

통신서비스 경쟁환경 분석을 위한 이용자  
실태조사, 2012  
**CODE BOOK**

자료번호	A1-2012-0084
연구책임자	
연구수행기관	정보통신정책연구원
조사년도	2012년
자료서비스기관	한국사회과학자료원
자료공개년도	2014년
코드북 제작년도	2014년

이 자료를 연구 및 저작에 이용, 참고 및 인용할 경우에는 KOSSDA의 자료인용표준서식에 준하여 자료의 출처를 반드시 명시하여야 합니다. 자료 출처는 자료명이 최초로 언급되는 부분이나 참고문헌 목록에 명시할 수 있습니다.

#### ■ 자료를 이용, 참고, 인용할 경우 표준서식

정보통신정책연구원. 2012. 「통신서비스 경쟁환경 분석을 위한 이용자 실태조사, 2012」. 연구수행기관: 정보통신정책연구원. 자료서비스기관: 한국사회과학자료원. 자료공개년도: 2014년. 자료번호: A1-2012-0084.

#### ■ 코드북을 인용할 경우 표준서식

한국사회과학자료원. 2014. 「통신서비스 경쟁환경 분석을 위한 이용자 실태조사, 2012 CODE BOOK」. pp. 1-70.

이 자료의 코드북에 대한 모든 권한은 KOSSDA에 있으며 KOSSDA의 사전허가 없이 복제, 송신, 출판, 배포할 수 없습니다.

**D1 응답자 성별**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
남자	1	771	49.6	49.6
여자	2	783	50.4	50.4
		1,554	100.0	100.0

**D2 응답자 연령**

==> 데이터와 아래 재분류 변수 참조

**D2\_1 응답자 연령(재분류)**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
20-29세	1	499	32.1	32.1
30-39세	2	448	28.8	28.8
40-49세	3	374	24.1	24.1
50-59세	4	233	15.0	15.0
		1,554	100.0	100.0

**D3 조사지역**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
서울	1	326	21.0	21.0
부산	2	155	10.0	10.0
대구	3	112	7.2	7.2
인천	4	106	6.8	6.8
광주	5	77	5.0	5.0
대전	6	76	4.9	4.9
울산	7	49	3.2	3.2
경기도	8	273	17.6	17.6
강원도	9	42	2.7	2.7
충북	10	46	3.0	3.0
충남	11	50	3.2	3.2
전북	12	48	3.1	3.1
전남	13	51	3.3	3.3
경북	14	54	3.5	3.5
경남	15	74	4.8	4.8
제주	16	15	1.0	1.0
		1,554	100.0	100.0

### D3\_1 조사지역 규모

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
대도시	1	945	60.8	60.8
중소도시	2	516	33.2	33.2
읍면	3	93	6.0	6.0
		1,554	100.0	100.0

### Q3\_1 현재 이용중인 통신 및 방송서비스1: 시내 및 시외 유선전화

문1. 다음 중 귀택에서 현재 가입해 사용하고 계신 통신/방송 서비스는 무엇 무엇이 있습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	720	46.3	46.3
그렇다	1	834	53.7	53.7
		1,554	100.0	100.0

### Q3\_2 현재 이용중인 통신 및 방송서비스2: 유선초고속 인터넷

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	199	12.8	12.8
그렇다	1	1,355	87.2	87.2
		1,554	100.0	100.0

### Q3\_3 현재 이용중인 통신 및 방송서비스3: 인터넷 전화

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	863	55.5	55.5
그렇다	1	691	44.5	44.5
		1,554	100.0	100.0

### Q3\_4 현재 이용중인 통신 및 방송서비스4: 인터넷 TV

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,107	71.2	71.2
그렇다	1	447	28.8	28.8
		1,554	100.0	100.0

**Q3\_5 현재 이용중인 통신 및 방송서비스5: 지역유선케이블**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	684	44.0	44.0
그렇다	1	870	56.0	56.0
		1,554	100.0	100.0

**Q3\_6 현재 이용중인 통신 및 방송서비스6: 위성디지털 방송**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,372	88.3	88.3
그렇다	1	182	11.7	11.7
		1,554	100.0	100.0

**Q3\_7 현재 이용중인 통신 및 방송서비스7: 이동전화**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	134	8.6	8.6
그렇다	1	1,420	91.4	91.4
		1,554	100.0	100.0

**Q3\_8 현재 이용중인 통신 및 방송서비스8: 기타**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,544	99.4	99.4
그렇다	1	10	.6	.6
		1,554	100.0	100.0

**Q4 결합상품을 이용하는지 여부**

문1-1. 현재 가입하여 사용하고 계신 방송/통신서비스 중, 결합상품(패키지)으로 사용하고 계시는 서비스가 있습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1개의 결합상품을 이용한다	1	841	54.1	54.1
2개의 결합상품을 이용한다	2	17	1.1	1.1
결합상품 이용하지 않는다	3	696	44.8	44.8
		1,554	100.0	100.0

**Q5 [결합상품을 1개 이용하는 경우] 통신회사**

문2-1. (결합상품을 사용중인 경우만) 그럼, 결합상품은 어느 회사에서 사용중이십니까? 사용중인 결합상품이 2개 이상인 경우, 각각 사용 회사를 응답해 주십시오.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
SK 텔리콤/SK 브로드밴드	1	352	22.7	36.9
KT	2	396	25.5	41.5
LG 유플러스	3	144	9.3	15.1
지역유선케이블사업자	4	62	4.0	6.5
비해당	0	600	38.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q6 [결합상품을 2개이상 이용하는 경우] 통신회사**

문2-1. (결합상품을 사용중인 경우만) 그럼, 결합상품은 어느 회사에서 사용중이십니까? 사용중인 결합상품이 2개 이상인 경우, 각각 사용 회사를 응답해 주십시오.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
SK 텔리콤/SK 브로드밴드	1	6	.4	33.3
KT	2	4	.3	22.2
LG 유플러스	3	3	.2	16.7
지역유선케이블사업자	4	5	.3	27.8
비해당	0	1,536	98.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q7\_1 [결합상품 1개이용자] 결합상품 서비스1: 시내 및 시외 유선전화**

문2-2. (결합상품을 사용중인 경우 각각에 대해) 결합상품으로 사용중인 서비스 모두 응답해 주십시오.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,169	75.2	75.2
그렇다	1	385	24.8	24.8
		1,554	100.0	100.0

**Q7\_2 [결합상품 1개이용자] 결합상품 서비스2: 유선초고속 인터넷**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	706	45.4	45.4
그렇다	1	848	54.6	54.6
		1,554	100.0	100.0

**Q7\_3 [결합상품 1개이용자] 결합상품 서비스3: 인터넷 전화**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,086	69.9	69.9
그렇다	1	468	30.1	30.1
		1,554	100.0	100.0

**Q7\_4 [결합상품 1개이용자] 결합상품 서비스4: 인터넷 TV**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,227	79.0	79.0
그렇다	1	327	21.0	21.0
		1,554	100.0	100.0

**Q7\_5 [결합상품 1개이용자] 결합상품 서비스5: 지역유선케이블**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,497	96.3	96.3
그렇다	1	57	3.7	3.7
		1,554	100.0	100.0

**Q7\_6 [결합상품 1개이용자] 결합상품 서비스6: 위성디지털방송**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,487	95.7	95.7
그렇다	1	67	4.3	4.3
		1,554	100.0	100.0

**Q7\_7 [결합상품 1개이용자] 결합상품 서비스7: 이동전화**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,068	68.7	68.7
그렇다	1	486	31.3	31.3
		1,554	100.0	100.0

**Q7\_8 [결합상품 1개이용자] 결합상품 서비스8: 기타**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,553	99.9	99.9
그렇다	1	1	.1	.1
		1,554	100.0	100.0

**Q8\_1 [결합상품 2개이용자] 결합상품 서비스1: 시내 및 시외 유선전화**

문2-2. (결합상품을 사용중인 경우 각각에 대해) 결합상품으로 사용중인 서비스 모두 응답해 주십시오.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,550	99.7	99.7
그렇다	1	4	.3	.3
		1,554	100.0	100.0

**Q8\_2 [결합상품 2개이용자] 결합상품 서비스2: 유선초고속 인터넷**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,547	99.5	99.5
그렇다	1	7	.5	.5
		1,554	100.0	100.0

**Q8\_3 [결합상품 2개이용자] 결합상품 서비스3: 인터넷 전화**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,546	99.5	99.5
그렇다	1	8	.5	.5
		1,554	100.0	100.0



**Q8\_4 [결합상품 2개이용자] 결합상품 서비스4: 인터넷 TV**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,552	99.9	99.9
그렇다	1	2	.1	.1
		1,554	100.0	100.0

**Q8\_5 [결합상품 2개이용자] 결합상품 서비스5: 지역유선케이블**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,547	99.5	99.5
그렇다	1	7	.5	.5
		1,554	100.0	100.0

**Q8\_6 [결합상품 2개이용자] 결합상품 서비스6: 위성디지털방송**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,552	99.9	99.9
그렇다	1	2	.1	.1
		1,554	100.0	100.0

**Q8\_7 [결합상품 2개이용자] 결합상품 서비스7: 이동전화**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,546	99.5	99.5
그렇다	1	8	.5	.5
		1,554	100.0	100.0

**Q8\_8 [결합상품 2개이용자] 결합상품 서비스8: 기타**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,554	100.0	100.0

**Q9 시내전화 회사**

문2-3. (결합상품 비사용 상품에 대해; 시외전화는 모두 질문) 그럼, 그 (XX서비스) 회사는 어디입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
KT olleh/QOOK 집전화	1	576	37.1	69.1
SK브로드밴드/하나로텔레콤 B전화	2	218	14.0	26.1
LG 유플러스	3	33	2.1	4.0
온세통신	4	7	.5	.8
비해당	0	720	46.3	
		1,554	100.0	100.0

**Q10 시외전화 회사**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
KT olleh/QOOK 집전화	1	582	37.5	69.8
SK브로드밴드/하나로텔레콤 B전화	2	208	13.4	24.9
LG 유플러스	3	40	2.6	4.8
온세통신	4	1	.1	.1
모름/사용안함	5	3	.2	.4
비해당	0	720	46.3	
		1,554	100.0	100.0

**Q11 유선 초고속인터넷 회사**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
KT olleh/QOOK 인터넷 메가패스	1	524	33.7	38.7
SK브로드밴드/하나로텔레콤 B인터넷	2	503	32.4	37.1
LG 유플러스/파워콤	3	213	13.7	15.7
지역유선케이블인터넷	4	114	7.3	8.4
모름	5	1	.1	.1
비해당	0	199	12.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q12 인터넷전화 회사**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
KT olleh/QOOK 인터넷전화	1	227	14.6	32.9
SK브로드밴드/ B인터넷전화	2	240	15.4	34.7
LG 유플러스/myLG070	3	181	11.6	26.2
삼성 네트워크 Wyz070	4	1	.1	.1
지역유선케이블	5	42	2.7	6.1
비해당	0	863	55.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q13 인터넷TV(IP-TV) 회사**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
KT olleh/QOOK TV	1	182	11.7	40.7
SK브로드밴드/B TV	2	175	11.3	39.1
LG 유플러스/MyLGtv	3	90	5.8	20.1
비해당	0	1,107	71.2	
		1,554	100.0	100.0

**Q14 이동전화 서비스 회사**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
SK텔레콤	1	704	45.3	49.6
KT	2	510	32.8	35.9
LG유플러스	3	200	12.9	14.1
MVNO(CJ헬로우모바일 등)	4	6	.4	.4
비해당	0	134	8.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q15 시내 유선전화 월 평균 이용요금**

문3. 그럼, (XX서비스)의 월 평균 지출액은 각각 얼마입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
5천원 미만	1	137	8.8	16.4
5천원-1만원 미만	2	191	12.3	22.9
1만원-2만원 미만	3	260	16.7	31.2
2만원 이상	4	137	8.8	16.4
모름/무응답	9	109	7.0	13.1
비해당	0	720	46.3	
		1,554	100.0	100.0

**Q16 시외 유선전화 월 평균 이용요금**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
5천원 미만	1	199	12.8	23.9
5천원-1만원 미만	2	160	10.3	19.2
1만원-2만원 미만	3	196	12.6	23.5
2만원 이상	4	74	4.8	8.9
모름/무응답	9	205	13.2	24.6
비해당	0	720	46.3	
		1,554	100.0	100.0

**Q17 유선 초고속인터넷 월 평균 이용요금**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
2만원 미만	1	217	14.0	16.0
2만원-2만5천원	2	319	20.5	23.5
2만5천원-3만원 미만	3	313	20.1	23.1
3만원 이상	4	395	25.4	29.2
모름/무응답	9	111	7.1	8.2
비해당	0	199	12.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q18 인터넷전화 월 평균 이용요금**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
5천원 미만	1	147	9.5	21.3
5천원-1만원 미만	2	167	10.7	24.2
1만원-1만5천원 미만	3	133	8.6	19.2
1만5천원 이상	4	150	9.7	21.7
모름/무응답	9	94	6.0	13.6
비해당	0	863	55.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q19 인터넷TV 월 평균 이용요금**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1만원 미만	1	64	4.1	14.3
1만원-1만5천원 미만	2	142	9.1	31.8
1만5천원-3만원 미만	3	120	7.7	26.8
3만원 이상	4	56	3.6	12.5
모름/무응답	9	65	4.2	14.5
비해당	0	1,107	71.2	
		1,554	100.0	100.0

**Q20 지역유선 케이블 월 평균 이용요금**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
5천원 이하	1	69	4.4	7.9
5천원 초과-1만원 미만	2	308	19.8	35.4
1만원-2만원 미만	3	263	16.9	30.2
2만원 이상	4	140	9.0	16.1
모름/무응답	9	90	5.8	10.3
비해당	0	684	44.0	
		1,554	100.0	100.0

**Q21 위성 디지털 방송 월 평균 이용요금**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1만 5천원 미만	1	46	3.0	25.3
1만 5천원-2만원 미만	2	40	2.6	22.0
2만원-3만원 미만	3	38	2.4	20.9
3만원 이상	4	34	2.2	18.7
모름/무응답	9	24	1.5	13.2
비해당	0	1,372	88.3	
		1,554	100.0	100.0

**Q22 개인 이동전화 월 평균 이용요금**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3만원 미만	1	237	15.3	16.7
3만원-5만원 미만	2	364	23.4	25.6
5만원-7만원 미만	3	433	27.9	30.5
7만원 이상	4	380	24.5	26.8
모름/무응답	9	6	.4	.4
비해당	0	134	8.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q23 결합상품 1개 이용자 결합상품 월 평균 지출액**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3만원 미만	1	166	10.7	14.2
3만원-5만원 미만	2	430	27.7	36.8
5만원-8만원 미만	3	236	15.2	20.2
8만원 이상	4	280	18.0	24.0
모름/무응답	9	56	3.6	4.8
비해당	0	386	24.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q24 결합상품 2개 이용자 결합상품 월 평균 지출액**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3만원 미만	1	73	4.7	41.0
3만원-5만원 미만	2	38	2.4	21.3
5만원-8만원 미만	3	36	2.3	20.2
8만원 이상	4	27	1.7	15.2
모름/무응답	9	4	.3	2.2
비해당	0	1,376	88.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q25 시외전화 이용 빈도**

문4-1. 귀하께서는 시외전화를 얼마나 자주 이용하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 이용하지 않음	1	310	19.9	19.9
월 1회 이하	2	314	20.2	20.2
월 2-3회 정도	3	387	24.9	24.9
주 1회 정도	4	232	14.9	14.9
주 2-4회 정도	5	229	14.7	14.7
주 5회 이상	6	82	5.3	5.3
		1,554	100.0	100.0

**Q26\_1 시외전화 1회 평균 통화시간(시간)**

문4-1-1. (문4-1.에서 2번 이상 응답한 경우만) 그럼, 시외전화를 1회 평균 얼마나 통화하십니까?

==> 데이터와 아래 재분류 변수 참조

**Q26\_2 시외전화 1회 평균 통화시간(분)**

==> 데이터와 아래 재분류 변수 참조

**Q26\_re 시외전화 1회 평균 통화시간(재분류)**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
5분 미만	1	212	13.6	17.0
5-10분 미만	2	298	19.2	24.0
10-15분 미만	3	302	19.4	24.3
15-30분 미만	4	194	12.5	15.6
30분 이상	5	238	15.3	19.1
비해당	0	310	19.9	
		1,554	100.0	100.0

**Q27 국제전화 이용 빈도**

문4-2. 그럼, 국제전화는 얼마나 자주 이용하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 이용하지 않음	1	1,163	74.8	74.8
월 1회 이하	2	289	18.6	18.6
월 2-3회 정도	3	58	3.7	3.7
주 1회 정도	4	25	1.6	1.6
주 2-4회 정도	5	13	.8	.8
주 5회 이상	6	6	.4	.4
		1,554	100.0	100.0

**Q28\_1 국제전화 1회 평균 통화시간(시간)**

문4-2-1. (문4-2.에서 2번 이상 응답한 경우만) 그럼, 시외전화를 1회 평균 얼마나 통화하십니까?

==> 데이터와 아래 재분류 변수 참조

**Q28\_2 국제전화 1회 평균 통화시간(분)**

==> 데이터와 아래 재분류 변수 참조



**Q28 국제전화 1회 평균 통화시간(재분류)**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
5분 미만	1	57	3.7	14.6
5-10분 미만	2	91	5.9	23.3
10-15분 미만	3	95	6.1	24.3
15-30분 미만	4	76	4.9	19.4
30분 이상	5	72	4.6	18.4
비해당	0	1,163	74.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q30\_1 [결합상품1개] 결합상품 이용자 결합상품 이용 이유1: 개별로 서비스를 사용할때 보다 요금이 저렴해서**

문5-2. 현재 결합상품을 사용하고 계시는 가장 큰 이유는 무엇입니까? 그 다음 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	873	56.2	87.8
아니다	2	121	7.8	12.2
비해당	7	560	36.0	
		1,554	100.0	100.0

**Q30\_2 [결합상품1개] 결합상품 이용자 결합상품 이용 이유2: 여러 요금 고지서가 하나로 통합되는 것이 좋아서**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	106	6.8	27.5
아니다	2	280	18.0	72.5
비해당	7	1,168	75.2	
		1,554	100.0	100.0

**Q30\_3 [결합상품1개] 결합상품 이용자 결합상품 이용 이유3: 여러 서비스 가입이나 해지를 동시에 할 수 있어서**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	54	3.5	20.8
아니다	2	205	13.2	79.2
비해당	7	1,295	83.3	
		1,554	100.0	100.0

**Q30\_4 [결합상품1개] 결합상품 이용자 결합상품 이용 이유4: 불편사항 처리를 한 군데서 할 수 있어서**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	32	2.1	15.8
아니다	2	170	10.9	84.2
비해당	7	1,352	87.0	
		1,554	100.0	100.0

**Q30\_5 [결합상품1개] 결합상품 이용자 결합상품 이용 이유5: 개별 서비스별로 사용할 경우에는 없는 새로운 기능들이 있어서**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	11	.7	12.5
아니다	2	77	5.0	87.5
비해당	7	1,466	94.3	
		1,554	100.0	100.0

**Q30\_6 [결합상품1개] 결합상품 이용자 결합상품 이용 이유6: 사용하고 싶은 서비스를 거의 덩으로 제공해 주다시피 해서**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	52	3.3	20.0
아니다	2	208	13.4	80.0
비해당	7	1,294	83.3	
		1,554	100.0	100.0

**Q30\_7 [결합상품1개] 결합상품 이용자 결합상품 이용 이유7: 기타**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	40	2.6	50.0
아니다	2	40	2.6	50.0
비해당	7	1,474	94.9	
		1,554	100.0	100.0

**Q31 [결합상품1개] 결합상품 이용자 결합상품 전반적 만족도**

문5-3. 귀하께서는 현재 사용하고 계시는 결합상품에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족한다	1	22	1.4	1.9
불만족한 편이다	2	79	5.1	6.8
보통이다	3	486	31.3	41.6
만족하는 편이다	4	549	35.3	47.0
매우 만족한다	5	32	2.1	2.7
비해당	0	386	24.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q32 [결합상품1개] 결합상품 이용자 결합상품 중 만족하는 서비스**

문5-3-1. 그럼, 결합상품으로 사용하고 계시는 서비스 중, 가장 만족하시는 서비스는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
유선전화	1	78	5.0	6.7
초고속인터넷	2	507	32.6	43.4
인터넷 전화	3	111	7.1	9.5
인터넷 TV	4	137	8.8	11.7
케이블TV/위성TV	5	97	6.2	8.3
이동전화	6	235	15.1	20.1
무응답	9	3	.2	.3
비해당	0	386	24.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q33 [결합상품1개] 결합상품 이용자 약정기간**

문5-1. 현재 결합상품 가입시, 약정기간은 몇 년이었습니까?

※ 결합상품 약정기간은, 사용요금 등을 할인해 주는 조건으로, 일정 기간동안 해당 통신 회사를 사용하기로 약속하는 제도임.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1년	1	9	.6	5.1
2년	2	68	4.4	38.2
3년이상	3	61	3.9	34.3
약정기간 없음	4	40	2.6	22.5
비해당		1,376	88.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q34\_1 [결합상품2개] 결합상품 이용자 결합상품 이용 이유1: 개별로 서비스를 사용할때 보다 요금이 저렴해서**

문5-2. 현재 결합상품을 사용하고 계시는 가장 큰 이유는 무엇입니까? 그 다음 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	101	6.5	85.6
아니다	2	17	1.1	14.4
비해당	7	1,436	92.4	
		1,554	100.0	100.0

**Q34\_2 [결합상품2개] 결합상품 이용자 결합상품 이용 이유2: 여러 요금 고지서가 하나로 통합되는 것이 좋아서**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	25	1.6	37.3
아니다	2	42	2.7	62.7
비해당	7	1,487	95.7	
		1,554	100.0	100.0

**Q34\_3 [결합상품2개] 결합상품 이용자 결합상품 이용 이유3: 여러 서비스 가입이나 해지를 동시에 할 수 있어서**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	14	.9	40.0
아니다	2	21	1.4	60.0
비해당	7	1,519	97.7	
		1,554	100.0	100.0

**Q34\_4 [결합상품2개] 결합상품 이용자 결합상품 이용 이유4: 불편사항 처리를 한 군데서 할 수 있어서**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	9	.6	22.5
아니다	2	31	2.0	77.5
비해당	7	1,514	97.4	
		1,554	100.0	100.0

**Q34\_5 [결합상품2개] 결합상품 이용자 결합상품 이용 이유5: 개별 서비스별로 사용할 경우에는 없는 새로운 기능들이 있어서**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	10	.6	34.5
아니다	2	19	1.2	65.5
비해당	7	1,525	98.1	
		1,554	100.0	100.0

**Q34\_6 [결합상품2개] 결합상품 이용자 결합상품 이용 이유6: 사용하고 싶은 서비스를 거의 덩으로 제공해 주다시피 해서**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	8	.5	25.8
아니다	2	23	1.5	74.2
비해당	7	1,523	98.0	
		1,554	100.0	100.0

**Q34\_7 [결합상품2개] 결합상품 이용자 결합상품 이용 이유7: 기타**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	11	.7	78.6
아니다	2	3	.2	21.4
비해당	7	1,540	99.1	
		1,554	100.0	100.0

**Q35 [결합상품2개] 결합상품 이용자 결합상품 전반적 만족도**

문5-3. 귀하께서는 현재 사용하고 계시는 결합상품에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
불만족한 편이다	2	13	.8	7.3
보통이다	3	91	5.9	51.1
만족하는 편이다	4	70	4.5	39.3
매우 만족한다	5	4	.3	2.2
비해당	0	1,376	88.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q36 [결합상품2개] 결합상품 이용자 결합상품 중 만족하는 서비스**

문5-3-1. 그럼, 결합상품으로 사용하고 계시는 서비스 중, 가장 만족하시는 서비스는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
초고속인터넷	2	19	1.2	10.7
인터넷 전화	3	13	.8	7.3
인터넷 TV	4	9	.6	5.1
케이블TV/위성TV	5	60	3.9	33.7
이동전화	6	74	4.8	41.6
무응답	9	3	.2	1.7
비해당	0	1,376	88.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q37 결합상품 월 이용요금 10%인상 시 이용 태도**

문5-4-1. 만약, 사용하고 계시는 결합상품의 월 사용요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 결합상품을 어떻게 하시겠습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
결합상품 중 일부 서비스를 해지한다	1	294	18.9	25.3
결합상품 전체를 해지한다	2	220	14.2	18.9
다른 결합상품으로 전환 가입한다	3	218	14.0	18.7
다른 회사의 비슷한 결합상품으로 전환가입한다	4	367	23.6	31.6
현재 결합상품 유지	5	51	3.3	4.4

저렴한 상품으로 바꾼다	6	4	.3	.3
다른 회사 등 조건을 우선 알아본다	7	9	.6	.8
비해당	0	391	25.2	
		1,554	100.0	100.0

### Q38 결합상품 초고속인터넷 이용요금 10%인상 시 이용 태도

문5-4-2. (결합상품에 초고속인터넷을 사용중인 경우만) 그럼, 사용하고 계시는 결합상품중, 초고속인터넷만 월 사용요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 결합상품을 어떻게 하시겠습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
결합상품 중 초고속인터넷만 해지한다	1	107	6.9	12.9
결합상품 전체를 해지한다	2	136	8.8	16.3
다른 결합상품으로 전환 가입한다	3	212	13.6	25.5
다른 회사의 비슷한 결합상품으로 전환가입한다	4	300	19.3	36.1
현재 결합상품 유지	5	60	3.9	7.2
저렴한 상품으로 바꾼다	6	3	.2	.4
다른 회사 등 조건을 우선 알아본다	7	14	.9	1.7
비해당	0	722	46.5	
		1,554	100.0	100.0

### Q39 결합상품 이동전화 사용요금 10%인상 시 사용 태도

문5-4-3. (결합상품에 이동전화를 사용중인 경우만) 그럼, 사용하고 계시는 결합상품중, 이동전화만 월 사용요금이 현재 대비 10% 높아진다면, 귀하께서는 결합상품을 어떻게 하시겠습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
결합상품 중 이동전화만 해지한다	1	137	8.8	22.9
결합상품 전체를 해지한다	2	110	7.1	18.4
다른 결합상품으로 전환 가입한다	3	141	9.1	23.6
다른 회사의 비슷한 결합상품으로 전환가입한다	4	168	10.8	28.1
현재 결합상품 유지	5	35	2.3	5.9
저렴한 상품으로 바꾼다	6	2	.1	.3
다른 회사 등 조건을 우선 알아본다	7	5	.3	.8
비해당	0	956	61.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q44\_1 결합상품 이용 서비스 이외 이용 희망 결합상품 서비스1: 집전화(유선전화)**

문5-6. 귀하께서는 현재 사용중인 서비스 외에 어떤 어떤 서비스를 결합상품으로 사용하고 싶으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,395	89.8	89.8
그렇다	1	159	10.2	10.2
		1,554	100.0	100.0

**Q44\_2 결합상품 이용 서비스 이외 이용 희망 결합상품 서비스2: 초고속인터넷**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,304	83.9	83.9
그렇다	1	250	16.1	16.1
		1,554	100.0	100.0

**Q44\_3 결합상품 이용 서비스 이외 이용 희망 결합상품 서비스3: 인터넷전화**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,370	88.2	88.2
그렇다	1	184	11.8	11.8
		1,554	100.0	100.0

**Q44\_4 결합상품 이용 서비스 이외 이용 희망 결합상품 서비스4: 인터넷TV**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,300	83.7	83.7
그렇다	1	254	16.3	16.3
		1,554	100.0	100.0

**Q44\_5 결합상품 이용 서비스 이외 이용 희망 결합상품 서비스5: 케이블TV/위성TV**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,349	86.8	86.8
그렇다	1	205	13.2	13.2
		1,554	100.0	100.0



**Q44\_6 결합상품 이용 서비스 이외 이용 희망 결합상품 서비스6: 이동전화**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,227	79.0	79.0
그렇다	1	327	21.0	21.0
		1,554	100.0	100.0

**Q44\_7 결합상품 이용 서비스 이외 이용 희망 결합상품 서비스7: 결합상품 이용할 생각없음**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,169	75.2	75.2
그렇다	1	385	24.8	24.8
		1,554	100.0	100.0

**Q45 결합상품 이용 서비스 이외 이용 희망 결합상품 서비스 회사**

문5-6-1. 그럼, 어떤 회사의 결합상품을 사용하고 싶으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
SK계열	1	377	24.3	48.1
KT계열	2	256	16.5	32.7
LG계열	3	106	6.8	13.5
케이블방송사업자	4	44	2.8	5.6
비해당	0	771	49.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q46 현재 이용 결합상품 서비스 이외의 타서비스 비이용 의향 이유**

문5-7. (문5-6.에서 7. 사용의향 없음에 응답한 경우만) 그럼, 다른 서비스는 결합상품으로 이용하실 생각이 없으신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
가입 절차를 밟기 귀찮아서	1	59	3.8	15.3
결합상품의 요금 할인 폭이 그렇게 크지 않아서	2	91	5.9	23.6
각 서비스별로 가장 좋은 회사를 사용하고 싶어서	3	28	1.8	7.3
각 서비스별로 가입 및 해지를 자유롭게 하고 싶어서	4	31	2.0	8.1
여러 서비스의 요금을 동시에 내기 때문에 경제적으로 부담되어서	5	28	1.8	7.3

현재 사용 중인 서비스의 약정 기간이 남아 있어서	6	65	4.2	16.9
현재 사용 중인 서비스 사업자가 내가 원하는 서비스가 포함된 결합상품을 제공하지 않아서	7	46	3.0	11.9
기타	8	37	2.4	9.6
비해당	0	1,169	75.2	
		1,554	100.0	100.0

#### Q47\_1 결합상품 비이용 이유1: 가입절차를 밟기 귀찮아서

문6-1. 그럼, 현재 결합상품을 사용하지 않고 계시는 가장 큰 이유는 무엇입니까? 그 다음 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	97	6.2	66.0
아니다	2	50	3.2	34.0
비해당	9	1,407	90.5	
		1,554	100.0	100.0

#### Q47\_2 결합상품 비이용 이유2: 결합상품의 요금 할인 폭이 그렇게 크지 않아서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	45	2.9	41.7
아니다	2	63	4.1	58.3
비해당	9	1,446	93.1	
		1,554	100.0	100.0

#### Q47\_3 결합상품 비이용 이유3: 각 서비스별로 가장 좋은 회사를 사용하고 싶어서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	32	2.1	51.6
아니다	2	30	1.9	48.4
비해당	9	1,492	96.0	
		1,554	100.0	100.0

**Q47\_4 결합상품 비이용 이유4: 각 서비스별로 가입/해지를 자유롭게 하고 싶어서**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	56	3.6	44.4
아니다	2	70	4.5	55.6
비해당	9	1,428	91.9	
		1,554	100.0	100.0

**Q47\_5 결합상품 비이용 이유5: 여러 서비스의 요금을 동시에 내기 때문에 경제적으로 부담되어서**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	20	1.3	54.1
아니다	2	17	1.1	45.9
비해당	9	1,517	97.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q47\_6 결합상품 비이용 이유6: 결합상품 약정가입이 싫어서**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	50	3.2	40.3
아니다	2	74	4.8	59.7
비해당	9	1,430	92.0	
		1,554	100.0	100.0

**Q47\_7 결합상품 비이용 이유7: 현재 사용중인 서비스의 약정기간이 남아 있어서**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	44	2.8	57.9
아니다	2	32	2.1	42.1
비해당	9	1,478	95.1	
		1,554	100.0	100.0

**Q47\_8 결합상품 비이용 이유8: 현재 사용중인 서비스 사업자가 내가 원하는 서비스가 포함된 결합 상품을 제공하지 않아서**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	28	1.8	62.2
아니다	2	17	1.1	37.8
비해당	9	1,509	97.1	
		1,554	100.0	100.0

**Q47\_9 결합상품 비이용 이유9: 기타**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	14	.9	70.0
아니다	2	6	.4	30.0
비해당	9	1,534	98.7	
		1,554	100.0	100.0

**Q48 향후 결합상품 이용 의향**

문6-2. 귀하께서는 현재 사용하고 계시는 통신서비스를 향후 결합상품으로 이용하실 의향이 어느 정도 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 없다	1	20	1.3	5.2
없는 편이다	2	77	5.0	19.9
보통이다	3	155	10.0	40.2
있는 편이다	4	120	7.7	31.1
매우 많다	5	14	.9	3.6
비해당	0	1,168	75.2	
		1,554	100.0	100.0

**Q49\_1 향후 결합상품 이용 희망 서비스1: 집전화(유선전화)**

문6-3-1. (문6-2.에서 3, 4 또는 5에 응답한 경우만) 향후 결합상품을 사용하신다면, 다음 서비스 중 어떤 어떤 서비스를 결합상품으로 사용하고 싶습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,466	94.3	94.3
그렇다	1	88	5.7	5.7
		1,554	100.0	100.0

**Q49\_2 향후 결합상품 이용 희망 서비스2: 초고속인터넷**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,322	85.1	85.1
그렇다	1	232	14.9	14.9
		1,554	100.0	100.0

**Q49\_3 향후 결합상품 이용 희망 서비스3: 인터넷전화**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,481	95.3	95.3
그렇다	1	73	4.7	4.7
		1,554	100.0	100.0

**Q49\_4 향후 결합상품 이용 희망 서비스4: 인터넷TV**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,492	96.0	96.0
그렇다	1	62	4.0	4.0
		1,554	100.0	100.0

**Q49\_5 향후 결합상품 이용 희망 서비스5: 케이블TV/위성TV**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,472	94.7	94.7
그렇다	1	82	5.3	5.3
		1,554	100.0	100.0

**Q49\_6 향후 결합상품 이용 희망 서비스6: 이동전화**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,402	90.2	90.2
그렇다	1	152	9.8	9.8
		1,554	100.0	100.0

**Q50 향후 결합상품 이용 희망 서비스 선택 이유**

문6-3-2. 그럼, 그 서비스를 결합상품으로 사용하고 싶으신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
각 서비스를 개별로 사용할 때보다 요금이 저렴해서	1	194	12.5	67.1
여러 요금 고지서가 하나로 통합되는 것이 좋아서	2	39	2.5	13.5
여러 서비스의 가입이나 해지를 동시에 할 수 있는 것이 좋아서	3	13	.8	4.5
불편사항 처리를 한 군데서 할 수 있어서	4	18	1.2	6.2
개별 서비스별로 사용할 경우에는 없는 새로운 기능들이 들어있어서	5	7	.5	2.4
이전에 사용해보고 싶었던 서비스를 거의 덤으로 제공해 주다시피 해서	6	10	.6	3.5
기타	7	8	.5	2.8
비해당	0	1,265	81.4	
		1,554	100.0	100.0

**Q51 향후 결합상품 이용 의향 없는 이유**

문6-4. (문6-2.에서 1 또는 2에 응답한 경우만) 결합상품을 사용하지 않거나 확신이 없으신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
결합상품의 요금 할인 폭이 그렇게 크지 않아서	1	20	1.3	21.5
가입 절차를 보기 귀찮아서	2	16	1.0	17.2
각 서비스 별로 가장 좋은 회사를 사용하고 싶어서	3	6	.4	6.5
한 회사에 종속되기 싫어서	4	8	.5	8.6
각 서비스 별로 가입/해지를 자유롭게 하고 싶어서	5	29	1.9	31.2
여러 서비스의 요금을 동시에 내기 때문에 경제적으로 부담되어서	6	7	.5	7.5
결합상품이 있는지 몰라서	7	1	.1	1.1
현재 사용 중인 서비스의 약정 기간이 남아 있어서	8	2	.1	2.2
요금 고지서가 하나로 나올 경우, 나의 사용 내역이 다른 사람에게 노출되는게 싫어서	9	1	.1	1.1
기타	10	3	.2	3.2
비해당	0	1,461	94.0	
		1,554	100.0	100.0

**Q52\_1 과거 결합상품 이용 경험 서비스1: 집전화(유선전화)**

문7-1. 귀하께서는 이전에 결합상품을 사용해 보신 경험이 있으십니까? 있다면, 어떤 어떤 서비스를 결합상품으로 사용해 보셨습니까? 현재 결합상품 사용 여부와 관계없이 응답해 주십시오.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,205	77.5	77.5
그렇다	1	349	22.5	22.5
		1,554	100.0	100.0

**Q52\_2 과거 결합상품 이용 경험 서비스2: 초고속인터넷**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	898	57.8	57.8
그렇다	1	656	42.2	42.2
		1,554	100.0	100.0

**Q52\_3 과거 결합상품 이용 경험 서비스3: 인터넷전화**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,230	79.2	79.2
그렇다	1	324	20.8	20.8
		1,554	100.0	100.0

**Q52\_4 과거 결합상품 이용 경험 서비스4: 인터넷TV**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,336	86.0	86.0
그렇다	1	218	14.0	14.0
		1,554	100.0	100.0

**Q52\_5 과거 결합상품 이용 경험 서비스5: 케이블TV/위성TV**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,401	90.2	90.2
그렇다	1	153	9.8	9.8
		1,554	100.0	100.0

**Q52\_6** 과거 결합상품 이용 경험 서비스6: 이동전화

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,268	81.6	81.6
그렇다	1	286	18.4	18.4
		1,554	100.0	100.0

**Q52\_7** 과거 결합상품 이용 경험 서비스7: 이용경험 결합상품 없음

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	838	53.9	53.9
그렇다	1	716	46.1	46.1
		1,554	100.0	100.0

**Q53** 과거 결합상품 해지 후 현재 결합상품 이용 이유

문7-1-1. (문7-1.에서 사용경험이 있으면서, 문1-1.에서 1. 현재 결합상품 사용인 경우만) 그럼, 그 결합상품을 해지하고 현재 결합상품을 사용하고 계시는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
현재 회사의 사용요금이 저렴해서/할인율이 커서	1	415	26.7	56.9
이전 회사의 결합상품 할인 폭이 크지않아서	2	75	4.8	10.3
현재 회사 가입시 선물, 경품 등 혜택 때문에	3	116	7.5	15.9
현재 회사에 내가 원하던 요금제가 있어서	4	56	3.6	7.7
기타	5	67	4.3	9.2
비해당	0	825	53.1	
		1,554	100.0	100.0

**Q54** 과거 결합상품 이용자 현재 결합상품 비이용 이유

문7-1-2. (문7-1.에서 사용경험이 있으면서, 문1-1.에서 2. 현재 결합상품 비사용인 경우만) 그럼, 그 결합상품을 해지하고 현재 사용하지 않고 계시는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
결합상품의 요금 할인 폭이 그렇게 크지 않아서	1	19	1.2	17.4
각 서비스별로 가장 좋은 회사를 사용하고 싶어서	2	17	1.1	15.6
각 서비스별로 가입/해지를 자유롭게 하고 싶어서	3	26	1.7	23.9



여러 서비스의 요금을 동시에 내기 때문에 경제적으로 부담되어서	4	9	.6	8.3
결합상품 약정가입이 싫어서	5	18	1.2	16.5
기타	6	20	1.3	18.3
비해당	0	1,445	93.0	
		1,554	100.0	100.0

#### Q55 결합상품 중 이용에 가장 중요한 서비스

문7-2. 귀하께서 생각하시기에 결합상품을 사용하는데, 가장 중요한 서비스는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
집전화(유선전화)	1	47	3.0	3.0
초고속인터넷	2	841	54.1	54.1
인터넷전화	3	65	4.2	4.2
인터넷TV	4	110	7.1	7.1
케이블TV/위성TV	5	80	5.1	5.1
이동전화	6	411	26.4	26.4
		1,554	100.0	100.0

#### Q56 선호하는 결합상품 서비스 회사

문7-3. 그럼, 결합상품 서비스 회사로 어떤 회사를 가장 선호하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
SK 계열	1	738	47.5	47.5
KT 계열	2	568	36.6	36.6
LG 계열	3	171	11.0	11.0
케이블 방송 사업자	4	77	5.0	5.0
		1,554	100.0	100.0

**Q57\_1 결합상품 회사 선택 시 중요 고려사항1: 내가 주로 사용했던 회사**

문7-4. 귀하께서는 결합상품 회사를 선택하실 때, 어떤 점을 중요하게 고려하십니까? 중요한 순서대로 2개까지 응답해 주십시오.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	400	25.7	71.8
아니다	2	157	10.1	28.2
비해당	8	997	64.2	
		1,554	100.0	100.0

**Q57\_2 결합상품 회사 선택 시 중요 고려사항2: 시내전화 서비스가 포함된 결합상품이 있는 회사**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	64	4.1	47.1
아니다	2	72	4.6	52.9
비해당	8	1,418	91.2	
		1,554	100.0	100.0

**Q57\_3 결합상품 회사 선택 시 중요 고려사항3: 초고속인터넷 서비스가 포함된 결합상품이 있는 회사**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	453	29.2	54.6
아니다	2	376	24.2	45.4
비해당	8	725	46.7	
		1,554	100.0	100.0

**Q57\_4 결합상품 회사 선택 시 중요 고려사항4: 이동전화 서비스가 포함된 결합상품이 있는 회사**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	173	11.1	37.8
아니다	2	285	18.3	62.2
비해당	8	1,096	70.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q57\_5 결합상품 회사 선택 시 중요 고려사항5: 인터넷TV가 포함된 결합상품이 있는 회사**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	54	3.5	24.0
아니다	2	171	11.0	76.0
비해당	8	1,329	85.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q57\_6 결합상품 회사 선택 시 중요 고려사항6: 유선방송서비스가 포함된 결합상품이 있는 회사**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	22	1.4	21.6
아니다	2	80	5.1	78.4
비해당	8	1,452	93.4	
		1,554	100.0	100.0

**Q57\_7 결합상품 회사 선택 시 중요 고려사항7: 전체 사용요금이 가장 저렴한 회사**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	377	24.3	51.4
아니다	2	357	23.0	48.6
비해당	8	820	52.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q57\_8 결합상품 회사 선택 시 중요 고려사항8: 기타**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	11	.7	40.7
아니다	2	16	1.0	59.3
비해당	8	1,527	98.3	
		1,554	100.0	100.0

**Q58 현재 이동전화 서비스 회사 이용 이유**

문8-1. 귀하께서 현재 사용하고 계시는 (AA회사) 이동전화를 사용하시게 된 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
단말기가 마음에 들어서	1	209	13.4	14.7
통화요금이 저렴해서	2	145	9.3	10.2
원하는 요금제가 있어서	3	107	6.9	7.5
통화품질이 (음질, 끊김)이 우수해서	4	260	16.7	18.3
영상통화(3G) 서비스를 사용하기 위해서	5	20	1.3	1.4
무선 인터넷 서비스를 사용하기 위해서	6	44	2.8	3.1
멤버십 제도(할인 혜택 등)가 좋아서	7	93	6.0	6.5
다른 서비스와 같이 신청하면 할인해 주는 패키지 요금 때문에	8	115	7.4	8.1
가입시 선물/경품 등 혜택 때문에	9	31	2.0	2.2
단말기 가격이나 가입비 등 가입 비용이 저렴해서	10	174	11.2	12.3
이동전화 회사 브랜드 이미지가 마음에 들어서	11	129	8.3	9.1
기타	12	93	6.0	6.5
비해당	0	134	8.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q59 이동전화의 약정기간**

문8-2. 그럼, 현재 가입하신 (AA회사) 이동전화의 약정기간은 어떻게 됩니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1년	1	33	2.1	2.3
2년	2	910	58.6	64.1
3년이상	3	270	17.4	19.0
약정기간 없음	4	207	13.3	14.6
비해당	0	134	8.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q60 현재 가입 이동전화 요금제 선택 이유**

문8-3. 귀하께서 현재 가입하신 (AA회사) 이동전화 요금제를 선택하신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
통신사 홈페이지나 대리점에 있는 이용약관을 보고	1	146	9.4	10.3
방송통신위원회가 직접 운영하는 '이동전화 최적 요금제' 사이트를 보고	2	49	3.2	3.5
대리점에서 권유해서	3	255	16.4	18.0
대리점 직원과 통화패턴 등에 대해 상담하고	4	195	12.5	13.7
마음에 드는 요금제(결합상품)가 있어서	5	442	28.4	31.1
보조금 혜택이 커서	6	218	14.0	15.4
기타	7	115	7.4	8.1
비해당	0	134	8.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q61 스마트폰 이용 여부**

문9. 귀하의 이동전화는 스마트폰입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
스마트폰임	1	1,105	71.1	77.8
스카트폰 아님	2	315	20.3	22.2
비해당	0	134	8.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q62 스마트폰 운영체제**

문9-1. 그럼, 귀하 스마트폰의 운영체제(OS)는 무엇입니까? 운영체제(OS)를 모르시는 경우, 단말기 모델명을 응답해 주십시오.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
IOS (아이폰)	1	197	12.7	17.8
안드로이드	2	880	56.6	79.6
블랙베리 OS	3	7	.5	.6
윈도우모바일	5	18	1.2	1.6
기타	6	3	.2	.3
비해당	0	449	28.9	
		1,554	100.0	100.0

**Q63 LTE폰 이용 여부**

문9-2. 그럼, 귀하의 스마트폰은 LTE(엘티이)폰입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	286	18.4	25.9
아니오	2	819	52.7	74.1
비해당	0	449	28.9	
		1,554	100.0	100.0

**Q64 스마트폰 전용 요금제 가입 여부**

문9-3. 귀하께서는 스마트폰 전용 요금제에 가입되어 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	741	47.7	90.5
아니오	2	78	5.0	9.5
비해당	0	735	47.3	
		1,554	100.0	100.0

**Q65 스마트폰 전용 요금제 기본요금**

문9-4. (문9-3.에서 가입자와 문9-2.에서 LTE폰 사용자에게) 그럼, 귀하께서는 가입하고 계신 스마트폰 전용 요금제의 기본요금은 얼마입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
34000원 수준	1	190	12.2	18.4
42000원 수준	2	34	2.2	3.3
44000원 수준	3	123	7.9	11.9
52000원 수준	4	48	3.1	4.6
54000원 수준	5	406	26.1	39.3
62000원 수준	6	83	5.3	8.0
64000원 수준	7	51	3.3	4.9
72000원 수준	8	27	1.7	2.6
74000원 수준	9	15	1.0	1.5
79000원 수준	10	6	.4	.6
85000원 수준	11	4	.3	.4
94000원 수준	12	7	.5	.7

10만원 이상	13	2	.1	.2
기타	14	37	2.4	3.6
비해당	0	521	33.5	
		1,554	100.0	100.0

#### Q66 스마트폰 전용 요금제 전반적 만족도

문9-5. 귀하께서는 현재 사용하고 계시는 스마트폰 전용요금제에 대해 전반적으로 어느 정도 만족 하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	78	5.0	7.6
불만족한 편	2	313	20.1	30.5
보통이다	3	322	20.7	31.4
만족하는 편	4	302	19.4	29.4
매우 만족	5	12	.8	1.2
비해당	0	527	33.9	
		1,554	100.0	100.0

#### Q67 스마트폰 전용 요금제 불만족 이유

문9-5-1. (문9-5.에서 1. 또는 2. 불만족인 경우만) 그럼, 그렇게 생각하시는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
기본 제공량(통화, 문자, 데이터)이 지나치게 많다	1	55	3.5	14.1
기본 제공량(통화, 문자, 데이터)이 적다	2	83	5.3	21.2
기본요금 수준이 제공 사용량 대비 높다	3	194	12.5	49.6
부가 서비스(또는 혜택)가 적다	4	20	1.3	5.1
기타	5	39	2.5	10.0
비해당	0	1,163	74.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q68\_1 스마트폰 요금제 기본 제공량 적정도1: 음성통화**

문9-6. 그럼, 현재 요금제의 음성통화, 문자, 3G/LTE 데이터 기본 제공량이 귀하께서  
사용하시기에 어떠십니까?

1) 음성통화

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
남는다	1	438	28.2	42.7
적당하다	2	317	20.4	30.9
부족하다	3	271	17.4	26.4
비해당	0	528	34.0	
		1,554	100.0	100.0

**Q68\_2 스마트폰 요금제 기본 제공량 적정도2: 문자메세지**

문9-6. 그럼, 현재 요금제의 음성통화, 문자, 3G/LTE 데이터 기본 제공량이 귀하께서  
사용하시기에 어떠십니까?

2) 문자메세지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
남는다	1	734	47.2	71.5
적당하다	2	214	13.8	20.9
부족하다	3	78	5.0	7.6
비해당	0	528	34.0	
		1,554	100.0	100.0

**Q68\_3 스마트폰 요금제 기본 제공량 적정도3: 3G/LTE 데이터**

문9-6. 그럼, 현재 요금제의 음성통화, 문자, 3G/LTE 데이터 기본 제공량이 귀하께서  
사용하시기에 어떠십니까?

3) 3G/LTE 데이터

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
남는다	1	291	18.7	28.4
적당하다	2	455	29.3	44.3
부족하다	3	280	18.0	27.3
비해당	0	528	34.0	
		1,554	100.0	100.0



**Q69 일반 이동전화 대비 스마트폰 이용요금 증감 수준**

문9-7. 이전 일반 이동전화 단말기를 사용할 때 보다, 귀하께서는 현재 스마트폰의 월 평균 사용요금을 더 많이 내고 계십니까? 더 적게 내고 계십니까? 콘텐츠 구입비 등은 제외한, 통신요금 기준으로 응답해 주십시오.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
이전 일반 이동전화 단말기 대비 더 많이 낸다	1	1,002	64.5	90.7
이전 일반 이동전화 단말기 대비 더 적게 낸다	2	103	6.6	9.3
비해당	0	449	28.9	
		1,554	100.0	100.0

**Q70 일반 이동전화 대비 스마트폰 이용요금 증가액/감소액**

문9-7-1. 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?

	값
유효합계	1,105
최소값	0
최대값	180
평균	27.12
표준편차	17.474

**Q71\_1 스마트폰 구입 시 고려사항1: 스마트폰 모델**

문9-8. 귀하께서 현재 사용하고 계시는 스마트폰을 구입하실 때, 가장 많이 고려하신 사항은 무엇이었습니까? 그 다음으로 고려하신 사항은 무엇이었습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	497	32.0	81.3
아니다	2	114	7.3	18.7
비해당	15	943	60.7	
		1,554	100.0	100.0

**Q71\_2 스마트폰 구입 시 고려사항2: 통화음질**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	31	2.0	40.8
아니다	2	45	2.9	59.2
비해당	15	1,478	95.1	
		1,554	100.0	100.0

**Q71\_3 스마트폰 구입 시 고려사항3: 액정화면 화질**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	23	1.5	31.1
아니다	2	51	3.3	68.9
비해당	15	1,480	95.2	
		1,554	100.0	100.0

**Q71\_4 스마트폰 구입 시 고려사항4: UI 등 사용편리성**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	25	1.6	34.2
아니다	2	48	3.1	65.8
비해당	15	1,481	95.3	
		1,554	100.0	100.0

**Q71\_5 스마트폰 구입 시 고려사항5: 가격 및 구입조건**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	267	17.2	51.9
아니다	2	247	15.9	48.1
비해당	15	1,040	66.9	
		1,554	100.0	100.0

**Q71\_6 스마트폰 구입 시 고려사항6: 디자인**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	35	2.3	36.1
아니다	2	62	4.0	63.9
비해당	15	1,457	93.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q71\_7 스마트폰 구입 시 고려사항7: 제조회사**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	51	3.3	25.6
아니다	2	148	9.5	74.4
비해당	15	1,355	87.2	
		1,554	100.0	100.0

**Q71\_8 스마트폰 구입 시 고려사항8: 최신형 모델여부**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	45	2.9	28.5
아니다	2	113	7.3	71.5
비해당	15	1,396	89.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q71\_9 스마트폰 구입 시 고려사항9: AS 등 고객센터**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	55	3.5	43.0
아니다	2	73	4.7	57.0
비해당	15	1,426	91.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q71\_10 스마트폰 구입 시 고려사항10: 유행 등 인기수준**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	14	.9	25.9
아니다	2	40	2.6	74.1
비해당	15	1,500	96.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q71\_11 스마트폰 구입 시 고려사항11: 애플리케이션 사용 가능성**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	6	.4	22.2
아니다	2	21	1.4	77.8
비해당	15	1,527	98.3	
		1,554	100.0	100.0

**Q71\_12 스마트폰 구입 시 고려사항12: 스마트폰 운영시스템**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	13	.8	19.1
아니다	2	55	3.5	80.9
비해당	15	1,486	95.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q71\_13 스마트폰 구입 시 고려사항13: 주위의 추천**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	23	1.5	31.5
아니다	2	50	3.2	68.5
비해당	15	1,481	95.3	
		1,554	100.0	100.0

**Q71\_14 스마트폰 구입 시 고려사항14: 기타**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	13	.8	30.2
아니다	2	30	1.9	69.8
비해당	15	1,511	97.2	
		1,554	100.0	100.0

**Q71\_15 스마트폰 구입 시 고려사항15: 없음**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	7	.5	63.6
아니다	2	4	.3	36.4
비해당	15	1,543	99.3	
		1,554	100.0	100.0

**Q72 애플리케이션 이용 경험**

문9-9. 귀하께서는 스마트폰 애플리케이션(앱)을 사용해 보신 경험이 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	1,076	69.2	97.4
아니오	2	29	1.9	2.6
비해당	0	449	28.9	
		1,554	100.0	100.0

**Q73 스마트폰 애플리케이션 전반적 만족도**

문9-10. 귀하께서 사용경험이 있으신, 스마트폰 애플리케이션(앱)의 모든점을 고려해 보았을 때, 스마트폰 애플리케이션(앱)에 대해 전반적으로 어느 정도 만족 하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
불만족하는 편	2	43	2.8	4.0
보통	3	334	21.5	31.0
만족하는 편	4	656	42.2	61.0
매우 만족	5	43	2.8	4.0
비해당	0	478	30.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q74\_1 스마트폰 애플리케이션 항목별 만족도1: 다양성**

문9-11. 다음은 귀하께서 사용경험이 있으신, 스마트폰 애플리케이션에 대해 항목별로 묻는 질문입니다. 각 항목별로 어느 정도 만족하신지 응답해 주십시오.

① 애플리케이션(앱) 다양성

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	10	.6	.9
불만족하는 편	2	49	3.2	4.6
보통	3	314	20.2	29.2
만족하는 편	4	625	40.2	58.1
매우 만족	5	78	5.0	7.2
비해당	0	478	30.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q74\_2 스마트폰 애플리케이션 항목별 만족도2: 유용성**

문9-11. 다음은 귀하께서 사용경험이 있으신, 스마트폰 애플리케이션에 대해 항목별로 묻는 질문입니다. 각 항목별로 어느 정도 만족하신지 응답해 주십시오.

**② 애플리케이션(앱) 유용성**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	8	.5	.7
불만족하는 편	2	59	3.8	5.5
보통	3	294	18.9	27.3
만족하는 편	4	625	40.2	58.1
매우 만족	5	90	5.8	8.4
비해당	0	478	30.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q74\_3 스마트폰 애플리케이션 항목별 만족도3: 이용요금 수준**

문9-11. 다음은 귀하께서 사용경험이 있으신, 스마트폰 애플리케이션에 대해 항목별로 묻는 질문입니다. 각 항목별로 어느 정도 만족하신지 응답해 주십시오.

**③ 애플리케이션(앱) 이용요금 수준(무료 포함)**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	9	.6	.8
불만족하는 편	2	118	7.6	11.0
보통	3	401	25.8	37.3
만족하는 편	4	469	30.2	43.6
매우 만족	5	79	5.1	7.3
비해당	0	478	30.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q74\_4 스마트폰 애플리케이션 항목별 만족도4: 검색용이성**

문9-11. 다음은 귀하께서 사용경험이 있으신, 스마트폰 애플리케이션에 대해 항목별로 묻는 질문입니다. 각 항목별로 어느 정도 만족하신지 응답해 주십시오.

**④ 원하는 애플리케이션(앱) 찾기(검색) 용이성**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	11	.7	1.0
불만족하는 편	2	110	7.1	10.2
보통	3	392	25.2	36.4
만족하는 편	4	500	32.2	46.5
매우 만족	5	63	4.1	5.9

비해당	0	478	30.8	
		1,554	100.0	100.0

#### Q74\_5 스마트폰 애플리케이션 항목별 만족도5: 분류 효율성

문9-11. 다음은 귀하께서 사용경험이 있으신, 스마트폰 애플리케이션에 대해 항목별로 묻는 질문입니다. 각 항목별로 어느 정도 만족하신지 응답해 주십시오.

##### ㉕ 애플리케이션(앱) 분류(카테고리) 효율성

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	13	.8	1.2
불만족하는 편	2	113	7.3	10.5
보통	3	489	31.5	45.4
만족하는 편	4	408	26.3	37.9
매우 만족	5	53	3.4	4.9
비해당	0	478	30.8	
		1,554	100.0	100.0

#### Q74\_6 스마트폰 애플리케이션 항목별 만족도6: 품질 수준

문9-11. 다음은 귀하께서 사용경험이 있으신, 스마트폰 애플리케이션에 대해 항목별로 묻는 질문입니다. 각 항목별로 어느 정도 만족하신지 응답해 주십시오.

##### ㉖ 애플리케이션(앱) 품질 수준

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족	1	10	.6	.9
불만족하는 편	2	98	6.3	9.1
보통	3	486	31.3	45.2
만족하는 편	4	441	28.4	41.0
매우 만족	5	41	2.6	3.8
비해당	0	478	30.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q75 모바일 인터넷 전화 이용 경험**

문10-1. 그럼, 귀하께서는 모바일 인터넷 전화(m-VoIP)를 사용해보신 경험이 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	469	30.2	45.7
아니오	2	558	35.9	54.3
비해당	0	527	33.9	
		1,554	100.0	100.0

**Q76 모바일 인터넷 전화 이용 빈도**

문10-2. 그럼, 귀하께서는 현재 모바일 인터넷 전화(m-VoIP)를 얼마나 자주 사용하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
거의 매일 사용함	1	39	2.5	8.3
주 3-6회 정도	2	26	1.7	5.5
주 1-3회 정도	3	87	5.6	18.6
월 1-3회 정도	4	123	7.9	26.2
현재는 비사용	5	194	12.5	41.4
비해당	0	1,085	69.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q77\_1 모바일 인터넷 전화 월 평균 사용량(시간)**

문10-3. (문10-2.에서 1, 2, 3, 4에 응답한 경우만) 귀하께서는 m-VoIP(모바일 인터넷전화)를 월평균 얼마나 사용하십니까? 발신통화 기준으로 응답해 주십시오.

==> 데이터와 아래 재분류 변수 참조

**Q77\_2 모바일 인터넷 전화 월 평균 사용량(분)**

==> 데이터와 아래 재분류 변수 참조



**Q77 모바일 인터넷 전화 월 평균 사용량(재분류)**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
30분 미만	1	92	5.9	33.9
30-50분 미만	2	59	3.8	21.8
50-100분 미만	3	66	4.2	24.4
100분 이상	4	54	3.5	19.9
비해당	0	1,283	82.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q78 모바일 인터넷 전화 비용 이유**

문10-4. (문 10-1.에서 2/문10-2.에서 5에 응답한 경우만) 귀하께서 모바일 인터넷 전화(m-VoIP)를 사용하지 않으신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
요금제에서는 WiFi가 아닌곳에서 사용할 수 없어서	1	65	4.2	8.6
서비스가 필요 없어서	2	225	14.5	29.9
사용방법이 복잡해서 (번거로워서)	3	90	5.8	12.0
통화 품질이 좋지 않을 것 같아서	4	185	11.9	24.6
현재 이동전화 서비스에 만족해서/충분해서	5	167	10.7	22.2
기타	9	20	1.3	2.7
비해당	0	802	51.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q79 향후 모바일 인터넷 전화 사용 의향**

문10-5. (문 10-1.에서 2/문10-2.에서 5에 응답한 경우만) 귀하께서는 향후에 모바일 인터넷 전화(m-VoIP)를 사용하실 의향이 어느 정도 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 없다	1	44	2.8	5.9
없는 편이다	2	205	13.2	27.3
보통이다	3	309	19.9	41.1
있는 편이다	4	177	11.4	23.5
매우 많다	5	17	1.1	2.3
비해당	0	802	51.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q80 향후 모바일 인터넷 전화 이용 의향 없는 이유**

문10-5-1.(문10-5.에서 1 또는 2에 응답한 경우만) 그럼, 그렇게 생각하신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
서비스가 필요 없어서/ 현재 서비스에 만족해서	1	128	8.2	51.4
사용방법이 복잡해서(번거로워서)	2	27	1.7	10.8
3G망 사용이 부담스러워서	3	11	.7	4.4
통화 품질이 좋지 않을 것 같아서	4	73	4.7	29.3
요금이 비싸서	5	9	.6	3.6
기타	6	1	.1	.4
비해당	0	1,305	84.0	
		1,554	100.0	100.0

**Q81 향후 모바일 인터넷 전화 이용 의향 있는 이유**

문10-5-2.(문10-5.에서 3, 4 또는 5에 응답한 경우만) 그럼, 그렇게 생각하신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
사용 요금이 절감될 것 같아서	1	318	20.5	63.2
통화품질(음질, 끊김 등)이 우수할 것 같아서	3	36	2.3	7.2
같은 서비스 가입자간 무료통화가 좋아서	4	139	8.9	27.6
기타	5	10	.6	2.0
비해당	0	1,051	67.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q82 모바일 인터넷 전화 스마트폰 전용 요금제 향후 변경 여부**

문10-6. (문10-2.에서 1, 2, 3 또는 4에 응답하거나 문10-5.에서 3, 4 또는 5에 응답한 경우만) 그럼, 현재 가입중인 스마트폰 전용 요금제는 향후 어떻게 하시겠습니까? 모바일 메시지 서비스(MIM)는 제외한, 모바일 인터넷 전화(m-VoIP)만 고려하여 응답해 주십시오.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
현재 요금제를 그대로 사용한다	1	369	23.7	50.6
기본요금이 더 저렴한 요금제로 변경한다	2	360	23.2	49.4
비해당	0	825	53.1	
		1,554	100.0	100.0

**Q83 향후 변경 희망 모바일 인터넷 전화 스마트폰 전용 요금제 변경 수준**

문10-6-1.그림, 현재 어느 요금제에서 향후 어느 요금제로 바꾸고 싶으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
34000원 수준	1	91	5.9	22.1
42000원 수준	2	35	2.3	8.5
44000원 수준	3	88	5.7	21.4
52000원 수준	4	33	2.1	8.0
54000원 수준	5	20	1.3	4.9
64000원 수준	6	2	.1	.5
74000원 수준	7	2	.1	.5
85000원 수준	8	2	.1	.5
기타	9	22	1.4	5.3
모름/무응답	99	117	7.5	28.4
비해당	0	1,142	73.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q86 모바일 인스턴트 메시지 이용 여부**

문11-1. 귀하께서는 현재 모바일 인스턴트 메시지(MIM)를 사용하고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	780	50.2	75.9
아니오	2	247	15.9	24.1
비해당	0	527	33.9	
		1,554	100.0	100.0

**Q87 모바일 인스턴트 메시지 월 평균 발신 빈도**

문11-2. 그림, 귀하께서는 월 평균 몇 번이나 모바일 인스턴트메시지(MIM)를 사용하십니까? 발신 문자 건수 기준으로 응답해 주십시오.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
50건 미만	1	197	12.7	25.3
50건-100건 미만	2	86	5.5	11.0
100건-200건 미만	3	144	9.3	18.5

200건-1000건 미만	4	213	13.7	27.3
1000건 이상	5	139	8.9	17.8
모름/무응답	9	1	.1	.1
비해당	0	774	49.8	
		1,554	100.0	100.0

### Q88 모바일 인스턴트 메시지 비용 이유

문11-3. (문 11-1.에서 2에 응답한 경우만) 귀하께서 모바일 인스턴트 메시지(MIM)를 사용하지 않으신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
3G 요금이 부담되서(데이터 무제한 요금제 가입자가 아니어서)	1	25	1.6	10.1
서비스가 필요 없어서	2	108	6.9	43.7
사용방법이 복잡해서(번거로워서)	3	40	2.6	16.2
통화 품질이 좋지 않을 것 같아서	4	6	.4	2.4
현재 이동전화 서비스에 만족해서/충분해서	5	56	3.6	22.7
기타	9	12	.8	4.9
비해당	0	1,307	84.1	
		1,554	100.0	100.0

### Q89 향후 모바일 인스턴트 메시지 이용 의향

문11-4. (문 11-1.에서 2에 응답한 경우만) 귀하께서는 향후에 모바일 인스턴트 메시지(MIM)를 사용하실 의향이 어느 정도 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 없다	1	23	1.5	9.3
없는 편이다	2	74	4.8	30.0
보통이다	3	112	7.2	45.3
있는 편이다	4	35	2.3	14.2
매우 많다	5	3	.2	1.2
비해당	0	1,307	84.1	
		1,554	100.0	100.0

**Q90 향후 모바일 인스턴트 메시지 이용 의향 없는 이유**

문11-4-1.(문11-4.에서 1 또는 2에 응답한 경우만)  
그럼, 그렇게 생각하신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
서비스가 필요 없어서/ 현재 서비스에 만족해서	1	76	4.9	78.4
사용방법이 복잡해서 (번거로워서)	2	21	1.4	21.6
비해당	0	1,457	93.8	
		1,554	100.0	100.0

**Q91 향후 모바일 인스턴트 메시지 이용 의향 있는 이유**

문11-4-2.(문11-4.에서 3, 4 또는 5에 응답한 경우만)  
그럼, 그렇게 생각하신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
사용 요금이 절감될 것 같아서	1	56	3.6	37.3
사용 방법이 간편할 것 같아서	2	28	1.8	18.7
다양한 부가서비스(사진, 기프트콘 등) 이용이 가능해서	3	35	2.3	23.3
주위 사람들이 많이 사용해서	4	20	1.3	13.3
기타	5	11	.7	7.3
비해당	0	1,404	90.3	
		1,554	100.0	100.0

**Q92 모바일 메시지 서비스 스마트폰 전용 요금제 향후 변경 여부**

문11-5. (문11-1.에서 1에 응답하거나 문11-4.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.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
현재 요금제를 그대로 사용한다	1	567	36.5	61.0
기본요금이 더 저렴한 요금제로 변경한다	2	363	23.4	39.0
비해당	0	624	40.2	
		1,554	100.0	100.0

**Q93 향후 변경 희망 모바일 메시지 스마트폰 전용 요금제**

문11-5-1.그림, 현재 어느 요금제에서 향후 어느 요금제로 바꾸고 싶으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
34000원 수준	1	129	8.3	36.3
42000원 수준	2	56	3.6	15.8
44000원 수준	3	82	5.3	23.1
52000원 수준	4	32	2.1	9.0
54000원 수준	5	21	1.4	5.9
62000원 수준	6	2	.1	.6
64000원 수준	7	3	.2	.8
72000원 수준	8	2	.1	.6
74000원 수준	9	1	.1	.3
기타	10	27	1.7	7.6
비해당	0	1,199	77.2	
		1,554	100.0	100.0

**Q96 모바일 인터넷 전화 및 모바일 메시지 서비스 이용자 향후 스마트폰 전용 요금제 변경 여부**

문11-6. (문10-6. 또는 문11-5.에 응답한 경우만) 그림, 모바일 인터넷 전화(m-VoIP)와 모바일 메시지 서비스(MIM)를 모두 이용하신다면, 현재 가입중인 스마트폰 전용 요금제는 향후 어떻게 하시겠습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
현재 요금제를 그대로 사용한다	1	580	37.3	56.5
기본요금인 더 저렴한 요금제로 변경한다	2	447	28.8	43.5
비해당		527	33.9	
		1,554	100.0	100.0

**Q97 모바일 인터넷 전화 및 모바일 메시지 서비스 이용자 향후 스마트폰 전용 요금제 변경 수준**

문11-6-1.그림, 현재 어느 요금제에서 향후 어느 요금제로 바꾸고 싶으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
34000원 수준	1	98	6.3	28.7
42000원 수준	2	50	3.2	14.6
44000원 수준	3	91	5.9	26.6
52000원 수준	4	28	1.8	8.2
54000원 수준	5	21	1.4	6.1

62000원 수준	6	6	.4	1.8
64000원 수준	7	2	.1	.6
72000원 수준	8	4	.3	1.2
74000원 수준	9	1	.1	.3
85000원 수준	10	1	.1	.3
기타	11	40	2.6	11.7
비해당		1,212	78.0	
		1,554	100.0	100.0

### Q98 스마트폰 요금제 기본요금 10%인상 시 스마트폰 전용 요금제 이용 여부

문12. (문9-3.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?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
현재 요금제를 그대로 사용한다	1	279	18.0	27.2
기본요금이 더 저렴한 요금제로 변경한다	2	748	48.1	72.8
비해당		527	33.9	
		1,554	100.0	100.0

### Q99 모바일 인터넷 전화 및 모바일 메시지 이용자 요금 10% 인상시 요금제 변경 수준

문12-1.그림, 현재 어느 요금제에서 향후 어느 요금제로 바꾸고 싶으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
34000원 수준	1	212	13.6	28.3
42000원 수준	2	94	6.0	12.6
44000원 수준	3	241	15.5	32.2
52000원 수준	4	62	4.0	8.3
54000원 수준	5	44	2.8	5.9
62000원 수준	6	9	.6	1.2
64000원 수준	7	8	.5	1.1
72000원 수준	8	4	.3	.5
74000원 수준	9	3	.2	.4
79000원 수준	10	2	.1	.3
기타	11	69	4.4	9.2
비해당	0	806	51.9	
		1,554	100.0	100.0

**Q100 스마트폰 비이용자 향후 스마트폰 이용 의향**

문13. (문9.에서 2. 스마트폰 아님인 경우만) 그럼, 귀하께서는 향후 스마트폰을 사용하실 의향이 어느 정도 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀없다	1	9	.6	2.0
없는 편이다	2	20	1.3	4.5
보통이다	3	99	6.4	22.0
있는 편이다	4	201	12.9	44.8
매우많다	5	120	7.7	26.7
비해당	0	1,105	71.1	
		1,554	100.0	100.0

**Q101 스마트폰 비이용자 향후 스마트폰 이용 희망 이유**

문13-1. (문13.에서 3, 4, 5. 보통/있음인 경우만) 그럼, 귀하께서 스마트폰을 사용하고 싶으신 가장 큰 이유는 무엇입니까? 하나만 응답해 주십시오.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
다양한 어플리케이션 사용 등 오락용	1	57	3.7	13.6
인터넷 검색, 이메일 등 업무 효율화	2	190	12.2	45.2
메신저나 트위터 등 소셜 네트워킹 서비스 사용	3	66	4.2	15.7
시대에 뒤떨어지지 않기 위해,	4	95	6.1	22.6
기타	5	12	.8	2.9
비해당	0	1,134	73.0	
		1,554	100.0	100.0

**Q102 스마트폰 비이용자 향후 스마트폰 비용 이유**

문13-2. (문13.에서 1. 또는 2. 없음인 경우만) 귀하께서 스마트폰을 사용하지 않으신 가장 큰 이유는 무엇입니까? 하나만 응답해 주십시오.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
음성통화, 문자메시지 위주로 이동 서비스를 사용하여 현재의 일반 이동단말기로 충분해서	1	16	1.0	51.6
스마트폰 사용요금이 너무 비싸서	3	11	.7	35.5
스마트폰 단말기 가격이 너무 비싸서	4	1	.1	3.2
일반 이동단말기 약정기간이 끝나지 않아서	5	1	.1	3.2



모름/무응답	9	2	.1	6.5
비해당	0	1,523	98.0	
		1,554	100.0	100.0

### Q103 LTE 스마트폰 이용 의향

문14. 귀하께서는 LTE(엘티이) 스마트폰을 사용하실 의향이 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	831	53.5	76.6
아니오	2	252	16.2	23.2
무응답	9	2	.1	.2
비해당	0	469	30.2	
		1,554	100.0	100.0

### Q104 LTE 스마트폰 이용시 가입 희망 통신회사

문14-1. 그럼, 귀하께서는 어느 통신회사에 가입하시겠습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
SKT	1	428	27.5	51.6
KT	2	211	13.6	25.4
LGT+	3	191	12.3	23.0
비해당	0	724	46.6	
		1,554	100.0	100.0

### Q105 LTE 스마트폰 이용시 가입 희망 통신회사 선택 이유

문14-2. 그럼, 그 통신회사에 LTE(엘티이) 스마트폰을 가입하고 싶으신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
LTE(엘티이)스마트폰이 마음에 들어서	1	166	10.7	20.0
통화요금이 저렴해서	2	69	4.4	8.3
내가 원하는 요금제가 있어서	3	37	2.4	4.5
결합상품 요금제 때문에	4	129	8.3	15.5
통화품질(음질, 끊김 등)이 우수해서	5	235	15.1	28.3
가입시 선물/경품 등 혜택 때문에	7	53	3.4	6.4

고객불만 처리 등 고객 서비스가 좋아서	8	34	2.2	4.1
기타	9	107	6.9	12.9
비해당	0	724	46.6	
		1,554	100.0	100.0

#### Q106 향후 LTE 스마트폰 비이용 의향 이유

문14-3. (문14.에서 2. 아니오에 응답한 경우만) 귀하께서 LTE(엘티이) 스마트폰을 사용하실 의향이 없는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
기존 3G서비스와 별 차이가 없어서	1	56	3.6	22.2
기존 단말기 약정기간이 남아 있어서	2	52	3.3	20.6
모바일 데이터를 잘 활용하지 않아서	3	42	2.7	16.7
무제한 요금제가 없어서	4	70	4.5	27.8
커버리지가 미흡해서	5	11	.7	4.4
기타	6	21	1.4	8.3
비해당	0	1,302	83.8	
		1,554	100.0	100.0

#### Q107 USIM카드 인지 여부

문15. 귀하께서는 USIM카드에 대해 알고 계셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	1,282	82.5	90.3
아니다	2	138	8.9	9.7
비해당	0	134	8.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q108 기존 단말기에 USIM 교체 이용 의향**

문15-1. 만약, 귀하께서 다른 통신회사로 전환 가입하거나 새로운 통신회사에 가입하신다면, 새 단말기를 구입하지 않고, 기존에 사용하던 단말기나 중고 단말기 또는 직접 구입한 단말기에, USIM만 교체하여 사용하실 의향이 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	1,069	68.8	75.3
아니오	2	351	22.6	24.7
비해당	0	134	8.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q109 MVNO 인지 여부**

문16-1. 귀하께서는 MVNO에 대해 알고 계셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	538	34.6	34.6
아니오	2	1,016	65.4	65.4
		1,554	100.0	100.0

**Q110 MVNO 선호도**

문16-2. 그럼, 귀하께서는 MVNO에 대한 설명을 보시고 난 지금, MVNO에 대해 어느 정도 선호하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 비선호	1	42	2.7	2.7
선호하지 않는편	2	288	18.5	18.5
보통	3	808	52.0	52.0
선호하는편	4	371	23.9	23.9
매우 선호	5	45	2.9	2.9
		1,554	100.0	100.0

**Q111 MVNO 사업자의 서비스 가입 의향**

문16-3. 그럼, 귀하께서는 MVNO 사업자의 서비스에 가입하실 의향이 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	631	40.6	40.6
아니오	2	923	59.4	59.4
		1,554	100.0	100.0

**Q112 MVNO 선호 가입 요금제**

문16-4. 그럼, 귀하께서는 MVNO의 요금제중, 어떤 요금제에 가입하시겠습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
선불요금제	1	102	6.6	16.2
후불요금제	2	403	25.9	63.9
USIM 요금제	3	126	8.1	20.0
비해당	0	923	59.4	
		1,554	100.0	100.0

**Q113 MVNO 선호 단말기 이용 형태**

문16-5. 그럼, MVNO에 사용할 이동전화 단말기는 어떻게 하시겠습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
MVNO 제공 단말기 구입 사용	1	174	11.2	27.6
기존 이동전화 단말기 사용(USIM만 교체)	2	457	29.4	72.4
비해당	0	923	59.4	
		1,554	100.0	100.0

**Q114 MVNO 사업자의 서비스 비이용 이유**

문16-6. (문16-3.에서 2. 아니오에 응답한 경우만) 귀하께서 MVNO 사업자의 서비스를 사용할 의향이 없으신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
고사양 스마트폰 등 단말기 선택이 제약	1	191	12.3	20.7
사업자에 대한 신뢰 부족	2	493	31.7	53.4
데이터 요금이 불만족	3	135	8.7	14.6
부가서비스 등이 불만족	4	49	3.2	5.3
기타	5	55	3.5	6.0
비해당	0	631	40.6	
		1,554	100.0	100.0

**Q115 인터넷전화 이용 이유**

문17-1. 귀하께서 인터넷전화를 사용하시게 된 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
유선전화 대비 기본요금이 저렴해서	1	275	17.7	39.8
유선전화 대비 시외전화 요금이 저렴해서	2	93	6.0	13.5
유선전화 대비 국제전화 요금이 저렴해서	3	47	3.0	6.8
통화품질(음질, 끊김 등)이 우수해서	4	18	1.2	2.6
다른 서비스와 같이 신청하면 할인해 주는 패키지(결합) 요금제(결합상품) 때문에	5	206	13.3	29.8
가입시 선물/경품 등 혜택 때문에	6	26	1.7	3.8
인터넷전화 전용 단말기가 마음에 들어서	7	9	.6	1.3
기타	8	17	1.1	2.5
비해당	0	863	55.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q116\_1 현재 이용 인터넷 전화 회사 이용 기간(년)**

문17-2. 현재 사용하고 계시는 (AA회사) 인터넷전화에 가입하신 기간은 얼마나 되셨습니까?

==> 데이터와 아래 재분류 변수 참조

**Q116\_2 현재 이용 인터넷 전화 회사 이용 기간(개월)**

==> 데이터와 아래 재분류 변수 참조

**Q116 현재 이용 인터넷 전화 회사 이용 기간(재분류)**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1년 미만	1	80	5.1	11.6
1-2년 미만	2	207	13.3	30.0
2-3년 미만	3	190	12.2	27.5
3-4년 미만	4	115	7.4	16.6
4년 이상	5	99	6.4	14.3
비해당	0	863	55.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q117 인터넷전화 서비스 회사 선택 이유**

문17-3. 그럼, 귀하께서 (AA회사)의 인터넷전화를 사용하시게 된 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
내가 원하는 인터넷전화 요금제가 있어서	1	134	8.6	19.4
기존에 그 회사의 유선전화나 초고속인터넷 서비스를 이용하고 있어 결합상품 요금제 할인 때문에	2	398	25.6	57.6
가입시 선물/경품 등 혜택 때문에	3	121	7.8	17.5
브랜드 이미지가 좋아서	4	20	1.3	2.9
기타	5	18	1.2	2.6
비해당	0	863	55.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q118\_1 인터넷전화 가입시 타 회사 이용 통신 및 방송서비스1: 집전화**

문17-4. (가입회사가 KT, SK브로드밴드나 LG U+인 경우만) 귀하께서 (AA회사) 인터넷전화에 가입하실 때, 기존에 이용하고 계시던 (AA회사)의 다른 통신 및 방송 서비스는 무엇 무엇이 있습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,307	84.1	84.1
그렇다	1	247	15.9	15.9
		1,554	100.0	100.0

**Q118\_2 인터넷전화 가입시 타 회사 이용 통신 및 방송서비스2: 초고속인터넷**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,141	73.4	73.4
그렇다	1	413	26.6	26.6
		1,554	100.0	100.0

**Q118\_3 인터넷전화 가입시 타 회사 이용 통신 및 방송서비스3: 인터넷TV**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,421	91.4	91.4
그렇다	1	133	8.6	8.6
		1,554	100.0	100.0

**Q118\_4 인터넷전화 가입시 타 회사 이용 통신 및 방송서비스4: 위성TV**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,522	97.9	97.9
그렇다	1	32	2.1	2.1
		1,554	100.0	100.0

**Q118\_5 인터넷전화 가입시 타 회사 이용 통신 및 방송서비스5: 이동전화**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,353	87.1	87.1
그렇다	1	201	12.9	12.9
		1,554	100.0	100.0

**Q118\_6 인터넷전화 가입시 타 회사 이용 통신 및 방송서비스6: 당시 사용중이던 서비스 없음**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	1,447	93.1	93.1
그렇다	1	107	6.9	6.9
		1,554	100.0	100.0

**Q119 유선전화와 인터넷전화 중복 이용 이유**

문18. 귀하께서는 현재 집전화(유선전화)와 인터넷 전화를 동시에 사용하고 계시는데, 집전화(유선전화)와 인터넷 전화를 함께 쓰시는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예전부터 사용하던 전화번호를 바꾸는 것이 부담스러워서	1	109	7.0	38.2
예전부터 사용하던 것이라 별 관심이 없어서	2	43	2.8	15.1
집전화(유선전화)를 해지하는 과정이 귀찮아서	3	21	1.4	7.4
초고속인터넷, 인터넷TV(IP-TV) 등 다른 서비스와 결합된 요금제를 쓰고 있어서	4	65	4.2	22.8
유선전화 통화 품질이 좋아서	5	9	.6	3.2
집전화(유선전화)를 쓰다가 인터넷 전화에 새로 가입한 후 일시적으로 동시 사용중	6	25	1.6	8.8
기타	7	13	.8	4.6
비해당	0	1,269	81.7	
		1,554	100.0	100.0

**Q120 향후 유선전화 및 인터넷전화 이용 변화**

문18-1. 그럼, 귀하께서는 향후 집전화(유선전화)와 인터넷 전화를 어떻게 사용하시겠습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
집전화(유선전화)를 해지할 것이다	1	144	9.3	50.5
인터넷 전화를 해지할 것이다	2	91	5.9	31.9
기타	3	50	3.2	17.5
비해당	0	1,269	81.7	
		1,554	100.0	100.0

**Q121 인터넷전화 가입전 유선전화 이용 여부**

문19. (인터넷전화만 사용하는 응답자에게) 귀하께서는 현재 집전화(유선전화)를 사용하지 않고 계시는데, 인터넷전화에 가입하시기 전에 집전화(유선전화)를 사용하셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	285	18.3	70.2
아니오	2	121	7.8	29.8
비해당	0	1,148	73.9	
		1,554	100.0	100.0



**Q122 인터넷전화 번호이동제 인지 여부**

문20. 귀하께서는 인터넷전화 번호이동제에 대해 알고 계셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	381	24.5	55.1
아니다	2	310	19.9	44.9
비해당	0	863	55.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q123 인터넷전화 가입시 번호이동제 활용 여부**

문20-1. 귀하께서는 인터넷전화 가입시, 번호이동제를 활용하여, 기존 집전화(유선전화) 번호를 그대로 쓰십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	213	13.7	55.9
아니다	2	168	10.8	44.1
비해당	0	1,173	75.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q124 인터넷전화 일반 유선전화 통화품질 비교**

문21. 현재 사용하고 계시는 (AA회사) 인터넷전화의 통화 품질, 요금, 고객센터 및 A/S등을 모두 고려해 보았을 때, (AA회사) 인터넷전화에 대해 전반적으로 어느 정도 만족 하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
기존 유선전화에 비해 통화품질이 현저히 떨어진다	1	63	4.1	9.1
기존 유선전화에 비해 현저히 떨어진다	2	250	16.1	36.2
기존 유선전화와 통화품질의 차이가 없다	3	361	23.2	52.2
기존 유선전화보다 통화품질이 좋다	4	17	1.1	2.5
비해당	0	863	55.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q125\_1 현재 이용하는 인터넷전화 서비스 회사 항목별 만족도1: 통화품질**

문22. 다음은 현재 사용하고 계시는 (AA회사) 인터넷전화에 대해 항목별로 묻는 질문입니다. 다음 각 항목별로 어느 정도 만족하신지 응답해 주십시오.  
 ① 통화 품질 (음질, 끊김 등)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족한다	1	31	2.0	4.5
불만족한 편이다	2	128	8.2	18.5
보통이다	3	281	18.1	40.7
만족하는 편이다	4	227	14.6	32.9
매우 만족한다	5	24	1.5	3.5
비해당	0	863	55.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q125\_2 현재 이용하는 인터넷전화 서비스 회사 항목별 만족도2: 전반적인 요금 수준**

문22. 다음은 현재 사용하고 계시는 (AA회사) 인터넷전화에 대해 항목별로 묻는 질문입니다. 다음 각 항목별로 어느 정도 만족하신지 응답해 주십시오.  
 ② 전반적인 요금 수준(약정 할인 포함)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족한다	1	5	.3	.7
불만족한 편이다	2	52	3.3	7.5
보통이다	3	231	14.9	33.4
만족하는 편이다	4	331	21.3	47.9
매우 만족한다	5	72	4.6	10.4
비해당	0	863	55.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q125\_3 현재 이용하는 인터넷전화 서비스 회사 항목별 만족도3: 나에게 맞는 요금제 존재 여부**

문22. 다음은 현재 사용하고 계시는 (AA회사) 인터넷전화에 대해 항목별로 묻는 질문입니다. 다음 각 항목별로 어느 정도 만족하신지 응답해 주십시오.  
 ③ 나에게 맞는 요금제 존재 여부

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족한다	1	8	.5	1.2
불만족한 편이다	2	70	4.5	10.1
보통이다	3	341	21.9	49.3
만족하는 편이다	4	239	15.4	34.6
매우 만족한다	5	33	2.1	4.8

비해당	0	863	55.5	
		1,554	100.0	100.0

#### Q125\_4 현재 이용하는 인터넷전화 서비스 회사 항목별 만족도4: 요금 고지서의 정확함 및 상세함

문22. 다음은 현재 사용하고 계시는 (AA회사) 인터넷전화에 대해 항목별로 묻는 질문입니다. 다음 각 항목별로 어느 정도 만족하신지 응답해 주십시오.

##### ④ 요금 고지서의 정확함 및 상세함

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족한다	1	11	.7	1.6
불만족한 편이다	2	73	4.7	10.6
보통이다	3	340	21.9	49.2
만족하는 편이다	4	237	15.3	34.3
매우 만족한다	5	30	1.9	4.3
비해당	0	863	55.5	
		1,554	100.0	100.0

#### Q125\_5 현재 이용하는 인터넷전화 서비스 회사 항목별 만족도5: 부가서비스 종류 및 기능

문22. 다음은 현재 사용하고 계시는 (AA회사) 인터넷전화에 대해 항목별로 묻는 질문입니다. 다음 각 항목별로 어느 정도 만족하신지 응답해 주십시오.

##### ⑤ 부가 서비스 종류 및 기능

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족한다	1	18	1.2	2.6
불만족한 편이다	2	86	5.5	12.4
보통이다	3	366	23.6	53.0
만족하는 편이다	4	198	12.7	28.7
매우 만족한다	5	23	1.5	3.3
비해당	0	863	55.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q125\_6 현재 이용하는 인터넷전화 서비스 회사 항목별 만족도6: 고객 불만 처리 등 고객센터서비스**

문22. 다음은 현재 사용하고 계시는 (AA회사) 인터넷전화에 대해 항목별로 묻는 질문입니다. 다음 각 항목별로 어느 정도 만족하십니까 응답해 주십시오.

**⑥ 고객 불만 처리 등 고객센터서비스**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족한다	1	28	1.8	4.1
불만족한 편이다	2	82	5.3	11.9
보통이다	3	347	22.3	50.2
만족하는 편이다	4	208	13.4	30.1
매우 만족한다	5	26	1.7	3.8
비해당	0	863	55.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q125\_7 현재 이용하는 인터넷전화 서비스 회사 항목별 만족도7: 서비스 가입시 계약내용에 관한 회사측 설명**

문22. 다음은 현재 사용하고 계시는 (AA회사) 인터넷전화에 대해 항목별로 묻는 질문입니다. 다음 각 항목별로 어느 정도 만족하십니까 응답해 주십시오.

**⑦ 서비스 가입시 계약 내용에 관한 회사측 설명**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 불만족한다	1	24	1.5	3.5
불만족한 편이다	2	95	6.1	13.7
보통이다	3	388	25.0	56.2
만족하는 편이다	4	167	10.7	24.2
매우 만족한다	5	17	1.1	2.5
비해당	0	863	55.5	
		1,554	100.0	100.0

**Q126 인터넷전화 이용 의향**

문23. 귀하께서는 인터넷전화를 이용하실 의향이 어느 정도 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 없다	1	80	5.1	9.3
없는 편이다	2	263	16.9	30.5
보통이다	3	314	20.2	36.4
있는 편이다	4	181	11.6	21.0

매우 많다	5	25	1.6	2.9
비해당	0	691	44.5	
		1,554	100.0	100.0

### Q127 인터넷전화 비이용자 인터넷전화 이용 의향 이유

문23-1. (문23.에서 4 또는 5에 응답한 경우만) 귀하께서 인터넷전화 사용의향이 있는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
시외전화 요금이 저렴해서	1	36	2.3	17.5
국제전화 요금이 저렴해서	2	17	1.1	8.3
이동전화(휴대폰)로 거는 요금이 저렴해서	3	50	3.2	24.3
가입자간 통화가 무료라서	4	44	2.8	21.4
데이터, 메신저 등 부가 서비스를 사용할 수 있는 다기능의 전화기를 사용할 수 있어서	5	24	1.5	11.7
결합상품을 사용하기 위해서	6	16	1.0	7.8
번호이동제 실시로 기존의 집 전화번호를 그대로 사용할 수 있게 되어서	7	8	.5	3.9
통화품질이 좋아진 것 같아서	8	5	.3	2.4
선물, 경품, 무료 서비스 기간 등 가입시 혜택이 마음에 들어서	9	1	.1	.5
전체적으로 요금이 저렴해서	10	5	.3	2.4
비해당	0	1,348	86.7	
		1,554	100.0	100.0

### Q128 유선전화 이용자 인터넷전화 이용시 유선전화 이용 변화

문23-2. 인터넷전화에 가입하시면, 현재 사용하시는 집전화 (유선전화)는 어떻게 하실 생각이십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
집전화(유선전화)도 인터넷 전화와 함께 계속 사용할 것이다	1	43	2.8	29.7
집전화(유선전화)는 해지할 것이다	2	92	5.9	63.4
잘 모르겠다	3	10	.6	6.9
비해당	0	1,409	90.7	
		1,554	100.0	100.0

**Q129 인터넷전화 가입 후 유선전화 미해지 이유**

문23-3. 인터넷전화 가입 후에도 집전화(유선전화) 서비스를 해지하지 않고 함께 사용하시려는 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
기존에 쓰던 집 전화번호를 바꾸고 싶지 않아서	1	34	2.2	79.1
집전화(유선전화)를 해지하는 것이 귀찮아서	2	4	.3	9.3
기존 약정기간 때문에	3	2	.1	4.7
다른 통신 서비스와 함께 결합상품으로 가입되어 있어서	4	1	.1	2.3
인터넷 전화는 보안 등 단점이 있어서	5	2	.1	4.7
비해당	0	1,511	97.2	
		1,554	100.0	100.0

**Q130 인터넷전화 이용 의향이 없거나 확신없는 이유**

문24. (문23.에서 1, 2 또는 3에 응답한 경우만) 인터넷전화를 사용할 의향이 없거나 확신이 없으신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
일반 집전화(유선전화)에 비해 통화품질이 나쁠 것 같아서	1	157	10.1	23.9
고장이 자주 날 것 같아서	2	19	1.2	2.9
요금이 저렴하지 않아서	3	21	1.4	3.2
선택할 수 있는 요금제나 상품 구성이 다양하지 않아서	4	19	1.2	2.9
단말기 가격이 비싸거나 마음에 드는 모델이 없어서	5	21	1.4	3.2
사용하기가 복잡하고 불편할 것 같아서	6	54	3.5	8.2
인터넷 전화로 바꾸는 것이 귀찮아서	7	97	6.2	14.8
아직 인터넷 전화에 대해서 잘 몰라서	8	30	1.9	4.6
유선전화 자체를 잘 사용하지 않아서	9	198	12.7	30.1
기타	10	41	2.6	6.2
비해당	0	897	57.7	
		1,554	100.0	100.0

**job 응답자 직업**

D1. 실례지만, 귀하의 직업은 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
자영업	1	104	6.7	6.7
판매/서비스직	2	53	3.4	3.4
기능/숙련공	3	29	1.9	1.9
일반작업직	4	21	1.4	1.4
사무/기술직	5	691	44.5	44.5
경영/관리직	6	67	4.3	4.3
전문/자유직	7	83	5.3	5.3
전업주부	8	184	11.8	11.8
학생	9	237	15.3	15.3
무직	10	59	3.8	3.8
기타	11	26	1.7	1.7
		1,554	100.0	100.0

**pen 동거하는 가구원수**D2. 현재 귀댁의 가족은 모두 몇 명입니까?  
귀하 포함해서 응답해 주십시오.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1명(혼자 살고 있음)	1	118	7.6	7.6
2명	2	218	14.0	14.0
3명	3	416	26.8	26.8
4명	4	622	40.0	40.0
5명	5	143	9.2	9.2
6명	6	31	2.0	2.0
7명	7	6	.4	.4
		1,554	100.0	100.0

**hou** 거주주택유형

D3. 귀하께서 살고 계신 주택은 어떤 종류입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
단독주택	1	256	16.5	16.5
다가구주택	2	81	5.2	5.2
아파트	3	941	60.6	60.6
다세대/연립주택/빌라	4	213	13.7	13.7
오피스텔/상가주택	5	58	3.7	3.7
기타	6	5	.3	.3
		1,554	100.0	100.0

**inc** 월평균 가구소득

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

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
월 99만원 이하	1	39	2.5	2.5
월 100-149만원	2	62	4.0	4.0
월 150-199만원	3	110	7.1	7.1
월 200-249만원	4	133	8.6	8.6
월 250-299만원	5	142	9.1	9.1
월 300-349만원	6	174	11.2	11.2
월 350-399만원	7	144	9.3	9.3
월 400-499만원	8	277	17.8	17.8
월 500-599만원	9	177	11.4	11.4
월 600-699만원	10	93	6.0	6.0
월 700-799만원	11	81	5.2	5.2
월 800-899만원	12	37	2.4	2.4
월 900-999만원	13	18	1.2	1.2
월 1000만원 이상	14	67	4.3	4.3
		1,554	100.0	100.0