

ConsumerInsight 데이터응복합/소비자리서치 전문 연구기관
컨슈머인사이트 보도자료
 (Telecom Report `21-3)

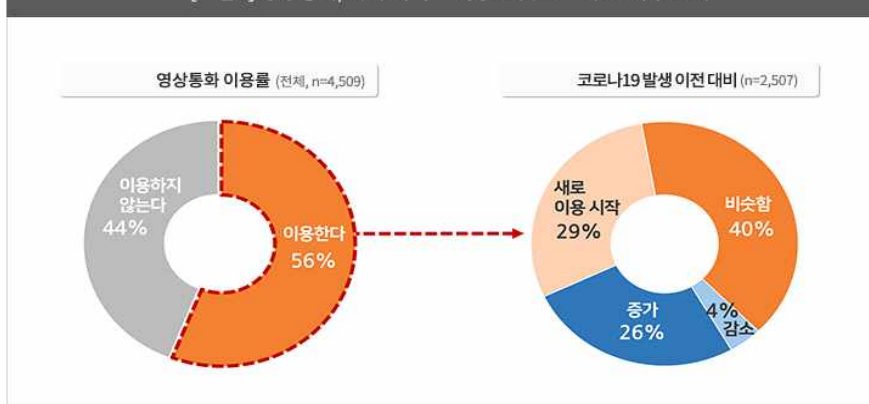
기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	parkkh@consumerinsight.kr
문 의	박경희 본부장	연 락 처	02) 6004-7619
배 포 일	2021년 2월 16일(화) 배포	매 수	4매

급증한 영상통화/회의, 이용률 1위 페이스톡...만족도는?

컨슈머인사이트, 2020 영상통화/회의 이용 행태 분석

- 코로나 이후 비대면 추세 힘입어 이용자 1.4배 증가
- ‘페이스톡 주로 이용’ 41%로 가장 많아... ‘줌’은 22%
- 학업/업무 목적 많이 늘고 학생층 이용 증가율 가장 커
- 음질·화질 만족 비율은 60% 초반 머물러 개선 필요

[그림1] 영상통화/회의 서비스 이용률 및 코로나19 이후 변화



Q. 귀하께서는 평소 영상통화 및 영상회의 등의 영상을 이용한 커뮤니케이션을 얼마나 자주하십니까?
 Q. 귀하께서는 코로나 19 발생 이전에도 영상통화/회의를 이용하셨습니다가?

국내 영상통화/회의 서비스 이용자는 56%로 코로나19 이전 40%선에서 크게 늘어났다. 그 중 '카카오톡 페이스톡'을 주로 쓰는 사람이 10명 중 4명꼴(41%)로 가장 많았던 반면 이용자 만족도는 T전화가 그 중 높았다. 코로나 수혜로 이용이 급증했음에도 기

본 품질인 화질과 음질에 대한 이용자 불만이 많다.

컨슈머인사이트는 2005년부터 이동통신 사용행태 전반에 대해 매년 2회(3~4월/9~10월 실시, 회당 표본규모 약 4만명) 조사해 왔다. 코로나19 사태 이후 폭발적으로 성장한 영상통화/회의 시장의 특징을 파악하기 위해 2020년 하반기 조사(n=3만5676명)에서 이용 패턴 전반을 분석했다.

■ 이용자 중 29% “신규 이용”..26%는 전보다 이용 증가

'20년 하반기 조사에서 영상통화/회의 서비스를 이용하는 사람은 56%였다. 이용자 중 29%가 새로 이용을 시작했고 26%는 이용량이 늘었다고 답해 합치면 절반을 훌쩍 넘었다. 2019년 10명 중 4명꼴이던 이용자가 1년새 10명 중 5.6명으로 급증했음을 보여 준다[그림1].

다만 본 조사가 15세 이상을 대상으로 했고 코로나 이후 초등학교도 온라인 수업으로 대부분 돌아선 것을 감안하면 실제 영상통화/회의 이용률은 더욱 높을 것으로 추정된다.

이용 목적별로는 업무/학업, 직업별로는 중고생/대학(원)생의 증가율이 컸다. 코로나 19 이후 재택근무, 온라인 수업 등에 따른 의무적인 이용이 영상통화/회의 시장의 팽창에 결정적 역할을 한 것이다.

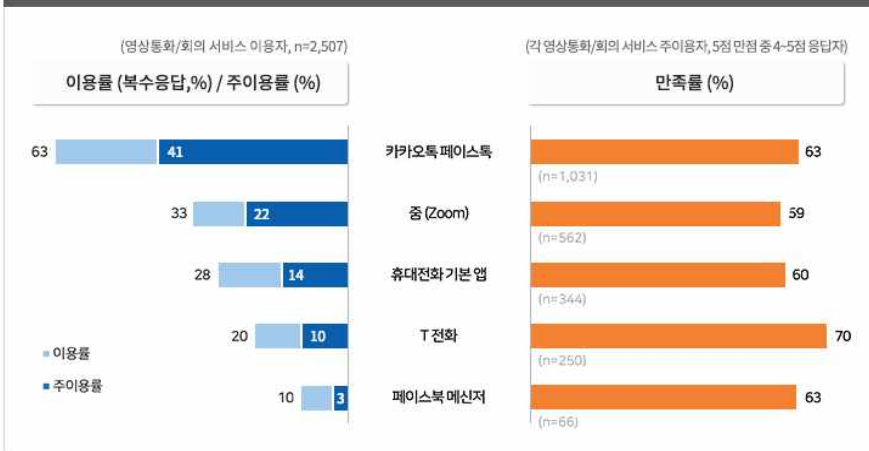
주로 쓰는 기기로는 스마트폰이 67%로 가장 많았고 PC가 21%였다. 활용 목적과 패턴은 주이용 기기별로 차이가 있었다. 스마트폰의 경우 부모-자녀 등 가족과 개인/일상 목적으로 10분 미만 짧게 사용한 반면, PC의 경우 대부분 교수-강사, 직장동료-거래처와 업무/학업 목적으로 30분 이상 길게 사용했다.

■ 이용자 만족률 60%대...T전화 70%로 1위

주로 이용하는 플랫폼은 △카카오톡 페이스톡이 41%로 가장 많고 △줌(Zoom) 22% △휴대폰 기본 앱 15% △T전화 10% △페이스북 메신저 3% 순이었다. 복수이용을 감안하면 카카오톡 페이스톡 이용률은 63%, 줌은 33%였다[그림2].

플랫폼별 이용자 만족률 순위는 이용률과 차이가 있었다. 5점 척도 조사(매우만족-만족-보통-불만-매우불만)에서 '매우만족+만족'을 얻은 비율이 대부분 60%대 초반에 머물렀으며 △T전화가 유일하게 70%를 찍었다. △페이스북 메신저 △카카오톡 페이스톡이 각각 63% △휴대전화 기본앱 60% △줌 59% 순이었다. 비대면 시대 영상통화/회의 시장의 총아로 떠오른 줌의 만족도가 제일 낮은 점이 눈길을 끈다.

[그림2] 영상통화/회의 서비스 플랫폼별 이용률 및 만족률



Q. 평소 즐겨 사용하는 영상통화/회의 앱을 모두 선택해 주십시오 (복수응답)

Q. 가장 자주 사용하시는 영상통화/회의 앱은 무엇입니까?

Q. 주로 이용하시는 영상통화/회의 앱에 대해 얼마나 만족 혹은 불만족 하시나요?

* 다음 조사 대상 플랫폼 중 15개 중 주이용률 2% 이상인 5개 플랫폼만 제시함: 휴대전화 기본 앱, T 전화, 구글 미트(Meet), 구글 듀오 (Duo), 카카오톡 페이스톡, 카카오톡 내 영상회의, 왓츠앱, 스카이프, 스무디, 웨이브(WAVE), 페이스북 메신저, 줌(Zoom), MS 팀즈, 나를(narle), 미더스(MeetUS)

서비스 불편/불만 사항으로는 기본 품질인 △화질 △음질에 대한 아쉬움이 각각 13%로 가장 많이 지적됐다. △멀티 태스킹 어려움 △데이터요금 부담 △부가/편의기능 부족도 주요 불만 요소였다.

영상통화/회의는 획기적 기능과 사실상 무료인 요금에도 불구하고 이용이 별로 많지 않은 서비스였다. 2020년 찾아온 뜻밖의 기회는 코로나19에 따른 '비자발적 이용' 증가에 힘입은 바 크다. 서비스 제공자도 이용자도 모두 충분히 준비되지 않은 상태에서 환경 변화에 따라 주어진 역할을 수행한 것이다. 앞으로 화질-음질 같은 기본기능에 충실하면서 누가 더 이용자 친화적인 서비스를 제공하는가가 미래를 결정하게 될 것이다.

컨슈머인사이드는 **비대면조사**에 **효율적인** 대규모 온라인패널을 통해 자동차, 이동통신, 쇼핑/유통, 관광/여행, 금융 등 다양한 산업에서 요구되는 전문적이고 과학적인 리서치 서비스를 제공하고 있습니다. 특히, 최근에는 **다양한 빅데이터를 패널 리서치 데이터와 융복합 연계**하여 데이터의 가치를 높이고 이를 다양한 산업에 적용하는 데 집중하고 있습니다.

이 리포트는 컨슈머인사이드가 2005년부터 수행한 '이동통신 기획 조사'를 바탕으로 한다. 조사는 컨슈머인사이드의 80만 IBP(Invitation Based Panel)를 표본틀로 연 2회(매년 3~4월/9~10월, 회당 표본 규모 약 4만명-17차부터) 실시하며 이동통신 사용 행태 전반을 조사 범위로 한다. 2020년 9월에는 3만 5676명을 조사했으며, 표본추출은 인구구성비에 따라 성·연령·지역을 비례 할당했다. 자료 수집은 모바일과 PC를 이용한 온라인 조사로 진행됐다.

<참고. 컨슈머인사이드 이동통신 기획조사 개요>

응답 대상자	전국 14세~64세 휴대폰 사용자
표본프레임	컨슈머인사이드 IBP(Invitation Based Panel)
표본추출방법	성별/연령/지역 고려 할당 추출
자료수집방법	모바일, PC를 이용한 온라인 조사
표본 수	회당 약 4만명 (17차부터)
조사 주기	연 2회, 상반기 4월, 하반기 10월
보유 데이터	2005년~2020년, 총 32차수 데이터 확보

[누적 표본구성 현황] 총 2,065,606명

차수	사래수	차수	사래수
32차 2020년 하반기	35,676	16차 2020년 하반기	73,365
31차 2020년 상반기	34,682	15차 2020년 상반기	88,967
30차 2019년 하반기	33,274	14차 2019년 하반기	81,344
29차 2019년 상반기	34,571	13차 2019년 상반기	85,605
28차 2018년 하반기	36,079	12차 2018년 하반기	87,426
27차 2018년 상반기	37,349	11차 2018년 상반기	88,876
26차 2017년 하반기	37,174	10차 2017년 하반기	85,935
25차 2017년 상반기	40,189	9차 2017년 상반기	74,893
24차 2016년 하반기	38,405	8차 2016년 하반기	76,469
23차 2016년 상반기	39,355	7차 2016년 상반기	92,210
22차 2015년 하반기	40,172	6차 2015년 하반기	100,615
21차 2015년 상반기	40,461	5차 2015년 상반기	100,752
20차 2014년 하반기	41,874	4차 2014년 하반기	100,901
19차 2014년 상반기	41,390	3차 2014년 상반기	100,000
18차 2013년 하반기	42,195	2차 2013년 하반기	110,455
17차 2013년 상반기	44,168	1차 2013년 상반기	100,779

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 상업적 목적으로 사용할 수 없습니다.

For-more-Information

박경희 본부장

parkkh@consumerinsight.kr

02)6004-7619