

A. 이동통신 서비스 이용 행태

QA1. 귀하는 이동통신사를 선택하실 때 다음의 사항들이 얼마나 중요하십니까?

구 분	전혀 중요하지 않다	중요하지 않다	보통이다	중요하다	매우 중요하다
1) 통화 품질	1)	2)	3)	4)	5)
2) 이동전화단말기의 가격과 품질	1)	2)	3)	4)	5)
3) 요금제	1)	2)	3)	4)	5)
4) A/S 등 고객 서비스	1)	2)	3)	4)	5)
5) 이동통신사 기업 이미지	1)	2)	3)	4)	5)

QA2. 귀하께서 현재 어떤 통신사를 이용하고 계십니까?

- 1) SK 텔레콤 2) KT(KTF) 3) LG U+ (LG텔레콤) 4) 기타(_____)

QA3. 귀하께서 현재 사용하고 계신 통신 서비스 식별번호는 다음 중 무엇입니까?

- 1) 010 2) 011 3) 016 4) 017 5) 018 6) 019

QA4. 스마트폰(iPhone, Galaxy, 옵티머스 등)을 이용하고 계십니까?

- 1) 예 (☞ QA4-1로) 2) 아니오 (☞ QA4-4로)

QA4-1. (QA4 1)응답자만) 스마트폰은 어떤 회사의 것을 이용하고 계십니까?

- 1) 애플(아이폰) 2) 삼성(갤럭시, 옴니아, 넥서스S)
3) 엘지(옵티머스, 안드로이드 원) 4) 팬택(베가, 미라크, 이자르, 시리우스)
5) HTC(디자인어, HD2) 6) 모토로라(모토로이, 아트릭스, 디파이)
7) 소니(엑스페리아) 8) KT_TECH (테이크)
9) 리서치인모션(블랙베리) 10) 기타(_____)

QA4-2. 귀하께서 현재 스마트폰 전용 요금제를 이용하고 계십니까?

- 1) 예 (☞ QA4-3로) 2) 아니오 (☞ QA4-5로)

QA4-3. 그렇다면 귀하께서 현재 이용하고 계신 요금제는 무엇입니까? (_____) (보기카드 제시)

※ 보기카드 번호로 기입 (기타 응답자는 QA4-5로 이동)

QA4-4. (QA4 2)응답자만) 현재 사용하고 계신 휴대폰은 어떤 회사의 것을 이용하고 계십니까?

- 1) 삼성 2) 엘지 3) 팬택 4) KT_Tech
5) SKY 6) 모토로라 7) 기타(_____)

QA4-5. 귀하께서 현재 사용하고 계신 이용 요금제는 무엇입니까? (_____)

- 1) 기본형(표준요금제, 슬립요금제 등)
2) 음성다량형(음성통화 60분 이상 무료로 제공하는 요금제: SKT 무료음성/넘버원요금제, KT 무료음성요금제, LG U+ 무료요금제)
3) 문자다량형(메시지 일정 건수를 무료로 제공하는 요금제: SKT 무료문자요금제, KT 문자무료요금제)
4) 통합형(음성통합, 메시지, 데이터를 일정 수준 무료로 제공하는 요금제: SKT 올인원요금제, KT I-요금제, LG U+ 스마트요금제)
5) 통화스타일형(지정번호 할인, 망내 할인, 지역할인, 커플할인 등)
6) 청소년/어린이 요금제 7) 기타(_____)

QA4-6. 귀하께서는 기본료 이외에 추가로 데이터 요금을 월정액을 지급하고 계십니까? 이용하신다면 다음 중 어떤 요금을 이용하십니까?

- 1)

QA5. 귀하께서 현재 사용하고 계신 이동통신 서비스를 약정 가입하여 이용하고 계십니까?
1) 아니오 2) 예(☞ QA5-1로)

QA5-1. 귀하께서 가입하신 약정 기간은 얼마입니까? () 개월

결합상품이란, 전화, 초고속 인터넷, 이동통신 등 여러 통신 서비스를 묶어서 판매하는 것으로 하나의 상품 가입으로 다양한 서비스를 이용할 수 있는 서비스입니다.

QA6. 귀하께서는 현재 이동전화가 포함된 결합상품을 이용하고 계십니까?
1) 예(☞ QA6-1로) 2) 아니오(☞ QA7로)

QA6-1. 귀하께서 이동전화와 결합하여 사용하고 계신 상품은 무엇입니까? 모두 선택하여 주세요.
1) 본인을 제외한 다른 가족의 이동전화 2) 인터넷 3) 집전화
4) 인터넷 전화 5) IPTV 6) 기타 ()

QA7-1. 월 평균 단말기 할부금을 포함하여 지불하시는 이용요금은 얼마 정도입니까? 월 () 원)

QA7-2. 단말기 할부금을 제외한 월 이용요금은 얼마 정도입니까? 월 () 원)
* 약정이나 결합상품 이용으로 할인을 받고 계신 경우, 할인이 적용된 금액을 적어주시면 되고, 반드시 이동전화 요금 기준으로 적어주시기 바랍니다. (가입비, 소액결제 등의 1회성 금액은 제외하고 정확한 요금을 작성해 주십시오.)

QA8. 귀하께서는 하루에 몇 회 정도 이동전화로 음성통화를 이용하십니까? 발신 통화 기준으로 선택하여 주십시오.
1) 1회 이하 2) 2~3회 3) 4~5회 4) 6~7회 5) 8~9회
6) 10회~14회 7) 15~19회 8) 20~24회 8) 25~30회 9) 30회 이상 ()회

QA9. 이동전화로 통화할 때, 1회 평균 몇 분 정도 이용하십니까? 발신 통화 기준으로 선택하여 주십시오.
1) 30초 미만 2) 30초 이상 ~ 1분 미만 3) 1분 이상 ~ 2분 미만
4) 2분 이상 ~ 3분 미만 5) 3분 이상 ~ 5분 미만 6) 5분 이상 ()

QA10. 귀하께서는 Wi-fi를 제외한 3G 무선 인터넷을 사용하고 계십니까?
1) 사용(☞ QA10-1로) 2) 비사용(☞ QA11로)

QA10-1. 3G 서비스를 일주일에 몇 일 정도 사용하십니까?
1) 주 1일 이하 2) 주 2~3일 3) 주 4~5일 4) 주 6일 이상

QA10-2. 3G 서비스를 이용하실 때 1회 평균 몇 분 정도 이용하십니까?
1) 30초 미만 2) 30초 이상 ~ 1분 미만 3) 1분 이상 ~ 2분 미만
4) 2분 이상 ~ 3분 미만 5) 3분 이상 ~ 5분 미만 6) 5분 이상 ()

QA11. 귀하께서는 이동통신사의 멤버십 카드를 이용하십니까?
1) 이용한다 (☞ QA11-1로) 2) 이용하지 않는다 (☞ QA12으로)

QA11-1. 귀하께서는 이동통신사의 멤버십 카드를 얼마나 자주 이용하십니까? 월 기준으로 말씀해주세요.
1) 월 1~2회 2) 월 3~4회 3) 월 5~7회
4) 월 8~10회 5) 월 11회 이상 ()

QB4. 귀하께서 이전 이용하신 이동통신사의 서비스를 약정 가입하여 이용하였습니까?

- 1) 예 (약정기간 개월) 2) 아니오(☞ QB4-1로)

QB4-1. 귀하께서는 약정기간만료 이전에 이동통신사를 변경하셨습니까?

- 1) 예 (☞ QB4-2로) 2) 아니오(QB5으로)

QB4-2. 귀하께서는 약정기간만료 이전에 이동통신사를 변경하셨을 때 몇 개월 전, 얼마 정도의 위약금을 지불하셨습니까?

- () 개월, () 원

QB5 귀하께서 이동통신사를 변경하실 때 이동통신 번호도 변경하셨습니까?

- 1) 예 (☞ QB5-1로) 2) 아니오 (☞ QB6으로)

QB5-1. 귀하께서 이동통신사를 바꾸기 전 사용하신 이동통신 식별번호는 무엇입니까?

- 1) 010 2) 011 3) 016 4) 017 5) 018 6) 019

QB6. 귀하께서는 이전 이동통신사에서 이동전화가 포함된 결합상품을 이용하셨습니까?

- 1) 이용했다 (☞ QB6-1로) 2) 이용하지 않았다 (☞ QB7로)

QB6-1. 귀하께서 이전 이동통신사에서 이동전화와 결합하여 사용하셨던 상품은 무엇입니까? 모두 선택하여 주세요.

- 1) 본인을 제외한 다른 가족의 이동전화 2) 인터넷 3) KT 집전화
4) 인터넷 전화 5) IPTV 6) 기타 ()

QB7. 귀하께서는 이전에 쓰시던 이동통신사 서비스에 어떻게 생각하십니까?

구 분	매우 불만족함	다소 불만족함	보통임	다소 만족함	매우 만족함
1) 통화 품질	1)	2)	3)	4)	5)
2) 이동전화단말기의 가격과 품질	1)	2)	3)	4)	5)
3) 요금제	1)	2)	3)	4)	5)
4) A/S 등 고객 서비스	1)	2)	3)	4)	5)
5) 이동통신사 기업 이미지	1)	2)	3)	4)	5)

C. 향후 이동통신사 변경 의향 여부 파악

QC1. 귀하께서는 향후 1년 이내에 이동통신사를 바꿀 의향이 있으십니까?

- 1) 의향이 있다 (☞ QC1-1로) 2) 의향이 없다 (☞ QC1-3으로)

QC1-1. 향후 이동통신사를 바꾼다면 다음 중 어느 회사를 선택하시겠습니까?

- 1) SK텔레콤 2) KT(KTF) 3) LG U+(LG텔레콤) 4) 기타()

QC1-2. 귀하께서 선택하신 이동통신사로 바꾸시려는 이유는 무엇입니까? 중요한 순서대로 2가지만 선택해 주십시오.

1순위 2순위

- 1) 잡음/끊김 없는 통화품질 때문에 2) 저렴한 기본료/통화료 때문에
3) 이용할 수 있는 요금제/서비스가 다양해서 4) AS, 고객센터 등 고객 서비스가 좋을 것 같아서
5) 차별화된 데이터서비스를 이용하기 위해서 6) 회사가 믿음이 가서/이미지가 좋아서
7) 보조금, 사은품 등 가입혜택이 커서 8) 멤버십 제도가 좋아서
9) 주위의 평가가 좋아서 10) 최신 이동전화 단말기를 사용하고 싶어서
11) 할인되는 패키지 요금제를 사용하고 싶어서 12) 기타()

(☞ 응답 후 QC2로)

QC1-3. 귀하께서 이동통신사를 바꾸실 의향이 없으신 이유는 무엇입니까? 중요한 순서대로 2가지만 선택해 주십시오.
1순위_____ 2순위_____

- 1) 현재 서비스에 만족하고 있어서
- 2) 현재 요금제가 적합하다고 생각해서
- 3) 교체 비용이 너무 많이 들어서(가입비/신규단말기 구입비 등)
- 4) 번호를 바꿔야 하므로
- 5) 다른 사업자에서는 제공되지 않는 서비스가 있어서
- 6) 해지 절차가 복잡하고 어려워서
- 7) 약정 기간이 남아서
- 8) 비교를 위한 타 회사에 대한 정보를 수집하기 어려워서
- 9) 기타()

QC2. 귀하께서는 이동통신사를 변경하는 것이 어렵다고 생각하십니까, 쉽다고 생각하십니까?

- 1) 매우 어렵다
- 2) 다소 어렵다
- 3) 보통이다
- 4) 다소 쉽다
- 5) 매우 쉽다

D. 이동통신사 변경에 따른 부담 정도

QD1. 귀하께서는 다음의 각 정보들을 찾아보고 이동통신사업자간 비교하는 것에 어느정도 어려움을 느끼십니까?

구 분	매우 어렵다	다소 어렵다	그저 그렇다	어렵지 않다	전혀 어렵지 않다
1) 서비스(2/3G, 무선데이터, SMS 등) 내용 및 구성	1)	2)	3)	4)	5)
2) 통화 품질(음성/데이터)	1)	2)	3)	4)	5)
3) 서비스 요금	1)	2)	3)	4)	5)
4) 이동전화 단말기 가격	1)	2)	3)	4)	5)
5) 이동전화 단말기 품질과 기능	1)	2)	3)	4)	5)

QD2. 귀하께서는 다음의 사항들을 배우고 습득하는 것에 어느 정도 어려움을 느끼십니까?

구 분	매우 어렵다	다소 어렵다	그저 그렇다	어렵지 않다	전혀 어렵지 않다
1) 스마트폰 등 단말기 조작 방법	1)	2)	3)	4)	5)
2) 부가 서비스 가입/이용방법 (T-map, 동기 SMS 등)	1)	2)	3)	4)	5)
3) A/S 등 고객 서비스 이용 방법	1)	2)	3)	4)	5)
4) 네이트, 앱스토어 등 이용 방법	1)	2)	3)	4)	5)

QD3. 귀하께서는 이용하시던 이동통신사를 해지하실 때 다음의 사항들이 어느정도 부담된다고 느끼십니까?

구 분	매우 부담된다	다소 부담된다	그저 그렇다	부담되지 않는다	전혀 부담되지 않는다
2) 의무약정 요금할인 혜택 상실	1)	2)	3)	4)	5)
3) 약정만료이전 해지에 따른 위약금	1)	2)	3)	4)	5)
4) 마일리지/포인트/멤버십 혜택 상실	1)	2)	3)	4)	5)
5) 장기 이용에 따른 할인 혜택 상실	1)	2)	3)	4)	5)
6) 가족할인, 결합할인 혜택 상실	1)	2)	3)	4)	5)
7) 해지방어에 따른 해지의 어려움	1)	2)	3)	4)	5)

QD4. 귀하께서는 이동통신사 전환 가입시 다음의 사항에 대해 각각 어떻게 생각하십니까?

구 분	매우 부담된다	다소 부담된다	그저 그렇다	부담되지 않는다	전혀 부담되지 않는다
1) 신규 가입비 및 USIM 구입비	1)	2)	3)	4)	5)
2) 신규 이동전화단말기 구입 비용	1)	2)	3)	4)	5)
3) 번호 변경에 따른 불편함	1)	2)	3)	4)	5)
4) 서비스 가입 전환 후 개통에 걸리는 시간	1)	2)	3)	4)	5)

QD5. 귀하께서는 이동통신사 변경시에 다음의 사항들이 얼마나 불확실하게 느껴지십니까?

구 분	매우 불확실하게 느껴진다	다소 불확실하게 느껴진다	그저 그렇다	불확실하게 느껴지지 않는 편이다	전혀 불확실하게 느껴지지 않는다
1) 기존에 이용하던 서비스를 이용하지 못할 가능성	1)	2)	3)	4)	5)
2) 서비스 품질 저하 우려	1)	2)	3)	4)	5)
3) 가입 전환 후 추가 비용 부담 가능성	1)	2)	3)	4)	5)
4) A/S 등 고객 서비스의 질적 저하 가능성	1)	2)	3)	4)	5)

QD6-1. 귀하는 번호이동성 제도에 대해 어느 정도 알고 계십니까? (보기카드 제시)

전혀 모름	이름만 들어봤음	다소 알고 있음	매우 잘 알고 있음
1)	2)	3)	4)

QD6-2. USIM 제도에 대해 어느 정도 알고 계십니까? (보기카드 제시)

전혀 모름	이름만 들어봤음	다소 알고 있음	매우 잘 알고 있음
1)	2)	3)	4)

QD6-3. IMEI 화이트리스트 제도에 대해 어느 정도 알고 계십니까? (보기카드 제시)

전혀 모름	이름만 들어봤음	다소 알고 있음	매우 잘 알고 있음
1)	2)	3)	4)

QD6-4. 보조금 규제 제도에 대해 어느 정도 알고 계십니까? (보기카드 제시)

전혀 모름	이름만 들어봤음	다소 알고 있음	매우 잘 알고 있음
1)	2)	3)	4)

QD6-5. 의무약정제 제도에 대해 어느 정도 알고 계십니까? (보기카드 제시)

전혀 모름	이름만 들어봤음	다소 알고 있음	매우 잘 알고 있음
1)	2)	3)	4)

QD7. 이동통신사 변경 제도와 관련하여 귀하께서 생각하시는 제도적 개선점이 있으십니까? 있으시다면, 중요한 순서대로 2가지만 선택해 주십시오. 1순위_____ 2순위_____

- 1) 없다
- 2) USIM 이동시 제공하여야 하는 서비스 범위에 MMS를 포함하도록 제도 개선
- 3) IMEI 블랙리스트 제도 도입
- 4) 단말기 유통 규제 제도 강화
- 5) 의무약정상한(2년)기간 축소
- 6) 단말기 보조금 지급 금지
- 7) 단말기 유통망 다변화
- 8) 태블릿 PC USIM 이동성 확보
- 9) 기타 (_____)

D. 추가 배경 질문

DQ1. 귀하의 신제품 구입 행동은 다음 중 어디에 가깝다고 생각하십니까?

다른 사람들이 많이 사용하여 검증된 제품을 산다	<-----	보통이다	----->	다른 사람보다 새로운 제품을 빨리 사고 싶어한다
1)	2)	3)	4)	5)

DQ2. 귀하께서는 제품 구입시 브랜드를 어느 정도 중요하게 생각하십니까?

전혀 중요하지 않다	중요하지 않다	보통이다	중요하다	매우 중요하다
1)	2)	3)	4)	5)

DQ3. 평소 귀하는 가족, 직장 동료, 업무상 만나는 손님을 제외한 다른 사람을 연락 혹은 만나는 정도는 어느 정도입니까?

매우 적다	적은 편이다	보통이다	많은 편이다	매우 많다
1)	2)	3)	4)	5)

DQ4. 실례지만, 귀하께서는 학교를 어디까지 마치셨나요?

- 1) 고졸이하 2) 대학교 재학/대학교 졸업 3) 대학원 재학/대학원 졸업 이상

DQ5. 귀하의 직업은 어떻게 되시나요?

- 1) 자영업 (종업원 9명 이하의 소규모 업소 주인 및 가족 종사자, 개인택시 운전사 등)
- 2) 판매/서비스직 (상점 점원, 보험설계사, 세일즈맨, 이미용사 등)
- 3) 기능/숙련공 (생산라인 근무자, 선반/목공/운전 등 숙련직)
- 4) 일반 작업직 (청소, 배달/운반, 건물 관리/경비 등)
- 5) 농/림/수산업 (농업, 원예, 축산, 임업, 수산업 등)
- 6) 사무직 (기업체 부장 이하, 5급 공무원 이하)
- 7) 기술직 (간호사, 엔지니어 등)
- 8) 경영/관리직 (기업체 임원 이상, 4급 이상 공무원)
- 9) 전문직 (대학 교수, 의사, 법조인, 세무/회계/변리사, 언론인 등)
- 10) 자유직 (예술가, 종교인 등)
- 11) 전업주부
- 12) 학생 13) 무직 14) 기타

DQ6. 귀하는 결혼하셨습니다? 1) 기혼 2) 미혼 3) 기타 (이혼/사별 등)

DQ7. 실례지만, 귀하의 총 월평균 소득은 어떻게 되시나요? (임대소득, 이자소득, 보너스 등을 모두 포함한 소득에 체크해주세요.)

- | | | |
|----------------------|------------------------|-----------------------|
| 1) 100만원 미만 | 2) 100만원 ~ 150만원 미만 | 3) 150만원 ~ 200만원 미만 |
| 4) 200만원 ~ 250만원 미만 | 5) 250만원 ~ 300만원 미만 | 6) 300만원 ~ 350만원 미만 |
| 7) 350만원 ~ 400만원 미만 | 8) 400만원 ~ 450만원 미만 | 9) 450만원 ~ 500만원 미만 |
| 10) 500만원 ~ 700만원 미만 | 11) 700만원 ~ 1,000만원 미만 | 12) 1,000만원 이상(_____) |

지금까지 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.