

모바일 간편결제 서비스의 시스템 특성이 위험 및 신뢰, 긍정감정에 미치는 영향

최유정* · 최훈**

*경북대학교 · **부산가톨릭대학교

The Effect of Mobile Simple Payment Service System Factors on Risk, Trust and Positive Emotion

Yoo-jung Choi* · Hun Choi**

*Kyungpook National University, **Catholic University of Pusan

E-mail : chlgnscup.ac.kr

요 약

최근 O2O를 비롯하여 모바일 거래가 증가하면서 모바일 단말기를 이용한 다양한 결제 서비스가 등장하고 있으며, 사용빈도 또한 크게 증가하고 있다. 본 연구는 모바일 간편결제 서비스의 시스템 특성(편의성, 접근성, 호환성)이 고객이 인지하는 위험을 매개로 하여 신뢰, 그리고 긍정감정에 미치는 영향에 대한 실증연구이다. 본 연구를 위해 설문조사를 실시하였고, PLS로 구조방정식 모형을 분석을 하였다. 연구결과 편의성, 접근성, 호환성은 위험에 영향을 미치며, 위험은 신뢰와 긍정감정 형성에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

ABSTRACT

Recently, various payment services using mobile terminals are emerging and many users are using this service. This study is an empirical study on the effect of system factors(convenience, reachability, compatibility) of mobile simple payment service on trust, positive affect, mediated by customer perceived risk. A survey was conducted for this study, and a structural equation model was analyzed with PLS. Results showed that convenience, accessibility, and compatibility affect risk, and risk affects trust and positive affect.

키워드

모바일 간편결제, 편의성, 접근성, 호환성, 신뢰, 위험, 긍정감정

I. 서 론

IT 기술과 금융 서비스가 결합한 핀테크는 성장하고 있다. 최근 들어 O2O와 같은 서비스 이용이 늘어나면서 온라인으로 결제하는 경우가 크게 늘어났다. 또한 스마트폰 활용 또한 늘어나면서 많은 사용자들이 모바일 결제 서비스를 이용하고 있다. 하지만 모바일을 이용한 결제는 시스템이 제대로 작동하지 않으면 금전적인 손실을 발생시킬 수 있으며, 이에 대한 고객의 불안감을 감소시켜야만 해당 서비스에 대한 신뢰가 증가할 수 있고, 나아가 서비스를 지속적으로 이용할 수도 있다. 따라서 본 연구에서는 모바일 간편결제 서비스에 대한 신뢰와 긍정적인 감정을 향상시키기 위해서는 어떠한 시스템 특성을 고려해야 하

는지를 살펴보고 인지된 위험의 매개효과도 함께 살펴보고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 시스템 특성

정보시스템은 사람들의 삶을 편하게 만들고, 일상적 업무의 어려움을 개선시킨다[1]. 편의성은 소비자 행동과 관련된 변수로 주목을 받아왔으며, 특히 모바일 서비스 성공에 필수적인 요소인 것으로 나타났다. 편의성은 서비스 이용자가 느끼는 시간, 장소와 관계가 깊으며, 이는 모바일 서비스의 사용 의도와 의 연관성을 의미한다. 사

용자가 인지하는 편의성은 결과적으로 시스템에 대한 신뢰가 형성됨에 중요한 역할을 한다.

접근성은 모바일 결제서비스 이용시 특별한 문제없이 시스템에 접근해서 이용할 수 있음을 의미한다. 서비스 문제가 발생했을 때 서비스 관리자에게 문제없이 연락이 가능해야하므로 이 특성을 위해서는 모바일 서비스의 제공업체의 노력이 필수적이며, 이를 통해 이용자는 안심하고 모바일 서비스를 이용하게 되어 신뢰형성에 도움을 주게 된다.

호환성은 서비스 품질 연구에서 모바일 결제 서비스의 주요 변수로 언급된다[2]. 현재 많은 소비자들에 의해 이용되고 있는 모바일 서비스들은 다양한 장치들을 통해 이용이 가능하다. O2O 서비스를 활용하기도 하고, PC나 모바일 단말기를 이용한 온라인 서비스를 이용할 수도 있다. 이를 위해서는 결제 장치와 결제 시스템의 호환성이 필수적이며, 호환성에 대한 만족도는 서비스 이용자의 신뢰 형성에 기여하며, 모바일 시스템 이용 태도에 긍정적 영향을 미친다.

2.2 위협, 신뢰, 긍정감정

고객 행위를 설명하기 위해 지각된 위험이 이용된 관련 연구들은 이미 수차례 진행되어 왔다. 고객의 구매 행위는 불확실한 구매 결정 상황 및 의도하지 않은 결과에 의해 위험성이 존재한다. 소비자들의 지각된 위험은 기대된 결과에 대한 손실을 의미한다. 손실 가능성에는 금전적 손실이 가장 큰 비중을 차지하지만 그 외에도 보안 및 심리적인 불안감, 시간 낭비 등도 포함된다 [3]. 지각된 위험은 사용자가 주관적으로 인지하는 정도에 의해 측정되며, 이러한 위험은 인지된 사생활 위험, 인지된 심리적 위험, 인지된 시간적 위험, 인지된 성과 위험, 인지된 금융 위험의 5개 차원으로 측정가능하다.

신뢰는 제품이나 서비스에 대해 가지는 긍정적인 기대 및 태도의 정도로 정의되며, 이는 정보 기술관련 서비스의 주요 성공요인으로 파악된다. 모바일 서비스는 실체는 드러나 있지 않지만 전문성이 중요한 서비스이기 때문에 해당 서비스 제공자에 대한 신뢰에 민감해진다. 결제서비스의 경우에는 문제가 발생했을 때 금전적인 손실을 발생시킬 수 있기 때문에 서비스의 이용과 관련하여 신뢰의 역할은 매우 중요하다. 모바일 결제 서비스에서의 신뢰는 서비스 이용과 관련된 불확실성을 줄이고 동시에 서비스 성과는 향상시킨다.

플로우 이론에서 파생된 즐거움과 긍정감정은 서비스를 이용하면서 실용적 이익을 배제하더라도 즐거움을 느끼는 정도를 의미한다. 결제 서비스를 이용할 때 위험의 가능성이 있더라도 사용자가 즐거움이나 긍정감정을 느끼면, 이를 통해 신뢰를 형성할 수 있다.

III. 연구 모형 및 방법론

본 연구에서는 모바일 간편결제 서비스의 시스템 특성이 위험과 신뢰, 그리고 긍정감정에 미치는 영향을 파악하기 위해 설문조사를 실시하였다. 시스템 사용에 익숙하며, 모바일 간편결제 서비스를 최근 한달 이내에 5번 이상 사용한 경험이 있는 사용자들을 대상으로 설문은 진행되었다.

본 연구의 가설은 다음과 같다.

H1. 모바일 결제시스템의 편의성은 인지된 위험에 영향을 미칠 것이다.

H2. 모바일 결제시스템의 접근성은 인지된 위험에 영향을 미칠 것이다.

H3. 모바일 결제시스템의 호환성은 인지된 위험에 영향을 미칠 것이다.

H4. 모바일 결제시스템의 인지된 위험은 신뢰에 영향을 미칠 것이다.

H5. 모바일 결제시스템의 인지된 위험은 긍정감정에 영향을 미칠 것이다.

IV. 결 론

본 연구에서는 모바일 결제서비스의 시스템 특성이 사용자가 인지하는 위험 및 신뢰, 그리고 긍정감정에 미치는 영향을 살펴보았다. 시스템적 특성으로는 시스템의 편의성, 접근성, 호환성이 높을수록 위험 인지 정도를 낮추었고, 위험 인지도가 낮아짐으로써 신뢰 형성 및 긍정감정에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이러한 모바일 간편결제서비스에 대한 신뢰 및 긍정감정 형성을 위해 갖추어야 할 시스템의 특성을 파악하여 해당 서비스의 사용자들을 늘일 수 있는 여러 전략을 개발할 수 있을 것으로 본다.

참고문헌

- [1] Obe, O. O., and Balogu, V. F., "Practice, trends and challenges of mobile commerce in Nigeria," *Information Technology Journal*, Vol. 6, No. 3, pp. 448 - 456. 2007.
- [2] Park, I. S. and Ahn, H. C., "A Study on the User Acceptance Model of Mobile Credit Card Service based on UTAUT," *The e-Business Studies*, Vol. 13, No. 3, pp. 551-574, 2012.
- [3] Y. Y. Yang, H. Liu, and Li, B. Y., "Understanding perceived risks in mobile payment acceptance", *Industrial Management & Data Systems*, vol. 115 no. 2, pp. 253-269, 2015.