

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 11월 26일(월) (총 3쪽)	담당부서	소비자정보국 서비스비교팀
		담당자	마미영 팀 장 (043-880-5721) 조광희 조사관 (043-880-5724)

신용카드 부가서비스 소비자만족도, ‘사이트·앱 이용편리성’ 높고, ‘할인율 및 혜택범위’ 는 낮아

신용카드가 소비생활에서 주요 지급결제 수단으로 자리를 잡은 만큼 할인, 포인트 적립, 무이자 할부 등 다양한 부가서비스는 소비자들이 신용카드를 선택하는데 중요한 요소이나 이를 객관적으로 비교할 수 있는 정보는 부족한 실정이다.

이에 한국소비자원(원장 이희숙)은 시장점유율 상위 8개 업체의 신용카드 부가서비스에 대한 소비자만족도를 분석했다.

소비자만족도는 신용카드 부가서비스 이용자 1,600명을 대상으로 서비스 품질, 서비스 상품, 서비스 호감도 3개 부문으로 나누어서 평가했다.

【 조사개요 】

- 조사대상 : 롯데카드, 삼성카드, 신한카드, 우리카드, 하나카드, 현대카드, KB국민카드, NH농협(가나다 순)
- 설문조사 : 조사대상 업체 부가서비스를 이용한 경험이 있는 성인 1,600명(업체별 각 200명)을 대상으로 온라인 설문조사('18. 6. 28.~7. 14.)
- 분석개요 : 5점 리커트 척도, 95% 신뢰수준에서 표본오차 $\pm 2.45\%$ p, 종합만족도는 부문별 기중평균 적용

□ ‘사이트·앱 이용편리성’ 만족도 높고, ‘할인율 및 혜택범위’ 만족도는 낮아

조사대상 8개 업체 신용카드 부가서비스의 지속성, 정확성, 충분한 정보제공 등 서비스 품질에 대한 만족도는 평균 3.73점이었고, 업체별로는 KB국민카드·현대카드 3.78점, 신한카드 3.76점, 우리카드 3.73점 등이었다.

서비스 상품 만족도는 사이트·앱 이용편리성, 부가서비스의 유용성, 할인율 및 혜택범위 3개 요인으로 평가했는데, 이 중 사이트·앱 이용편리성 만족도가 3.66점으로 높은 반면, 할인율 및 혜택범위 만족도는 3.43점으로 낮았다. 업체별로는 KB국민카드의 경우 모든 요인에서, 신한카드는 사이트·앱 이용편리성에서 만족도가 상대적으로 높았다.

소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정을 평가한 서비스 호감도는 KB국민카드 3.64점, 현대카드·우리카드 3.63점 등으로 나타났다.

서비스 품질, 서비스 상품, 서비스 호감도 3개 부문을 총체적으로 평가한 종합 만족도는 평균 3.58점이었고, KB국민카드 3.64점, 신한카드 3.62점, 현대카드 3.61점 등이었다.

[신용카드 부가서비스 소비자만족도]

(단위 : 점 / 5점 만점 기준)

구분	서비스* 품질	서비스 상품			서비스** 호감도	종합 만족도
		사이트·앱 이용편리성	부가서비스의 유용성	할인을 및 혜택범위		
KB국민카드	3.78	3.69	3.72	3.56	3.64	3.64
신한카드	3.76	3.69	3.71	3.52	3.61	3.62
현대카드	3.78	3.63	3.67	3.46	3.63	3.61
NH농협카드	3.70	3.67	3.63	3.47	3.60	3.58
우리카드	3.73	3.64	3.55	3.31	3.63	3.58
삼성카드	3.72	3.68	3.58	3.46	3.58	3.57
하나카드	3.68	3.66	3.63	3.34	3.56	3.54
롯데카드	3.68	3.66	3.57	3.35	3.54	3.52
평균	3.73	3.66	3.63	3.43	3.60	3.58

* 부가서비스의 지속성과 정확성, 충분한 정보제공 등

** 소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정에 대한 평가로 긍·부정의 빈도 측정

□ KB국민카드·NH농협카드 등 소비자만족도 상승

KB국민카드, NH농협카드, 신한카드, 우리카드 등 4개 업체는 지난 2016년에 비해 종합만족도가 상승한 것으로 나타났다.

반면, 하나카드, 삼성카드, 현대카드 3개 업체는 종합만족도가 하락한 것으로 나타났다.

[2016년 대비 종합만족도 비교]

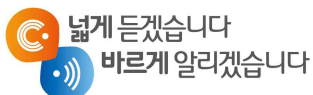
(단위 : 점 / 5점 만점 기준)

구분	2016년	2018년	점수 변동
KB국민카드	3.54	3.64	+0.10
NH농협카드	3.49	3.58	+0.09
신한카드	3.59	3.62	+0.03
우리카드	3.55	3.58	+0.03
롯데카드	3.52	3.52	-
현대카드	3.62	3.61	-0.01
삼성카드	3.60	3.57	-0.03
하나카드	3.58	3.54	-0.04

□ '쇼핑할 때' 가장 많이 부가서비스 이용

한편, 응답자 1,600명을 대상으로 신용카드 부가서비스를 언제 이용하는지 조사한 결과, '쇼핑할 때'가 23.3%로 가장 많았고, 다음으로 '주유할 때'(19.7%), '대중교통 이용할 때'(13.1%), '문화생활 할 때'(12.5%) 등의 순으로 나타났다.

한국소비자원은 이번 조사 결과를 관련 사업자와 공유하고 취약부문에 대한 개선을 요청했으며, 앞으로도 소비자의 합리적 선택 및 서비스 품질 향상을 지원하기 위해 서비스 비교 정보를 지속적으로 제공할 예정이다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr

