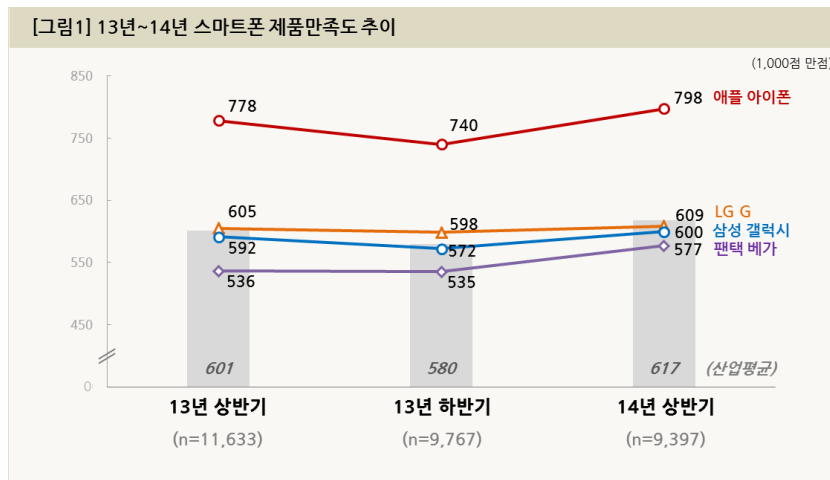


## 스마트폰 제품만족도 1위는 애플, 2위는?

- 제품만족도 2위는 LG, 3위는 삼성
- 갤럭시 S5는 10개 주요 모델 중 6위

애플 아이폰이 제품만족도 1위를 차지하며 여전히 국내 브랜드들을 크게 앞서는 것으로 조사됐다. 2위는 LG G, 3위는 삼성 갤럭시, 4위는 팬택 베가였다. 모델별 순위는 아이폰 5S와 아이폰 5가 월등히 높은 점수로 나란히 1-2위에 올랐으며, LG의 3개 모델(G 프로2, 넥서스 5, G2)이 그 뒤를 이었다. 반면 가장 최근에 출시된 삼성의 주력 모델 갤럭시 S5는 6위에 오르며 불안한 출발을 보였다.

휴대폰전문 리서치회사 마케팅인사이트(대표 김진국)가 2005년 이래 연 2회 실시해 온 '이동통신 기획조사(19차)'에서 최근 6개월 내(2013년 10월~2014년 4월) 스마트폰을 구입한 소비자 9,397명에게 현재 사용 중인 스마트폰이 모양/디자인 등 10개 부문에서 얼마나 만족스러운지를 물었다. 그 결과, 스마트폰 제품만족도의 산업 평균은 617점으로 1년 전인 13년 상반기(601점) 대비 16점, 6개월 전인 13년 하반기(580점) 대비 37점이 상승했다[그림1]. 13년 하반기 제품만족도의 전반적인 하락은 애플이 1년 동안 이렇다 할 새로운 모델을 출시하지 않았고, 하반기에 국내 제조사들이 출시한 모델들의 제품만족도가 비교적 낮았기 때문으로 보여진다. 반면, 14년 상반기의 반등은 아이폰 5S가 출시되고, 국내 제조사들이 내놓는 대화면의 신모델(G 프로2, 갤럭시 노트3 등)들이 좋은 평가를 받아서이다[첨부 표3 참조].



### For more Information

문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

이번 조사에서 애플은 798점(1,000점 만점)으로 2위인 LG(609점)를 약 190점의 큰 차이로 앞서가며 부동의 1위를 차지했다. 애플이 800점에 육박하는 것에 비해 국내 브랜드들은 600점 내외에 머물러 약 200점의 큰 차이가 있는 1강 3약의 경쟁구도가 확연하다. 국내 브랜드 사이에서는 최근 삼성과 팬택의 향상으로 3사간의 격차가 줄어들면서 2등의 자리 경쟁은 더욱 치열해 지고 있다.

스마트폰의 제품만족도는 제품의 디자인·화질·어플 구동속도·멀티미디어·크기·사용성·내구성·터치성능·최신기술·UI 등 10개 부문에 대한 소비자 평가에 근거한 것으로 애플은 10개 부문 모두에서 경쟁사들을 앞섰으며, 6개 부문에서는 산업평균 보다 20점 이상 높은 점수를 받았다[표1]. 5점 척도에서 '매우 만족' 또는 '만족'이라고 답한 비율인 종합체감만족률도 아이폰은 90%에 가까웠지만 국내 브랜드는 50% 내외에 머무르며 극명한 차이를 보여줬다.

[표1] 브랜드별 제품만족도 점수

	사례수 (명)	종합 만족도 <sup>주1)</sup> [1000점 만점]	스마트폰 부문별 만족도 <sup>주2)</sup> [100점 만점]										종합체감 만족률 <sup>주3)</sup> [TOP2%]	
			모양/ 디자인	화질/ 해상도	어플 구동및 처리속도/ 안정성	멀티 미디어 기능/성능	크기/ 무게/ 그립감	사용성	내구성/ 튼튼함	터치성능	최신기술/ 기능탑재	화면구성/ 메뉴 등 UI디자인		
산업평균(Total)	(9,397)	617	64	68	56	65	61	61	58	62	57	62	55.7	
스마트폰 브랜드	애플 아이폰	(930)	798	85 ✓	84	76 ✓	79	80	81 ✓	65	83 ✓	80 ✓	82 ✓	88.2
	LG G	(2,228)	609	63	71	54	66	62	58	56	60	53	61	54.2
	삼성 갤럭시	(4,981)	600	61	65	55	64	59	60	58	60	55	60	52.3
	팬택 베가	(1,174)	577	63	63	51	58	55	56	57	56	55	59	49.4

\* ✓ : 산업평균에 20점 이상 앞선 부분임

주1) 종합 만족도

Q. 각 항목에 대해 얼마나 우수 혹은 미흡하다고 생각하는지를 응답해 주시기 바랍니다. (5점 척도)

주2) 부문별 만족도는 중요도가 높은 순으로 정렬함

주3) 종합체감만족률

Q. 휴대폰의 디자인, 기능, 성능 및 제조사 이미지, A/S 등 모든 사항을 고려했을 때, ○○ 브랜드 전반에 대해 얼마나 만족 혹은 불만족하십니까? (10점 척도)

주목할만한 것은 '최신 기술/기능' 부문에서 아이폰의 괄목할만한 발전이다. 1년 전 제품만족도 1위인 아이폰5는 유일하게 '최신 기술/기능' 부문에서 최하위 성적을 냈다. 하지만 아이폰 5S로 넘어가면서 타사를 25점 이상의 큰 점수 차이로 제쳤다[텔레콤리포트 17-01호 '최신 기술/기능' 최하위면서 '상품성' 1위인 스마트폰은? 참조]. 아이폰 5S는 OS 업그레이드, 지문인식 기능 탑재 등 사용자들이 빈번하게 이용하는 기능 부문에서 눈부신 향상을 이뤄내며 전년 대비 20점 이상 만족도를 올렸다.

**For more Information**

문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

스마트폰 모델별 평가를 보면 애플의 최신 모델인 아이폰 5S가 1위(810점), 출시된 지 1년 이상된 아이폰 5가 2위(742점)를 차지했다[표2]. 출시 시기가 오래될수록 제품만족도가 하락한다는 것을 감안할 때 아이폰 5의 점수는 놀라운 수준이라 할 수 있다. 아이폰 다음으로는 LG 모델인 G 프로2(702점), 넥서스 5(659점), G2(654점)가 뒤를 이었다. 이 중 G 프로2는 국내 모델 중 유일하게 700점을 넘었으나, 아이폰과의 격차는 여전히 커 보인다.

[표2] 모델별 제품만족도 점수

Rank	모델명	출시 년월	사례수 (명)	종합 만족도 <sup>주1)</sup> [1000점 만점]	스마트폰 부문별 만족도 <sup>주2)</sup> [100점 만점]									
					모양/ 디자인	화질/ 해상도	어플구동 및 처리 속도/ 안정성	멀티 미디어 기능/성능	크기/무게/ 그립감	사용성	내구성/ 튼튼함	터치성능	최신기술/ 기능 탑재	화면구성/ 메뉴 등 UI디자인
	산업평균		(9,397)	617	64	68	56	65	61	61	58	62	57	62
1	아이폰 5S	2013.10	(792)	810	86	86	76	80	82	82	66	85	84	83
2	아이폰 5	2012.12	(101)	742	79	77	74	74	76	77	64	77	64	76
3	G 프로2	2014.02	(205)	702	71	81	66	78	67	65	63	69	67	71
4	넥서스 5	2013.11	(77)	659	70	74	69	62	74	65	59	70	46	62
5	G2	2013.08	(901)	654	67	79	57	72	69	62	57	64	58	64
6	갤럭시 S5	2014.03	(102)	652	61	71	64	69	64	63	63	65	66	65
7	갤럭시 노트3	2013.09	(1,424)	644	66	71	58	70	62	64	61	65	61	64
8	베가 시크릿업	2013.12	(176)	633	70	67	56	63	59	63	59	61	69	65
9	베가 시크릿노트	2013.10	(269)	628	67	70	55	65	57	61	58	59	66	66
10	갤럭시 S4 LTE-A	2013.06	(786)	621	64	66	57	65	65	62	58	63	57	61

주1) 종합 만족도  
Q. 각 항목에 대해 얼마나 우수 혹은 미흡하다고 생각하는지를 응답해 주시기 바랍니다. (5점 척도)  
주2) 부문별 만족도는 중요도가 높은 순으로 정렬함

6개월 내 구입 기준으로 본 주요 모델 10개 중 최신 모델(2014년 3월 출시)인 갤럭시 S5는 제품만족도 6위에 머물렀다. 갤럭시 S5는 전반적으로 산업평균 보다 높았으나 '모양/디자인'부문에서 평균에 미치지 못한 점수를 받았다. 한편 올해 출시된 LG와 삼성의 대표 모델, 'G 프로2'와 '갤럭시 S5'의 비교에서는 갤럭시 S5가 단 한 부문에서도 G 프로2에 앞서는 못하는 굴욕적인 결과를 얻었다.

현재 국내 브랜드의 스마트폰들은 아이폰 5S뿐 아니라 출시 1년이 지난 아이폰 5에 마저도 현격한 차이로 뒤지고 있다. 아이폰이 우수한 평가를 받은 것은 이번 조사뿐 아니라 이전 조사에서도 지속적으로 나타난 일관된 결과이다. 애플 아이폰이 어떻게 한국 소비자들을 매혹시키는지, 왜 아이폰에 '마니아적' 열광을 보내는지는 국내 브랜드들이 반드시 연구해야 할 과제이다.

**For more Information**

문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

===== 첨부 =====

[표3] 제조사별 모델 표집율

	13년 상반기		13년 하반기		14년 상반기	
<b>애플</b>	아이폰 5	91%	아이폰 5	75%	아이폰 5S	85%
<b>LG</b>	옵티머스 G	30%	옵티머스 G 프로	39%	G2	40%
	옵티머스 뷰2	21%	G2	24%		
<b>삼성</b>	갤럭시노트 2	41%	갤럭시 S4	34%	갤럭시노트 3	29%
			갤럭시노트 2	23%	갤럭시 S4	25%
<b>팬택</b>	베가 R3	46%	베가 아이언	29%	베가 시크릿노트	23%
			베가 R3	22%	베가 아이언	22%

**[제 19차 이동통신 기획조사 개요]**

- 조사명: 2014 상반기 이동통신 기획조사
- 조사기관: (주)마케팅인사이트([www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr))
- 조사대상: 14 ~ 64세 휴대폰 보유자
- 조사내용: 이동통신 서비스 및 단말기 구매/사용행동, 만족도, 브랜드 선호도 등 통화/제품 품질 평가 (경험품질)
- 조사기간: 2014년 3월 24일 ~ 4월 15일
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 41,390명  
(이 중 스마트폰 만족도 관련 질문은 9,397명을 대상으로 함)

위 조사 결과는 이동통신 전문 리서치회사인 (주)마케팅인사이트(대표: 김진국)에서 2014년 4월 실시한 '19차 이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다. 이 조사는 매년 2회 상/하반기로 나누어 4월과 9월에 실시되며, 매회 4만여명의 이동통신 소비자가 참여하는 국내 유일의 이동통신 전문 기획조사입니다.

Copyright © Marketing Insight. All rights reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

**For more Information**

문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. [www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr), [www.panelinsight.co.kr](http://www.panelinsight.co.kr)