

얼리어답터가 본 스마트워치, 아직은 기대 이하

- 기대 대비 유용성 낮아
- 기본 성능부터 개선이 시급해

2012년 4월 시장에 첫 선을 보인 스마트워치의 보급이 부진해 전체 스마트폰 이용자의 1%만이 보유하고 있는 것으로 나타났다. 스마트워치 구입자들은 통화와 메시지 수신 등 커뮤니케이션 기능을 기대하며 구입했지만, 실제 유용성에 대해서는 아쉽다는 평가를 했다. 비싼 가격에 비해 배터리 유지시간이 짧고, 한정된 어플만 사용할 수 있다는 단점이 주된 불만이었다. 스마트워치에 대한 만족도는 스마트폰에 비해 떨어지는 수준이었다.

휴대폰전문 리서치회사 마케팅인사이트(대표 김진국)의 19차 이동통신 기획조사(2014년 3~4월 조사)에서 스마트워치를 갖고 있는지 물었다. 전체의 1%만이 스마트워치를 갖고 있었고, 이들이 스마트워치를 구입한 이유는 통화(47%), 메시지 수신(44%), 시계(38%), 알림(35%) 기능 등을 기대했기 때문이다[표1]. 실제 구입 후에는 메시지 수신기능이 가장 유용하다고 평가했으며, 통화기능에 대한 만족은 기대에 미치지 못했다. 8개의 스마트워치 기능 중 구입 전 기대했던 것보다 더 유용하다고 느낀 것은 단 한가지도 없었다. 스마트워치 이용자들의 만족도가 낮은 이유로는 '배터리가 금방 닳아서(36%)', '가격이 비싸서(35%)', '쓸 수 있는 어플이 한정되어서(31%)'였다[표2].

For more Information

문의: 박경희 수석부장 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] 스마트 워치 기대 및 만족 기능

(스마트워치 이용자, 복수응답, %)

	구입 전 기대 기능	구입 후 만족 기능	기대 대비 Gap
(사례수)	(393)		
통화	47 ✓	32 ✓	-15
메시지 수신	44 ✓	39 ✓	-5
시계	38	29	-9
일정, 메모 등 알림	35	28	-7
카메라	34	27	-6
음성 인식	29	22	-7
음악/사진 등 멀티미디어	24	16	-8
피트니스/헬스케어	20	17	-3

Q. 스마트워치를 구입하시기 전에 기대하셨던 기능을 모두 선택해 주십시오.
Q. 그렇다면 스마트워치를 실제 이용하시면서 가장 유용하다고 느끼신 기능은 무엇인가요? 해당되는 기능을 모두 응답해 주십시오.

[표2] 불만족 이유

(스마트워치 불만족자, n=227, 복수응답, %)

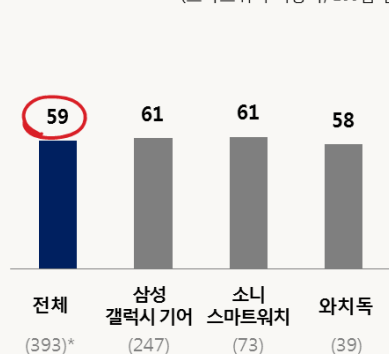
배터리가 금방 닳아서	36 소니 ↑
가격이 비싸서	35 삼성 ↑
쓸 수 있는 어플이 한정되어서	31
디자인이 별로여서	21 삼성 ↑
화면 UI가 별로여서	17
착용감이 좋지 않아서	17
통화가 불편해서/통화품질이 별로여서	16
기능 사용/조작이 불편해서	16
작동오류 및 잔고장이 많아서	12 소니 ↑

Q. 현재 이용 중이신 스마트워치 000에 대해 만족스럽지 않은 이유는 무엇인가요?

현재 사용 중인 스마트워치에 대한 전반 만족도 점수는 59점(100점 만점)이다[그림1]. 이 점수는 6개월 내 스마트폰 구입자의 만족도 점수(69점) 보다 크게 낮은 수준이다[첨부 표4 참조]. 브랜드 별로는 삼성 갤럭시 기어와 소니 스마트워치가 61점으로 동등한 수준이었고 와치독(58점)은 다소 뒤쳐졌다. 하지만 '매우 만족', '약간 만족'이라고 응답한 비율은 소니(54%)가 삼성(43%)에 비해 10%p 이상 앞섰다. 부문별로 보면 소니 스마트워치는 화면 터치 기능, 본체 및 밴드 디자인, 무게 및 착용감 부문에서 경쟁 브랜드 대비 우수하다는 평가를 받았다. 이는 갤럭시 기어에 비해 무게가 가볍고 밴드를 교체할 수 있다는 점이 긍정적으로 평가되었기 때문으로 보인다.

[그림1] 전반 만족도 점수

(스마트워치 이용자, 100점 만점)



* 기타 브랜드 응답자 수: 쿼크토크(19명), 기타(15명)

Q. 현재 이용 중이신 스마트워치의 각 항목에 대해 얼마나 우수 혹은 미흡하다고 생각하시는지 평가해 주십시오. (5점 척도)

[표3] 스마트워치 만족율

(스마트워치 이용자, 5점 척도, Top2Box%)

		산업평균 (Total)	스마트워치 브랜드		
			삼성 갤럭시 기어	소니 스마트워치	와치독
(사례수)		(393)*	(247)	(73)	(39)
종합 만족율 [TOP2%]		42	43	54	36
부문별 만족율 [TOP2%]	기능 편리성	44	46	44	51
	화면 터치 기능	42	43	54 ▲	30
	본체 및 밴드 디자인	41	39	52 ▲	44
	UI 디자인	39	39	42	44
	무게 및 착용감	38	37	51 ▲	29
	배터리 성능	35	35	42	39
종합 만족도 [100점 만점]		59	61	61	58

For more Information

문의: 박경희 수석부장 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

현재까지는 삼성 갤럭시 기어의 브랜드 점유율은 63%로 시장을 선점한 것처럼 보이지만 아직 스마트워치의 시장침투율은 1%에 지나지 않는 도입기에 있다[텔레콤리포트 19-05호 스마트워치 '갖고 있다' 1%, '사겠다'는? 참조]. 하반기에는 애플, 구글, LG 등의 제조사들은 전화, 헬스 기능 등을 강화한 더욱 진화된 형태의 제품 출시를 계획하고 있다. 정체되어 가고 있는 스마트폰 시장에서 스마트워치가 제조사들의 효자상품이 될 수 있을 지는 지켜봐야 할 일이다.

===== 첨부 =====

[표4] 스마트폰 브랜드 전반 만족도

(6개월 내 스마트폰 구입자, 100점 만점)		
	(사례수)	만족도 점수
산업 평균 (Total)	(41,390)	69
애플	(3,037)	81
삼성	(24,854)	70
LG	(8,130)	67
팬택	(4,452)	62

Q. 현재 사용하고 있는 휴대폰의 디자인, 기능, 성능 및 제조사 이미지, A/S 등 모든 사항을 고려했을 때, 000 브랜드 전반에 대해 얼마나 만족 혹은 불만족하십니까?

For more Information

문의: 박경희 수석부장 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

[제 19차 이동통신 기획조사 개요]

- 조사명: 2014 상반기 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: 2014년 3월 24일 ~ 4월 15일
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 41,390명
(이 중 스마트워치 사용자 393명을 대상으로 함)

위 조사 결과는 이동통신 전문 리서치회사인 (주)마케팅인사이트(대표: 김진국)에서 2014년 4월 실시한 '19차 이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다. 이 조사는 매년 2회 상/하반기로 나누어 4월과 9월에 실시되며, 매회 4만여명의 이동통신 소비자가 참여하는 국내 유일의 이동통신 전문 기획조사입니다.

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

For more Information

문의: 박경희 수석부장 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