소비자 리서치 전문기관

Consumer Insight

컨슈머인사이트 보도자료

(Telecom Report 19하-01)

기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	parkkh@consumerinsight.kr
문 의	박경희 본부장	연 락 처	02) 6004-7619
배 포 일	2019년 12월 13일(금) 배포	매 수	자료 총 4매

5G 만족도 LTE만 못했다

컨슈머인사이트 2019년도 하반기 이동통신 기획조사

- 데이터 서비스 만족도 30% 안팎 그쳐..가장 부족한 것은 '커버리지'

- 근소한 점수차로 LG U+ 1위..LTE 데이터 만족도와 정반대

- 단말기 실구입가 71만5000원..LTE폰과 5만여원 차이로 구매 자극

5세대(G) 이동통신 시대가 열린 지 8개월이 지났지만 소비자 만족도는 30%대에 그쳐 LTE 때만 못했다. 통신3사별로 만족도 차이가 거의 없었으나 LG유플러스(LG U+)가 근소한 우위를 보였다.

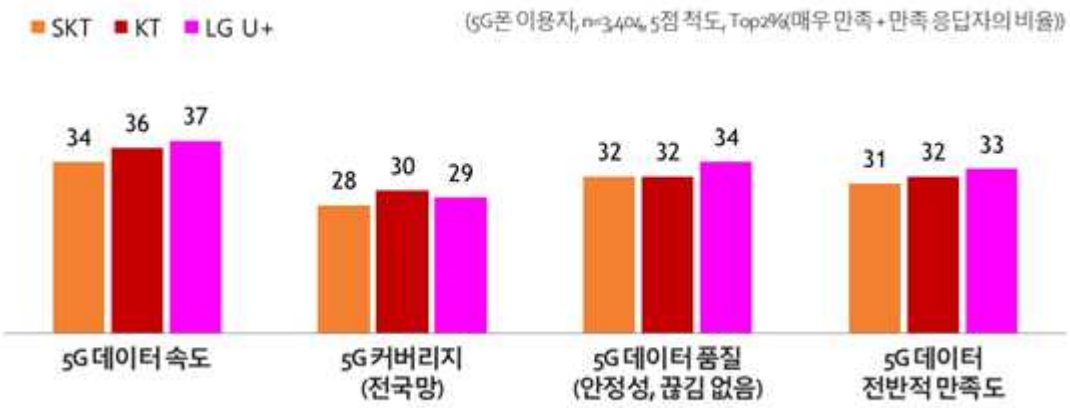
이동통신 전문 리서치기관 컨슈머인사이트의 '제30차 이동통신 기획조사(2019년 하반기, 3만3295명 대상)'에 따르면 5G 서비스 개시 이후 9월까지 6개월 동안 휴대폰 가입자 중 절반가량은 5G를 선택했다. 11월 말 기준 5G 가입자가 433만명(한국통신사업자연합회 집계)을 넘어서며 전체 휴대폰 이용자의 6%를 차지할 정도로 빠른 성장세를 보이고 있으나, 소비자 만족도는 아직 기대에 못 미치고 있다.

■ 커버리지 만족도 통신3사 모두 30% 이하

컨슈머인사이트는 5G 이용자의 만족도를 알아보기 위해 응답자에게 △데이터 속도 △커버리지(전국망) △품질(안정성) △데이터전반 만족도로 나눠 평가하게 했다. 조사 결과 특징적인 것은 통신3사 간 만족도에 큰 차이가 없다는 점과 전반적인 만족 수준이 낮다는 점이다. 만족률은 3사 모두 전 항목에서 20~30%대에 그쳤다. 데이터 속도가 30% 중반대로 가장 높았고 나머지는 모두 20% 후반에서 30% 초반 사이였다. 특히 커버리지 만족률은 3사 모두 30% 이하로 낮은 평가의 원인이 됐다**[그림 1].**

통신사 간 차이는 대부분 1~3%포인트(P)에 불과해 우열을 가리기 어려운 수준이나, LG U+가 △속도 △품질(안정성) △전반 만족도에서, KT가 △커버리지에서 타사를 조금씩 앞섰다. 전반적인 5G 데이터 만족도는 30% 내외로, 53%였던 LTE 시절(2019년 상반기 컨슈머인사이트 제29차 이동통신 기획조사)과 비교해 아직 저조하다. 당시 LTE 데이터 만족률은 SKT 59%, KT49%, LG U+ 47% 순이었던 데 비해, 5G 만족률은 LG U+ 33%, KT32%, SKT 31%로 정 반대라는 점도 주목할 만하다.

[그림1] 5G 데이터 만족률



Qu. 귀하께서는 5G 데이터 서비스에 대해 얼마나 만족 또는 불만족 하십니까?

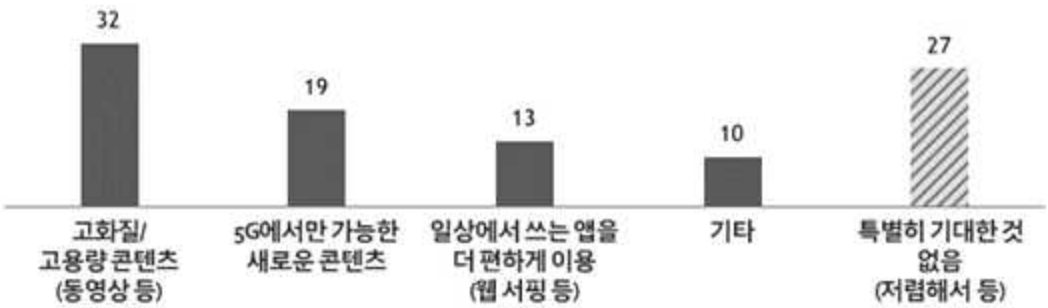
■ 단말기 실구입가 71만5000원..LTE폰과 5만여원 차이

5G 가입자가 빠르게 증가하는 것은 예상보다 높지 않은 단말기 가격의 영향이 크다. 5G 단말기 실구입가(프로모션, 보조금 등 제외)는 71만5000원으로, 작년 동기 조사때 LTE 휴대폰 실구입가(65만1000원)와 5만4000원밖에 차이 나지 않았다. 통신사들이 5G 가입자 유치를 위한 프로모션을 펼치면서 실질적인 단말 가격 상승은 크지 않았음을 알 수 있다.

소비자들은 5G 단말의 고화질/고용량 콘텐츠에 대한 기대(32%)가 가장 컸다. 유튜브 등의 앱을 통한 동영상 스트리밍이 일상화된 요즘, 끊김 없는 콘텐츠 감상은 가장 매력적인 기능이다. 그러나 '특별히 기대한 것 없음(저렴해서 구입 등)'이라는 응답이 두 번째로 많아(27%), 5G 특유의 장점을 모르거나 중요하다고 느끼지 않으며 구입한 경우도 상당한 것으로 나타났다**[그림2].**

[그림2] 5G 폰 구입 시 가장 기대한 것

(5G폰 구입자, n=3,232, 단수응답, %)



Q. 5G 휴대폰을 구입하신 이유는 무엇입니까? 5G 휴대폰 구입 당시 가장 기대했던 것 1가지만 선택해 주십시오

■ 조속한 커버리지 확충 가장 시급한 과제

우리나라가 세계 최초로 상용화한 5G 서비스는 예상보다 빠른 속도로 가입자를 늘려가고 있으나 소비자 만족도는 부끄러운 수준이다. 조속한 커버리지 확충과 데이터 품질 확보가 시급한 과제라고 할 수 있다. 통신3사 중 가장 후발주자로 평가 받는 LG U+가 적어도 5G 데이터 만족도에서는 가장 앞서 가고 있다는 점은 특기할 만하다.

※ 컨슈머인사이트는 2005년 상반기 이후 14년간 연2회 대규모 기획조사를 실시해 왔습니다.
위 결과는 '19년 하반기(30차) 이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다.

<참고: 컨슈머인사이트 이동통신 기획조사 개요>

응답대상자	전국 14세~64세 휴대폰 사용자
표본프레임	컨슈머인사이트 IBP (Invitation Based Panel)
표본추출방법	성별/ 연령 고려 할당 추출
자료수집방법	이메일 조사
표본 수	회당 4만명 (16차 부터) *15차까지 회당 8만명 이상
주요 정보	이동통신 이해 및 시장 Trend 파악 이동통신 서비스 및 단말기 품질 경쟁력 파악
조사 주기	년 2회 (Bi-annual)수행 상반기: 3~4월, 하반기: 9~10월 자료 수집

[누적 표본구성 현황] **총 1,975,428 명**

차수	사례수	차수	사례수
30차	33,274	15차	88,967
29차	34,571	14차	81,344
28차	36,079	13차	85,605
27차	37,349	12차	87,426
26차	37,174	11차	88,876
25차	40,189	10차	85,935
24차	38,405	9차	74,893
23차	39,355	8차	76,469
22차	40,172	7차	92,210
21차	40,461	6차	100,615
20차	41,874	5차	100,752
19차	41,390	4차	100,901
18차	42,195	3차	100,000
17차	44,168	2차	110,455
16차	73,365	1차	100,779

For-more-Information

문의: 박경희 본부장 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