

번호이동보다는 '기기 변경'이 좋아요

- 정부의 보조금 규제 효과 거두고 있어
- 소비자의 태도도 기변 선호로 선회

정부의 휴대폰 보조금 규제 정책으로 지난해 '휴대폰 기기변경(기변)' 가입이 '통신사 전환(전환)' 가입을 앞지른 것으로 조사됐다. 실제로 소비자 인식 또한 번호 이동보다 기변 쪽으로 기울고 있다. 보조금 차별 지급을 금지하는 '단말기 유통구조 개선법'이 올해 통과되면 이 같은 추세는 더 굳어질 것으로 보인다.

휴대폰 전문 리서치회사인 마케팅인사이트(대표 김진국)가 최근 발표한 '2013 텔레콤 리포트'에 따르면, 정부의 휴대폰 보조금 규제 정책이 계속되면서 지난 한 해 기변 가입자 비율이 전환 비율을 앞질렀다.

LTE 단말기가 대중화되면서 통신사 간 '가입자 빼앗기' 식의 경쟁 과열로 12년 하반기에는 통신사 전환 비율이 55%까지 치솟았으나, 13년 상반기에는 다시 기변 고객이 54% 수준으로 올라서면서 역전됐다. 이는 방송통신위원회(방통위)에서 휴대폰 과열 보조금에 대해 13년 초반부터 '이통 3사 영업정지 및 과징금 부과'라는 최고 수준의 제재를 가하면서 시장이 어느 정도 안정화된 결과인 것으로 풀이된다. 이러한 정책 기조는 하반기까지 효과를 보이며 기변 비율 55% 수준을 유지했다.

통신사별로도 13년 상반기에 기변 고객이 급증했음을 알 수 있다. SKT는 2012년 하반기에 55%이던 기변 비율이 13년 상반기에 62%로 늘었으며, KT와 LG U+도 각각 45%, 28%에서 55%, 37%로 뛰었다. 특히 LG U+는 13년 하반기에도 꾸준히 기변 비율이 증가하며 41%까지 올라 눈에 띈다.

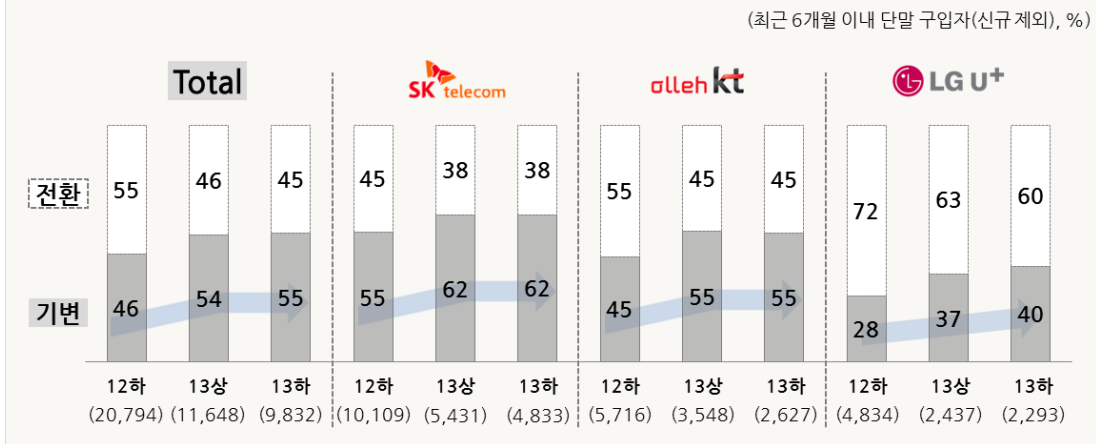
[표1]

For more Information

문의: 박경희 부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

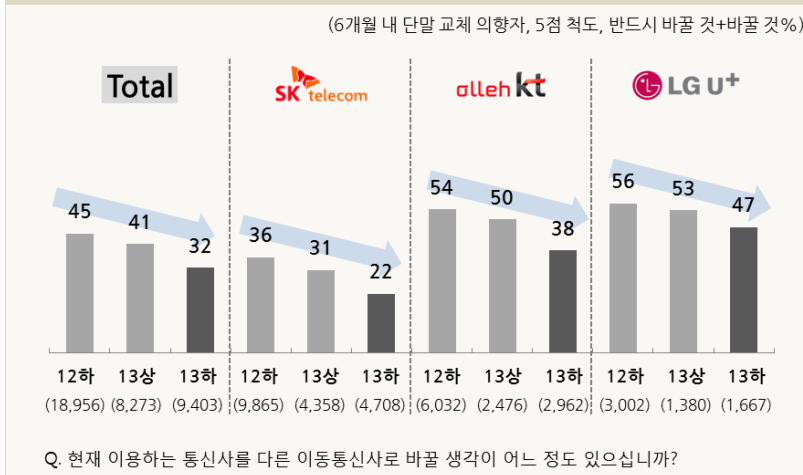
[표1] 통신사 간 가입자 이동 추이



이러한 통신 시장의 변화는 정부의 강력한 정책에 더해 소비자 태도 또한 변화된 결과인 것으로 보인다. 2012년 하반기만 해도 통신사를 바꿔 가입하겠다는 의견이 45%(6개월 내 단말 교체 의향자)였으나 작년 하반기에는 32%로 10%p 넘게 줄었다.

[표2]

[표2] 통신사 전환 의향



이렇게 고객들이 통신사를 변경하기 보다 계속 이용하기로 생각한 데에는 '장기가입에 따른 혜택', '결합 상품 이용'과 같은 실질적인 혜택의 확대, '통신사 변경 시 번거로움'에 의한 피로감 등이 한 몫한 것으로 풀이된다.

For more Information

문의: 박경희 부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

통신사를 지속하고자 하는 고객의 증가로 기변 정책의 효과가 한동안 계속될 것으로 예상된다. 그렇다면 효율적인 기변 정책을 펼치기 좋은 통신사는 어디일까? 상대적으로 기존 고객을 지키기에 좋은 통신사는 '장기가입/VIP 혜택'이나 '멤버십', '기업 이미지'에 대해 고객의 호평을 받는 SKT와 '저렴한 이용 요금/가격' 등 가격 전략 측면에서 강점을 보이는 LG U+일 것으로 판단된다. KT는 '결합 상품' 외에는 이렇다 할 차별적 요소가 적어 기존 고객을 지키기 위해서는 남다른 노력이 필요할 것으로 보인다.

[표3]

[표3] 통신사 지속이용의향 이유

(6개월 내 단말 교체 의향자 중 통신사 지속의향자, %)

	전 체	현 이용통신사		
		SKT	KT	LG U+
(사례수)	(2,740)	(1,845)	(615)	(266)
장기 가입/VIP 혜택 때문에	41	46 ✓	34	25
통신사 변경 시 번거로움 때문에	33	31	36	37
결합상품을 이용하기 위해	30	28	35 ✓	28
음성통화 품질이 좋아서	29	35 ✓	14	19
기업 이미지가 좋아서	28	31 ✓	20	23
멤버십 혜택이 좋아서	27	32 ✓	17	19
저렴한 이용 요금/요금 할인	23	20	25	36 ✓
고객 서비스가 좋아서	21	23	14	19
무선인터넷/데이터가 좋아서	20	19	21	27 ✓
요금제가 마음에 들어서	16	13	18	28 ✓
마음에 드는 휴대폰이 있어서	13	13	13	15
일률적 가입/지인이 부탁해서	12	11	14	10
휴대폰 가격이 저렴해서	4	2	8	11 ✓
기타	3	3	3	1
특별한 이유 없다	5	4	8	5

* MVNO통신사는 사례수가 적어 제시하지 않음

Q. 현재 이용하는 통신사를 계속 이용하시려는 이유를 모두 선택해 주십시오.

올해에도 통신사 간 승부수는 타사 고객을 '데려오기'보다는 기존 고객을 지킬 수 있는 '기변 정책'에 초점이 맞춰질 전망이다. 이미 통신사마다 '착한 기변', '좋은 기변' 등 기변 마케팅 프로그램을 경쟁적으로 내놓고 있어 이후 행보에 관심이 모아진다.

For more Information

문의: 박경희 부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

[제18차 이동통신 기획조사 개요]

- 조사명: 2013년 하반기 이동통신 기획조사
- 조사기관: (주)마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사대상: 14 ~ 64세 휴대폰 보유자
- 조사내용: - 이동통신 서비스 및 단말기 구매/사용행동, 만족도, 브랜드 선호도 등
- 통화/제품 품질 평가 (경험품질)
- 조사기간: 2013년 10월 21일 ~ 11월 7일
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 42,195명

위 조사 결과는 품질평가 전문 리서치 회사인 (주)마케팅인사이트(대표: 김진국)에서 2013년 10월~11월에 실시한 '18차 이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다. 이 조사는 매년 2회 상/하반기로 나누어 4월과 10월에 실시되며, 매회 4만여명(2012년 하반기까지는 8만명 이상)의 이동통신 소비자가 참여하는 국내 유일의 이동통신 전문 기획조사입니다.

위 조사 결과는 사전 서면 허가 없이 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

Copyright © Marketing Insight. All rights reserved.

For more Information

문의: 박경희 부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr