

간편 송금 서비스 이용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

김수지 · 김채복

NDEX

1. 서론
2. 이론적 배경
3. 연구설계
4. 실증분석
5. 결론

- 금융 혁신의 필요성 증가와 정부의 핀테크 산업의 육성정책으로 지급 결제 서비스 분야 활성화
- 간편 송금 서비스가 20~30대를 중심으로 확산, 이용 연령에 편중되어있음
- 간편 송금서비스의 관련 및 지원 산업의 발전으로 경제 부흥 가능

- 간편 송금 이용의도에 대한 연구 미흡

- 기술준비도가 모바일 간편 송금 특성에 미치는 영향과 태도, 이용의도 간에 영향 관계를 실증 분석하고자 함
 - 1) 이용자의 기술준비도와 간편 송금 특성 간의 관계
 - 2) 간편 송금 특성이 이용자의 태도 형성에 미치는 영향 파악

- 모바일 간편 송금 서비스의 확산과 활성화를 위한 전략 도출

2.1 기술준비도

- 많은 연구자들이 셀프서비스(self-service)와 같은 신기술의 수용의도를 파악할 때 기술준비도를 적용하여 연구하였다(한상린, 박수민, 2009; 이지은, 신민수, 2011; 오종철 등, 2010).
- 기술준비도는 새로운 기술을 어느 정도 받아들일 준비가 되었느냐를 측정하는 척도로서, 소비자들이 기술에 대하여 갖는 전반적인 믿음을 의미한다(Parasuraman, 2000). 소비자들은 기술에 대하여 긍정적인 감정과 부정적인 감정이 공존하기 때문에 개인에 따라 반응이 다르다(한상린, 박수민, 2009; Parasuraman, 2000).
- 기술준비도는 초기의 질적 연구를 비롯하여 NTRS(National Technology Readiness Survey)를 거쳐 긍정적 기술준비도인 낙관성, 혁신성과 부정적 기술준비도인 불편감, 불안감으로 분류된다(오종철, 2010; Parasuraman, 2000).
 - 낙관성 : 신기술에 대한 낙관적이고 긍정적인 견해
 - 혁신성 : 신기술에 대해 선구자가 되고자 하는 경향
 - 불편감 : 신기술에 대한 통제감의 상실, 신기술에 압도될 때 느끼는 감정
 - 불안감 : 신기술의 적절한 업무 수행에 대한 믿음 부족

2.2 모바일 간편송금 특성

- 이동통신시장의 성장으로 모바일 금융서비스인 핀테크 산업이 발전
- 모바일 간편송금이 꾸준히 증가하면서 모바일 금융서비스 시장 활성화에 중요한 영향을 미칠 것으로 예상
- 모바일 간편송금 서비스에 대한 특징을 파악하는 것이 중요
 - 모바일 결제서비스 사용에 중요한 영향을 미치는 요인이 보안성(노미진, 2010; 주재훈, 1999).
 - 경제성은 모바일 결제서비스의 이용자가 지속적으로 사용할 의도를 파악하는 영향 요인(Jayawardhena & Foley, 2000).
 - 많은 연구에서 이용자의 편리성 지각이 고객의 평가에 영향을 미치는 요인임을 증명(노미진, 2010; 박진용 등, 2015; Turban, et al., 2004).

2.3 태도

- 태도는 물건 혹은 서비스에 대한 개인의 긍정적이거나 부정적인 평가(리강, 손상기, 2018; Solomon, 1998)
- 최낙환 등(2013)의 연구에 의하면 태도는 이용의도에 영향을 미침
- 제품 및 서비스에 대한 태도는 고객의 행동의도를 예측하는 지표(Cheung & Thadani, 2012)

2.4 이용의도

- 의도는 소비자의 계획된 미래 행동을 의미(Engel & Blackwell, 1982)
- 이용의도는 개인의 태도와 행동 사이의 중간 변수(Fishbein & Ajzen, 1980)
- 이용의도는 신기술이 수반된 혁신제품 관련 분야에서 향후의 행동을 예측하고 결정해주는 주요한 변수(한상린 등, 2014; Dabholkar & Bagozzi, 2002).

3. 연구설계 -가설설정

- 기술준비도는 기술을 사용하려는 태도형성에 영향을 미침(Liljander et al, 2006; Walczyk et al, 2007).
- 오종철 등(2010)은 모바일 인터넷에 대한 개인의 긍정적 준비도와 부정적 준비도가 모바일 인터넷에 대한 태도(유용성, 용이성, 즐거움)를 형성하는 데 영향을 미침을 증명
- Son & Han(2011)은 기술준비도가 사용 패턴에 미치는 영향에 대하여 연구
- 기술준비도가 높은 소비자는 셀프서비스기술을 사용할 때 서비스품질을 더 높게 인식함(Lin & Hsieh, 2006; Zeithmal et al., 2002).

가설 1	긍정적 기술준비도는 모바일 간편송금 특성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-1	긍정적 기술준비도는 편리성에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-2	긍정적 기술준비도는 보안성에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-3	긍정적 기술준비도는 경제성에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.
가설 2	긍정적 기술준비도는 모바일 간편송금 특성에 부(-)¹의 영향을 미칠 것이다.
가설 2-1	부정적 기술준비도는 편리성에 부(-) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.
가설 2-2	부정적 기술준비도는 보안성에 부(-) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.
가설 2-3	부정적 기술준비도는 경제성에 부(-) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.

- ▶ 이승창 등(2015)의 연구결과, 모바일 광고 특성이 모바일 광고 태도에 긍정적인 영향을 미침
- ▶ 이기동 등(2006)의 연구에 의하면 모바일 콘텐츠의 이용 특성, 정보특성, 인터페이스 특성 등 각각의 특성은 이용자의 태도 형성에 영향을 미침
- ▶ Chen et al.(2002)는 광고의 특성이 소비자의 광고에 대한 태도에 긍정적인 영향을 미친다고 발표함.

가설 3 **모바일 간편송금 특성은 태도에 정(+)^의 영향을 미칠 것이다.**

가설 3-1 편리성은 태도에 정(+)^의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2 보안성은 태도에 정(+)^의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3 경제성은 태도에 정(+)^의 영향을 미칠 것이다.

- ▶ 제품 및 서비스에 대한 태도는 제품 사용의도에 영향을 줌(Davis, 1989)
- ▶ 한상린, 박수민(2009)의 연구에 의하면 기술기반 셀프서비스에 대한 태도는 셀프서비스의 이용의도에 긍정적인 영향을 미침
- ▶ 한상린 등(2014)의 연구에서 혁신제품에 대한 태도는 혁신제품의 사용의도에 영향을 미친다고 밝힘

가설 3 **태도는 이용의도에 정(+)^의 영향을 미칠 것이다.**

3. 연구설계 -측정문항

변수		측정문항	참고문헌
긍정적 기술준비도	낙관성	이동의 자유, 일상생활 통제, 신기술의 편리, 기술에 의한 업무의 효율성	오종철 등(2010) Parasuraman(2000)
	혁신성	신기술의 이해, 신기술의 선도적 수용, 신기술에 대한 높은 이해도, 신기술 이해에 도움 불필요	
부정적 기술준비도	불편감	기본 기능 선호, 신기술의 매뉴얼 난해, 기술지원부의 도움 부재, 사용자에 대한 이해 부족	
	불안감	오프라인에 대한 신뢰, 개인정보의 유출 우려, 보안에 대한 우려, 서류로 확인 선호	
편리성		사용의 쉬움, 이용의 편리, 언제든지 이용	노미진(2010) Jayawardhena & Foley(2000) 진로, 이동명(2017)
보안성		해킹위험이 없음, 개인정보보호, 유출우려 없음	
경제성		거래시간 절약, 수수료 저렴, 이용의 경제성	
태도		간편송금에 대한 감정, 유익성, 평가	이국용(2005)
이용의도		지속적인 이용의도, 이용빈도 증가, 추천의향	한상린 등(2014)

- 20~30대를 대상으로 설문조사
- 리커트 7점 척도로 측정
- PLS 3.0과 SPSS 21.0을 이용하여 분석함

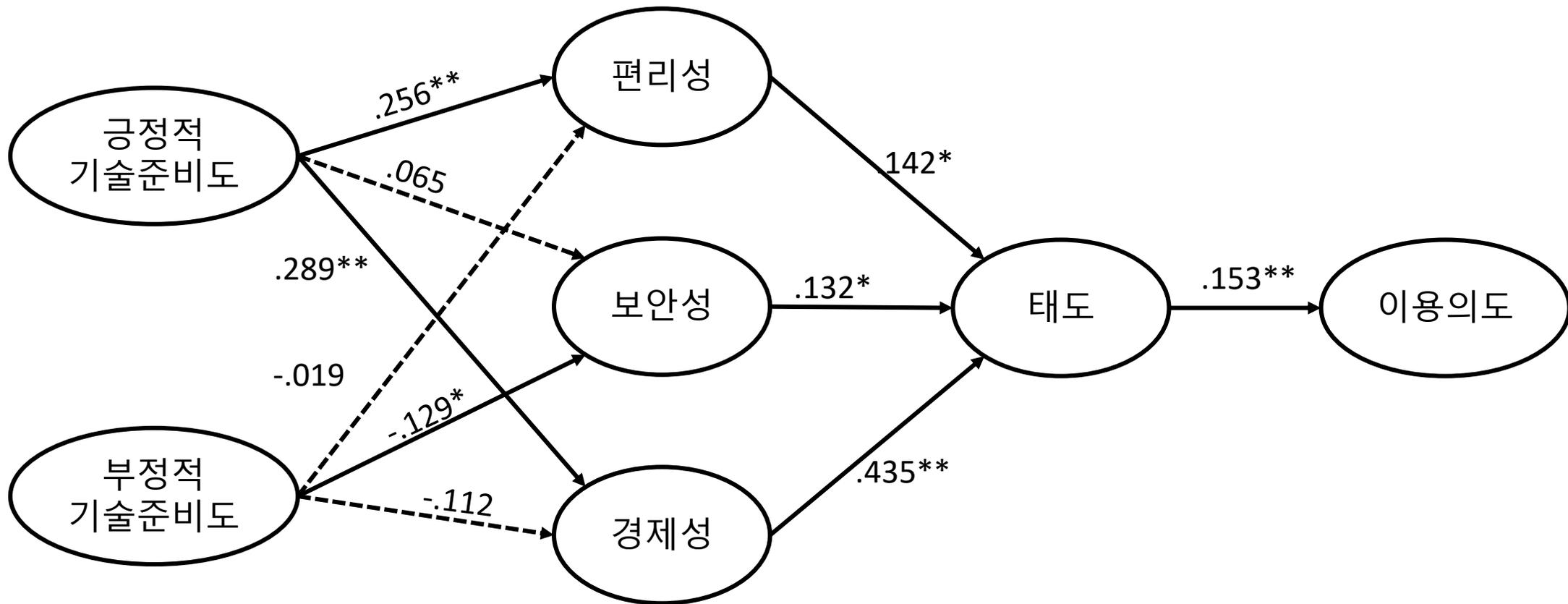
4. 실증분석 - 신뢰성 및 타당성

- 측정문항에 대한 검증을 위해 집중타당성, 내적일관성, 판별타당성 검증 실시
- Cronbach's α 값과 구성개념 신뢰도(Composite Reliability: CR)는 0.7 이상이면 신뢰성이 존재(Hair et al., 2006)
- 평균분산추출(Average Variance Extracted: AVE) 값은 0.5 이상이어야 함(Fornell & Larcker, 1981)

측정문항		Outer Loadings	CR	AVE	Cronbach's α
긍정적 기술준비도	낙관성	.897	.872	.773	.707
	혁신성	.861			
부정적 기술준비도	불편감	.961	.867	.767	.733
	불안감	.781			
간편송금 특성	경제성1	.787	.872	.695	.780
	경제성2	.828			
	경제성3	.883			
	보안성1	.868	.910	.770	.853
	보안성2	.888			
	보안성3	.877			
	편리성1	.932	.939	.837	.902
	편리성2	.941			
	편리성3	.869			
태도	태도1	.832	.879	.708	.793
	태도2	.808			
	태도3	.882			
이용의도	이용의도1	.935	.930	.815	.886
	이용의도2	.913			
	이용의도3	.859			

- ▶ 판별타당성은 각 구성개념 간에 단일차원으로 표현되었는지를 확인하기 위한 판단으로 각 개념에 대한 AVE의 제곱근 값과 상관계수를 비교하여 판단
- ▶ AVE의 제곱근 값은 .70이상으로 나타나야 하며, AVE 제곱근 값이 행과 열에 있는 상관계수보다 커야한다(Fornell & Larcker, 1981).

	긍정적 기술준비	부정적 기술준비	경제성	보안성	편리성	태도	이용 의도
긍정적 기술준비	.879						
부정적 기술준비	-.002	.876					
경제성	.287	-.093	.834				
보안성	.071	-.115	.163	.877			
편리성	.245	-.006	.329	.090	.915		
태도	.069	-.051	.501	.198	.287	.841	
이용의도	.057	-.179	.152	.095	-.002	.153	.903



*p<.05, **p<.01

- 첫째, 긍정적 기술준비도는 모바일 간편송금 특성 중 경제성과 편리성에 유의한 영향을 미침
 - 모바일 간편송금에 대한 개인의 긍정적 기술준비도가
- 둘째, 부정적 기술준비도는 모바일 간편송금 특성 중 보안성에 부정적인 영향을 미침
 - 간편하지만 보안상에는 문제가 없도록 개발하여 서비스를 제공
- 셋째, 모바일 간편송금 특성인 편리성, 경제성, 보안성은 이용자의 태도에 긍정적인 영향을 미침
- 넷째, 모바일 간편송금에 대한 태도형성은 이용의도에 정(+)의 영향을 미침

- 본 연구는 모바일 간편송금 서비스에 대한 소비자의 태도 및 이용의도에 미치는 요인을 파악
- Parasuraman(2000)의 기술준비도를 긍정적 기술준비도와 부정적 기술준비도로 구성하여 검증
- 간편송금서비스가 업무에 용이하고 이용이 편리하다는 것을 강조
- 이용자가 간편송금서비스의 사용이 보안상 문제가 없다는 것을 느끼도록 통제 필요
- 하지만 소비자 수용에 관한 변수 중 일부를 도입
 - 다양한 측정 요인을 고려하여 연구 필요
- 연구대상이 20~30대로 편중되어있음
 - 40대 이상의 연령대에 신규고객 창출을 위해 연구대상을 확장할 필요가 있음

Q&A
감사합니다.