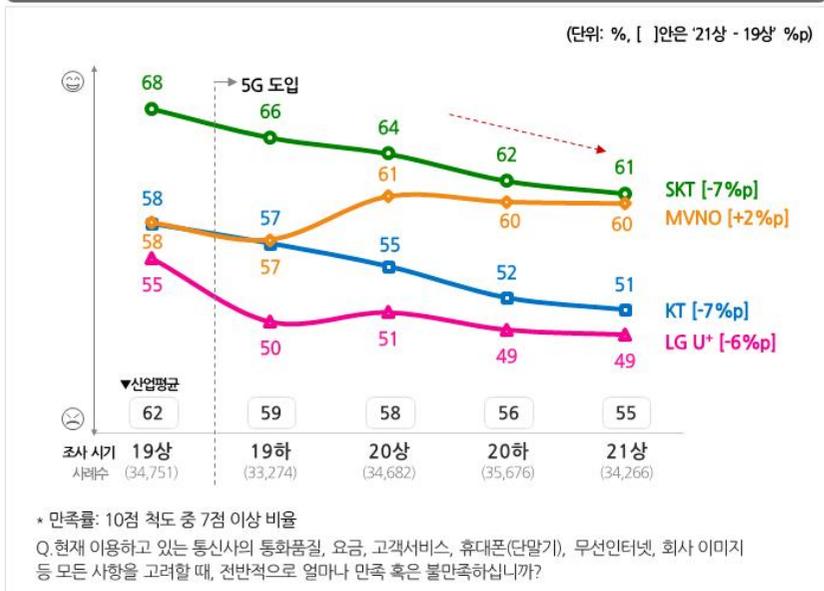
기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	parkkh@consumerinsight.kr
문 의	박경희 본부장	연 락 처	02) 6004-7619
배 포 일	2021년 9월 28일(화) 배포	매 수	4매

SKT, 고객만족 1위 '20년 아성' 무너지나

컨슈머인사이트, 통신사 체감만족도 추이 비교

- 5G 도입 이후 통신3사 만족도 지속적 하락
- 선두 SKT, 2년새 만족률 68% → 61%로 떨어져
- 나홀로 선전 '알뜰폰'에 1%p 차이로 따라 잡혀

[그림1] 통신사별 체감만족률 (19년 상반기 ~ 21년 상반기)



5세대(G) 이동통신 도입 이후 통신사 고객만족도가 내리막길을 걷는 가운데 이 분야 부동의 1위 SK텔레콤(SKT)의 아성이 위협받고 있다. 가성비를 앞세운 알뜰폰 통신사(MVNO)의 선전 때문이다. SKT와 알뜰폰 소비자 체감만족률 차이는 2년 전 10%포인트(p)에서 최근 1%p까지 좁혀지면서 조만간 역전될 가능성마저 배제할 수 없게 됐다.

이동통신 전문 조사기관 컨슈머인사이트가 매년 2회(3~4월/9~10월, 회당 표본규모 약 4만명) 실시하는 '이동통신 기획조사'에서 5G 스마트폰 도입 이후 통신사에 대한 소비자체감만족도 추이를 비교했다.

■ 전반적 고객만족률 피쳐폰 시대로 후퇴

소비자의 통신사 종합체감만족률(10점 척도 중 7점 이상 비율)은 5G 도입 직전인 2019년 상반기 62%에서 올해 상반기 55%로 떨어졌다.

5G 도입 이후 보합 한 번 없는 일관된 하락세다. 적어도 고객만족 측면에서는 50% 전반에 머물던 2000년대 후반 피쳐폰 시대로 되돌아갔다. 과거 스마트폰이나 LTE 도입 때 일시적인 하락 뒤 대중화에 힘입어 상승 반전했던 것과 완전히 달라진 모습이다(참고. [이동통신 고객 만족도, LTE 이전 수준 회복](#)).

통신사별로 SKT는 2019년 상반기 68%에서 올해 상반기 61%로 7%p 떨어졌고, KT는 58%에서 51%(-7%p), LG유플러스는 55%에서 49%(-6%p) 하락했다[그림1].

통신사별 순위는 조사 시작 이래 SK텔레콤, KT, LG유플러스 순으로 큰 변화가 없었다. LTE 도입 초기 2년여 간(2012~2014년) LG유플러스가 KT를 앞지른 시기가 있을 뿐 일정한 차이를 두고 함께 움직여 왔다.

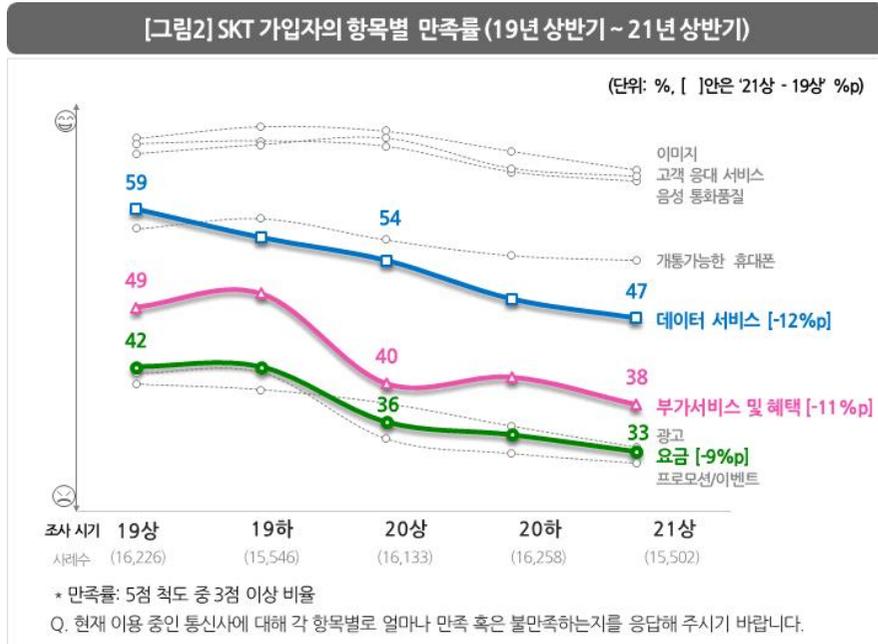
후발주자인 알뜰폰 통신사만 예외적으로 2019년 상반기 58%에서 최근 60%로 유일하게 상승(2%p)했다. 통신3사는 알뜰폰이 조사에 편입된 2014년 하반기 이후 계속 만족도에서 앞섰으나 2019년 상반기 LG유플러스가, 2020년 상반기 KT가 추월을 허용했다. 2년 전 10%p나 앞서가던 SKT도 올 상반기에 불과 1%p 차이로 추격당했다.

통신3사가 조금씩 하락하는 사이 알뜰폰은 60%대 만족률을 지킨 덕분이다. 올해 하반기 조사에서는 SKT가 알뜰폰 통신사 밑으로 내려갈 가능성이 있다. 압도적인 요금 경쟁력과 젊은층 이용자 확대에 힘입은 바 크다(참고. [알뜰폰, 가성비로 상승세 지속... 이용층도 젊어져](#)).

■ 데이터서비스·멤버십혜택·요금에 대한 불만 커져

고객만족 20년 아성을 지켜온 SKT의 소비자만족 하락 이유를 알아보기 위해 9개 항목의 점수를 보면 모든 항목에서 5G 도입 직전보다(21년 상반기 - 19년 상반기) 만족도가 하락했다. ▲데이터 서비스(-12%p) ▲부가서비스 및 혜택(-11%p) ▲요금(-9%p)

만족도 하락폭이 컸다. 반면 ▲이미지 ▲고객 응대 서비스 등은 하락폭이 작고 아직도 비교적 높은 만족도를 유지하고 있다[그림2].



결국 데이터 서비스 불만, 멤버십 혜택 축소, 더 비싸진 통신요금이 고객 만족 하락의 주요인임을 알 수 있다.

통신사는 5G 서비스의 최대 강점으로 데이터 서비스 품질을 내세웠지만 이에 대한 만족률은 도입 초기부터 높지 않았으며(참고. [5G 만족도 LTE만 못했다](#)), 이후 일관된 하락세를 보였다. 2년여의 세월이 흘렀고 커버리지, 속도, 안정성 면에서 분명히 개선됐을 것임에도 소비자 기대 수준에는 더 멀어지고 있다.

5G 데이터 망 투자와 비용절감을 위해 확 줄인 부가서비스 및 혜택(멤버십·로밍·특화 콘텐츠), 비싸진 통신료에 대한 불만도 여전히 크다. 고객 입장에서 이용경험이 늘면서 눈높이도 높아졌다. 가격은 절반에 서비스 품질은 사실상 같은 알뜰폰이라는 대안도 생겼다. 그러다 보니 통신3사의 망형 SKT마저 알뜰폰에 추월당하기 일보직전까지 왔다.

알뜰폰 시장을 통신3사 자회사들이 주도하고 있긴 하다. 통신3사로서는 탈(脫)통신을 모토로 더 큰 부가 가치를 향해 나아가는 과정에서 감내할 수밖에 없는 현상일 수 있다. 하지만 사업의 본령이라 할 통신 영역에서 고객의 마음을 잃고 있는 이유가 후발 주자의 저가공세 때문이 아니라 누적된 실망의 결과임을 직시할 필요가 있다.

◆ 참고 자료(관련 리포트)

1. [5G 만족도 LTE만 못했다](#)
2. [알뜰폰, 가성비로 상승세 지속...이용층도 젊어져](#)
3. [이동통신 고객 만족도, LTE 이전 수준 회복](#)

컨슈머인사이트는 비대면조사에 효율적인 대규모 온라인패널을 통해 자동차, 이동통신, 쇼핑/유통, 관광/여행, 금융 등 다양한 산업에서 요구되는 전문적이고 과학적인 리서치 서비스를 제공하고 있습니다. 특히, 최근에는 다양한 빅데이터를 패널 리서치 데이터와 융복합 연계하여 데이터의 가치를 높이고 이를 다양한 산업에 적용하는 데 집중하고 있습니다.

이 리포트는 컨슈머인사이트가 2005년부터 수행한 '이동통신 기획 조사'를 바탕으로 한다. 조사는 컨슈머인사이트의 80만 IBP(Invitation Based Panel)를 표본틀로 연 2회(매년 3~4월/9~10월, 회당 표본 규모 약 4만명~17차부터) 실시하며 이동통신 사용 형태 전반을 조사 범위로 한다. 2021년 상반기에는 3만 4266명을 조사했으며, 표본추출은 인구구성비에 따라 성·연령·지역을 비례 할당했다. 자료 수집은 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	회당 약 4만명 (17차부터)
조사 주기	연 2회, 상반기 4월, 하반기 10월
보유 데이터	2005년~2021년, 총 33차수 데이터 확보

[누적 표본구성 현황] 총 2,099,872명

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

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 상업적 목적으로 사용할 수 없습니다.

For-more-Information

박경희 본부장

parkkh@consumerinsight.kr

(02)6004-7619