

모바일결제시스템 신뢰 형성에 대한 연구

강은비* · 설정은* · 홍예슬* · 최유정** · 최훈*

*부산가톨릭대학교 · **경북대학교

Efficient Multicasting Mechanism for Mobile Computing Environment

Eun-Bee Kang* · Jeong-Eun Seol* · Yea-Seul Hong* · Yoo-Jung Choi** · Hun Choi*

*Catholic University of Pusan · **Kyung Pook National University

E-mail : chlgns@cup.ac.kr

요 약

최근 IT 기술의 발전과 스마트폰의 보급으로 금융(Finance)과 IT 기술(Technology)이 결합한 핀테크(Fintech)가 큰 이슈가 되고 있다. 새로운 모바일 금융 결제시스템이 국내 시장에 자리 잡기 위해서는 해당 시스템이 지속적으로 사용될 수 있는 방안을 모색해야 하지만, 이에 대한 연구는 아직 미비한 것이 현실이다. 특히, 모바일 금융 결제시스템 분야에서 신뢰는 매우 중요한 요인 중의 하나로 간주되고 있지만, 이에 대한 매우 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 국내의 모바일 금융 결제시스템의 지속적 사용에 영향을 미치는 신뢰 형성 요인에 대해 살펴보고자 한다.

ABSTRACT

Recently, Fintech, a technology that was created as a result of mixture of finance and IT technology, has become a big issue with the development of IT technology and widespread of smartphone usage. Although a continuous research to let new mobile banking payment system to settle in the domestic market is necessary, the research available is inadequate in the status quo. Trust, which is lacking at the moment, is regarded the most important factor in mobile banking payment system. This study, therefore, investigate into factors that building trust that effects people's usage of mobile financial payment systems.

키워드

모바일 결제시스템, 핀테크, 신뢰, 지속적 사용

1. 서 론

스마트폰의 대중적인 보급으로 인해 스마트폰을 이용한 다양한 서비스들이 제공되고 있다. 스마트폰 등장 이후 초기에는 게임 및 SNS 서비스가 주를 이루었으나, 스마트폰의 활용도가 다양해짐에 따라 점차 실용적 서비스가 확산되어 가는 실정이다. 최근 들어, 스마트폰의 IT 기술과 금융이 결합된 모바일 금융결제 시스템 서비스가 등장하여 사용자들에게 관심을 받고 있다. 모바일

금융결제시스템은 최근 들어 각광받고 있는 핀테크(Fintech)의 대표적인 분야중 하나이며 전통적인 금융서비스와 IT 기술을 결합한 새로운 서비스를 의미한다. 이러한 모바일 금융서비스의 시장은 2015년 470억 달러로 2010년에 비해 8배 이상 급속도로 성장하였다. 최근 국내에서도 모바일 금융결제 서비스의 활성화를 위해 다양한 서비스 제공중에 있으며 국내의 금융결제서비스 산업 중 사자 수도 급속도로 성장하고 있는 추세이다. 하지만 다른 서비스와 달리 모바일 금융결제서비스

의 경우 금전적인 거래가 이루어지기 때문에 사용자의 입장에서는 거래에 따른 위험 부담이 나타나게 된다. 따라서 모바일 금융결제 서비스의 활성화를 위해서는 모바일 금융결제 시 나타나게 되는 사용자의 위험 부담을 최소화시켜야 하며, 이를 통해 시스템에 대한 신뢰를 확보하여야 한다. 따라서 본 연구에서는 모바일 금융결제 시스템 이용시 사용자의 지각된 위험을 파악하여 사용자의 신뢰를 확보하기 위한 방안을 파악하고자 한다. 이를 위해 연구자는 모바일 금융결제 시스템에서 나타날 수 있는 5가지 지각된 위험을 제시하고 제시된 지각된 위험이 사용자의 신뢰에 어떠한 영향을 끼치는지 또한 사용자의 신뢰가 지속 사용의도에 어떤 영향을 끼치는지 살펴보고자 한다.

II. 이론적 배경

본 연구를 진행하기 위해 사용된 이론적 배경은 크게 지각된 위험, 신뢰, 지속사용의도이다.

지각된 위험과 관련한 연구들을 살펴보면 주로 고객의 행위를 설명하기 위해 사용되었다. 대부분의 고객들의 구매 행위는 구매 결정에 따른 불확실성과 의도하지 않는 결과로 인해 위험을 가지게 된다고 주장하였다. 이러한 불확실한 결과는 구매자 혹은 사용자의 지각된 위험을 야기하게 된다. Featherman과 Pavlou [1]은 지각된 위험을 기대된 결과에서의 손실을 지각된 위험으로 정의하였다. Forsythe와 Shi[2]은 온라인 쇼핑을 하는 과정에서 의사결정을 했을 때 손실 가능한 정도를 의미하는 것으로 정의하였다. 따라서 본 연구에서의 지각된 위험은 모바일 금융결제 시스템을 사용하는데 있어 불확실성 때문에 나타나는 사용자의 지각된 손실의 가능성이라고 정의 내릴 수 있다. 여기에서 지각된 손실의 가능성은 금전적인 손실뿐 아니라 심리적 불안감, 보안에 대한 불안감, 심리적 불만족, 시간 허비 등을 포함하게 된다.

과거의 지각된 위험과 관련된 연구들을 살펴보면 단일차원이 아닌 다차원으로 구성되어 지각된 위험을 측정하고 있는 실정이다[3]. 본 연구에서는 Yang et al.[3]의 연구에서 제시한 지각된 위험의 5가지 하부 차원인 지각된 금전적 위험(perceived financial risk), 지각된 보안 위험(perceived privacy risk), 지각된 성과 위험(perceived performance risk), 지각된 심리적 위험(perceived psychological risk), 지각된 시간적 위험(perceived time risk)를 이용하여 측정하고자 한다.

신뢰란 대상을 믿고 거래할 수 있다고 느끼는 전반적인 믿음이나 확신하는 정도를 의미한다[4]. 신뢰에 대한 연구는 경영, 경제, 사회문화 분야 등에서 다양하게 연구되어 오고 있다. 신뢰 요인은 불확실성이 존재하는 환경에서의 상호작용적 측면이 중요한 영향력을 가지기 때문이다. 금융거

래의 신뢰형성은 필수적인 요소이며, 특히 모바일 기반의 금융거래에서는 소비자와의 신뢰관계가 있어야만 소비자의 사용의도에 영향을 미쳐서 거래가 일어날 수 있다[5].

사용지속의도는 사용자가 제품이나 서비스를 지속적으로 사용할 정도를 의미한다[6]. 특히 모바일 금융결제 시스템과 같이 금전적 거래가 이루어지는 서비스의 경우 시스템의 이용에 불편을 겪거나 불안하게 되면 쉽게 해당 시스템 서비스를 삭제할 수 있기 때문에 사용자의 지속의도를 살펴보는 것은 매우 중요하다.

III. 연구 방법 및 결과

본 연구를 진행하기 위해 사용자의 지각된 위험, 전반적 신뢰, 지속적 사용의도를 설문조사를 통해 살펴보았다. 설문에 사용된 설문 문항은 기존 연구를 통해 문항에 대한 타당도가 검증된 문항을 이용하였으며 대구지역 및 부산지역 대학생들을 대상으로 설문이 실시되었다. 1차 설문 결과 연구 문항에 대한 타당성이 확보되었다. 분석결과, 지각된 위험이 전반적 신뢰에 음(-)의 효과가 나타났으며, 전반적 신뢰는 사용자의 지속 사용의도에 유의미하게 영향을 끼치는 것으로 나타났다.

참고문헌

- [1] Featherman, M.S. and Pavlou, P.A. "Predicting e-services adoption: a perceived riskfactors perceptiveness", *International Journal of Human - Computer Studies*, Vol. 59 No. 4, pp. 451-474, 2003
- [2] Forsythe, S.M. and Shi, B., "Consumer patronage and risk perceptions in internet shopping", *Journal of Business Research*, Vol. 56 No. 11, pp. 867-875, 2003
- [3] Yongqing Yang Yong Liu Hongxiu Li Benhai Yu, "Understanding perceived risks in mobile payment acceptance", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 115 Iss 2 pp. 253 - 269, 2015
- [4] 김미정, "항공사 e-서비스품질이 e-고객만족과 e-신뢰 및 행동의도에 미치는 영향". *관광연구*, 제28권, 제4호, pp. 395-417, 2013
- [5] 홍성욱, 김학민, "스마트폰 기반 모바일뱅킹의 사용자 행동분석". *통상정보연구*, 제16권, 제4호, pp. 35-53, 2014
- [6] Y. Kuo, C. W, and W. Deng, "The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services", *Computers in Human Behavior*, Vol. 25, pp. 887 - 896, 2009.