

국내 핀테크 시장 사용자 경험에 따른 서비스 분석 -카카오페이와 네이버페이를 중심으로-

이윤정*, 김승인**

홍익대학교 국제디자인전문대학원 디지털미디어디자인전공*, 홍익대학교 국제디자인전문대학원 교수**

Evaluation for User Experience about Service of Fintech -Mainly with Analysis on ‘Kakaopay’ and ‘Naverpay’-

Yoon-Jeong Lee*, Seung-In Kim**

Dept. of Digital Media Design, Hongik University, International Design School for Advanced Studies*

Prof. of Digital Media Design, Hongik University, International Design School for Advanced Studies**

요약 본 연구는 국내 핀테크 서비스 중 간편결제 서비스의 선발주자인 카카오페이와 후발주자인 네이버페이를 중심으로 사용자 경험에 따른 서비스를 비교 분석하여 국내 간편결제 서비스의 발전을 모색하고자 하였다. 1차로는 문헌 연구를 통해 핀테크의 이론적 배경과 특징을 파악하고, 2차로 스티븐 앤더슨(Stephen Anderson)의 Creating Pleasurable interfaces Model 6가지를 재구성하여 설문 조사를 진행하였다. 그 결과, 카카오페이의 경우 가맹점의 부족으로 인한 범용성의 한계와 결제 취소, 오류 등으로 인한 신뢰성의 부족함이 나타났다. 네이버페이 또한 프로그램·결제 오류 등으로 인한 신뢰성 하락에 대한 개선 노력이 필요하였다. 본 연구를 바탕으로 국내 핀테크 시장의 사용자 경험 개선 방안을 위한 참고 자료로 활용되어 국내 핀테크 산업의 활성화에 도움이 되길 바란다.

주제어 : 핀테크, 간편결제 서비스, 사용자 경험, 카카오페이, 네이버페이

Abstract This study sought to improve the mobile easy payment services available in Korea by conducting a comparison analysis of Kakaopay, the front-runner of the mobile easy payment services in Korea's FinTech industry, compared to Naverpay, the relative newcomer in the industry. The services were compared by analysing users' experience. First, a literature review on the theoretical background of the FinTech and its characteristics was performed. Secondly, a survey created by reframing the six elements of the "Creating Pleasurable interfaces Model" by Stephen Anderson was conducted. In result, Kakaopay showed limited applicability caused by the lack of affiliated stores and it also showed the lack of reliability due to errors and cancellations related to the payments. It was shown that Naverpay also needs to make an effort to improve the reliability by minimizing errors in the use of the program and payments. This current study aimed to contribute as a resource which can be used, in the future, to improve the users' experience in FinTech services offered in Korea and also to invigorate the Fintech industry.

Key Words : Fintech, Mobile payment services, User Experience, Kakaopay, Naverpay

Received 2 December 2016, Revised 23 March 2017

Accepted 20 April 2017, Published 28 April 2017

Corresponding Author: Seung-In Kim (HongIk University, International Design School for Advanced Studies)

Email: r2d2kim@naver.com

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

1.1 연구의 배경과 목적

미래의 금융 서비스는 기존 틀에서 벗어난 새로운 변화가 필요하다. 본 연구는 최근 글로벌 산업의 판도를 혁신적으로 바꾸어 놓는 핀테크의 네트워크 효과를 통하여 사용자 경험을 극대화하기 위한 연구이다.

글로벌 시장에서 핀테크 관련 투자 규모는 최근 5년간 3배 이상 성장 중이다[1]. 현재 핀테크가 가장 대중적으로 활용되는 영역은 모바일을 활용한 전자결제분야이다. 세계적으로 O2O(Online-to-Offline) 비즈니스가 성장함에 따라 온라인 결제시장이 동반 팽창해 IT 기술이 금융과 접목된 결과라 할 수 있다[2].

통계청에 의하면 2016년 9월 기준 국내 온라인쇼핑 거래액은 5조 3,065억 원으로 전년 동월대비 21.5% 증가하였으며, 온라인쇼핑 거래액 중 모바일 쇼핑 거래액은 2조 9,011억 원으로 41.0% 증가하였다. 모바일 거래액 비중은 54.7%를 차지했다[3]. 앞의 통계를 통해 앞으로도 스마트폰을 통한 온라인 쇼핑 거래가 증가할 것으로 예상된다. 한편 인터넷쇼핑이 빠르게 증가하고 있지만 오프라인 결제규모에 비해 매우 작은 규모이다[4].

이렇듯 시장은 하루가 다르게 날로 커지고 있으나, 국내 핀테크 사업은 핀테크 초반의 정부 및 금융위원회의 규제 등으로 인하여 발전 속도에 제동 걸렸다. 이후 많은 규제 완화가 되었음에도 해외의 핀테크 사업 발전 속도보다 국내의 핀테크 사업은 아직도 더딘 발전을 보이고 있는 이유는 무엇일까?

이에 본 논고는 국내 핀테크 서비스 중 간편결제 서비스의 선발주자인 카카오페이와 후발주자인 네이버페이를 중심으로 사용자 경험에 따른 서비스를 비교 분석을 통해 국내 간편결제 서비스의 발전을 모색하고자 한다.

1.2 연구의 방법과 범위

본 연구에서는 문헌 연구와 실험연구를 통해 핀테크 간편결제 서비스 중 카카오페이와 네이버페이를 비교하여 국내 핀테크 활성화 방안을 제시하고자 하였다. 문헌 연구 방법으로는 기존의 논문과 문헌을 참고하여 핀테크에 대한 정의와 특징을 파악 후 국내 핀테크 간편결제 서비스의 현황과 문제점을 분석하였다. 이를 기반으로 설문지를 통해 국내 핀테크 시장 사용자 경험에 따른 서

스를 분석하였다. 두 서비스를 비교해보면서 국내 핀테크 시장의 환경에 맞는 대안을 제시하고자 하였다.

본 연구에서는 핀테크 간편결제 서비스의 카카오페이와 네이버페이를 중심으로 사용자 경험의 사용성과 만족도를 알아보기 위하여 스티븐 앤더슨의 Creating Pleasurable Interfaces 원칙을 재구성하여 질문지를 작성하였다. 이 원칙은 총 6가지로 유용성(Usable), 신뢰성(Reliable), 편리성(Convenient), 범용성(Versatility), 유희성(Pleasurable), 전반적 만족도(Overall Satisfaction)로 구성되었다. 설문지는 총 21문항으로 두 서비스를 사용한 경험이 있는 남·여 40명을 대상으로 2016년 10월 10일부터 10월 24일까지 약 2주간 진행되었다. 설문 항목의 측정항목은 7점 척도로 측정하였으며, 불만족한 내용은 개방형 문항을 통해 응답받았다.

2. 이론적 배경

2.1 핀테크의 개념과 간편결제 서비스 정의

핀테크(Fintech)는 금융(Finance)과 기술(Technology)의 합성어로 모바일 결제 및 송금, 개인 자산관리 등 IT를 기반으로 한 새로운 금융서비스를 의미하며 개인금융부터 기관투자까지 다양한 핀테크 서비스영역이 존재한다[5]. 본고에서는 이러한 핀테크의 여러 분야 중 간편결제 서비스에 대해 논의하고자 한다.

간편결제 서비스란 모바일을 포함한 온라인 상거래 시 구매자가 신용카드 정보, 계좌 정보 등의 결제정보를 최초 1회 또는 최소한의 횟수로 입력하고 결제 시에는 비밀번호 등의 인증만으로 결제를 완료하는 방식의 서비스를 통칭한다[6].

2.2 핀테크의 종류

한국의 핀테크 기업은 제공하는 금융서비스 유형에 따라서 크게 결제, 송금, 자산관리, 투자 및 데이터 분석 서비스 제공업체로 구분한다[7].

선불형 계좌에 돈을 충전해서 사용하는 선불식 가상계좌를 활용한 서비스와 간편결제 형태로 기존의 지불결제 수단 즉 계좌나 신용카드 등을 연계해서 이메일이나 간단한 비밀번호를 통해서 결제할 수 있게 해주는 모델인 연계형 간편결제 서비스가 있다[8].

2.3 국내 핀테크의 현황

1) 정책

국내 핀테크 서비스 제공사는 정부의 관련 정책과 법을 기준으로 보안 정책을 수립해 관리받아왔다. 전자금융거래법상의 전자금융거래 시 공인인증서 등의 인증방법 사용, 이용자 단말기 보안대책 적용, 전자금융거래수단과 거래인증수단 간 매체 분리 등의 의무화, 그리고 신용카드 가맹점 표준약관 상 신용카드 거래의 안전성 확보를 위해 가맹점의 카드 인증정보 보관 금지가 대표적이다[9].

그러나 이러한 정책은 사용성이 좋지 않다는 의견이 많았다. 해당 정책으로 인해 큰 금액의 결제 및 거래 이용 시 불편함을 일으켰기 때문이다. 2014년 3월 열린 1차 규제개혁 장관토론회에서 박근혜 대통령이 “공인인증서로 인해 해외에서 천송이 코트를 살 수 없다”고 밝히면서 공인인증서 폐지 논란이 점화됐고 전자상거래 부문 규제 개선 작업이 본격화됐다[10]. 위 시기 이후에는 금융회사가 스스로의 IT 운영 위험을 관리하기 위하여 그에 걸맞은 통제를 적용하는 자율규제의 환경으로 금융위원회의 정책이 전환되기 시작하였다[11]. 이에 따라 정부는 2014년 7월 ‘전자상거래 결제 간편화 방안’을 발표하였다. 주요 내용은 1) 공인인증서 등의 사용의무 폐지, 2) 결제대행업체의 카드 결제정보 보유 허용, 3) 사전인증을 사후 확인으로 전환 등이다[12]. 그러나 규제 완화가 되었음에도 국내 핀테크 시장은 이전과 비교하여 프로세스가 간소화되었지만, 공인인증서만 사라졌을 뿐 ARS, SMS 인증, 국내 계좌 소유 등 본인 인증의 벽은 여전히 높다.

간편결제 서비스가 도입되면서 핀테크 시장이 더욱 발전하였다. 신용카드나 기존 화폐를 대신해 단말기를 이용하여 간편하게 결제할 수 있기 때문이다. 2016년 10월 11일 한국은행이 발표한 ‘신중 전자지급서비스 통계’에 따르면 2016년 6월 말(2분기) 국내에서 제공되고 있는 주요 간편결제 서비스 이용을 위해 등록한 카드 수는 2,817만 매이며 등록고객 수는 3,247만 명 정도이다. 하루 평균 이용금액은 3,000억 원을 돌파했다. 2/4분기 중 이용 실적(하루평균)은 81만 건, 207억 원으로 집계됐다. 전기 대비 각각 82.9%, 53.3% 증가하였다[13]. 이러한 수치를 통해 간편결제 서비스가 점차 대중화되고 있음을 확인할 수 있다.

이러한 핀테크 확산과 맞물려 생체인식 기술이 모바일 기기에 확대 적용될 것으로 예상된다. 생체인식은 개인별 고유정보이기 때문에 본인인증을 할 때 보안성과 편의성이 탁월하다는 장점이 있다[14].

2) 서비스 시장

국내 핀테크 간편결제 서비스를 제공하는 주요 서비스는 다음과 같다.

2.2.1 카카오페이

국내 1위 모바일 메신저라는 강점을 활용한 서버형 결제 카카오페이는 2016년 10월 18일에 출시 2주년을 기념하는 컨퍼런스 콜(다중전화 회의)에서 2014년 9월 출시 이후 1,300만 고객 확보 및 누적 결제 금액이 1조 원을 넘어섰다고 밝혔다. 가맹점은 2분기 기준 1,100여 개 정도이다[15].

카카오페이는 ‘간편결제’뿐만 아니라 ‘멤버십’, ‘청구서’, ‘송금’까지 총 4가지 서비스를 제공한다. 최초 1회의 개인 카드 정보를 등록하여 이후 비밀번호 입력만으로 결제가 진행된다. 암호화된 결제 정보는 사용자 스마트폰과 데이터센터에 분리 저장하기 때문에 개인정보의 유출을 원천적으로 봉쇄하고 있다[16]. 이러한 등록 절차 이후 카카오톡에서 사용할 수 있는 콘텐츠를 구매하거나, 연계된 가맹점에서 카카오페이를 통해 편리한 구매가 가능하다.

2.2.2 네이버페이

국내 최대 검색 포털 사이트인 네이버의 서버형 결제 네이버페이는 2016년 10월 27일 3분기 실적 발표 컨퍼런스 콜에서 2015년 6월 네이버페이 출시 이후 2016년 3분기 기준 2,100만 고객 확보 및 누적 결제 금액이 1조 8400억 원을 넘어섰다고 밝혔다. 가맹점은 2016년 3분기 기준 11만 3000여 개 정도이며 전 분기보다 13% 증가한 수치라고 설명했다[17].

네이버페이는 자사 포털 사이트인 네이버 내 위치하여 9개의 카드사와 10개의 은행사와 제휴하여 카드 및 은행 계좌 연동을 통해 최초 1회 등록 후 결제가 가능하다. 전국의 오프라인 상점 정보를 안내하는 쇼핑 플랫폼인 슥윈도와 연계하는 등 커머스 플랫폼 확대를 통해 동반 성장이 가능할 것으로 보인다[18].

3. 연구문제

본 연구에서는 스티븐 앤더슨의 Creating Pleasurable Interfaces 원칙을 재구성한 연구가설을 제시하여 카카오페이와 네이버페이의 사용자 경험 차이를 분석하고자 하였다.

연구가설 1: 사용자 경험의 유용성 요소는 카카오페이와 네이버페이간 유의한 차이가 있을 것이다.

연구가설 2: 사용자 경험의 신뢰성 요소는 카카오페이와 네이버페이간 유의한 차이가 있을 것이다.

연구가설 3: 사용자 경험의 편리성 요소는 카카오페이와 네이버페이간 유의한 차이가 있을 것이다.

연구가설 4: 사용자 경험의 범용성 요소는 카카오페이와 네이버페이간 유의한 차이가 있을 것이다.

연구가설 5: 사용자 경험의 유희성 요소는 카카오페이와 네이버페이간 유의한 차이가 있을 것이다.

이 외에 개방형 문항을 통하여 사용자 경험의 부정적 요인을 도출하였다.

4. 연구 결과

자료 분석은 SPSS statistics ver. 23을 활용하여 t검정을 수행해 분석하였고, 분석 결과는 설문조사 결과와 객관식 문항 답변 결과로 정리하였다.

4.1 사용자 경험 요소별 평균 분석 결과

<Table 1>은 사용자 경험 요소별 평균과 표준편차 결과이다. 표에 표시된 음영 부분은 평균 5점 이상을 받은 비교적 우수한 평가의 항목이다. 설문조사 결과 사용자 경험요소 중 유용성, 편리성, 유희성 요소가 5점 이상의 우수한 평가를 받았다. 간편결제 서비스 유형별로 살펴보면 네이버페이가 카카오페이보다 상대적으로 사용자 경험 요소가 우수한 항목이 더 많았다.

<Table 1> The Factor Mean and S.D by Mobile Payment Services

Factor	Kakaopay		Naverpay	
	Mean	S.D	Mean	S.D
Overall Satisfaction				
Overall, I am satisfied with user experience	4.650	1.231	5.225	1.459
Pleasurable				
The usage experience meet my expectations.	4.525	1.219	5.050	1.413
The method of utilization correspond with my life style.	4.850	1.122	5.075	1.474
Overall, the flow is well connected.	4.975	1.097	5.125	1.572
Overall, I am satisfied with the value.	4.725	1.062	5.050	1.467
Versatility				
It can be used universally.	4.275	1.396	4.775	1.330
There are many affiliated stores.	4.000	1.377	4.750	1.548
There are a lot of monetary incentives/benefits when using the system.	3.350	1.231	4.675	1.474
A lot of services are provided when using the system.	3.625	1.409	4.550	1.518
Convenient				
It is easy to understand.	5.150	1.099	5.425	0.984
It is simple and delivers precise information.	5.100	1.128	5.300	1.159
Terms are selected appropriately.	5.025	1.121	5.125	1.137
It delivers information visually.	4.950	1.176	4.875	1.265
Reliable				
The payment process is reliable.	4.025	1.423	4.475	1.339
The data that is processed/inquired is reliable.	4.025	1.349	4.500	1.240
I think that the personal information is being handled safely.	3.250	1.446	3.775	1.459
I think that the financial information is being handled safely.	3.075	1.403	3.500	1.301
Usable				
It can be used without difficulty.	5.000	1.589	6.100	1.071
It is suitable to make a payment for a product or service.	5.125	1.067	6.025	1.074
It was helpful in conveniently making a payment.	5.000	1.261	6.025	1.230
It was more useful to make a payment than with a plastic card.	4.100	1.661	4.975	1.874

유용성 요소 중 ‘어려움 없이 이용 가능’, ‘상품이나 서비스를 결제하기에 적절’, ‘편리하게 결제하는데 도움이 됨’ 항목에서도 두 서비스 모두 5점 이상의 우수한 사용자 경험 평가를 받았다. 또한, 편리성 요소 중 ‘이해하기 쉬움’, ‘단순하고 명확한 정보를 전달’, ‘용어 선택이 적절’ 항목에서 카카오페이와 네이버페이 모두 5점 이상의 우수한 사용자 경험 평가를 받았다. 그러나 유희성 요소에서는 네이버페이는 5점 이상의 평가가 많은 반면 카카오페이는 유희성 요소에서 5점 이상의 평가를 받지 못했다. 이러한 결과를 통해 유희성 요소에서는 네이버페이가 카카오페이에 비하여 더 우수한 사용자 경험을 제공한다고 판단된다.

분석 결과 중, 두 서비스 모두 3점 이하의 낮은 평가를 받은 항목은 신뢰성 요소의 ‘개인정보가 안전하게 관리된다고 생각함’, ‘금융정보가 안전하게 관리된다고 생각함’ 항목이다. 또한, 카카오페이는 범용성 요소의 ‘시스템 이용 간 금전적 혜택이 많음’과 ‘시스템 이용 간 서비스가 많음’ 항목도 3점 이하의 평가를 받았다. 따라서 두 서비스 모두 신뢰성, 범용성의 낮은 평가를 보완할 수 있는 대책이 필요하다고 사료된다. 그리고 카카오페이는 범용성 항목들을 우선적으로 개선함으로써 시장에서의 위치를 확고히 할 수 있을 것이며, 이를 통해 사용자 경험의 질을 높일 수 있을 것으로 생각된다.

4.2 대응 t 검정 분석 결과

<Table 2> The result of Paired t-test

Factor	paired t-test	
	t value	p-value
Overall Satisfaction		
Overall, I am satisfied with user experience	-2.251	0.030
Pleasurable		
The usage experience meet my expectations.	-2.162	0.037
The method of utilization correspond with my life style.	-0.884	0.382
Overall, the flow is well connected.	-0.543	0.590
Overall, I am satisfied with the value.	-1.548	0.130
Versatility		
It can be used universally.	-2.265	0.029
There are many affiliated stores.	-2.603	0.013
There are a lot of monetary incentives/benefits when using the	-4.648	0.000

system.		
A lot of services are provided when using the system.	-3.381	0.002
Convenient		
It is easy to understand.	-1.763	0.086
It is simple and delivers precise information.	-1.091	0.282
Terms are selected appropriately.	-0.561	0.578
It delivers information visually.	0.326	0.746
Reliable		
The payment process is reliable.	-2.336	0.025
The data that is processed/inquired is reliable.	-2.423	0.020
I think that the personal information is being handled safely.	-3.557	0.001
I think that the financial information is being handled safely.	-3.306	0.002
Usable		
It can be used without difficulty.	-2.604	0.017
It is suitable to make a payment for a product or service.	-3.842	0.000
It was helpful in conveniently making a payment.	-3.776	0.006
It was more useful to make a payment than with a plastic card.	-3.204	0.003

<Table 2>는 대응표본 차이검정의 결과이다. 표에 표시된 음영 부분은 귀무가설이 기각된 항목이다. 유의수준 $\alpha=0.005$ 일 때 사용자 경험의 평가 항목 중 유의한 차이를 보인 항목은 유용성 전체 항목, 신뢰성 전체 항목, 범용성 전체 항목, 유희성 ‘이용경험과 나의 라이프스타일이 일치함’ 항목, 전반적 만족도 항목이다.

<Table 3> The result of customer complaints

Rank	Opinion	%
1	lack in the reliability of security of personal information and financial information (because it is not a bank note)	30%
2	lack in online and offline affiliated stores	24%
3	lack in services and benefits	20%
4	the payment process is complex	13%
5	insecurity due to a program error	7%
6	etc	6%

<Table 3>는 응답자들의 중복된 개방형 의견을 토대로 사용자 경험에 불만족 한 이유를 표로 정리하였다. 심층적 의견 중 전체 응답의 30%를 차지한 의견은 ‘개인 정보 및 금융 정보 보안의 신뢰성이 떨어짐’이다. 해당 응답의 응답자들은 신뢰성이 사용자 경험에서 가장 낮은 평가를 받은 이유는 “해당 서비스들이 은행권에서 제공하

는 서비스가 아니기 때문에 보안의 신뢰성이 떨어진다”고 응답했다. 이를 통해 <Table 1>과 <Table 2>의 정량적 조사 결과였던 신뢰성 항목의 3번, 4번 요소와 <Table 3>의 정성적 조사 결과가 일치함을 알 수 있다.

두 번째로 많았던 평가는 온라인·오프라인 가맹점 부족(24%)이다. 이는 <Table 1>과 <Table 2>의 범용성 항목의 2번 요소의 결과와 일치하였다. 서비스와 혜택 부족(20%)은 범용성 항목의 3번, 4번 요소와 일치하고 프로그램 오류로 인한 불안감 조성(13%)은 신뢰성 항목의 1번 요소, 결제 과정의 복잡함(7%)은 유용성 항목의 1번 요소와 일치한다. 이러한 심층 응답이 앞의 <Table 1>과 <Table 2>의 분석 결과와 연관이 있음을 알 수 있다.

전체 분석 결과 유용성, 신뢰성, 범용성은 유의한 차이를 보였으며 편리성과 유희성 요소는 차이를 보이지 않았다. 이는 카카오페이와 네이버페이가 편리성과 유희성 요소에서는 사용자 측면에서 차이를 보이지 않았으며 유의미한 영향을 미치지 않았다고 판단된다. 그러나 유용성, 신뢰성, 범용성 요소에서는 사용자 측면에서 확실한 차이를 보인다. 서비스별로 난이도가 다르게 느껴지는 서비스 진입 장벽, 개인 정보와 보안의 이슈, 온라인·오프라인 가맹점 부족 등 유용성, 신뢰성, 범용성이 사용자 경험에 유의미한 영향을 미치는 것으로 해석된다. 따라서 t 검정 p 값에 의해 연구가설 1, 연구가설 2, 연구가설 4는 채택되었으나 편리성과 유희성 요소의 측정 결과는 약간의 차이는 있으나 두 가지 서비스의 유사한 만족도 패턴이 나타나는 것으로 검증되어 가설 3과 가설5는 기각되었다.

이러한 결과를 통해 간편결제 서비스의 요소들은 사용자 경험에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사용자는 서비스가 결제하기에 유용하고, 사용하기에 어려움 없이 편리하며, 유희성의 각 요소들이 부합할수록 해당 서비스를 만족한다고 생각하는 것이다.

5. 결론

본 연구는 국내 핀테크의 활성화를 목적으로 국내 핀테크 간편결제 서비스 중 카카오페이와 네이버페이의 사용자 경험을 분석하고 사용성에 관하여 확인하였다. 연구 분석 결과를 통한 국내 핀테크 사용자 경험을 개선하

기 위한 의견을 제시하면 다음과 같다.

카카오페이의 경우 카카오톡이라는 강점을 활용하여 초반 가입 유치 및 사용 편의성이 우수하며 연계된 콘텐츠 등을 사기에 편리하다는 장점이 있다. 그러나 초반 가입자 유치보다 가맹점의 확보가 늦어지면서 범용성에서 아쉬운 결과를 낳았다. 네이버페이의 경우 네이버 계정을 통한 가격검색 서비스와 결제 과정을 합쳐 유용성이 우수하다. 그러나 네이버페이도 카카오페이와 마찬가지로 신뢰도에 대한 문제가 가장 컸다. 사용자 경험 측면에서는 프로그램 사용 도중의 에러 등으로 인한 보안에 대한 신뢰성 하락이 가장 문제로 나타났다.

이러한 문제를 보안을 유지하기 위해서 두 서비스는 시스템의 안정성을 확보하여 보안에 관한 신뢰성을 높일 필요가 있으며, 개인 및 금융 정보의 보안성을 강화해야 한다. 일일 이체금액 제한이 아닌 생체인식이나 새로운 방식의 보안 개발도 필요할 것으로 보인다. 또한, 더 많은 은행권 및 대형 가맹점의 확보와 오프라인 핀테크 사용 방법을 모색해 범용성을 높일 필요가 있다.

앞으로 국내 핀테크 산업의 성장과 활성화를 위해서 첫째, 제도 및 법 규제의 정비가 필요할 것이다. 개인정보 및 금융정보의 안전한 공유를 위한 플랫폼의 개설 및 보안의 글로벌 표준을 지향하여 사용자에게 사용성 편의를 제공해야 한다. 둘째, 핀테크 서비스 제공사와 금융기관, 정부 간의 소통을 통해 합의점을 찾고 발전할 수 있는 계기를 만들어야 한다. 셋째, 정부 및 금융기관과 규제의 사전협의가 아닌 사후점검으로 전환하여 제도에 얽매어 핀테크의 발전을 저해하는 것을 없애야 한다. 넷째, 지금의 IT 인프라에 안주하는 것이 아닌 다양하고 자생적인 서비스를 지닌 국내 핀테크 산업을 구축해야 할 것이다.

본 연구의 한계점과 이와 관련한 후속 연구의 제언은 다음과 같다. 첫째, 조사 대상이 카카오페이와 네이버페이 서비스를 사용해본 적 있는 20대~40대로 구성되어 있으나, 40대는 스마트폰 및 모바일 banking 시스템 이용률이 낮으므로 일반화에 무리가 있다. 따라서 이후 후속 연구에서는 다양한 연령대의 조사가 필요할 것이다. 둘째, 본고에서 제시한 6가지 원칙 외에 다양한 요소가 있을 수 있음에도 불구하고 모두 채택하지 못함이 한계로 지적될 수 있다. 따라서 이후 후속 연구에서는 다양한 요소의 채택이 필요할 것이다.

REFERENCES

- [1] Chul-young Kim, “Development of Fintech”, Vol 1, No 1, p1, 2015.
- [2] Seong-Hoon Lee, Dong-Woo Lee, “FinTech - Conversions of Finance Industry based on ICT”, Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 6, No. 3, pp. 97-102, 2015.
- [3] KOSTAT, “Online Shopping trend for September”, 2016, Vol 1, No 1, p6, 2016.
- [4] Jong-moon Yoon, “Mobile payment technology, the Present and the Prospect”, KISDI, Vol 27, No 22, 28p, 2015.
- [5] KFTC, “A New policy for Fintech development and future plans”, Vol 1, No 1, 4p, 2015.
- [6] KFTC, “Trends and Implications of Mobile Payment Services for Domestic and Non-Financial Institutions”, Vol 1, No 1, 4p, 2014.
- [7] LiuYao, “Investigation about China-Korea fintech foreign market mobile payment instruments Central of Alli pay and Samsung pay”, Master’s degree, dissertation, p10, Konkuk University, 2016.
- [8] Seung-Hwan Mok, “One step ahead of the fintech story”, 3-5p, Hansmedia, 2015.
- [9] KFTC, “Major Trends and Implications of the Three Major Pin Tech Markets”, Vol 1, No 1, 5p, 2015.
- [10] DOI : Hee-jin Park, “President Park Geun-hye remarked “Song-I Chun Coat” after a year .. What is the result?”, 2015.05.06, <http://news1.kr/articles/?2218462>
- [11] Hyun-sik Yoon, Kyung-Ho Lee, “Domestic and foreign policy trends relevant to Fintech”, KOREA INFORMATION SCIENCE SOCIETY, 34(4), p8, 2016.
- [12] Kyobo Securities, “Fintech, Is it just the beginning of the fintech? or a storm in a teacup?”, p31, 2015
- [13] BOK, Statistics of new variety mobile payment services, Vol 1, No 1, p1-10, 2016.
- [14] DOI : Chul-geun Park, “Signs of rapid growth in biometrics market due to pin-tech wave”, 2015.04.17, <https://goo.gl/WAhLJF>
- [15] Kakaocorp, Conference call, 2016.
- [16] Yu-shin Jeong, Tae-un Ku, “Fintech, Take a chance!”, 157p, The Korea Economic Daily, 2015
- [17] Navercorp, Conference call for the third-quarter of 2016, 2016.
- [18] Kyung-min Hyun, Jong-il Park, Seung-jin Kim, Jin-sae Kil, Jang-bae park, “Why fintech now?”, 112p, Window of the future, 2015.

이 윤 정(Lee, Yoon Jeong)



- 2012년 2월 : 동덕여자대학교 미디어 디자인과 학사
- 2016년 9월 ~ 현재 : 홍익대학교 국제디자인전문대학원 디지털미디어 디자인과 재학
- 관심분야 : 미디어디자인
- E-Mail : yoonjung789@gmail.com

김 승 인(Kim, Seung In)



- 2001년 3월 ~ 현재 : 홍익대학교 국제디자인전문대학원 교수
- 2006년 3월 ~ 현재 : 홍익대학교 디자인혁신센터 센터장
- 관심분야 : 사용자경험디자인, 서비스디자인
- E-Mail : r2d2kim@naver.com