



GMR 2012-104-018

통신서비스 사용 및 태도에 대한 조사

안녕하세요? 현재 저희 한국갤럽조사연구소에서는 다양한 통신 서비스 사용 현황 및 소비자 인식에 대한 조사를 실시하고 있습니다. 응답하시는 내용에는 정답이 없으며, 단지 이러한 의견이 몇 %라는 통계를 내는 데만 사용될 뿐 그 외 목적으로는 절대 사용되지 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 6월
 한국갤럽조사연구소
 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 초고속인터넷 등 귀하
 님의 통신서비스 가입, 변경 또는 해지시 **의사결정에 어느 정도 관여하십니까?**

- 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 사용실태에 대한 질문입니다.

문 1. 다음 중 **귀댁에서 현재 가입해 사용하고 계신** 통신/방송 서비스는 무엇 무엇이 있습니까?
(XX 서비스)

- 유선전화는, 국제전화는 제외한, 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 : olleh인터넷, QOOK 인터넷, 메가패스
- 2) SK브로드밴드(하나로텔레콤) : B 인터넷
- 3) LG유플러스(LG과워콤) : 엑스피드
- 4) 지역케이블TV 인터넷
- 5) 기타()

3. 인터넷전화

- ① 인터넷전화는 유선 전화망이 아닌 인터넷을 통해 제공되는 전화 서비스로 기존 유선전화보다 사용요금이 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 사용할 수 있음
- ③ 초고속 인터넷에 가입되어 있어야 하며, 매월 기본요금 1만원 정도 부과 (인터넷 사용요금과 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
- 4) MVNO (CJ헬로우모바일 등)

다음 제시된 결합상품 설명문을 보시고 응답해 주십시오.

■ 결합상품 설명문

▶ 케이블 TV, 인터넷 TV(IP-TV), 초고속인터넷이나 유선전화 등의 여러 방송/통신상품을 한 통신사에서 패키지 형태로 일정 요금을 할인받고 사용하는 서비스

▶ **결합상품 예:**

- 케이블 TV+초고속인터넷
- 유선전화+초고속인터넷+이동전화(본인 또는 가족)
- 초고속인터넷+인터넷전화+인터넷 TV(IP-TV)+이동전화 등

※ 이동전화간가족 할인 요금제는 결합상품이 아니며, 현재 살고 있는 집안의 서로 다른 방송/통신서비스 간 결합상품만 해당됨.

※ KT, SK 와 LG 등 사업자는 케이블 TV 를 결합상품으로 사용할 수 없으며, 지역유선 케이블 사업자는 유선전화, 인터넷 TV(IPTV)와 이동전화를 결합상품으로 사용할 수 없음.

※ 케이블 TV 와 위성방송은 결합상품으로 사용할 수 없음.

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

1. 예 2. 아니오 → **문 2-3.으로 갈 것**

문 2-1. (**결합상품을 사용중인 경우만**)
 그럼, 결합상품은 어느 회사에서 사용중이십니까?
 사용중인 결합상품이 2개 이상인 경우, 각각 사용 회사를 응답해 주십시오.

1. SK 텔레콤/SK 브로드밴드
2. KT
3. LG 유플러스
4. 지역유선 케이블 사업자
5. 기타()

☞ **2개 이상 응답 확인/통신회사나 케이블 TV 별 보기 제시**

문 2-2. (**결합상품을 사용중인 경우 각각에 대해**)
 결합상품으로 사용중인 서비스 모두 응답해 주십시오.

KT, SK 와 LG 등 사업자는 케이블 TV 를 결합상품으로 사용할 수 없으며, 유선방송(케이블 TV) 사업자는 유선전화, 인터넷 TV(IPTV)와 이동전화를 결합상품으로 사용할 수 없습니다.

문 2-3. (**결합상품 비사용 상품에 대해; 시외전화는 모두 질문**)
 그럼, 그 (XX 서비스) 회사는 어디입니까? (단답)
 유선전화는 시내전화와 시외전화 각각 응답해 주십시오.

문 3. 그럼, (XX 서비스)의 월 평균 지출액은 각각 얼마입니까?
 ① 결합상품으로 사용하는 경우, 개별상품 사용요금과 패키지 사용요금 모두 응답해 주십시오.
 ② 가능한 면 정확한 실제 지출액을 응답해 주시고, 잘 모르는 경우, 대략적인 지출액을 응답해 주십시오.

☞ **유선전화는 시내/시외전화 분리하여 질문**

문1. 통신/방송 서비스 사용 여부	문2-1/ 문2-3. 서비스 회사		문2-2-1. 결합상품 서비스A	문2-2-2. 결합상품 서비스B	문3. 월 평균 사용요금	
	시내전화	시외전화			시내전화	시외전화
1. 유선전화			1	1	__만 __천원	__만 __천원
2. 초고속인터넷			2	2	__만 __천원	
3. 인터넷전화			3	3	__만 __천원	
4. 인터넷TV(IP-TV)			4	4	__만 __천원	
5. 케이블TV방송			5	5	__만 __천원	
6. 위성 디지털 방송			6	6	__만 __천원	
7. 개인 이동전화			7	7	__만 __천원	
8. 기타			8	8		
결합상품	A회사				__만 __천원	
	B회사				__만 __천원	

문 4-1. 귀하께서는 시외전화를 얼마나 자주 이용하십니까?

- 1. 전혀 이용하지 않음
- 2. 월 1회 이하
- 3. 월 2~3회 정도
- 4. 주 1회 정도
- 5. 주 2~4회 정도
- 6. 주 5회 이상 (매일)

문 4-1-1. (문 4-1.에서 2번 이상 응답한 경우만)
그럼, 시외전화를 1회 평균 얼마나 통화하십니까?

1회 평균 □시간 □0분 정도 통화

문 4-2. 그럼, 국제전화는 얼마나 자주 이용하십니까?

- 1. 전혀 이용하지 않음
- 2. 월 1회 이하
- 3. 월 2~3회 정도
- 4. 주 1회 정도
- 5. 주 2~4회 정도
- 6. 주 5회 이상 (매일)

문 4-2-1. (문 4-2.에서 2번 이상 응답한 경우만)
그럼, 시외전화를 1회 평균 얼마나 통화하십니까?

1회 평균 □시간 □0분 정도 통화

문 2.에서 결합상품 사용 → 문 5-1.로 가고
결합상품 비사용 → 문 6-1.로 갈 것.

☞ 문 5-1.~문 5-3-1.은 결합상품 A/B 각각 질문
문 5-1. 현재 결합상품 가입시, 약정기간은 몇 년이었습니까?
※ 결합상품 약정기간은, 사용요금 등을 할인해 주는 조건으로, 일정 기간동안 해당 통신회사를 사용하기로 약속하는 제도임.

- 1. 1년
- 2. 2년
- 3. 3년 이상
- 4. 약정기간 없음

문 5-2. 현재 결합상품을 사용하고 계시는 가장 큰 이유는 무엇입니까? 그 다음 이유는 무엇입니까?

- 1. 개별로 서비스를 사용할 때보다 요금이 저렴해서
- 2. 여러 요금 고지서가 하나로 통합되는 것이 좋아서
- 3. 여러 서비스 가입이나 해지를 동시에 할 수 있어서
- 4. 불편사항 처리를 한 군데서 할 수 있어서
- 5. 개별 서비스별로 사용할 경우에는 없는 새로운 기능들이 있어서
- 6. 사용하고 싶은 서비스를 거의 덤으로 제공해 주다시피 해서
- 7. 기타()

문 5-3. 귀하께서는 현재 사용하고 계시는 결합상품에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?



문 5-3-1. 그럼, 결합상품으로 사용하고 계시는 서비스 중, 가장 만족하시는 서비스는 무엇입니까?

- 1. 유선전화
- 2. 초고속인터넷
- 3. 인터넷전화
- 4. 인터넷 TV(IPTV)
- 5. 케이블 TV/위성 TV
- 6. 이동전화
- 7. 기타 서비스

문 5-4-1. 만약, 사용하고 계시는 결합상품의 월 사용요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 결합상품을 어떻게 하시겠습니까?

- 1. 결합상품 중, 일부 서비스를 해지한다
- 2. 결합상품 전체를 해지한다
- 3. 다른 결합상품으로 전환 가입한다.(회사는 유지)
- 4. 다른 회사의 비슷한 결합상품으로 전환 가입한다.
- 5. 기타(적을 것 :)

문 5-4-2. (결합상품에 초고속인터넷을 사용중인 경우만)
그럼, 사용하고 계시는 결합상품중, 초고속인터넷만 월 사용요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 결합상품을 어떻게 하시겠습니까?

- 1. 결합상품 중, 초고속인터넷만 해지한다
- 2. 결합상품 전체를 해지한다
- 3. 다른 결합상품으로 전환 가입한다.(회사는 유지)
- 4. 다른 회사의 비슷한 결합상품으로 전환 가입한다.
- 5. 기타(적을 것 :)

문 5-4-3. (결합상품에 이동전화를 사용중인 경우만)
그럼, 사용하고 계시는 결합상품중, 이동전화만 월 사용요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 결합상품을 어떻게 하시겠습니까?

- 1. 결합상품 중, 이동전화만 해지한다
- 2. 결합상품 전체를 해지한다
- 3. 다른 결합상품으로 전환 가입한다.(회사는 유지)
- 4. 다른 회사의 비슷한 결합상품으로 전환 가입한다.
- 5. 기타(적을 것 :)

문 5-5. (문 2-2-1. 또는 문 2-2-2.에서 기타를 응답한 경우만)
귀하께서는 제시한 7개 통신 및 방송 서비스 외에 다른 서비스를 결합상품으로 사용한다고 하셨는데, 어떤 어떤 서비스를 결합상품으로 사용하고 계십니까?

문 5-5-1. 그럼, 그 서비스를 결합상품으로 사용해서 얻는 혜택은 무엇입니까?

문 5-5. 결합상품 기타 서비스	문 5-5-1. 결합상품 사용혜택
1.	
2.	

문 5-6. 귀하께서는 현재 사용중인 서비스 외에 어떤 어떤 서비스를 결합상품으로 사용하고 싶으십니까?

- 1. 집전화(유선전화)
- 2. 초고속인터넷
- 3. 인터넷전화
- 4. 인터넷 TV(IPTV)
- 5. 케이블 TV/위성 TV
- 6. 이동전화
- 7. 결합상품 사용할 생각 없음 → 문 5-7.로 갈 것

문 5-6-1. 그럼, 어떤 회사의 결합상품을 사용하고 싶으십니까?

- 1. SK 계열
- 2. KT 계열
- 3. LG 계열
- 4. 케이블 방송 사업자
- =====
- 문 7-1.로 갈 것

문 5-7. (문 5-6.에서 7. 사용의향 없음에 응답한 경우만)
그럼, 다른 서비스는 결합상품으로 이용하실 생각이 없으신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- 1. 가입 절차를 밝기 귀찮아서
- 2. 결합상품의 요금 할인 폭이 그렇게 크지 않아서
- 3. 각 서비스별로 가장 좋은 회사를 사용하고 싶어서
- 4. 각 서비스별로 가입 및 해지를 자유롭게 하고 싶어서
- 5. 여러 서비스의 요금을 동시에 내기 때문에 경제적으로 부담되어서
- 6. 현재 사용 중인 서비스의 약정 기간이 남아 있어서
- 7. 현재 사용 중인 서비스 사업자가 내가 원하는 서비스가 포함된 결합상품을 제공하지 않아서
- 8. 기타(적을 것 :)

→ 문 7-1.로 갈 것

**문 1-1.에서 결합상품 사용 → 문 7-1.로 가고,
결합상품 비사용 → 문 6-1.로 갈 것.**

문 6-1. 그럼, 현재 결합상품을 사용하지 않고 계시는 가장 큰 이유는 무엇입니까? 그 다음 이유는 무엇입니까?

1. 가입 절차를 밟기 귀찮아서
2. 결합상품의 요금 할인 폭이 그렇게 크지 않아서
3. 각 서비스 별로 가장 좋은 회사를 사용하고 싶어서
4. 각 서비스별로 가입/해지를 자유롭게 하고 싶어서
5. 여러 서비스의 요금을 동시에 내기 때문에 경제적으로 부담되어서
6. 결합상품 약정가입이 싫어서
7. 현재 사용 중인 서비스의 약정 기간이 남아 있어서
8. 현재 사용 중인 서비스 사업자가 내가 원하는 서비스가 포함된 결합상품을 제공하지 않아서
9. 기타(적을 것 : _____)

문 6-2. 귀하께서는 현재 사용하고 계시는 통신서비스를 향후 결합상품으로 이용하실 의향이 어느 정도 있으십니까?

전혀 없다	없는다	보통이다	있다	매우 많다
1	2	3	4	5

**문 6-2.에서 1 또는 2 응답 → 문 6-4.로 가고,
3, 4 또는 5 응답 → 문 6-3-1.로 갈 것.**

문 6-3-1. (문 6-2.에서 3, 4 또는 5에 응답한 경우만)
향후 결합상품을 사용하신다면, 다음 서비스 중 어떤 어떤 서비스를 결합상품으로 사용하고 싶습니까?

1. 집전화(유선전화)
2. 초고속인터넷
3. 인터넷전화
4. 인터넷 TV(IPTV)
5. 케이블 TV/위성 TV
6. 이동전화

문 6-3-2. 그럼, 그 서비스를 결합상품으로 사용하고 싶으신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

1. 각 서비스를 개별로 사용할 때보다 요금이 저렴해서
2. 여러 요금 고지서가 하나로 통합되는 것이 좋아서
3. 여러 서비스의 가입이나 해지를 동시에 할 수 있는 것이 좋아서
4. 불편사항 처리를 한 군데서 할 수 있어서
5. 개별 서비스별로 사용할 경우에는 없는 새로운 기능들이 들어있어서
6. 이전에 사용해보고 싶었던 서비스를 거의 덤으로 제공해 주다시피 해서
7. 기타(적을 것 : _____)

→ 문 7-1.로 갈 것

문 6-4. (문 6-2.에서 1 또는 2에 응답한 경우만)
결합상품을 이용하실 생각이 없거나 확신이 없으신 가장 큰 이유는 무엇입니까? (단답)

1. 결합상품의 요금 할인 폭이 그렇게 크지 않아서
2. 가입 절차를 밟기 귀찮아서
3. 각 서비스 별로 가장 좋은 회사를 사용하고 싶어서
4. 한 회사에 종속되기 싫어서
5. 각 서비스 별로 가입/해지를 자유롭게 하고 싶어서
6. 여러 서비스의 요금을 동시에 내기 때문에 경제적으로 부담되어서
7. 결합상품이 있는지 몰라서
8. 현재 사용 중인 서비스의 약정 기간이 남아 있어서
9. 요금 고지서가 하나로 나올 경우, 나의 사용 내역이 다른 사람에게 노출되는 게 싫어서
10. 기타(적을 것 : _____)

전체 응답자 모두 응답

문 7-1. 귀하께서는 이전에 결합상품을 사용해 보신 경험이 있으십니까? 있다면, 어떤 어떤 서비스를 결합상품으로 사용해 보셨습니까? 현재 결합상품 사용 여부와 관계없이 응답해 주십시오.

1. 집전화(유선전화)
 2. 초고속인터넷
 3. 인터넷전화
 4. 인터넷 TV(IPTV)
 5. 케이블 TV/위성 TV
 6. 이동전화
- =====
7. 사용경험 결합상품 없음 → **문 7-2.로 갈 것**

문 7-1-1. (문 7-1.에서 사용경험이 있으면서, 문 1-1.에서 1. 현재 결합상품 사용인 경우만)
그럼, 그 결합상품을 해지하고 현재 결합상품을 사용하고 계시는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

1. 현재 회사의 사용요금이 저렴해서/할인율이 커서
2. 이전 회사의 결합상품 할인 폭이 크지 않아서
3. 현재 회사 가입시 선물, 경품 등 혜택 때문에
4. 현재 회사에 내가 원하던 요금제가 있어서
5. 기타(적을 것 : _____)

문 7-1-2. (문 7-1.에서 사용경험이 있으면서, 문 1-1.에서 2. 현재 결합상품 비사용인 경우만)
그럼, 그 결합상품을 해지하고 현재 사용하지 않고 계시는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

1. 결합상품의 요금 할인 폭이 그렇게 크지 않아서
2. 각 서비스별로 가장 좋은 회사를 사용하고 싶어서
3. 각 서비스별로 가입/해지를 자유롭게 하고 싶어서
4. 여러 서비스의 요금을 동시에 내기 때문에 경제적으로 부담되어서
5. 결합상품 약정가입이 싫어서
6. 기타(적을 것 : _____)

문 7-2. 귀하께서 생각하시기에 결합상품을 사용하는데, 가장 중요한 서비스는 무엇입니까? (단답)

1. 집전화(유선전화)
2. 초고속인터넷
3. 인터넷전화
4. 인터넷 TV(IPTV)
5. 케이블 TV/위성 TV
6. 이동전화

문 7-3. 그럼, 결합상품 서비스 회사로 어떤 회사를 가장 선호하십니까?

1. SK 계열
2. KT 계열
3. LG 계열
4. 케이블 방송 사업자

문 7-4. 귀하께서는 결합상품 회사를 선택하실 때, 어떤 점을 중요하게 고려하십니까?
중요한 순서대로 2 개까지 응답해 주십시오.

1 위	2 위
-----	-----

1. 내가 주로 사용했던 회사
2. 시내전화 서비스가 포함된 결합상품이 있는 회사
3. 초고속인터넷 서비스가 포함된 결합상품이 있는 회사
4. 이동전화 서비스가 포함된 결합상품이 있는 회사
5. 인터넷 TV(IPTV)가 포함된 결합상품이 있는 회사
6. 유선방송 서비스가 포함된 결합상품이 있는 회사
7. 전체 사용요금이 가장 저렴한 회사
8. 기타()

문 1.에서 이동전화 사용 → 문 8.로 가고
이동전화 비용 → 문 13.으로 갈 것.

다음은 귀하의 이동전화 사용행동에 대한 질문입니다.
이동전화 사용행동 (이동전화 회사 : AA 회사)

문 8-1. 귀하께서 현재 사용하고 계시는 (AA 회사) 이동전화를 사용하게 된 **가장 큰 이유**는 무엇입니까?

1. 단말기가 마음에 들어서
2. 통화요금이 저렴해서
3. 원하는 요금제가 있어서
4. 통화품질이 (음질, 끊김)이 우수해서
5. 영상통화(3G) 서비스를 사용하기 위해서
6. 무선 인터넷 서비스를 사용하기 위해서
7. 멤버십 제도(할인 혜택 등)가 좋아서
8. 다른 서비스와 같이 신청하면 할인해 주는 패키지 요금 때문에
9. 가입시 선물/경품 등 혜택 때문에
10. 단말기 가격이나 가입비 등 가입 비용이 저렴해서
11. 이동전화 회사 브랜드 이미지가 마음에 들어서
12. 기타 (적을 것: _____)

문 8-2. 그럼, 현재 가입하신 (AA 회사) 이동전화의 **약정기간**은 어떻게 됩니까?

1. 1년 2. 2년 3. 3년 이상
4. 약정기간 없음

문 8-3. 귀하께서 현재 가입하신 (AA 회사) 이동전화 요금제를 선택하신 **가장 큰 이유**는 무엇입니까?

1. 통신사 홈페이지나 대리점에 있는 사용약관을 보고
2. 방송통신위원회가 직접 운영하는 '이동전화 최적 요금제' 사이트를 보고
3. 대리점에서 권유해서
4. 대리점 직원과 통화패턴 등에 대해 상담하고
5. 마음에 드는 요금제(결합상품)가 있어서
6. 보조금 혜택이 커서
7. 기타 (적을 것: _____)

■ 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 스마트폰이 아님)

문 9. 귀하의 이동전화는 **스마트폰**입니까?
1. 스마트폰임 2. 스마트폰 아님 → **문 13.으로 갈 것**

문 9-1. 그럼, 귀하 **스마트폰의 운영체제(OS)**는 무엇입니까?
운영체제(OS)를 모르시는 경우, 단말기 모델명을 응답해 주십시오.

1. IOS(아이폰) 2. 안드로이드
3. 블랙베리 OS(림/RIM) 4. 심비안(노키아)
5. 윈도우모바일 (MS OS) 6. 기타 (적을 것: _____)

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

문 9-2. 그럼, 귀하의 스마트폰은 **LTE(엘티아)폰**입니까?

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 요금제**로, 월 3만4천원~9만4천원의 기본 요금을 내면, 월 일정 수준의 음성통화와 문자메시지, 3G(또는 LTE(엘티아)) 무선 인터넷을 기본 제공하는 요금제임.
② LTE(엘티아) 스마트폰은 **전용 요금제에 가입**해야 사용이 가능함.

☞ **LTE(엘티아)폰은 설명문만 제시 (문 9-3.은 묻지 않음.)**

문 9-3. 귀하께서는 **스마트폰 전용 요금제**에 가입되어 있습니까?

1. 예 (가입) 2. 아니오 (비가입) → **문 9-7.으로 갈 것**

문 9-4. (**문 9-3.에서 가입자와 문 9-2.에서 LTE 폰 사용자**에게)
그럼, 귀하께서는 가입하고 계신 **스마트폰 전용 요금제**의 **기본요금**은 얼마입니까?

1. 34,000 원 수준 2. 44,000 원 수준
3. 54,000 원 수준 4. 64,000 원 수준
5. 74,000 원 수준 6. 79,000 원 수준
7. 94,000 원 수준 8. 기타 (적어주십시오 : _____)

문 9-5. 귀하께서는 현재 사용하고 계시는 스마트폰 전용 요금제에 대해 **전반적으로 어느 정도 만족**하십니까?



문 9-5-1. (**문 9-5.에서 1. 또는 2. 불만족인 경우만**)

그럼, 그렇게 생각하시는 **가장 큰 이유**는 무엇입니까?

1. 기본 제공량(통화, 문자, 데이터)이 지나치게 많다
2. 기본 제공량(통화, 문자, 데이터)이 적다
3. 기본요금 수준이 제공 사용량 대비 높다
4. 부가 서비스(또는 혜택)가 적다
5. 기타 (적을 것: _____)

문 9-6. 그럼, 현재 요금제의 **음성통화, 문자, 3G/LTE 데이터 기본 제공량**이 귀하께서 사용하시기에 어떠십니까?

	남는다	적당하다	부족하다
1. 음성통화	1	2	3
2. 문자메시지	1	2	3
3. 3G/LTE 데이터	1	2	3

문 9-7. 이전 일반 이동전화 단말기를 사용할 때 보다, 귀하께서는 현재 스마트폰의 **월 평균 사용요금**을 **더 많이 내고 계십니까? 더 적게 내고 계십니까?**
콘텐츠 구입비 등은 제외한, 통신요금 기준으로 응답해 주십시오.

1. 이전 일반 이동전화 단말기 대비 더 많이 낸다
2. 이전 일반 이동전화 단말기 대비 더 적게 낸다

문 9-7-1. 그럼, 이전 일반 이동전화 단말기를 사용할 때 보다, (**9-7.에서 1에 응답**) 얼마나 더 많이 내십니까?
(**9-7.에서 2에 응답**) 얼마나 더 적게 내십니까?

월 평균 약 □□만 □천원 정도

문 9-8. 귀하께서 현재 사용하고 계시는 스마트폰을 구입하실 때, 가장 많이 고려하신 사항은 무엇이었습니까? 그 다음으로 고려하신 사항은 무엇이었습니까?

- | | |
|----------------------------|-----------------------|
| 01. 스마트폰 모델 | 02. 통화품질 |
| 03. 액정화면 화질 | 04. UI 등 사용편리성 |
| 05. 가격 및 구입조건
(보조금 할인액) | 06. 디자인 |
| 08. 최신형 모델 여부 | 09. A/S 등 고객서비스 |
| 10. 유행 등 인기수준 | 11. 애플리케이션
사용 가능성 |
| 12. 스마트폰 운영 시스템 | 14. 기타 (적을 것 : _____) |

문 9-9. 귀하께서는 스마트폰 애플리케이션(앱)을 사용해 보신 경험이 있으십니까?

1. 예 (있다) 2. 아니오 (없다) → **문 10-1.로 갈 것**

문 9-10. 귀하께서 사용경험이 있으신, 스마트폰 애플리케이션(앱)의 모든점을 고려해 보았을 때, 스마트폰 애플리케이션(앱)에 대해 전반적으로 어느 정도 만족 하십니까?



문 9-11. 다음은 귀하께서 사용경험이 있으신, 스마트폰 애플리케이션(앱)에 대해 항목별로 묻는 질문입니다. 다음 각 항목별로 어느 정도 만족하십니까? 응답해 주십시오.



- | | |
|----------------------------|-----|
| ① 애플리케이션(앱) 다양성 | () |
| ② 애플리케이션(앱) 유용성 | () |
| ③ 애플리케이션(앱) 이용요금 수준(무료 포함) | () |
| ④ 원하는 애플리케이션(앱) 찾기(검색) 용이성 | () |
| ⑤ 애플리케이션(앱) 분류(카테고리) 효율성 | () |
| ⑥ 애플리케이션(앱) 품질 수준 | () |

다음은 모바일 인터넷 전화(m-VolP)에 대한 질문입니다.

■ 모바일 인터넷 전화(m-VolP) 설명문

- 모바일 인터넷 전화(m-VolP)란 마이피플, U+ 070 Mobile, 수다폰, OTO, Viber, Tango 등 무료로 통화서비스를 제공하는 스마트폰 앱(애플리케이션)으로, 동일한 앱을 설치한 사람 사이에 무료로 음성통화를 할 수 있는 서비스임.
※ 현재 모바일 메시지 서비스(MIM)인 카카오톡에서는 보이스톡이라는 모바일 인터넷 전화(m-VolP) 서비스를 제공하고 있음.
- 일반 유선전화나 인터넷전화(유선 인터넷 망 사용)가 아닌, 무선 인터넷 망(WiFi, 3G 등)을 사용하는 모바일 인터넷전화 서비스임.
- WiFi에서는 별도의 데이터 사용요금 부담없이 사용하나, 3G 망에서는 데이터 사용요금을 부담함.
- 모바일 인터넷 전화(m-VolP)는 일반 이동전화에서는 사용할 수 없으며, 스마트폰이나 태블릿 PC(아이패드, 갤럭시탭 등)와 같은 모바일 단말기에서만 사용가능함.
- 3G 망에서는 월 54,000 원 이상 LTE(엘티에)망에서는 월 52,000 원 이상 등 무제한 요금제 가입자만 사용 가능함.

문 10-1. 그럼, 귀하께서는 모바일 인터넷 전화(m-VolP)를 사용해보신 경험이 있으십니까?

1. 예 (있음) 2. 아니오 (없음) → **문 10-4.로 갈 것**

문 10-2. 그럼, 귀하께서는 현재 모바일 인터넷 전화(m-VolP)를 얼마나 자주 사용하십니까?

- | | |
|-----------------|-----------------------|
| 1. 거의 매일 사용함 | → 문 10-4.로 갈 것 |
| 2. 주 3 ~ 6 회 정도 | |
| 3. 주 1 ~ 3 회 정도 | |
| 4. 월 1 ~ 3 회 정도 | |
| 5. 현재는 비사용 | |

문 10-3. (문 10-2.에서 1, 2, 3, 4 에 응답한 경우만) 귀하께서는 m-VolP(모바일 인터넷전화)를 월평균 얼마나 사용하십니까? 발신통화 기준으로 응답해 주십시오.

월 평균 약 _____ 0 분 정도 사용함

→ **문 10-6.으로 갈 것**

문 10-4. (문 10-1.에서 2/문 10-2.에서 5 에 응답한 경우만) 귀하께서 모바일 인터넷 전화(m-VolP)를 사용하지 않으신 가장 큰 이유는 무엇입니까? (단답)

- 현재 요금제에서는 WiFi가 아닌곳에서 사용할 수 없어서(데이터 무제한 요금제 가입자가 아니어서)
- 서비스가 필요 없어서
- 사용방법이 복잡해서(번거로워서)
- 통화 품질이 좋지 않을 것 같아서
- 현재 이동전화 서비스에 만족해서/충분해서
- 기타(적을 것 : _____)

문 10-5. (문 10-1.에서 2/문 10-2.에서 5 에 응답한 경우만) 귀하께서는 향후에 모바일 인터넷 전화(m-VolP)를 사용하실 의향이 어느 정도 있으십니까?



문 10-5.에서 1 또는 2 응답 → 문 10-5-1.로 가고, 3, 4 또는 5 응답 → 문 10-5-2.로 갈 것.

문 10-5-1.(문 10-5.에서 1 또는 2 에 응답한 경우만)

그럼, 그렇게 생각하신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- 서비스가 필요 없어서/ 현재 서비스에 만족해서
- 사용방법이 복잡해서(번거로워서)
- 3G 망 사용이 부담스러워서
- 통화 품질이 좋지 않을 것 같아서
- 요금이 비싸서
- 기타(적을 것 : _____)

→ **문 11-1.로 갈 것**

문 10-5-2.(문 10-5.에서 3, 4 또는 5 에 응답한 경우만)

그럼, 그렇게 생각하신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- 사용 요금이 절감될 것 같아서
- 사용 방법이 간편할 것 같아서
- 통화품질(음질, 끊김 등)이 우수할 것 같아서
- 같은 서비스 가입자간 무료통화가 좋아서
- 기타(적을 것 : _____)

문 10-6. (문 10-2.에서 1, 2, 3 또는 4 에 응답하거나

문 10-5.에서 3, 4 또는 5 에 응답한 경우만)

그럼, 현재 가입중인 스마트폰 전화 요금제는 향후 어떻게 하시겠습니까? 모바일 메시지 서비스(MIM)는 제외한 모바일 인터넷 전화(m-VolP)만 고려하여 응답해 주십시오.

1. 현재 요금제를 그대로 사용한다

→ **문 11-1.로 갈 것**

2. 기본요금이나 더 저렴한 요금제로 변경한다

문 10-6-1.그럼, 현재 어느 요금제에서 향후 어느 요금제로 바꾸고 싶으십니까?

현재 요금제	변경의향 요금제
1. 34,000 원 수준	1. 34,000 원 수준
2. 44,000 원 수준	2. 44,000 원 수준
3. 54,000 원 수준	3. 54,000 원 수준
4. 64,000 원 수준	4. 64,000 원 수준
5. 74,000 원 수준	5. 74,000 원 수준
6. 79,000 원 수준	6. 79,000 원 수준
7. 94,000 원 수준	7. 94,000 원 수준
8. 기타 (적어주십시오 : _____)	8. 기타 (적어주십시오 : _____)

다음은 모바일 인스턴트 메시지(MIM)에 대한 질문입니다.

■ 모바일 인스턴트 메시지(MIM) 설명문

- ① 모바일 인스턴트 메시지(MIM)는 카카오톡, 마이피플, 네이버톡, 올레톡, 네이트온톡과 와글 등 무료로 문자를 제공하는 스마트폰 앱(애플리케이션)으로 동일한 앱을 설치한 사람 사이에 무료로 문자를 주고 받을 수 있는 서비스임.
- ② MIM에서는 별도의 데이터 사용요금 부담없이 사용하나, 3G 망에서는 데이터 사용요금을 부담함.

문 11-1. 귀하께서는 현재 모바일 인스턴트 메시지(MIM)를 사용하고 계십니까?

- 1. 예 (사용)
- 2. 아니오 (비사용) → **문 11-4.로 갈 것**

문 11-2. 그럼, 귀하께서는 월 평균 몇 번이나 모바일 인스턴트 메시지(MIM)를 사용하십니까? **발신 문자 건수 기준**으로 응답해 주십시오.

월 평균 약 _____ 0 건 정도 발신함.

→ **문 11-5.로 갈 것**

문 11-3. (문 11-1.에서 2에 응답한 경우만)
귀하께서 모바일 인스턴트 메시지(MIM)를 사용하지 않으신 가장 큰 이유는 무엇입니까? (단답)

- 1. 3G 요금이 부담되서(데이터 무제한 요금제 가입자가 아니어서)
- 2. 서비스가 필요 없어서
- 3. 사용방법이 복잡해서(번거로워서)
- 4. 통화 품질이 좋지 않을 것 같아서
- 5. 현재 이동전화 서비스에 만족해서/충분해서
- 9. 기타(적을 것 : _____)

문 11-4. (문 11-1.에서 2에 응답한 경우만)
귀하께서는 향후에 모바일 인스턴트 메시지(MIM)를 사용하실 의향이 어느 정도 있으십니까?



문 11-4.에서 1 또는 2 응답 → 문 11-4-1.로 가고,
3, 4 또는 5 응답 → 문 11-4-2.로 갈 것.

문 11-4-1.(문 11-4.에서 1 또는 2에 응답한 경우만)
그럼, 그렇게 생각하신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- 1. 서비스가 필요 없어서/ 현재 서비스에 만족해서
- 2. 사용방법이 복잡해서(번거로워서)
- 3. 기타(적을 것 : _____)

→ **문 14.위 지시문으로 갈 것**

문 11-4-2.(문 11-4.에서 3, 4 또는 5에 응답한 경우만)
그럼, 그렇게 생각하신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- 1. 사용 요금이 절감될 것 같아서
- 2. 사용 방법이 간편할 것 같아서
- 3. 다양한 부가서비스(사진, 기프티콘 등) 이용이 가능해서
- 4. 주위 사람들이 많이 사용해서
- 5. 기타(적을 것 : _____)

문 11-5. (문 11-1.에서 1에 응답하거나 문 11-4.에서 3, 4 또는 5에 응답한 경우만)
그럼, 현재 가입중인 스마트폰 전용 요금제는 **향후 어떻게** 하시겠습니까? 모바일 인터넷 전화(m-VoIP)는 제외한 **모바일 메시지 서비스(MIM)만** 고려하여 응답해 주십시오.

- 1. 현재 요금제를 그대로 사용한다
→ **문 11-6.으로 갈 것**
- 2. 기본요금이 더 저렴한 요금제로 변경한다

문 11-5-1.그럼, 현재 어느 요금제에서 향후 어느 요금제로 바꾸고 싶으십니까?

현재 요금제	변경의향 요금제
1. 34,000 원 수준	1. 34,000 원 수준
2. 44,000 원 수준	2. 44,000 원 수준
3. 54,000 원 수준	3. 54,000 원 수준
4. 64,000 원 수준	4. 64,000 원 수준
5. 74,000 원 수준	5. 74,000 원 수준
6. 79,000 원 수준	6. 79,000 원 수준
7. 94,000 원 수준	7. 94,000 원 수준
8. 기타 (적어주십시오 : _____)	8. 기타 (적어주십시오 : _____)

문 11-6. (문 10-6. 또는 문 11-5.에 응답한 경우만)
그럼, 모바일 인터넷 전화(m-VoIP)와 모바일 메시지 서비스(MIM)를 모두 이용하신다면, 현재 가입중인 스마트폰 전용 요금제는 **향후 어떻게** 하시겠습니까?

- 1. 현재 요금제를 그대로 사용한다
→ **문 12.로 갈 것**
- 2. 기본요금이 더 저렴한 요금제로 변경한다

문 11-6-1.그럼, 현재 어느 요금제에서 향후 어느 요금제로 바꾸고 싶으십니까?

현재 요금제	변경의향 요금제
1. 34,000 원 수준	1. 34,000 원 수준
2. 44,000 원 수준	2. 44,000 원 수준
3. 54,000 원 수준	3. 54,000 원 수준
4. 64,000 원 수준	4. 64,000 원 수준
5. 74,000 원 수준	5. 74,000 원 수준
6. 79,000 원 수준	6. 79,000 원 수준
7. 94,000 원 수준	7. 94,000 원 수준
8. 기타 (적어주십시오 : _____)	8. 기타 (적어주십시오 : _____)

문 12. (문 9-3.에 응답한 경우; 스마트폰 전용요금제 이용자)
만약, 귀하께서 모바일 인터넷 전화(m-VoIP)와 모바일 메시지 서비스(MIM)를 모두 이용 가능한 가운데, 현재 가입중인 스마트폰 요금제 기본요금이 10% 높아진다면, 귀하께서는 스마트폰 전용 요금제를 어떻게 사용하시겠습니까?

- 1. 현재 요금제를 그대로 사용한다
→ **문 14. 위 지시문으로 갈 것**
- 2. 기본요금이 더 저렴한 요금제로 변경한다

문 12-1.그럼, 현재 어느 요금제에서 향후 어느 요금제로 바꾸고 싶으십니까?

현재 요금제	변경의향 요금제
1. 34,000 원 수준	1. 34,000 원 수준
2. 44,000 원 수준	2. 44,000 원 수준
3. 54,000 원 수준	3. 54,000 원 수준
4. 64,000 원 수준	4. 64,000 원 수준
5. 74,000 원 수준	5. 74,000 원 수준
6. 79,000 원 수준	6. 79,000 원 수준
7. 94,000 원 수준	7. 94,000 원 수준
8. 기타 (적어주십시오 : _____)	8. 기타 (적어주십시오 : _____)

문 9.에서 스마트폰 사용 → 문 14. 위 지시문으로 가고,
스마트폰 비사용 → 문 13.으로 갈 것.

문 13. (문 9.에서 2. 스마트폰 아님인 경우만)
그럼, 귀하께서는 향후 스마트폰을 이용하실 의향이 어느 정도 있으십니까?

전혀 없다	없는 편이다	보통 이다	있는 편이다	매우 많다
1	2	3	4	5

문 13-1. (문 13.에서 3, 4, 5. 보통/있음인 경우만)
그럼, 귀하께서 스마트폰을 사용하고 싶으신 가장 큰 이유는 무엇입니까? 하나만 응답해 주십시오.

1. 다양한 어플리케이션 사용 등 오락용
2. 인터넷 검색, 이메일 등 업무 효율화
3. 메신저나 트위터 등 소셜 네트워킹 서비스 사용
4. 시대에 뒤떨어지지 않기 위해,
(주위 사람들이 많이 사용해서)
5. 기타 (응답해 주십시오 : _____)

→ 문 14.로 갈 것

문 13-2. (문 13.에서 1. 또는 2. 없음인 경우만)
귀하께서 스마트폰을 이용하실 의향이 없으신 가장 큰 이유는 무엇입니까? 하나만 응답해 주십시오.

1. 음성통화, 문자메시지 위주로 이동 서비스를 사용하여 현재의 일반 이동단말기로 충분해서
2. 인터넷 검색, 이메일, 소셜 네트워크 서비스(트위터 등) 와 같은 모바일 인터넷 서비스를 활용하지 않아서
3. 스마트폰 사용요금이 너무 비싸서
4. 스마트폰 단말기 가격이 너무 비싸서
5. 일반 이동단말기 약정기간이 끝나지 않아서
6. 기타 (응답해 주십시오 : _____)

→ 문 15.로 갈 것

문 14.는 ① 문 9-1.에서 2. LTE 폰 비사용자와
(1. LTE 폰 사용자는 문 15.로 갈 것)
② 문 13.에서 스마트폰 사용의향 보통/있음인 경우
(사용의향 없음은 문 15.로 갈 것.)

■ LTE(엘티아; Long Term Evolution) 스마트폰 설명문

① LTE(엘티아)는 음성통화를 위해 사용하는 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 사용하기 위해서는 LTE(엘티아) 전용 단말기와 전용 요금제 가입이 필요함.

③ LTE(엘티아)를 사용하면, 3G에 비해 콘텐츠 다운로드 속도가 약 5배 빨라지며, 2~3배 정도의 고품질로 영상 스트리밍 서비스를 사용할 수 있음. 또한 빠른 데이터 전송 및 반응속도로 모바일 멀티 네트워크 게임도 가능함

문 14. 귀하께서는 LTE(엘티아) 스마트폰을 이용하실 의향이 있으십니까?

1. 예 (의향 있음)
2. 아니오 (의향 없음) → 문 14-3.으로 갈 것

문 14-1. 그럼, 귀하께서는 어느 통신회사에 가입하시겠습니까?

1. SKT
2. KT
3. LGU+

문 14-2. 그럼, 그 통신회사에 LTE(엘티아) 스마트폰을 가입하고 싶으신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

1. LTE(엘티아)스마트폰이 마음에 들어서
2. 통화요금이 저렴해서
3. 내가 원하는 요금제가 있어서
4. 결합상품 요금제 때문에
5. 통화품질(음질, 끊김 등)이 우수해서
6. 가입시 보조금 혜택 등으로 비용부담이 적어서
7. 가입시 선물/경품 등 혜택 때문에
8. 고객불만 처리 등 고객 서비스가 좋아서
9. 기타(적을 것 : _____)

→ 문 15.로 갈 것

문 14-3. (문 14.에서 2. 아니오에 응답한 경우만)
귀하께서 LTE(엘티아) 스마트폰을 이용하실 의향이 없는 가장 큰 이유는 무엇입니까? (단답)

1. 기존 3G 서비스와 별 차이가 없어서
2. 기존 단말기 약정기간이 남아 있어서
3. 모바일 데이터를 잘 활용하지 않아서
4. 무제한 요금제가 없어서
5. 커버리지가 미흡해서
6. 기타 (적을 것 : _____)

이동전화 사용자 모두 응답

■ USIM 카드 설명문	
이동전화 기기 변경시, 방문을 통한 기기변경 절차 없이 이동 전화에 USIM 카드를 장착하여 기기를 변경할 수 있는 제도	
사업자 내	사업자 간
동일 통신회사의 다른 기기에 본인의 USIM 카드를 장착해 별도 방문하지 않고 이동전화를 변경 사용할 수 있는 서비스	다른 통신회사의 기기에 본인의 USIM 카드를 장착하여 별도 방문하지 않고 이동전화를 변경 사용할 수 있는 서비스

문 15. 귀하께서는 USIM 카드에 대해 알고 계셨습니까?

1. 그렇다 (USIM 카드에 대해 알고 있었다)
2. 아니다 (USIM 카드에 대해 몰랐다)

문 15-1. 만약, 귀하께서 다른 통신회사로 전환 가입하거나 새로운 통신회사에 가입하신다면, 새 단말기를 구입하지 않고, 기존에 사용하던 단말기나 중고 단말기 또는 직접 구입한 단말기에, USIM 만 교체 하여 이용하실 의향이 있으십니까?

1. 예 (의향 있음)
2. 아니오 (의향 없음)

다음은 MVNO에 대한 질문입니다.

■ MVNO 설명문

MVNO(가상이동통신망) 사업자는...

- ① SKT, KT, LG U+ 등 기존 이동통신 사업자의 통신망을 임대하여 저렴한 가격에 이동통신 서비스를 제공하는 통신회사로,
- ② 통신 서비스 품질이 기존 이동통신 회사와 동일한 신규 이동통신 회사입니다.
- ③ 부가서비스 역시, 기존 이동통신 회사와 동일하게 이용할 수 있습니다.

■ 현재 MVNO(가상이동통신망) 사업자

SKT 협력사	KT 협력사	LGU+ 협력사
몬티스타텔레콤	CJ 헬로비전	씨엔엠비엔오
아이즈비전	KT 파워텔	리더스텔레콤
유니컴즈	씨엔커뮤니케이션	비앤에스솔루션
한국정보통신	에넥스텔레콤	에프아이텔
한국케이بل텔레콤	에버그린모바일	자티전자
	에스로밍	
	온세텔레콤	
	위너스텔	
	인스프리트	
	프리텔레콤	

- ④ 올 4월부터 기존 이동통신 회사에서 사용하던 이동전화 번호 그대로 MVNO에 번호이동하여 가입이 가능하며,
- ⑤ 이동전화 요금은 기존 이동통신 회사 대비 약 20% 정도 저렴하며, **선불 요금제, 후불 요금제와 USIM 요금제가** 있습니다.
 - 선불 요금제는 가입비나 기본요금 등이 없으며, 사전에 충전한 금액 만큼만 사용이 가능한 요금제입니다.
 - MVNO 후불 요금제는 다음과 같습니다.

■ MVNO 후불 요금제 예시

요금제명	월 기본료	1초당 통화료	문자메시지 (1건당)
빈값기본료	4,500 원	1.8 원	15 원
절약형	6,000 원	1.6 원	15 원
표준형	9,000 원	1.5 원	13 원
통화할인형	12,000 원	1.2 원	13 원

주) 데이터 요금제는 추가로 가입 가능하며, 100M(월 5,000 원), 500M(월 10,000 원), 1G(월 15,000 원)가 있음. (Wi-Fi가 가능한 스마트폰은 별도 요금제 가입없이, Wi-Fi 사용 가능함)

- USIM 요금제는 현재 사용하고 있는 이동전화기에 USIM만 교체해서 사용하는 경우 가입하는 요금제로, 기본요금이 기존 이동전화 회사 대비 약 15,000 원 정도 저렴하며, 나머지는 사용조건은 기존 이동전화와 동일 합니다.

- ⑥ MVNO 가입시 단말기는 새로 MVNO 용 단말기를 구입하거나, 기존 이동전화 단말기를 사용(USIM만 교체)할 수도 있습니다.

문 16-1. 귀하께서는 MVNO에 대해 **알고 계셨습니까?**

- 1. 예 (알고 있었다)
- 2. 아니오 (몰랐다)

문 16-2. 그럼, 귀하께서는 MVNO에 대한 설명을 보시고 난 지금, MVNO에 대해 어느 정도 선호하십니까?

매우 비선호	선호하지 않는편	보통	선호하는 편	매우 선호
1	2	3	4	5

문 16-3. 그럼, 귀하께서는 MVNO 사업자의 서비스에 **가입하실 의향이** 있으십니까?

- 1. 예 (의향 있음/이미 가입)
- 2. 아니오 (의향 없음) → **문 16-6.으로 갈 것**

문 16-4. 그럼, 귀하께서는 MVNO의 요금제중, 어떤 요금제에 가입하시겠습니까? (또는, 가입중이십니까?)

- 1. 선불 요금제
- 2. 후불 요금제
- 3. USIM 요금제

문 16-5. 그럼, MVNO에 사용할 이동전화 단말기는 어떻게 하시겠습니까? (또는, 어떻게 하시겠습니까?)

- 1. MVNO 제공 단말기 구입 사용
- 2. 기존 이동전화 단말기 사용(USIM만 교체)

→ **문 17-1. 위 설명문으로 갈 것**

문 16-6. (문 16-3에서 2. 아니오에 응답한 경우만) 귀하께서 MVNO 사업자의 서비스를 사용할 **의향이 없으신 가장 큰 이유**는 무엇입니까? (단답)

- 1. 고사양 스마트폰 등 단말기 선택이 제약
- 2. 사업자에 대한 신뢰 부족
- 3. 데이터 요금이 불만족
- 4. 부가서비스 등이 불만족
- 5. 기타 (적을것 : _____)

문 1)에서 인터넷전화 사용자 → 문 17-1.로 가고
 인터넷전화 비사용자 → 문 23.으로 갈 것.

다음은 귀하의 인터넷전화 사용행동에 대한 질문입니다.
인터넷전화 사용행능

문 17-1. 귀하께서 인터넷전화를 사용하시게 된 가장 큰 이유는 무엇입니까?

1. 유선전화 대비 기본요금(월)이 저렴해서
2. 유선전화 대비 시외전화 요금이 저렴해서
3. 유선전화 대비 국제전화 요금이 저렴해서
4. 통화품질(음질, 끊김 등)이 우수해서
5. 다른 서비스와 같이 신청하면 할인해 주는 패키지(결합) 요금제(결합상품) 때문에
6. 가입시 선불/경품 등 혜택 때문에
7. 인터넷전화 전용 단말기가 마음에 들어서
8. 기타(적을 것 : _____)

문 17-2. 현재 사용하고 계시는 (AA 회사) 인터넷전화에 가입하신 기간은 얼마나 되셨습니까?
 _____년 _____개월

문 17-3. 그럼, 귀하께서 (AA 회사)의 인터넷전화를 사용하시게 된 가장 큰 이유는 무엇입니까?

1. 내가 원하는 인터넷전화 요금제가 있어서(가입자 간 무료통화, 타사보다 저렴한 시외전화 요금 등)
2. 기존에 그 회사의 유선전화나 초고속인터넷 서비스를 이용하고 있어 결합상품 요금제 할인 때문에
3. 가입시 선불/경품 등 혜택 때문에
4. 브랜드 이미지가 좋아서
5. 기타(적을 것 : _____)

문 17-4. (가입회사가 KT, SK 브로드밴드나 LG U+인 경우만) 귀하께서 (AA 회사) 인터넷전화에 가입하실 때 기존에 이용하고 계셨던 (AA 회사)의 다른 통신 및 방송 서비스는 무엇 무엇이 있습니까?

1. 집전화(유선전화)
2. 초고속인터넷
3. 인터넷 TV(IPTV)
4. 위성 TV
5. 이동전화
- =====
6. 당시 사용 중이던 서비스 없음

유선전화와 인터넷전화 모두 사용 → 문 18.로 가고
 인터넷전화만 사용 → 문 19.로 갈 것.

문 18. 귀하께서는 현재 집전화(유선전화)와 인터넷 전화를 동시에 사용하고 계시는데, 집전화(유선전화)와 인터넷 전화를 함께 쓰시는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

1. 예전부터 사용하던 전화번호를 바꾸는 것이 부담스러워서
2. 예전부터 사용하던 것이라 별 관심이 없어서
3. 집전화(유선전화)를 해지하는 과정이 귀찮아서
4. 초고속인터넷, 인터넷 TV(IP-TV) 등 다른 서비스와 결합된 요금제를 쓰고 있어서
5. 유선전화 통화 품질이 좋아서
6. 집전화(유선전화)를 쓰다가 인터넷 전화에 새로 가입한 후 일시적으로 동시 사용 중
7. 기타(적을 것 : _____)

문 18-1. 그럼, 귀하께서는 향후 집전화(유선전화)와 인터넷 전화를 어떻게 사용하시겠습니까?

1. 집전화(유선전화)를 해지할 것이다
2. 인터넷 전화를 해지할 것이다
3. 기타(적을 것 : _____)

→ 문 20. 위 설명문으로 갈 것

문 19. (인터넷전화만 사용하는 응답자에게) 귀하께서는 현재 집전화(유선전화)를 사용하지 않고 계시는데, 인터넷전화에 가입하시기 전에 집전화(유선전화)를 사용하셨습니까?

1. 예 (집전화(유선전화)를 사용했다)
2. 아니요 (집전화(유선전화)를 사용하지 않았다)

인터넷전화 사용자 모두 응답

■ 인터넷전화 번호이동제 설명문

인터넷전화 번호이동제는...
 인터넷전화에 가입할 때 기존에 사용하던 전화번호(유선전화 번호 또는 070 인터넷전화번호)를 그대로 유지 사용할 수 있도록 한 제도

문 20. 귀하께서는 인터넷전화 번호이동제에 대해 알고 계셨습니까?

1. 그렇다 (알고 있었다)
2. 아니다 (몰랐다) → 문 21.로 갈 것

문 20-1. 귀하께서는 인터넷전화 가입시, 번호이동제를 활용하여, 기존 집전화(유선전화) 번호를 그대로 쓰십니까?

1. 그렇다 (집 전화번호를 쓰고 있다)
2. 아니다 (070 번호를 쓰고 있다)

문 21. 현재 사용하고 계시는 (AA 회사) 인터넷전화의 통화 품질, 요금, 고객센터 및 A/S 등을 모두 고려해 보았을 때, (AA 회사) 인터넷전화에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?



문 22. 다음은 현재 사용하고 계시는 (AA 회사) 인터넷전화에 대해 항목별로 묻는 질문입니다. 다음 각 항목별로 어느 정도 만족하십니까?



- ① 통화 품질 (음질, 끊김 등) ()
- ② 전반적인 요금 수준(약정 할인 포함) ()
- ③ 나에게 맞는 요금제 존재 여부 ()
- ④ 요금 고지서의 정확함 및 상세함 ()
- ⑤ 부가 서비스 종류 및 기능 ()
- ⑥ 고객 불만 처리 등 고객 서비스 ()
- ⑦ 서비스 가입시 계약 내용에 관한 회사측 설명 ()

문 1)에서 인터넷전화 사용자 → D1.로 가고,
인터넷전화 비사용자 → 문 23.으로 갈 것.

문 23. 귀하께서는 인터넷전화를 사용하실 의향이 어느 정도 있으십니까?

전혀 없다	없는 편이다	보통 이다	있는 편이다	매우 많다
1	2	3	4	5

문 23.에서 4 또는 5 응답 → 문 23-1.로 가고,
1, 2 또는 3 응답 → 문 24.로 갈 것.

문 23-1. (문 23.에서 4 또는 5에 응답한 경우만)
귀하께서 인터넷전화 사용의향이 있는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

1. 시외전화 요금이 저렴해서
2. 국제전화 요금이 저렴해서
3. 이동전화(휴대폰)로 거는 요금이 저렴해서
4. 가입자간 통화가 무료라서
5. 데이터, 메신저 등 부가 서비스를 사용할 수 있는 다기능의 전화기를 사용할 수 있어서
6. 결합상품을 사용하기 위해서
7. 번호이동제 실시로 기존의 집 전화번호를 그대로 사용할 수 있게 돼서
8. 통화품질이 좋아진 것 같아서
9. 선물, 경품, 무료 서비스 기간 등 가입시 혜택이 마음에 들어서
10. 기타(적을 것 : _____)

문 23.에서 4 또는 5 응답자 중,
문 1.에서 유선전화 사용자 → 문 23-2.로 가고,
유선전화 비사용자 → D1.로 갈 것.

문 23-2. 인터넷전화에 가입하시면, 현재 사용하시는 집전화(유선전화)는 어떻게 하실 생각이십니까?

1. 집전화(유선전화)도 인터넷 전화와 함께 계속 사용할 것이다
 2. 집전화(유선전화)는 해지할 것이다
 3. 잘 모르겠다
- **D1.로 갈 것**

문 23-3. 인터넷전화 가입 후에도 집전화(유선전화) 서비스를 해지하지 않고 함께 사용하시려는 이유는 무엇입니까?

1. 기존에 쓰던 집 전화번호를 바꾸고 싶지 않아서
2. 집전화(유선전화)를 해지하는 것이 귀찮아서
3. 기존 약정기간 때문에
4. 다른 통신 서비스와 함께 결합상품으로 가입되어 있어서
5. 기타(적을 것 : _____)

→ **D1.로 갈 것**

문 24. (문 23.에서 1, 2 또는 3에 응답한 경우만)
인터넷전화를 사용할 의향이 없거나 확신이 없으신 가장 큰 이유는 무엇입니까? (단답)

1. 일반 집전화(유선전화)에 비해 통화품질이 나쁠 것 같아서
2. 고장이 자주 날 것 같아서
3. 요금이 저렴하지 않아서
4. 선택할 수 있는 요금제나 상품 구성이 다양하지 않아서
5. 단말기 가격이 비싸거나 마음에 드는 모델이 없어서
6. 사용하기가 복잡하고 불편할 것 같아서
7. 인터넷 전화로 바꾸는 것이 귀찮아서
8. 아직 인터넷 전화에 대해서 잘 몰라서
9. 유선전화 자체를 잘 사용하지 않아서
10. 기타(적을 것 : _____)

마지막으로, 자료분류용 질문입니다.

D1. 실례지만, 귀하의 직업은 무엇입니까?

01. 자영업 (종업원 9명이하 소규모업소 주인/가족종사자)
02. 판매/서비스직 (상점직원, 세일즈맨 등)
03. 기능/숙련공 (운전자, 선반목공, 숙련공 등)
04. 일반직업직 (토목 현장작업/청소/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. 귀하께서 살고 계신 주택은 어떤 종류입니까?

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

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

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

끝까지 조사에 협조해 주셔서 감사합니다.