

LTE 통화품질 문제점, LG U+가 가장 적어

- 문제점 가장 많은 통신사는 SKT
- 가장 문제점이 많은 조합은 'SKT'와 '애플 아이폰'

LG U+의 통화품질이 통신 3사 중 가장 문제점이 적은 것으로 나타났고, 그 다음은 KT, SKT 순이었다. SKT는 지난 3월에 발생한 통신 장애로 지난 반기 2위에서 최하위로 밀려났고, LG U+는 3반기 연속 1위 자리를 지켰다. 통화품질 문제점이 가장 적게 나타난 통신사와 단말기 제조사의 조합은 'LG U+'와 'LG G'였고, 그 반대로 가장 많은 문제점 수를 보인 조합은 'SKT'와 '애플 아이폰'이었다.

이동통신 전문 리서치회사 마케팅인사이트(대표 김진국)가 2005년 이래 연 2회 실시해 온 '이동통신 기획조사(19차)'에서 최근 6개월 내(2013년 10월~2014년 4월) LTE 스마트폰을 구입한 소비자 3,197명에게 통화와 관련된 결함 및 문제점들에 대해 물었다. 그 결과, 통화품질 관련 문제점 수의 산업 평균은 4.92건으로 LTE 도입 초기인 12년 상반기(6.24건) 이후 꾸준히 감소해왔다. 즉, 최근 2년 동안 LTE 통화품질이 지속적으로 향상되었음을 보여준다.

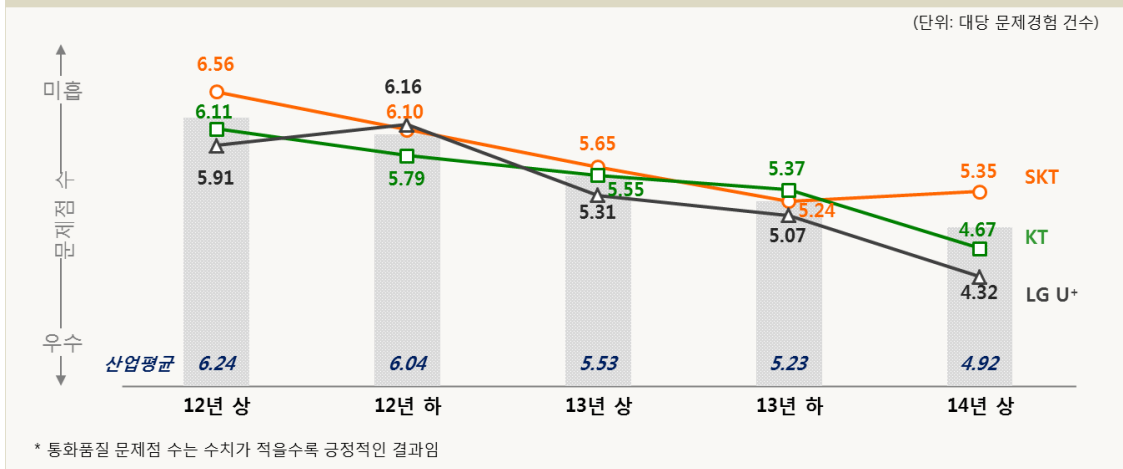
회사 별로 보면 LG U+는 12년 상반기 통화품질 1위로 시작해서 3위로 하락했다가 다시 3반기 연속 1위 자리를 차지했다. KT는 유일하게 4반기 연속 문제점의 감소세를 보여왔는데, 12년 하반기 이후 소폭 품질 향상을 보이다 광대역 LTE 서비스를 선점하면서 문제점 수를 큰 폭으로 줄였다. 반면, 12년 상반기 최하위로 시작한 SKT는 꾸준히 문제점 수를 줄여왔으나 지난 3월 사상초유의 통신장애를 겪으면서 전기 대비 오히려 문제점이 늘어나 2위에서 최하위인 3위로 밀려나는 굴욕을 겪었다.

For more Information

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

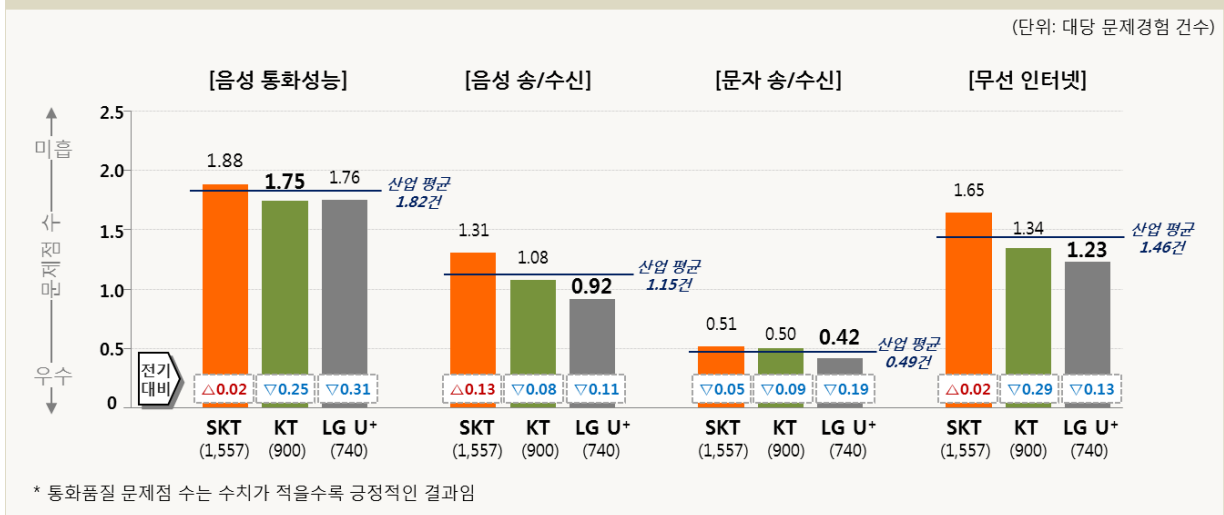
서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

[그림 1] LTE 통화품질 추이



통화품질은 '음성 통화성능', '음성 송/수신', '문자 송/수신', '무선 인터넷'의 4개 부문(27개 문항)으로 구성되어 있다. 부문별로 결과를 보면, LG U+는 음성 통화성능 부문에선 1위 자리를 KT에게 내주었으나 나머지 3개 부문에서는 모두 1위를 차지했다. SKT는 4개 부문 모두에서 최하위이며, 특히 음성 송/수신에서 전기 대비 문제점이 크게 증가했다. 지난 통신장애 사고에서 음성 송/수신 관련 문제가 많았기 때문이다.

[그림 2] 부문별 문제점 수



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

통화품질 문제점은 통신사만의 문제가 아니라 통신사와 단말기의 조합이 문제다. 확인을 위해 경험한 문제점 수를 단말기 제조사별로 나누어 본 결과, 팬택 베가가 4.51건으로 1위에 올랐으며 다음은 LG G(4.68건), 삼성 갤럭시(5.01건), 애플 아이폰(5.32건)이 뒤를 이었다 [표 1]. 애플 아이폰은 제품 만족도에서 1위를 차지한 결과[텔레콤리포트 19-02호 스마트폰 제품만족도 1위는 애플, 2위는? 참조]와는 반대로 통화품질상의 결함이나 문제점이 가장 많은 것으로 나타났다. 통신사와 단말기 제조사를 동시에 고려해 통화품질 문제점 수를 보면, 'LG U+'와 'LG G'의 조합이 유일하게 4건 미만의 문제점 수를 보였다. 반면 'SKT'와 '애플 아이폰'의 조합은 6건 이상의 문제점을 보인 유일한 조합이었다. 애플의 강점이 개인의 사용자 경험에 있지, 사용자간의 소통에 있지 않기 때문으로 보인다.

[표 1] 통신사 X 단말기 제조사 문제점 수

(단위: 대당 문제경험 건수)

	전체	단말기 제조사			
		삼성 갤럭시	LG G	팬택 베가	애플 아이폰
TOTAL (산업평균)	4.92	5.01	4.68	4.51	5.32
SKT	5.35	5.35	5.48	4.54	6.06
KT	4.67	4.61	5.06	4.46	4.53
LG U+	4.32	4.62	3.89	4.48	-

* 통화품질 문제점 수는 수치가 적을수록 긍정적인 결과임

국내 이동통신 시장의 1/2을 장악하고 있는 SKT는 한 발 늦은 LTE로의 전환 때문에 도입 초기에 좋은 평가를 받지 못했다. 이후 꾸준한 개선을 통해 경쟁력을 갖추었으나 지난 3월 발생한 통신장애 대란으로 인해 그간 회복한 경쟁력 보다 더 큰 것을 한 번에 잃었다. 통신장애 문제는 아직도 진행형이며, 물질적 손실뿐만 아니라 '통화품질 최우수 통신사'라는 이미지에 큰 타격을 입었다. SKT가 통화품질 향상과 이미지 회복이라는 두 개의 과제를 어떻게 풀어나갈지 귀추가 주목된다.

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: ㈜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 LTE 스마트폰 통화품질 관련 질문은 3,197명을 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