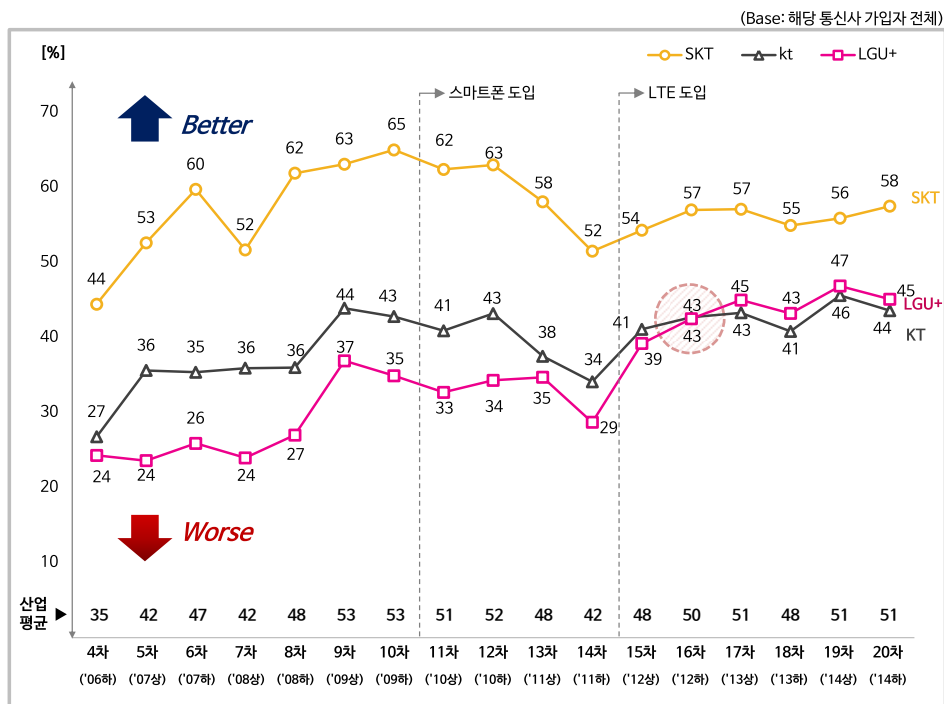


상전벽해 4G, 오리무중 5G

- 컨슈머인사이트, 이동통신 소비자 10년간 162만명 조사
- LTE 도입 후 완전히 달라진 통신사 위상
- 이번 일으킨 LGU+, 절치부심하는 SKT와 KT

소비자평가전문 조사기관인 컨슈머인사이트(前 마케팅인사이트, 대표 김진국)는 2005년부터 2014년까지 10년간 매년 2차례씩 실시해 온 이동통신 기획조사(총 20차, 162만명 조사) 결과를 공개했다(참고: [이동통신 기획조사 개요](#)). 애플의 아이폰3는 스마트폰 시대를 열었고 LTE폰은 이동통신 시장에 혁명적 변화를 가져왔다. 모든 측면에서 절대 강자였던 SKT는 여러 측면에서 1위 자리에서 물러나야 했고, 그 자리를 만년 최하위 LGU+가 차지하는 상전벽해가 이뤄졌다. LGU+는 품질만족도에서 역전을 이루고, 고요금제 가입자 모집을 확대하면서도 요금에 대한 만족도는 그대로 지키는 이변을 일으켰다. 이제 LTE(4G)시대의 끝자락에 와있다. 3사 모두 오리무중 속에 5G의 이변을 준비하고 있다.

1. 음성통화품질 체감만족률



Q. 현재 이용하고 있는 회사의 음성통화 품질 전반(음질, 수/발신 안정성 등)에 대해 얼마나 만족 혹은 불만족하십니까?

* 만족도: 5점 척도 중 4점 이상 비율

[그림 1. 음성통화품질 체감만족률 '06년~'14년]

For more Information

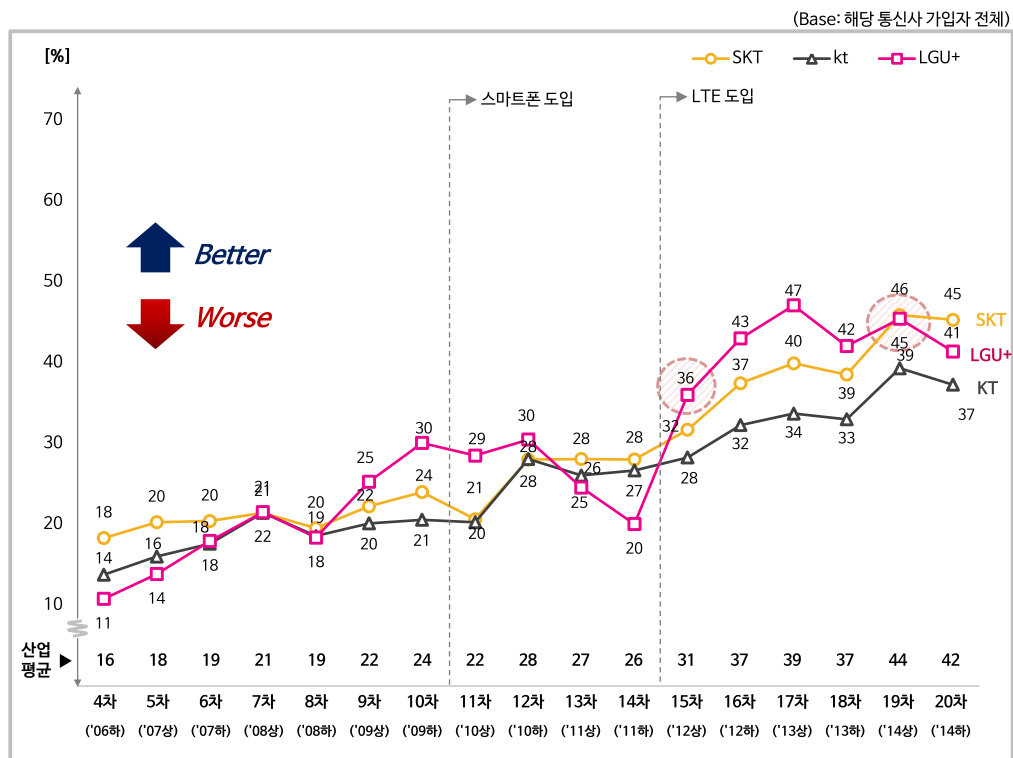
문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 논현로 650-1 하이빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

- 피쳐폰 시절 음성통화품질 체감만족률은 SKT가 가장 높았고, 그 다음은 KT, LGU+의 순으로 3사간 차이가 뚜렷했다. 실제 통화품질상의 문제점이 SKT는 적었고, LGU+는 상대적으로 많았기 때문이다(참고: [텔레콤 리포트 06상-05, 음성통화는 SKT, 문자는 LGT가 우수](#)). LTE 도입 후 1위인 SKT는 다소 하락했지만 50% 후반대의 만족률로 2-3위인 KT와 LGU+를 10%p 이상 앞서 왔다.

- KT는 LTE 도입 후 소폭 향상에 그쳐 10%p 내외의 급상승을 거둔 LGU+에 뒤처지게 되었다.
- 만년 최하위였던 LGU+는 '12년 하반기 처음으로 KT와 동점, 그 다음 역전을 이뤄 4분기 연속 1~2%p의 근소한 차이로 앞서 가고 있다. 무선인터넷 품질에 대한 이미지가 음성통화품질 만족도에 영향을 준 것으로 보인다. LGU+와 KT간의 2위 확보를 위한 접전이 당분간 계속될 것으로 보인다.

2. 무선인터넷 품질 체감만족률



[그림 2. 무선인터넷 품질 체감만족률 '06년~'14년]

- 무선인터넷의 품질에 대한 체감만족률은 계속 상승 추세로 '06년 10%대에서 '14년 40%대까지 올랐다. 그러나 여전히 음성통화 품질과 비교하면 10%p 가량 낮고, 통신사 간의 우열도 자주 변하고 있다.

- 3G에서 KT가 아이폰 판매를 독점하며 상승세이던 때도 있었지만 대부분 SKT와 LGU+의 경쟁으로 전개되어 왔고, 상대적으로 LGU+의 강세였다. 스마트폰 도입 전 OZ 서비스로 '09-'10년 1위에 올랐고, LTE 도입 후

For more Information

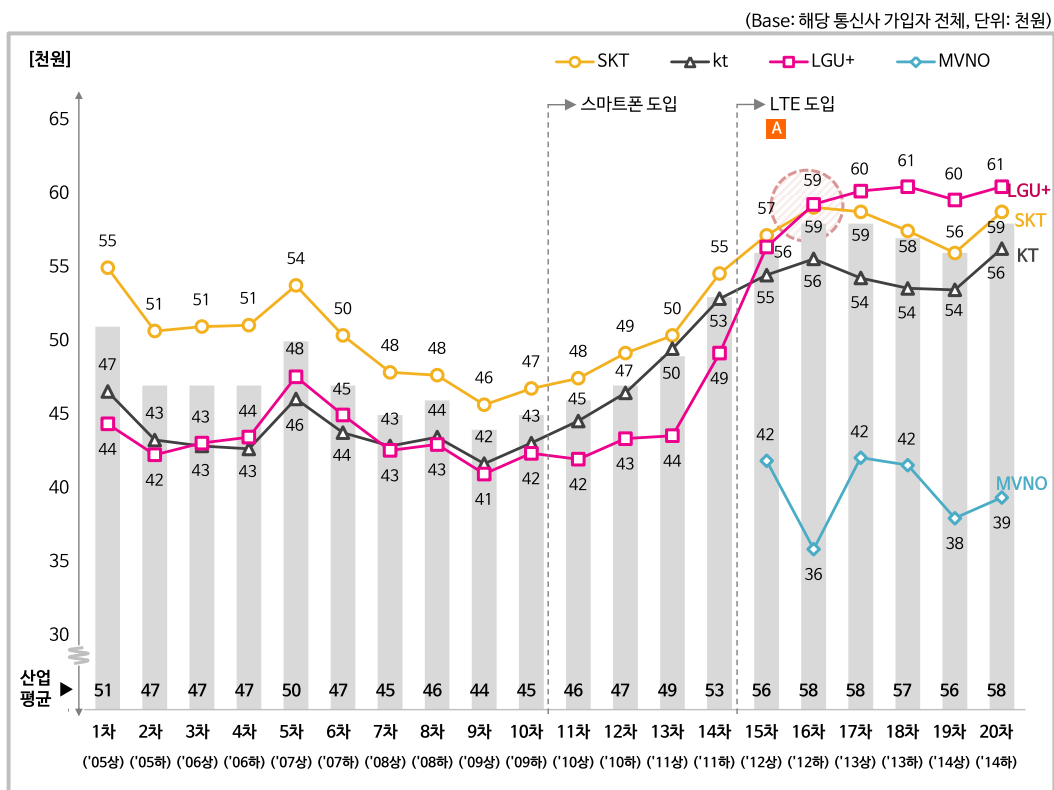
문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 논현로 650-1 하이빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

'12~'13년 SKT를 압도하며 성공적으로 새로운 통신 시대를 열어갔다. '14년 SKT의 반격으로 역전 당했으나, SKT의 우세가 계속될지는 미지수다.

- 스마트폰의 등장으로 음성통화의 시대는 갔고, 무선인터넷의 경쟁력이 통신사 경쟁력을 좌우하게 되었다(참고: [텔레콤 리포트 08하10, 이동통신 만족도, 통화품질 영향력 감소세](#)) 하지만 LTE 시대도 성숙기에 접어들면서 통신사간 차이는 다시 줄어들고 있다. 새 환경에 걸 맞는 경쟁전략이 요구된다.

3) 1인당 월평균 휴대폰 요금



Q. 최근 3개월 기준으로 휴대폰 이용 요금은 한 달 평균 얼마 정도입니까?

- 가족/유선 결합 요금이나 휴대폰 할부금 및 소액결제금액 등은 제외하고 본인의 통신요금에 대해서만 응답해주시시오.

[그림 3. 1인당 월 평균 휴대폰 요금 '05년~'14년]

- 휴대폰 소비자 1인당 월평균 요금은 스마트폰 시대가 열리면서 크게 증가했다. '08~'10년까지 4만원 중반 대에 머물던 평균 요금(4만4천~4만7천원)은 '11년 5만원을 돌파했고, 이후 '12년부터 5만원 후반 대(5만6천~5만8천원)에 머물고 있다. LTE 도입 이후 1인당 월 평균 1만원 이상의 요금 상승이 있었다(참고: [텔레콤 리포트 12상-02, LTE 폰 소비자의 부담 커지고 있다](#)). LTE 사용자가 3,600만명(2014년 12월 기준)이라면 소비자가 추가 부담하는 요금이 매월 3천 6백억원, 연간 4조 3천 2백억원에 이르는 셈이다.

- LTE의 도입으로 대성공을 거둔 통신사는 LGU+다. LTE가 도입되기 전인 '11년 하반기까지 고객 1인당 월 평

For more Information

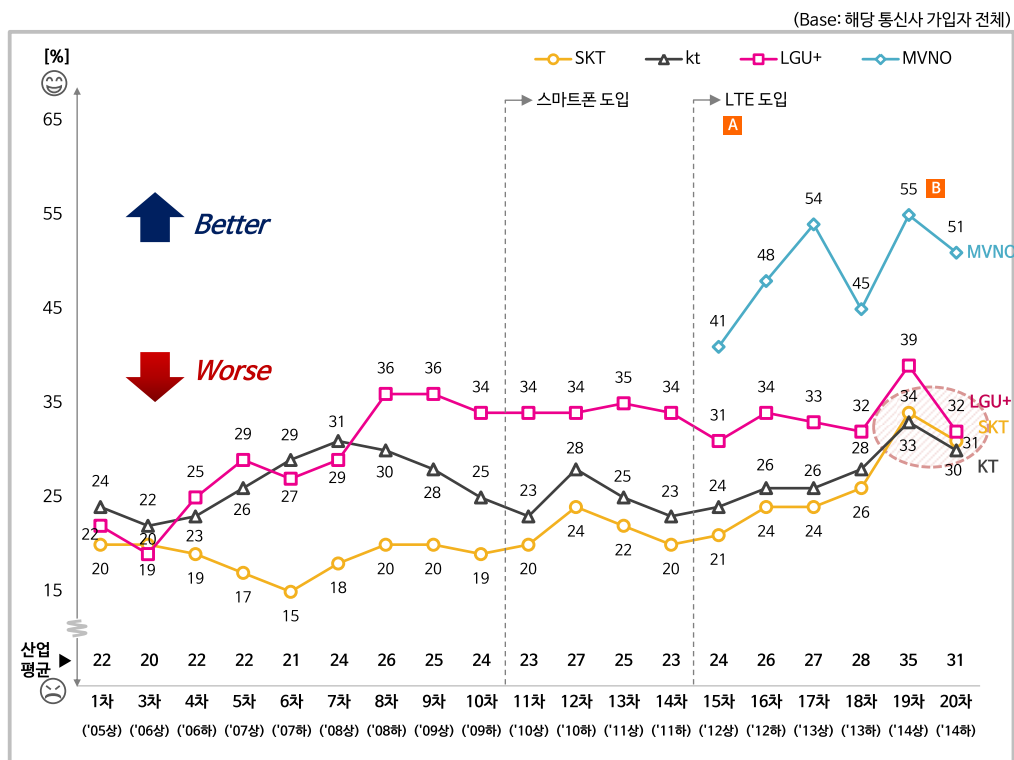
문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 논현로 650-1 하이빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr; www.invight.co.kr

균 요금은 SKT가 가장 높았으며, LGU+는 '08년 이후 SKT 보다 5천원 이상 낮았다. 고객 1인당 월 평균 요금이 4만 4천원 이하에 머물던 LGU+는 '13년 상반기 평균 1만 6천원이 증가하며 사상 최초로 요금 6만원 시대를 여는 동시에 처음으로 SKT를 앞섰다.

LGU+가 높은 요금에 정착할 수 있었던 것은 무선데이터 만족률이 높았기 때문이다(참고: [텔레콤 리포트 12상-03, LGU+, LTE로 도랑 치고 가재 잡고](#)). MVNO는 최근 3만원 후반 대로 산업평균보다 1만8천원 정도 낮다.

4) 휴대폰 요금 만족률



Q. 휴대폰 이용 요금은 한 달 평균 얼마 정도입니까? 최근 3달간을 기준으로 적어주시요.
주1) 2차는 조사 진행 하지 않음

* 만족도: 5점 척도 중 4점 이상 비율

[그림 4. 휴대폰 요금 만족률 '05년~'14년]

- 휴대폰 요금은 이동통신 소비자들 가장 불만스러워하는 점이다. 2G, 3G 시절 요금 만족률은 20%대 초중반에 머물렀다. LTE 시대가 열리며 20%대 후반에 이르렀으며, '14년 처음으로 30%대에 진입했다. 이용요금이 1만원 이상 올라갔음에도 불구하고 만족률도 올랐다는 것은 소비자들 가격만한 가치를 인정하고 있음을 보여준다. 보기 드문 소비자-기업 win-win 사례라 할 수 있다. 그러나 음성통화 품질만족률 50%대, 무선인터넷 40%대라는 점을 고려하면 이제 30%대에 턱걸이한 요금 만족률은 아직 미흡하다.
- 통신 3사 중 가격대비 가치, 요금 만족 측면에서 강자는 LGU+였다. 실제로 가격이 낮았기 때문이다. '08년 하반기 이후 LGU+ 만이 30%대의 만족률을 유지해 왔으며, SKT는 거의 전 기간에 걸쳐 최하위 수준이었다.

For more Information

문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 논현로 650-1 하이빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr; www.invight.co.kr

- LTE가 본격화 된 '13년 상반기 이후 LGU+는 사상 처음으로 1인당 월 평균 요금 6만원 대를 열면서, 전반적인 요금 상승을 주도해 왔다. 이후 고요금제 가입 고객들을 유지하면서도 만족률 30%대를 유지하는 이변을 연출하며 LGU+만의 성공시대를 열어갔다. 그러나 7년 동안 유지되어 온 LGU+의 요금 만족률 우위가 위협받고 있다. 점점 똑똑해지는 소비자들이 이런 이변을 계속 용인할지 갈림길에 있다.
- 최근 KT를 필두로 출시된 데이터 중심 요금제는 시작한지 한달 반 만에 350만명이 가입했다. 휴대폰 요금과 더불어 요금 만족도에 어떤 변화를 가져올지 지켜볼 필요가 있다.

종합

- LTE 이전 SKT의 독주는 모든 부문에서 확고해 철옹성 같은 모습이었다. 그러나 LGU+의 LTE 공습은 시장의 상당 부분을 바꾸어 놓았다. LGU+는 무선 데이터 통신 만족도를 높이며 1위 자리에 올랐고, 서비스 가격의 대폭 인상을 주도해 소비자의 부담을 가중시켰다. 그러면서도 불만을 일으키지 않는 이변을 연출해 LGU+가 복치고 장구치는 독무대였다고 할 수 있다.

LTE 시장도 성숙기에 들어섰고, LGU+의 위세도 한풀 꺾이는 모습을 보이고 있다. 이제 중요한 과제는 다가오는 시대에 어떻게 대응할 것 인가다. 통신3사 모두의 명운이 달린 새로운 시대가 다가오고 있다. 제대로 준비하는 자만이 웃을 수 있을 것이다.

For more Information

문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 논현로 650-1 하이빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

=====
 컨슈머인사이트는 2005년 상반기 이후 10년간 연2회 대규모 기획조사를 실시해 왔습니다. 이 조사결과는 지난 10년 간 공개되기 보다는 사내 참고자료로 주로 활용되어 왔으나, 앞으로 본격적으로 조사결과를 공유해 갈 계획입니다. 21차 조사(15상)도 이미 자료수집이 완료된 상황이며, 머지않아 지난 20차례의 결과와 함께 공개될 예정입니다.

응답대상자	전국 14세~64세 휴대폰 사용자
표본프레임	컨슈머인사이트 패널 및 주요 포털 회원 중 IBP 선정 (Invitation Based Panel)
표본추출방법	성별/연령 고려 할당 추출
자료수집방법	이메일 조사
표본 수	회당 4만명 (16차부터) * 15차까지 회당 8만명 이상
주요 정보	이동통신 이해 및 시장 Trend 파악 이동통신 서비스 및 단말기 품질경쟁력 파악
조사 주기	년 2회 (Bi-annual) 수행 상반기 3~4월, 하반기 : 9~10월 자료수집

[누적 표본구성 현황] 총 1,618,219 명

차수	사례수	차수	사례수
20차	41,874	10차	85,935
19차	41,390	9차	74,893
18차	42,195	8차	76,469
17차	44,168	7차	92,210
16차	73,365	6차	100,615
15차	88,967	5차	100,752
14차	81,344	4차	100,901
13차	85,605	3차	100,000
12차	87,426	2차	110,455
11차	88,876	1차	100,779

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

문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984

e-mail: parkkh@consumerinsight.kr, homepage: www.consumerinsight.co.kr

For more Information

문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 논현로 650-1 하이빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr