

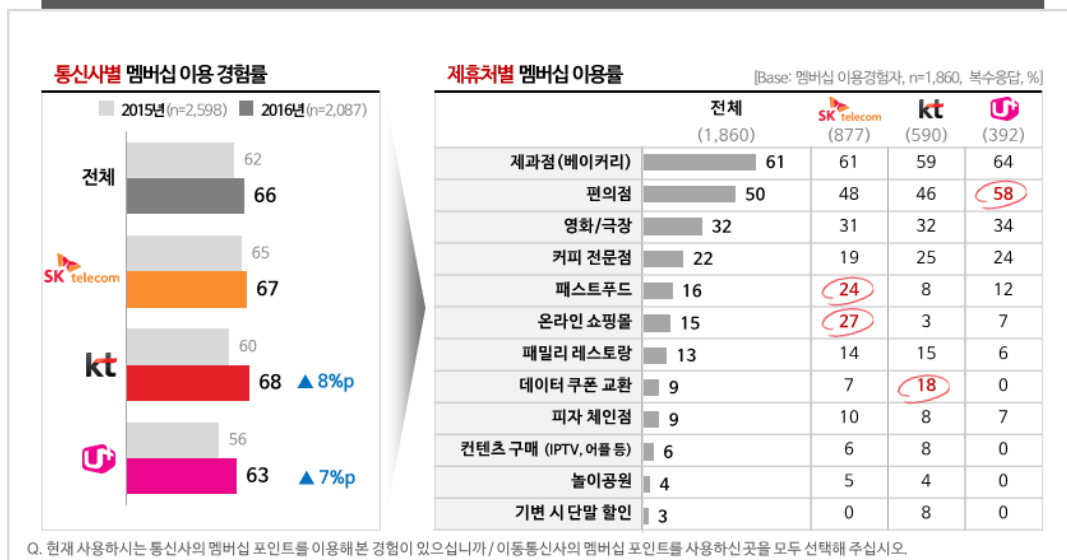
통신사 멤버십, 이용률은 올랐지만 만족도는 내려가

- 멤버십 이용률 KT와 LG U+ 크게 상승
- 멤버십 이용은 '제과점', '편의점', '영화/극장' 등 소수에 집중
- 멤버십 만족률은 LG U+ 상승, SKT 하락

단말기유통구조개선법(이하, 단통법) 도입 이후 '기존 고객 지키기'에 나선 통신사들은 멤버십을 적극 활용했다. 그 결과 고객의 멤버십 이용률은 전년보다 높아졌지만 만족률은 낮아졌다. LG U+만이 이용률도 높이고 만족률도 높이는 성과를 거두었다.

이동통신 가입자 중 66%가 최근 6개월 내 멤버십 이용경험이 있다고 했다[그림1]. 이는 1년 전에 비해 4%p 증가한 수치이다. 멤버십 이용경험률은 KT와 LG U+가 전년 대비 각각 8%p, 7%p 크게 상승했고 SKT는 미미했다(2%p 상승). 이용률이 가장 높은 제휴처는 '제과점(61%)'이었으며, 그 다음은 '편의점(50%)', '영화/극장(32%)', '커피 전문점(22%)'의 순이었다. 이외는 모두 이용률이 20%에 미치지 못해 제휴업종은 많지만 실제 이용률은 낮음을 알 수 있다. 통신사별로는 SK텔레콤은 '패스트푸드', '온라인 쇼핑몰', KT는 '데이터쿠폰 교환', LG U+는 '편의점'에서 상대적으로 이용률이 높았다.

[그림 1] 멤버십이용경험률



For more Information

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

서울시 강남구 봉은사로 129 거평타운 19F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

이용률이 증가한 만큼 멤버십에 대한 만족률도 높아졌을까? 결과는 그렇게 긍정적이지 않았다. 멤버십에 대한 만족률은 49%로 전년 대비 2%p 하락했다[그림 2]. SK텔레콤은 51%로 3사 중 가장 높지만 전년 대비 7%p 하락했고, KT 역시 2%p 하락했다. LG U+만이 크게 상승(11%p)했다. 이는 LG U+가 지난 해 선보인 '나만의 콕' 멤버십 서비스가 효과를 거둔 것으로 보인다. 나만의 콕 서비스는 '영화', '푸드(커피 전문점)', '쇼핑', '교통' 카테고리 중 하나를 선택해 더 큰 할인 혜택을 볼 수 있을 있는 제도이다.

[그림 2] 멤버십 만족률



단통법 이후 보조금 경쟁이 축소되면서 멤버십 경쟁이 확대되었고, 제휴처 역시 수십 개로 증가했다. 그러나 고객들이 6개월 내 이용해 본 제휴처는 평균 2.5종으로 제과점, 편의점, 영화/극장 등 소수에 집중되어 있고, 만족률은 하락세다. 이용률과 만족률이 모두 높은 제휴조건을 만들어야 소비자-통신사-제휴처 모두가 윈윈이 될 수 있을 것이다.

이 조사결과는 이동통신 전문 리서치기관인 컨슈머인사이트(前 마케팅인사이트, 대표 김진국)가 2005년 이래 연 2회 실시해 온 이동통신 기획조사의 제24차 조사(2016년 10월 실시, 표본 규모 38,405명)로부터 나온 것이다.

컨슈머인사이트는 2005년 상반기 이후 12년간 연2회 대규모 기획조사를 실시해 왔습니다.

위 결과는 '16년 하반기(24차) 이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다.

For more Information

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

서울시 강남구 봉은사로 129 거평타운 19F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr

◆ 참고: 컨슈머인사이트 '이동통신 기획조사' 개요

응답대상자	전국 14세~64세 휴대폰 사용자	[누적 표본구성 현황] 총 1,776,612 명			
표본프레임	컨슈머인사이트 IBP (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				

차수	사례수	차수	사례수
24차	38,405	12차	87,426
23차	39,355	11차	88,876
22차	40,172	10차	85,935
21차	20,461	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

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.kr서울시 강남구 봉은사로 129 거평타운 19F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr