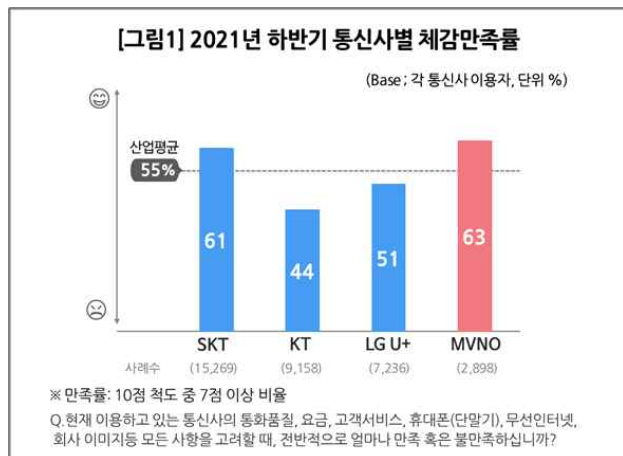


기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	parkkh@consumerinsight.kr
문 의	박경희 본부장	연 락 처	02) 6004-7619
배 포 일	2022년 1월 25일(화) 배포	매 수	4매

## '알뜰폰' 체감 만족도, SKT 아성 뚫었다...비결은?

컨슈머인사이트, 알뜰폰 vs 통신3사 고객 만족도 비교

- 5G 도입 후 통신3사 하락에도 알뜰폰은 대세 상승
- 절대적 가성비 외에 '프로모션-이벤트' 만족 높아져
- SKT, 20년 이상 쌓아온 고객만족 1위 처음으로 놓쳐
- KT는 통신망 장애 악재로 LG U+에 밀려 '최하위'로
- 리브M, 파격요금제+이벤트로 알뜰폰 중에서도 1위



알뜰폰(MVNO)이 고객 체감 만족도에서 마침내 SK텔레콤(SKT)마저 추월했다. 최근 몇 년 사이 LG유플러스(LG U+)와 KT를 앞지른 데 이어 그동안 부동의 1위를 지켜온 SKT까지 따라잡으면서 통신3사(MNO)의 고객만족 아성을 완전히 뛰어넘었다. 알뜰폰 통신사 중에는 요금과 프로모션-이벤트 측면에서 강점을 보인 리브M의 만족도가 가장 높았다.

이동통신 조사 전문기관 컨슈머인사이트가 매년 2회(상·하반기 각 1회, 회당 표본규모 약 4만 명) 실시하는 '이동통신 기획조사'에서 지난해 하반기 사용하는 휴대폰 통신사에 대한 체감 만족도를 묻고 알뜰폰과 통신3사별로 추이를 비교했다.

### ■ 2019년 이후 통신3사 차례로 따돌려

알뜰폰 체감 만족률(% 10점 척도 중 7~10점)은 63%를 찍으며 처음으로 선두로 올라섰다. SKT가 작년 상반기에 이어 61%에 머무는 동안 3%포인트(p) 상승하며 순위를 뒤집었다. LG U+(51%), KT(44%)와는 각각 12%p, 17%p 차이를 벌렸다[그림1].

알뜰폰은 처음 조사에 포함된 2014년 만족률이 40%선으로 통신3사 모두에 뒤졌으나 지속적인 상승 추세를 이어 왔다. LG U+(2019년 상반기)와 KT(2020년 상반기)를 차례로 앞지른 이후 결국 체감 만족 1위를 한 번도 양보한 적 없는 SKT마저 따돌렸다.

반면 SKT는 5G 도입 전인 2019년 상반기 68%로 최고 만족도를 기록한 후 반등 없는 하락 추세다. 지난해 상반기에는 알뜰폰에 1%p 차이로 추격당하며 역전이 예견되기도 했다.

여기에는 알뜰폰의 뛰어난 가성비와 함께 5세대(5G) 이동통신 도입도 영향을 끼쳤다. 5G 데이터 커버리지 문제가 불거지며 2019년 상반기 이후 통신3사 만족률이 크게 하락했음에도 알뜰폰은 상승 추세를 이어갔다(참고. SKT, 고객만족 1위 '20년 아성' 무너지나).

통신3사 중에는 KT와 LG U+의 순위 바뀔음이 눈에 띈다. LG U+는 상반기보다 2%p 반등해 KT를 추월했다. KT 만족도 하락은 작년 하반기 잇따라 발생한 통신망 장애 영향으로 보인다.



■ **고객이 원하는 요소에 대한 선택과 집중 효과**

이동통신 체감 만족도에 영향을 끼치는 10개 항목별로 중요도를 산출한 결과 알뜰폰은 소수 항목에 집중된 반면 통신3사는 대부분 항목으로 분산된 특징이 있었다.

알뜰폰의 항목별 중요도는 △요금(29%)이 가장 컸고, 그 다음은 △데이터 서비스 품질(16%) △음성통화 품질(15%) 순으로 실용적 측면에 집중됐다. 요금 중요도는 통신3사 이용자(9%)의 3배 이상이었던 반면 △광고 △장기고객혜택 △부가서비스·혜택에 대한 기대는 매우 낮았다.

통신3사 이용자는 기본 성능은 물론 브랜드 평판과 멤버십 등 서비스 전반의 영향을 고르게 받았는데 그 중에서 △이미지(16%)의 비중이 컸다. △음성통화품질 △데이터통화품질 △프로모션·이벤트의 영향은 알뜰폰 이용자와 거의 비슷했던 반면 △고객응대서비스 △장기고객혜택 △부가서비스·혜택의 영향은 알뜰폰의 2~4배에 달했다[그림2].

실제 만족를 측면에서 알뜰폰은 모든 항목에서 상반기보다 높아진 반면 통신3사는 별다른 변화가 없다. 요금 만족률은 2배에 달하고 품질은 손색없는 데다 프로모션·이벤트는 오히려 좋아졌다. 고객이 원하는 요소에 대한 선택과 집중이 통신3사를 완전 역전한 비결이다.

■ **리브M, 10개 항목 중 9개 만족률 알뜰폰 중 최고**

이런 추세에 전략적으로 부응한 곳이 알뜰폰 통신사 중 만족도 1위를 차지한 리브M이다. 리브M은 10개 항목 중 요금을 비롯한 9개 항목에서 알뜰폰 중 만족도가 가장 높았는데 특히 '프로모션·이벤트' 만족률은 다른 알뜰폰을 크게 앞섰다. 파격적인 요금제와 함께 오픈마켓과 연계한 이벤트, 멤버십 등 차별화된 마케팅을 펼친 점이 주효했다.

알뜰폰 요금은 통신3사의 절반 수준이고 데이터와 음성통화 품질은 사실상 동일하다. 여기에 리브M 사례처럼 통신3사 못지않은 마케팅 전략이 더해지면서 가성비는 물론 가심비까지 충족시키고 있다. 반면 통신3사는 탈통신을 기치로 내세운 이후 고객 서비스 측면에서 큰 변화가 없다. 그 결과는 알뜰폰 만족도의 골든크로스로 나타났으며 이런 추세는 앞으로도 이어질 것으로 보인다.

컨슈머인사이트는 **비대면조사에 효율적인** 대규모 온라인패널을 통해 자동차, 이동통신, 쇼핑/유통, 관광/여행, 금융 등 다양한 산업에서 요구되는 전문적이고 과학적인 리서치 서비스를 제공하고 있습니다. **다양한 빅데이터를 패널 리서치 데이터와 융복합 연계**하여 데이터의 가치를 높이고 이를 다양한 산업에 적용하는 데 집중하고 있습니다. 특히 최근에는 **100% 모바일 기반**으로 전국민 표본 대표성을 가진 조사 플랫폼 '**국대패널**'을 론칭하고 조사업계 누구나 사용할 수 있도록 개방했습니다.

이 리포트는 컨슈머인사이트가 2005년부터 수행한 '이동통신 기획 조사'를 바탕으로 한다. 조사는 컨슈머인사이트의 80만 IBP(Invitation Based Panel)를 표본틀로 연 2회(매년 3~4월/9~10월, 회당 표본 규모 약 4만명-17차부터) 실시하며 이동통신 사용 형태 전반을 조사 범위로 한다. 2021년 하반기에는 3만 4561명을 조사했으며, 표본추출은 인구구성비에 따라 성·연령·지역을 비례 할당했다. 자료 수집은 모바일과 PC를 이용한 온라인 조사로 진행됐다.

<참고. 컨슈머인사이트 이동통신 기획조사 개요>

	전국 14세~64세 휴대폰 사용자
	컨슈머인사이트 IBP(Invitation Based Panel)
	성별/연령/지역 고려 할당 추출
	모바일, PC를 이용한 온라인 조사
	회당 약 4만명 (17차부터)
	연 2회, 상반기 4월, 하반기 10월
	2005년~2021년, 총 34차수 데이터 확보

[누적 표본구성 현황] 총 2,134,433명

차수		사례수	차수		사례수
34차	2021년 하반기	34,561	17차	2013년 상반기	44,168
33차	2021년 상반기	34,266	16차	2012년 하반기	73,365
32차	2020년 하반기	35,676	15차	2012년 상반기	88,967
31차	2020년 상반기	34,682	14차	2011년 하반기	81,344
30차	2019년 하반기	33,274	13차	2011년 상반기	85,605
29차	2019년 상반기	34,571	12차	2010년 하반기	87,426
28차	2018년 하반기	36,079	11차	2010년 상반기	88,876
27차	2018년 상반기	37,349	10차	2009년 하반기	85,935
26차	2017년 하반기	37,174	9차	2009년 상반기	74,893
25차	2017년 상반기	40,189	8차	2008년 하반기	76,469
24차	2016년 하반기	38,405	7차	2008년 상반기	92,210
23차	2016년 상반기	39,355	6차	2007년 하반기	100,615
22차	2015년 하반기	40,172	5차	2007년 상반기	100,752
21차	2015년 상반기	40,461	4차	2006년 하반기	100,901
20차	2014년 하반기	41,874	3차	2006년 상반기	100,000
19차	2014년 상반기	41,390	2차	2005년 하반기	110,455
18차	2013년 하반기	42,195	1차	2005년 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