2 소비자 만족도 조사

□ 종합 만족도

○ **(전체)** OTT 종합 만족도는 평균 3.64점으로 나타남.

○ **(업체별)** 업체별 만족도는 최고 3.75점에서 최저 3.51점 사이에 분포했으며, 넷플릭스가 3.75점으로 가장 높았음.

○ **(3대 부문 만족도)** OTT 3대 부문 만족도는 3.68점임.

- 세부적으로는 '서비스 이용 과정'과 '핵심 서비스'가 3.74점, '서비스 체험'이 3.55점이었음.

○ **(포괄적 만족도)** OTT 포괄적 만족도는 3.59점임.

- 세부적으로는 '전반적 만족도'가 3.73점으로 가장 높았고, '기대 대비 만족도'(3.56점), '이상 대비 만족도'(3.48점)의 순이었음.

[OTT 소비자 만족도 조사 결과]

(단위 : 점/ 5점 척도)

구분	종합 만족도	3대 부문 만족도(50%)				포괄적 만족도(50%)			
		서비스 이용 과정[1] (서비스 품질)	핵심 서비스[2] (서비스 상품)	서비스 체험[3]		전반적	기대 대비[4]	이상 대비[5]	
넷플릭스	**3.75**	3.79	3.79	3.57	3.72	3.91	3.68	3.72	3.77
디즈니플러스	**3.51**	3.67	3.66	3.51	3.62	3.59	3.34	3.29	3.41
웨이브	**3.62**	3.73	3.74	3.56	3.68	3.71	3.55	3.43	3.56
쿠팡플레이	**3.64**	3.77	3.78	3.50	3.69	3.72	3.60	3.47	3.60
티빙	**3.66**	3.75	3.74	3.61	3.71	3.74	3.60	3.50	3.62
전체	**3.64**	**3.74**	**3.74**	**3.55**	**3.68**	**3.73**	**3.56**	**3.48**	**3.59**

* 종합 만족도 : 3대 부문 만족도와 포괄적 만족도를 각각 50%로 반영하여 산출

1) 서비스 이용 과정(서비스 품질) : OTT를 이용하는 과정 중 경험하는 서비스에 대한 만족도로 '콘텐츠·메뉴 화면', '서비스 신뢰성', '고객 응대', '정보 보안', '고객 공감' 등 5개 요인으로 구성

2) 핵심 서비스(서비스 상품) : OTT 핵심 서비스 부분에 대한 만족도로 '이용요금', '콘텐츠 품질', '계정·기기 공유', '맞춤 서비스', '결제 편의성', '변경·해지·환불', '제공 혜택' 등 7개 요인으로 구성

3) 서비스 체험 : OTT 서비스를 체험하면서 느낀 '긍정 감정', '부정 감정'의 빈도로서, 2개 요인으로 구성되며, '부정 감정'은 점수가 높을수록 해당 감정을 경험한 정도가 낮다는 것을 의미함.

4) 기대 대비 만족도 : OTT의 서비스 수준에 대한 기대 대비 만족도

5) 이상 대비 만족도 : OTT 산업의 이상적인 서비스 수준 대비 만족도

□ 세부 요인별 만족도

○ **(서비스 이용 과정 - 서비스 품질)** 5개 세부 요인 중 서비스 제공의 정확성과 일관성 등을 평가한 '서비스 신뢰성' 요인이 3.94점으로 높았고, 고객 이해, 의견 반영 등을 평가한 '고객 공감' 요인이 3.65점으로 상대적으로 낮았음.

[OTT 서비스 이용 과정(서비스 품질) 요인별 만족도]

(단위 : 점/ 5점 척도)

구분	서비스 신뢰성[1]	콘텐츠·메뉴 화면[2]	정보 보안[3]	고객 응대[4]	고객 공감[5]
넷플릭스	4.11	3.96	3.68	3.60	3.64
디즈니플러스	3.90	3.57	3.76	3.60	3.56
웨이브	3.89	3.75	3.74	3.65	3.66
쿠팡플레이	3.89	3.69	3.75	3.79	3.74
티빙	3.93	3.83	3.74	3.67	3.63
전체	**3.94**	**3.76**	**3.73**	**3.66**	**3.65**

1) 서비스 신뢰성 : 서비스 제공의 안정성, 일관성 및 정확성 등을 평가
2) 콘텐츠·메뉴 화면 : 화면의 시각적 디자인, 정보(메뉴)의 검색 용이성 등을 평가
3) 정보 보안 : 개인정보보호, 안전한 결제, 시청 연령 관리 등을 평가
4) 고객 응대 : 고객 문의와 문제해결에 대한 적절하고 신속한 대응 등을 평가
5) 고객 공감 : 고객 공감 및 이해, 고객 개별 관리와 이익 중시 등을 평가

○ **(핵심 서비스 - 서비스 상품)** 7개 세부 요인 중 결제 수단의 다양성과 자동결제의 원활성 등을 평가한 '결제 편의성' 요인이 4.01점으로 가장 높았고, 혜택의 다양성, 유용성 등을 평가한 '제공 혜택' 요인은 3.46점으로 상대적으로 낮았음.

[OTT 핵심 서비스(서비스 상품) 요인별 만족도]

(단위 : 점/ 5점 척도)

구분	결제 편의성[1]	맞춤 서비스[2]	변경·해지·환불[3]	계정·기기 공유[4]	콘텐츠 품질[5]	이용요금[6]	제공 혜택[7]
넷플릭스	4.08	4.02	3.84	3.67	4.07	3.50	3.39
디즈니플러스	3.96	3.82	3.74	3.82	3.60	3.35	3.38
웨이브	4.01	3.82	3.79	3.84	3.69	3.56	3.49
쿠팡플레이	4.02	3.79	3.88	3.84	3.60	3.74	3.56
티빙	4.00	3.85	3.79	3.72	3.77	3.58	3.48
전체	**4.01**	**3.86**	**3.81**	**3.78**	**3.75**	**3.54**	**3.46**

1) 결제 편의성 : 결제수단의 다양성, 자동결제 원활성, 결제내역 안내 등을 평가
2) 맞춤 서비스 : 콘텐츠 추천 기능, 개인별 시청 프로필 설정 기능, 시청 기록 저장 등을 평가
3) 변경·해지·환불 : 요금제 변경, 구독 해지·환불 간편성 등을 평가
4) 계정·기기 공유 : 계정 공유 편의성, 기기 등록·관리 용이성 등을 평가
5) 콘텐츠 품질 : 콘텐츠의 다양성, 최신성, 흥미성, 오리지널 콘텐츠 품질 등을 평가

6) 이용요금 : 요금제 다양성, 서비스·타사 대비 요금제 적절성 등을 평가
7) 제공 혜택 : 혜택의 다양성, 유용성, 정보탐색 용이성 등을 평가

○ **(서비스 체험)** 즐거운, 친밀한 등의 긍정적 느낌을 경험한 정도를 평가한 '긍정 감정' 요인이 3.44점으로, 실망스러운, 화가 난 등의 부정적 느낌을 경험하지 않은 정도를 평가한 '부정 감정'(3.78점) 요인보다 낮았음.

[OTT 서비스 체험 요인별 만족도]

(단위 : 점/ 5점 척도)

구분	긍정 감정[1)]	부정 감정[2)]
넷플릭스	3.53	3.65
디즈니플러스	3.37	3.79
웨이브	3.45	3.80
쿠팡플레이	3.34	3.85
티빙	3.52	3.83
전체	**3.44**	**3.78**

1) '즐거운', '친밀한' 등의 긍정적 느낌을 경험한 정도를 평가
2) '짜증나는', '화가 난' 등의 부정적 느낌을 경험하지 않은 정도를 평가(점수가 높을수록 해당 감정을 경험한 정도가 낮다는 의미임.)

3 이용행태 조사

□ OTT 업체 선택 이유

○ **(선택 이유)** '콘텐츠가 다양해서'(20.3%)가 가장 많았고, 다음으로 '이용요금이 적절해서'(19.1%), '오리지널 콘텐츠가 마음에 들어서'(17.3%), '콘텐츠가 재미있어서'(13.9%) 등의 순으로 콘텐츠 요인이 다수를 차지함.

- 업체별로는 넷플릭스와 웨이브는 '콘텐츠가 다양해서', 디즈니플러스와 티빙은 '오리지널 콘텐츠가 마음에 들어서', 쿠팡플레이는 '이용요금이 적절해서'가 가장 많았음.

[OTT 업체 선택 이유]

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	비율
콘텐츠가 다양해서	305	20.3
이용요금이 적절해서	286	19.1
오리지널 콘텐츠가 마음에 들어서	259	17.3
콘텐츠가 재미있어서	208	13.9
프로모션 혜택이 많아서	118	7.9
최신 콘텐츠가 자주 업데이트 되어서	61	4.1
계정 공유 정책이 마음에 들어서	59	3.9
이용 방법이 편리해서	48	3.2
요금제가 다양해서	31	2.1
요금제에서 지정한 계정 공유 인원이 적절해서	26	1.7
다양한 기기에서 볼 수 있어서	22	1.4
맞춤형 서비스가 마음에 들어서	13	0.8
기타	64	4.3
계	**1,500**	**100.0**

□ OTT 이용 요금제

○ 넷플릭스의 경우 '광고형 스탠다드(월간)'(39.3%), 디즈니플러스는 '스탠다드(월간)'(53.3%), 웨이브는 '베이직(월간)'(42.0%), 쿠팡플레이는 '로켓와우 멤버십(월간)'(99.7%), 티빙은 '광고형 스탠다드(월간)'(40.3%) 요금제를 이용하는 소비자가 가장 많았음.

[OTT 업체별 이용 요금제]

(단위 : 명(%))

구분	넷플릭스	디즈니플러스	웨이브	쿠팡플레이	티빙
광고형 스탠다드(월간)	118(39.3)	-	-	-	121(40.3)
광고형 스탠다드(연간)	-	-	-	-	11(3.7)
베이직(월간)	-	-	126(42.0)	-	53(17.7)
베이직(연간)	-	-	14(4.7)	-	8(2.6)
스탠다드(월간)	77(25.7)	160(53.3)	61(20.3)	-	33(11.0)
스탠다드(연간)	-	31(10.4)	21(7.0)	-	12(4.0)
프리미엄(월간)	92(30.7)	62(20.7)	44(14.7)	-	35(11.7)
프리미엄(연간)	-	34(11.3)	26(8.7)	-	16(5.3)
로켓와우 멤버십	-	-	-	299(99.7)	-
추가회원*(월간)	3(1.0)	-	-	-	-
기타	10(3.3)	13(4.3)	8(2.6)	1(0.3)	11(3.7)
계	**300(100.0)**	**300(100.0)**	**300(100.0)**	**300(100.0)**	**300(100.0)**

* 추가회원: 가족 구성원이 아닌 사람과 계정을 공유하기 위해 요금제 금액 외 추가 비용을 지불하고 등록하는 회원

□ 소비자 불만·피해

○ **(불만·피해 경험)** OTT를 이용하면서 12.2%(183명)의 소비자가 불만·피해를 경험함.

- 주요 불만·피해 유형은 '접속·서버 장애'가 42.1%로 가장 많았고, 이어서 '서비스 요금의 과도한 인상'(26.2%), '화질저하·자막·더빙 오류 등 기술 결함'(20.8%), '요금 인상·서비스 내용 변경 관련 사전 고지 미흡'(20.8%) 등의 순임.

[소비자 불만·피해 유형(다중응답)]

(N=183명, 단위 : 명, %)

구분	불만·피해 경험	
	응답자 수	비율
접속·서버 장애	77	42.1
서비스 요금의 과도한 인상	48	26.2
화질 저하·자막·더빙 오류 등 기술 결함	38	20.8
요금 인상·서비스 내용 변경 관련 사전 고지 미흡	38	20.8
과도한 광고 송출	37	20.2
구독 취소·중도 해지 및 환불 거부	32	17.5
계정 공유 고지 없이 관련 정책 변경	27	14.7
지역 혹은 기기별 콘텐츠 시청 제한	19	10.4
청구 금액 오류	10	5.5
중복 청구	7	3.8
부적절한 콘텐츠 노출	5	2.7
기타	6	3.3
계	**344**	**188.0**

○ **(대응 행동)** 불만·피해 경험에 대해 이의제기하지 않는다는 소비자가 70.5%에 달함.

- 이의제기하지 않은 이유로는 '귀찮고 번거로워서'가 46.5%(60명)로 가장 많고, '이의제기 방법을 몰라서'(15.5%), '소비자 불만·피해 경험이 심각하지 않아서'(10.1%) 등의 순이었음.

[소비자 불만·피해 대응 행동]

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	비율
이의제기하지 않음	129	70.5
본사에 문의·항의·보상 요청	25	13.7
타 유료 멤버십 제공업체에 문의·항의·보상 요청	20	10.9
1372 소비자상담센터 등 소비자 보호기관에 문의 혹은 피해구제 요청	3	1.6
기타	6	3.3
계	**183**	**100.0**