

핀테크 서비스에서 개인적 특성이 혁신저항요인에 미치는 영향

손 달 호*

〈목 차〉

I. 서론	V. 결과분석
II. 이론적 배경	4.1 인구통계학적분석
2.1 혁신저항 결정요인	4.2 모형검증
2.2 개인적 특성요인	4.3 가설검증
III. 연구모형구축 및 가설설정	4.4 결과분석의 의미
3.1 연구모형 구축	VI. 결론
3.2 가설설정	참고문헌
IV. 방법론	<Abstract>

I. 서론

핀테크 결제서비스란 기존의 모바일 결제 서비스와 달리 사용자의 결제정보와 결제용 비밀번호를 사전에 특정 서버에 등록해 두고 온라인이나 오프라인에서 결제시 간단한 결제용 비밀번호 입력만으로 결제를 할 수 있는 방식을 지칭한다(이준상과 박준홍, 2018; Liebana and Lara, 2017). 의무적으로 사용해야만 했던 기술이 없어도 결제정보와 비밀번호를 사전에 등록해 두면 언제 어디서나 모바일 금융서비스를 이용할 수 있다는 이점이 있다(이인태와 최진용, 2018; Wenner et al., 2018). 국내의 경우로는 카카오페이, 네이버페이, 페이코, 삼성페이,

페이나우 등 다양한 서비스가 제공되고 있으며 신규서비스가 지속적으로 등장하고 있다. 해외의 경우에는 페이팔, 스퀘어를 중심으로 구글의 구글페이, 애플의 애플페이 등이 진입한 상태이며, 중국은 알리바바의 알리페이 등이 진입한 상태이다.

이와 같은 측면에서 간편 결제서비스 관련 기존 연구들은 본 연구에서 살펴보고자 하는 이용 및 수용행동 혹은 사용자 저항과 관련된 요인들에 대해 실증분석을 통해 검증하는 연구들이 주로 이루어졌다(김종기와 김지윤, 2018; 유재현 등, 2018). 특히, 혁신기술에 대한 수용 혹은 저항에 대한 동기(정지영 등, 2018; Kujala et al., 2017), 혁신저항의 차이(김종기와 김지

* 계명대학교 경영정보학과, dhshon@kmu.ac.kr(주저자)

윤, 2018), 지각된 위험과 기술적 특성(박현선과 김상현, 2017), 혁신저항이론 및 현상유지편향이론(황신해와 김정균, 2018), 보안 및 간편성의 상충관계(오은 등, 2018) 연구처럼 단편적인 부분에 초점을 맞추고 진행된 연구가 대부분을 이루고 있다.

사용자들은 핀테크 서비스를 수용할 때 프라이버시침해와 같은 위험이 있다고 인지하거나 혁신기술과 관련된 위험요소를 인지할 경우 서비스 이용과 관련하여 갈등을 하게 된다(오은 등, 2018). 또한 시간이나 비용, 노력과 비교하여 위험이 있다고 인지하거나 핀테크 서비스가 낮은 품질의 서비스와 정보를 제공할 위험이 있다고 인지하면 혁신기술을 사용하는 것에 대해 갈등하고 부담을 느끼게 된다(조진호, 2018). 특히 새로운 기술을 채택하여 사용할때도 일어나지 않은 결과에 대해서 위험을 인지한다면 새로운 기술을 계속해서 사용할 것인가에 대해 갈등하거나 부정적인 감정을 가질 수 있다(박현선과 김상현, 2017). 그러나 이와 같은 부정적인 감정들은 사용자 개인의 자기효능감 혹은 혁신성에 따라 많은 영향을 받을 수 있다(하준석, 2017). 본 연구는 이와 같은 점을 감안하여 개인적 특성인 자기효능감 및 혁신성이 혁신저항의 요인들을 어떻게 긍정적으로 유도할 것인지에 초점을 두고 연구를 진행하였다.

새로운 것에 대한 선호나 혁신기술의 사용에는 개인의 고유한 특성이 혁신 기술 혹은 서비스 수용에 중요한 영향을 미치는 요인이다(이준상과 박준홍, 2018; 최유정과 최훈, 2018). 예를 들면, 인터넷이나 모바일 서비스 채택에서도 혁신성 혹은 자기효능감 등과 같은 개인 특성 요인들이 기술채택에 영향을 미치는 것으로 나

타나고 있다(하준석, 2017). 따라서 본 연구에서는 핀테크 결제 서비스에 미치는 개인특성 요인으로 혁신성과 자기효능감 요인을 선택하여 이와 같은 요인들이 혁신저항의 결정요인에 어떤 영향을 미치는 지를 살펴보고자 한다. 본 연구는 핀테크 결제서비스 이용의도에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 기술적인 측면뿐만 아니라 사용자의 개인적 특성과 상황적 특성에 관한 요인들을 제시하고 실증분석을 통해 관계를 확인하고자 한다. 따라서 본 연구는 개인적 특성의 자기효능감 및 혁신성을 독립변수로 설정하고, 혁신저항의 결정요인들인 테크노스트레스, 위험(보안), 전환비용을 매개변수 그리고 혁신저항을 종속변수로 설정하여 이들 요인들 간의 영향력을 파악하는 것을 주된 연구목적으로 설정하였다.

II. 이론적 배경

2.1 혁신저항 결정요인

정지영 등(2018)은 핀테크 사용의 저항요인으로 비친숙성, 부정적경험, 위험(보안), 전환비용 및 중독성을 주장하였다. 황신해와 김정균(2018)은 핀테크 사용의 저항요인으로 복잡성, 위험, 적합성 및 보안우려를 제시하였다. 박현선과 김상현(2017)은 간편결제 서비스의 사용 저항요인으로 지각된 위험과 기술적 특성을 제시하였으며, 지각된 위험은 프라이버시위험, 기능적위험, 경제적위험, 사회적위험 및 서비스위험으로 구성되며, 기술적 특성은 기술변화속도 및 사용복잡성으로 구성된다고 주장하였다. 오

은 등(2018)은 간편결제 서비스의 저항요인으로 시스템위험과 프라이버시 위험을 제시하였다. 본 연구는 이와 같은 선행연구들의 저항요인들을 고려하여 테크노스트레스, 위험(보안) 및 전환비용을 핀테크 혁신저항의 결정요인으로 설정하였다.

기술과 스트레스가 합쳐져 만들어진 테크노스트레스는 혁신 정보기술 사용이 증가하고 새로 등장한 혁신기술의 사용에 적응하고 활용하는 과정에서 사용자가 어려움을 겪는 정도를 의미한다(박현선과 김상현, 2017). 이러한 테크노스트레스는 새로운 기술을 수용하고 사용할 능력이 없다고 인지할 경우 느끼는 압박감이나 불안감이 원인이 될 수 있으며 심리적 우울, 정신적 피로, 좌절감, 기술에 대한 저항 등 다양한 형태로 발생할 수 있다(정지영 등, 2018). 사용자들이 새롭게 등장한 융합 기기를 수용하면서 겪는 어려움과 함께 과도한 정보에 따라 유발되는 피로감을 의미하는 복합적인 개념으로 이용되기도 한다(Lu et al., 2017). 이와 같이 테크노스트레스는 혁신기술의 적응과정에서 사용자들로 하여금 무력감을 유발하게 되며 결국에는 혁신기술의 이용을 중단 혹은 꺼리게 만드는 원인으로 지목되기도 한다(황신혜와 김정근, 2018).

특히, 핀테크 서비스를 사용하면서 개인정보의 유출이나 사생활 침해와 관련하여 사용자가 인지하는 위험의 정도는 중요한 부분을 차지한다(오은 등, 2018). 정보기술이 발전함에 따라 정보유출이나 사생활 침해문제는 심각한 문제로 대두되고 있으며 빈번하게 발생하고 있다. 이러한 상황에서 핀테크와 같은 새로운 기술을 사용하는 사람들은 해당 기술이 정보유출 혹은

사생활침해와 관련된 문제를 잘 통제하고 보호할 수 있는가에 대한 우려를 느끼게 된다(박현선과 김상현, 2017). 이와 함께 핀테크 서비스를 사용하면서 발생할 수 있는 시스템 혹은 기술적 장애와 관련하여 사용자가 인지하는 위험은 혁신기술에 대한 저항을 유발하게 된다. 즉 새로운 혁신 기술을 수용하고 사용하는 사람들은 혁신기술이 안전하게 잘 실행이 될 것인가 혹은 사용과정에서 시스템적인 문제가 발생하지는 않을 것인가에 대한 우려를 가지게 될 것이다.

전환비용은 기존에 존재하는 기술 혹은 서비스를 새로운 서비스로 전환함으로써 발생하는 비용을 의미한다(Vess et al., 2018). 이와 같은 비용은 정량적으로 측정할 수 있는 금전적 비용뿐만 아니라, 전환에 수반되는 불확실성 및 그에 따른 시간과 심리적인 노력을 포함한다(Lin et al., 2017). 이러한 전환비용은 다양한 관점에서 불확실성 비용, 학습비용 및 매몰비용으로 구분해 볼 수 있으며, 불확실성 비용은 새로운 혁신기술에 대한 인지된 위험 및 심리적 비용을 포함한다(주나영 등, 2017). 특히, 새로운 혁신기술을 이용할 때 투입되는 시간과 노력 등 계량화가 힘든 비금전적인 비용도 전환비용에 포함될 수 있다(정대현 등, 2017).

2.2 개인적 특성요인

자기효능감은 핀테크 결제 서비스 사용자가 자신이 사용하는 결제서비스를 이용하고 활용하는 능력에 대한 믿음의 정도를 의미한다(Lin et al., 2017). 새로운 혁신기술을 이용할 때 해당 기술을 사용하는 것에 대한 자신감을 가지

고 있거나 사용능력에 대한 자신의 믿음이 강하다면 혁신저항의 관련요인들을 극복하는데 도움이 된다(Jun et al, 2018). 따라서 자기효능감은 사용자들이 어떠한 혁신기술을 스스로 이용 및 관리할 수 있는 능력을 가지고 있다고 확신하는 정도를 의미한다. 이와 같은 자기효능감은 관련 일에 자신감을 가지는 것과는 다른 개념으로 특정 기술 및 행동에 맞추어 지정된 행위를 수행하는 것에 대해 능력이 있거나 자신감 있게 수행할 수 있을 것이라고 믿는 개인의 신념이다(Iman, 2018). 이러한 자기효능감은 핀테크 결제 서비스와 관련된 연구에서 대상 혁신기술에 대한 지각된 이용용이성에 유의한 영향을 주는 것으로 확인되었다(박현선과 김상현, 2018).

혁신성은 핀테크 결제서비스와 같은 창의적이고 혁신적 기술 및 서비스를 다른 사용자들보다 적극적으로 받아들여서 경험하는 것을 즐기는 정도를 의미한다(하준석, 2017). 혁신성은 개인이 혁신기술을 자발적으로 다른 사람들보다 먼저 사용해 보려고 하는 정도이고 혁신기술 수용을 결정하는 요인이다(김종기와 김지윤, 2018). 사용자의 혁신성은 혁신기술에서 지각된 이용용이성에 유의한 영향을 미치는 변수이며, 핀테크 결제 서비스에서 혁신성이 혁신저항에 직접적인 영향을 미칠 수 있다(하준석, 2017). 따라서, 혁신성은 혁신기술에 대한 유용성과 이용용이성을 인지하는데 직간접적으로 유의한 영향을 미칠 수 있으며, 결과적으로 혁신저항을 줄이는데 유의한 영향을 미칠 수 있을 것이다(박현선과 김상현, 2018).

Ⅲ. 연구모형구축 및 가설설정

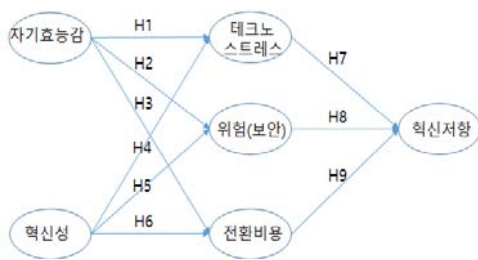
3.1 연구모형구축

혁신저항은 혁신 기술을 수용하는 과정에서 사용자가 경험하는 변화로서 이러한 변화에 대해 현재의 상태를 유지하려는 행동이며, 혁신기술의 사용과 관련된 변화에 대해 사용자가 수용에 대해 저항하는 행동이다(Gao and Waechter, 2017). 특히, 혁신저항은 수용지연, 거절 및 갈등 등 다양한 형태로 나타날 수 있으며, 혁신정보기술의 수용이나 실행과 관련된 주변 환경의 변화를 거부하는 상태이다(Pousttchi, 2018). 이러한 혁신저항은 혁신기술의 도입과 관련된 테크노스트레스, 위협(보안) 및 전환비용 등의 요인으로 인해 발생할 수 있다(Lin et al., 2017). 자기효능감이 높은 사람은 혁신기술의 사용에 긍정적 태도를 보이며, 자기효능감은 혁신기술의 사용의도를 높일 수 있다(Jun et al., 2018). 특히, 혁신성이 높은 사용자들은 혁신기술을 받아들이는 데 적극적이며, 위험을 감수하려는 경향이 많고 불확실성에 대처하려는 의지가 높은 것으로 나타났다(박현선과 김상현 2018).

본 연구는 혁신기술에 대한 사용갈등과 같은 혁신저항에 어떤 요인들이 영향을 미치는지를 살펴보고, 개인적 특성요인들이 혁신저항의 요인들에 어떤 영향을 미치는 지를 파악하는 것을 연구목적으로 설정하였다. 이를 위해 본 연구는 테크노스트레스, 위협(보안) 및 전환비용을 혁신저항에 영향을 미치는 결정요인으로 설정하고, 자기효능감 및 혁신성과 같은 개인적 특성을 이들 결정요인들에 영향을 미치는 요인

으로 제안하였다. 본 연구에서는 핀테크 결제 서비스에 대해 자기효능감 및 혁신성과 같은 개인적 특성이 핀테크 결제 서비스 혁신저항의 결정요인들에 영향을 미칠 것으로 생각하여 이들 요인들 간의 영향관계에 대한 가설을 설정하였다.

본 연구는 이와 같은 이론적 배경 및 연구가설을 바탕으로 변수들을 도출하여 연구모형을 구축하였으며 <그림 1>에 나타내었다. 본 연구는 개인적 특성의 자기효능감과 혁신성이 혁신저항의 결정요인들인 테크노스트레스, 위험(보안) 및 전환비용에 영향을 미칠 것으로 판단하였다. 따라서 본 연구는 혁신저항 요인(테크노스트레스, 위험, 전환비용)을 매개변수 그리고 개인적 요인(자기효능감, 혁신성)을 독립변수로 설정하여 연구모형을 구축하였다. 즉 개인적 요인들이 매개변수인 혁신저항요인들에 영향을 미치고, 매개변수인 혁신저항요인들이 종속변수인 혁신저항에 영향을 미치는 것으로 연구모형을 구축하였다. 즉 개인적 요인들이 혁신저항요인들에 영향을 미치고 혁신저항요인들이 궁극적으로 혁신저항에 영향을 미치는 것으로 연구모형을 구축하였다.



<그림 1> 연구모형

3.2 가설설정

자기효능감이 높은 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 문제적인 상황을 회피하지 않고 더욱 적극적으로 대처하는 성향을 가지고 있는 것으로 나타났다(박현선과 김상현, 2018). 또한, 자기효능감이 높은 사용자들은 특정 기술이나 서비스에 대한 자신감이 높기 때문에 그렇지 않은 사람들보다 혁신기술을 활용하려는 의지가 높은 것으로 나타났다. 핀테크 결제 서비스를 사용하려는 사람들의 경우에도 자신이 해당 서비스나 애플리케이션을 잘 다룰 수 있을 것이라는 자신의 능력에 대한 자신감이 높은 사람들일수록 결제 서비스를 더욱 적극적으로 사용하고 활용하게 된다(하준석, 2017). 이와 같이 자기효능감이 높고 해당 서비스에 대해 편안함을 느끼고 쉽게 이용할 수 있을 것이라는 자신감이 높아질수록 새로운 정보기술을 채택하거나 수용하는 상황에서도 자신을 통제하는 능력이 높게 나타난다(황신혜와 김정근, 2018). 이와 같은 점들은 감안하여 다음과 같은 가설을 설정해 볼 수 있다.

- H1: 핀테크 결제서비스에서 자기효능감은 테크노스트레스에 음의 관계를 가질 것이다.
- H2: 핀테크 결제서비스에서 자기효능감은 위험(보안)에 음의 관계를 가질 것이다.
- H3: 핀테크 결제서비스에서 자기효능감은 전환비용에 음의 관계를 가질 것이다.

개인의 혁신적 성향은 혁신기술에 관한 수용 행동에 긍정적 영향을 주는 중요한 선행변수인

것으로 나타났으며, 기술수용모델과 관련된 연구에서 지각된 유용성과 이용용이성에 유의한 영향을 미치는 외부변수로 사용되어 왔다(박현선과 김상현, 2018). 혁신성이 높은 사람들은 새로운 것을 쉽게 받아들이고 시도하는 과정에서 발생할 수 있는 위험을 기꺼이 수용하려는 자세를 가지고 있으며 다른 사람들보다 새로운 것을 선호하는 경향이 있다(하준석, 2017). 다시 말해, 혁신을 추구하는 사람들은 혁신적인 대상에 대해 호의적인 자세를 취하며 적극적으로 접근하는 경향이 있고 그것을 믿고 의지하는 정도가 그렇지 않은 사람들보다 높게 나타나는 경향이 있다(김아영 등, 2018). 따라서 혁신성이 높은 사람은 혁신저항과 관련된 요인들의 영향력을 줄이는데 유의한 영향을 미칠 수 있으며, 이와 같은 점들을 감안하여 다음과 같은 가설을 설정해 볼 수 있다.

- H4: 핀테크 결제서비스에서 혁신성은 테크노스트레스에 음의 관계를 가질 것이다.
- H5: 핀테크 결제서비스에서 혁신성은 위험(보안)에 음의 관계를 가질 것이다.
- H6: 핀테크 결제서비스에서 혁신성은 전환비용에 음의 관계를 가질 것이다.

혁신기술의 수용에 영향을 주는 요인들은 복잡성, 신뢰 및 호환성 등이 있으며, 이와 같은 요인들로 인해 사용자들은 테크노스트레스를 느낀다(박현선과 김상현, 2017). 따라서, 혁신기술의 사용과 숙련에 비교적 상당한 시간과 노력이 필요하다고 느끼는 테크노스트레스는 혁신기술을 사용하고 활용하는데 어려움을 느끼는 상태를 의미한다(황신해와 김정군, 2018).

특히 사용자들이 혁신 제품 및 기술이라고 인지하게 되면 혁신기술의 사용에 어려움을 경험할 수 있기 때문에, 혁신기술의 사용법을 빠르게 인지할수록 혁신기술이 사용자에게 수용되는 속도도 빨라지게 된다(정지영 등, 2018). 따라서 혁신기술과 관련된 테크노스트레스는 혁신기술의 수용과 관련된 혁신저항을 유발하게 되며, 이와 같은 내용을 근거로 다음과 같은 가설을 설정해 볼 수 있다.

- H7: 핀테크 결제서비스에서 테크노스트레스는 혁신저항에 양의 관계를 가질 것이다.

핀테크 결제서비스를 수용하고 사용하는 사용자들은 핀테크 관련 기술이 안전하게 잘 실행이 될 수 있을까 혹은 사용 과정에서 시스템 관련 문제가 발생할 것인가에 대한 우려를 가지고 있다(박현선과 김상현, 2017). 이와 함께, 핀테크 결제 사용자들은 서비스를 사용하면서 발생할 수 있는 금전적 비용, 시간 및 노력 등의 손실과 관련된 비금전적 비용의 가능성을 인지할 수도 있다(황신해와 김정군, 2018). 혁신기술을 채택하여 사용하는 과정에서 사용자들은 금전적 손실의 가능성에 대해 염려하게 되며 이와 같은 염려는 혁신 기술에 대한 심리적 부조화 상태를 발생시킬 수 있고 궁극적으로는 수용저항으로 지속될 수 있다(정지영 등, 2018). 따라서 이와 같은 위험요인들은 혁신저항을 유발하게 하여 혁신기술 수용에 대해 거부감을 일으킬 수 있으며, 이와 같은 점들을 감안하여 다음과 같은 가설을 설정해 볼 수 있다.

H8: 핀테크 결제서비스에서 위험(보안)은 혁신저항에 양의 관계를 가질 것이다.

혁신기술의 사용자들은 새로운 서비스를 제공하는 공급자로 전환을 고려할 때, 얻을 수 있는 혜택뿐만 아니라 필요로 하는 전환비용을 고려하게 되며, 이러한 전환비용은 새로운 혁신기술로 바꾸고자 할 때 추가적으로 소요되는 심리적비용, 시간적비용 및 금전적비용을 의미한다(정대현 등, 2017). 사용자들이 혁신 기술에 대해 지각하는 전환비용은 혁신 기술을 이용하는데 필요한 노력은 새로운 기술이나 제품을 사용하는데 필요한 시간 및 노력의 정도를 의미한다(우가인과 조재형, 2017). 혁신기술의 사용 방법을 배우고 사용하는 것이 쉬울 것이라고 생각하는 사용자일수록 혁신저항을 극복하여 혁신기술을 수용하고자 하는 의도가 더욱 높을 것으로 판단된다(정지영 등, 2018). 따라서 이와 같은 혁신기술의 이용을 위한 가시적 비용 및 비가시적 비용과 관련된 전환 비용은 핀테크 결제 서비스의 혁신 저항에 많은 영향을 미칠 것이며, 다음과 같은 가설을 설정해 볼 수 있다.

H9: 핀테크 결제서비스에서 전환비용은 혁신저항에 양의 관계를 가질 것이다.

IV. 방법론

본 연구에서 제안하는 연구모형의 인과관계를 검증하기 위한 자료 수집에 사용될 설문지는 크게 6개의 영역으로 구성되어 있다. 그 구

성을 살펴보면, 응답자에 관한 일반적 사항, 자기효능감, 혁신성, 테크노스트레스, 위험(보안), 전환비용, 혁신저항 측정항목 들로 구성되어 있다. 응답자 인적사항과 관련된 항목들은 명목척도(nominal scale)로 구성하였고, 나머지 변수 측정 항목들은 모두 등간척도(interval scale)인 “5점 리커트” 척도로 1점 “전혀 그렇지 않다”에서 5점 “매우 그렇다”로 응답하도록 구성되었다. 설문지의 구성 항목을 요약하면 <표 1>과 같다.

본 연구는 핀테크 결제서비스의 이용의도에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위해 연구모형과 가설을 제시하고 개인 단위의 행동에 대한 설명을 연구범위로 설정하여 실증분석을 통해 검증하고자 한다. 먼저 연구의 목적에 적합한 표본으로부터 자료를 수집하기 위해 현재 어떤 형태의 핀테크 결제 서비스를 사용하고 있는 사용자를 대상으로 설문을 실시하였다. 다양한 직종에 근무하는 종사자들과 20-50대까지의 다양한 연령층을 설문대상으로 선정하여 설문을 실시하였으며, 조사대상자 선정 및 추출은 사전에 무작위로 추출되었다. 전체적으로 1,000부의 설문지가 배포되어 382부가 회수되었다. 이 중 응답이 불완전한 23부를 제외한 총 359부를 본 연구의 연구모형의 최종 분석을 위해 사용하였다. 이와 함께 타당성 및 신뢰성을 검증하기 위해 요인분석과 신뢰성 분석을 실시하였으며, 가설검증을 위해 구조방정식 모형을 사용하여 각 변수간의 관계와 연구모형의 적합성을 검증하였다. 자료 분석을 위해서 IBM SPSS Statistics 23과 AMOS 23을 사용하였다.

<표 1> 설문지의 측정항목

변수	측정항목	선행연구
자기효능감	새로운 정보기술을 이용하는데 필요한 기술을 가지고 있다. 새로운 정보기술을 이용하는데 필요한 지식을 가지고 있다. 새로운 정보기술을 다른 사람의 도움없이 사용할 수 있다. 새로운 정보기술을 스스로 효율적으로 사용할 수 있다. 새로운 정보기술에 쉽게 적응하여 사용할 수 있다.	박현선과 김상현 (2018) 하준석(2017)
혁신성	새로운 정보기술을 사용하려고 시도하는 것을 좋아한다. 새로운 정보기술을 이용하는데 거부감이 없다. 새로운 정보기술을 사용하려고 시도하는데 주저함이 없다. 새로운 정보기술을 친구들중 가장 먼저 사용하려고 시도한다, 새로운 정보기술의 사용중 발생하는 위험을 감수할 의도가 있다.	박현선과 김상현 (2018) 하준석(2017)
테크노 스트레스	간편결제서비스를 이용하기가 복잡하다. 간편결제서비스의 세부기능을 이해하기가 힘들다. 간편결제서비스의 기능이 자주 변경된다. 간편결제서비스와 관련된 기술이 자주 변경된다. 간편결제서비스를 이용하는데 압박감을 느낀다.	박현선과 김상현 (2017) 황신혜와 김정균 (2018)
위험(보안)	간편결제서비스를 이용하면 거래정보가 유출될 가능성이 있을 것 같다. 간편결제서비스를 이용하면 개인정보가 유출될 가능성이 있을 것 같다. 간편결제서비스를 이용하면 나의 계좌를 안전하게 보호하지 못할 것 같다. 간편결제서비스를 이용하면 네트워크의 불안정으로 거래가 안전하지 못할 것 같다. 간편결제서비스를 이용하면 거래오류로 인한 보상을 받기가 힘들 것 같다.	박현선과 김상현 (2017) 황신혜와 김정균 (2018)
전환비용	간편결제서비스를 이용하기 위해서는 많은 노력이 필요하다 간편결제서비스를 이용하기 위해서는 많은 시간이 필요하다. 간편결제서비스를 이용하기 위해서는 많은 지식이 필요하다 간편결제서비스를 이용하기 위해서는 많은 교육이 필요하다 간편결제서비스를 이용하기 위한 ICT장비를 구입하는데 많은 경비가 필요하다.	박현선과 김상현 (2017) 이새봄 등(2018) 황신혜와 김정균 (2018)
혁신저항	간편결제서비스를 사용하는데 것에 거부감을 느낀다. 간편결제서비스는 생활에 별로 도움이 될 것 같지 않다. 간편결제서비스를 주위사람들이 사용하는것에 대해 반대하겠다. 간편결제서비스를 구입해서 사용하는것에 거부감을 느낀다. 간편결제서비스를 사용하는 것은 생활을 복잡하게 만들 것 같다.	정지영 등(2018) 황신혜와 김정균 (2018)

V. 결과분석

5.1 인구통계학적 분석

본 연구에 참석한 응답자의 인구통계학적 분포를 <표 2>에 나타내었다. 전체 응답자중 분

석에 사용한 응답자는 359명이며 이중 남성이 53%인 191명, 여성이 47%인 168명으로 나타났다. 연령은 20대 44%인 158명, 40대이상 30%인 108명 그리고 30대 26%인 93명으로 나타났다. 학력은 대학교졸 70% 253명, 대학원졸 19%인 67명 그리고 고졸 11%인 39명으로 나

타났다. 직업은 학생 32%인 115명, 사무직 26%인 95명, 기타 23%인 81명 그리고 기술직 19%인 68명으로 나타났다. 마지막으로 결제서비스 이용빈도는 월 3-4회 68%인 245명, 5회이상 18%인 66명 그리고 1-2회 13%인 48명으로 나타났다.

<표 2> 응답자의 인구통계학적 분포

		빈도	퍼센트
성별	남	191	53%
	여	168	47%
연령	20대	158	44%
	30대	93	26%
	40대이상	108	30%
학력	고졸	39	11%
	대학교졸	253	70%
	대학원졸	67	19%
직업	학생	115	32%
	사무직	95	26%
	기술직	68	19%
	기타	81	23%
결제서비스 이용빈도	1-2회/월	48	13%
	3-4회/월	245	68%
	5회이상/월	66	18%

5.2 모형 검증

본 연구에서 제안한 연구모형의 가설을 검증하기 위해 수집한 자료의 특성이 측정모형과 적합한지를 알아보기 위해 측정모형의 적합도 검증을 실시하였다. 적합도 판단에 대한 기준은

사회과학 연구에서 일반적으로 많이 사용되는 탐색적 요인분석과 신뢰도분석을 하였고, 분석한 결과를 <표 3>에 나타내었다. 분석결과, 혁신성의 d2, 위협(보안)의 e5 그리고 혁신저항의 f3 및 f5를 제외한 모든 항목들의 요인 적재값이 0.6이상인 것으로 나타나 타당도 기준이 충족됨을 알 수 있었다. 적합도 검증 후, 측정모형에 대한 신뢰성과 타당성 검증을 실시하였다. 먼저 신뢰성 검증은 Cronbach's a 계수값을 사용하였으며 일반적으로 사회과학 연구에서는 값이 0.7 이상이면 신뢰성이 확보되었다고 할 수 있다.

본 연구에서는 <표 3>과 같이 모든 변수의 Cronbach's a 값이 0.7 이상으로 나타나 신뢰성이 확보되었음을 알 수 있다. 측정모형의 판별타당성을 평가하기 위해 변수들의 상관계수와 AVE제공근 값을 추출하여 <표 4>에 나타내었다. 판별타당성은 각 잠재변수의 AVE 제공근 값과 잠재변수 간 상관계수 값을 비교하였으며 각 잠재변수의 AVE 제공근 값이 종과 횡의 상관계수 값보다 높게 나타나야 판별타당성이 존재한다고 할 수 있다. 분석 결과, <표 4>와 같이 모든 잠재변수의 AVE제공근 값은 상관계수값보다 높게 나타나 판별타당성은 확보되었으며, 가설검증을 위한 추가분석이 가능한 것으로 볼 수 있다.

<표 3> 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석결과

		요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6
테크노스트레스	a1	.845	.203	.096	.209	.067	.087
	a2	.816	.132	.187	.076	.098	-.054
	a3	.797	.087	.143	.145	.106	.107
	a4	.777	.108	.076	.106	-.125	.125
	a5	.806	.117	.165	.132	.204	.094

전환비용	b1	.134	.781	.207	.070	.008	.127
	b2	.109	.773	.059	-.125	.107	.109
	b3	.008	.745	.117	.108	.165	.143
	b4	.049	.684	.216	.008	.152	-.045
	b5	.201	.698	.087	.105	.087	.109
자기 효능감	c1	-.132	.143	.792	.210	.107	.213
	c2	-.108	.243	.813	.187	.076	.287
	c3	-.007	-.076	.805	-.106	.045	.301
	c4	-.057	.116	.786	.143	-.132	.165
	c5	-.115	.125	.774	.134	.097	.045
혁신성	d1	.080	-.108	-.107	.703	.203	.104
	d2	.098	.105	-.215	.554	.289	.057
	d3	.103	.165	-.104	.723	.304	.076
	d4	.116	.087	-.126	.802	.312	.216
	d5	.128	-.006	-.102	.723	-.014	.208
위험(보안)	e1	.165	.036	.009	-.076	.823	-.096
	e2	.129	.009	.165	.108	.745	.076
	e3	.098	.132	.112	.209	.775	.185
	e4	.108	-.115	.076	.056	.723	.126
	e5	.116	.125	.105	.087	.502	.043
혁신저항	f1	.070	.107	.142	-.124	-.098	.712
	f2	.098	.087	.105	.118	.101	.703
	f3	.057	.025	.134	.065	.125	.498
	f4	-.065	.201	.108	.006	.232	.782
	f5	.087	.187	.056	.045	.298	.501
고유치		7.232	4.363	2.354	1.746	1.402	1.265
누적분산비율		32.645	48.010	56.645	63.208	68.442	72.768
Cronbach Alpha		0.902	0.875	0.897	0.856	0.823	0.799

<표 4> 변수의 판별타당도 분석결과

	자기 효능감	혁신성	테크노 스트레스	위험(보안)	전환비용	혁신저항
자기효능감	.806					
혁신성	.215	.784				
테크노 스트레스	.067	-.165	.845			
위험(보안)	-.187	-.210	.265	.746		
전환비용	-.308	-.098	.309	.187	.796	
혁신저항	.276	.165	.087	.208	.232	.724

대각선 이탤릭 값: AVE의 제곱근값

5.3 가설 검증

본 연구는 연구모형에서 제시한 변수들 간의 관계를 살펴보는데 그 목적이 있으므로 구조방정식 분석을 통해 가설검증을 실시하였다. 일반적으로 구조방정식 분석은 공분산 구조모형이 가정에 얼마나 적합한지를 판단할 수 있으며 각 가설에 대한 경로계수를 통해 변수들 간의 인과관계를 판단할 수 있다. 전체 구조모형에 대한 적합도를 검증한 결과를 <표 5>에 나타내었으며, 이와 같은 적합도 분석결과 본 연구의 구조방정식 모형의 적합도에는 큰 문제가 없는 것으로 판단되었다.

본 연구에서 제시된 연구가설에 대한 검증은

실시하여 <표 6>과 같은 분석결과를 얻을 수 있었다. <표 6>에서 제시된 검증결과를 살펴보면 9개의 가설중에서 7개의 가설이 채택되었고, 2개의 가설이 기각되었음을 알 수 있었다. 가설 검증 결과를 살펴보면 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, H1과 H3은 채택되었고, H2는 기각되었다. 따라서, 자기효능감은 테크노스트레스에 유의한 음의 관계를 가지는 것으로 나타났고, 자기효능감은 전환비용에 유의한 음의 관계를 가지는 것으로 나타났다. 둘째 H4와 H6은 채택되었고, H5는 기각되었다. 따라서 혁신성은 테크노스트레스에 유의한 음의 관계를 가지는 것으로 나타났고, 혁신성은 전환비용에 유의한 음

<표 5> 연구모형의 적합도 분석결과

비교수준		요구구순	측정치
절대적합지수 Absolute Fit Index	X ² /df	<5.0	3.564
	X ² /df의 p값	p>.05	0.000
	GFI	>0.9(0.8이상양호)	0.878
	AGFI	>0.8	0.846
	RMR	<0.05이하(0.10이하수용)	0.065
충분적합지수 Incremental Fit Index	NFI	>0.9(0.8이상 양호)	0.889
	TLI	>0.9(0.8이상 양호)	0.915
	CFI	>0.9(0.8이상 양호)	0.926
RMSEA(Root Mean Square Error)		<0.1채택 <0.05 최적	0.075

<표 6> 연구가설의 분석결과

가설		가설 방향	표준화 추정치	C.R.	p값	결과
H1	자기효능감 -> 테크노	-	-.229	-3.479	0.000	채택
H2	자기효능감 -> 위협(보안)	-	-.120	-1.950	0.053	기각
H3	자기효능감 -> 전환비용	-	-.129	-2.225	0.025	채택
H4	혁신성 -> 테크노	-	-.225	-2.997	0.001	채택
H5	혁신성 -> 위협(보안)	-	.066	1.106	0.269	기각
H6	혁신성 -> 전환비용	-	-.436	-7.896	0.000	채택
H7	테크노 -> 혁신저항	+	.137	2.360	0.015	채택
H8	위협(보안) -> 혁신저항	+	.250	4.191	0.000	채택
H9	전환비용 -> 혁신저항	+	.337	4.821	0.000	채택

의 관계를 가지는 것으로 나타났다. 마지막으로, 테크노스트레스가 혁신저항에 양의관계를 가진다는 가설 H7은 채택되었으며, 위험(보안)이 혁신저항에 양의 관계를 가진다는 가설 H8도 채택되었다. 또한 전환비용이 혁신저항에 양의 관계를 가진다는 가설 H9는 채택되었다. 결과적으로 테크노스트레스, 위험(보안) 그리고 전환비용은 혁신저항에 유의한 양의 관계를 가지는 것으로 나타났다.

5.4 분석결과와의미

사용자 특성으로 제안한 자기효능감은 테크노스트레스 및 전환비용을 감소시키는 데 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사용자가 어떤 특정 기술이나 서비스를 이용하는 것에 대해 자신의 능력을 높게 인지할수록 테크노스트레스 및 전환비용을 줄일 수 있다고 지각하고 있음을 의미한다. 하지만 본 연구에서 제안한 자기효능감은 위험인지를 감소시키는데 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 기존 연구결과와는 상반되는 결과로서 핀테크 결제서비스에 대해 본인이 잘 알고 관련 지식을 가지고 있다고 인지하더라도 핀테크 결제서비스로부터 발생하는 위험인지에는 별다른 영향을 미치지 못함을 의미한다.

사용자 특성으로 제안한 혁신성은 테크노스트레스 및 전환비용을 감소시키는데는 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 새로운 기술 및 정보를 수용하는 데 주저하지 않고 적극적으로 이용하려는 의지가 강할수록 핀테크 결제와 관련된 테크노스트레스 및 전환비용을 줄이는데 효과가 있다는 것을 의미한다. 반

면 혁신성은 위험(보안)에는 유의한 영향을 나타내지 않았는데, 이에 대한 한가지 이유로 혁신성은 보안에 직접적인 영향을 미치지보다는 다른 요인들 이를테면 유용성과 같은 요인들을 거쳐 간접적인 영향을 미치는 가능성을 추측해 볼 수 있다. 선행 연구 결과처럼 혁신성은 그 자체로 직접적으로 이용의도 및 수용의도에 영향을 미치지 보다는 매개변수 혹은 조절변수로서 더욱 많은 역할을 하는 것으로 판단된다.

테크노스트레스, 위험 및 전환비용은 혁신저항에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 핀테크 결제 서비스를 수용할 때 개인정보 유출의 가능성과 같은 위험을 인지하거나 혹은 혁신 기술과 관련된 위험 가능성을 인지할 경우 서비스 이용과 관련된 갈등을 하게 된다. 또한, 시간, 비용 및 노력적인 측면에서 위험 가능성을 인지하거나 핀테크 결제서비스가 낮은 품질의 서비스 및 정보를 제공할 가능성을 인지하게 되면, 사용에 대해 갈등하고 심리적 부담을 느끼게 된다. 특히 사용자들은 자신들이 선택하는 대안의 결과가 항상 긍정적인 것만은 아니기 때문에 바람직하지 못한 결과의 가능성에 대해 불안감을 가지게 된다. 혁신 기술을 채택하여 사용하는 도중에도 향후 일어날 수 있는 결과에 대해 위험을 인지하게 되면 혁신 기술의 지속적인 사용에 대해 갈등 혹은 부정적인 감정을 가질 수 있다. 또한, 이와 같은 갈등 및 부정적인 감정은 부담감 및 불안감으로 연결되어 테크노스트레스로 나타날 수 있다.

본 연구결과 지각된 위험은 사용자의 혁신저항을 일으키는 중요한 요인인 것으로 밝혀졌다. 즉, 사용자가 금융환경에 대한 위험을 느낄수록 핀테크 결제 서비스의 사용에 갈등을 느

끼며, 결국, 사용자가 핀테크 결제 서비스에 대한 위험 정도를 높게 느낄수록 핀테크 서비스 사용에 대한 저항이 높아지는 것으로 나타났다. 핀테크의 경우 스마트폰 분실에 따른 정보유출로 인한 불안감, 전자금융 침해사고가 발생할 수 있는 금융환경 등으로 인해 핀테크 기술과 관련된 인지된 위험이 사용의도에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 이처럼 핀테크 기술에서의 위험(보안)은 사용자들의 전환가치인식 및 사용의도에 매우 핵심적인 역할을 하고 있는 것으로 나타났다. 따라서, 핀테크 서비스를 제공하는 기업들은 사용자가 느끼는 보안관련 불안감을 해소하기 위해, 금융정보나 개인정보를 보호할 수 있는 정보 보호 정책 및 보안 시스템 구축하는데 많은 노력을 기울여야 함을 의미한다.

Ⅵ. 결론

본 연구는 실증분석 결과를 통해 다음과 같은 이론적 및 실무적인 시사점을 제시할 수 있다. 먼저 학술적인 측면에서의 시사점을 정리해보면 다음과 같다. 본 연구는 기존 연구에서 살펴볼 수 없었던 요인들인 개인적 특성들과 혁신저항요인들과의 관계를 살펴보았다는 점에서 의미가 있다. 본 연구는 혁신저항에 관한 선행연구를 기초로 하여 핀테크 결제 서비스의 개인적 특성, 혁신저항 결정요인 및 혁신저항 간의 인과 관계를 실증적으로 파악하였다. 기존의 핀테크 결제 서비스와 관련된 연구들은 사용자들이 나타내는 긍정적 행동 및 수용에 주된 초점을 두고 연구를 진행하였다. 그러나 혁신 기술

에 관한 일부 연구들은 기존의 연구들이 핀테크 기술에 대한 성공적인 측면만을 부각시키고 있음을 지적하고, 혁신기술의 지속적 발전을 위해서는 실패의 측면도 조사해볼 필요성이 있음을 주장하였다. 이와 같은 본 연구는 현재 시장에서 성장 가능성이 있는 서비스로 주목받고 있는 핀테크 결제 서비스의 부정적 측면 및 개인적 특성간 인과 관계를 파악하였다는 점에서 의의가 있다.

실무적인 측면에서는 본 연구의 실증분석 결과를 통해 다음과 같은 정보를 제공할 수 있다. 먼저 간편 결제 서비스를 확산시키기 위해서 기존의 서비스보다 테크노스트레스, 위험 및 전환비용과 같은 단점들을 극복할 수 있고 금융 및 거래, 개인정보를 잘 보호하고 있다는 점을 인지시키는 전략이 필요하다. 또한, 사용자가 핀테크 결제서비스를 잘 사용할 수 있다는 자신감을 가질 수 있도록 해당 서비스가 사용하기 쉽고 편리함을 강조하는 전략이 필요하다. 또한, 관련 기업들은 사용자들이 핀테크 간편 결제서비스를 사용할 때 드는 시간, 노력, 금전적인 비용과 더불어 간편 결제서비스와 관련된 혁신저항을 줄이는 마케팅 전략으로 이용자 확대를 기대할 수 있을 것이다.

본 연구가 제시하는 여러 시사점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계점이 있다. 첫째, 본 연구는 특정 지역의 사람들을 대상으로 자료 수집이 진행되어 표본의 일반화 문제가 존재할 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 지역과 연령층을 대상으로 연구대상을 확장한 연구가 필요할 것으로 생각된다. 둘째, 핀테크 결제서비스 사용자를 대상으로 연구를 진행하였으나, 현재 모바일을 기반으로 하는 다양한

결제서비스가 상용화되기 때문에 기존 서비스와의 특성에 혼재되어 응답할 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 모바일 간편 결제서비스의 유형을 구분하여 제시할 필요가 있을 것으로 판단된다.

지금까지 대부분 선행연구들은 개인적특성과 혁신저항요인들을 “독립적인” 결정변수로 설정하여 이들 요인들의 종속변수에 대한 유의성을 검토한 연구들이 주류를 이루었다. 본 연구는 혁신저항 요인들과 개인적 특성들이 과연 독립적으로 혁신저항에 영향을 미칠 수 있을까? 개인적 특성들이 혁신저항 요인들에 선행하여 어떤 영향을 미치게 되고, 혁신저항요인들이 결과적으로 혁신저항에 영향을 미치지 않는 까라는 의문점에서 본 연구의 출발점을 설정하게 되었다. 개인적 특성이 혁신저항 요인들에 선행하여 혁신저항 요인들에 어떤 유의성을 나타내는지를 파악하는 것은 궁극적으로 핀테크라는 컨텍스트에 근거하는 개인적 특성의 영향을 파악할 수 있는 단초를 제공할 수 있을 것으로 생각된다.

참고문헌

김아영, 김태성, 오하경, “전자인증 서비스 수용의도에 관한 연구: 모바일 금융서비스 중심으로, 한국정보통신학회지,” 제43권 제2호, 2018, pp.461-474.

김종기, 김지윤, “스마트폰 사용자가 모바일뱅킹을 사용하지 않는 이유: 소극적저항과 적극적저항의 차이를 중심으로,” 정보시스템연구, 제27권 제3호, 2018,

pp.81-102.

박현선, 김상현, “간편결제서비스의 지각된 위험과 기술적 특성이 사용갈등과 수용저항에 미치는 영향에 관한 연구,” 인터넷전자상거래연구, 제17권 제4호, 2017, pp.119-138.

박현선, 김상현, “기술, 개인, 상황특성이 모바일 간편 결제서비스 이용의도에 미치는 영향: 주관적 규범의 조절효과,” 디지털융복합연구, 제16권 제6호, 2018, pp.105-115.

오은, 김태성, 오하경, “간편결제 방식의 보안 및 간편성 사이의 상충관계: 한국의 사례,” 한국통신학회지, 제43권 제2호, 2018, pp.452-460.

우가인, 조재형, “핀테크 기반의 간편결제서비스 지속적 사용의도에 대한 요인 연구,” 정보시스템연구, 제26권 제3호, 2017, pp.25-46.

유재현, 박종찬, 김기훈, “핀테크 서비스의 확산의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 간편결제서비스를 중심으로,” 산업경제연구, 제31권 제1호, 2018, pp.1-21.

이새봄, 이준영, 문재영, “기존 결제서비스에서 모바일 결제서비스로의 전환 의도에 관한 연구,” 한국컴퓨터정보학회논문지, 제23권 제6호, 2018, pp.59-66.

이인태, 최진용, “핀테크 서비스분야에서 고객만족에 영향을 미치는 품질요인에 관한 연구,” 서비스경영학회지, 제19권 제3호, 2018, pp.159-188.

이준상, 박준홍, “핀테크 사용자와 시스템 특성이 지각된 인식과 지속사용의도에 미치

- 는 영향,” 디지털융복합연구, 제9권 제1호, 2018, pp.291-301.
- 조진호, “모바일 간편결제 서비스에 대한 신뢰, 고객만족, 지속적 이용의도간의 관계분석: 신뢰와 고객만족의 다중매개효과와 사용자경험의 조절효과를 중심으로,” 산업혁신연구, 제34권 제1호, 2018, 산업혁신연구, pp.99-126.
- 주나영, 김종원, 김은정, “모바일 뱅킹에서 핀테크 서비스로의 전환시 고객만족에 영향을 미치는 요인에 관한 실증연구,” 정보시스템연구, 제26권 제4호, 2017, pp.203-225.
- 정대현, 장활식, 박광오, “핀테크 활성화를 위한 사용환경특성과 지속사용의도,” 정보시스템연구, 제26권 제2호, 2017, pp.123-142.
- 정지영, 정하영, 조현, “모바일 결제 서비스의 수용-저항 동기에 대한 실증연구: 다변인 판별분석을 중심으로,” 정보시스템연구, 2018, 제27권 제2호, pp.115-134.
- 최유정, 최훈, “모바일 간편 결제의 시스템특성이 인지적 신뢰 및 감성반응에 미치는 영향,” 한국정보통신학회논문지, 제22권 제6호, 2018, pp.881-887.
- 하준석, 간편결제서비스 수용의도의 결정요인에 관한 연구, 계명대학교 대학원, 2017.
- 황신해, 김정근, “핀테크 지급결제 서비스 수용 저항요인 연구: 혁신저항이론과 현상유지편향이론을 중심으로,” 정보시스템연구, 제27권 제1호, 2018, pp.133-151.
- Gao, L. and Waechter, K.A., “Examining the role of initial trust in user adoption of mobile payment services: An empirical investigation,” *Information Systems Frontiers*, Vol.19, No.3, 2017, pp.525-548.
- Iman, N., “Is mobile payment still relevant in the fintech era?,” *Electronic Commerce Research and Applications*, Vol.30, No.1, 2018, pp.72-82.
- Jun, J., Cho, I., Park, H., “Factors influencing continued use of mobile easy payment service: An empirical investigation,” *Total Quality Management and Business Excellence*, Vol.29, No.9, 2018, pp.1043-1057.
- Kujala, S., Mugge, R. and Miron-Shatz, T., “The role of expectations in service evaluation: A longitudinal study of a proximity mobile payment,” *International Journal of Human-Computer Studies*, Vol.98, No.1, 2017, pp.51-61.
- Liebana, F. and Lara, J., “Predictive and explanatory modeling regarding adoption of mobile payment systems,” *Technological Forecasting Social Change*, Vol.120, No.1, 2017, pp.32-40.
- Lin, W.R., Wang, Y.H., Shih, K.H., “Understanding consumer adoption of mobile commerce and payment behaviour: An empirical analysis,”

International Journal of Mobile Communications, Vol.15, No.6, 2017, pp.628-654.

Lu, J., Wei, J., Yu, C.S. and Liu, C., “How do post-usage factors and espoused cultural values impact mobile payment continuation?,” *Behaviour and Information Technology*, Vol.36, No.2, 2017, pp.140-164.

Pousttchi, K., “A modeling approach and reference models for the analysis of mobile payment use cases,” *Electronic Commerce Research Applications*, Vol.7, No.2, 2018, pp.182-201.

Vess, J., Angelina, K. and Russell, T., “Limitations to the rapid adoption of M-payment services: Understanding the impact of privacy risk on M-payment services,” *Computers in Human Behavior*, Vol.79, No.1, 2018, pp.111-122.

Wenner, G., Bram, J.T., Marino, M., Obeysekare, E. and Mehta, K., “Organizational models of mobile payment systems in low-resource environments,” *Information Technology for Development*, Vol.24, No.4, 2018, pp.681-705.

손 달 호 (Son, Dal-Ho)



경북대학교에서 학사, Texas Tech에서 석사와 박사 학위를 취득하였다. 현재 계명대학교 경영정보학과 교수로 재직하고 있으며, 주요 관심분야는 모바일 상거래, 빅데이터, 블록체인 등이다.

<Abstract>

The Effect of Individual Features on the Innovative Resistance in FinTech Service

Son, Dal-Ho

Purpose

With the development of information and communication technologies, fintech industry is rapidly growing as a major financial service. Previous research literatures mainly focused on overall characteristics and technical aspects of fintech including security issues. Therefore, this study investigated the effect of individual features influencing the resistance of adopting a fintech service. Moreover, this paper included the guidelines in practical development of fintech mechanism.

Design/methodology/approach

For research purposes, this study developed research hypotheses in order to empirically examine the effect of the factors that might have a significant effect on the resistance of the wearable device. The empirical research was based on a survey which carried through 359 participants. Research hypotheses were evaluated via SPSS Statistics 21.0 and AMOS 19 statistical package program.

Findings

Results showed that self-efficacy and individual innovation had a significant effect on the technostress and switching cost. In addition, technostress, security and switching cost had a significant effect on the resistance of adopting a fintech service. However, more factors are needed to including in research model to generalize these results.

Keyword: Fintech Service, Resistance, Individual Features

* 이 논문은 2019년 6월 19일 접수, 2019년 8월 3일 1차 심사, 2019년 8월 13일 게재 확정되었습니다.