

# 한·미 은행고객의 지속적 인터넷뱅킹이용의도에 미치는 영향요인 비교분석

황경연(충남대학교) kyhwang@lion.woosong.ac.kr

문희철(충남대학교) hcmoon@cnu.ac.kr

## 요 약

본 연구는 한국과 미국 인터넷뱅킹이용자를 대상으로 지속적인 인터넷뱅킹이용의도에 미치는 영향요인을 비교분석하였다. 구조방정식모델 분석결과, 한국의 경우, 지각된 적합성과 즐거움은 인터넷뱅킹이용수준에 정의 영향을 미치고, 현재 인터넷뱅킹이용수준과 지각된 유용성은 지속적인 인터넷뱅킹이용의도에 직접적으로 정의 영향을 미치며, 지각된 적합성과 즐거움은 지속적인 인터넷뱅킹이용의도에 간접적으로 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 미국의 경우, 지각된 유용성은 인터넷뱅킹이용수준에 정의 영향을 미치고, 지각된 유용성은 인터넷뱅킹이용수준에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 현재 인터넷뱅킹이용수준과 지각된 유용성은 직·간접적으로 지속적인 인터넷뱅킹이용의도에 정의 영향을 미치고, 지각된 위험은 직·간접적으로 지속적인 인터넷뱅킹이용의도에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구모형내 구성개념의 국가간 차이를 분석한 t검정결과, 인터넷뱅킹이용수준과 지속적인 인터넷뱅킹이용의도를 제외한 이용의 용이성, 유용성, 적합성, 위험, 즐거움에서는 유의적인 평균의 차이가 있는 것으로 나타났다.

한국의 인터넷뱅킹이용인구는 1999년 12월말 12만명에서 2001년 3월말 현재 529만명으로 급격히 성장하였다(한국은행, 2001). 또한 Jupiter Research에 따르면 2001년 2월 현재 미국의 전체 가구 가운데 1,460만 가구가 인터넷뱅킹을 이용하고 있고, 2005년에는 4,350만 가구가 인터넷뱅킹을 이용할 것으로 추정되고 있다(Eastern Time, 2001). 이러한 조사결과에 기초할 때 인터넷뱅킹이용자 수는 지속적으로 증가할 것으로 예측된다. 그러나 다른 한편에서는 인터넷뱅킹이용자가 인터넷뱅킹이용을 중단하는 사례도 많은 것으로 나타났다. Redman(1999)은 Cyber Dialogue의 연구 결과에 기초하여 인터넷뱅킹이용자 가운데 인터넷뱅킹이용을 중단하는 비중이 높다는 것을 보여주고 있으며, Craig(1999)과 Marks(1999)의 연구에서도 기존 인터넷뱅킹이용자가 인터넷뱅킹이용을 중단하는 비중이 높다는 결과를 제시하고 있다. 이러한 연구결과에 기초할 때 인터넷뱅킹서비스를 제공하고 있는 은행은 기존 인터넷뱅킹이용자가 지속적으로 자사의 인터넷뱅킹서비스를 이용할 수 있도록 적절한 대응 전략 개발이 요구된다. 따라서 본 연구는 기존 이론 및 실증연구에 기초하여 현재 인터넷뱅킹이용자를 대상으로 이들의 지속적 인터넷뱅킹이용행위에 영향을 미치는 요인에 관한 연구모형을 설정하고 이를 분석하고자 한다.

인터넷의 급속한 확산으로 은행은 시간과 공간적 제약 없이 전 세계인을 대상으로 banking 서비스를 제공할 수 있게 되었다. 예를 들어 씨티은행은 현재 여러 국가를 대상으로 인터넷뱅킹 서비스를 제공하고 있으며, 한국에서도 2001년 4월 9일부터 인터넷뱅킹 서비스를 제공하고 있다(한국은행, 2001). 또한 HSBC는 2001년 하반기부터 한국에서 인터넷뱅킹 서비스를 제공할 예정이다. 이처럼 은행이 전 세계인을 대상으로 인터넷뱅킹 서비스를 제공하고 있다면, 신규 인터넷뱅킹이용고객을 창출하는 것과 함께 현재 자사 인터넷뱅킹 서비스를 이용하고 있는 고객을 지속적으로 확보하는 것도 중요할 것이다. 따라서 은행은 각국의 인터넷뱅킹이용고객이 지속적인 인터넷뱅킹이

용의도에 영향을 미치는 요인을 분석하는 것이 필요할 것이다. 만약 현재 인터넷뱅킹이용자의 인터넷뱅킹이용행위 특성에서 국가간 차이가 있다면 이를 고려한 적절한 전략을 수립되어야 할 것이다. 본 연구에서는 한국의 인터넷뱅킹이용자와 인터넷뱅킹 서비스가 최초로 실시되고 현재 활발하게 이용되고 있는 미국의 인터넷뱅킹이용자를 대상으로 지속적 인터넷뱅킹이용의도에 미치는 영향요인을 분석하고자 한다. 본 연구는 이러한 분석을 위해 인터넷설문조사를 이용하여 연구모형 검정에 필요한 자료를 수집하고, 구조방정식모델을 이용하여 연구모형을 검정하고자 한다.

본 연구는 제2장에서 지속적 인터넷뱅킹이용에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 정보기술이용행위를 설명하는 기존 이론연구와 실증연구들을 살펴보고, 제3장에서 기존 문헌에 기초하여 지속적인 인터넷뱅킹이용의도를 설명하기 위한 연구모형을 개발하고, 연구가설을 도출하고자 한다. 제4장에서는 연구모형을 검정하는데 필요한 연구방법과 자료수집방법을 설명하고, 제5장에서는 실증분석결과를 살펴보고자 한다. 마지막으로 제6장에서는 연구결과의 요약 및 한계점을 기술하고자 한다.