

Date of issue

Aug. 24  
2022기관 컨슈머인사이트  
문의 이정헌 상무이메일 leejh@consumerinsight.kr  
연락처 02) 6004-7680

## 토스의 성장세, 지속되나?

컨슈머인사이트, (주)레 금융 플랫폼 기획조사

1. 토스, '정기적으로 쓰는, 생활 필수 앱' 1위
2. 확보고객비율, 6월까지 상승세 이후 주춤
3. 고객경험 평가에서 10명 중 6명이 '만족'
4. 강점은 차별화된 기능과 혁신적 서비스
5. 약점은 보안에 대한 신뢰와 상담 편의성

### (주)레 금융 플랫폼 기획조사 개요

- 조사기간 : 매주 월요일~목요일(4일간)
- 조사방법 : 이메일/모바일 조사
- 조사대상 : 전국 20~69세 성인
- 조사표본 : 매주 500명 이상
- 표본 프레임 : 약 86만명의 비편향 패널(Unbiased Panel)
- 표본추출
  - 1단계 : 성·연령·지역별 표본수 할당
  - 2단계 : 표본 프레임에서 성·연령·지역별 할당 표본수 무작위 추출

컨슈머인사이트는 대규모 온라인패널을 통해 금융, 자동차, 이동통신, 쇼핑/유통, 관광/여행 등 다양한 산업에서 요구되는 전문적이고 과학적인 리서치 서비스를 제공하고 있습니다. 수집된 서베이 데이터는 금융·통신 등 다양한 빅데이터와 융복합 연계하여 각 데이터의 한계점을 넘어서는 새로운 개념의 데이터를 제공하고 있습니다.

특히 최근에는 100% 모바일 기반으로 전국민 표본 대표성을 가진 조사 플랫폼 '국대패널'을 론칭하고 조사업계 누구나 사용할 수 있도록 개방했습니다.

1 토스, 소비자가 꼽은 '정기적으로 쓰는, 생활 필수 앱' 1위

- 소비자가 선택한 '정기적/생활 필수 앱(확보고객\*)'으로 1위는 토스, 그 다음으로 KB스타뱅킹(KB국민은행), 카카오뱅크, 신한솔(신한은행)의 순으로 나타남 (총 10,918명, 3~7월 21주간 매주 500명 이상 조사)
- 금융 소비자의 행동 특성을 반영하여 개발한 '정기적으로 이용하거나 생활하는데 필수적으로 이용한다'는 일반적으로 액티브 유저를 지칭하는 MAU, WAU, DAU 등 '기계적' 지표와는 구분되는 '인식적' 지표임

[그림1] 주요은행 앱의 '확보고객' 비율 ('22년 3월~7월 평균)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 10,918명, 단위 : 복수응답, %)



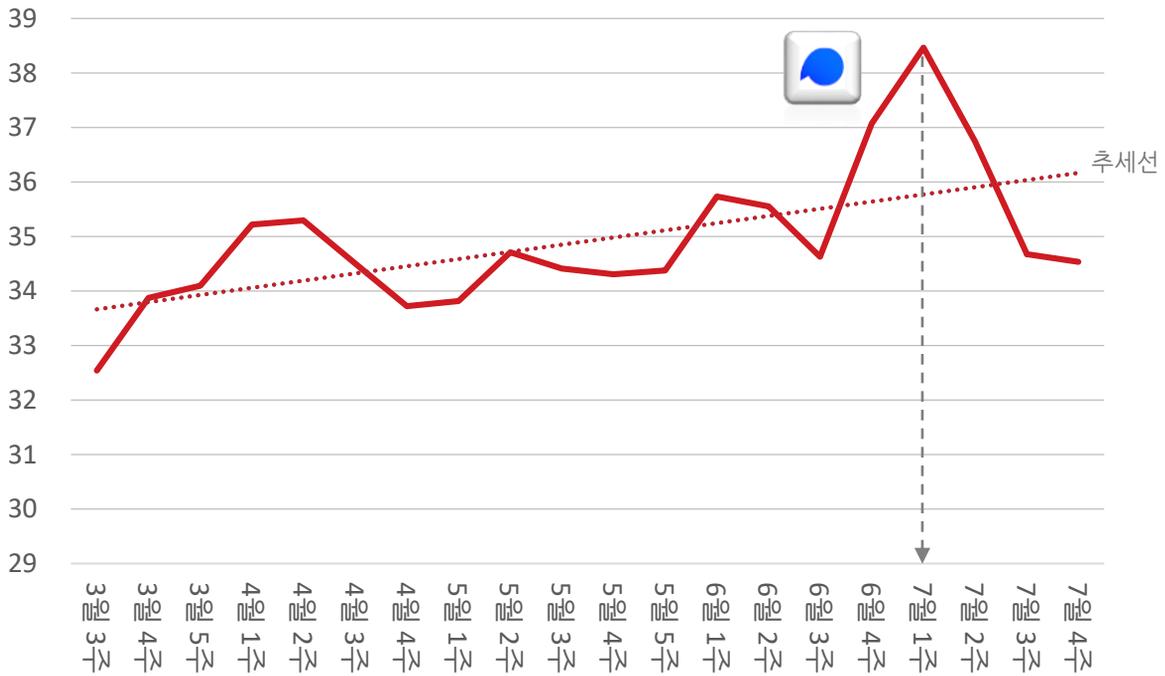
\* 확보고객 : p.6 '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표 참조

## 2. 토스 확보고객 비율, 6월까지 상승세 이후 주춤

- 토스의 확보고객 비율은 최초 조사를 시작한 3월 이후 상승 추세임  
- 3월 32~34% 수준에서 7월초 37~38%까지 상승을 이어 감
- 조사기간 중 7월 1주 최고점(38.5%)을 기록한 후 하락을 보임

[그림2] 토스의 '확보고객' 비율 추이

(Base : 전국의 만 20~69세 성인, 단위 : %)

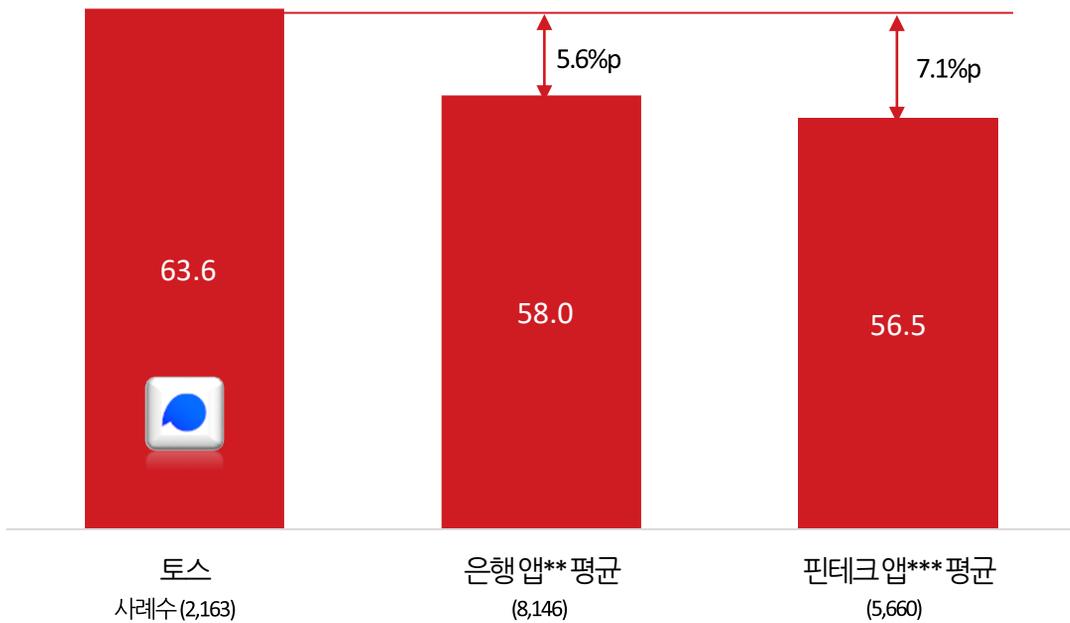


### 3. 고객경험 평가에서 10명 중 6명이 만족

- 앱 이용자들이 ‘고객경험’ 을 평가한 결과, 토스는 은행과 핀테크 앱의 평균 대비 우수  
 -만족률(5점 척도에서 4,5점 응답 비중) 상위 앱  
 카카오뱅크 70.1%, 토스 63.6%, NH국민은행 63.2%, 신한솔 62.0%

[그림3] 고객 경험 평가\* ('22년 3월~7월 평균)

(Base : 각 앱 이용자, 단위 : %)



\* 고객 경험 평가: 총 18개 항목별로 평가한 후, 이를 모두 고려했을 때의 '종합적인 평가' 항목의 결과임  
 5점 만점의 척도 평가로, 전체 응답자 중 4점(대체로 만족) 또는 5점(매우 만족)을 선택한 응답자 비율  
 \*\* 은행 앱(12개): KB스타뱅킹, 신한솔, 하나은행, 우리WON뱅킹, NH스마트뱅킹, i-One Bank(IBK), SC제일은행 모바일뱅킹, 카카오뱅크, 케이뱅크, 리브(KB), 올원뱅크(농협), NH국민은행  
 \*\*\* 핀테크 앱(7개): 토스,뱅크샐러드, 네이버페이, 카카오페이,페이코,핀크,모니모

#### 4. 강점은 차별성과 혁신성, 약점은 보안 신뢰성과 상담 편리성

- 각 앱의 고객경험을 18개 항목별로 평가하여 분석한 결과, 주요 은행 앱 평균 대비 다음 항목에 **강약점이 있음**

[그림4] 토스의 강점과 약점 (18개 평가 항목 비교 분석)

강점	약점
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 차별화된 기능이 있고 서비스가 혁신적</li> <li>• 금융거래, 자산관리에 효율적</li> <li>• 최신 기술을 잘 활용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민감한 정보를 제공하더라도 안심</li> <li>• 인증/보안이 철저하고 관리가 용이</li> <li>• 문제 발생시, 상담이 편리</li> </ul>

[참고] '금융 플랫폼 기획조사' 의 앱 활동성 평가 지표

고객여정단계	기존측정지표	금융 플랫폼 기획조사 주요 지표	
유입	앱 다운로드 수	<b>설치인지율</b>	앱 설치를 인지하는 잠재고객
활성화	설치자	<b>잠정고객비율</b>	비정기적으로 이용, 삭제하지 않는 고객
유지	MAU	<b>확보고객비율</b>	정기 사용 앱 생활 필수 앱으로 인식하는 고객
유지	WAU	<b>만족도(만족비율)</b>	앱 이용 만족 고객
추천	DAU	<b>추천고객비율</b>	주변에 추천할 만하다는 고객
수익화	재방문율		

[기존 관리 지표의 한계(MAU, WAU 등)]

- 고객의 방문동기, 고객경험의 질적 깊이 등을 알 수 없다
- 이용 고객의 평가적 반응을 파악할 수 없다
- 금융 소비 행동 특성을 반영하지 못한다
- 1인 복수 디바이스 이용을 변별하지 못한다
- 기계적 로그 수집 대상은 전체 모집단을 대표하는 통계량을 만드는데 한계가 있다  
(MAU 등 사용자수는 전수가 아닌 일부 표본에서 구한 추정치임)