

막강한 애플의 제품만족도, 갤럭시 엣지에 한방 먹어

- 애플의 제품만족도, 2위 삼성 보다 100점 이상 높아
- 국산품, 부분적인 개선으로는 아이폰의 상품성 못 따라가
- 아이폰, 군계일학 엣지에 걸려 주춤했지만 건재

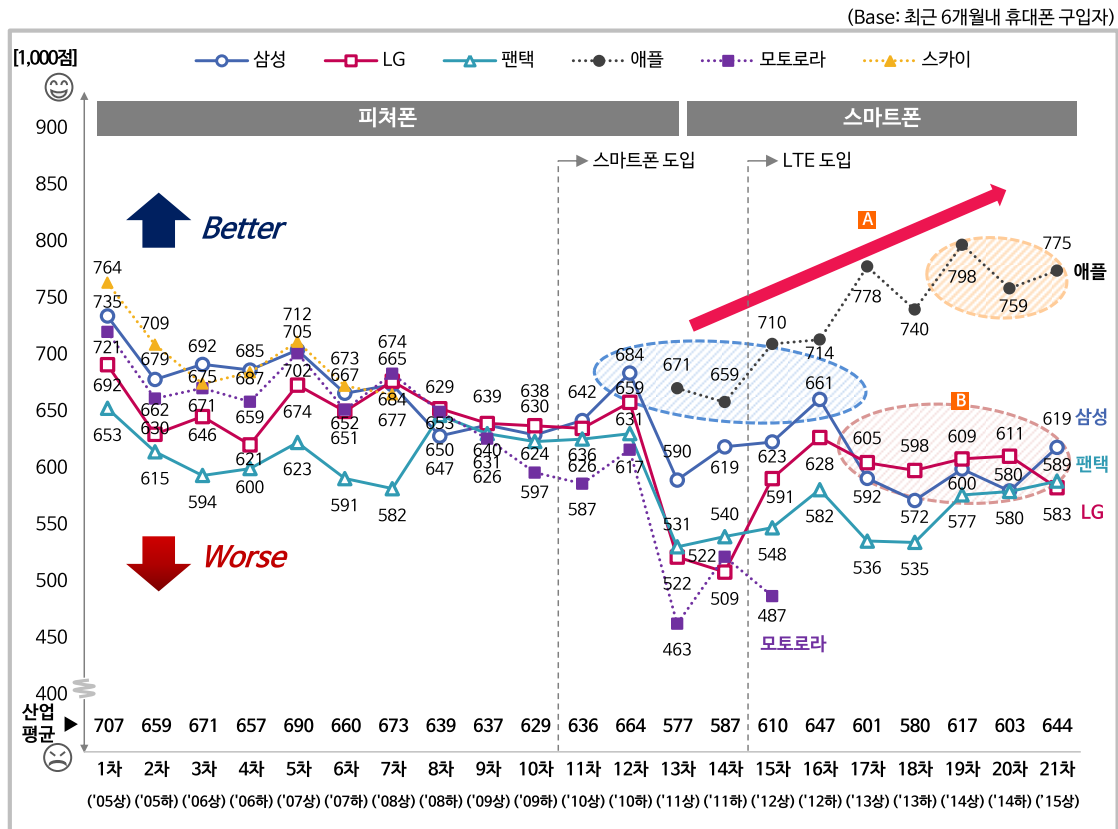
애플 아이폰이 기능/성능/디자인을 평가하는 제품만족도에서 탁월한 점수로 1위 브랜드 자리를 지켰다. 개별 모델에 대한 평가에서는 갤럭시 S6 엣지가 아이폰을 넘어 1위 모델이 되었으나, 아이폰은 여전히 제품 만족도의 거의 전 측면에서 국산을 크게 앞섰다. 제품의 부분적인 개선이나 뛰어난 특정 기능 하나로 아이폰의 경쟁우위를 따라잡을 수는 없다. 갤럭시 S6 엣지는 제품만족도에서 아이폰을 앞설 수 있는 방법을 가르쳐 준다.

소비자평가전문 리서치기관인 컨슈머인사이트(前 마케팅인사이트, 대표 김진국)가 2005년 이래 연 2회 실시해 온 이동통신 기획조사의 제21차 조사(2015년 4월 실시, 표본규모 40,461명)에서 최근 6개월 내(2014년 10월 ~2015년 4월) 스마트폰을 구입한 소비자 8,972명에게 스마트폰의 기능/성능/디자인 등 10개 부문에 대해 얼마나 만족하는지를 물었다. 10개 부문에 대한 만족도는 100점 만점, 이를 종합한 제품만족도는 1,000점 만점으로 산출했다. 그 결과 스마트폰 제품만족도의 산업 평균은 644점이었으며, 이는 1년 전인 14년 상반기(617점) 대비 27점, 2년 전인 13년 상반기(601점) 대비 43점이 높았다[그림1].

For more Information

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

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



Q. 현재 이용 중인 휴대폰 전반(디자인, 기능, 성능 등)에 대해 얼마나 우수 혹은 미흡하다고 생각하십니까?
주1) 13차부터 스마트폰 구입자로 응답자 기준 변경

* 단위: 1,000점 만점 기준

[그림 1. '05년~'14년 제품만족도 점수]

1) 브랜드 제품만족도

제품만족도를 브랜드별로 보면 2009년 출시 이후 현격한 우위를 유지해 온 애플은 이번 조사에서 평균 775점(1,000점 만점)으로 고공행진을 계속했다. 2위인 삼성(619점)을 156점의 큰 차이로 앞서가며 부동의 1위임을 확고히 했다. 국내 브랜드들은 600점 내외에 머물러 약 150~200점의 큰 차이가 있는 1강 3약의 경쟁구도에서 3약임을 분명히 했다.

국내 브랜드 사이에서는 최근 삼성의 상승세가 뚜렷하다. 지난 4차례 조사에서 삼성을 앞서며 2위를 차지했던 LG는 G3 이후 이렇다 할 후속작을 내놓지 못하고, G4의 출시가 늦어 LTE 이후 처음으로 팬택에도 뒤지는 수모를 겪었다.

제품만족도는 제품의 '디자인·화질·어플 구동속도·멀티미디어크기·사용성·내구성·터치성능·최신기술' 등 10개 부문으로 구성되어 있으며, 각 부문은 100점 만점이다. 애플은 총 10개 부문 중 '내구성·튼튼함'을 제외한 9개 부문에서 경쟁사들을 앞섰으며, 9개 부문 모두에서 산업평균 보다 10점 이상 높은 점수를 받았다[표1].

For more Information

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

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

국내 3사 중 그 누구도 9개 부문 어디에서도 10점 이하의 차이까지 애플에 근접한 사례가 없다. 이는 애플의 제품력이 얼마나 막강한지, 동시에 국산폰이 애플에 비하면 얼마나 취약한지를 극명하게 보여준다.

<표 1. '15년 상반기 브랜드별 제품만족도 점수>

(최근 6개월내 스마트폰 구입자)

	사례수 (명)	종합 만족도 ^{주1)} [1,000점 만점]	스마트폰 부문별 만족도 ^{주2)} [100점 만점]										종합체감 만족도 ^{주3)} [Top2 Box%]
			모양/ 디자인	크기/무게 /그립감	멀티 미디어 기능/성능	화질/ 해상도	어플 구동 및 처리속 도/안정성	사용성	터치 성능	최신 기술/ 기능 탑재	화면구성/ 메뉴 등 UI 디자인	내구성/ 튼튼함	
산업평균(Total)	(8,972)	644	68	64	67	69	57	64	65	61	65	59	59%
애플 아이폰	(1,950)	775	82	76	80	83	71	78	81	80	80	57	83%
삼성 갤럭시	(4,740)	619	64	62	66	67	55	61	61	58	62	61	55%
팬택 베가	(657)	589	66	58	58	61	48	58	56	56	60	63	53%
LGG	(1,522)	583	62	59	61	64	50	57	58	51	59	57	47%

주1) 종합만족도 - 각 부문별 점수에 중요도를 반영하여 산출한 것임

주2) 부문별 만족도는 중요도가 높은 순으로 정렬함

주3) 종합체감만족도 - 전반만족도(1~5점)에서 4점 이상을 준비율

이 결과는 아이폰의 제품만족도가 왜 국산폰 보다 150 ~ 200점 이상 높은지를 보여주며, 상품의 부분적인 개선으로는 도저히 극복하기 어려운 차이임을 절감케 한다. 10개 부문에 대해서 물은 뒤 종합적으로 어느 정도 만족하는지에 대한 질문에 '탁월' 또는 '뛰어남'이라고 답한 비율이 아이폰은 83%, 국내 브랜드는 50% 내외에 머물렀다.

2) 모델 제품만족도

브랜드에 대한 평가는 모델로부터 나온다. 모델 제품만족도(60사례 이상)에서 삼성 갤럭시 S6 엣지가 801점으로 1위를 차지했는데, 국내 스마트폰이 아이폰 보다 높은 점수를 받으며 1위에 오른 것은 이번이 처음이다[표2]. 이는 갤럭시 S6 엣지에 아이폰과는 확연히 구별되는 특징점이 있고, 그것이 소비자에게 어필했기 때문이다. '멀티미디어 기능/성능', '화질/해상도'에서 아이폰을 확실히 앞서고, '모양/디자인', '크기/무게/그립감'에서 경쟁력이 있었기 때문이다.

2위는 14년 상반기 조사에서 놀라운 점수(810점)로 1위를 차지한 아이폰 5S(785점)다[참고: 텔레콤 리포트 14상-02, 스마트폰 제품만족도 1위는 애플, 2위는?]. 출시 시기가 오래될수록 제품만족도가 하락한다는 것을 감안할 때 출시된 지 1년 6개월된 아이폰 5S의 점수는 놀라운 수준이라 할 수 있다. 1년 전인 출시 초기와 비교해 하락 폭이 25점에 불과하고, 신제품 아이폰 6 시리즈의 추월을 허용치 않았다. 다음으로는 아이폰 6와 아이폰 6플러스가 766점으로 나란히 3-4위에 올랐고, 갤럭시 S6(719점)가 5위를 차지했다. 갤럭시 S6 엣지는

For more Information

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

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

원형인 갤럭시 S6를 큰 차이로 앞선 아이폰 삼형제(5S-6-6플러스)를 누르고 1위에 올랐다는 점에서 꽤 거라 할 만 하다. 그러나 사용자 경험(사용성, 터치 성능, UI 디자인 등) 측면에서는 아직 극복해야 할 차이가 있음을 명심해야 한다.

<표 2 '15년 상반기 모델별 제품만족도 점수>

(최근 6개월 내 스마트폰 구입자)

순위		출시 년월	사례수 (명)	종합 만족도 ^{주1)} [1,000점 만점]	스마트폰 부문별 만족도 ^{주2)} [100점 만점]									
					모양/ 디자인	크기/ 무게/ 그립감	멀티 미디어 가능/ 성능	화질/ 해상도	어플 구동 및 처리 속도/ 안정성	사용성	터치 성능	최신 기술/ 기능 탑재	화면구성 /메뉴 등 UI 디자인	내구성/ 튼튼함
	산업평균(Total)		(8,972)	644	68	64	67	69	57	64	65	61	65	59
1	갤럭시 S6 엣지	'15.04	(129)	801	86	80	85	88	73	77	76	79	78	69
2	아이폰 5S	'13.10	(82)	785	86	80	77	80	69	81	82	81	81	61
3	아이폰 6	'14.10	(1,268)	776	82	78	81	83	71	78	81	81	80	55
4	아이폰 6 플러스	'14.10	(569)	776	81	72	80	85	73	77	82	80	80	59
5	갤럭시 S6	'15.04	(251)	719	74	74	77	77	68	68	70	72	68	66
6	갤럭시 노트 4	'14.09	(604)	672	67	63	74	76	58	66	68	65	67	66
7	갤럭시 노트4 S-LTE	'15.01	(749)	647	65	61	70	72	59	63	65	64	64	62
8	갤럭시 노트 엣지	'14.10	(231)	644	69	59	70	71	55	62	61	66	66	60
9	G3	'14.05	(130)	641	67	65	68	73	53	63	65	60	63	60
10	갤럭시 A5	'15.01	(277)	627	65	66	66	66	57	62	60	56	62	62

*본 자료는 사례수 60명 이상인 총 32개 모델 중 상위 10개 모델만 제시한 것임

주1) 종합만족도 - 각 부문별 점수에 중요도를 반영하여 산출한 것임

주2) 부문별 만족도는 중요도가 높은 순으로 정렬함

주3) 종합체감만족률 - 전반만족도(1~5점)에서 4점 이상을 준비율

아이폰의 제품력 우위는 극복하기 극히 어려울 것으로 전망되어 왔다. 그러나 갤럭시 S6 엣지로의 혁신적 변신을 이끈 기술적 진전은 이를 뛰어 넘게 만들었다. 아직 아이폰과 갤럭시 간에는 현격한 차이가 있으며, 이러한 차이는 부분적 개선이나 향상으로는 극복되지 않는다. 혁신과 창조 만이 문제를 해결할 수 있다. 국산 스마트폰이 온전한 경쟁력을 갖추려면 여러 번의 혁신과 창조를 거쳐야 할 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. 위 결과는 '15년 상반기(21차), 이동통신 기획조사'로 부터 발췌한 것입니다.

응답대상자

전국 14세~64세 휴대폰 사용자

표본프레임

컨슈머인사이트 IBP
(Invitation Based Panel)

표본추출방법

성별/연령 고려 할당 추출

자료수집방법

이메일 조사

표본 수

회당 4만명 이상(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 1,658,680명

차수	사례수	차수	사례수
21차	40,461	10차	85,935
20차	41,874	9차	74,893
19차	41,390	8차	76,469
18차	42,195	7차	92,210
17차	44,168	6차	100,615
16차	73,365	5차	100,752
15차	88,967	4차	100,901
14차	81,344	3차	100,000
13차	85,605	2차	110,455
12차	87,426	1차	100,779
11차	88,876		

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