

모바일 금융결제시스템에서 사용 품질이 신뢰 및 사용지속의도에 미치는 영향

박재형*·최훈**

***부산가톨릭대학교

The impact of Quality on Trust and Continuanance Intention on Mobile Payment System

JaeHyung Park*· Hun Choi**

*Catholic University of Pusan

E-mail : cyprium@naver.com, chlgn@cup.ac.kr

요 약

최근들어 스마트폰을 활용한 이용분야가 급속도로 다양해지면서 이를 이용한 모바일 금융결제 시스템이 다양하게 등장하고 있다. 하지만 이러한 등장에도 불구하고 모바일 결제시스템 사용은 널리 이용되지 못하고 있는 실정이다. 따라서 본 연구에서는 모바일 결제 시스템을 대상으로 사용품질 요인이 사용자의 신뢰와 사용지속의도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 본 연구결과를 통해 모바일 결제시스템의 시스템 구축에 대한 전략적 가이드 라인을 제시할 수 있는 기반이 될 것이다.

키워드

모바일 금융결제시스템, 사용품질, 정서적 신뢰, 인지적 신뢰, 사용지속의도

I. 서 론

스마트폰의 급속한 성장으로 인하여 스마트폰을 활용한 다양한 애플리케이션이 등장하고 있다. 이러한 다양한 애플리케이션을 통해 스마트폰 사용자들의 생활은 보다 편리하고 신속하게 되고 있는 실정이다. 스마트폰이 처음 등장하였을 당시 사용자들은 이메일, 지도, 게임 등 생활에 몇몇 분야에서만 서비스들을 이용하였으나 최근들어 다양한 분야의 애플리케이션이 개발되면서 여러 분야에서 스마트폰을 활용한 서비스들을 이용하고 있다. 특히, 금융분야에 있어 최근들어 금융권들을 중심으로 소셜결재를 통한 모바일 금융결제시스템이 다양하게 등장하고 있다. 삼성페이, 카카오페이 등 금융권 회사에서부터 소셜네트워크 회사까지 다양한 업종에서 모바일 금융결제시스템을 활용한 결제 서비스가 활발하게 이루어지고 있는 실정이다. 하지만, 이러한 다양한 업계의 노력에도 불구하고 모바일 금융결제시스템의 활성화는 느리게 진행되고 있다. 따라서 본 연구에서는 모바일 금융결제 시스

템의 활성화 즉, 지속적 사용을 알아보기 위해 시스템의 품질 요인인 정보품질, 서비스 품질, 시스템 품질이 사용자의 신뢰에 어떻게 영향을 끼치며 이로 인해 지속적 사용의도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

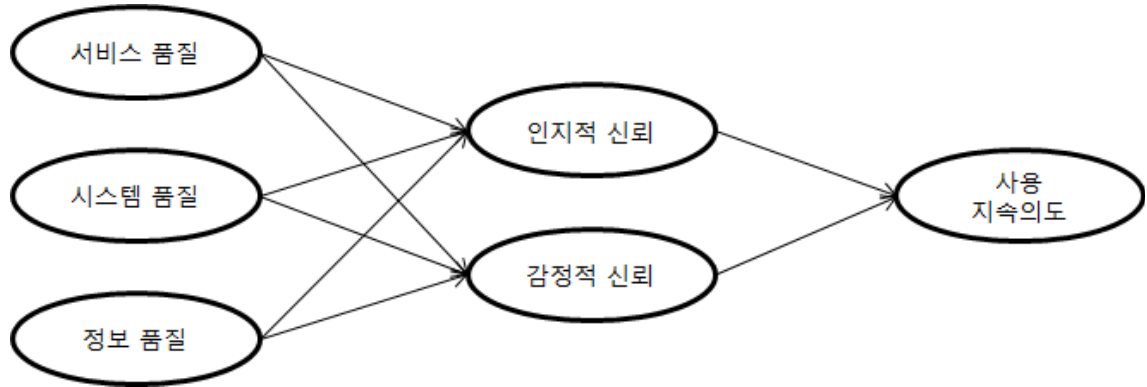
II. 이론적 배경

본 연구에서는 모바일 결제시스템에서 사용품질이 사용자의 신뢰와 사용지속의도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 [그림 1]과 같이 연구모형을 설정하였다. 사용품질은 크게 DeLone & McLean의 연구에서 사용되었던 서비스 품질, 시스템 품질, 정보품질로 나누어 살펴보았으며, 사용자의 신뢰는 인지적 신뢰와 정서적 신뢰로 나누어 살펴보았다.

서비스 품질은 서비스에 대한 사용자의 기대치와 서비스 제공자간의 서비스 성능간의 불일치로 정의할 수 있다. 시스템 품질은 모바일 결제시스템 자체에 대한 품질을 의미하는 것으로

시스템을 구성하는 소프트웨어 및 하드웨어에 대한 평가로 이루어지게 된다. 마지막으로 정보 품질은 해당 시스템에서 제공하는 정보에 대한

품질을 의미하며, 얼마나 정확한 정보를 제공하는지 혹은 의미있는 정보를 제공하는지에 대한 측정으로 파악하게 된다[1].



[그림 1] 연구모형

신뢰는 연구자와 관점 및 연구분야에 따라 다양하게 정의하고 있으며 최근 들어 신뢰를 정서적 측면에서뿐 아니라 인지적 측면에서의 신뢰를 같이 측정하여 신뢰요인을 파악하고 있다. 정서적 신뢰는 타인의 역량이나 믿을 수 있음에 근거한 신뢰로 사용자가 서비스 제공자의 신용과 역량에 의존하려는 태도를 의미한다. 이에 반해, 정서적 신뢰는 신뢰 주체와 객체간의 감정적 관계에 기초한 것으로 거래 상대방에 의해 배려와 관심에 의해 생겨나는 감정상태라고 할 수 있다[2].

III. 연구 방법

본 연구에서는 모바일 결제시스템에 대상으로 설정한 연구모형을 파악하기 위하여 부산지역의 대학생을 대상으로 설문을 실시하였다. 다른 연령에 비해 대학생을 대상으로 설문을 실시한 이유는 다른 연령층에 비해 모바일과 관련한 경험이 많고 모바일결제가 주로 소액결제가 이루어지고 있는 현상에서 학생들이 이용이 많기 때문이다. 설문 후 측정 모형에 대한 타당도와 신뢰도를 파악하였으며, 향후 연구모형에 대한 검

증이 이루어질 예정이다.

IV. 결론

본 연구를 통해 모바일 결제시스템에서 시스템의 사용품질이 사용자의 신뢰와 사용지속의도에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다.

본 연구 결과는 현재 모바일 결제시스템이 정착되고 있는 시점에서 품질 요인의 향상을 통해 사용자의 신뢰를 확보함으로써 지속적으로 모바일 결제시스템의 이용이 이루어질 수 있도록 이론적 틀을 제시하였다는데 의의가 있을 것으로 예상된다.

참고문헌

- [1] DeLone, W. H. and McLean, E. R.(2003), "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems*, 19(4), pp. 9-30.
- [2] Johnson, D. and K. Grayson, "Cognitive and affective trust in service relationships", *Journal of Business research*, Vol.58, No.4(2005), pp.500-507.