

Date of issue

Jan. 5.  
2023기관 컨슈머인사이트  
문의 이정헌 상무이메일 leejh@consumerinsight.kr  
연락처 02) 6004-7680

## 톱5 순위 유지...삼성카드·페이북/ISP 순위 상승

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 - '22년 12월 집계

- 정기적으로, 생활필수로 쓰는 앱 뜻하는 '확보고객' 비율 토스·KB스타뱅킹·카카오뱅크·신한솔·신한플레이 순
- 톱5 변함없는 가운데 우리WON뱅킹 10위권 신규 진입
- 삼성카드·페이북/ISP는 순위 상승해 6위, 8위에 올라
- KB국민카드 통합 효과로 'KB페이' 11위로 3계단 상승

### (주례) 금융 플랫폼 기획조사 개요

- 조사기간 : 매주 월요일~목요일(4일간)
- 조사방법 : 이메일/모바일 조사
- 조사대상 : 전국 20~69세 성인
- 조사표본 : 매주 500명 이상 ('22년 12월은 총 2,088명 조사)
- 표본 프레임 : 약 86만명의 비편향 패널(Unbiased Panel)
- 표본추출
  - 1단계 : 성·연령·지역별 표본수 할당
  - 2단계 : 표본 프레임에서 성·연령·지역별 할당 후 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.

— ('22. 12월) 소비자가 꼽은 '정기적/생활 필수 금융 앱' 순위

- '22년 12월 한달간 소비자가 쓰는 '정기적/생활 필수 앱(확보고객\*)' 1~5위 순위 변동 없음 (1위 토스, 2위 KB국민은행 스타뱅킹, 3위 카카오뱅크, 4위 신한 쏘, 5위 신한플레이)
- 우리WON뱅킹이 10위에 신규 진입했고 삼성카드 6위, 페이북/ISP 8위로 순위 상승
- KB국민카드는 KB 페이로 통합되어 조사대상 제외(KB페이 16.7%로 11위, 전월 14위)

확보고객 비율은 금융소비자의 행동 특성을 반영해 개발한 지표로, '정기적으로 이용하거나 생활하는데 필수적으로 이용한다'는 응답 비율임. 일반적으로 활용되는 월간 활성이용자수(MAU)와 구분되는 '인식적 지표'로서 **진성이용자를 확인할 수 있다**는 데 의미가 있음

[표1] 금융 앱 확보고객 순위 ('22년 12월 조사, 상위 10개)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,088명, 단위 : %, 복수응답)

순위	앱	확보 고객 (%)	순위 변동		비고** (해당 권역)
			전월 대비	6개월 전 대비	
1	토스 	35.2	-	-	핀테크/빅테크
2	KB국민은행 스타뱅킹 	31.1	-	-	은행/인터넷뱅크
3	카카오뱅크 	26.3	-	-	은행/인터넷뱅크
4	신한 쏘(SOL) 	23.2	-	-	은행/인터넷뱅크
5	신한플레이 	21.4	-	▲4	신용카드사
6	삼성카드 	19.3	▲3	▲1	신용카드사
7	카카오페이 	18.2	-	▽2	핀테크/빅테크
8	페이북/ISP 	18.1	▲2	▲2	신용카드사
9	NH스마트뱅킹 	17.7	▽1	▽1	은행/인터넷뱅크
10	우리WON뱅킹 	17.0	▲2	▲2	은행/인터넷뱅크

질문) "휴대폰에 설치된 금융앱 중에서 평소에 정기적으로 이용하거나 생활에 꼭 필요한 앱들은 무엇입니까?(복수 선택)"

\* 확보고객 : p. 4 '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표 참조

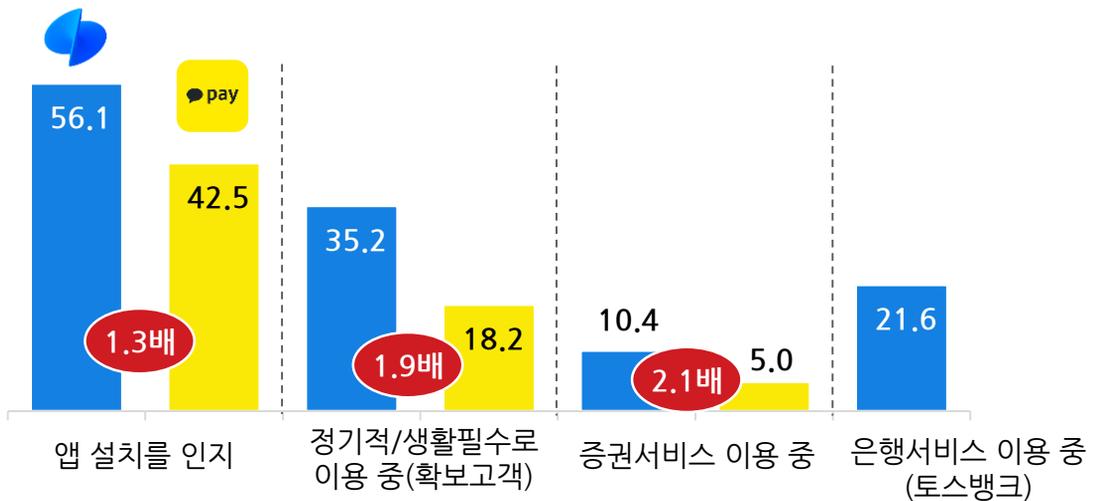
\*\* 비고(해당권역) : p.5 '조사 대상 앱'을 퍼블리셔의 사업영역을 기준으로 분류(e.g. 은행/인터넷뱅크, 증권, 신용카드 등)

— [참고] 홍보 중인 토스, 추세 전환 필요한 카카오페이

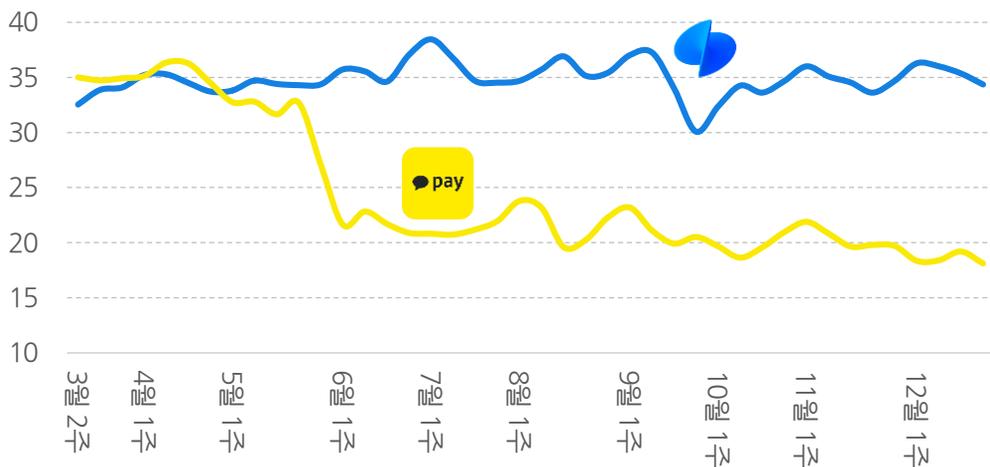
- 토스와 카카오페이 앱이 '설치되어 있다'는 응답자는 각각 56.1%, 42.5%로 토스가 약 1.3배 많음
- 진성 이용자인 확보고객, 증권서비스 이용자 기준으로는 토스가 더욱 앞서고 있음
  - 확보고객은 토스(35.2%)가 카카오페이(18.2%)보다 약 1.9배 많고
  - 증권 서비스 이용자는 토스(10.4%)가 카카오페이(5.0%)의 약 2.1배임
- 지난해 주간 확보고객 추이에서 토스는 35%내외 홍보, 카카오페이는 지속 감소세로 시장의 높은 기대치에는 못 미치고 있음

[그림1] 토스 Vs. 카카오페이 이용자 규모 ('22년 12월 조사)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,088명, 단위 : %)



[2022년 주간 확보고객 추이]



[별첨 1] '금융 플랫폼 기획조사' 의 앱 활동성 평가 지표

고객여정단계	기존측정지표	금융플랫폼기획조사주요지표	
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
	WAU		
추천	DAU	<b>만족도(만족비율)</b>	앱 이용 만족 고객
수익화	재방문율	<b>추천고객비율</b>	주변에 추천할 만하다는 고객

[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)

[별첨 2] 조사 대상 앱('23년 1월 현재)

**은행/인터넷뱅크**

BNK경남은행 모바일뱅킹  
 BNK부산은행 모바일뱅킹  
 IM뱅크 - DGB대구은행 스마트뱅킹  
 i-ONE Bank  
 KB국민은행 스타뱅킹  
 KDB산업은행 스마트KDB  
 MG더뱅킹  
 MG상상뱅크  
 NH스마트뱅킹  
 NH올원뱅크  
 NH콕뱅크  
 SC제일은행 모바일뱅킹  
 광주은행 개인뱅킹  
 수협 파트너뱅크 개인  
 수협 헤이뱅크  
 신한 솔(SOL)  
 신한ON뱅크  
 씨티모바일  
 우리WON뱅크  
 우체국 스마트뱅킹  
 전북은행 JB뱅크  
 제주모바일뱅킹(J뱅크)  
 카카오뱅크  
 케이뱅크(Kbank)  
 하나원큐  
 저축은행 앱(중앙회, OK, 웰컴 등)

**신용카드사**

KB Pay  
 NH pay(구 올원페이)  
 NH농협카드  
 디지리카(롯데카드)  
 비씨카드(BC카드)  
 삼성카드  
 신한플레이  
 우리카드  
 페이북/ISP  
 하나카드(원큐페이)  
 현대카드

**증권사**

DB금융투자 MTS  
 IBK투자증권 IBK FARM  
 KB증권 M-able  
 NH투자증권 QV(큐브)  
 SK증권 주파수3  
 교보증권 Win.K  
 나무증권  
 대신증권 크레온  
 메리츠 SMART  
 미니스타  
 미래에셋증권 M-STOCK  
 삼성증권 mPOP  
 신영증권 그린  
 신한i mobile - 구MTS  
 신한알파-대표MTS  
 우리종합금융 스마트뱅킹  
 유안타증권 티레이더 M  
 이베스트 마인(MINE)  
 이베스트 온(eBEST ON)  
 키움증권 영웅문S  
 키움증권 영웅문S#  
 하나증권-원큐프로  
 하이투자증권 힘 Hi-M  
 한국투자-대표 MTS  
 한국투자증권(계좌개설 포함)  
 한국투자증권 eFriend Smart  
 한화투자증권 SmartM  
 현대차증권 The H Mobile

**멤버스**

NH멤버스  
 리브메이트  
 우리WON멤버스  
 하나머니(하나멤버스)

**투자/대출/보험증개/가상화폐**

고팍스	업비트
굿리치	에임(AIM)
뮤직카우	증권플러스
보닥	코빗
보맵	코인원
빗썸	파운트(Fount)
알다	핀다(FINDA)
어니스트펀드	핀트(fint)

**생명보험사**

ABL(에이비엘)생명 모바일센터  
 DB생명 모바일창구  
 DGB생명 모바일고객창구  
 IBK연금 스마트창구  
 KB생명보험  
 KDB생명 모바일창구  
 MetLife One  
 MY카디프 모바일  
 NH농협생명  
 교보생명 모바일창구  
 동양생명 모바일창구  
 라이나생명 모바일 앱  
 라이프플래닛  
 미래에셋생명 사이버창구  
 삼성생명  
 신한라이프 스퀘어  
 우체국보험  
 푸르덴셜생명 모바일센터  
 하나원큐 라이프-하나생명  
 한화생명  
 흥국생명 모바일

**손해보험사**

AXA  
 Chubb 고객센터  
 DB손해보험  
 DB손해보험 다이렉트 공식 앱  
 KB손해보험  
 KB손해보험 다이렉트  
 MG손해보험 다이렉트  
 MG손해보험 다이렉트 자동차보험  
 농협손해보험  
 롯데손해보험 렛클릭(공식)  
 롯데손해보험(공식)  
 메리츠화재 공식 앱  
 삼성화재  
 삼성화재 다이렉트  
 캐롯 공식앱  
 하나원큐 손보 - 하나손해보험  
 한화손해보험  
 현대해상  
 현대해상 다이렉트  
 흥국화재 모바일창구

**핀테크/빅테크**

네이버페이	카카오페이
모니모(monimo)	토스
뱅크샐러드	페이코
	핀크 (Finnq)