

모바일 증권서비스 사용의도의 장애요인에 관한 연구

이동희, 박주석, 진정숙

경희대학교 일반대학원 경영학과

Tel : 02)961-0501, Fax : 02)961-0509

dhlee111@empal.com, Jspark@khu.ac.kr, jjinsk87@empal.com

발표희망분야 : 전자상거래/e-Business

Abstract

한국증권산업은 최근 5년 동안 증권서비스의 거래방식이 오프라인에서 온라인으로 전환되는 급격한 패러다임의 변화를 겪었다. 이는 온라인 증권서비스가 오프라인에서 제공해 주지 못했던 서비스를 제공해 주었기 때문인 것으로 많은 연구를 통해 밝혀졌다. 또한 정보통신기술의 급격한 발달과 모바일 기기의 빠른 보급으로 인하여 또다시 증권서비스의 거래 방식이 모바일기기를 이용한 방식으로 점차적으로 전환 될 것이라는 전망이 많이 예측되었다. 그러나 전문가들이 예상했던 것과는 달리 모바일 증권서비스의 확산 속도는 2003년 온라인 증권 거래 방식 중 모바일 증권서비스의 거래방식이 3% 미만의 비중을 차지하는 등, 그 확산 속도가 정체되거나 매우 느리게 진행되고 있는 실정이다.

이에 본 연구에서는 초기에 많은 전문가들이 예상했던 모바일증권서비스가 활성화 되지 않는 요인을 장애요인으로 정의하고, 사용자들이 모바일증권서비스의 수용의도에 있어서 무엇이 가장 큰 장애요인 인지를 도출해 내고 도출된 장애요인을 실제 온라인 증권서비스 사용자들에게 검증 받는데 그 연구목적이 있다.

1. 서론

1990년대 후반 이후 모바일 폰이 전 국민에게 빠른 속도로 보급된 이후 모바일 비즈니스와 관련된 많은 연구가 나오기 시작했다. 특히 모바일 비즈니스 모델의 진화방향은 채팅, 음성메일, File Sharing 등의 Mobile Hub에서 금융거래, 쇼핑, 정보제공 등의 Mobile Trade로 진화될 것(오재인, 모바일 비즈니스 모델의 진화방향, 2001)이란 전망이 나왔으며, 모바일의 특성으로는 개인화, 이동성, 즉시성, 위치인식, 연속성 등의 장점을 들 수 있다(임승재 & 서의호, 모바일 기술을 활용한 고객관계관리 프레임 워크에 관한 연구, 2002).

이와 같이 모바일 매체가 갖는 장점 때문에 모바일 증권서비스도 2001년 11월 SK증권, 신한증권 등 6개의 중형 증권사가 공격적인 무선증권 거래서비스를 시작했다. 그러나 본격적인 모바일 증권서비스가 제공된 지 2년이 지난 현재, 증권거래에 있어서 모바일 증권서비스의 사용 비중은 전체 증권거래에 있어서는 매우 미비한 수준에 그치고 있으며, 온라인 증권서비스와 비교 해 보았을 때에도 3%미만 정도의 사용비중을 차지하고 있는 실정이다.

< 표1 : 온라인 증권거래 사용비중 >

	인터넷	무선 단말기 (PDA)	ARS	핸드폰	기타	계
2000년	92.1	3.9	2.7	0.8	0.6	100
2001년	94.3	2.9	2.2	0.4	0.1	100
2002년	95.0	2.7	1.9	0.3	0.1	100
2003년	95.0	2.4	2.0	0.3	0.1	100

(한국증권업협회, 2003)

이에 본 연구에서는 모바일 증권서비스가 활성화 되지 않은 장애요인을 밝혀내고자 한다. 이를 위해 기존 연구 및 전문가 인터뷰를 통해 모바일 증권서비스의 장애요인을 도출했으며, 도출된 장애요인을 온라인 증권서비스 사용자들에게 설문조사를 통해 실증적으로 검증하고자 한다.

2. 연구모형의 이론적배경

2.1. 온라인 증권서비스의 발전배경

1997년 PC통신을 이용한 주식거래가 시작된 이후, 여러 가지 장점으로 인하여 1998년 본격적인 온라인 증권서비스가 시작되었다(윤양석, 1999, "증권업의 온라인 트레이딩의 성공요인"). 온라인 트레이딩의 장점으로서는 저렴한 수수료, 편리성, 시간과 장소로부터의 자유로움, 풍부한 정보를 투자자에게 제공 등이 있으며, 온라인 트레이딩을 하지 않은 이유로는 컴퓨터 사용의 어려움, 주식투자에 빠져들 위험, 금융정보 유출 위험, 빈약한 컴퓨터 환경, 빈번한 투자로 수익률 저조 우려, 등의 요인이 있다(온라인시장의 효율성과 사회적 후생에 관한 실증분석, 한국증권업협회, 2003).

2000년대부터 정보통신 기술의 발달과 모바일 기기의 빠른 보급으로 모바일금융서비스가 빠른 속도로 확산되고 있다(모바일 비즈니스 인프라와 모델, 오재인, 2000). 모바일 증권서비스의 장점으로서는 다음과 같다. 전국 어디서든 때와 장소를 가리지 않고 매매 가능, 빠르고 안정적인 서비스 구현, 편리한 사용법으로 누구나 쉽게 조작, 홈트레이딩의 수준의 기능과 풍부한 콘텐츠 제공(교보증권, 2001) 등으로 발표 되었다. 또한 이민화(이민화 & 권현영, 모바일 증권 서비스 이용 의도의 영향 요인, 2002)연구에 의하면, 증권거래의 상대적 이점과 사

회적 영향 등은 사용자들에게 모바일 증권서비스 수용의도에 긍정적 요인으로 작용하고 있으며, 보안위험은 모바일 증권서비스 수용의도에 부정적 요인으로 밝힌바 있다. 그러나 이러한 모바일 증권서비스의 장점에도 불구하고, 모바일 트레이딩의 확산 속도는 매우 느리게 진행되고 있는데, 이에 대한 원인으로서는 모바일 기기(PDA)의 구입의 어려움(매일경제신문, 2003), 모바일 단말기(PDA)의 사용의 어려움, 매대 수수료가 비싸다 등의 요인으로 볼 수 있다(증권사 모바일 서비스는 실패작, 2002, Stockpia.com).

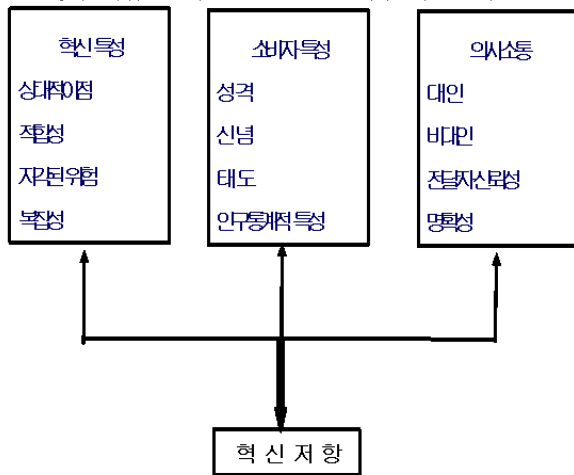
2.2. 혁신수용과 저항의 일반적인 고찰

2.2.1 혁신수용모형

혁신수용모형이란 한 개인이 혁신에 대해 처음 지식을 얻고, 태도를 형성하고, 수용 또는 거부를 결정하고 실행에 관한 새로운 강화하는 일련의 혁신결정과정들을 통해 혁신이 수용, 실행된다는 Rogers의 모형을 말한다(E.M. Rogers, F.F. Shoemaker, "Communication of Innovations: A Cross-Cultural Approach", Free Press). 로저스는 그 동안의 연구를 바탕으로 해서 새로운 혁신 수용에 영향을 주는 혁신의 지각된 특성으로 다음과 같은 5가지의 변인들, 즉 (1)상대적 이점(Relative advantage), (2)복잡성(Complexity), (3)적합성(Compatibility), (4)시험가능성(Triability), (5)관찰가능성(Observability)이 있다. (E.M. Rogers, Diffusion of Innovation, New York : Free Press, 1995).

2.2.2 혁신수용에 대한 저항

저항은 현재 상태에서 변화하기를 거부하는 소비자의 상태이며 변화에 의해서 느끼는 의협감과 관련된다(Ram, 1987). 잘트만과 웰렌도르프(Zatman and Wallendorf, 1983)는 저항을 '이전 상태를 변경하도록 하는 압력에서 이전 상태를 유지하려고 하는 어떤 행동'으로 보고 혁신저항을 '혁신을 수용하지 않으려는 태도'로 정의 하였다. 또한 세스(J. N. Sheth, 1981)는 마케팅의 수용, 확산 연구에서 간과되고 있는 중요한 요소가 혁신저항(Innovation Resistance)라고 제시하였다. 그리고 이러한 혁신저항에 관한 모델은 램(S. Ram, 1987)에 의해 처음으로 정립하였는데 그 모델은 다음과 같다.



자료: Ram, s(1987), "A Model of Innovation Resistance" Advances in Consumer Research, p.209 수정

< 그림1 : 램(Ram)의 혁신저항 모델 >

또한 세스(J. N. Sheth)와 램(S. Ram)은 혁신이 그 수용 과정에 있어 부딪힐 수 밖에 없는 여러 장애 요인들에 관하여 언급하고 있다. 세스와 램은 비디오 텍스트나 전자우편(E-mail)과 같은 신 기술 상품이 시장에 진입할 때 수용자들로부터 필연적으로 직면하게 되는 장애요인을 연구하였는데, 이를 살펴보면 사용상의 장애, 가치의 장애, 위험의 장애, 전통적 장애, 이미지 장애 등 다섯 가지를 들 수 있다(J. N. Sheth, S. Ram, "Bringing Innovation to Market", John Wiley & Sons, Inc, 1987, pp87-97).

1) 사용상의 장애(Usage Barrier):

수용자들이 그들의 업무 흐름이나 실용적인 부분에 있어서 혁신이 잘 적용되지 못함. 즉 TV나 컴퓨터도 상용화되기까지 시간이 필요했음. 사용상에 장애에 포함될 수 있는 부분은 바로 새로운 혁신에 수용자들이 접근하기 위한 설비의 문제가 된다.

2) 가치의 장애(Value Barrier):

혁신이 수용자들에게 수용될 때 부딪히게 되는 두 번째의 가치의 문제임. 즉 새로운 혁신이 기존의 대안과 비교하여 어느 정도의 성과와 비용상의 이익을 가져다 줄 수 있는지의 측면에서 수용과정에서 지체가 발생한다.

3) 위험의 장애(Risk Barrier):

위험과 관련된 장애로, 불확실성과 완벽히 예측할 수 없는 부작용을 지니고 있기 때문에 수용자들은 그들의 혁신에 대해서 더 능숙해지고 더 많은 지식을 습득 할 때까지 채택을 연기하는 경향이 있다.

4) 전통적 장애(Tradition Barrier):

심리적인 측면이 강한 혁신 수용의 장애 가운데 하나로, 이미 확립된 조직이나 사회구조의 문화가 혁신수용에 직면했을 때 겪게 되는 문화적 혼동으로 인한 저항감이 나타나는 경우이다.

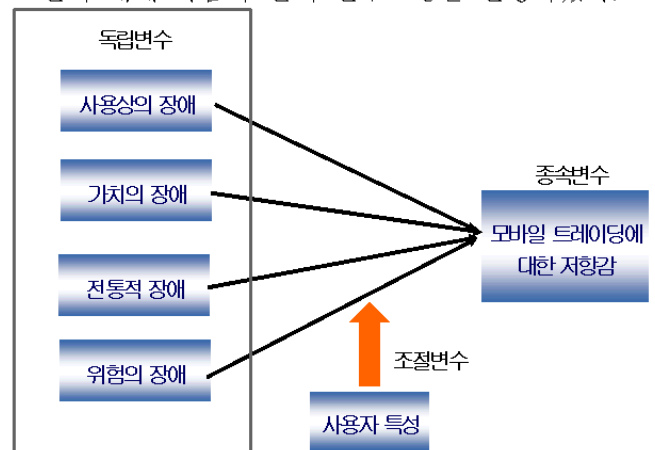
5) 이미지 장애(Image Barrier):

혁신 상품이나 아이디어의 수용에는 자체가 지니는 품격이나 그것을 만들어낸 산업, 국가의 이미지와 깊이 관련되어 있다. 수용자가 혁신의 이러한 이미지에 대하여 비우호적인 경우 혁신의 채택은 어려워 진다.

3. 연구모형 및 연구가설

3.1. 연구모형

이상과 같은 논의와 이론적 기반에 입각하여 본 연구에서는 세스(J. N. Sheth)와 램(S. Ram)의 혁신저항모형을 바탕으로 모바일 증권서비스의 장애요인에 대해 다음과 같이 연구모형을 설정하였다.



< 그림2 : 연구모형 >

3.2. 연구가설 및 측정 변수

3.2.1 연구가설

본 연구에서는 위에서 논의된 연구모형에 입각하여 아래와 같은 4가지 가설들을 검토하고자 한다.
< 표2 : 연구가설 >

가설 번호	가설 내용
가설1	모바일 증권서비스의 사용상의 장애는 모바일 트레이딩에 대한 저항감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설2	모바일 증권서비스의 가치의 장애는 모바일 트레이딩에 대한 저항감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설3	모바일 증권서비스의 위험의 장애는 모바일 트레이딩에 대한 저항감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설4	모바일 증권서비스의 전통적 장애는 모바일 트레이딩에 대한 저항감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2. 측정 변수

앞에서 제시한 연구 모형 및 가설을 검증하기 위하여 각 가설 차원별로 측정변수들을 설정하였으며, 각 측정변수들을 측정하기 위하여 <표3>와 같이 측정변수들을 설정 하였다.

< 표3 : 측정 변수 >

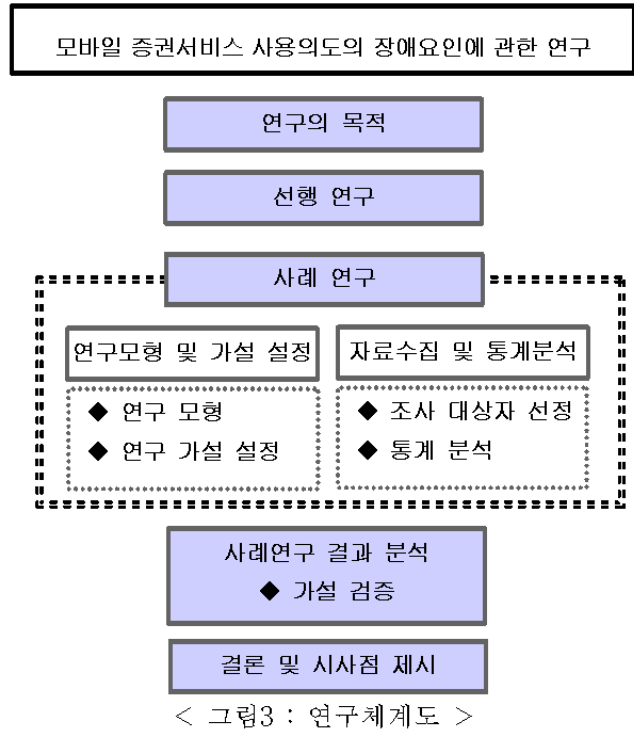
개념	측정 변수
사용상의 장애	화면의 크기, 기기의 입력 절차
	OS 사용의 복잡성, 로그인 접속 절차, 매매시 전송 속도
가치의 장애	초기 사용비용, 접속비용, 매매 수수료, 정보 수수료
	정보의 양, 정보의 질에 느낌
위험의 장애	모바일 기기의 분실 가능성
	비밀번호 유출 및 개인정보 매매 공격, 투자 종목의 유출
	거래 도중 접속 끊김
전통적 장애	온라인 트레이딩의 민족도, 모바일 트레이딩의 사용의도
	주위 사람들로부터의 모바일 트레이딩의 사용 권유
사용자 특성	연령, 직업, 직장에서 인터넷 사용도, 온라인 트레이딩 기간, 거래 빈도, 거래 금액, 온라인 및 모바일 트레이딩 회 사용 시간 등

4. 연구 절차

본 연구를 위해 아래와 같은 연구절차가 수행되었다.

- 1) 선행연구조사 및 전문가와의 인터뷰를 통한 모바일 증권서비스의 장애요인 도출
- 2) 도출된 요인을 셰스(J. N. Sheth)와 램(S. Ram)의 혁신저항모형에 바탕으로 연구모형 설정 및 연구가설 설정
- 3) 연구가설의 실증적 검증을 위해 현재 실제로 온라인 증권서비스를 하고 있는 사용자들에게 설문조사 실시
- 4) 수집된 자료를 통한 연구결과 분석 및 가설검증
- 5) 결론 및 시사점 제시

앞에서 제시한 연구절차를 연구체계도로 나타내면 그림3과 같다.



5. 결론

본 연구는 다음과 같은 3가지 시사점을 제공하고 있다.

첫째 최근에 모바일 비즈니스의 활성화 방안에 관한 많은 연구들이 이루어지고 있으나, 현실적으로 모바일 비즈니스는 아직까지 그리 활발하게 진행되고 있지 못한 실정이다. 이에 본 연구에서는 모바일 비즈니스 가운데 모바일 증권서비스 수용의 장애요인에 관한 연구가 이루어 졌다는 데 그 첫 번째 의의라 할 수 있다.

둘째로는 모바일 증권서비스와 관련된 장애요인들을 도출하고 도출된 요인을 실제 사용자들에게 검증 받았다는데 그 의의가 있다.

마지막으로 도출된 장애요인을 통해 모바일 증권서비스를 현재 실시하고나 앞으로 모바일 증권서비스를 실시하고자 하는 기업들에게 모바일 증권서비스의 장애요인을 나타내 줌으로써 이를 극복할 수 있는 전략 마련에 기틀을 제시하였다는데 그 의의가 있다.

또한 앞으로 모바일 비즈니스의 활성화를 위해 활성화방안에 관한 연구뿐만 아니라 장애요인에 관한 연구를 통해 좀 더 나은 모바일 비즈니스 서비스가 이루어질 수 있도록 터전을 마련했다는 데 본 연구의 의의가 있다.

<참고문헌>

- 오재인, "Mobile Business Model and The 2x2 Matrix", 한국경영정보학회 Information System Review, December 2000, Vol.2 No2 193-199
- 임승재, 서인호, "모바일 기술을 활용한 고객관계관리 프레임워크에 관한 연구" 한국경영과학회지, 2002
- 이민화, 권현영 "모바일 증권 서비스 이용 의도의 영향 요인" 한국산업경영학회 하계학술대회, 2003
- 김광수, "사이버증권에서 서비스 품질과 고객만족의 관계에 관한 연구" 부산대학교 석사학위논문, 2003
- 윤양석 "증권업의 온라인 트레이딩의 성공요인" 연

세대학교 석사학위논문, 1999
한국증권업협회(2002), “온라인시장의 효율성과 사회적 후생에 관한 실증분석”
한국증권업협회 조사국제부(2003), “증권산업 관련 설문조사”
김재준, “사용자에 따른 정보의 수용 및 저항에 관한 연구 -인터넷 사용에 있어서 수용정도의 분석을 중심으로” 국민대학교 석사학위논문, 2000
유형목, “혁신의 수용과 확산에 관한 실증적 연구”, 건국대학교 석사학위논문, 1998
장대련, 조성도 “기술 제품의 조직내 확산과 혁신 저항” 한국마케팅저널 제1권 제2호 100-115, 1993
이승헌 “신제품수용에 있어서 소비자의 혁신저항에 관한 연구” 성균관대학교 박사학위논문, 1993
박용익, “정보시스템에 대한 사용자의 저항에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 사회비평사, 1995
Jagdish N. Sheth, S. Ram, “Bringing Innovation to Market”, John Wiley & Sons. Inc, 1987
Everett M. Rogers, F. Floyd Shoemaker, “Communication of Innobations: A Cross-Cultural Approach”, Free Press. 서경우, 최선열 공역. 1976.
“개혁 커뮤니케이션론” 박영사
<참고 사이트>
www.stockpia.com
www.kyobotrade.co.kr
www.mobile.co.kr
www.ksda.or.kr