

통합기술수용이론(UTAUT)에 의한 제로페이 사용의도에 관한 연구

정지희^o

^o경남과학기술대학교 유통학과

e-mail: aboutjee@naver.com^o

A Study on the Use of Zero Pay Based on the UTAUT Model

Ji-Hee Jung^o

^oDept. of Distribution, Gyeongnam National University of Science and Technology

● 요약 ●

2018년 12월 20일부터 '제로페이' 시범 서비스를 시작했으며, 2019년 3월 이후 본격적으로 정식 서비스를 시작해 전국으로 확대한다는 방침이다. 이론적 배경으로부터 도출된 가설을 검증하기 위해서 제로페이 사용자를 대상으로 편의표본추출법을 채택하여 설문 조사를 진행할 예정이다. 실증분석에서는 제시된 가설들의 영향 관계를 분석하고 이전 측정항목의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위해 신뢰성 분석 및 타당성 분석을 실시한다. 또한 각 변수들 사이의 판별타당성과 변수간의 방향의 정도를 확인하기 위하여 상관관계분석을 실시하고, 경로모형과 가설을 검증한다.본 연구를 통해 사용자들의 제로페이의 수용에 대한 결정요인을 보다 명확하게 이해할 수 있을 것이며, 관련 연구자나 실무자들은 물론 제로페이 서비스 기업들이 활용할 수 있는 마케팅 전략 방안을 제시하고자 한다.

키워드: 통합기술수용이론(UTAUT), 제로페이(Zero Pay), 신뢰(Trust), 사용의도(Intention to Use)

I. Introduction

제로페이는 소상공인들의 어려움을 덜어주기 위해 결제 수수료를 낮추고 소득공제 혜택을 주기 위해 도입된 소상공인간편결제 시스템이다. 중소벤처기업부와 서울시는 사업자 모집, 민간 준비위원회 구성, 사업단 발족 등을 거쳐 2018년 12월 20일부터 제로페이를 시범 도입했다. 또한 서울은 물론 부산과 경남에서도 2018년 12월 20일부터 '제로페이' 시범 서비스를 시작했으며, 2019년 3월 이후 본격적으로 정식 서비스를 시작해 전국으로 확대한다는 방침이다.

본 연구의 목적은 신기술에 대한 사용자의 수용에 관한 이론적 고찰을 토대로 최근 정부 주도의 도입으로 화제가 되고 있는 제로페이의 사용의도에 관한 모델을 제시하고, 인과관계를 규명하는데 있다. 본 연구를 통해 사용자들의 제로페이의 수용에 대한 결정요인을 보다 명확하게 이해할 수 있을 것이며, 관련 연구자나 실무자들은 물론 제로페이 서비스 기업들이 활용할 수 있는 마케팅 전략방안을 제시하고자 한다.

각각 수수료를 가져가 소상공인들이 어려움을 겪었다. 반면 제로페이는 은행이 소비자의 계좌에서 판매자의 계좌로 현금을 이체하는 계좌이체 방식으로 결제가 이뤄진다.

스마트폰 간편결제 전용 애플리케이션(앱)을 실행하고 카메라로 매장 내 QR코드를 찍으면 결제할 금액이 뜨고 비밀번호나 지문인식 등으로 인증하면 결제되는 방식이다. 반대로 앱을 실행하고 고유 QR코드를 찍은 후 매장 전용 리더기로 인식시켜도 결제를 할 수 있다. 제로페이를 활용하면 연 매출 8억 원 이하의 소상공인은 결제 수수료를 내지 않아도 되고 연 매출 8억 원~12억 원인 곳은 0.3%, 12억 원 초과인 곳은 0.5%의 결제수수료를 내면 된다. 이는 기존 카드 결제수수료보다 0.1~1.4%p 낮은 수준이어서 소상공인들에게 도움이 될 수 있다.

2. UTAUT

통합기술수용이론(UTAUT)은 TRA와 TAM, MM, TPB, D-TAM-TPB, MCP, IDT, SCT 등 8개 이론을 하나로 통합으로써 기술수용을 설명하는 과정의 간결성과 설명력이 강조된다[1-2]. 최근 새로운 정보기술의 사용자 수용을 연구하는 많은 연구자들이 UTAUT를 적용하고 있으며, 적용 분야별 특성에 맞는 요인을 추가한 수용모형을 제시하고 검증하는 추세이다[3].

II. Preliminaries

1. Zero Pay

기존 카드결제에서는 가맹점이 카드결제 승인을 받을 때 수수료를 내야 했다. 이 과정에서 카드사, 뱅(VAN)사, 전자지급결제대행사가

III. The Proposed Scheme

1. Research model and hypothesis

본 연구는 선행연구를 바탕으로 제로페이의 수용에 관한 변수인 성과기대, 노력기대, 사회적영향, 촉진기반과 제로페이의 신뢰와 사용의도 간의 관계를 살펴보기 위하여 다음과 같은 연구모형과 가설을 설정하였다.

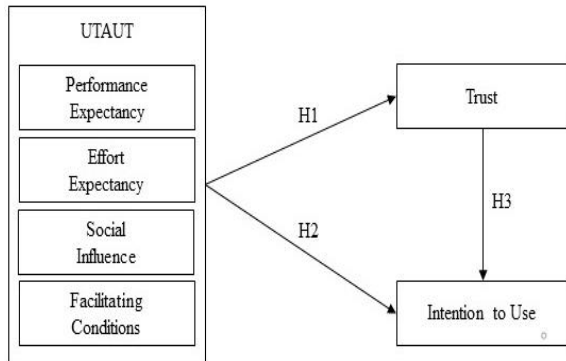


Fig. 1. Research model

- H1-1 : 제로페이의 성과기대는 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-2 : 제로페이의 노력기대는 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-3 : 제로페이의 사회적영향은 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-4 : 제로페이의 촉진기반은 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-1 : 제로페이의 성과기대는 사용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-2 : 제로페이의 노력기대는 사용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-3 : 제로페이의 사회적영향은 사용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-4 : 제로페이의 촉진기반은 사용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3 : 제로페이의 신뢰는 사용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. Procedure

이론적 배경으로부터 도출된 가설을 검증하기 위해서 제로페이 사용자를 대상으로 편의표본추출법을 채택하여 설문 조사를 진행할 예정이다. 실증분석에서는 제시된 가설들의 영향 관계를 분석하고 이전 측정항목의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위해 신뢰성 분석 및 타당성 분석을 실시한다. 또한 각 변수들 사이의 판별타당성과 변수간의 방향의 정도를 확인하기 위하여 상관관계분석을 실시하고, 경로모형과 가설을 검증한다.

REFERENCES

- [1] V. Venkatesh, J. Y. L. Thong and X. Xu, "Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology", *Management Information System Quarterly*, Vol. 36, No. 1, pp. 157-178, 2012.
- [2] V. Venkatesh, J. Y. L. Thong and X. Xu, "Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead", *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 17, No. 5, pp. 328-376, 2016.
- [3] Sun-Yok Song, 2017, "A Study on User Acceptance Model of uTradeHub Service Based on Unified Theory of Acceptance and Use of Technology," *Korea Academy Industrial Cooperation Society*, Vol. 18, No. 8, pp. 181~189.