

e-비즈니스 서비스의 기술수용성이 이용의도에 미치는 영향

- 모바일뱅킹 서비스를 중심으로 -

An Effect of Technology Acceptance of e-business Service on Use Intention
- Focusing on Mobile Banking Service -

손용정(Yong-Jung Son)

조선대학교 무역학과 강사

목 차

- | | |
|-------------------|---------------|
| I. 서 론 | IV. 자료수집 및 분석 |
| II. 이론적 고찰 및 선행연구 | V. 결론 및 요약 |
| III. 연구모형 및 가설 | 참고문헌 |

Abstract

This study developed seven assumptions to demonstrate the effect of personal innovation, social influences, service quality, mobility and accessibility on perceived usability, perceived convenience use and use intention using a technology acceptance model developed by Davis(1989), and the results are presented as follows: First, the assumption that personal innovation and service quality of mobile banking service will influence the perceived usability was adopted while the assumption that social influences will affect the perceived usability was rejected. Second, the assumption that mobility and accessibility of mobile banking services will influence the perceived convenient use was selected. Third, the assumption that the perceived usability of mobile banking service will influence use intention was rejected while the assumption that the convenient use will influence use intention was adopted.

This study suggests that as personal innovation, service quality, mobility and accessibility have a significant influence on use of mobile banking, service providers should pay more attention to development of security programs and diversification of contents.

Key Words : Technology Acceptance Model(TAM), Mobile Banking, Service quality

I. 서론

국내 모바일뱅킹사업은 이동통신 3사와 여러 은행들이 서로 제휴를 맺음으로 해서 이루어지고 있으며, 지난 2001년 SKT와 KTF가 신용카드를 휴대폰 내장형 칩에 접목한 모바일결제 서비스를 선보이며 금융·통신 융합 서비스를 시작하였지만 신용카드 대란과 일반 사용자들의 인식 부족 등과 맞물려 보급률과 이용률이 저조한 편이었다. 그러나 2003년 들어 LGT가 국민은행과 제휴하여 BankON 이라는 서비스를 선보이며 핸드폰과 금융칩을 이용한 모바일 뱅킹의 새로운 시도가 시작되었다.

이러한 모바일 뱅킹은 2004년 들어서면서 SKT와 KTF에서도 각각 M-bank와 K-bank라는 서비스를 개시하면서 모든 사용자들에게 모바일 뱅킹이라는 단어가 그리 낯설지 않게 되었다. 모바일 뱅킹을 이용하면 인증서가 필요한 인터넷 뱅킹이나 일일이 음성을 들으며 숫자를 입력해야 하는 텔레뱅킹보다 간편하게 시간과 장소의 제약없이 은행 서비스를 사용 할 수 있다는 장점 등을 가지고 있어 이용자가 점점 늘어나는 추세이다.¹⁾

따라서 본 연구는 Davis(1989)의 기술수용모형(Technology Acceptance Model : TAM)을 이용하여 개인적 혁신성, 사회적영향, 서비스품질, 이동성, 접속성이 지각된 유용성, 지각된 이용편리성 및 이용의도에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

논문의 구성은 제I장 서론, 제II장은 이론적 고찰 및 선행연구를 제III장은 연구모형 및 가설을 설정하고, 제IV장에서는 자료수집 및 분석을 하고, 제V장에 결론 및 요약을 제시한다.

II. 이론적 고찰 및 선행연구

1. 모바일뱅킹의 정의 및 사용현황

모바일뱅킹이란 인터넷 접속이 가능한 휴대폰을 이용해 언제 어디서나 은행의 잔액조회, 계좌이체, 예금조회, 환율조회, 자기앞수표 조회, 거래내역 조회, 신용카드(크레디트카드) 거래, 현금서비스 등 다양한 서비스를 받을 수 있는 금융거래 서비스를 말한다.

국내에서는 2003년부터 시행되었는데, 1년 만에 이용자가 100만 명을 넘어섰다. 서비스 종류는 계좌거래내역잔액신용카드 결제내역 조회, 당행 및 타행 송금, 보험료 납부, 현금서비스 등이다.

보안이 적용되어 안전하게 사용할 수 있다는 점에서 텔레뱅킹과 구분되고, 이동 중에도 사용이 가능하다는 점에서는 인터넷뱅킹과 구분된다. 또 별도의 인증서를 받지 않아도 서비스를 이용할 수 있고,

1) <http://cafe.naver.com/jyg004/51>

인터넷뱅킹 이용자도 원활하게 사용할 수 있다.

종류에는 ① 휴대폰에 내장된 스마트카드(IC카드)에 자신의 금융정보 등을 저장해 이용의 편리함과 보안을 강화한 스마트카드칩(IC칩) 방식 ② 휴대폰에 모바일뱅킹용 프로그램을 다운로드해서 거래 때마다 프로그램을 실행해 이용하는 VM방식 ③ 휴대폰과 은행 시스템 사이에 거래 내용을 문자로 전송해 업무를 처리하는 WAP방식 등이 있다. 종류에 따라 보안 수단이나 접속 절차에 차이가 있다.²⁾

국내 모바일뱅킹 사용현황을 살펴보면, PC를 이용한 인터넷뱅킹 비중이 건수기준 96.4%로서 대부분을 차지하였으며, 휴대전화, PDA 등 이동통신기기를 이용한 인터넷뱅킹(모바일뱅킹) 비중은 3.6%를 차지하였다. 2006년 3/4분기중 모바일뱅킹서비스 이용건수는 일평균 46만건으로 전분기(일평균 43만건) 대비 6.5% 증가하였으며, 이는 모바일뱅킹 등록고객수 증가(전분기말 대비 11.1%)에 주로 기인한 것으로 파악된다.

모바일뱅킹(BankON, M뱅크, K뱅크) 등록고객수는 2005년말 186만명에서 2006년 3월말 210만명, 6월말 244만명, 9월말 271만명으로 증가세에 있다. 이용항목별로는 조회서비스가 38만건으로 전분기 대비 6.8%, 자금이체서비스는 8만건으로 전분기 대비 5.2% 증가하였다.³⁾

〈표 1〉 모바일뱅킹서비스 이용실적(일평균 기준)

(단위 : 천건, 억원, %)

	2005년				2006년					
	3/4분기중		4/4분기중		1/4분기중		2/4분기중		3/4분기중	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액
조회서비스	248 <81.1> (19.9)	-	301 <81.2> (21.5)	-	326 <82.7> (8.3)	-	353 <82.1> (8.3)	-	377 <82.3> (6.8)	-
자금이체	58 <18.9> (14.5)	587 (9.2)	69 <18.8> (20.0)	679 (15.7)	68 <17.3> (-1.4)	720 (6.0)	77 <17.9> (13.2)	753 (4.6)	81 <17.7> (5.2)	789 (4.8)
합 계	306 <100.0> (18.8)	-	370 <100.0> (21.2)	-	394 <100.0> (6.5)	-	430 <100.0> (9.1)	-	458 <100.0> (6.5)	-

주 : < >내는 모바일뱅킹서비스에서 차지하는 비중

()내는 전분기대비 증감률

자료: 한국은행 보도자료, "2006. 9월말 국내 인터넷뱅킹서비스 이용현황," 2006년 11월 2일자.

2) <http://100.naver.com/100.nhn?docid=784608>

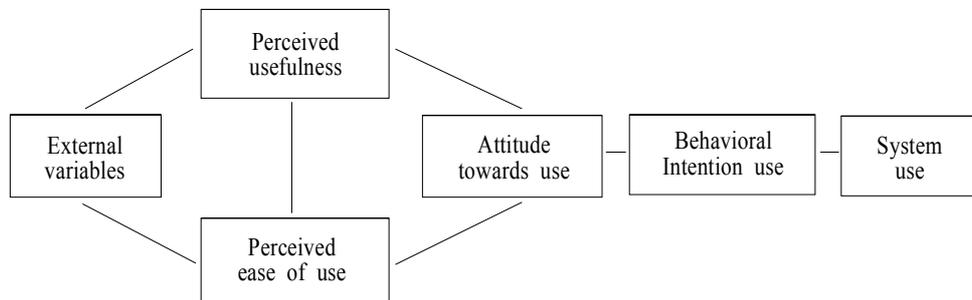
3) 한국은행 보도자료, "2006. 9월말 국내 인터넷뱅킹서비스 이용현황," 2006년 11월 2일자.

2. 기술수용모델의 정의

기술수용모형(Technology Acceptance Model : TAM)은 1989년 Davis가 공식화 한 이론으로서 이 모델은 컴퓨터 시스템 이용행위를 설명하기 위해 개발되었으며, 실제 사용자의 컴퓨터시스템 이용의도가 실제시스템 이용을 결정하며, 이용의도는 시스템 사용에 관한 사용자의 태도의 영향을 받아 결정된다고 보고 있다.

그리고 정보기술 사용과 관련된 태도를 알아보기 위해 시스템에 대한 지각된 이용편리성과 지각된 유용성을 제시하였다. 유용성이란 기술을 수용하는 것이 그 기술을 수용하지 않고 살아가는 것보다 낫다고 지각하는 정도를 말한다. 이용편리성은 매체의 사용이 쉽고 용이한 정도 즉, 사용자가 시스템을 사용하는데 있어서 노력을 기울이지 않아도 된다는 믿음의 정도를 말한다. 따라서 정보기술 분야에 있어서 지각된 유용성과 지각된 이용편리성은 컴퓨터 시스템을 이용하는 의도를 형성하고 실제이용을 하는데 있어 중요한 조건으로 제시되고 있다.

[그림 1] Technology Acceptance Model



3. 모바일뱅킹과 기술수용모형에 관한 선행연구

안나은(2003)은 사회적 영향과 이동성, 연결성은 사용자의 인지된 유용성과 사용 용이성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 광기영·이유진(2005)은 기술수용모형을 이용하여 모바일 뱅킹의 수용에 영향을 주는 요인을 분석하여, 그 결과 지각된 유용성, 서비스 품질 그리고 즉시 접속성이 모바일 뱅킹 사용에 영향을 미치는 요인으로 나타났고, 지각된 이용 편리성과 사회적 영향 요인은 그다지 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이동현·황규승(2005)은 기술수용모형을 토대로 모바일 뱅킹의 보안성, 유용성, 용이성과 이용에 대한 태도, 이용에 대한 행동의도 및 실제 이용과의 관계를 규명하고, 또한 동일한 연구모형을 인터넷 뱅킹에 적용하여 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹이 실제로 이용되는 과정에서 어떠한 차이가 있는지를 비교분석하였다.

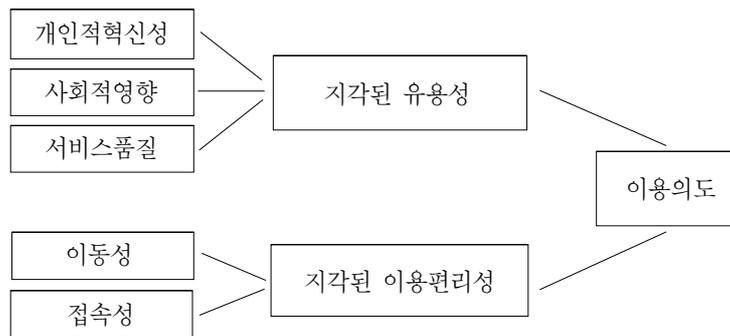
Davis(1989)는 기술수용모형에서 사용자가 인식하는 사용요이성과 유용성을 정보기술의 수용에 영향을 주는 두 지각요소로 보았으며, 사용자의 시스템에 대한 믿음은 지각된 유용성과 사용용이성은 정보 기술 사용에 대한 태도나 실제 사용에 영향을 미친다. Venkatesh와 Davis(2000)은 수정된 TAM모형의 확장을 검증하면서 사회적 영향 프로세스와 인지적 도구 프로세스라는 두 개의 구조를 정립하였다. Lederer, Maupin, Sena, Zhuang(2000)은 기술수용모형을 이용하여 필요정보와 정보품질 요인들이 TAM의 용이성에 영향을 미치고 이를 통해 사용자들은 이용경험이 있는 웹 사이트를 재방문 하려는 의도가 높은 것으로 분석하였다.

Ⅲ. 연구모형 및 가설

1. 연구모형

본 연구에서는 1989년 Davis가 제시한 기술수용모형(Technology Acceptance Model : TAM)을 이용하여 모바일 뱅킹 서비스가 최근의 정보통신기술 서비스라는 측면을 고려하여 [그림 2]와 같은 연구모형을 설정하였다.

[그림 2] 연구모형



2. 가설 설정

(1) 모바일뱅킹 서비스의 개인적 혁신성

개인적 혁신성은 제품에 대한 구매행위로 변환시켜 주기 때문에 사용자의 혁신성이 새로운 정보통

신서비스인 모바일뱅킹 서비스에 대해서도 직접적인 사용을 이끌어 낼 수 있다고 추론해 볼 수 있다. 또한 사용자가 기꺼이 새로운 것을 시도하고자 하는가에 대한 자발적 동기의 정도이며, 본 연구에서는 모바일뱅킹 서비스를 사용하는데 있어서 자발적으로 이를 수용하는 정도로 보았다.

H 1	모바일뱅킹 서비스의 개인적 혁신성은 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다.
-----	--

(2) 모바일뱅킹 서비스의 사회적 영향

사회적 영향은 많은 연구에서 정보시스템 사용에 중요한 영향을 미치는 것으로 검증되어 왔으며, 본 연구에서 사회적 영향은 사회적인 관계 속에서 서로간의 행위에 의해 영향을 주고 받는 정도이다.

H 2	모바일뱅킹 서비스의 사회적 영향은 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다.
-----	---

(3) 모바일뱅킹 서비스의 품질

정보통신 기술이 점점 복잡하고 다양해짐에 따라 서비스 품질은 사용자로 하여금 서비스를 이용하는 중요한 요소로 작용하고 있으며, 또한 서비스품질은 모바일뱅킹서비스를 통해 업무를 실행하였을 때 사용자가 느끼는 서비스의 수준이라 할 수 있다.

H 3	모바일뱅킹 서비스의 품질은 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다.
-----	-------------------------------------

(4) 모바일뱅킹 서비스의 이동성

모바일뱅킹 서비스의 이동성은 데스크탑 PC로만 접속이 가능했던 정보자원과 도구를 실시간으로 휴대용 통신기기를 통해 접속할 수 있는 기능 또는 장소의 제약 없이 인터넷에 접속해 필요한 정보를 검색할 수 있는 특성으로 정의된다. 따라서 이동성은 시간적, 공간적 경계를 확장시켜 언제 어디서나 모바일뱅킹 서비스 이용을 가능하게 하므로 사용자가 이동성에 대해 긍정적으로 인지할수록 모바일뱅킹서비스에 대한 이용편리성에 영향을 미칠 수 있다고 보고 있다.

H 4	모바일뱅킹 서비스의 이동성은 지각된 이용편리성에 영향을 미칠 것이다.
-----	--

(5) 모바일뱅킹서비스의 접속성

접속성은 언제 어디서나 시간과 장소의 제약을 받지 않고 모바일뱅킹 서비스에 접속하여 필요한 서비스를 즉시 이용가능한 정도로 파악하여 측정하였다.

H 5	모바일뱅킹서비스의 접속성은 지각된 이용편리성에 영향을 미칠 것이다.
-----	---------------------------------------

(6) 모바일뱅킹서비스의 이용의도

모바일뱅킹서비스는 사용자가 이미 폰뱅킹이나 인터넷뱅킹을 통해 서비스의 내용을 잘 알고 있는 경우가 많으므로 대부분이 서비스에 대한 기대가 형성되어 있다. 따라서 어떤 제품이나 서비스가 사용자에게 유용하다고 지각될 때 소비자나 사용자들은 그 제품이나 서비스를 이용하려는 의도를 가지게 될 것이다.

어떤 제품이나 서비스가 상대적 이점을 가지고 있어서 기존의 제품이나 서비스가 제공하는 혜택보다 더 많은 것을 제공할 수 있을 때 사람들은 그 제품이나 서비스가 유용하다고 지각하고 그 제품이나 서비스를 기꺼이 이용하려 할 것이다.

H 6a	모바일뱅킹서비스의 지각된 유용성은 이용의도에 영향을 미칠 것이다.
H 6b	모바일뱅킹서비스의 지각된 이용편리성은 이용의도에 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의

(1) 개인적 혁신성

본 연구에서는 개인적 혁신성은 모바일뱅킹 서비스를 사용하는데 있어서 위험을 감수하고 자발적으로 이를 수용하는 정도이다. Agarwal & Prasad (1998)의 연구를 토대로 3항목에 의해 측정하였다.

- 모바일뱅킹 서비스와 같은 새로운 서비스를 빨리 이용해 보고 싶다.
- 새로운 모바일콘텐츠 서비스가 나오면 빨리 이용해 보고 싶다.
- 새로운 정보기술시스템이 나오면 빨리 이용해 보고 싶다.

(2) 사회적 영향

사회적 영향은 주관적 규범과 자발성, 이미지들로 구성되어 있다는 Venkatesh and Davis(2000)의 연구를 바탕으로 3항목을 설정하였다.

- 나의 행동에 영향을 미치는 사람들은 내가 모바일뱅킹 서비스를 사용함으로써 다른 사람의 모바일뱅킹 이에 영향을 미친다.
- 모바일뱅킹 서비스를 사용하는 것은 나의 자발적인 의사이다.
- 모바일뱅킹을 사용하는 사람들은 그렇지 않은 사람보다 사회적 활동이 활발하다.

(3) 서비스 품질

서비스 품질은 모바일뱅킹을 통해 업무를 실행하였을 때 사용자가 느끼는 서비스의 수준이라고 하겠다. 따라서 서비스 품질을 측정하기 위해서 Venkatesh and Davis(2000)의 연구를 바탕으로 2항목에 의해 서비스 품질을 측정하였다.

- 모바일뱅킹의 서비스 품질이 매우 높다고 생각한다.
- 모바일뱅킹 서비스를 통해 얻은 결과에 만족한다.

(4) 이동성

모바일을 통해서 시간이나 공간의 제약 없이 고객과 긴밀하고 끊임없이 지속적인 상호작용이 가능하게 됨으로써 고객과 더 친밀해지고 실시간 기반으로 변모하게 될 것이라고 하였으며, Nakajima(2002)의 연구를 바탕으로 2항목을 측정하였다.

- 모바일뱅킹 서비스를 통해서 장소에 상관없이 은행업무 처리가 수월해졌다.
- 근처에 은행이나 인터넷을 이용할 수 없다면 모바일뱅킹 서비스를 유용하게 이용한다.

(5) 접속성

모바일뱅킹 서비스의 접속성은 고객이 24시간, 365일 원하는 시간에 은행 업무를 처리할 수 있다는 것을 의미하며, Kalakota(2001)의 연구를 바탕으로 2항목을 측정하였다.

- 모바일뱅킹 서비스는 시간에 제약없이 은행업무를 잘 처리하고 있다.
- 은행업무시간 이후라면 모바일뱅킹 서비스를 이용하여 은행업무를 처리한다.

IV. 자료수집 및 실증분석

1. 자료 수집 및 분석방법

본 연구는 모바일뱅킹서비스의 기술수용성이 이용의도에 미치는 영향을 측정하기 위하여 자기-기업식 질문법을 이용하였다. 질문항목은 인구통계적 특성과 모바일뱅킹서비스의 이용의도를 중심으로 22개 항목을 설정하였다.

본 조사를 위한 최종 설문은 각 항목별로 Likert 5점 척도를 사용하였다. 1점은 전혀 그렇지 않다, 3점은 보통이다, 5점은 매우 그렇다로 하였다.

조사는 광주지역 K은행 이용자를 대상으로 2006년 4월 28일-30일까지 3일간 조사를 하였다. 배포된 질문지는 총 150부를 배부하여 138부를 회수하였으며, 이 중에서 부분응답 등을 제외한 총 101부를 분석하였다. 분석기법으로는 SPSS 10.1 통계패키지를 이용하여 신뢰성분석과 요인분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

2. 신뢰도 및 요인분석

모바일뱅킹서비스의 이용의도를 구성하고 있는 항목들에 대한 요인분석 결과 고유값이 1.0이상으로 네개의 요인이 추출되었고, 신뢰계수도 0.6이상으로 나타났다. 요인분석 결과는 <표 3>과 같다. 전체 35개 문항중 요인적재량이 0.4이상인 변수로 23개 문항을 활용하였다. 특히 이 5개의 요인은 총 분산의 67.884%를 설명하는 것으로 나타났다.

변수쌍들간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내주는 KMO값은 .758로 높게 나타났다. 그리고 요인분석의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구상검정치값은 544.763이며, 유의확률은 .000이므로 $p < .001$ 로 23개 항목이 동일하다는 귀무가설을 기각하는 것으로 나타났다.

요인1에는 3개의 변수가 적재되었는데, 요인을 분석해주는 분산의 양인 고유값은 5.045로 나타났고, 신뢰계수는 0.8016으로 높게 나타났다. 요인1의 변수는 .780 ~ .657까지의 적재량을 보이고 있다. 요인1은 개인적혁신성과 일치하는 요인이라고 할 수 있다.

요인2에는 3개의 변수가 적재되었는데, 요인을 분석해주는 분산의 양인 고유값은 1.726으로 나타났고, 신뢰계수는 .7270로 나타났다. 요인2의 변수는 .858 ~ .715까지의 적재량을 보이고 있다. 요인2는 사회적 영향과 일치하는 요인이라고 할 수 있다.

요인3에는 2개의 변수가 적재되었는데, 요인을 분석해주는 분산의 양인 고유값은 1.419로 나타났고, 신뢰계수는 .7121으로 나타났다. 요인3의 변수는 .890 ~ .748까지의 적재량을 보이고 있다. 요인3은 서비스품질과 일치하는 요인이라고 할 수 있다.

요인4에는 2개의 변수가 적재되었는데, 요인을 분석해주는 분산의 양인 고유값은 1.006로 나타났고, 신뢰계수는 .6982로 나타났다. 요인4의 변수는 .882 ~ .721까지의 적재량을 보이고 있다. 요인4는 이동성과 일치하는 요인이라고 할 수 있다.

요인5에는 2개의 변수가 적재되었는데, 요인을 분석해주는 분산의 양인 고유값은 0.988로 나타났고, 신뢰계수는 .7025로 나타났다. 요인5의 변수는 .725 ~ .541까지의 적재량을 보이고 있다. 요인5는 접속성과 일치하는 요인이라고 할 수 있다.

〈표 3〉 요인분석 결과

연구변수명	성분				
	1	2	3	4	5
개인적 혁신성 1	.780	.306	.176	.128	.157
개인적 혁신성 2	.760	3.410E-03	5.544E-02	-5.882E-02	.271
개인적 혁신성 3	.657	5.084E-02	.168	.268	.450
사회적 영향 1	9.361E-02	.858	2.746E-02	-6.678E-02	-3.016E-02
사회적 영향 2	.135	.716	3.306E-02	.161	1.656E-02
사회적 영향 3	.105	.715	3.987E-02	7.807E-02	.431
서비스 품질 1	9.145E-02	-4.739E-02	.890	1.699E-04	.120
서비스 품질 2	.276	.156	.748	.282	2.364E-02
이동성 1	.195	5.524E-02	-1.708E-03	.882	.138
이동성 2	9.854E-02	6.565E-02	.428	.721	6.561E-02
접속성 1	.202	7.834E-02	.194	.189	.725
접속성 2	.114	.153	-.127	-4.458E-02	.541
아이겐값	5.045	1.726	1.419	1.006	0.988
Cronbach's α	0.8016	0.7270	0.7121	0.6982	0.7025
%분산	33.632	11.504	9.460	6.704	6.584
%누적	33.632	45.136	54.597	61.301	67.884

3. 가설검증

요인분석을 통해 나타난 5개의 외부변수를 독립변수로 지각된 유용성, 지각된 이용편리성을 종속변수로 하여 기술수용성이 모바일뱅킹서비스의 이용의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 하였다.

다중회귀분석에서는 독립변수들간의 다중공선성 여부를 고려하여 분석하여야 한다. 이는 독립변수간에 높은 상관관계가 존재하면 독립변수들간의 상호작용이 발생하게 되므로 독립변수들과 종속변수와의

정확한 관계를 파악하기 어렵기 때문이다. 이러한 다중공선성의 여부를 파악하기 위하여 VIF(Varinace Inflation Factor)를 이용하였다. VIF값이 10보다 작으면 다중공선성이 없다고 볼 수 있다. 그러나 VIF값이 3이상일 경우 표준화된 회귀계수의 표준오차가 3배 이상으로 커져 다중공선성으로 인한 회귀계수의 해석상의 문제가 발생할 수도 있다.⁴⁾

(1) 지각된 유용성에 영향을 미치는 요인

<표 4>는 요인분석을 통해 나타난 3개의 외부변수들을 독립변수 그리고 지각된 유용성을 종속변수로 놓고 회귀분석을 하였다.

외부용인들이 지각된 유용성($R^2=.404$, $F=21.914$, $p<.05$)에 미친 영향을 보면, 개인적 혁신성($B=.388$), 서비스품질($B=.193$)이 통계적으로 유의한 영향을 미치며, VIF가 1.318과 1.189로 다중공선성이 존재하지 않는다.

<표 4> 지각된 유용성과 외부요인간의 회귀분석 결과

독립변수	종속변수	지각된 유용성				
		비표준화계수	표준화계수	t값	유의확률(P값)	VIF
상수		1.460				
개인적 혁신성		.388	.471	5.233	.000***	1.318
사회적 영향		6.850E-02	.062	.738	.462	1.145
서비스품질		.193	.246	2.876	.005**	1.189
R Square = .404 Adjusted R Square = .386 F = 21.914 Sig. F = .000						

주) * : $p<0.1$, ** : $p<0.05$, *** : $p<0.01$

(2) 지각된 이용편리성에 영향을 미치는 요인

<표 5>는 요인분석을 통해 나타난 2개의 외부요인들을 독립변수 그리고 지각된 이용편리성을 종속변수로 놓고 회귀분석을 하였다.

외부용인들이 지각된 이용편리성($R^2=.249$, $F=16.403$, $p<.05$)에 미친 영향을 보면, 이동성($B=.265$), 접속성($B=.472$)이 통계적으로 유의한 영향을 미치며, VIF가 각 1.067로 다중공선성이 존재하지 않는다.

4) 김계수, 『AMOS 구조방정식 모형』, SPSS아카데미, 2004, p.253.

<표 5> 지각된 이용편리성과 외부요인간의 회귀분석 결과

독립변수	종속변수	지각된 이용편리성				
		비표준화계수	표준화계수	t값	유의확률(P값)	VIF
상수		.712				
이동성		.265	.239	2.655	.009***	1.067
접속성		.472	.382	4.249	.000***	1.067
R Square = .249 Adjusted R Square = .234 F = 16.403 Sig. F = .000						

주) * : p<0.1, ** : p<0.05, *** : p<0.01

(3) 이용의도에 영향을 미치는 요인

<표 6>은 2가지 종속변수(지각된 유용성, 지각된 이용편리성)가 모바일뱅킹 서비스의 이용의도 (R²=.915, F=533.698, p<.05)에 미친 영향을 보면, 지각된 이용편리성(B=.822)가 통계적으로 유의한 영향을 미치며, VIF가 1.187로 다중공선성이 존재하지 않는다.

<표 6> 이용의도와 선행요인과의 회귀분석 결과

독립변수	종속변수	이용의도				
		비표준화계수	표준화계수	t값	유의확률(P값)	VIF
(상수)		.647				
지각된 유용성		1.172E-02	.021	.667	.506	1.187
지각된 이용편리성		.822	.948	29.717	.000***	1.187
R Square = .915 Adjusted R Square = .913 F = 533.698 Sig. F = .000						

주) * : p<0.1, ** : p<0.05, *** : p<0.01

(4) 가설검정 결과요약

기술수용성이 모바일뱅킹서비스의 이용의도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 7개의 가설을 세워 검증하였는데, 이를 요약하면 다음의 <표 7>과 같다.

〈표 7〉 가설검증 결과 요약

가설	연구가설	분석결과
H 1	모바일뱅킹 서비스의 개인적 혁신성은 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다.	채택
H 2	모바일뱅킹 서비스의 사회적 영향은 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다.	기각
H 3	모바일뱅킹 서비스의 품질은 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이다.	채택
H 4	모바일뱅킹 서비스의 이동성은 지각된 이용편리성에 영향을 미칠 것이다.	채택
H 5	모바일뱅킹서비스의 접속성은 지각된 이용편리성에 영향을 미칠 것이다.	채택
H 6a	모바일뱅킹서비스의 지각된 유용성은 이용의도에 영향을 미칠 것이다.	기각
H 6b	모바일뱅킹서비스의 지각된 이용편리성은 이용의도에 영향을 미칠 것이다.	채택

V. 결론 및 시사점

본 연구는 Davis(1989)의 기술수용모형(Technology Acceptance Model : TAM)을 이용하여 개인적 혁신성, 사회적영향, 서비스품질, 이동성, 접속성이 지각된 유용성, 지각된 이용편리성 및 이용의도에 미치는 영향을 실증분석하기 위해 7개의 가설을 설정하였으며 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 모바일뱅킹 서비스의 개인적 혁신성은 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이라는 가설이 채택되었다. 모바일뱅킹 서비스를 사용하는데 있어서 위험을 감수하고 자발적으로 이를 수용하는 정도가 필요하다.

둘째, 모바일뱅킹 서비스의 사회적 영향은 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다. 모바일뱅킹 서비스 사용에 있어서 주관적 규범과 자발성, 이미지들로 구성된 사회적 영향은 서비스 이용에 영향을 미치는 않는다.

셋째, 모바일뱅킹 서비스의 품질은 지각된 유용성에 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다. 서비스 품질은 모바일뱅킹을 통해 업무를 실행하였을 때 사용자가 느끼는 서비스의 수준의 정도를 나타낸 것으로 모바일 뱅킹 이용에 유의한 영향을 미친다.

넷째, 모바일뱅킹 서비스의 이동성은 지각된 이용편리성에 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다. 모바일뱅킹의 이동성을 통해서 시간이나 공간의 제약 없이 고객과 긴밀하고 끊임없이 지속적인 상호작용이 가능하게 됨으로써 고객과 더 친밀해진다.

다섯째, 모바일뱅킹서비스의 접속성은 지각된 이용편리성에 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었

다. 모바일뱅킹 서비스의 접속성은 고객이 24시간, 365일 원하는 시간에 은행 업무를 처리할 수 있는 것을 타나내며, 지각된 이용편리성에 영향을 미친다.

여섯째, 모바일뱅킹서비스의 지각된 유용성은 이용의도에 영향을 미칠 것이라는 기각되었고, 모바일뱅킹서비스의 지각된 이용편리성은 이용의도에 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다.

본 연구의 시사점을 제시하면, 개인적 혁신성, 서비스품질, 이동성, 접속성이 모바일 뱅킹의 이용에 유의한 영향을 미치므로 서비스 제공자는 이점을 감안하여 보안 프로그램의 개발과 콘텐츠의 다양화가 필요할 것으로 보인다.

참 고 문 헌

- 곽기영·이유진(2005), “디지털 컨버전스 시대의 모바일 뱅킹 사용 의도 결정요인에 관한 연구,” 한국경영정보학회, *Information System Review*, 제7권 제2호, pp.85-100.
- 강성수·김주안·김백호(2006), “모바일 커머스의 이용의도에 영향을 미치는 외부요인에 관한 연구,” 한국산업경제학회, *산업경제연구*, 제19권 제3호, pp.931-950.
- 김렬 외 5(2005), 『사회과학 연구 및 논문작성을 위한 통계분석의 이해 및 활용』, 도서출판 대명.
- 노형진(2001), 『한글 SPSS 10.0에 의한 조사방법 및 통계분석』, 형설출판사.
- 문현필·옥석재(2005), “모바일 서비스 사용의 영향요인에 관한 연구,” 한국정보시스템학회, *정보시스템연구*, 제14권 제2호, pp.133-154.
- 신종칠·강명수(2004), “모바일 무선인터넷 사용가치가 사용의도 및 사용시간에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국소비자학회, *소비자학연구*, 제15권 제2호, pp.125-143.
- 안나은(2003), “모바일 뱅킹 서비스의 수용 요인에 관한 연구,” 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 양희동·박철우·김범수(2006), “서비스 호환성과 신뢰가 모바일 서비스 사용의도에 미치는 영향,” 한국경영정보학회, *경영정보학연구*, 제16권 제2호, pp.27-46.
- 이동현·황규승(2005), “기술수용모형을 이용한 모바일 뱅킹 이용에 관한 연구,” 한국경제학회, 2005 경제학공동학술대회, pp.1-19.
- 이태민·이은영·김병재(2003), “모바일 상거래 구매의도 결정요인에 관한 실증적 연구,” 한국인터넷비즈니스학회, *인터넷비즈니스연구*, 제4권 제1호, pp.89-117.
- 진동욱·김상훈(2006), “모바일상거래 성과의 영향요인에 관한 연구,” 국제e비즈니스학회, *e-비즈니스연구*, 제7권 제2호, pp.185-213.
- 차윤숙·정문상(2005), “유비쿼터스 특성 요인이 모바일서비스 사용의도에 미치는 영향,” 한국정보시스템학회, 05년도 추계학술대회 발표논문집, pp.367-377.

- 최혁라(2004), “모바일 환경에서의 상호작용성이 모바일 상거래 수용에 미치는 영향,” 한국정보전략학회, 한국정보전략학회지, 제7권 제1호, pp.1-28.
- 한국은행 보도자료, “2006. 9월말 국내 인터넷뱅킹서비스 이용현황,” 2006년 11월 2일자.
- Agarwal, R., and Prasad, J.(1998), "The Antecedents and Consequents of User Perceptions in Information Technology Adoption," *Decision Support System*, Vol.22, No.2, pp.15-20.
- Davis, F. D.(1989), "Perceived Usefulness, Perceived Ease of USE and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, September, Vol.13, No.3, pp.319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R.(1989), "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Model," *Management Science*, Vol.35, No.8, pp.982-1003.
- Kalakota, R., and Robinson, M.(2001), "M-Business: The race to mobility," McGraw-Hill.
- Lederer, A. L., Maupin, D. J., Sena, M. P. and Zhuang(2000), Y. "The Technology Acceptance Model and the World Wide Web," *Decision Support Systems*, Vol.29, pp.269-282.
- Nakajima, H.(2002), "Marketing strategy in the era of Ubiquitous Networks," *NRI Papers*, Vol.44, No.1, pp.1-10.
- Venkatesh, V., and F. D. Davis(2000), "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Logitudinal Field Stusies," *Management Science*, Vol.46, No.2, pp.186-204.