

국내 모바일 브로드밴드 서비스의 가입자 및 이용특성: 와이브로와 HSDPA를 중심으로

****김문구, *박종현, **백종현**
***한국전자통신연구원, **한국정보통신기술협회**
e-mail : *mkkim@etri.re.kr,*stephanos@etri.re.kr,**jhpaik@tta.or.kr

Characteristics of subscriber and usage pattern for Mobile Broadband: focused on WiBro and HSDPA

***Moon-Koo, Kim, *Jong-Hyun Park, **Jong-Hyun Paik**
***Electronics and Telecommunications Research Institute**
**** Telecommunications Technology Association**

Abstract

본 글에서는 국내 와이브로와 HSDPA 가입자를 대상으로 시장조사를 수행하고 가입자를 대상 시장조사를 수행하고 가입자 특성과 이용특성, 가입이유와 유보이유, 만족도와 세부 서비스별 이용경험, 이용의향을 심층적으로 분석하고자 하였다. 이에 본 조사를 바탕으로 국내 모바일 브로드밴드 사업을 위한 시장 확산의 전략적 방향을 제언하고자 한다.

I. 서론

와이브로와 HSDPA(High Speed Downlink Packet Access)로 대표되는 모바일 브로드밴드(mobile broadband) 서비스는 제4세대 통신(4G)의 모바일 2.0 시대를 주도하여 기존 유무선 인터넷의 제한성을 극복하고 이용자의 일상이나 업무, 학업의 전 생활영역에서 보다 저렴하며 이용하기 쉽고 편리한 서비스와 다양한 u-복합서비스를 제공할 것으로 예견되고 있다. 그런데 국내 모바일 브로드밴드 서비스인 와이브로와 HSDPA 두 서비스 가입자의 이용현황을 파악하고 이용과정에서의 만족 또는 불만족 요인을 파악하여 서비스 개선요인으로 피드백하거나 향후 이용전망을 분석한 연구보고서는 전무한 실정이다 이에 본 글에서는 국내 와이브로와 HSDPA 가입자를 대상으로 시장조사를 수행하고 가입자 특성과 이용특성, 가입이유와 유보이유, 만족도와 세부 서비스별 이용경험, 이용의향을 심층적으로 분석하였다.

II. 와이브로와 HSDPA 도입기 가입자 및 이용특성

2.1 조사개요

본 조사는 한국전자통신연구원(ETRI) 통신경제연구팀에 의해 2007년 11월에 수행되었다. 조사지역은 조사시점의 와이브로 구축지역인 서울 및 수도권에 거주하는 18세 이상 49세 이하의 대학생 이상-장년층의 일반인이었고. 조사방법은 와이브로와 HSDPA 이용자 계층을 사전에 파악하여 샘플로 할당 한후 이를 국내 유수의 조사업체 의뢰하여 숙련된 설문원의 1:1대면 면접방식이였다. 특히 와이브로와 HSDPA의 단말기 유형별 가입자수를 감안하여, 와이브로는 PDA폰형 80명, USB 모뎀형 120명을 조사(총 200명)하였으며 HSDPA는 휴대폰형 220명, USB 모뎀형 80명을 조사(총 300명)하였다. 주요 조사내용은 유무선 통신서비스 이용현황, 와이브로 및 HSDPA 이용관련 요인, 통신서비스 이용성향, 인구통계적 특성을 설문하였다.

2.2 와이브로와 HSDPA 도입기 가입자 및 이용특성

본 글에서는 도입기 상황에서 시장확대가 예견되고 있는 국내 와이브로와 HSDPA의 가입자를 대상으로 가입과 이용의 특성을 중심으로 시장조사를 수행하고 그 결과를 심층적으로 분석하고 시사점을 제시하였다. 본 글의 분석사항을 중심으로 요약하여 표로 나타내면 <표 1>와 같다. 표에서와 같이, 도입기 상황에서 와이브로와 HSDPA의 서비스간 차별성은 크게 나타나지

않고 있으며 소형단말기와 USB 모뎀 단말기 가입자간 차이가 두드러지는 것으로 종합되고 있다. 특히 가입자 특성, 기존 서비스 이용특성, IT 라이프 사이클 특성, 신규 서비스 가입이유에서는 단말기 유형간 차이가 강하게 존재하였다. 반면에, 가입유보 이유와 가입영향요인, 신규 서비스 이용특성, 만족요인에서는 동일한 단말기 유형간에도 서비스의 기능이나 특성이 반영되어 그 차별성이 나타났다. 와이브로가 서비스 기능에 중심적인 영향을 받는 것에 비하여(업로드 속도, UCC와 같은 서비스 속도에 대한 소비자 선호와 이용특성이 상대적으로 강하게 나타나고 있음) HSDPA는 기존 유무선 인터넷을 확장한 서비스 용도에 대한 이용특성이 나타나고 있었다. 이는 단말기 유형뿐만 아니라 서비스 특성에 따라 모바일 브로드밴드 시장이 세분화되거나 차별화될 수 있음을 시사해준다.

<표 1> 와이브로와 HSDPA 가입자 및 이용 특성

| 구분 | 와이브로 가입자 | | HSDPA 가입자 | |
|---------------|---|---|---|---|
| | PDA폰형 | USB 모뎀형 | 휴대폰형 | USB 모뎀형 |
| 가입자 특성 | 남성, 30대, 기혼, 화이트 컬러, 대졸, 중간 소득층 아파트 거주 | 남성, 20대, 미혼, 화이트 컬러, 대졸, 고소득층, 아파트 거주 | 여성, 20대, 대학생, 화이트 컬러, 대졸이상, 중간 소득층, 아파트 거주 | 남성, 20대, 화이트 컬러, 대졸이상, 고소득층, 아파트 거주 |
| 기존 서비스 이용 특성 | 멀티미디어와 인터넷 전화, 위성 DMB 이용경험: H, 이동전화 이용 비용: H | 초고속인터넷 이용 시간: H, 인터넷쇼핑, 메신저, 게임 이용경험: H, 지상파DMB, 무선랜, 이동전화, 무선인터넷 이용경험: H | 멀티미디어와 게임, 이동전화 무선 인터넷, 위성 DMB 이용경험: H | 초고속인터넷 이용 시간: H, 무선랜, 지상파 DMB 이용경험: H |
| IT 라이프 스타일 특성 | 신규 IT 서비스 관심도, 관여도, 자기혁신성: RL, IT 활용도 및 자기효능감: RL | 신규 IT 서비스 관심도, 관여도, 자기혁신성: RH, IT 활용도 및 자기효능감: RH | 신규 IT 서비스 관심도, 관여도, 자기혁신성: RL, IT 활용도 및 자기효능감: RL | 신규 IT 서비스 관심도, 관여도, 자기혁신성: RH, IT 활용도 및 자기효능감: RH |
| 가입 이유 | 이동전화 무선인터넷 보다 고속 또는 저렴한 데이터 이용 오락이나 휴식용도 | 실외나 이동상황에서 고속 또는 저렴한 인터넷 이용 업무나 학업용도 | 이동전화 무선인터넷 보다 고속 또는 저렴한 인터넷 데이터 이용 오락이나 휴식용도 | 실외나 이동상황에서 고속 또는 저렴한 인터넷 이용 업무나 학업용도 |
| 가입 영향 요인 | 사업자 마케팅활동 | 사업자 마케팅활동, 구전효과 반영 | 단말기 디자인, 종류, 영상서비스, 해외로밍 | 사업자 마케팅활동 |
| 가입 유보 요인 | 서비스 품질 비확신, 서비스 요금 우려, 이용가능 지역 우려, 대체 서비스 등장 가능성 | 서비스 품질 비확신, 서비스 요금 우려, 이용가능 지역 우려, 단말기 종류와 유형 부족 | 서비스 품질 비확신, 서비스 요금 우려, 서비스 용도 부족 | 서비스 품질 비확신, 서비스 요금 우려, 서비스 용도 부족 |
| 이용 특성 | 가정이나 회사 외부실내 | 가정이나 회사 외부의 | 가정이나 회사 외부의 | 가정이나 회사 외부의 실내 |

| | | | | |
|-------|---|---|---|--|
| | 공간 이용: H, 이동상황 이용: H, 정보검색, 이메일, 멀티미디어, LBS, UCC: H | 실내공간 이용: H, 가정이나 회사 실내 공간 이용: H, 이용률: RH, 정보검색, 이메일, 멀티미디어, LBS, 쇼핑, 메신저: H | 실내공간 이용: H, 이동상황 이용: H, 이용률: RL, 정보검색, 이메일, 멀티미디어, LBS, 영상 서비스: H | 공간이용: H, 이용률: RL, 정보검색, 이메일, 멀티미디어, LBS: H, 정보검색, 이메일, 멀티미디어, LBS, 게임: H |
| 만족 요인 | 서비스 기능, 콘텐츠, 단말기 기능, 가입 관련 서비스 | 서비스 기능과 속도, 단말기 기능 | 콘텐츠, 단말기, 고객지원 | 단말기, 고객지원 |

* H: 높거나 대량 이용하고 있음

**RH: 상대적으로 높거나 대량 이용하고 있음. RL: 상대적으로 낮거나 소량 이용하고 있음

III. 결론

차세대 모바일 브로드밴드 시대를 선도할 것으로 부각되고 있는 와이브로와 HSDPA가 현 도입기 단계를 넘어 본격적인 수요확산을 통해 시장을 확대하기 위해서는 보다 전략적인 접근이 요구된다. 이러한 방향을 요약하면 첫째, 와이브로와 HSDPA의 혁신적 서비스를 이용자의 모바일 브로드밴드에 대한 니즈와 결합시켜야 할 필요가 있으며, 다음으로 현 와이브로와 HSDPA가 도입기의 가입자 특성을 면밀하게 분석하고 이를 바탕으로 시장성장기 또는 시장성숙기 진입속도를 앞당길 수 있는 가입확산 또는 수요유인 전략이 요구되며, 셋째 와이브로나 HSDPA의 시장세분화가 단말기 유형에 따라 전개될 것을 고려, 단말기와 서비스를 일체화하고 이를 바탕으로 세분된 시장을 공략하는 전략이 유망할 것으로 보이며, 마지막으로 와이브로와 HSDPA의 시장확대를 장애하는 수용장벽이나 이용장벽을 개선하기 위한 사업자의 의지와 전략이 필요하다.

참고문헌

- [1] 김문구, 박종현, 지경용, 와이브로와 HSDPA 도입기 시장분석 보고서, 한국전자통신연구원, 2007.12
- [2] 전자신문사 (www.etnews.co.kr)
- [3] 주종욱, “와이브로 기술의 3G 국제표준 채택이 우리에게 남긴 과제”, 전자진흥 17권 6호, 한국전자진흥협회, 2007. 11-12.