

알뜰폰, '저렴한 요금' 달고 훨훨~

- 통화, 데이터를 최대 50% 저렴하게 사용해
- 가격대비 만족도 높아

이동통신 3사가 보조금 전쟁과 영업정지로 홍역을 앓고 있는 반면 알뜰폰 시장에는 순풍이 불고 있다. 2011년 말 정부와 업계가 적극적으로 활성화 정책을 추진한지 2년 만에 가입자 수가 300만명을 돌파하는 등 알뜰폰은 오랫동안 시장을 과점해 온 통신 3사의 경쟁구도를 위협하고 있다. 알뜰폰 가입자가 크게 증가할 수 있었던 원인은 바로 '요금 경쟁력'이다.

이동통신 전문 리서치회사인 마케팅인사이트(대표 김진국)가 휴대폰 보유자 41,390명에게 이동통신 서비스 관련 태도에 대해 물은 결과, 알뜰폰 가입자는 이동통신 3사 가입자(SK텔레콤/kt/LG U+)에 비해 비용에 더 민감한 모습을 보였다. 알뜰폰 가입자 중 78%는 '통신사 선택 시 요금이 제일 중요하다'고 답했으며, 71%는 '자신의 통화패턴에 맞는 요금제를 잘 고를 수 있다'고 응답했다[표1]. 반면 '휴대폰 가격이 저렴하다면 최신 유행폰이 아니어도 좋다'고 응답한 비율이 2/3(64%)로 이동통신 3사 가입자보다 25%p 높아 최신 휴대폰에 대한 니즈는 크지 않은 것으로 나타났다.

[표1] 이동통신 서비스 관련 태도

	(휴대폰 보유자, 5점 척도, %, yes)		
	알뜰폰	이통 3사	GAP (알뜰폰 이동통신사)
이동통신사 선택에는 어느 다른 것보다 요금이 제일 중요하다	78	59	+19
내 통화패턴에 대해 잘 알고 있어 나에게 맞는 요금제를 잘 고를 수 있다	71	58	+13
휴대폰 가격이 저렴하다면 최신 유행폰이 아니어도 좋다	64	39	+25
휴대폰은 나의 지위나 스타일을 대변한다	15	19	-5
(사례수)	(510)	(40,880)	

Q. 다음은 휴대폰에 대한 개인적인 태도입니다. 각 항목에 대해 어떻게 생각하시는지
평가해 주십시오.

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

현재 이용중인 통신사에 대해 얼마나 만족하고 있는지 묻은 결과 알뜰폰 이용자의 전반 만족률은 이동통신 3사 대비 9%p 낮았다(알뜰폰 41%, 이동통신 3사 50%)[표2]. 차원별로 보면 알뜰폰은 요금 만족률이 55%로 이동통신 3사(34%)보다 큰 차이로 높았으며, 기본 품질인 '음성 통화품질'의 만족률은 47%로 이동통신 3사(51%)와 근소한 차이만 있었다. 그러나 나머지 차원에서는 대부분 이동통신 3사가 크게 높았으며, 특히 '고객 응대 서비스', '광고', '이미지' 등의 차원에서는 20%p 이상 차이가 났다. 특히 차이가 크게 난 차원은 주로 마케팅과 관련된 부분으로, 이는 알뜰폰 사업자들이 부가서비스나 마케팅보다는 기본 품질과 가격에 집중한 결과로 보인다.

[표2] 현 이용 이동통신사 차원별 만족률

(휴대폰 보유자, 5점 척도, Top2, %)

	MVNO	이통 3사	GAP (알뜰폰 이동통신사)
전반 만족률	41	50	-9
요금	55	34	+21 ✓
음성 통화품질	47	51	-4
데이터 서비스	35	44	-9
개통 가능한 휴대폰	30	44	-14
고객 응대 서비스	28	53	-25 ✓
이미지	28	50	-22 ✓
프로모션/이벤트	20	29	-9
부가서비스 및 혜택	17	34	-17
광고	15	38	-23 ✓
(사례수)	(510)	(40,880)	

Q. 각 항목에 대해 얼마나 만족 혹은 불만족 하시는지를
응답해 주시기 바랍니다.

실제로 알뜰폰 요금제는 이동통신사 3사와 비교해 20%에서 최대 50%까지 저렴하다. 이동통신 3사 'LTE42/52/62'요금제의 데이터와 통화량을 CJ헬로비전 등의 알뜰폰에서는 '조건 없는 유심 LTE 21/26/31'과 같은 요금제를 통해 정확히 1/2 가격으로 제공하고 있다.

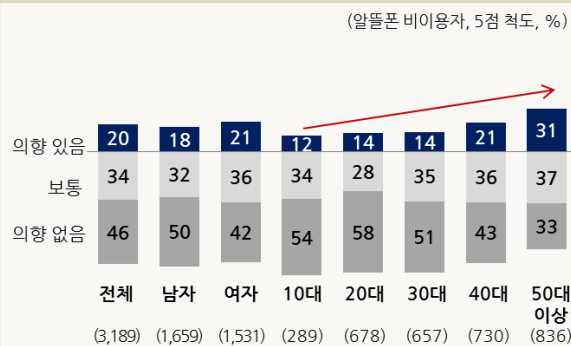
For more Information

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

한편, 이동통신 3사 가입자 3,189명에게 향후 알뜰폰을 이용하고 싶은지에 대해 물은 결과 '이용하고 싶다'고 응답한 비율은 20%로 낮게 나타났다[표4]. 이용의향은 연령별로 차이가 있는데, 10~30대의 젊은 층은 15%미만인 반면, 40, 50대는 각각 20%, 30%로 높았다. 알뜰폰을 이용하고 싶지 않은 이유로는 '잘 몰라서/신뢰할 수 없어서', '사후 서비스가 불안해서', '서비스가 제한적일 것 같아서'가 각각 40%로 높았다[표5]. 서비스에 대한 낮은 이해로 인한 불안감이 알뜰폰 이용에 주요 장벽으로 작용하고 있으며, 이는 시급히 극복해야 할 과제이다.

[표4] 알뜰폰 이용 의향



Q. 귀하께서는 향후 '알뜰폰'에 가입하여 이용할 의향이 어느 정도 있으십니까?

[표5] 알뜰폰 비이용 의향 이유

(알뜰폰 비이용 의향자, n=2,567, 복수응답, %)

잘 몰라서/신뢰할 수 없어서	40
A/S 등 사후 서비스가 불안해서	40
서비스(멤버십 등)가 제한적일 것 같아서	40
원하는 휴대폰 모델이 없을 것 같아서	37
통화품질이 좋지 않을 것 같아서	28
판매하는 곳을 잘 몰라서/신뢰할 수 없어서	26
데이터 제공량이 적을 것 같아서	25
이용요금이 별로 저렴하지 않을 것 같아서	12
기타	5

Q. 귀하께서 '알뜰폰'을 별로 이용하고 싶지 않은 이유를 모두 선택해 주십시오.

알뜰폰은 이동통신 3사보다 요금이 저렴하면서도 '음성 통화품질'의 만족도는 별로 떨어지지 않아서 '가격은 싼데 품질도 괜찮다'는 평가를 받고 있다. 최신 휴대폰이나 다양한 서비스에는 관심이 낮은 반면 가격에 민감한 40대 이상의 연령층을 타겟으로 서비스에 대한 불안감을 불식시킬 수 있다면 새로운 시장 기회를 잡을 수 있을 것이다.

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

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