

통신사 고객만족도 SKT 하락, KT 상승, LG U+ 정체

- SK텔레콤은 여전히 가장 높지만 하락세로 전환
- LG U+는 최근 정체 상태로 '알뜰폰'보다 만족도 낮아
- KT는 고객만족도 개선되며 3사 중 요금 만족도 1위

최근 KT의 움직임이 심상치 않다. 업계에 따르면 지난 6월 KT의 LTE 점유율이 서비스를 시작한 이래 역대 최대로 나타나고, 2분기 영업실적도 크게 개선되었다고 한다. 이러한 시장 성과 뒤에는 '고객만족도' 개선을 위한 꾸준한 노력이 있던 것으로 보인다. KT는 2015년부터 홀로 상승세를 타고 있다.

이동통신전문 리서치기관인 컨슈머인사이트(前 마케팅인사이트, 대표 김진국)가 2005년 이래 연 2회 실시해 온 이동통신 기획조사의 제23차 조사(2016년 4월 실시, 표본 규모 39,355명)에서 각 통신사의 고객만족도를 조사했다. 여전히 SK텔레콤에 대한 만족도가 가장 높긴 했지만 변화의 바람이 감지되고 있다.

지난 15년 하반기 SK텔레콤은 LTE 도입 초기에 크게 떨어졌던 체감 만족률을 2010년 이래 최고 수준(64%)으로 끌어올렸다[그림 1]. 하지만 6개월 만에 다시 61%로 3%p가 하락하며 50%대로의 후퇴 가능성을 보였다. LG U+도 최근 답보 상태로 알뜰폰(MVNO)보다 만족도가 낮게 나타났다. 알뜰폰 업계가 최근 LTE 위주로 체질 개선을 하며 내세운 '저렴한 요금'과 생각보다 괜찮은 '품질'에 대한 소비자 반응이 호의적이기 때문이다.

한편 LTE 도입 이후 통신 3사 중 가장 낮은 만족 수준을 보이며 고전하던 KT는 15년부터 분위기 전환에 성공한 모습이다. 사상 처음으로 LTE 시장 내 점유율이 30%를 넘어서고, 만족도도 사상 최고치(52%)를 돌파해 평잡고 알도 먹는 성과를 만끽하고 있다.

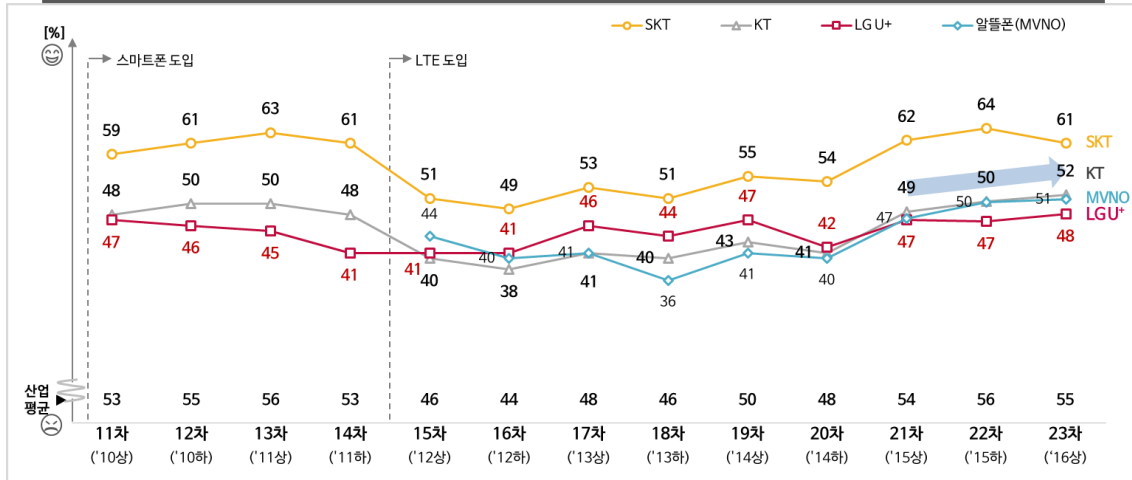
For more Information

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

[그림 1] 2010년~2016년 스마트폰 도입 이후 가입 통신사 종합 체감 만족률

(Base: 14~64세 가입자, 회당 4인명 내외)



Q. 현재 사용하고 있는 통신사의 통화품질, 요금, 고객센터, 휴대폰(단말기), 무선인터넷, 회사 이미지 등 모든 사항을 고려할 때, 전반적으로 얼마나 만족 혹은 불만족하십니까?

* 만족률(%): 10점 척도 중 7점 이상 비율

통신 서비스의 어떤 요인이 고객만족도에 큰 영향을 주고, 각 요인에 대한 만족률은 어떤 수준인지 확인 해 보았다[표1]. 영향이 가장 큰 것은 '요금'이었다. 통신 3사는 30%대의 만족률로 큰 차이가 없었다. 반면 알뜰폰의 만족률은 56%로 3사에 비해 20%p 정도 높았다. 알뜰폰이 대부분의 측면에서 큰 차이로 타사에 뒤집 에도 불구하고, LG U+를 앞서고 KT와 비슷한 만족도를 보인 이유도 여기에 있다.

[표 1] '16년 상반기 통신사 세부 속성별 만족률

(Base: 14~64세 가입자)

만족도 영향력 순위	'16년 상반기 통신사 세부 속성별 체감 만족률				
	(사례수)	SKT (18,540)	KT (10,888)	LG U+ (8,489)	알뜰폰 (1,438)
1위	요금	34.4	37.3	36.7	56.3
2위	이미지	61.0	47.2	42.2	31.1
3위	데이터 서비스	50.8	45.3	41.8	38.9
4위	부가서비스 및 혜택	46.1	36.5	31.5	20.9
5위	음성 통화품질	61.9	50.4	47.6	49.7
6위	고객응대 서비스	62.2	51.0	52.5	31.4
7위	프로모션/이벤트	37.6	32.8	28.2	22.4
8위	개통 가능 휴대폰	52.0	45.8	41.2	32.7
9위	광고	43.2	34.3	33.4	19.8

■ '16년 상반기 요금 만족률: 연령별 분석

	SKT	KT	LG U+	알뜰폰
(사례수)	(18,540)	(10,888)	(8,489)	(1,438)
10대	50.4	58.1	40.7	57.1
20대	35.7	40.9	34.3	67.6
30대	31.7	34.4	41.0	68.2
40대	34.1	36.9	37.1	60.2
50대 이상	32.8	33.3	34.5	40.6

Q. 현재 이용 중인 통신사에 대해 각 속성별로 얼마나 만족 혹은 불만족하십니까?

* 영향력: 종합체감만족률(중속변수)에 각 세부속성(독립변수)이 미치는 영향력 순위 (회귀분석으로 산출)

* 만족률(%): 5점 척도 중 4점 이상 비율

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

사실 '저렴한 요금'은 피쳐폰 시절부터 LG U+가 강점을 보여 왔던 분야였다. 그러나 알뜰폰이 출시되며 순식간에 우위를 잃었다. 또한 LTE가 보편화 되면서 경쟁사와의 격차가 점차 줄어들더니 이번 16년 상반기에 근소한 차이지만 'KT'에 추월 당해 유일한 강점을 잃었다.

KT는 어떻게 '요금' 부문에서 우위에 설 수 있었을까. 가장 큰 공은 10대~20대 '젊은 층'에게 있어 보인다. 연령별로 보면 KT를 이용 중인 10대, 20대의 '요금 만족도' 수준이 경쟁사 대비 유독 높았다. 20대 초반 젊은 층을 공략하기 위해 출시한 'Y24 요금제'의 영향이 컸을 것으로 추측된다. TV 광고를 통해 Y세대에게 필요한 요금제라는 점을 대대적으로 어필했던 것이 타겟과 주변 연령층에 적중한 것이다. 또한 데이터 니즈가 큰 10대, 20대 초반의 사용 패턴에 맞춘 '데이터 이월', '패밀리박스' 등의 부가서비스에 대한 반응도 좋아 보인다. 최근에도 'Y틴 요금제', 'Be Y 폰' 등 Y 시리즈라는 이름으로 Y세대를 겨냥한 서비스를 계속 출시하고 있어 하반기에도 이러한 긍정적인 반응은 계속 될 것으로 전망된다. 향후 KT의 행보에 기대가 되는 것도 이 때문일 것이다.

=====
컨슈머인사이트는 2005년 상반기 이후 11년간 연2회 대규모 기획조사를 실시해 왔습니다.

위 결과는 '16년 상반기(23차) 이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다.

응답대상자	전국 14세~64세 휴대폰 사용자
표본프레임	컨슈머인사이트 IBP (Invitation Based Panel)
표본추출방법	성/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 1,738,207명

차수	사례수	차수	사례수
23차	39,355	11차	88,876
22차	40,172	10차	85,935
21차	40,461	9차	74,893
20차	41,874	8차	76,469
19차	41,390	7차	92,210
18차	42,195	6차	100,615
17차	44,168	5차	100,752
16차	73,365	4차	100,901
15차	88,967	3차	100,000
14차	81,344	2차	110,455
13차	85,605	1차	100,779
12차	87,426		

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 히아빌딩 4F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr