

## 모바일 결제시스템에서 지각된 위험이 사용자의 신뢰 및 지속사용에 미치는 영향

최훈<sup>1</sup> · 최유정<sup>2\*</sup>

### The Impact Perceived Risk on User's Trust and Continuance Intention in Mobile Payment Systems

Hun Choi<sup>1</sup> · Yoo-jung Choi<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Management Information Systems, Catholic University of Pusan, Pusan 46252, Korea

<sup>2\*</sup>School of Business Administration, Kyungpook National University, Daegu 41566, Korea

#### 요 약

최근 IT 기술의 발전과 스마트폰의 보급으로 인해 모바일을 통한 다양한 서비스가 제공되고 있다. 최근 들어 모바일 기기를 활용하여 금융 서비스를 제공하는 핀테크(Fintech) 서비스가 큰 이슈가 되고 있다. 하지만 사실상 모바일 금융결제 서비스는 사용자들에게 널리 이용되고 있지 못하는 실정이다. 특히, 사용자가 서비스를 이용하고자 할 때 나타나는 사용자의 위험 요소는 모바일 금융결제 서비스 이용 확대를 저해하는 매우 중요한 요소 중의 하나이며 결국 해당 서비스의 신뢰를 확보하지 못해 지속적인 사용을 저해시키는 요인으로 나타나게 된다. 따라서 본 연구에서는 모바일 결제시스템을 사용할 때 나타나게 되는 지각된 위험요소를 파악하고 이를 기반으로 사용자의 신뢰와 지속 사용의도에 어떤 영향을 끼치는지 살펴보고자 설문을 진행하였으며, 연구결과 사용자의 지각된 위험 요인이 사용자의 신뢰 및 지속사용의도에 영향을 끼치는 것으로 나타났다.

#### ABSTRACT

Various services have been provided due to the recent development of IT technology and widespread usage of smartphones. In recent years, Fintech service that provides financial services through mobile devices has been the trending issue. However, mobile payment services haven't been widely used. The risk factors that appear when users seek to utilize a service, in particular, is one of the biggest hinderance in the expansion of mobile payment services. The failure of gaining the trust of the consumers appear to be the continuing hinderance factor. Therefore this study is to analyse the impact of perceived risk factors on trust and continuance intention of mobile payment services. For the research purpose, we conducted survey and the research results show that most of perceived risk factors have influence on trust and continuance intention except on the impact of perceived financial risk on trust.

**키워드** : 모바일 결제시스템, 지각된 위험, 신뢰, 지속사용의도

**Key word** : Mobile Payment systems, Perceived risk, Trust, Continuance intention

Received 19 May 2016, Revised 28 May 2016, Accepted 08 June 2016

\* Corresponding Author Yoo-Jung Choi(E-mail:fellow79@hanmail.net, Tel:+82-53-950-7409)

School of Business Administration, Kyungpook National University, Daegu 41566, Korea

Open Access <http://dx.doi.org/10.6109/jkiice.2016.20.6.1096>

print ISSN: 2234-4772 online ISSN: 2288-4165

©This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.  
Copyright © The Korea Institute of Information and Communication Engineering.

## I. 서 론

최근 모바일 기기의 발전 및 보편화, 모바일 네트워크 사용의 확대 등으로 인해 모바일 기기를 활용한 다양한 서비스 개발 및 활용이 크게 증가하고 있다. 특히 스마트폰의 보급률이 급격하게 높아지면서 금융 서비스와 IT 기술이 결합한 핀테크가 큰 이슈가 되고 있다. 핀테크(Fintech)는 금융(Finance)과 기술(Technology)의 합성어이며, 결제 및 송금 등의 전통적인 금융 서비스와 IT의 소프트웨어를 결합한 새로운 서비스를 의미한다. 그 중, 모바일 결제서비스는 이러한 핀테크의 가장 대표적인 분야이며, ‘무선 및 기타 커뮤니케이션 기술의 장점을 활용한 모바일 기기를 통해 제품이나 서비스, 그 외 지급을 위한 결제 서비스’로 정의될 수 있다 [1]. 모바일 결제 서비스는 국내뿐만 아니라 전세계적으로 급성장중이며, 세계 모바일 지급결제 금액 규모는 2015년 기준으로 연간 470억 달러에 이르렀고, 미국의 페이팔과 중국의 알리바바 등 또한 눈부신 발전을 해나가고 있다.

우리나라 역시 스마트폰 사용률이 증가함에 따라 오프라인 및 PC 기반에서 이루어지던 금융거래가 모바일 기반인 스마트폰으로 점차 옮겨가고 있으며, 이러한 흐름에 맞추어 정부는 2015년부터 4대 핵심 개혁 중의 하나로 금융 개혁을 선정하고 지속적으로 제도 개선을 추진하며, 최근 들어 적극적인 핀테크 산업 육성 정책을 내놓았다. 정부의 핀테크 정책 방향에 대해 금융 전문가들은 대부분 공감하며 긍정적인 평가를 하고 있지만 실제로는 시장 활성화도 미흡한 상황이며, 기대만큼의 성과를 보이지는 못하고 있는 실정이다. 하지만, 핀테크의 확산은 거스를 수 없는 메가 트렌드로서, 자칫 국내의 모바일 결제서비스를 통한 금융 혁신이 늦어질 경우 알리페이, 페이팔, 애플페이, 구글 등의 해외 핀테크 기업에게 국내 금융시장 및 고객을 내줄 가능성이 높아질 수 있다. 따라서 이러한 상황에 대응하기 위해서는 국내 모바일 결제서비스를 활성화시킬 수 있는 대안을 마련하는 것이 필요하다. 이를 위해 모바일 결제서비스의 지속적인 사용이 가능하도록 하는 요인과 이를 저해하는 요인을 파악함으로써 사용자로 하여금 지속적인 모바일 결제서비스 이용을 유도할 수 있는 대안을 마련할 수 있을 것이다.

모바일 결제서비스 시장이 활성화되기 위해서는 많

은 이용자들이 계속적으로 해당 서비스를 사용해야 하는데, 그간 학계에서는 고객의 만족도가 재구매 및 재사용행동에 절대적인 영향을 미친다고 믿었다. 하지만 이탈리아 고객의 65~85%가 만족했음에도 불구하고 거래 관계를 지속하지 못했다는 조사결과가 나타남에 따라 만족도 외에 관계 유지에 영향을 미치는 또 다른 변수에 대해 관심을 가지게 되었다. 정보 기술 및 관련 서비스의 사용에 주요한 영향을 미치는 대표적인 요인으로 신뢰를 들 수 있다. 정보시스템 및 서비스를 이용하는 과정에서 신뢰가 형성되면, 해당 서비스에 대한 충성도 및 만족도 등의 향상으로 인해 지속적인 서비스 이용이 가능하다는 것이 기존의 많은 연구들에서 밝혀졌다. 따라서 신뢰는 모바일 결제서비스 이용고객을 유지하고, 지속적인 서비스 이용에 영향을 미치는 필수적인 요인으로 파악된다[2]. 하지만, 서비스 재사용에 대한 의도에 영향을 미치는 신뢰의 형성을 방해하는 요소가 있다면, 모바일 결제서비스의 발전에 장애가 될 것이다. 따라서 신뢰 형성을 저해하는 요인을 살펴볼 필요가 있다.

기존의 연구 결과를 바탕으로 금융거래 서비스의 신뢰형성에 주요한 영향을 미치는 요인으로 지각된 위험 요인을 들 수 있다. PC 기반의 금융결제 서비스 과정에서도 지각된 위험 요인은 주요하게 다루어졌으며, 여러 연구자들에 의해 단일 차원, 혹은 다차원적으로 분석되어져 왔다. 이는 모바일 결제서비스 환경에도 적용될 수 있으며, 그 결과는 PC 기반의 금융결제 서비스 과정과 비교할 수도 있다.

따라서 본 연구에서는 모바일 결제서비스에 대한 신뢰를 형성하는 것이 해당 서비스의 발전 및 활성화를 위해 필요한 가장 기본적인 요소인 것으로 간주하고, 이러한 신뢰 형성을 저해할 수 있는 지각된 위험 요소를 파악하고자 한다. 또한 모바일 결제서비스에 대한 신뢰가 지속적인 사용의도에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 실증분석을 실시하고자 한다.

## II. 본 론

본 연구자는 이론적 내용으로 크게 지각된 위험, 사용자의 전반적 신뢰, 지속사용의도를 이용하여 연구목적을 달성하고자 한다.

## 2.1. 지각된 위험

지각된 위험과 관련한 연구들을 살펴보게 되면 주로 고객의 행위를 설명하기 위해 사용되었다. 대부분의 고객들의 구매 행위는 구매 결정에 따른 불확실성과 의도하지 않는 결과로 인해 위험을 가지게 된다. 이러한 불확실한 결과는 구매자 혹은 사용자의 지각된 위험을 야기하게 된다. Featherman과 Pavlou [3]은 지각된 위험을 기대된 결과에서의 손실로 정의하였다. 따라서 본 연구에서의 지각된 위험은 모바일 금융결제시스템을 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 살펴보게 되면, 주로 질적인 연구를 통해 지각된 위험이 사용자의 만족도나 수용에 영향을 끼칠 수 있음을 제시하였을 뿐 모바일 서비스와 관련된 지각된 위험에 대한 실증적 연구는 거의 없는 실정이다[4]. 이러한 지각된 위험은 사용자의 주관적인 측면에 의해 측정되고 있으며, 단일차원이 아닌 다차원으로 구성되어 지각된 위험을 측정해야 한다는 주장이 있어 왔다[4]. 본 연구에서는 Yang et al.[4]의 연구에서 제시한 지각된 위험의 5가지 하부 차원 중 지각된 사생활 위험(perceived privacy risk), 지각된 성과 위험(perceived performance risk), 지각된 심리적 위험(perceived psychological risk), 지각된 시간적 위험(perceived time risk)을 이용하여 측정하고자 한다.

지각된 사생활 위험은 모바일 결제를 진행하는 과정에서 요구되는 전화번호, 주민번호, 사용자의 위치, 선호하는 물품 등 민감한 개인정보들이 노출되기 때문에 그로 인한 우려로 인해 모바일 결제시스템을 수용하는데 나타나는 위험을 의미한다[4]. 서비스 제공자가 무단으로 위와 같은 사용자의 민감한 정보를 사용하거나 다른 업체에게 개인정보를 매도하거나 해킹으로 인한 개인정보 탈취 등 민감한 개인정보와 관련한 위험이 나타나게 된다.

지각된 성과 위험은 사용자가 모바일 결제시스템을 사용할 때 광고했던 것과 같게 나타나지 않거나 결제하는 과정에서 나타날 수 있는 시스템 오류로 인해 기대했던 성과에 비해 낮게 나타날 가능성에 대한 사용자의 지각정도를 의미한다[5, 6]. 무선 인터넷의 한계로 인해

모바일 결제시스템의 성과는 불안정하게 나타날 수 있다. 뿐만 아니라 기존 PC에 비해 작은 화면 및 처리성능 역시 낮게 나타나기 때문에 성과와 관련한 사용자의 위험에 대한 우려는 커지게 된다.

지각된 심리적 위험은 모바일 결제시스템을 사용하는 과정에서 나타나는 사용자의 심리적 압박, 좌절, 불안감 등의 정도를 의미한다[5, 7]. 모바일 결제시스템은 신용카드시스템이나 PC기반 인터넷 결제와는 달리 상대적으로 새롭고 복잡하게 구성되어 있다. 이로 인해 사용자는 모바일 결제시스템의 이용에 어려움을 겪게 되고 결국 심리적 압박을 가지게 된다. 뿐만 아니라 결제가 성공적으로 이루어지지 못했을 때 어떻게 대처를 해야 할지 모르는 심리적 불안감을 가지게 된다.

지각된 시간적 위험은 모바일 결제시스템을 사용함으로써 인해 나타나는 시간적 낭비의 가능성에 대한 사용자의 지각의 정도를 의미한다[4]. 이는 모바일 결제시스템을 통해 결제가 이루어질 때 기대했던 성과보다 낮게 나타나 모바일 결제시스템을 삭제하거나 결제가 실패했을 경우 향후 절차에 대한 그 이상의 시간이 요구되는데 이에 대한 사용자의 시간적 위험이 나타나게 된다.

## 2.2. 전반적 신뢰(overall trust)

정보통신기술을 활용한 금전적 거래가 급증하면서 정보기술에 대한 신뢰가 매우 중요한 이슈로 부각되어져 왔다. 정보기술에 대한 신뢰가 중요한 이유는 면대면 거래가 아닌 통신상의 거래로 인해 거래자와의 위험정도가 매우 크기 때문이다. 모바일 결제시스템의 경우 모바일 기기를 이용하여 제품 및 서비스에 대한 거래가 판매자와 직접적으로 이루어지지 않기 때문에 기존의 PC 온라인 기반의 금전적 거래보다 더 큰 위험정도가 나타나게 된다. 이러한 이유로 인해 모바일 결제시스템에서의 신뢰는 서비스의 중요한 성공요인으로 나타날 수 있다.

신뢰에 대한 정의는 연구자들마다 각기 다른 정의를 내리고 있는데, 심리학적 관점으로 신뢰는 '상대방이 선의를 가지고 있으며 선의를 수행할 역량을 가지고 있다고 확신하는 정도[8]'라고 정의할 수 있다. 하지만, 이러한 신뢰에 대한 정의는 거래 당사자들 사이에 오랜 시간동안 상호작용의 경험을 통해 형성된 신뢰를 의미한다[9]. 모바일 결제시스템과 같이 거래 당사자들 사이의 상호작용이 거의 이루어지지 않는 새로운 서비스의

경우 초기 신뢰(initial trust)의 개념을 이용하는 것이 더욱 적절하다. 따라서 새로운 서비스인 모바일 금융결제 서비스에서는 초기 서비스 제공자와의 상호작용이 거의 이루어지 않는 상태에서 경험하기 때문에 초기 신뢰 개념을 활용하여 정의를 내려야 한다. 따라서 본 연구에서의 모바일 결제시스템에 대한 신뢰는 모바일 금융결제시스템을 사용하는 사용자가 모바일 기기를 활용하여 금융결제 서비스에 대한 사전 경험 없이도 모바일 금융시스템 서비스 제공자의 서비스를 믿고 의지하려는 경향으로 정의할 수 있다.

### 2.3. 사용지속의도(Continuance intention)

사용지속의도는 사용자가 제품이나 서비스를 지속적으로 사용할 정도를 의미한다[10]. 정보기술의 성공은 사용자가 해당 제품이나 서비스를 채택의 유무보다는 지속적으로 얼마나 사용하는지에 따라 달라진다. 모바일 환경에서의 지속사용의도는 다른 종속변수에 비해 매우 중요한 의미를 가지게 된다. 모바일 환경에서는 사용자가 언제든지 서비스를 중단할 수 있으며, 온라인에 비해 초기 설치비용이 거의 들지 않으며, 손쉽게 사용자가 서비스의 사용을 중단할 가능성이 크기 때문이다. 특히, 모바일 결제시스템과 같이 금전적 거래가 이루어지는 서비스의 경우 사용지속의도는 매우 중요한 의미를 가지게 된다. 스마트폰을 이용하여 모바일 결제시스템 서비스를 무료로 다운받아 사용하다가 사용자가 이용에 불편을 겪거나 불안하게 되면 쉽게 삭제

가 가능하기 때문에 지속적으로 사용할 가능성이 낮아지게 된다.

## III. 연구 방법

### 3.1. 연구모형

본 연구목적인 모바일 결제시스템에서 사용자의 지각된 위험이 전반적 신뢰 및 사용지속의도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 아래와 같이 연구모형을 설정하였다[그림 1].

### 3.2. 연구방법 및 설문 문항에 대한 타당성 결과

본 연구를 진행하기 위하여 연구자는 모바일 결제시스템을 사용해 본 경험이 있는 사용자를 대상으로 설문 문항을 개발하였다. 설문 문항은 기존의 연구에서 개발되었던 문항을 기반으로 모바일 결제시스템 환경에 맞게 수정하였으며, 설문 전 문항에 대한 타당도를 확보한 후 설문을 진행하였다. 설문 대상자는 경남지역과 경북지역의 대학생들을 대상으로 실시하였으며, 다른 연령층에 비해 모바일 결제시스템이라는 새로운 서비스에 대해 많이 사용해 본 경험이 있기 때문이다. 설문은 2016년 4월에 총 2주간에 걸쳐 실시되었다. 설문 완료 후 연구모형에 대한 분석이 이루어지기 전 설문 문항의 신뢰도와 타당도를 확보하였다. 표 1은 개발된 설문 문항 항목과 신뢰도와 타당도에 대한 결과이다.

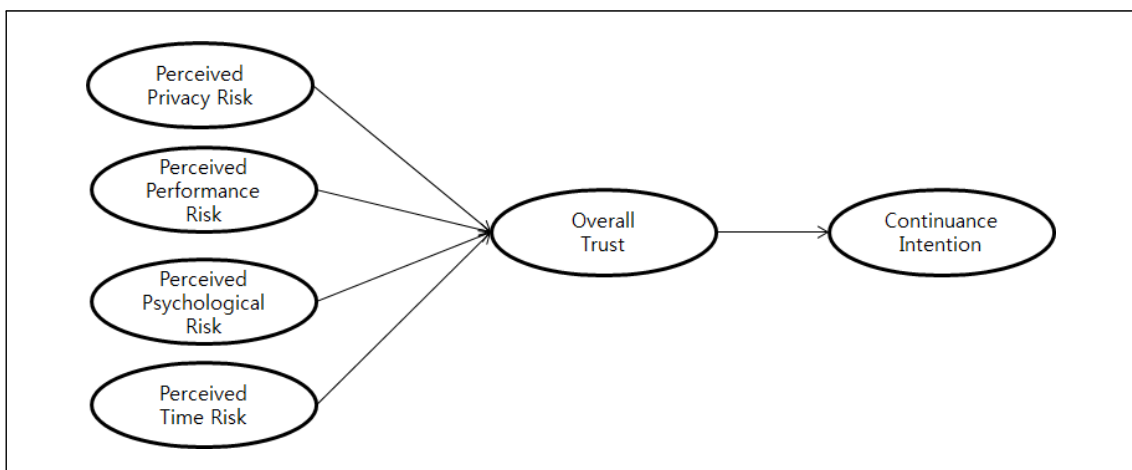


Fig. 1 Research Model

**Table. 1** Validity and Reliability of Research Questionnaire

Construct	Cronbach's $\alpha$	AVE	Composite Reliability
Perceived Privacy Risk	0.888	0.749	0.922
Perceived Performance Risk	0.914	0.796	0.940
Perceived Psychological Risk	0.851	0.691	0.899
Perceived Time Risk	0.778	0.602	0.858
Trust	0.932	0.831	0.952
Continuance Intention	0.955	0.851	0.966

설문 문항에 대한 분석 결과 각 변수에 대한 신뢰성, 수렴타당성(convergent validity), 그리고 판별타당성(discriminant validity)을 파악하였다. 표 1에서 제시한 바와 같이 타당도와 신뢰도가 적합기준치를 상회하여 본 연구에서 사용되었던 설문 문항에 대한 신뢰도와 타당도가 검증되었다.

**3.3. 연구모형에 대한 경로계수 분석**

본 연구에서는 모바일 금융결제시스템에서 사용자의 지각된 위험이 사용자의 신뢰 및 지속사용의도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 PLS(partial least squares)기법을 이용하여 분석하였다. 모델에 대한 영향 정도를 파악하기 위해 Bootstrap기법을 이용하여 경로계수의 유의미성을 아래와 같이 검증하였다.

표 2에 제시된 분석결과를 살펴보게 되면, 지각된 생활 위험이 사용자의 전반적 신뢰에 미치는 영향은 유의미하게 나타났으며( $\beta=-0.204, t=2.293$ ), 지각된 성과 위험이 전반적 신뢰에 미치는 영향은 영향을 주지 않는 것으로 나타났( $\beta=0.017, t=0.143$ ). 또한, 지각된 심리적 위험이 사용자의 전반적 신뢰에 미치는 영향과 지각된 시간적 위험이 전반적 신뢰에 미치는 영향은 유의미하게 영향을 주는 것으로 나타났( $\beta=-0.347, t=2.941$ ;  $\beta=-0.270, t=2.162$ ). 마지막으로 사용자의 전반적 신뢰가 모바일 금융결제 시스템의 지속적 사용의도에 미치

는 영향은 유의미하게 영향을 주는 것으로 나타났( $\beta=0.740, t=13.095$ ).

**IV. 결 론**

최근 들어 모바일 기기를 활용한 금융거래를 장려하고 있는 현실에서 모바일 금융결제시스템이 정착되지 못하고 있다. 본 연구에서는 어떠한 사용자의 지각된 위험 요소가 사용자의 신뢰를 형성하는데 저해하는 요인인지를 파악하고자 하였으며, 이러한 신뢰가 모바일 금융결제 시스템의 지속사용에 미치는 영향을 살펴보았다. 이를 위해, 본 연구자는 모바일 금융결제 서비스 사용자를 대상으로 설문을 실시하였다. 연구결과, 지각된 성과위험을 제외한 나머지 지각된 위험 요소들이 사용자의 신뢰에 부(-)의 영향을 끼치는 것으로 나타났으며 사용자의 신뢰는 모바일 금융결제시스템의 지속사용에 양(+)의 영향을 끼치는 것으로 나타났다.

본 연구결과에 대한 시사점은 아래와 같다. 첫째, 최근 들어 이슈가 되고 있는 모바일 기기를 활용한 금융결제서비스에 대한 연구를 시도하였다. 많은 기존의 금융결제서비스와 관련한 연구들은 주로 PC기반의 금융서비스를 대상으로 연구가 진행되어져 왔지만 본 연구에서는 모바일 기기를 활용한 금융결제서비스를 대상

**Table. 2** Results of path coefficient

Independent variable	Dependent variable	Path Coefficient	t-values
Perceived Privacy Risk	Trust	-0.204	2.293
Perceived Performance Risk		0.017	0.143
Perceived Psychological Risk		-0.347	2.941
Perceived Time Risk		-0.270	2.162
Trust	Continuance Intention	0.740	13.095

으로 진행하였다. 모바일 기기는 언제 어디서나 사용자가 원하는 시점에 금융거래가 이루어질 수 있기 때문에 기존의 PC기반의 금융결제 서비스와 서로 다르게 나타날 수 있다. 둘째, 지각된 위험을 다른 기존의 연구들을 살펴보면 주로 단일차원으로 연구가 진행되었다. 하지만 본 연구에서는 지각된 위험을 단일차원이 아닌 다차원으로서의 위험으로 측정하여 연구를 진행하였다. 마지막으로, 본 연구에서는 지각된 위험이 신뢰라는 매개변수를 통해 지속적으로 모바일 금융결제시스템을 사용하는 행동 매커니즘을 도출하였다.

하지만 이러한 시사점에도 불구하고 본 연구는 아래와 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 샘플의 다양성이다. 본 연구를 진행하기 위해 연구자는 경남지역 및 경북지역을 대상으로 연구를 진행하였으나 연구결과의 타당성을 증진시키기 위해서는 전국규모로 확대할 필요가 있다. 둘째, 성별에 따른 차이를 규명하지 못하였다. 남성과 여성의 행동은 사용동기에 따라 달라지기 때문에 성별에 따라 지각된 위험요소가 신뢰에 미치는 영향은 서로 다르게 나타날 수 있다.

본 연구는 최근 모바일을 활용한 금융결제 서비스에 대해 위험이라는 측면에서 사용자의 신뢰 및 사용지속 의도를 파악하였다. 이는 향후 사용자의 신뢰에 미치는 위험요소를 파악하여 모바일 결제시스템 개발 시 초적으로 사용할 수 있는 기틀을 마련했다는 점에서 의의가 있다.

## REFERENCES

[ 1 ] T. Dahlberg, J. Guo, and J. Ondrus, "A critical review of mobile payment research", *Electronic Commerce Research and Applications*, vol. 14, no. 5, pp. 265-284, Sep-Oct. 2015.

[ 2 ] T. Zhou, "An empirical examination of continuance intention of mobile payment services", *Decision Support Systems*, vol. 54, no. 2, pp. 1085-1091, Jan. 2013.

[ 3 ] M. S. Featherman, and P. A. Pavlou, "Predicting e-service adoption: A perceived risk facets perspective," *International Journal of Human-Computer Studies*, vol. 9, no.4, pp. 451-474, Oct. 2003.

[ 4 ] Y. Y. Yang, H. Liu, and B. Y. Li, "Understanding perceived risks in mobile payment acceptance", *Industrial Management & Data Systems*, vol. 115 no. 2, pp. 253-269, Mar. 2015.

[ 5 ] M.S. Featherman, and P.A. Pavlou, "Predicting e-services adoption: a perceived risk facts perceptive", *International Journal of Human - Computer Studies*, vol. 59, no. 4, pp. 451-474, Oct. 2003.

[ 6 ] H. Gewald, and J. Dibbern, "Risks and benefits of business process outsourcing: A study of transaction services in the German banking industry," *Information & Management*, vol. 46, no. 4, pp. 249-257, May 2009.

[ 7 ] P. E. Boksberger, B. Thomas, and L. Christian, "Multidimensional analysis of perceived risk in commercial air travel," *Journal of Air Transport Management*, vol. 13, no. 2, pp. 90-96, Mar. 2007.

[ 8 ] J. Cook, and T. Wall, "New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-fulfillment", *Journal of Occupational Psychology*, vol.53, no. 1 pp. 39-52, Mar. 1980.

[ 9 ] D.H. McKnight, L.L. Cummings and N.L. Chervany, "Initial Trust Formation in New Organization Relationships," *Academy of Management Review*, vol. 23, no. 3, pp.473-490, Jul. 1998.

[10] C. W. Y. Kuo, 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, no. 4, pp.887-896, Jul. 2009.



최 훈(Hun Choi)

부산가톨릭대학교 경영정보학과 교수

※관심분야 : 모바일 금융결제시스템, 기능성게임, 신뢰회복, 고객 만족



**최유정(Yoo Jung Choi)**

경북대학교 경영학부 초빙교수

※관심분야 : SCM, 모바일 금융결제시스템, 신뢰회복, 고객 만족