

고령자들이 웰스테크(디지털 자산관리) 자문·일임서비스 사용의도에 영향을 미치는 특성 및 요인에 대한 연구

곽재혁*

호서대학교 벤처대학원 박사과정

동학림**

호서대학교 벤처대학원 교수

국문 요약

최근 고령화로 인한 수명연장은 노후생활비용 부담의 가중을 통해 고령자들의 노후파산 가능성을 높이는 핵심 위협요인이 되고 있기 때문에 이를 위한 사적자산의 안정적, 장기적인 관리와 증식이 필수적이다. 자산관리 자문/일임 서비스를 이용하는 것은 이를 해결할 수 있는 좋은 대안이지만 과거에는 서비스 이용가능 대상이 대형 금융기관을 거래하는 거액자산가들로 국한되어 있었다. 그런데 최근 기술혁신과 더불어 플랫폼을 기반으로 하는 웰스테크(디지털 자산관리) 서비스가 빠른 속도로 대중화되고 있어, 이를 활용하면 보다 많은 고령자들이 자산관리에 대한 부담을 경감할 수 있을 것으로 예상된다.

본 연구에서는 이런 이유로 최근 주목받는 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임 서비스에 대한 고령자들의 사용의도에 영향을 미치는 특성 및 요인들을 파악하고자 한다. 이를 위해 기술수용이론 중 소비자가 얻는 혜택과 희생을 모두 고려하는 '가치기반수용모델(Value Based Model)'을 기본 모형으로 하되 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임서비스의 특성을 고려하여 '가격효용성'을 혜택 요인에 추가하였다. 또한 고령자의 특성을 고려하여 희생 요인에 '인지된 위험'을, 별도의 요인으로 '사회적 영향'을 각각 추가하였다. 예상되는 연구결과로는 지각된 혜택에 해당하는 유용성, 즐거움, 가격효용성은 모두 인지된 가치에 유의한 (+)의 영향을 미칠 것으로 예상되는 반면, 지각된 희생에 해당하는 기술성과 인지된 위험은 모두 인지된 가치에 유의한 (-)의 영향을 미칠 것으로 예상된다. 또한 추가변수인 사회적 영향은 인지된 가치에 유의한 (+)의 영향을 미칠 것으로 예상된다.

핵심어: 고령자, 웰스테크, 디지털 자산관리, 자문/일임 서비스, 가치기반수용모델, 가격 효용성, 사회적 영향, 인지된 위험

1. 서론

한국의 고령화는 그 정도에 있어서 아직 일본과 서유럽 선진국들에 미치지 못하지만 진행 속도만큼은 세계에서 가장 빠르다. 통계청에 따르면 2017년 말 65세 이상 고령자가 전체 인구의 14%이상인 고령사회로 진입한 한국은 8년 후인 2025년에 65세 이상 고령자 비율이 전체인구의 20%를 넘어서는 초고령 사회로 진입할 예정이다. 그리고 수명의 연장은 저출산과 더불어 가파른 고령화의 대표적인 원인으로 지목된다. 통계청의 2019년 생명표에 따르면 2019년 출생아의 기대수명은 남자 80.3년, 여자 86.3년이며 50세 남자의 경우 향후 32년, 여자는 37.5년을 더 생존할 것으로 예상된다. 1970년에 비하면 남자는 13년, 여자는

11.5년을 더 생존하게 되는 것이다.

결국 이와 같은 수명연장은 노후생활비용 부담의 가중을 통해 고령자들의 노후파산 가능성을 높이는 핵심 위협요인이 되고 있다. 하지만 현재 한국의 공적연금제도로는 은퇴 후의 충분한 재정자립을 보장할 수가 없으므로 이를 대비하기 위해 사적자산의 안정적, 장기적인 관리와 증식은 필수적이다. 전문업체가 제공하는 금융투자, 생애재무설계, 세무컨설팅 등 자산관리 자문/일임 서비스를 활용하는 것은 이러한 문제를 해결하는 좋은 대안이다.

다만, 기존에는 고객 프라이버시를 위한 별도의 상담공간 구축, 전문가 고용 등으로 인해 서비스 공급비용의 부담이 크다보니 이용 대상은 대형 금융기관을 거래하는 거액자산가들로 국한되어 있었다. 그런데 최근 기술혁신과 더불어

* immex@naver.com

** limdong@hoseo.edu

어 플랫폼을 기반으로 하는 웰스테크(디지털 자산관리) 서비스가 빠른 속도로 대중화되고 있는데, 이를 활용하면 보다 많은 고령자들이 자산관리에 대한 부담을 경감할 수 있을 것으로 예상된다.

본 연구에서는 이런 이유로 최근 주목받는 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임 서비스에 대한 고령자들의 사용의도에 영향을 미치는 특성 및 요인들을 파악하고자 한다. 이를 위해 기술수용이론 중 소비자가 얻는 혜택과 희생을 모두 고려하는 ‘가치기반수용모델(Value Based Model)’을 기본 모형으로 하되 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임 서비스의 특성을 고려하여 ‘가격효용성’을 혜택 요인에 추가하였다. 또한 고령자의 특성을 고려하여 희생 요인에 ‘인지된 위험’을, 그리고 그 밖의 요인으로 ‘사회적 영향’을 각각 추가하였다. 연구방법은 50대 이상 고령자들을 대상으로 설문조사를 수행한 다음 이 중 유효한 300부를 표본으로 하여 가설을 검정할 예정이다.

본 연구결과는 실무적으로 더욱 많은 고령자들이 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임 서비스를 사용할 수 있도록 공급업체들이 시스템을 개선하고 마케팅 활동을 하는데 많은 시사점을 주는 동시에, 이를 통해 국내 고령자들의 노후 재정자립도를 높이는데 기여할 것으로 기대된다. 학술적으로도 고령자 집단과 금융서비스에 관한 기존 연구들이 대부분 금융소외 방지를 위한 제도/정책적 측면에서 이루어졌던 데 비해, 본 연구는 소비자 마케팅 측면으로 접근했다는 점에서 그 의의를 둘 수 있다.

II. 연구 배경

2.1. 고령자의 정의와 범주

고령자는 노인, 실버세대, 시니어 등의 동일한 의미의 용어로 자주 혼용되고 있는데 그 기준이 되는 연령대는 사용주체의 관점에 따라 다소 차이를 보인다. 일단 노년학이나 노인복지관련 법률에서 언급하는 전통적인 고령자는 65세 이상의 연령층을 지칭한다. 이에 비해 고용측면에서는 연령기준이 다소 낮아지는데 예를 들어 ‘고령자고용촉진에 관한 법률’에서는 55세 이상을 고령자로, 50세 이상 55세 미만을 준고령자로 정의하고 있다. 한편, 비즈니스 관점에서는 통상 50세를 기점으로 고령자를 구분한다. 최근에는 고령친화산업 시장의 타깃 확대전략 차원에서 50대 이상을 주요 소비자층으로 타기팅하면서 시니어 비즈니스라고 명명하며 성장을 도모하고 있다.(김형수 외, 2019)

<표 1> 고령자(시니어)의 구분

구분	연령
예비 고령자(시니어)	50-64세(액티브 시니어라고도 함)
전기 고령자(시니어)	65-74세
중기 고령자(시니어)	75-84세
후기 고령자(시니어)	85세 이상

* 참고: 김형수 외(2019), “시니어 비즈니스 이해와 전략”, 학지사, 작성자 재구성

본 연구에서는 대상인 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임 서비스가 복지나 근로 측면이 아닌 금융 비즈니스에 해당하는 것을 감안하여 고령자의 범위를 50세 이상으로 정의한다. 또한 2021년 통계청 경제활동인구조사에 따르면 고령자들이 가장 오래 근무한 일자리를 퇴직할 당시의 평균 연령은 만 49.3세로 나타났으며, 이후부터 수입 부족분을 대체하기 위한 자산 증식의 중요성이 커지는 것을 감안할 때 본 연구대상의 기준 연령을 50세 이상으로 하는 것이 타당하다고 사료된다.

2.2. 노후 재정불안에 대한 우려

국민연금연구원의 “중고령자의 경제생활 및 노후준비실태”(2020)에 따르면 가구주 연령별 세전 가계 총소득은 50대에서 5,837만원을 정점으로 60대에 4,414만원, 70대에 2,155만원, 80세 이상은 1,369만원으로 빠르게 감소한다. 반면 필요적정 월 노후생활비는 50대에 296만원, 60대에 275만원, 70대에 235만원, 80세 이상은 213만원으로 감소폭이 크지 않다. 결국 노후생활비를 전환산하여 비교하면 70대부터는 적자가 발생하게 된다. 이를 해결하려면 노후 재정자립도를 높여야 하지만 공적연금제도로는 부족하다. 예를 들어 국민연금공단에 따르면 국민연금의 명목소득대체율은 2020년 44%에서 2028년 이후 40%까지 감소하지만 그나마 40년 가량 장기 가입시 적용된다. 2020년 보건복지부와 국민연금공단이 국회에 제출한 자료에 따르면, 국민연금의 실질소득대체율은 22.4%에 불과한 것으로 나타났으며 이는 2016년 OECD 회원국들의 평균 연금 소득대체율인 62.2~62.9%(김복순, 2019)과 OECD 권고수준인 70~80%과 비교할 때 크게 미달하는 수준이다(금융위원회, 2019).

공적연금의 명목소득대체율이 한국(40%)보다 높은 일본(50%)의 경우, 금융청에서 2019년 6월에 발표한 ‘고령사회에 있어서 자산형성·관리’에 따르면 은퇴 후 30년 생활 가정시 평균 2천만엔의 생활비 부족분이 발생하는 것으로 나타났다(한보화, 2020). 결국 노후파산의 위험을 막으려면 노후자금 창출을 위한 사적자산의 안정적인 증식이 필요

하지만 그러기에는 현재 금리레벨이 너무 낮아 자금의 일부는 투자를 통한 수익창출이 필수적이다. 여기에 은퇴 후 수입이 축소된 이후에도 고령자들의 세금, 건강보험료 등 비용부담은 커지고 있어 이를 가급적 줄일 수 있는 대책도 필요하다. 하지만 이를 위해서는 금융투자나 세법 등에 대한 배경지식이 필요한 만큼 일반 고령자들이 직접 수행하기에는 어려움이 뒤따른다.

2.3. 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임 서비스

따라서 금융기관 등에서 전문가들이 제공하는 금융투자, 생애재무설계, 세무컨설팅 등 자산관리 (Wealth Management) 자문/일임 서비스를 활용하는 것은 이러한 문제점을 해결할 수 있는 좋은 대안이다. 2018년 작성된 미 증권거래위원회 조사자료에 따르면 50세 이상 미국인이 보유중인 개인 금융자산의 절반 이상은 투자자문 서비스를 받고 있는 것으로 나타났다(이성복, 2020).

정부도 개인들의 노후 재정자립도를 높이기 위한 연금자산 장기수익률 제고 차원의 다양한 정책들을 도입 및 검토 중이며 자산관리 자문/일임 서비스 활성화는 핵심 세부 정책 중 하나이다. 참고로 자본시장법에서는 투자 자문업 외에도 고객으로부터 투자판단의 전부 또는 일부를 위임받아 고객자산을 직접 운영하는 투자 일임업을 별도로 규정하고 있다.

<표 2> 자산관리 자문/일임 서비스 활성화 관련 정부부처 주요 보도내용

보도자료명/기관명 (배포일자)	관련내용
국민재산 늘리기 프로젝트회의 /금융위원회 (2015.10. 5)	* 금융회사의 자산관리 서비스 기능 개선, 핀테크 기업 시장진입 활성화 * 자산관리 서비스 저변확대를 위한 온라인 자문업 도입 및 활성화
연금자산의 효율적관리방안 /관계부처 합동 (2015.12.21)	* 독립투자자문업 도입 등을 통한 금융상품 자문업 활성화
노후대비 자산형성지원 인구정책TF회의 /금융위원회 (2019.11.13)	* 개인연금계좌 수익률 제고를 위한 투자일임형 제도 도입 * 시장경쟁 촉진을 위한 사업기간 성과공시 및 계좌이동 간소화

다만, 기존에는 고객 프라이버시를 위한 별도의 상담공간 구축, 전문가 고용 등 서비스 제공비용 부담이 크다보니 자산관리 서비스의 혜택을 받는 대상들이 대형 금융기관을 거래하는 거액자산가들에 국한되어 있다. 이런 이유로 노후의 재무안정성 확보 측면에서는 자산규모가 적을수록

서비스의 필요성이 더욱 크지만 현실적으로는 접근성이 되려 떨어지는 현상이 나타난다. 그런데 최근 기술혁신과 플랫폼을 기반으로 하는 웰스테크(WealthTech)의 등장과 발전으로 자산관리 서비스가 금융기관 점포의 대면형태에서 컴퓨터, 모바일을 통한 비대면 형태로 진화하고 있다. 또한 이에 따라 진입장벽이 낮아지고 비용부담도 감소하면서 서비스 대상도 기존 부유층에서 비부유층으로 점차 대중화 (Democratization) 되는 중이며, 공급 측면에서도 소규모 벤처기업들의 시장 진입이 활발하게 진행 중이다. 웰스테크의 정의에 대해 Chishti & Puschmann(2018)는 "The WealthTech Book"의 서문에서 자산관리 분야의 핀테크 활동에서 파생된 용어로서 디지털 인터페이스와 비즈니스 프로세스를 활용하여 자산관리와 투자상품 매매에 관한 기존 투자 솔루션의 변혁을 일으키기 위해 고안된 기술개발 및 서비스를 의미한다고 하였다.

김한조(2020)는 웰스테크가 Wealth와 Technology의 합성어로 효율적인 비용으로 자산관리와 투자프로세스를 개선하는 기술이자 디지털 솔루션을 의미한다고 하였고 보스턴 컨설팅그룹(2018)은 혁신적인 자산관리와 소매투자 비즈니스에 특화된 핀테크의 일종으로 웰스테크를 정의하였다. 그 밖에도 웰스테크는 디지털 기술을 활용하여 맞춤형 상품 및 서비스를 제공하는 형태의 투자 및 고객 포트폴리오 관리에 초점을 둔 핀테크의 하위섹터 중 하나로 정의되고 있다(Tomasz Dziawgo, 2021). 현재 웰스테크는 혁신 IT기술 기반의 플랫폼을 활용하여 빠르게 발전하고 있으며 그 범위는 로보어드바이저, 퇴직연금의 자산배분, 디지털 주식중개 등 다양한 분야로 확대되고 있다. 미국 최대 온라인 증권사인 찰스 슈왑(Charles Schwab)의 분석에 따르면 2025년까지 약 60%의 미국인이 웰스테크 서비스를 활용하게 될 것으로 전망하고 있다.(김재철 외, 2021)

실무적으로 "웰스테크(WealthTech)"와 종종 혼용되는 용어로는 디지털 자산관리 (Digital Wealth Management)가 있다. Chishti & Puschmann(2018)는 "The WealthTech Book"의 서문에서 웰스테크를 디지털 자산관리와 동일한 개념으로 표현하였다. 또한 보스턴컨설팅그룹(2018)은 웰스테크가 디지털 자산관리와 연관되어 발생한 새로운 개념이자 용어로 정의하였으며, 김재철 외(2021)은 연구자료에서 디지털 자산관리와 웰스테크를 동일한 개념으로 보고 병기하였다. 이처럼 두 용어가 학술적 및 실무적으로 동일한 개념으로 종종 혼용되는 점을 감안하여 본 연구에서는 두 용어를 병기하여 사용하기로 한다. 다만 학술자료에서는 웰스테크가 보편적으로 활용되는 점을 고려하여 '웰스테크(디지털 자산관리)'로 표현한다.

웰스테크(디지털 자산관리)의 주요 서비스 분야와 대표기

업은 로보어드바이저, 로보-퇴직연금, 소액투자, 디지털 중개, 투자지원, 포트폴리오 관리의 6가지로 분류되며(김한조, 2020) 이 중 상품의 중개 및 단순 정보제공을 제외한 자문/일임 서비스에 해당하는 유형은 아래의 세 가지이다.

< 표 3 > 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임 서비스 유형별 구분

서비스분야	서비스 특징 / 주요 업체명
로보 어드바이저 (Robo-Advisor)	<ul style="list-style-type: none"> * 고객들이 자산, 개인연금, 퇴직연금 등 다양한 정보를 입력시 현재 재무상태와 은퇴시점 계획 자동분석 * 주택구매, 학자금 마련 등 목적자금 달성 지원 * 대출이자, 투지손실분에 대한 세금효과 등을 동시에 분석한 종합적 솔루션을 제공 * 주요업체명: Wealthfront, Betterment, 퀴터백, 로보피아
로보-퇴직연금 (Robo-Retirement)	<ul style="list-style-type: none"> * 로보 어드바이저와 전문가가 결합된 하이브리드 방식 * 퇴직연금 계좌 관리에 특화된 포트폴리오 관리 * 투자위험 허용범위, 목표 은퇴연령, 은퇴 후 자금사용 목적 등을 기반으로 은퇴 및 연금계획 설정 * 주요업체명: RobustWealth, 두물머리, 웰스가이드
포트폴리오 관리 (Portfolio-Management)	<ul style="list-style-type: none"> * 자산관리자, 금융회사가 고객 포트폴리오를 관리할 수 있는 도구를 제공 * 실시간 제안, 포트폴리오 조정을 통해 고객이 실시간 자문, 포트폴리오 확인, 투자 시뮬레이션 가능 * 주요업체명 : Additiv, Addepar, 벅크샬러드, 비버리퍼블리카

* 자료: 김한조(2020), "디지털 자산관리(웰스테크)의 글로벌 트렌드 및 사례조사", 금융투자협회, p.1-9.
 김재철 외(2021) "능협 직원들의 디지털 자산관리(웰스테크) 사용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : UTAUT2모형을 중심으로", 협동조합경제경영연구 제54집, p.47, 기타 언론기사 및 작성자 재구성

저렴한 비용과 우수한 접근성을 감안할 때 이러한 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임 서비스를 이용하는 것은 고령자들 중 다수에 해당하는 비 부유층들의 자산관리 서비스 니즈를 해소할 수 있는 현실적이고 효과적인 대안이 될 것이다. 하지만 금융 소외계층에 해당하는 고령자들의 경우 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임서비스의 활용도가 비고령자들에 비해 상대적으로 떨어질 가능성이 높다. 한국지능정보사회진흥원의 2020 디지털 정보격차실태조사에 따르면 연령별 디지털 정보화수준은 일반국민을 100으로 볼 때 50대 이상 고령층은 68.6에 불과하다. 또한 이들 고령자의 금융거래 서비스 이용률은 41.1%로 일반국민(60.8%)의 2/3 수준에 머물러 있고 이 중 60대는 34.9%, 70대 이상에서는 11.6%로 급감한다. 또한 한국은행 금융경제국의 "2019년 지급수단 및 모바일 금융서비스 이용행태 조사결과"에 따르면 은행의 모바일 뱅킹 서비스 이용비율은 50대의 경우 51.8%에서 60대는 32.2%, 70대 이상은 8.9%로 급감하는 것으로 나타났다. 이러한 고령자들의 특성을 감안할 때, 향후 고령자들의 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임 서비스 이용률을 높이고 저변을 확대하려면 비고령자들과는 차별화된 노력과 접근이 필요할 것으로 판단된다. 만약 고령자들의 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임 서비스 수용의도에 영향을 미치는 핵심요인들과 상호 인과관계를 세부적으로 파악할 수 있다면 이를 위한

민간 공급업체와 정부 유관부서들의 정책 수립에 도움이 될 것이다.

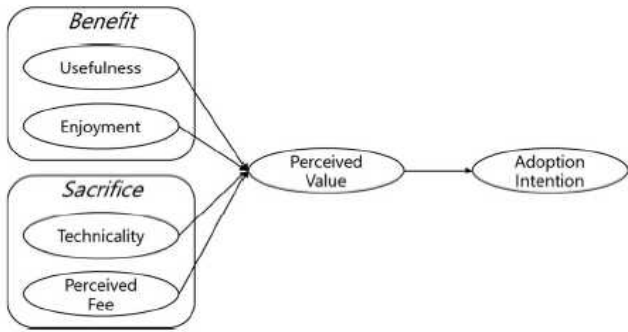
2.4. 선행연구 및 이론적 고찰: 가치기반수용모델(VAM)

가치기반수용모델(value-based adoption model, 이하VAM)은 연구자들이 새로운 기술을 수용하는데 있어서 기존 기술수용모델들이 가진 한계점을 제시하며 나타나게 되었다. 기술수용모델은 F. D. Davis, R. Bagozzi & P. R. Warshaw에 의해 최초로 제시되었는데 조직 내에서 개인이 업무효율의 향상을 목적으로 사용하는 전통적인 기술(스프레드시트, 이메일 등) 수용을 설명하기 위한 모델로서 인터넷, 모바일과 같은 관련 새로운 정보통신기술 수용에 충분한 설명을 하지 못하며 기술 사용자가 새로운 기술을 사용하면 서 지각하게 되는 유용성과 용이성인 혜택(Benefit)의 측면에만 중점을 두고 있다는 비판을 받고 있다(나우희·동학림 2021).

Kim et al.(2007)은 이러한 지각된 가치 개념을 근거로 새로운 기술의 사용으로 인해 얻게 되는 혜택(benefit)과 희생(sacrifice)을 모두 고려하여 기술의 수용을 설명하는 가치기반수용이론(Value-based Adoption Model: VAM)을 제안하였다(오종철, 2017).

소비자 중심의 제품과 서비스 수용과 관련한 다수의 선행 연구에서는 가치기반 수용 모델이 활용되고 있으며, Kim et al.(2007)의 가치기반수용모델에서 혜택(benefit)은 유용성과 즐거움으로, 희생(sacrifice)은 기술성과 지각된 비용으로 제시하여 이 두 가지 측면을 모두 고려하여 지각된 가치의 선행요인으로서 수용의도에 미치는 영향관계를 분석하였다.(최경욱·이형룡, 2019)

지각된 가치(perceived value)는 소비자가 소비 활동으로부터의 혜택과 희생에 관한 인지를 바탕으로, 제품과 서비스의 이용에 대한 전반적인 평가라고 할 수 있다(Zeithaml, 1988). 이러한 평가는 혜택과 희생의 비교를 통해서 가치가 형성되고(정유진·송용욱, 2016), 지각된 가치는 기업의 관점에서가 아닌 고객의 관점에서 제품 혹은 서비스에 대해 인지하는 가치를 의미하는 것으로 구매의사결정에 핵심요인으로 적용되어 왔다(Hou & Tang, 2008).



<그림 1> 가치기반수용모델

Kim et al.(2007)는 지각된 가치에 영향을 미치는 선행요인인 혜택을 구분함에 있어서 외적·실용적 혜택으로 유용성을, 내적·쾌락적 혜택으로 즐거움을 제안하였고, 희생으로 비금전적 희생인 기술성과 금전적 희생인 지각된 비용을 제시하였다.

유용성에 대해서는 Davis(1989)와 Roger(1995)가 새로운 기술 혹은 시스템을 사용하는데 있어서 업무의 수행 능력을 높여 성과나 업적이 향상될 것이라고 믿는 신념으로 정의하였다. 즐거움은 제품 혹은 서비스를 사용하는데 있어서 개인이 기대하는 성과와 결과와는 별도로 그 사용자 자체로 즐겁다고 인식하는 정도를 의미한다(Davis et al., 1992). 한편 희생에 해당하는 요인 중 기술성은 신기술 사용을 위해 사용자가 투입해야 할 것으로 기대되는 비금전적인 신체적, 정신적 노력의 정도로 정의되며 TAM에서 제시한 지각된 이용 용이성의 반대 개념이다(Kim et al., 2007). 지각된 비용은 신기술의 이용을 위해 사용자가 실제로 지불해야 할 것으로 기대하는 금전적 비용을 의미한다(오종철, 2017).

본 연구는 이러한 가치기반수용이론(VAM)을 기본 모형으로 하되 연구대상인 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임 서비스와 고령자의 특성을 고려하여 선행변수를 추가 및 변형하여 실시하고자 한다.

2.5. 선행연구 및 이론적 고찰: 추가 선행 변수 설정

연구대상의 특성을 고려한 추가 선행변수로는 우선 가격 효용성(Price Value)를 들 수 있다. 가격효용성(price value: PV)은 편익과 지불된 금전적 비용간의 소비자의 인지된 trade-off를 의미하는데 가격 효용 역시 새로운 기술 사용의도를 설명하는데 영향을 미치는 변수라는 것이 선행 연구에서 확인되고 있다(Venkatesh et al., 2012).

특히 가격 효용성은 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임 서비스 이용의도와 인과관계가 클 것으로 기대되는데 저렴한 서비스 비용은 전통적 자산관리에 비해 웰스테크(디지털 자산관리)가 가지는 대표적 장점이기 때문이다. AI를 활용한 빅데이터 기반의 자산관리서비스는 공급시 전통적 방식처럼 물리적 서비스 공간 구축 및 이용자 수 증가에 따른 추가비용 부담이 거의 불필요하다. 또 하나의 추가선행변수로는 인지된 위험(Perceived Risk)를 들 수 있다. 인지된 위험은 사용자가 특정 제품이나 서비스에 대해 구매선택을 할 경우에 느끼는 위험에 관한 심리적 감정을 의미한다. 이는 특히 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임 서비스 이용의도와 인과관계가 클 것으로 기대되는데 비대면 금융거래의 경우 보안 위험에 대한 우려가 상대적으로 크기 때문이다. 한국은행 금융경제국의 “2019년 지급수단 및 모바일 금융서비스 이용행태 조사결과”에 따르면 모바일 뱅킹 서비스를 이용하지 않는 응답자들을 대상으로 이유를 조사해 본 결과 서비스 가입 및 이용 절차 불편(32.8%), 해킹, 분실, 도난 가능성(15.8%)를 그 다음으로 꼽았다.

웰스테크(디지털 자산관리)도 모바일 뱅킹과 동일한 비대면 형태로 이용되는 만큼 이해상충에 대한 불안, 거래 시스템 안전성, 개인정보 유출 등 보안 위험에 대한 민감도가 클 것으로 예상된다.(김한조, 2020) 또한 선행연구들을 보면 기존의 기술수용이론들을 기반으로 모형을 확장할 때 사용의도에 영향을 미치는 외생/조절변수로서 인지된 위험을 많이 사용하였다.

<표 4> 기술수용요인으로서의 인지된 위험에 관한 선행연구

연구자	적용분야	핵심 연구변수	연구내용
Kabir (2013)	모바일 뱅킹	인지된 위험, 신뢰, 편리성, 상대적 이점, 사용행동	모바일 뱅킹 사용행동 영향요인 파악을 위해 인지된 위험을 6개 하위 위험군으로 세분화하여 실증분석
Yang et al(2015)	모바일 결제	인지된 위험, 인지된 가치, 사용의도	모바일 결제 수용의도 영향요인 파악을 위해 인지된 위험의 하위 5개 요인을 활용하여 실증분석
강선희 (2016)	간편결제	인지된 위험, 성과기대, 노력기대, 사회적 영향, 촉진조건, 수용의도	UTAUT 모형의 주요변수 및 인지된 위험을 기반으로 수용의도와 인과관계를 실증분석
김석한·박종규 (2017)	인터넷 전문은행	지각된 위험,기대특성, 사용자 특성,성과기대, 노력기대, 사회적영향, 촉진조건, 사용의도	인터넷 전문은행 사용의도 영향요인 분석을 위해 지각된 위험과 UTAUT 주요 변수를 매개변수로 하여 실증분석
심운정 (2018)	인터넷 전문은행	인지된 위험, 예상성과, 예상노력, 사회적 영향, 촉진조건, 수용의도	UTAUT 모형의 주요변수 및 인지된 위험, 인지된 혜택을 주요 변수로 하여 인터넷 전문은행의 수용의도 영향 요인을 실증분석

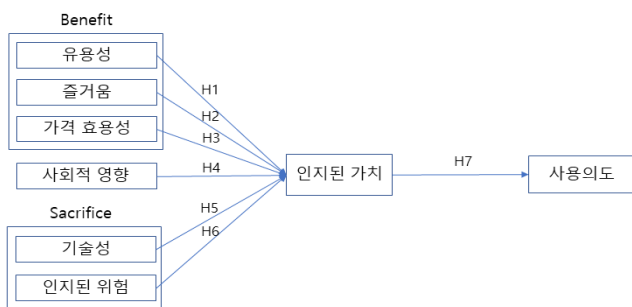
이외에 추가할 선행변수로는 사회적 영향(Social Influence)이 있다. 사회적 영향은 가족이나 친구 등의 주요 타인이 사용자가 특정 기술을 사용해야 한다고 생각하는 인식의 정도로 정의된다(Venkatesh et al., 2012). 다양한 선행연구들에 있어서 사회적 영향은 기술수용의도에 영향을 미치는 것으로 파악되고 있다.

Liao(2016)의 연구에서는 사회적 영향이 공유자전거 사용의도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 Aswani et al.(2018)의 연구 역시 와이파이 기술에 대한 사회적 영향이 수용의도에 영향을 미치는 것을 증명하였다.

III. 연구방법

3.1. 가설설정 및 연구모형

본 연구는 고령자들이 새로운 IT기술인 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임 서비스 사용의도에 영향을 미치는 요인들을 파악하는데 초점을 두었다. 이를 위하여 가치기반 수용이론(VAM)을 바탕으로 하되 연구대상인 고령자와 웰스테크(디지털 자산관리)의 특성을 반영하여 혜택 요인에 가격 효용성을, 희생 요인에 인지된 위험을, 그리고 사회적 영향을 독립변수로 추가하였다. 한편 VAM의 선행변수였던 인지된 비용은 웰스테크(디지털 자산관리)의 특성상 희생요인으로 적절하지 않고 가격 효용성과도 의미가 겹치므로 제외하였다. 이를 통해 <그림 2>와 같이 연구모형을 설정하였다.



<그림 2> 연구모형

이에 본 연구에서는 앞에서 언급한 선행연구를 바탕으로 고령자들의 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임 서비스에 대해 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H1: 유용성은 인지된 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2: 즐거움은 인지된 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3: 가격 효용성은 인지된 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4: 사회적 영향은 인지된 가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H5: 기술성은 인지된 가치에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H6: 인지된 위험은 인지된 가치에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H7: 인지된 가치는 사용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2. 자료수집 및 분석방법

연구대상 및 설문방식은 우선 무작위로 선정된 50세 이상 고령자들 중 설문조사를 통해 총 300명의 표본을 추출할 예정이다. 설문지 앞부분에 웰스테크(디지털 자산관리) 자문/일임 서비스에 대한 기본적인 기능 및 이용사례를 설명함으로써 충분히 이해를 하게 한 후 설문을 실시할 예정이며, 이후 결측값 및 불성실한 응답은 제외한 다음 최종적으로 분석을 진행할 예정이다. 자료 분석시 활용할 방법과 통계 프로그램은 <표 5>와 같다.

<표 5> 자료분석시 활용방법 및 통계 프로그램

구분	통계 프로그램
기술통계(빈도분석, 표본 특성파악)	SPSS 24
요인분석(타당성, 신뢰성 검증)	SPSS 24
구조모형 분석(구조모형 적합도 검증)	AMOS 23
가설검증(인과관계, 조절효과, 매개효과)	AMOS 23

참고문헌

김수영·박영재(2019). 2019년 생명표. 통계청 사회통계국, <http://kostat.go.kr/portal/korea/index.action>
 김재철·이정화·오연석(2021). 농협 직원들의 웰스테크(디지털 자산관리) 사용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: UTAUT2모형을 중심으로. *협동조합경제경영연구*, 54, 43-67.
 김형수·고경환·송양민·김숙웅·이원재·김정근·김정선·엄애선·정은경·안성남·진주영·이지흠·박해룡·한세미(2019). *시니어 비*

- 즈니스 이해와 전략. 서울: 학지사.
- 안서연·임란·왕승현·이은영(2020). *중고령자의 경제생활 및 노후 준비실태*. 전북: 국민연금연구원.
- 오영환(2021). *디지털 시대를 살아가는 시니어의 금융소외 문제 점과 해결방안*, 제3회 올드(Y-OLD)이노베이션 포럼, 서울: 시니어금융교육협의회
- 유영선·김낙현·강규휘·조은정(2020). *2019년 지급수단 및 모바일 금융서비스 이용행태 조사결과*. 서울: 한국은행 금융결제국
- 이새롬·김수정(2020). *대중부유층(Mass Affluent)의 자산관리와 디지털 금융 이용행태*. 서울: 우리금융경영연구소
- 양희진·이수형(2008). 다차원적 접근법에 의한 기술기반셀프서비스 편리성과 비금전적 비용, 고객가치의 관계. *경영연구*, 23, 329-363.
- 사재훈(2017). *로보어드바이저 서비스 사용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*. 박사학위 논문, 숭실대학교 대학원.
- 서문석·김동호(2019). 로보어드바이저 기반 온라인 자산관리서비스 변화 방향에 관한 연구. *e-비즈니스연구*, 20(5), 155-173.
- 황윤환·서영욱(2019). 챗봇서비스 이용의도에 관한 연구: 접근성을 중심으로. *한국기술혁신학회 학술대회*, 2232-2240.
- 황원경(2012). *2차 베이비붐 세대 은퇴 대응 현황과 시사점 (CEO REPORT 2012-17)*. 서울: KB금융지주 경영연구소.
- 한국지능정보사회진흥원(2020). *2020 디지털정보격차 실태조사 (NIA VIII-RSE-C-20074)*. 서울: 한국지능정보사회진흥원.
- Chishti, S., & Puschmann, T.(2018). *The WealthTech Book: The FinTech Handbook for Investors, Entrepreneurs and Finance Visionaries*. Wiley, United Kingdom.
- Davis, F. D.(1993). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International journal of man-machine studies*, 38(3), 475-487.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R.(1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management science*, 35(8), 982-1003.
- Deloitte Development LLC(2017). *The Digital Wealth Manager of the future(None)*. New-york: Deloitte Development LLC.
- House of Lords(2021). *Tackling Financial Exclusion: A country that works for everyone?(None)*, London: The House of Lords.
- Heinz, M., Martin, P., Margrett, J. A., Yearn, M., Franke, W., Yang, H. I., & Chang, C. K.(2013). Perceptions of technology among older adults. *Journal of Gerontological Nursing*, 39(1), 42-51.
- Lee, C.(2014). *The role of trust in older adults adoption and use of technology*. GSA 2014 Annual Scientific Meeting. Washington: GSA.
- Lee C., & Coughlin, J. F.(2015). PERSPECTIVE: Older adults' adoption of technology: an integrated approach to identifying determinants and barriers. *Journal of Product Innovation Management*, 32(5), 747-759.
- McCreadie, C., & Tinker, A.(2005). The acceptability of assistive technology to older people. *Ageing & Society*, 25(1), 91-110.
- The Boston Consulting Group & Lufax(2018). *Global Digital Wealth Management Report 2018(May 2018)*, Boston: Boston Consulting Group
- Wang, A., Redington, L., Steinmetz, V., & Lindeman, D. (2011). The ADOPT model: Accelerating diffusion of proven technologies for older adults. *Ageing International*, 36(1), 29-45.
- Zeithaml, V. A.(1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of marketing*, 52(3), 2-22.
- Zeithaml, V. A.(1988). Consumer perceptions of price, quality and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.