

## < 붙임 > 증권앱 서비스 소비자 만족도 및 이용실태 결과

### 1 소비자 만족도

#### 【 조사개요 】

- 조사대상 : 증권앱 서비스(상위 6개 사업자\*) 이용경험자 1,800명(사업자별 300명 할당)
  - \* 미래에셋증권 m.Stock, 삼성증권 mPOP, NH투자증권 나무, KB증권 M-able, 키움증권 영웅문S, 한국투자증권(가나다순)
  - ※ 앱 활성사용자 수, 다운로드 순위 등을 종합적으로 고려하여 선정함.
- 조사방법 : 온라인 설문조사(21.4.15. ~ 4.24.)
- 분석개요 : 만족도는 부문별 가중 평균 적용(5점 리커트 척도), 95% 신뢰수준에서 표본오차  $\pm 2.31\%$

#### □ 종합만족도는 NH투자증권 나무, 삼성증권 mPOP, 키움증권 영웅문S 순

- (종합만족도) 서비스품질, 서비스상품, 서비스체험의 중요도(가중치)를 반영한 평균값을 50%, 전반적 만족도, 기대 대비 만족도, 이상 대비 만족도를 산술 평균한 값을 50%로 반영하여 산출됨.
- (전체) 6개 증권앱 서비스의 종합만족도는 평균 3.59점(5점 만점)임.
- (사업자별) NH투자증권 나무(3.71점), 삼성증권 mPOP(3.66점), 키움증권 영웅문S (3.61점), 미래에셋증권 m.Stock(3.56점), KB증권 M-able(3.55점), 한국투자증권 (3.47점) 순이었음.

#### [ 소비자 만족도 조사 결과 ]

(단위 : 점/ 5점척도)

구분	종합 만족도	3대 부문 만족도			포괄적 만족도		
		서비스 품질 <sup>1)</sup>	서비스 상품 <sup>2)</sup>	서비스 체험 <sup>3)</sup>	전반적 만족도	기대 대비 만족도 <sup>4)</sup>	이상 대비 만족도 <sup>5)</sup>
NH투자증권 나무	3.71	3.73	3.90	3.44	3.78	3.74	3.70
삼성증권 mPOP	3.66	3.72	3.89	3.32	3.75	3.72	3.59
키움증권 영웅문S	3.61	3.63	3.81	3.37	3.67	3.64	3.54
미래에셋증권 mStock	3.56	3.64	3.79	3.28	3.61	3.54	3.51
KB증권 M-able	3.55	3.61	3.79	3.21	3.62	3.55	3.51
한국투자증권	3.47	3.49	3.72	3.22	3.57	3.48	3.40
전체	3.59	3.64	3.82	3.31	3.67	3.61	3.54

- 1) 상품 및 본원적 서비스 외의 모든 요소에 대한 만족도 (신뢰성, 안전성, 효율성 등)
- 2) 상품 및 본원적 서비스에 대한 만족도 (가입/해지, 정보성, 기능성 등)
- 3) 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 긍정·부정감정의 빈도 (즐거움, 편안함, 실망스러움, 황당함 등)
- 4) 해당 업체의 서비스 수준에 대한 기대 대비 만족도
- 5) 해당 산업 전반에서 제공해야 하는 이상적인 서비스 수준 대비 만족도

- **(부문별)** 본원적 서비스에 대해 평가하는 서비스상품 만족도가 3.82점으로 가장 높았고, 서비스 제공 과정 전반의 서비스품질 만족도는 3.64점으로 나타난 반면, 서비스체험 만족도는 평균 3.31점으로 가장 낮았음.
- **(포괄적 만족도)** 전반적 만족도가 3.67점, 해당 업체의 서비스 수준에 대한 기대 대비 만족도는 평균 3.61점으로 나타난 반면, 산업 전반에서 제공해야 하는 이상적인 서비스 수준 대비 만족도는 3.54점으로 상대적으로 낮았음.

## 2 이용실태

□ **지인 추천으로 앱 선택하고, 이용기간 3년 미만, 투자금액 5백만원 미만이 많아**

- **(이용계기)** 이용하게 된 동기는 ‘지인의 추천’이 35.6%로 가장 높았고, 다음으로 ‘계좌개설 프로모션 이벤트를 보고’(24.2%), ‘사람들이 많이 쓰는 어플을 찾다가’(22.6%), ‘증권회사의 광고’(20.2%) 등의 순으로 나타남(복수응답).

### [ 앱 이용 동기(복수응답) ]

(단위 : 명, %)

구분	지인 추천	계좌개설 프로모션 이벤트를 보고	사람들이 많이 쓰는 어플을 찾다가	증권회사 광고	증권사 직원의 권유	기타
미래에셋증권 m.Stock	105 (35.0)	56 (18.7)	58 (19.3)	78 (26.0)	54 (18.0)	25 (8.3)
삼성증권 mPOP	106 (35.3)	76 (25.3)	67 (22.3)	76 (25.3)	35 (11.7)	30 (10.0)
NH투자증권 나무	131 (43.7)	70 (23.3)	58 (19.3)	48 (16.0)	49 (16.3)	12 (4.0)
KB증권 M-able	82 (27.3)	71 (23.7)	60 (20.0)	68 (22.7)	67 (22.3)	36 (12.0)
키움증권 영웅문S	126 (42.0)	45 (15.0)	115 (38.3)	51 (17.0)	23 (7.7)	11 (3.7)
한국투자증권	90 (30.0)	118 (39.3)	49 (16.3)	42 (14.0)	34 (11.3)	18 (6.0)
전체	640 (35.6)	436 (24.2)	407 (22.6)	363 (20.2)	262 (14.6)	132 (7.3)

- (이용기간) 주식 거래 이용 기간은 '1년~3년 미만'이 37.7%로 가장 높았고, 다음으로 '1년 미만'(36.1%), '3년~5년 미만'(19.9%), 5년~10년 미만(4.8%) 등의 순으로 나타남.

### [ 이용 기간 ]

(단위 : 명, %)

구분	1년 미만	1년~3년 미만	3년~5년 미만	5년~10년 미만	10년~20년 미만	전체
미래에셋증권 m.Stock	116 (38.7)	109 (36.3)	66 (22.0)	9 (3.0)	0 (0.0)	300 (100.0)
삼성증권 mPOP	102 (34.0)	101 (33.7)	70 (23.3)	27 (9.0)	0 (0.0)	300 (100.0)
NH투자증권 나무	126 (42.0)	113 (37.7)	48 (16.0)	13 (4.3)	0 (0.0)	300 (100.0)
KB증권 M-able	100 (33.3)	130 (43.3)	70 (23.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	300 (100.0)
키움증권 영웅문S	85 (28.3)	95 (31.7)	56 (18.7)	37 (12.3)	27 (9.0)	300 (100.0)
한국투자증권	121 (40.3)	130 (43.3)	49 (16.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	300 (100.0)
전체	650 (36.1)	678 (37.7)	359 (19.9)	86 (4.8)	27 (1.5)	1,800 (100.0)

- (투자규모) 현재 주식에 투자하고 있는 자금 규모는 '5백만원 미만'이 25.7%로 가장 높았고, 다음으로 '1~3천만원 미만'(24.5%), '5백만원~1천만원 미만'(18.3%), '3~5천만원 미만'(13.0%) 순이었음.

### [ 주식 투자 규모 ]

(단위 : 명, %)

구분	5백만원 미만	5백만원 ~1천만원	1~3천만원	3~5천만원	5천만원 ~1억원	1억원 이상	전체
미래에셋증권 m.Stock	68 (22.7)	63 (21.0)	70 (23.3)	46 (15.3)	19 (6.3)	34 (11.3)	300 (100.0)
삼성증권 mPOP	76 (25.3)	47 (15.7)	76 (25.3)	36 (12.0)	34 (11.3)	31 (10.3)	300 (100.0)
NH투자증권 나무	80 (26.7)	55 (18.3)	82 (27.3)	45 (15.0)	17 (5.7)	21 (7.0)	300 (100.0)
KB증권 M-able	86 (28.7)	57 (19.0)	68 (22.7)	37 (12.3)	28 (9.3)	24 (8.0)	300 (100.0)
키움증권 영웅문S	59 (19.7)	61 (20.3)	65 (21.7)	38 (12.7)	45 (15.0)	32 (10.7)	300 (100.0)
한국투자증권	94 (31.3)	46 (15.3)	80 (26.7)	32 (10.7)	22 (7.3)	26 (8.7)	300 (100.0)
전체	463 (25.7)	329 (18.3)	441 (24.5)	234 (13.0)	165 (9.2)	168 (9.3)	1,800 (100.0)

## □ 이용 중 불만사항으로 로그인이나 거래 도중 오류 발생이 절반 이상 차지

- (피해경험) 증권앱을 이용하면서 오류나 피해를 경험했다고 응답한 소비자는 52.2%(939명)로 나타났으며, 이 중 '네트워크 오류로 인한 로그인 불가'의 응답 비율이 64.6%(607명)로 가장 높았고, '매수·매도 시 오류 발생' 32.2%, '알고 있던 것보다 높게 책정된 수수료' 21.0% 순이었음(복수응답).

### [ 오류·피해 경험(복수응답) ]

(n=939명, 단위 : 명, %)

구분	네트워크 오류로 인한 로그인 불가	매수/매도시 오류 발생	알고 있던 것보다 높게 책정된 수수료	개인정보 유출	기타
미래에셋증권 m.Stock	98 (61.3)	64 (40.0)	38 (23.8)	20 (12.5)	1 (0.6)
삼성증권 mPOP	106 (63.1)	49 (29.2)	43 (25.6)	18 (10.7)	2 (1.2)
NH투자증권 나무	86 (60.1)	49 (34.3)	26 (18.2)	12 (8.4)	1 (0.7)
KB증권 M-able	102 (63.4)	34 (21.1)	41 (25.5)	19 (11.8)	5 (3.1)
키움증권 영웅문S	95 (62.1)	57 (37.3)	25 (16.3)	12 (7.8)	6 (3.9)
한국투자증권	120 (77.9)	49 (31.8)	24 (15.6)	6 (3.9)	4 (2.6)
전체	<b>607 (64.6)</b>	<b>302 (32.2)</b>	<b>197 (21.0)</b>	<b>87 (9.3)</b>	<b>19 (2.0)</b>

- (대처행동) 오류나 피해를 겪은 적이 있다고 답한 응답자(939명)의 대처행동으로는, '아무런 조치도 하지 않았다'가 50.6%로 가장 높았고, 다음으로 '주위 사람들에게 불만을 표현했다'(30.7%), '고객센터에 항의했다'(15.0%), '금융 소비자 보호 기관에 상담·조정을 요청했다'(1.9%) 등의 순이었음.

### [ 대처 행동 ]

(n=939명, 단위 : 명, %)

구분	아무런 조치도 하지 않음	주위 사람들에게 불만 표현	고객센터 항의	관련 기관에 상담·조정 요청	기타	전체
미래에셋증권 m.Stock	74 (46.3)	55 (34.4)	24 (15.0)	4 (2.5)	3 (1.9)	160 (100.0)
삼성증권 mPOP	80 (47.6)	54 (32.1)	27 (16.1)	3 (1.8)	4 (2.4)	168 (100.0)
NH투자증권 나무	69 (48.3)	47 (32.9)	22 (15.4)	4 (2.8)	1 (0.7)	143 (100.0)
KB증권 M-able	83 (51.6)	51 (31.7)	22 (13.7)	3 (1.9)	2 (1.2)	161 (100.0)
키움증권 영웅문S	89 (58.2)	33 (21.6)	24 (15.7)	1 (0.7)	6 (3.9)	153 (100.0)
한국투자증권	80 (51.9)	48 (31.2)	22 (14.3)	3 (1.9)	1 (0.6)	154 (100.0)
전체	<b>475 (50.6)</b>	<b>288 (30.7)</b>	<b>141 (15.0)</b>	<b>18 (1.9)</b>	<b>17 (1.8)</b>	<b>939 (100.0)</b>

□ **실시간 기업정보에 대한 만족도는 높은 반면, 투자전략 정보 만족도 낮아**

- (제공 정보) 증권앱에서 제공하는 정보가 얼마나 도움이 되는지 설문한 결과, ‘실시간 기업 정보 및 뉴스’가 평균 3.63점(5점 만점)으로 가장 높았고, ‘투자자 맞춤형 정보 제공’은 3.53점, ‘증권사에서 제공하는 투자 전략’이 3.48점으로 상대적으로 낮았음.

**[ 제공 정보에 대한 만족도 ]**

(단위 : 점 / 5점 만점)

구분	실시간 기업 정보 및 뉴스	투자자 맞춤형 정보 제공/성향평가/투자 이력에 대한 평가	증권사에서 제공하는 투자 전략
미래에셋증권 m.Stock	3.66	3.51	3.46
삼성증권 mPOP	3.72	3.63	3.59
NH투자증권 나무	3.69	3.63	3.54
KB증권 M-able	3.59	3.53	3.52
키움증권 영웅문S	3.53	3.46	3.38
한국투자증권	3.57	3.42	3.36
전체	<b>3.63</b>	<b>3.53</b>	<b>3.48</b>