

Date of issue

Nov. 17
2023기관 컨슈머인사이트
문의 이정헌 전무이메일 leejh@consumerinsight.kr
연락처 02) 6004-7680

모니모 '확보고객' 성장 둔화, 향후 향방은?

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 - '23년 10월 집계

- 성장 추세 이어온 모니모는 9월 고비로 상승세 둔화
- 토스, 10월 말 49.1%로 2위그룹에 13%p 이상 앞서
- 미래에셋증권 M-STOCK, 증권사 앱 중 유일하게 톱20 진입
- 하나금융의 핀크는 여전히 확보고객 1~2%에 머물러

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 개요

- 조사기간 : 매주 월요일~목요일(4일간)
- 조사방법 : 이메일/모바일 조사
- 조사대상 : 전국 20~69세 성인
- 조사표본 : 매주 500명 이상
- 표본 프레임 : 약 86만명의 비편향 패널(Unbiased Panel)
- 표본추출
 - 1단계 : 성·연령·지역별 표본수 할당
 - 2단계 : 표본 프레임에서 성·연령·지역별 할당 후 무작위 추출

컨슈머인사이트는 대규모 온라인패널을 통해 금융, 자동차, 이동통신, 쇼핑/유통, 관광/여행 등 다양한 산업에서 요구되는 전문적이고 과학적인 리서치 서비스를 제공하고 있습니다. 수집된 서베이 데이터는 금융·통신 등 다양한 빅데이터와 융복합 연계하여 각 데이터의 한계점을 넘어서는 새로운 개념의 데이터를 제공하고 있습니다.

특히 최근에는 100% 모바일 기반으로 전국민 표본 대표성을 가진 조사 플랫폼 '국대패널'을 론칭하고 조사업계 누구나 사용할 수 있도록 개방했습니다.

[표1] 금융 앱 확보고객 순위 ('23년 10월 조사, 상위 20개)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,598명, 단위 : %, 복수응답)

순위	앱	확보 고객 (%)	순위 변동		비고** (해당 권역)
			전월 대비	6개월 전 대비	
1	토스 	49.1	-	-	은행/인터넷뱅크
2	카카오뱅크 	35.5	-	▲1	은행/인터넷뱅크
3	KB국민은행 스타뱅킹 	35.3	-	▽1	은행/인터넷뱅크
4	카카오페이 	29.9	-	▲2	핀테크
5	신한솔(SOL) 	27.3	▲2	▽1	은행/인터넷뱅크
6	신한플레이 	27.0	▽1	▽1	카드/페이
7	KB Pay 	26.6	▽1	-	카드/페이
8	삼성카드 	20.9	-	▲1	카드/페이
9	현대카드 	20.5	▲1	▲1	카드/페이
10	페이북/ISP 	19.6	▽1	▽2	카드/페이
11	NH스마트뱅킹 	18.2	▲4	-	은행/인터넷뱅크
12	하나원큐 	17.8	▲4	▲1	은행/인터넷뱅크
13	우리WON뱅킹 	17.7	-	▽1	은행/인터넷뱅크
14	모니모(monimo) 	17.5	▽3	▲1	핀테크
15	하나머니 	17.2	▽1	▽1	멤버스
16	네이버페이 	16.7	▽4	-	핀테크
17	디지로카(롯데카드) 	12.0	▲1	▲1	카드/페이
18	페이코 	11.8	▽1	▽1	핀테크
19	미래에셋증권 M-STOCK 	9.9	▲7	▲8	증권사
-	하나카드(원큐페이) 	9.9	▽1	▲1	카드/페이

질문 "휴대폰에 설치된 금융앱 중에서 평소에 정기적으로 이용하거나 생활에 꼭 필요한 앱들은 무엇입니까?(복수 선택)"

* 확보고객 : p.7 '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표 참조

** 비고(해당권역) : p.8 '조사 대상 앱'을 퍼블리셔의 사업영역을 기준으로 분류(e.g. 은행/인터넷뱅크, 증권, 신용카드 등)

(23. 10월) 소비자가 꼽은 '정기적/생활 필수 금융 앱' 순위

- 토스는 49.1%로 조사 이후 최고치를 기록하며, 확보고객 50% 달성을 눈앞에 둠
- 미래에셋증권 M-STOCK, 증권사 앱 중 유일하게 20위 안에 진입했으나, 10개 내외의 금융 앱이 확보고객 7~10% 범위에 근소한 차이로 밀집되어 순위 변동 가능성 큼
순위 밖의 증권사 앱에는 삼성증권 mPOP(7.3%), 키움증권 영웅문S#(7.5%), KB증권 M-able(6.4%) 등이 있음

확보고객 비율은 금융소비자의 행동 특성을 반영해 개발한 지표로, '정기적으로 이용하거나 생활하는데 필수적으로 이용한다'는 응답 비율임. 일반적으로 활용되는 월간 **활성이용자수(MAU)**와 구분되는 '인식적 지표'로서 **진성이용자를 확인**할 수 있다는데 의미가 있음

확보고객 지표의 특징점

- 이벤트 참여, 일회성 가입 체험, 앱 강제/자동 구동 등 단순 사용자 배제
- 안드로이드, iOS 스마트폰 이용자를 모두 포함, 일반화 가능성 높음
- 금융앱 이용의 깊이가 서로 상이한 소비자의 특성을 고려
- 재이용, 지속이용 의향이 반영된 기존 지표의 결과/후행적 성격의 지표



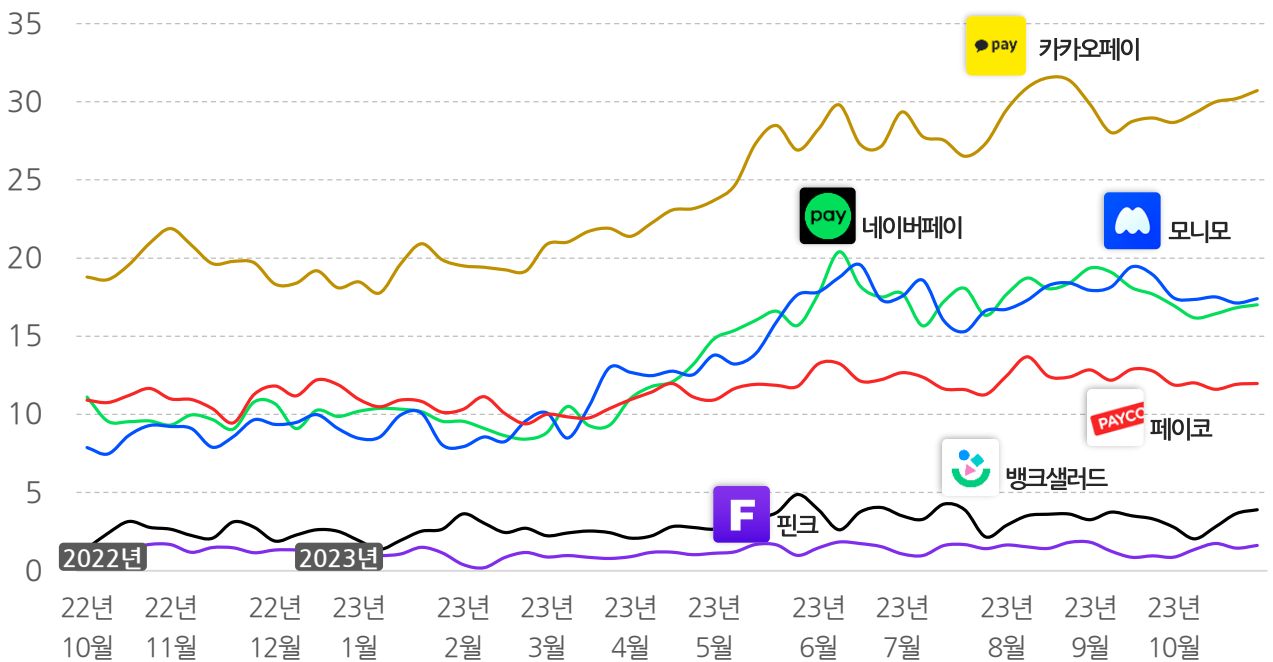
- '정기적/생활 필수(확보고객)' 이용자의 다양한 **프로파일** 분석
- 앱 안에서의 콘텐츠/서비스 이용 행동, **고객경험** 평가 분석

[참고] 주요 핀테크 앱의 확보고객 추이

- 10월 말 현재, 카카오페이의 확보고객 비율은 다시 상승세
- 전년 10% 안팎이던 모니모와 네이버페이 확보고객 비율은 23년 3월 이후 동반상승, 6월부터는 15~20% 유지하며 유사한 행보
- 페이코,뱅크샐러드,핀크는 전년대비 비슷한 수준으로 기대 못 미쳐

[그림1] 핀테크 앱 확보고객 비율 추이(주간 데이터)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인, 단위 : %)



※ '토스'는 제외 : 은행/인터넷뱅킹으로 구분

- 네이버페이, 페이코,뱅크샐러드는 20, 30대 많아
 - 카카오페이는 전 연령대에서 고른 이용자층 확보
 - 확보고객 증가세가 주춤한 모니모는 50대 비율 높음
 - 하나금융그룹의 핑크는 남성과 고소득층에서 상대적으로 높음
- 연령대별 확보고객 특성은 각 앱의 마케팅 포인트와 연결되는 것으로 보임(뒷면 참조)

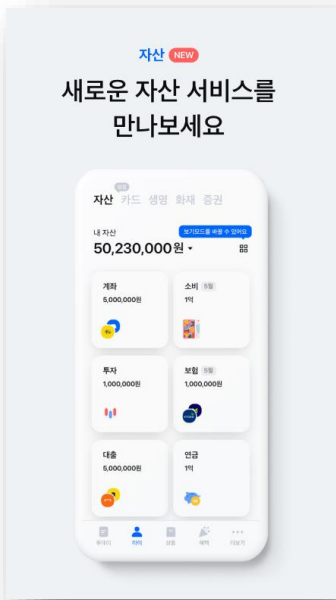
[표2] 응답자 특성별 확보고객 비율 ('23년 3분기 조사, 핀테크앱)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 6,830명, 단위 : %, 복수응답)

		사례수 (명)	카카오 페이	네이버 페이	모니모	페이코	뱅크 샐러드	핑크
전체		6,830	29.0	17.8	17.7	12.4	3.4	1.4
성별	남성	3,484	30.5	19.5	17.7	11.2	2.9	▲1.6
	여성	3,346	27.4	16.1	17.6	13.7	4.0	1.1
연령	20대	1,269	28.9	▲21.4	10.3	▲16.9	▲7.2	▲2.1
	30대	1,240	31.0	▲23.1	17.2	▲17.3	▲5.1	1.5
	40대	1,489	34.4	18.9	18.3	13.2	2.3	1.5
	50대	1,539	27.9	14.9	▲22.5	9.7	1.8	1.4
	60대	1,293	22.1	11.4	18.8	5.6	1.3	0.2
직업	사업/자영업자	533	30.8	18.8	15.8	9.4	1.3	1.5
	임금근로자	3,930	30.6	18.6	18.4	12.5	▲4.2	1.6
	프리랜서	403	27.8	18.1	16.9	14.1	3.2	1.5
	학생	385	29.4	▲22.1	10.9	▲18.2	▲4.9	▲2.6
	전업주부	774	25.3	13.0	18.5	10.7	0.9	0.5
	무직/퇴직/기타	805	23.7	15.7	17.9	11.9	2.9	0.5
월평균 개인 소득	300만원 미만	2,925	26.3	17.0	14.9	13.5	3.7	1.2
	500만원 미만	2,262	31.2	19.1	19.8	11.1	3.5	1.4
	700만원 미만	948	30.3	17.0	20.7	11.4	2.8	1.3
	700만원 이상	695	31.4	18.3	18.1	13.2	2.7	▲2.2

▲는 전체 응답자의 확보고객 비율 대비 1.2배 이상 높은 경우

구글플레이에서의 앱 안내정보

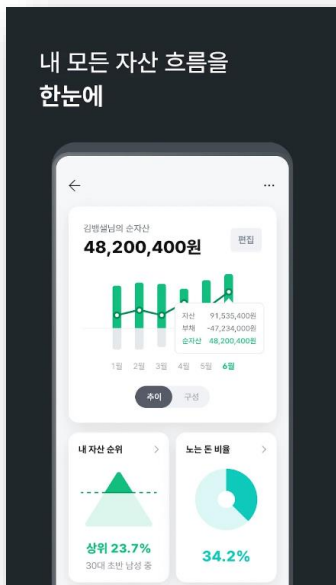
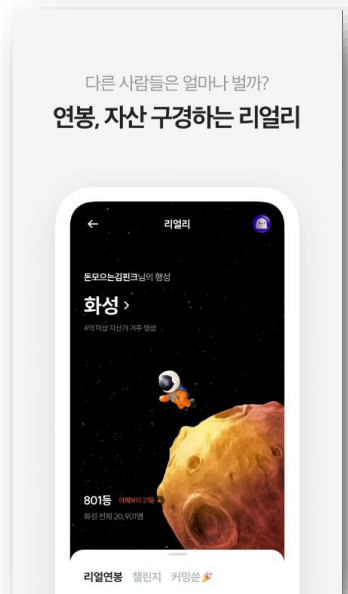


삼성카드 마이홈이 monimo로 새롭게 태어났습니다.
 삼성카드 · 삼성생명 · 삼성화재 · 삼성증권 앱을 하나로 모았습니다. 삼성카드의 결제금액, 이용내역, 금융서비스 등 기존 기능은 그대로 있으니 걱정하지 마세요.
 송금만 해도, 걸기만 해도! 일상 가득한 혜택을 드립니다!
 모니모에서 삼성 금융 관련 조회 및 상품 가입은 물론 금융 관련 데이터 기반의 실용적 콘텐츠와 이벤트 등 풍성한 혜택을 누리세요!

연봉 대출 카드 보험 비교를 한번에



타인의 자산 포트폴리오 탐색, 한 곳에서 보는 나의 자산, 대출비교, 차별화된 금융상품이 모두 있는 핑크를 경험해보세요!



금융을 넘어 건강 자산까지뱅크샐러드

국내 최다 1400여개 금융 상품 비교부터 비대면 건강 검사까지 한 곳에서 관리하세요.

※ 출처 : 구글플레이

[별첨 1] '금융 플랫폼 기획조사' 의 앱 활동성 평가 지표

고객여정단계	기존측정지표	금융플랫폼기획조사주요지표	
유입	앱 다운로드 수	설치인지율	앱 설치를 인지하는 잠재고객
활성화	설치자	잠정고객비율	비정기적으로 이용, 삭제하지 않는 고객
유지	MAU	확보고객비율	정기 사용 앱 생활 필수 앱으로 인식하는 고객
	WAU		
추천	DAU	만족도(만족비율)	앱 이용 만족 고객
수익화	재방문율	추천고객비율	주변에 추천할 만하다는 고객

[기존 측정 지표의 한계(MAU, WAU 등)]

- 고객의 방문동기, 고객경험의 질적 깊이 등을 알 수 없다
- 이용 고객의 평가적 반응을 파악할 수 없다
- 금융 소비 행동 특성을 반영하지 못한다
- 1인 복수 디바이스 이용을 변별하지 못한다
- 기계적 로그 수집 대상은 전체 모집단을 대표하는 통계량을 만드는데 한계가 있다
(MAU 등 사용자수는 전수가 아닌 일부 표본에서 구한 추정치임)

[별첨] 조사대상 앱('23년 10월 현재)

은행/인터넷뱅크

BNK경남은행 모바일뱅킹
 BNK부산은행 모바일뱅킹
 IM뱅크 - DGB대구은행 스마트뱅킹
 i-ONE Bank
 KB국민은행 스타뱅킹
 KDB산업은행 스마트KDB
 MG더뱅킹
 MG상상뱅크
 NH스마트뱅킹
 NH올원뱅크
 NH콕뱅크
 SC제일은행 모바일뱅킹
 광주은행 개인뱅킹
 수협 파트너뱅크 개인
 수협 헤이뱅크
 신한 솔(SOL)
 신한ON뱅크
 씨티모바일
 우리WON뱅크
 우체국 스마트뱅킹
 전북은행 JB뱅크
 제주은행 JBANK
 카카오뱅크
 케이뱅크(Kbank)
 토스
 하나원큐

신용카드(페이)

KB Pay
 NH Pay(NH페이)
 NH농협카드
 디지리카(롯데카드)
 비씨카드(BC카드)
 삼성카드
 신한플레이
 우리WON카드
 페이북/ISP
 하나카드(원큐페이)
 현대카드

증권사

DB금융투자 MTS
 IBK투자증권 MTS
 KB증권 M-able
 NH투자증권 QV(큐브)
 SK증권 주파수3
 교보증권 Win.K
 나무증권
 대신증권 크레온
 메리츠 SMART
 미니스타
 미래에셋증권 M-STOCK
 삼성증권 mPOP
 신영증권 그린
 신한i mobile - 구MTS
 신한알파-대표MTS
 우리종합금융 스마트뱅킹
 유안타증권 티레이더 M
 이베스트 마인(MINE)
 이베스트 온(eBEST ON)
 키움증권 영웅문S#
 하나증권-원큐프로
 하이투자증권 힘 Hi-M
 한국투자-대표 MTS
 한국투자증권 eFriend Smart
 한화투자증권 SmartM
 현대차증권 The H Mobile

투자/대출/보험중개/가상화폐

고팍스	증권플러스
굿리치	코빗
뮤직카우	코인원
빗썸	핀다(FINDA)
업비트	

페이전용 핀테크

네이버페이	카카오페이
페이코	

자산관리 핀테크

모니모(monimo)	뱅크샐러드
핀크 (Finnq)	

생명보험사

ABL(에이비엘)생명 모바일센터
 DB생명 모바일창구
 DGB생명 모바일고객창구
 IBK연금 스마트창구
 KB라이프-(구)KB생명보험
 KB라이프-(구)푸르덴셜생명보험
 KDB생명 모바일창구
 MetLife One
 MY카디프 모바일
 NH농협생명
 교보생명
 동양생명 모바일창구
 라이나생명 모바일 앱
 라이프플래닛
 미래에셋생명
 삼성생명
 신한라이프 스퀘어
 우체국보험
 하나원큐 라이프-하나생명
 한화생명
 흥국생명 모바일

손해보험사

AXA손해보험
 Chubb 고객센터
 DB손해보험
 DB손해보험 다이렉트 공식 앱
 KB손해보험
 KB손해보험 다이렉트
 MG손해보험 다이렉트
 농협손해보험
 롯데손해보험 렛클릭(공식)
 롯데손해보험(공식)
 메리츠화재 공식 앱
 삼성화재
 삼성화재 다이렉트
 캐롯손해보험
 하나원큐 손보 - 하나손해보험
 한화손해보험
 현대해상
 현대해상 다이렉트
 흥국화재 모바일창구

멤버스

NH멤버스
 우리WON멤버스
 하나머니