



GMR 2012-140-018

통신서비스 이용 및 선택에 대한 조사

안녕하세요? 현재 저희 한국갤럽조사연구소에서는 다양한 통신 서비스 이용 및 서비스간 선택에 대한 조사를 실시하고 있습니다. 응답하시는 내용에는 정답이 없으며, 단지 이러한 의견이 몇 %라는 통계를 내는 데만 이용될 뿐 그 외 목적으로는 절대 이용되지 않습니다. 바쁘시겠지만 잠시만 시간을 내 주시면 큰 도움이 되겠습니다. 감사합니다.

- 지역 I : 01. 서울 02. 부산 03. 대구 04. 인천 05. 광주 06. 대전 07. 울산 08. 경기 09. 강원 10. 충북 11. 충남 12. 전북 13. 전남 14. 경북 15. 경남 16. 제주

2012년 5월
한국갤럽 조사 연구소
소장 박무익
담당연구원 한형진

- 지역 II : 01. 대도시 02. 중소도시 03. 읍/면

- 성별 : 1. 남자 2. 여자

- 연령 : 1. 20대 2. 30대 3. 40대 4. 50대

SQ1) 귀하께서는 유선전화 또는 초고속 인터넷 등 귀하택의 통신서비스 가입, 변경 또는 해지시 **의사결정에 어느 정도 관여**하십니까?

- 1. 가입, 해지 및 상품 선택권까지 가지고 있다
- 2. 가입, 해지 및 상품 선택 등에 어느 정도 관여한다
- 3. 전혀 관여하지 않는다 → **면접중단**

SQ2) 성별 :

- 1. 남자
- 2. 여자

SQ3) 실례지만, 귀하의 연세(나이)는 올해 **만**으로 어떻게 되십니까?

만 □□ 세 → **만 20~59 세까지만 면접할 것**

SQ4) 귀하 본인이나 가족 또는 가까운 친척 중에 통신 및 정보기술(IT) 관련 회사나 광고 회사 또는 시장조사 회사에 다니시는 분이 계신가요?

- 1. 예 → **면접중단**
- 2. 아니오

먼저, 통신이나 방송 서비스의 전반적인 이용실태에 대한 질문입니다.

문 1) 다음 중 **귀택에서 현재 가입해 이용하고 계신** 통신/방송 서비스는 무엇 무엇이 있습니까? (**XX 서비스**)
- 유선전화는, **국제전화는 제외**한, **시내 및 시외 전화에 대해서만** 응답해 주십시오.

통신/ 방송 서비스 설명문

1. 시내 및 시외 유선전화
1) KT(olleh/QOOK 집전화) 2) SK브로드밴드(하나로텔레콤 : B 전화) 3) LG유플러스 4) 기타()
2. 유선 초고속 인터넷
1) KT(olleh/QOOK 인터넷 : 메가패스) 2) SK브로드밴드(하나로텔레콤 : B 인터넷) 3) LG유플러스(엑스피드) 4) 지역유선 5) 기타()
3. 인터넷전화
① 인터넷전화는 유선 전화망이 아닌 인터넷을 통해 제공되는 전화 서비스로 기존 유선전화보다 이용요금이 저렴함 ② 기존 유선전화 번호이동을 통해 가입(기존 유선전화 번호유지)할 수도 있으며, 새로운 번호로 가입(070 번호 부여)할 수도 있음
1) KT(olleh/QOOK 인터넷전화) 2) SK브로드밴드(B 인터넷전화) 3) LG유플러스(myLG070) 4) 삼성네트웍스(Wyz070) 5) 기타()
4. 인터넷TV
① 인터넷선을 TV에 연결하여, 실시간 방송, 공중파TV 다시보기, 영화/드라마/스포츠 등의 콘텐츠를 원하는 시간에 시청하는 주문형비디오(VOD) 서비스 ② 인터넷뱅킹, 게임, 노래방, SMS발송 등 다양한 부가서비스를 TV를 통해 이용할 수 있음 ③ 초고속 인터넷에 가입되어 있어야 하며, 매월 기본요금 1만원 정도 부과 (인터넷 이용요금과 별도)
1) KT(olleh/QOOK TV) 2) SK브로드밴드(B tv) 3) LG유플러스(MyLGtv)
5. 지역유선 케이블
6. 위성 디지털 방송 (스카이라이프)
7. 이동전화 (응답자 개인 이동전화 기준임)
1) SK텔레콤 2) KT 3) LG유플러스
8. 모바일 데이터 (전송) 서비스(3G 또는 LTE 모바일 인터넷)
① 스마트폰이나 일반 이동전화에서 이용 가능한 인터넷 서비스 (3G 또는 LTE 모바일 인터넷)로, ② 종량제(이용한 데이터 양에 따른 이용요금부과)나 월 정액제 이용이 가능함. ③ 스마트폰의 무선랜(Wi-Fi)이나 와이브로(Wibro)는 해당 안됨.

다음의 설명문을 자세히 읽어 주십시오.

- 무선랜(Wi-Fi) 설명문**
- 스마트폰이나 일반 이동전화로 이용하는 모바일 데이터(전송) 서비스(3G 또는 LTE 모바일 인터넷)가 아닌,
 - 가정, 사무실, 커피전문점 등 **무선인터넷 중계기(AP)가 설치된 특정한 장소에서만 이용이 가능한** 무선 인터넷 서비스로,
 - 스마트폰, PDA, 노트북 컴퓨터(넷북 등) 등에서 이용 가능함. (일반 이동전화에서는 이용이 불가능함)
- 와이브로(Wibro) 설명문**
- 이동 중에도 초고속 인터넷에 접속할 수 있는 서비스로,
 - 노트북 등에 와이브로 모뎀을 별도로 장착하거나, 와이브로 폰 또는 PMP와 같은 와이브로 단말기를 통해 이용 가능함.
 - 와이브로 서비스는 KT와 SK텔레콤에서 서비스하고 있으며, 서울/수도권, 5대 광역시, 전국 82개 시지역 및 고속도로 등에서 이용이 가능함.

다음 제시된 결합상품 설명문을 보시고 응답해 주십시오.

- 결합상품 설명문**
- ▶ 케이블 TV, 인터넷 TV(IP-TV), 초고속인터넷이나 유선전화 등의 여러 방송/통신상품을 한 **통신회사**에서 **패키지 형태로 일정 요금을 할인받고 이용하는 서비스**
 - ▶ **결합상품 예:**
 - 케이블 TV+초고속인터넷
 - 유선전화+초고속인터넷+이동전화(본인 또는 가족)
 - 초고속인터넷+인터넷전화+인터넷 TV(IP-TV)+이동전화 등
 - ※ 이동전화간 가족 할인 요금제는 **결합상품이 아니며, 현재 살고 있는 집안의 서로 다른 방송/통신서비스 간 결합상품만 해당됨.**
 - ※ **KT, SK와 LG 등 사업자는 케이블 TV를 결합상품으로 이용할 수 없으며, 지역유선 케이블 사업자는 유선전화(인터넷전화는 가능), 인터넷 TV(IPTV)와 이동전화를 결합 상품으로 이용할 수 없음.**
 - ※ **케이블 TV와 위성방송은 결합상품으로 이용할 수 없음.**

문 1-1) 현재 가입하여 이용하고 계신 방송/통신서비스 중, **결합상품(패키지)**으로 이용하고 계시는 서비스가 있습니까?

1. 예 2. 아니오 → **문 1-4)로 갈 것**

문 1-2) (**결합상품을 이용중인 경우**)
그럼, 결합상품은 어느 회사에서 이용중이십니까?
이용중인 결합상품이 2개 이상인 경우, **각각 이용 회사를** 응답해 주십시오.

- SK 텔레콤/SK 브로드밴드
- KT
- LG 유플러스
- 지역유선 케이블 사업자
- 기타()

☞ **2개 이상 응답 확인/통신회사나 케이블 TV 별 보기 제시**
문 1-3) (**결합상품을 이용중인 경우 각각에 대해**)
결합상품으로 이용중인 서비스 **모두** 응답해 주십시오.

KT, SK와 LG 등 사업자는 케이블 TV를 결합상품으로 이용할 수 없으며, 유선방송(케이블 TV) 사업자는 유선전화, 인터넷 TV(IPTV)와 이동전화를 결합상품으로 이용할 수 없습니다. 또한, 위성 디지털 방송(**스카이라이프**)은 KT만 결합상품으로 이용 가능합니다.

문 1-4)는 현재 이용하지 않는 서비스에 대해서만 응답해 주십시오.

문 1-5) (**결합상품 비용 상품에 대해; 시외전화는 모두 질문**)
그럼, 그 (XX 서비스) 회사는 어디입니까? (**단답**)
유선전화는 시내전화와 시외전화 각각 응답해 주십시오.

문 1-6) 그럼, (XX 서비스)의 **월 평균 지출액**은 각각 얼마였습니까?

- 결합상품으로 이용하는 경우, **개별상품 이용요금과 패키지 이용요금 모두** 응답해 주십시오.
- 가능하면 정확한 실제 지출액을 응답해 주시고, 잘 모르시더라도, **대략적인 지출액**을 응답해 주십시오.

문 1-7) (**유선전화와 인터넷전화 질문**)
그럼, (XX 서비스)의 **월 기본요금**은 얼마입니까?

문1) 이용 통신/방송 서비스	문1-2)/문1-5) 이용회사		문1-3-1) 결합상품 구성서비스A	문1-3-2) 결합상품 구성서비스B	문1-6)/문1-7) 월 평균 지출액 (과거 이용도 질문)	
	시내	시외			__만 __천원	__만 __천원
1. 유선전화			1	1	__만 __천원	__만 __천원
2. 초고속인터넷			2	2	__만 __천원	
3. 인터넷전화			3	3	__만 __천원	__만 __천원
4. 인터넷TV(IPTV)			4	4	__만 __천원	
5. 지역유선 케이블			5	5	__만 __천원	
6. 위성 디지털 방송(스카이라이프)			6	6	__만 __천원	
7. 개인 이동전화			7	7	__만 __천원	
8. 모바일 인터넷(3G/LTE 서비스)			8	8	__만 __천원	
9. 기타(가족 이동전화 등)			9	9		
결합상품	결합상품A 회사				__만 __천원	
	결합상품B 회사				__만 __천원	

문 2)는 유선전화 또는 인터넷전화 이용자,
 문 3)은 이동전화 이용자,
 문 5)는 초고속 인터넷 이용자,
 문 6)은 모바일 데이터 서비스 이용자 응답

문 2) (유선전화 또는 인터넷전화를 이용하는 경우)
 귀댁 집전화(유선전화나 인터넷전화)의 월 평균 시내외 통화(받는 것 제외, 거는 것만) 이용비중은 얼마나 됩니까? 이용 비중의 합이 100이 되도록 응답해 주십시오.

구분		월 평균 이용비중
유선 전화	1. 시내통화 이용비중	_____ %
	2. 시외통화 이용비중	_____ %
인터넷 전화	3. 시내통화 이용비중	_____ %
	4. 시외통화 이용비중	_____ %
합계		100 %

■ 스마트폰 설명문
 ① 기존 이동전화 기능 외에, PC처럼 별도의 운영체제(iOS, 안드로이드, 윈도우모바일 등)가 있어, 프로그램이나 애플리케이션(앱) 등의 설치, 사용 및 3G(또는 4G/LTE(엘티아))와 Wi-Fi(와이파이) 같은 무선 인터넷으로 인터넷 검색, 데이터 송수신이 자유로운 고성능 이동전화 단말기임.
 ② 대표적인 스마트폰은 애플 아이폰, 삼성전자 갤럭시S 등이 있음.
 (* 갤럭시노트는 스마트폰, 갤럭시탭은 스마트패드임)

문 3) (이동전화를 이용하는 경우)
 귀하의 이동전화는 스마트폰입니까?

1. 예 (스마트폰임)
 2. 아니오 (스마트폰 아님) → **문 5)로 갈 것**

■ LTE(엘티아; Long Term Evolution) 설명문
 ① LTE(엘티아)는 음성통화를 위해 이용하는 기존의 3G 망(WCDMA, CDMA2000, Wibro 등)에서 한 단계 발전된 무선 이동통신 규격으로, 모바일 데이터를 사용하기 위한 4G 망임.
 ② 4G LTE(엘티아)망을 이용하기 위해서는 LTE(엘티아) 전용 단말기와 전용 요금제 가입이 필요함.
 ③ LTE(엘티아)를 이용하면, 3G에 비해 콘텐츠 다운로드 속도가 약 5배 빨라지며, 2~3배 정도의 고화질로 영상 스트리밍 서비스를 이용할 수 있음. 또한 빠른 데이터 전송 및 반응속도로 모바일 멀티 네트워크 게임도 가능함

문 3-1) 그럼, 귀하의 스마트폰은 LTE(엘티아)폰입니까?
 1. 예 (LTE(엘티아)폰임)
 2. 아니오 (LTE(엘티아)폰아님)

■ 스마트폰 전용 요금제 설명문
 ① 음성통화와 함께, 무선 인터넷 데이터를 많이 사용하는 스마트폰의 특성에 맞춘 요금제로, 월 3만 4천원~9만 4천원의 기본 요금을 내면, 월 일정 수준의 음성통화와 문자메시지, 3G(또는 LTE(엘티아)) 무선 인터넷을 기본 제공하는 요금제임.
 ② LTE(엘티아) 스마트폰은 전용 요금제에 가입해야 사용이 가능함

☞ LTE(엘티아)폰은 설명문만 제시 (문 4는 묻지 않음.)
 문 4) 귀하께서는 스마트폰 전용 요금제에 가입되어 있으십니까?

1. 예 (가입)
 2. 아니오 (비가입) → **문 5)로 갈 것**

문 4-1) (문 4)에서 가입자와 문 3)에서 LTE 폰 이용자(에게) 그럼, 귀하께서는 가입하고 계신 스마트폰 전용 요금제의 기본요금은 얼마입니까?

- 34,000 원 수준
- 44,000 원 수준
- 54,000 원 수준
- 64,000 원 수준
- 74,000 원 수준
- 79,000 원 수준
- 94,000 원 수준
- 기타 (적어주십시오 : _____)

문 5) (초고속인터넷을 이용하는 경우)
 귀하께서 이용하고 계시는 초고속 인터넷의 속도는 다음 중 어떻게 됩니까?

회사	초고속 인터넷 속도(요금제)
1. KT olleh/QOOK 인터넷	11. 10~50메가 (라이트)
	12. 100메가 (스페셜)
	13. 기타 ()
2. SK 브로드밴드 B 인터넷	21. 10~50메가 (스피드)
	22. 100메가 (광랜)
	23. 기타 ()
3. LG 유플러스 엑스피드	31. 10메가 (프라임)
	32. 100메가 (100/광랜)
	33. 기타 ()
4. 지역케이블 TV 인터넷	41. 10메가 (라이트급)
	42. 20~50메가 (미디엄급)
	43. 100메가 (광랜급)
	44. 기타 ()
5. 기타 회사의 초고속 인터넷 속도(요금제) : ()	

문 6) 귀하께서 이동전화로 이용하고 계시는 모바일 데이터 서비스(3G 또는 LTE 모바일 인터넷)는 매월 일정요금을 지불하고 데이터를 이용하는 정액제입니까? 아니면, 이용한 데이터 양 만큼만 요금을 지불하는 종량제입니까?

1. 정액제 (매월 일정요금을 지불하고 데이터 이용)
 2. 종량제 (이용한 데이터 양만큼만 요금 지불)
 → **문 7)로 갈 것**

문 6-1) (문 6)에서 1. 정액제에 응답한 경우)
 그럼, 모바일 데이터 서비스(3G 또는 LTE 모바일 인터넷) 요금제는 데이터 이용량에 제한이 없는 무제한 요금제입니까?

- 무제한 요금제이다
- 무제한 요금제는 아니다

다음은 통신서비스 간 선택에 대한 질문입니다.
다음부터는 가상의 상황을 전제로 한 것이므로, 귀하의
현실과 맞지 않더라도 응답해 주시기 바랍니다.

지금부터는 집전화 이용 요금 인상시, 귀하의 통신서비스
이용행동 변화에 대한 질문입니다.

※ 집전화는 일반 전화선을 이용한 유선전화의 시내/
시외전화와 인터넷망을 이용한 인터넷 전화를 모두
의미합니다.

문 7)은 집전화(유선전화 또는 인터넷전화)를 이용하는
경우만 응답해 주십시오.

다른 사람과 통화를 해야 할 때,
귀하께서 집전화(유선전화와 인터넷전화)와 이동전화를
이용할 수 있는 상황을 가정하고 응답해 주십시오.

문 7) 만약, 이동전화 요금은 현재 수준을 유지하는 반면,
집전화(유선전화/인터넷전화) 요금이 현재 대비
10% 높아진다면, 귀하께서는 시내 또는 시외전화를
어떻게 사용하시겠습니까?

1. 집전화 사용량은 거의 변화가 없을 것이다.
2. 집전화 사용량을 줄이고,
줄인만큼 이동전화 사용량을 늘린다.
3. 집전화는 받는 용도로만 사용하고
(집전화 기본요금은 계속 지출),
거는 전화는 이동전화만 사용한다.
4. 집전화는 해지하고, 이동전화만 사용한다.

문 7-1)은 문 7)에서 2번 (집전화 사용량을 줄인다)에
응답한 경우만 응답해 주십시오.

문 7-1) 그럼, 집전화(유선전화/인터넷전화) 사용량 중, 몇 %
정도를 이동전화로 대신 사용 하시겠습니까?

1. 약 5% (집전화 지출액은 약 5% 증가)
2. 약 10% (집전화 지출액은 현재수준 유지)
3. 약 15% (집전화 지출액은 약 5% 감소)
4. 약 20% (집전화 지출액은 약 10% 감소)
5. 기타(구체적으로 응답해 주십시오 : _____)

다음은 유선전화 이용요금 인상시, 귀하의 통신서비스
이용행동 변화에 대한 질문입니다.

문 8-1)은 유선전화를 이용하는 경우 응답해 주십시오.

가까운 거리에 있는 사람과 시내 통화를 해야 할 때,
귀하께서 유선전화와 인터넷전화를 이용할 수 있는 상황을
가정하고 응답해 주십시오. 또한, 귀하께서 현재 유선전화와
인터넷전화에 모두 가입되어 있는 상황으로 가정하고
응답해 주십시오.

문 8-1) 만약, 인터넷전화 요금은 현재 수준을 유지하는
반면, 유선전화의 시내전화 요금이 현재 대비
10% 높아진다면, 귀하께서는 시내전화를 어떻게
사용하시겠습니까?

1. 유선 시내전화 사용량은
거의 변화가 없을 것이다.
2. 유선 시내전화의 사용량을 줄이고,
줄인만큼 인터넷전화 사용량을 늘린다.
3. 유선 시내전화는 전혀 사용하지 않고
인터넷전화만 이용한다.

문 8-1-1)은 문 8-1)에서 2번 (유선 시내전화 사용량을
줄인다)에 응답한 경우만 응답해 주십시오.

문 8-1-1) 그럼, 유선전화의 시내전화 사용량 중, 몇 % 정도
를 인터넷전화로 대신 사용 하시겠습니까?

1. 약 5% (유선 시내전화 지출액은 약 5% 증가)
2. 약 10% (유선 시내전화 지출액은 현재 수준 유지)
3. 약 15% (유선 시내전화 지출액은 약 5% 감소)
4. 약 20% (유선 시내전화 지출액은 약 10% 감소)
5. 기타(구체적으로 응답해 주십시오 : _____)

문 8-2)는 유선전화만 이용하는 경우만 응답해 주십시오.
(인터넷전화 동시 이용자는 제외)

가까운 거리에 있는 사람과 시내 통화를 해야 할 때,
귀하께서 유선전화와 인터넷전화를 이용할 수 있는 상황을
가정하고 응답해 주십시오. 귀하께서는 현재 유선전화만
가입되어 있는 상황입니다. (인터넷전화는 비가입임.)

문 8-2) 만약, 인터넷전화 요금은 현재 수준을 유지하는
반면, 유선전화의 시내전화 요금이 현재 대비
10% 높아진다면, 귀하께서는 시내전화를 어떻게
사용하시겠습니까?

1. 유선 시내전화 사용량은
거의 변화가 없을 것이다.
2. 유선 시내전화의 사용량을 줄이고,
인터넷전화에 새로 가입하여
줄인만큼 인터넷전화를 사용한다.
3. 유선 시내와 유선 시외전화를 모두 해지하고,
인터넷전화에 새로 가입하여
시내외 통화 모두 인터넷전화만 이용한다

문 8-2-1)은 문 8-2)에서 2번 (유선 시내전화 사용량을
줄인다)에 응답한 경우만 응답해 주십시오.

문 8-2-1) 그럼, 유선전화의 시내전화 사용량 중, 몇 % 정도
를 인터넷전화로 대신 사용 하시겠습니까?

1. 약 5% (유선 시내전화 지출액은 약 5% 증가)
2. 약 10% (유선 시내전화 지출액은 현재 수준 유지)
3. 약 15% (유선 시내전화 지출액은 약 5% 감소)
4. 약 20% (유선 시내전화 지출액은 약 10% 감소)
5. 기타(구체적으로 응답해 주십시오 : _____)

문 9-1)은 유선전화를 이용하는 경우 응답해 주십시오.

먼 거리에 있는 사람과 시외 통화를 해야 할 때, 귀하께서 유선전화와 인터넷전화를 이용할 수 있는 상황을 가정하고 응답해 주십시오. 또한, 귀하께서 현재 유선전화와 인터넷전화에 모두 가입되어 있는 상황으로 가정하고 응답해 주십시오.

- 문 9-1) 만약, 인터넷전화 요금은 현재 수준을 유지하는 반면, 유선전화의 시외전화 요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 시외전화를 어떻게 사용 하시겠습니까?
1. 유선 시외전화 사용량은 거의 변화가 없을 것이다.
 2. 유선 시외전화의 사용량을 줄이고, 줄인만큼 인터넷전화 사용량을 늘린다.
 3. 유선 시외전화는 전혀 이용하지 않고 인터넷전화만 이용한다.

문 9-1-1)은 문 9-1)에서 2번 (시외전화 사용량을 줄인다)에 응답한 경우만 응답해 주십시오.

- 문 9-1-1) 그럼, 유선전화의 시외전화 사용량 중, 몇 % 정도 를 인터넷전화로 대신 사용 하시겠습니까?
1. 약 5% (유선 시외전화 지출액은 약 5% 증가)
 2. 약 10% (유선 시외전화 지출액은 현재 수준 유지)
 3. 약 15% (유선 시외전화 지출액은 약 5% 감소)
 4. 약 20% (유선 시외전화 지출액은 약 10% 감소)
 5. 기타(구체적으로 응답해 주십시오 : _____)

문 9-2)는 유선전화만 이용하는 경우만 응답해 주십시오. (인터넷전화 동시 이용자는 제외)

먼 거리에 있는 사람과 시외 통화를 해야 할 때, 귀하께서 유선전화와 인터넷전화를 이용할 수 있는 상황을 가정하고 응답해 주십시오. 귀하께서는 현재 유선전화만 가입되어 있는 상황입니다. (인터넷전화는 비가입임.)

- 문 9-2) 만약, 인터넷전화 요금은 현재 수준을 유지하는 반면, 유선전화의 시외전화 요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 시외전화를 어떻게 사용하시겠습니까?
1. 유선 시외전화 사용량은 거의 변화가 없을 것이다.
 2. 유선 시외전화의 사용량을 줄이고, 인터넷전화에 새로 가입하여 줄인만큼 인터넷전화를 사용한다.
 3. 유선 시내와 유선 시외전화를 모두 해지하고, 인터넷전화에 새로 가입하여 시내외 통화 모두 인터넷전화만 이용한다.

문 9-2-1)은 문 9-2)에서 2번 (유선 시외전화 사용량을 줄인다)에 응답한 경우만 응답해 주십시오.

- 문 9-2-1) 그럼, 유선전화의 시외전화 사용량 중, 몇 % 정도 를 인터넷전화로 대신 사용 하시겠습니까?
1. 약 5% (유선 시외전화 지출액은 약 5% 증가)
 2. 약 10% (유선 시외전화 지출액은 현재 수준 유지)
 3. 약 15% (유선 시외전화 지출액은 약 5% 감소)
 4. 약 20% (유선 시외전화 지출액은 약 10% 감소)
 5. 기타(구체적으로 응답해 주십시오 : _____)

문 9-3)은 유선전화와 인터넷전화를 동시에 이용하는 경우만 응답해 주십시오.

- 문 9-3) 만약, 다른 회사 유선전화와 모든 회사 인터넷전화 요금은 현재 수준을 유지하는 반면, 현재 가입한 회사의 유선전화 요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 유선전화를 어떻게 사용하시겠습니까?

1. 현재 가입한 유선전화를 그대로 이용한다.
2. 현재 가입한 유선전화를 해지하고 다른 회사 유선전화에 가입한다.
3. 현재 가입한 유선전화를 해지하고 현재 가입한 인터넷전화만 이용한다.

문 9-4)는 유선전화만 이용하는 경우만 응답해 주십시오. (인터넷전화 동시 이용자는 제외)

- 문 9-4) 만약, 다른 회사 유선전화와 모든 회사 인터넷전화 요금은 현재 수준을 유지하는 반면, 현재 가입한 회사의 유선전화 요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 유선전화를 어떻게 사용하시겠습니까?

1. 현재 가입한 유선전화를 그대로 이용한다.
2. 현재 가입한 유선전화를 해지하고 같은 회사의 인터넷전화에 가입한다.
3. 현재 가입한 유선전화를 해지하고 다른 회사의 유선전화에 가입한다.
4. 현재 가입한 유선전화를 해지하고 다른 회사의 인터넷전화에 가입한다.

문 9-4-1) 그럼, 현재 유선전화 회사의 인터넷전화에 가입 하시려는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

1. 그 회사의 서비스에 만족해서
2. 해지와 가입을 한번에 처리할 수 있어서
3. 그 회사의 인터넷전화 요금이 저렴해서
4. 그 회사의 초고속인터넷을 사용하기 때문에 (결합상품 할인 이용가능)
5. 기타(구체적으로 응답해 주십시오 : _____)

다음은 인터넷전화 이용요금 인상시, 귀하의 통신서비스 이용행동 변화에 대한 질문입니다.

문 10-1)은 인터넷전화를 이용하는 경우 응답해 주십시오.

다른 사람과 통화를 해야 할 때, 귀하께서 인터넷전화와 유선전화를 이용할 수 있는 상황을 가정하고 응답해 주십시오. 또한, 귀하께서 현재 인터넷전화와 유선전화에 모두 가입되어 있는 상황으로 가정하고 응답해 주십시오.

- 문 10-1) 만약, 유선전화 요금은 현재 수준을 유지하는 반면, 인터넷전화 요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 인터넷전화를 어떻게 사용하시겠습니까?

1. 인터넷전화 사용량은 거의 변화가 없을 것이다.
2. 인터넷전화 사용량을 줄이고, 줄인만큼 유선전화 사용량을 늘린다.
3. 인터넷전화는 전혀 사용하지 않고, 유선전화만 사용한다.

문 10-1-1)과 문 10-1-1-1)은 문 10-1)에서 1 번에 응답한 경우만 응대해 주십시오.

문 10-1-1) 인터넷전화 요금이 10% 높아져도, 유선전화를 이용하지 않으실 이유는 무엇입니까?

1. 요금이 10% 높아져도 인터넷전화가 유선전화보다는 저렴해서
2. 기능이나 품질 등에 있어서 유선전화 대비 인터넷전화 만족도가 높아서
3. 기타(구체적으로 응답해 주십시오 : _____)

문 10-1-1-1) 그럼, 유선전화 이용요금이 인터넷전화보다 저렴하다면, 유선전화를 이용하실 의향이 있으십니까?

1. 있다
2. 없다

문 10-1-2)과 문 10-1-3)은 문 10-1)에서 2 번 (인터넷전화 사용량을 줄인다)에 응답한 경우만 응대해 주십시오.

문 10-1-2) 그럼, 인터넷전화의 시내전화 사용량 중 몇 % 정도를 유선전화로 대신 사용하시겠습니까?

1. 약 5% (인터넷전화 지출액은 약 5% 증가)
2. 약 10% (인터넷전화 지출액은 현재 수준 유지)
3. 약 15% (인터넷전화 지출액은 약 5% 감소)
4. 약 20% (인터넷전화 지출액은 약 10% 감소)
5. 기타(구체적으로 응답해 주십시오 : _____)

문 10-1-3) 그럼, 인터넷전화의 시외전화 사용량 중 몇 % 정도를 유선전화로 대신 사용하시겠습니까?

1. 약 5% (인터넷전화 지출액은 약 5% 증가)
2. 약 10% (인터넷전화 지출액은 현재 수준 유지)
3. 약 15% (인터넷전화 지출액은 약 5% 감소)
4. 약 20% (인터넷전화 지출액은 약 10% 감소)
5. 기타(구체적으로 응답해 주십시오 : _____)

문 10-2)는 인터넷전화만 이용하는 경우만 응대해 주십시오 (유선전화 동시 이용자는 제외)

다른 사람과 통화를 해야 할 때, 귀하께서 인터넷전화와 유선전화를 이용할 수 있는 상황을 가정하고 응대해 주십시오. 귀하께서는 현재 인터넷전화만 가입되어 있는 상황입니다. (유선전화는 비가입임)

문 10-2) 만약 유선전화 요금은 현재 수준을 유지하는 반면, 인터넷전화 요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 인터넷전화를 어떻게 사용하시겠습니까?

1. 인터넷전화 사용량은 거의 변화가 없을 것이다.
2. 인터넷전화의 사용량을 줄이고, 유선전화에 새로 가입하여 줄인만큼 유선전화를 사용한다.
3. 인터넷전화는 해지하고 유선전화에 새로 가입하여 유선전화만 이용한다.

문 10-2-1)과 문 10-2-1-1)은 문 10-1)에서 1 번에 응답한 경우만 응대해 주십시오.

문 10-2-1) 인터넷전화 요금이 10% 높아져도, 유선전화를 이용하지 않으실 이유는 무엇입니까?

1. 요금이 10% 높아져도 인터넷전화가 유선전화보다는 저렴해서
2. 인터넷전화를 결합상품으로 이용하고 있어, **요금의 이점이나 해지의 어려움이 있기 때문에**
3. 인터넷전화를 해지하고 유선전화에 가입하는 절차가 번거롭거나 부담스러워서 (약정기간 위약금 등)
4. 기능이나 품질 등에 있어서 유선전화 대비 인터넷전화 만족도가 높아서
5. 기타(구체적으로 응답해 주십시오 : _____)

문 10-2-1-1) 그럼, 유선전화 이용요금이 인터넷전화보다 저렴하다면, 유선전화를 이용하실 의향이 있으십니까?

1. 있다
2. 없다

문 10-2-2)와 문 10-2-3)은 문 10-2)에서 2 번 (인터넷전화 사용량을 줄인다)에 응답한 경우만 응대해 주십시오.

문 10-2-2) 그럼, 인터넷전화의 시내전화 사용량 중, 몇 % 정도를 유선전화로 대신 사용하시겠습니까?

1. 약 5% (인터넷전화 지출액은 약 5% 증가)
2. 약 10% (인터넷전화 지출액은 현재수준 유지)
3. 약 15% (인터넷전화 지출액은 약 5% 감소)
4. 약 20% (인터넷전화 지출액은 약 10% 감소)
5. 기타(구체적으로 응답해 주십시오 : _____)

문 10-2-3) 그럼, 인터넷전화의 시외전화 사용량 중, 몇 % 정도를 유선전화로 대신 사용하시겠습니까?

1. 약 5% (인터넷전화 지출액은 약 5% 증가)
2. 약 10% (인터넷전화 지출액은 현재수준 유지)
3. 약 15% (인터넷전화 지출액은 약 5% 감소)
4. 약 20% (인터넷전화 지출액은 약 10% 감소)
5. 기타(구체적으로 응답해 주십시오 : _____)

문 10-3)은 인터넷전화와 유선전화를 동시에 이용하는 경우만 응대해 주십시오.

문 10-3) 만약, 다른 회사 인터넷전화와 모든 회사 유선전화 요금은 현재 수준을 유지하는 반면, 현재 가입한 회사의 인터넷전화 요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 인터넷전화를 어떻게 사용하시겠습니까?

1. 현재 가입한 인터넷전화를 그대로 이용한다.
2. 현재 가입한 인터넷전화를 해지하고 다른 회사 인터넷전화에 가입한다.
3. 현재 가입한 인터넷전화를 해지하고 현재 가입한 유선전화만 이용한다.

문 10-4)는 인터넷전화만 이용하는 경우만 응대해 주십시오 (유선전화 동시 이용자는 제외)

문 10-4) 만약, 다른 회사 인터넷전화와 모든 회사 유선전화 요금은 현재 수준을 유지하는 반면, 현재 가입한 회사의 인터넷전화 요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 인터넷전화를 어떻게 사용하시겠습니까?

1. 현재 가입한 인터넷전화를 그대로 이용한다.
2. 현재 가입한 인터넷전화를 해지하고 같은 회사의 유선전화에 가입한다.
3. 현재 가입한 인터넷전화를 해지하고 다른 회사의 인터넷전화에 가입한다.
4. 현재 가입한 인터넷전화를 해지하고 다른 회사의 유선전화에 가입한다.

문 10-4-1) 그럼, 현재 인터넷전화 회사의 유선전화에 가입하시려는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

1. 그 회사의 유선전화 품질 및 서비스 수준이 가장 좋아서
2. 그 회사의 유선전화 요금이 저렴해서
3. 해지와 가입을 한번에 처리할 수 있어서
4. 그 회사의 초고속인터넷을 사용하기 때문에 (결합상품 할인 이용가능)
5. 기타(구체적으로 응답해 주십시오 : _____)

다음은 이동전화 이용요금 인상시, 귀하의 통신서비스 이용행동 변화에 대한 질문입니다.

문 11)은 이동전화를 이용하는 경우만 응답해 주십시오.

다른 사람과 통화를 해야 할 때, 귀하께서 이동전화와 집전화(유선전화와 인터넷전화)를 이용할 수 있는 상황을 가정하고 응답해 주십시오.

문 11) 만약, 집전화(유선전화/인터넷전화) 요금은 현재 수준을 유지하는 반면, 이동전화 요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 이동전화를 어떻게 사용하시겠습니까?

1. 이동전화 사용량은 거의 변화가 없을 것이다.
2. 이동전화 사용량을 줄이고, 줄인만큼 집전화 사용량을 늘린다.
3. 이동전화는 전혀 사용하지 않고, 집전화만 사용한다.

문 11-1)은 문 11)에서 2번 (이동전화 사용량을 줄인다)에 응답한 경우만 응답해 주십시오.

문 11-1) 그럼, 이동전화 사용량 중, 몇 % 정도를 집전화(유선전화와 인터넷전화)로 대신 사용하시겠습니까?

1. 약 5% (이동전화 지출액은 약 5% 증가)
2. 약 10% (이동전화 지출액은 현재수준 유지)
3. 약 15% (이동전화 지출액은 약 5% 감소)
4. 약 20% (이동전화 지출액은 약 10% 감소)
5. 기타(구체적으로 응답해 주십시오 : _____)

다음은 스마트폰 단말기 월 지불요금 인상시, 귀하의 통신서비스 이용행동 변화에 대한 질문입니다.

문 12)는 스마트폰을 이용하는 경우만 응답해 주십시오.

귀하께서 현재 이용하고 계시는 스마트폰과 일반 이동전화 단말기를 이용할 수 있는 상황을 가정하고 응답해 주십시오.

문 12) 만약, 일반 이동전화 단말기의 월 지불 요금(단말기 할부금+서비스 이용요금)은 현재 수준을 유지하는 반면, 스마트폰의 월 지불 요금(단말기 할부금+서비스 이용요금)이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 현재 이용하고 계시는 스마트폰을 어떻게 사용하시겠습니까?

1. 스마트폰을 그대로 사용한다.
2. 스마트폰을 해지하고, 일반 이동전화 단말기를 대신 사용한다.

문 13)은 LTE(엘티이)가 아닌, 3G 스마트폰을 이용하는 경우만 응답해 주십시오.

귀하께서 현재 이용하고 계시는 스마트폰과 LTE(엘티이) 스마트폰을 이용할 수 있는 상황을 가정하고 응답해 주십시오.

문 13) 만약, LTE(엘티이) 스마트폰의 월 지불 요금(단말기 할부금+서비스 이용요금)은 현재 수준을 유지하는 반면, 현재 사용하고 계시는 3G 스마트폰의 월 지불 요금(단말기 할부금+서비스 이용요금)이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 현재 이용하고 계시는 3G 스마트폰을 어떻게 사용하시겠습니까?

※ 일반적으로 LTE(엘티이)폰의 출고가는 약 90만원대 수준이며, 3G 스마트폰의 출고가는 약 70~80만원 수준입니다.

1. 3G 스마트폰을 그대로 사용한다.
2. 3G 스마트폰을 해지하고, LTE(엘티이) 스마트폰을 대신 사용한다.

문 14)은 LTE(엘티이) 스마트폰을 이용하는 경우만 응답해 주십시오.

귀하께서 현재 이용하고 계시는 LTE(엘티이) 스마트폰과 3G 스마트폰을 이용할 수 있는 상황을 가정하고 응답해 주십시오.

문 14) 만약, 3G 스마트폰의 월 지불 요금(단말기 할부금+서비스 이용요금)은 현재 수준을 유지하는 반면, LTE(엘티이) 스마트폰의 월 지불 요금(단말기 할부금+서비스 이용요금)이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 현재 이용하고 계시는 LTE(엘티이) 스마트폰을 어떻게 사용하시겠습니까?

※ 일반적으로 LTE(엘티이)폰의 출고가는 약 90만원대 수준이며, 3G 스마트폰의 출고가는 약 70~80만원 수준입니다.

1. LTE(엘티이) 스마트폰을 그대로 사용한다.
2. LTE(엘티이) 스마트폰을 해지하고, 3G 스마트폰을 대신 사용한다.

다음은 일반 이동전화 단말기 월 지불요금 인상시, 귀하의 통신서비스 이용행동 변화에 대한 질문입니다.

문 15)는 일반 이동전화 단말기를 이용하는 경우만 응답해 주십시오.

문 15) 만약, 스마트폰의 월 지불 요금(단말기 할부금+서비스 이용요금)은 현재 수준을 유지하는 반면, 일반 이동전화 단말기의 월 지불 요금(단말기 할부금+서비스 이용요금)이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 현재 이용하고 계시는 일반 이동전화 단말기를 어떻게 사용하시겠습니까?

※ 고급형 스마트폰인 갤럭시 S와 iPhone(아이폰) 등의 출고가는 약 80만원 초반대이며, 그 밖의 일반적인 스마트폰의 출고가는 약 70만원 초반대입니다.

1. 일반 이동전화 단말기를 그대로 사용한다.
2. 일반 이동전화 단말기를 해지하고, 스마트폰을 대신 사용한다.

다음은 모바일 데이터 서비스(3G 또는 LTE 모바일 인터넷) 이용요금 인상시, 귀하의 통신서비스 이용행동 변화에 대한 질문입니다.

문 16)은 모바일 데이터 서비스(3G 또는 LTE 모바일 인터넷)를 이용하는 경우만 응답해 주십시오.

귀하께서 모바일 데이터 서비스(3G 또는 LTE 모바일 인터넷)와 유선 초고속 인터넷을 이용하는 상황을 가정하고 응답해 주십시오.

☞ ■ 모바일 데이터 서비스 설명문 제시

문 16) 만약, 초고속 인터넷 요금은 현재 수준을 유지하는 반면, 모바일 데이터 서비스(3G 또는 LTE 모바일 인터넷) 정액요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 이동전화 모바일 데이터 서비스 요금제를 어떻게 사용하시겠습니까?

1. 인상된 모바일 데이터 서비스 요금제를 그대로 사용할 것이다.
2. 인상된 모바일 데이터 서비스 요금제를 더싼 요금제로 바꿀 것이다. (초고속인터넷 사용량은 그대로 유지 또는 늘린다.)
3. 모바일 데이터 서비스가 포함되지 않는 요금제(일반요금제 등)에 가입하고, 초고속 인터넷만 사용한다.

문 16-1)은 문 16)에서 2번(모바일 데이터 서비스를 더싼 요금제로 바꾼다)에 응답한 경우만 응답해 주십시오.

문 16-1) 그럼, 모바일 데이터 서비스(3G 또는 LTE 모바일 인터넷) 요금제를 어느 정도 더싼 요금제로 바꾸시겠습니까?

1. 인상된 요금제보다 약 5% 더싼 요금제 (이용가능 데이터 양도 약 5% 감소/ 월평균 지출액은 약 5% 증가)
2. 인상된 요금제보다 약 10% 더싼 요금제 (이용가능 데이터 양도 약 10% 감소/ 월평균 지출액은 현재 수준을 유지)
3. 인상된 요금제보다 약 15% 더싼 요금제 (이용가능 데이터 양도 약 15% 감소/ 월평균 지출액은 약 5% 감소)
4. 인상된 요금제보다 약 20% 더싼 요금제 (이용가능 데이터 양도 약 20% 감소/ 월평균 지출액은 약 10% 감소)
5. 기타(구체적으로 응답해 주십시오 : _____)

문 17)은 모바일 데이터 서비스(3G 또는 LTE 모바일 인터넷)를 이용하는 경우만 응답해 주십시오.

귀하께서 모바일 데이터 서비스(3G 또는 LTE 모바일 인터넷)와 모뎀형 단말을 이용한 무선인터넷(와이브로 등)을 이용할 수 있는 상황을 가정하고 응답해 주십시오.

문 17) 만약, 모뎀형 단말을 이용한 무선인터넷(와이브로 등) 요금은 현재 수준을 유지하는 반면, 모바일 데이터 서비스(3G 또는 LTE 모바일 인터넷) 요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 모바일 데이터 서비스 요금제를 어떻게 사용하시겠습니까?

1. 인상된 모바일 데이터 서비스 요금제를 그대로 사용할 것이다.
2. 인상된 모바일 데이터 서비스 요금제를 더싼 요금제로 바꿀 것이다. (모뎀형 단말을 이용한 무선인터넷 사용량은 그대로 유지 또는 늘린다.)
3. 모바일 데이터 서비스가 포함되지 않는 요금제(일반요금제 등)에 가입하고, 모뎀형 단말을 이용한 무선인터넷만 사용한다.

문 17-1)은 문 17)에서 2번(모바일 데이터 서비스를 더싼 요금제로 바꾼다)에 응답한 경우만 응답해 주십시오.

문 17-1) 그럼, 모바일 데이터 서비스(3G 또는 LTE 모바일 인터넷) 요금제를 어느 정도 더싼 요금제로 바꾸시겠습니까?

1. 인상된 요금제보다 약 5% 더싼 요금제 (이용가능 데이터 양도 약 5% 감소/ 월평균 지출액은 약 5% 증가)
2. 인상된 요금제보다 약 10% 더싼 요금제 (이용가능 데이터 양도 약 10% 감소/ 월평균 지출액은 현재 수준을 유지)
3. 인상된 요금제보다 약 15% 더싼 요금제 (이용가능 데이터 양도 약 15% 감소/ 월평균 지출액은 약 5% 감소)
4. 인상된 요금제보다 약 20% 더싼 요금제 (이용가능 데이터 양도 약 20% 감소/ 월평균 지출액은 약 10% 감소)
5. 기타(구체적으로 응답해 주십시오 : _____)

지금부터는 유선 초고속 인터넷 이용요금 인상시, 귀하의 인터넷 이용행동 변화에 대한 질문입니다.

문 18)은 초고속 인터넷을 이용하는 경우만 응답해 주십시오.

귀하께서 초고속 인터넷과 모바일 데이터 서비스 (3G 또는 LTE 모바일 인터넷)를 이용할 수 있는 상황을 가정하고 응답해 주십시오.

- 문 18) 만약, 모바일 데이터 서비스(3G 또는 LTE 모바일 인터넷) 요금은 현재 수준을 유지하는 반면, 유선 초고속 인터넷 요금이 현재 대비 10% 높아 진다면, 귀하께서는 유선 초고속 인터넷을 어떻게 사용하시겠습니까?
1. 초고속 인터넷을 그대로 사용한다.
 2. 초고속 인터넷은 해지하고, 모바일 데이터 서비스를 대신 사용한다.

문 18-1)은 문 18)에서 1 번에 응답한 경우만 응답해 주십시오.

- 문 18-1) 모바일 데이터 서비스(3G 또는 LTE 모바일 인터넷)를 이용하지 않으시려는 가장 큰 이유는 무엇입니까?
1. 유선 초고속 인터넷에 만족하기 때문에
 2. 품질을 신뢰할 수 없어서
 3. 외부에서 이동중에 모바일 인터넷을 이용할 필요가 없어서
 4. 속도가 느려서
 5. 이용이 번거로워서
 6. 이용요금 또는 통신비(단말기, 부가서비스 등 포함)가 비싸서
 7. 다운로드 할 수 있는 용량이 적어서
 8. 요금절감이 충분하지 않아서
 9. 기타 (응답해 주십시오 : _____)

문 19)는 초고속 인터넷을 이용하는 경우만 응답해 주십시오.

귀하께서 초고속 인터넷과 모델형 단말을 이용한 무선인터넷(와이브로 등)을 이용할 수 있는 상황을 가정하고 응답해 주십시오.

- 문 19) 만약, 모델형 단말을 이용한 무선인터넷(와이브로 등) 요금은 현재 수준을 유지하는 반면, 유선 초고속 인터넷의 요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 유선 초고속 인터넷을 어떻게 사용하시겠습니까?
1. 초고속 인터넷을 그대로 사용한다.
 2. 초고속 인터넷은 해지하고, 모델형 단말을 이용한 무선인터넷을 대신 사용한다.

- 문 19-1) 모델형 단말을 이용한 무선인터넷(와이브로 등)을 이용하지 않으시려는 가장 큰 이유는 무엇입니까? 하나만 응답해 주십시오.
1. 유선 초고속 인터넷에 만족하기 때문에
 2. 품질을 신뢰할 수 없어서
 3. 외부에서 이동중에 초고속 인터넷을 이용할 필요가 없어서
 4. 속도가 느려서
 5. 이용이 번거로워서
 6. 이용요금 또는 통신비(단말기, 부가서비스 등 포함)가 비싸서
 7. 다운로드 할 수 있는 용량이 적어서
 8. 요금절감이 충분하지 않아서
 9. 기타 (응답해 주십시오 : _____)

다음은 귀하의 인터넷 사이트, 포털 및 각종 인터넷 상의 광고나 콘텐츠 등 인터넷 이용행동에 대한 질문입니다.

먼저, 인터넷 사이트 이용에 대한 질문입니다.

- 문 20) 귀하께서는 인터넷 사이트하면, 어떤 어떤 인터넷 사이트가 생각나십니까? 생각나는 순서대로 3개 까지 응답해 주십시오. 여기서 인터넷 사이트는 모바일 접속용 사이트는 제외한, 인터넷 사이트만 해당됩니다.

순서	인터넷 사이트명
1	
2	
3	

- 문 21) 그럼, 인터넷 포털 사이트하면, 어떤 어떤 인터넷 포털 사이트가 생각나십니까? 생각나는 순서대로 3개까지 응답해 주십시오.

순서	인터넷 포털 사이트명
1	
2	
3	

- 문 22) 그럼, 귀하의 인터넷 포털 사이트 대 그 외 인터넷 사이트의 이용 비중은 각각 얼마나 됩니까?

구분	이용비중
1. 인터넷 포털 사이트	%
2. 그 외 인터넷 사이트	%
합계	100%

다음은 귀하께서 이용하시는 인터넷 포털 사이트에 대한 질문입니다.

- 문 23-1) 귀하께서 평소 이용하시는 인터넷 포털 사이트는 무엇 무엇이 있습니까?
- 문 23-2) (문 23-1)에서 인터넷 포털이 2개 이상인 경우) 그럼, 평소 이용하시는 인터넷 포털 사이트의 이용 비중은 각각 얼마나 됩니까?
- 문 23-3) (문 23-1)에서 인터넷 포털이 2개 이상인 경우) 그 중 귀하께서 주로 이용하시는 인터넷 포털 사이트는 무엇입니까? (XX 포털 사이트)

포털 사이트	문23-1) 이용경험 포털	문23-2) 포털 이용비중	문23-3) 주이용 포털
1. 네이버	1	%	1
2. 다음	2	%	2
3. 네이버(엠펙스 포함)	3	%	3
4. 이투스	4	%	4
5. 구글	5	%	5
6. 드림위즈	6	%	6
7. 세이클럽	7	%	7
8. 조인스MSN	8	%	8
9. 피란	9	%	9
10. 드림엑스(하나포스)	10	%	10
11. 천미안20	11	%	11
12. 코리아닷컴	12	%	12
13. 기타	13	%	13

문 23-4) (문 23-3)의 주이용 인터넷 포털 사이트에 대해 귀하께서 (XX 포털)을 주로 이용하시는 가장 큰 이유는 무엇입니까? 그 다음 이유는 무엇입니까?

1. 검색기능이 우수해서
2. 커뮤니티(카페나 블로그 등)나 소셜 네트워크 등 서비스 이용이 편리해서
3. 이메일 서비스를 이용해서
4. 쇼핑 서비스를 잘 이용해서
5. 뉴스/스포츠 정보 서비스가 우수해서
6. 재테크/금융정보나 각종 생활정보가 우수해서
7. 영화(동영상), 음악, 만화 등 서비스가 우수해서
8. 포털 제공 게임을 자주 이용해서
9. 습관적으로
10. 기타 (_____)

문 23-5) 귀하께서는 (XX 포털)에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?



다음은 귀하께서 이용하시는 인터넷 비포털 사이트에 대한 질문입니다.

문 24-1) 귀하께서 평소 이용하시는 포털이 아닌 인터넷 사이트는 다음중 어디 어디에 해당됩니까?

문 24-2) (문 24-1)에서 인터넷 사이트가 2 개 이상인 경우 그림, 평소 이용하시는 인터넷 사이트의 이용 비중은 각각 얼마나 됩니까?

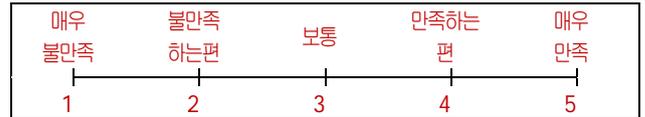
문 24-3) (문 24-1)에서 인터넷 사이트가 2 개 이상인 경우 그 중 귀하께서 주로 이용하시는 인터넷 사이트는 어디입니까? (XX 사이트)

포털 사이트	문24-1) 이용경험 사이트	문24-2) 사이트 이용비중	문24-3) 주이용 사이트
01. 금융 (뱅킹, 증권 등)	1	%	1
02. 교육 (강의, e-book 등)	2	%	2
03. 엔터테인먼트 (음악, 동영상, 게임 등)	3	%	3
04. 정보 (뉴스, 생활정보 등)	4	%	4
05. 쇼핑 (온라인 쇼핑, 소셜커머스 등)	5	%	5
06. 기타	6	%	6

문 24-4) (문 24-3)의 주이용 인터넷 사이트에 대해 귀하께서 (XX 사이트)을 주로 이용하시는 가장 큰 이유는 무엇입니까? 그 다음 이유는 무엇입니까?

1. 검색기능이 우수해서
2. 커뮤니티나 소셜 네트워크 등 서비스 이용이 편리해서
3. 전문적인 정보습득을 위해
4. 학습이나 업무 등에 필요해서
5. 습관적으로
6. 기타 (_____)

문 24-5) 귀하께서는 (XX 사이트)에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?



다음은 인터넷 정보탐색 행동에 대한 질문입니다.

문 25-1) 귀하께서는 일상 생활에 필요한 **일반적인 정보나 콘텐츠**를 주로 어떤 방법으로 찾아보십니까? (단답)

1. 인터넷 포털 사이트 검색창에서 우선 검색 (검색 결과로 나온, 링크나 정보/콘텐츠 활용)
2. 인터넷 포털 사이트에서 필요한 정보/콘텐츠를 직접 찾기(검색창 검색 비용)
3. 포털이 아닌 인터넷 사이트에서 필요한 정보/콘텐츠 직접 찾기(각종 전문 사이트 등)
4. TV 나 라디오 등 방송매체를 통해
5. 신문/잡지 등 각종 인쇄매체를 통해
6. 백과사전/논문 등 전문자료를 통해
7. 주위 사람에게 물어봐서
8. 기타 (_____)

문 25-2) 그럼, 육아, 자녀교육, 업무나 학업 등에 필요한 **전문적인 정보나 콘텐츠**는 주로 어떤 방법으로 찾아보십니까? (단답)

1. 인터넷 포털 사이트 검색창에서 우선 검색 (검색 결과로 나온, 링크나 정보/콘텐츠 활용)
2. 인터넷 포털 사이트에서 필요한 정보/콘텐츠를 직접 찾기(검색창 검색 비용)
3. 포털이 아닌 인터넷 사이트에서 필요한 정보/콘텐츠 직접 찾기(각종 전문 사이트 등)
4. TV 나 라디오 등 방송매체를 통해
5. 신문/잡지 등 각종 인쇄매체를 통해
6. 백과사전/논문 등 전문자료를 통해
7. 주위 사람에게 물어봐서
8. 기타 (_____)

다음은 인터넷 포털 사이트 검색 서비스에 대한 질문입니다.

☞ 검색창 보기자료 제시

문 26) 귀하께서는 평소 인터넷 사이트를 어떻게 찾아가십니까? 인터넷 사이트 주소(예 : www.gallup.co.kr)를 ① **아실 때와** ② **모르실 때** 각각, 찾아가는 방법별 비중의 합이 100이 되도록 응답해 주십시오.

구분	① 주소를 알 때	② 주소를 모를 때
1. 인터넷 포털 사이트 검색창에서 검색 후, 검색결과 링크를 통해	%	%
2. 인터넷 주소창에 주소를 직접 입력해서	%	%
3. 기타(인터넷 탐색기 즐겨찾기에 등록된 사이트나 배너광고 등)	%	%
합계	100%	100%

문 27) 귀하께서는 인터넷 포털 사이트 검색창에서 필요한 **링크, 정보 또는 콘텐츠**를 검색해 찾아보신 경험이 있으십니까?

1. 예 (있다)
2. 아니오 (없다) → **문 31)로 갈 것**

문 28) (문 26)의 ① 또는 ②에서 **1. 응답이 1% 이상 이거나 문 27)에서 1.에 응답한 경우**
 그럼, 인터넷 포털 사이트의 검색창에서 **검색한 결과로 제시된 링크, 정보 또는 콘텐츠 중, 주로 어떤 결과를 먼저 찾아보십니까?**

1. 순위 상위 3 개의 검색결과를 주로 찾아본다.
2. 순위가 높은 검색결과부터 **원하는 결과가 나올 때까지** 찾아본다.
3. 순위와 관계없이, 제시된 검색 결과중, **무작위로** 찾아본다.
4. 기타 (적을 것 : _____)

문 29) 다음은 인터넷 포털의 검색창을 이용한 검색에 대해 귀하께서 어느 정도 만족하시는지 묻는 질문입니다. 다음 각 항목별로 응답해 주십시오.



검색창 검색 서비스 평가항목	만족도
1. 검색결과 정확성	
2. 검색결과의 다양성	
3. 검색결과의 전문성	
4. 검색결과 양(결과 개수)	
5. 검색결과 신속성(한번에 빨리 결과를 보여주는지 여부)	
6. 검색결과 가독성(보기 편하게 잘 정리되어 있는지 여부)	
8. 검색결과 특화서비스(이미지, 동영상, UCC 등)	

문 30) 그럼, 모든 점을 고려해 보았을 때, 귀하께서는 인터넷 포털 사이트의 검색창 검색에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?



문 30-1) (문 30)에서 1 또는 2. 불만족에 응답한 경우) 그렇게 생각하시는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

1. 검색결과가 정확하지 않아서
2. 검색결과가 다양하지 않아서
3. 검색결과가 전문적이지 못해서
4. 검색결과 양이 많지 않아서
5. 검색결과가 신속하지 못해서 (한번에 빨리 결과를 보여주는지 여부)
6. 검색결과 가독성이 낮아서 (보기 편하게 잘 정리되는지 여부)
7. 검색결과 특화 서비스가 부족해서 (이미지, 동영상, UCC 등)
8. 해당 포털의 서비스를 중심으로 검색결과가 나타나서
9. 검색결과에 광고가 많아서
10. 검색결과에 있는 광고가 신경쓰여서
11. 기타 ()

다음은 귀하의 광고이용 행동에 대한 질문입니다.

문 31-1) 귀하께서는 평소 광고를 어떤 어떤 매체를 통해 듣거나 보십니까? (중복응답)

1. TV/라디오 등 방송광고
2. 신문/잡지 등 인쇄광고
3. 빌딩/대중교통 등 옥외광고
4. 인터넷 포털 사이트 내 광고
5. 인터넷 포털 사이트 외의 인터넷 사이트 광고
6. 인터넷 이메일 광고
7. 기타 ()

문 31-2) 그럼, 귀하께서는 어떤 매체의 광고를 가장 선호하십니까? (단답)

1. TV/라디오 등 방송광고
2. 신문/잡지 등 인쇄광고
3. 빌딩/대중교통 등 옥외광고
4. 인터넷 포털 사이트 내 광고
5. 인터넷 포털 사이트 외의 인터넷 사이트 광고
6. 인터넷 이메일 광고
7. 기타 ()

문 32) 다음은 여러 광고매체에 대해 귀하께서 어떻게 생각하시는지 묻는 질문입니다. 다음 각 항목별로 해당 된다고 생각하시는 광고매체 모두 응답해 주십시오.

평가항목	방송 광고	인쇄 광고	옥외 광고	인터넷 광고
1.광고가 시선을 끈다				
2.광고내용에 신뢰가 간다				
3.광고 상품/서비스에 호감을 갖게 한다				
4.광고가 고급스러워 보인다				
5.광고가 차별화된 느낌이다				
6.전반적으로 호감이 간다				

인터넷 포털 사이트의 광고는 다음과 같이 노출광고, 검색광고와 키워드 광고 등 3가지가 있습니다.

☞ 노출광고/검색광고/키워드광고 예시 제시

문 33) 귀하께서는 인터넷 포털 사이트의 광고를 통해 서비스나 상품을 구매해 보신 경험이 있습니까?

1. 예 (있다)
2. 아니오 (없다) → 문 35-1)로 갈 것

문 34) 그럼, 노출광고, 검색광고나 키워드 광고 중, 무엇을 이용해 보셨습니까? 모두 응답해 주십시오.

1. 노출광고
2. 검색광고
3. 키워드 광고

문 34-1) (이용경험 광고 각각에 대해) 그럼, 어떤 상품/서비스를 구입해 보셨습니까? 가장 최근을 기준으로 2개까지 응답해 주십시오.

광고구분	구매 상품/서비스
노출광고	1. 2.
검색광고	
키워드광고	1. 2.

문 35-1) 귀하께서는 인터넷 포털 사이트의 노출광고를 어느 정도 선호하십니까?



문 35-2) 그럼, 귀하께서는 인터넷 포털 사이트의 검색광고를 어느 정도 선호하십니까?



문 35-3) 그럼, 귀하께서는 인터넷 포털 사이트의 키워드 광고를 어느 정도 선호하십니까?



문 36) 네이버, 다음 등 국내 대표적인 인터넷 포털 사이트에서는 각종 지도 및 위치 정보 서비스를 제공하고 있습니다. 귀하께서는 이러한 지도 및 위치 정보 서비스를 이용해 보신 경험이 있으십니까?

1. 예 (있다)
2. 아니오 (없다) → 문 38)로 갈 것

☞ 지도/위치정보 서비스 보기 자료 제시

문 37) 그럼, 일부 인터넷 포털 사이트의 지도 및 위치 정보 검색 결과로 나타나는 각종 장소가 대부분 광고라는 사실을 알고 계셨습니까?

1. 예 (알고 있었다)
2. 아니오 (몰랐다)

다음은 온라인 쇼핑에 대한 질문입니다.

문 38) 귀하께서는 온라인 쇼핑물하면, 어떤 온라인 쇼핑물 사이트가 생각나십니까? 생각하시는 순서대로 3개 까지 응답해 주십시오.

순서	온라인 쇼핑물 사이트명
1	
2	
3	

문 39) 귀하께서 온라인(인터넷) 쇼핑물을 이용해 보신 경험이 있습니까?

1. 예 (이용)
 2. 아니오 (비이용) → **문 43)으로 갈 것**

문 39-1) 귀하의 전체 쇼핑 비중을 100으로 보았을 때, 온라인 쇼핑, TV 홈쇼핑과 (백화점, 대형 할인점 등) 일반 매장 쇼핑의 비중은 각각 어떻게 됩니까?

구분	이용비중
1. 온라인 쇼핑(인터넷 쇼핑)	%
2. TV 홈쇼핑	%
2. 일반매장(백화점, 대형 할인점 등)	%
합계	100%

문 40) (문 39-1)에서 1.의 응답이 1% 이상인 경우 귀하께 온라인 쇼핑물을 이용하시는 가장 큰 이유는 무엇입니까? 그 다음 이유는 무엇입니까?

- 매장방문을 하지 않아도 되서
- 가격이 저렴해서
- 상품 검색이 편리해서(상품분류 명확 등)
- 쇼핑물의 상품정보나 사용후기가 잘 정리되어 있어서(상품 선택에 도움이 되서)
- 다양한 상품을 구매할 수 있어서
- 상품 품질이 좋아서
- 최신 상품을 구매할 수 있어서
- 주문/결제/배송 과정이 편리해서
- 사후처리 과정(반품/교환/취소/상담)이 편리해서
- 쿠폰, 포인트, 마일리지, 이벤트 등의 할인/적립 혜택이 많아서
- 기타 (적을 것 : _____)

문 41) 귀하께서 온라인 쇼핑을 통해 주로 구매하시는 상품은 무엇 무엇이 있습니까? 그럼, TV 홈쇼핑이나 (백화점, 대형 할인점 등) 일반 매장에서 주로 구매하시는 상품은 무엇 무엇이 있습니까? (중복응답)

상품구분	문41-1) 온라인 쇼핑물	문41-2) TV 홈쇼핑	문41-3) 일반 매장
1. 일반패션	1	1	1
2. 명품패션	2	2	2
3. 패션잡화(지갑, 벨트 등)	3	3	3
4. 명품잡화(핸드백 등)	4	4	4
5. 시계/주얼리(보석)	5	5	5
6. 화장품	6	6	6
7. 명품 화장품	7	7	7
8. 디지털 제품/PC	8	8	8
9. 영상생활기전	9	9	9
10. 생활용품	10	10	10
11. 유아용품	11	11	11
12. 가구/침구	12	12	12
13. 신선식품	13	13	13
14. 가공식품	14	14	14
15. 건강다이어트 식품	15	15	15
16. 스포츠/아웃도어	16	16	16
17. 여행/도서/문구 등	17	17	17
18. 영화/연극/공연 티켓 등	18	18	19
19. 기타(_____)	19	19	19

문 42) 귀하께서는 온라인 쇼핑물에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?



문 42-1) (문 42)에서 1 또는 2. 불만족에 응답한 경우 그렇게 생각하시는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- 구매 전, 실제 상품을 직접 볼 수 없어서
- 가격이 비싸서
- 상품 검색이 불편해서
- 쇼핑물의 상품정보가 부실해서 (상품 선택에 도움이 되지 않음)
- 다양한 상품을 구매할 수 없어서
- 상품 품질이 낮아서
- 최신 상품을 구매할 수 없어서
- 주문/결제/배송 과정이 불편해서
- 사후처리 과정(반품/교환/취소/상담)이 불편해서
- 쿠폰, 포인트, 마일리지, 이벤트 등의 할인/적립 혜택이 별로 없어서
- 기타 (적을 것 : _____)

문 43) 다음은 온라인 쇼핑물, TV 홈쇼핑과 일반매장에 대해 귀하께서 어떻게 생각하시는지 묻는 질문입니다. 다음 각 항목별로 해당된다고 생각하시는 **쇼핑장소**에 모두 응답해 주십시오.

평가항목	온라인 쇼핑물	TV 홈쇼핑	일반 매장
1. 이용이 편리하다(상품 정보 등)			
2. 신뢰가 간다			
3. 가격이 저렴하다			
4. 다양한 상품을 구매할 수 있다			
5. 상품 품질이 좋다			
6. 최신 상품을 구매할 수 있다			
7. 고객서비스가 우수하다(AS/상담 등)			
8. 고객 혜택이 우수하다(이벤트 등)			
9. 전반적으로 선호한다			

마지막으로, 자료분류용 질문입니다.

D1) 실례지만, 귀하의 직업은 무엇입니까?

01. 자영업 (종업원 9명이하 소규모업소 주인/가족종사자)
02. 판매/서비스직 (상점점원, 세일즈맨 등)
03. 기능/숙련공 (운전사, 선반/목공, 숙련공 등)
04. 일반직업직 (토목 현장직업/정소/수위/육체노동 등)
05. 사무/기술직 (일반회사 사무직/기술직, 교사, 향회사 등)
06. 경영/관리직 (5급이상 공무원/교장/기업체 부장 이상 등)
07. 전문/자유직 (대학교수/의사/변호사/예술가/종교가 등)
08. 전업주부
09. 학생
10. 무직
11. 기타 (_____)

D2) 현재 귀댁의 가족은 모두 몇 명입니까?
귀하 포함해서 응답해 주십시오.

명

D3) OO님께서 살고 계신 주택은 어떤 종류입니까?

1. 단독주택
2. 다가구주택
3. 아파트
4. 다세대/연립주택/빌라
5. 오피스텔/상가주택
6. 기타 (_____)

D4) 현재 귀댁의 월평균 총수입은 얼마나 되나요?
보너스, 이자수입 등 모든 수입을 합해서 응답해 주십시오.

01. 월 99만원 이하
02. 월 100 - 199만원
03. 월 200 - 299만원
04. 월 300 - 399만원
05. 월 400 - 499만원
06. 월 500 - 599만원
07. 월 600 - 699만원
08. 월 700 - 799만원
09. 월 800 - 899만원
10. 월 900 - 999만원
11. 월 1,000만원 이상

끝까지 조사에 협조해 주셔서 감사합니다.