



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

모바일 핀테크 수용의사에 영향을 미치는
요인에 관한 연구



한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

박 창 수

석사학위논문
지도교수 나도성

모바일 핀테크 수용의사에 영향을 미치는
요인에 관한 연구

A study on the Factors Affecting Intention of Acceptance
Fintech Mobile



2016년 12월 일
HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

박 창 수

석사학위논문
지도교수 나도성

모바일 핀테크 수용의사에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

A study on the Factors Affecting Intention of Acceptance
Fintech Mobile

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2016년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

박 창 수

박창수의 컨설팅학 석사학위논문을 인준함

2016년 12월 일



심사위원장 _____인

심 사 위 원 _____인

심 사 위 원 _____인

국 문 초 록

모바일 핀테크 수용의사에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅 전공

박 창 수

인터넷 기술의 발달로 인해 개인용 컴퓨터 기반의 이용자의 생활 형태는 모바일 기반으로 변화하고 있다. 과거에는 휴대폰의 성능이나 기능 및 특수성 때문에 많은 부분이 제약을 받았지만, 지금은 다양한 기능의 소프트웨어 개발로 금융 서비스, 자금 결제, 등 대부분의 활동을 지원하고 있다. 인터넷 기술의 결합체라고 할 수 있는 스마트폰을 경제 활동인구 대부분의 사람이 보유하게 되어 사람들의 생활양식에 많은 영향을 미치고 있다. 그 중, 가장 많은 생활양식에 영향을 미친 분야는 금융 서비스 부문이다. 과거 개인의 금융거래는 프라이버시 문제로 인식되어 특정 공간에서 은밀하게 금융서비스를 받았으나 이제는 인터넷 기술을 제외하면 모든 처리가 불가능하여 은행은 시스템 구축과 개인은 디지털 사용의 이해도를 필요로 하는 상황이 되었다. 개인용 컴퓨터 기반의 온라인 상에서 주로 상당부분 이루어지던 금융 업무들이 지금은 스마트폰을 이용한 무선 환경에서도 상당부분 금융 서비스가 이루어지고 있다. 또한 과거에는 금융회사들의 선도 하에 금융 업무를 공급하는 방법이 주를 이루었다면, 지금은 정보통신기술(Information Communication Technology) 기업들의 주도하에 핀테크 시장이 성장하고 있다. 따라서 본 연구에서는 최근 정부의 지원과 사회적인 관심으로 인터넷 기술의 발전을 바탕으로 급성장하고 있는 핀테크(Fintech)에 대해 알아보고, 사용자들의 모바일

핀테크 수용의사에 영향을 끼치는 원인을 분석하는 것에 목적이 있다.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 모바일 핀테크(Fintech) 업무에 영향을 주는 요인(factor)으로 편의성, 정보보안, 개인의혁신성, 성과기대, 수용의사들을 변수로 도출하였다.

분석결과, 편의성은 성과기대에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났으며, 정보보안은 성과기대에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 개인의 혁신성은 성과기대에 영향을 주는 것으로 나타났다. 끝으로 성과기대는 수용의사에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.



【주제어】 : 모바일, 핀테크, 편의성, 정보 보안, 개인의혁신성, 성과기대, 수용의사

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 목적	1
1.2 연구 범위	6
II. 이론적 배경	8
2.1 모바일 결제 시스템	8
2.2 편의성	14
2.3 정보보안	15
2.4 혁신성	18
III. 연구설계	23
3.1 연구모형	23
3.2 연구가설의 설정	24
3.3 연구변수의 조작적 정의	27
3.4 자료수집 및 분석방법	30
IV. 연구결과	31
4.1 인구통계학적 표본의 특성	31
4.2 요인분석	35
4.3 신뢰도 분석	40

4.4 상관관계분석	44
4.5 다중 회귀분석	45
4.6 위계적 회귀분석	49
4.7 T 검정	53
4.8 ANOVA 분석	54
4.9 매개분석의 효과분석	55
 V. 결 론	 58
5.1 연구 결과의 요약	58
5.2 연구의 한계점 및 향후 과제	60
 참고문헌	 61
부 록	66
 ABSTRACT	 70

표 목 차

<표 2-1> 핀테크 비즈니스 산업	9
<표 2-2> 모바일 결제 관한 선행연구	13
<표 3-1> 변수의 조작적 정의	29
<표 4-1> 인구통계학적 특성	31
<표 4-2> 통계 파일에 대한 정보	35
<표 4-3> KMO 및 Bartlett의 검정	36
<표 4-4> 설명된 총분산	38
<표 4-5> 회전성분행렬	39
<표 4-6> 신뢰도 분석 결과(편리성)	40
<표 4-7> 신뢰도 분석 결과(정보보안)	41
<표 4-8> 신뢰도 분석 결과(혁신성)	42
<표 4-9> 신뢰도 분석 결과(성과기대)	42
<표 4-10> 신뢰도 분석 결과(수용의사)	43
<표 4-11> 수용의사에 대한 요인분석/신뢰도 분석 결과	44
<표 4-12> 상관관계	45
<표 4-13> 다중 회귀분석 입력된/제거 변수	46
<표 4-14> 다중 회귀분석 모형요약	46
<표 4-15> 분산분석	47
<표 4-16> 분산분석 계수	47
<표 4-17> 입력된/제거된 변수	48
<표 4-18> 모형요약	48
<표 4-19> 분산분석	49
<표 4-20> 계수	49
<표 4-21> 위계적 회귀분석 계수	50
<표 4-22> 수용의사에 대한 요인분석/신뢰도 분석 검정 결과	51
<표 4-23> 더미변수 모형 요약	52

<표 4-24> 더미변수 분산분석	52
<표 4-25> 계수	53
<표 4-26> 독립표본 t-test 분석결과	54
<표 4-27> ANOVA 연령분석	54
<표 4-28> ANOVA 직업분석	55
<표 4-29> 매개분석 분석결과	55



그림 목 차

<그림 1-1> 세계 모바일 서비스 결제 시장 규모	2
<그림 1-2> 국내 모바일 결제시장 규모	4
<그림 2-1> 모바일 결제 서비스 이용에 따른 불편 및 우려	17
<그림 2-2> 혁신수용시점에 따른 수용자의 유형 분류	20
<그림 2-3> Diffusion of Innovation Curve	21
<그림 3-1> 연구모형	23
<그림 4-1> 매개분석 연구 모형	56



I. 서 론

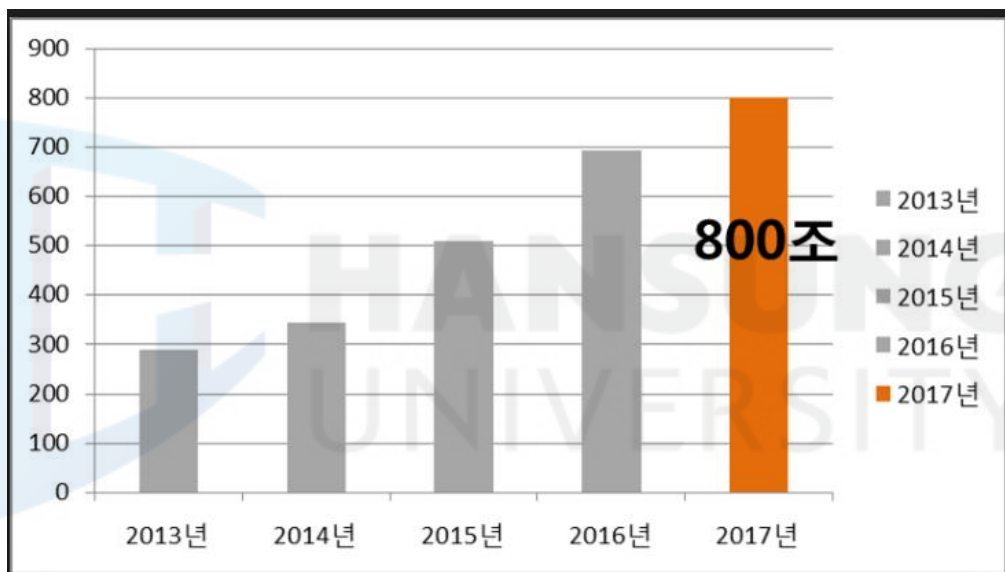
1.1 연구의 목적

ICT의 진전된 개발은 우리 사회의 각 분야에 걸쳐 다양한 패턴으로 반영되어 사람들의 삶의 수준 향상에 많은 영향을 미치고 있다. 과거에는 거의 불가능하다고 여겨졌던 여러 가지 서비스들이 현실로 다가와 우리 생활 속에 깊숙이 자리 잡고 제공되고 있으며, 이러한 전개 과정은 끊임없이 진행되고 있는 중이다. 통신과 제조, 유통, 서비스 등의 영역을 구별하지 않고, 인터넷 기술은 각 영역에서 편리하게 활용되었으며, 기업 측면에서의 각종 경비 절약이나 서비스 수준의 격을 높이는데 결정적인 영향을 미치고 있을 뿐만 아니라, 이용자 측면에서도 많은 생활 패턴의 변화에 많은 영향을 끼치게 되었다. 이와 같은 변화로 인해 기업이나 이용자도 보다 높은 수준과 다양한 영역에서 인터넷 기술의 활용의 필요성을 느끼게 되었으며, 많은 부문에서 이와 같은 기대치에 부응하게 되었다.

ICT((Information Communication Technology)의 발전으로 인한 변화 중, 최근 많은 관심을 받고 있는 분야로는 금융거래서비스를 들 수 있다. 과거 금융이라는 오프라인 지점을 통해 고객을 맞이하고 금융서비스를 제공하던 금융업이 인터넷 기술을 활용하여 다양한 금융서비스를 보급하고 있는 것은 오래전부터 있던 일이다. 국내에서는 1980년대 초부터 On-Line 이라는 금융거래가 시작 되었다. 오프라인을 통한 활용이 아닌, 개인용 컴퓨터나 전화 등을 통한 금융 서비스 제공은 이용자에게 보다 편리한 금융서비스를 활용할 수 있도록 많은 혜택을 주었다. 이처럼 인터넷 뱅킹은 시간의 제약 없이 간단히 금융 업무를 보급하기 때문에, 이용자들은 간편하게 금융 서비스를 제공 받을 수 있었으며, 금융업은 다른 산업보다 먼저 주 5일 근무를 시행하는 결정적인 계기가 되었다. 이와 같은 인터넷 뱅킹의 시작은 그리 긴 역사를 가지고 있지 않다. 세계 처음의 인터넷 금융 업무를 제공한 곳은 1995년 10월 개

업을 한 미국 시큐리티퍼스트(SFNF)이며, 한국에서는 (주)미래산업이 1997년 인터넷은행 시스템을 처음으로 연구 개발하였고, 국내은행 중에서 신한은행(Sinhan Bank)이 1999. 7. 최초로 인터넷 금융 서비스를 시작하였다(“[한국사회를 이끈 70대 상품]인터넷 뱅킹”, 이데일리., 2015/08/15).

아래의 <그림 1-1>에서 보듯이, 세계 모바일시장의 규모는 가파른 성장을 하고 있으며 세계 모바일 시장 규모는 2013년 약 300조원에서 연평균 35%씩 성장하여 2017년 약 800조원에 육박할 것으로 전망 된다(Garter., 2013).



출처:Gartner, 세계 모바일 결제 시장 규모(2013.5.15.)

<그림 1-1> 세계 모바일 서비스 결제 시장 규모

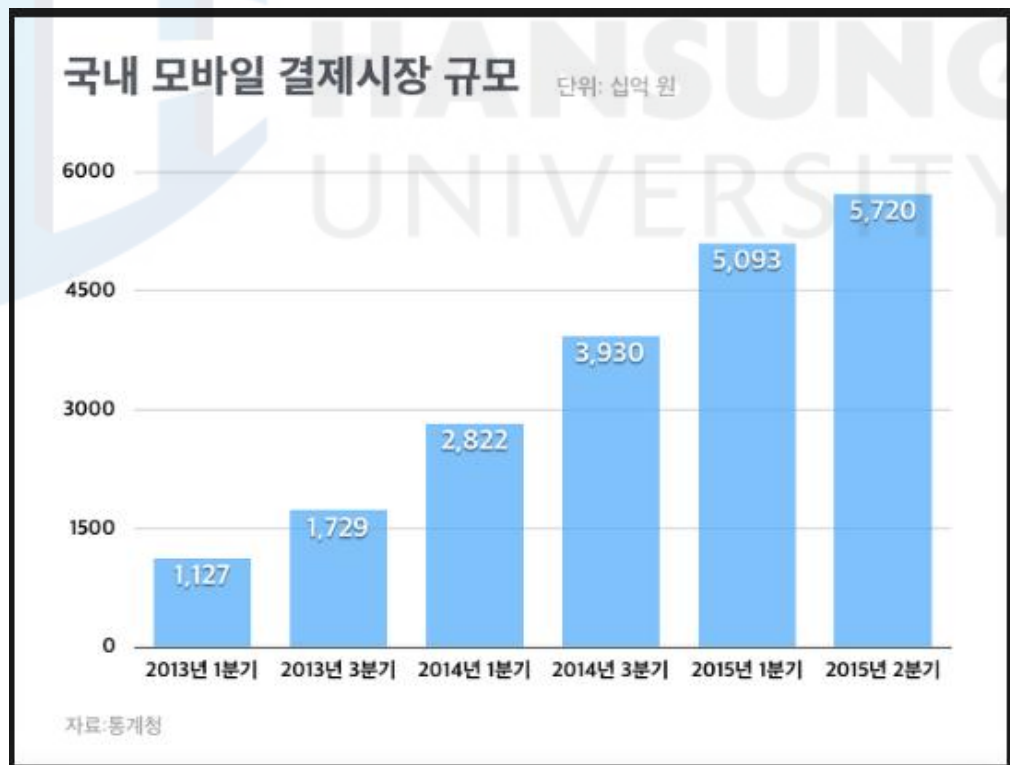
이와 같은 인터넷 금융 업무는 당시 획기적인 금융 서비스로 많은 사용자들의 큰 반응으로 인해 높은 발전을 거듭하였으며, 기본적인 송금업무 뿐만 아니라 자금 결제와 같은 다양한 분야로 그 영역을 확대하기 시작하였다. 이와 함께 휴대폰 단말기의 기술도 급속하게 발전하여 스마트폰이 빠른 속도로 보급되기 시작하면서 기존의 개인용 컴퓨터 주도의 온라인 금융 서비스(On-line Financial Service) 영역이 모바일(휴대폰) 영역으로 전환되기 시작

하였다. 개인용 컴퓨터와 마찬가지로 모바일 또한 대부분의 사람들이 보유하고 있었기 때문에, 편리한 거래에 필요한 인프라스트럭처(Infrastructure)는 충분히 보급되어 있었으며, 필요한 앱(App) 및 정보보안에 관한 문제를 해결하여 사용자에게 공급하기 시작하였다. 국내에서는 2000년 SK텔레콤에서 WAP(wireless application protocol) 방식의 엔탑(n.TOP) 거래 방식을 처음 공급하였고, 2003년 LG텔레콤에서 IC(integrated circuit)칩 방식의 뱅크온(Bank On) 거래 방식을 처음 시작하였으며, 2007년에는 우리은행이 VM(virtual machine) 방식을 이용한 모바일 뱅킹을 처음으로 도입하였다(한동균., 2015). 공간의 제약이 없으며, 이동성이 용이한 휴대폰을 이용한 송금 및 결제 업무는 개인용 컴퓨터와는 또 다른 매력으로 인해 매년 큰 폭으로 성장하고 있다.

한국은행의 발표에 의하면 2015. 9. 말 현재, 국내 16개 은행과 우체국(post office)의 스마트폰 뱅킹 등록자 수를 합한 스마트폰 기반의 모바일 뱅킹 등록 고객 수는 약 6,008만 명으로 집계 되었다. 모바일 뱅킹을 포함한 인터넷 뱅킹 등록자 수는 약 11,529만 명으로 이 가운데 실제 사용자수는 약 48.2%에 해당하는 약 5,562만 명으로 집계되었다. 또한 모바일 뱅킹 이용건수는 2014년 4분기를 기점으로 개인용 컴퓨터 기반의 인터넷 뱅킹 사용 건수보다 앞지르기 시작하여 그 증가세를 유지하고 있으나, 아직까지 개인용 컴퓨터 기반의 인터넷 뱅킹에 비해 금액 기준으로 약 6.3퍼센트로 저조해 현 상황에서 모바일 뱅킹업무는 대부분 적은금액 결제 및 적은금액 보내기에 주로 활용되고 있는 것으로 평가되었다(“스마트폰 뱅킹 등록고객 6천만 명 넘었다”, 연합뉴스., 2015/11/16). 국내 모바일 서비스 결제 시장 규모는 초기 단계이지만 2014년 정부의 모바일 산업에 대한 관심과 정책 지원에 힘입어 가파른 성장세를 이어가고 있다.

개인용 컴퓨터 기반의 온라인 금융 거래에서 모바일로 점차 금융거래 이용 추세로 바뀌고 있는 시점에서, 요즈음 핀테크(Fintech)라는 용어가 많은 관심을 받고 있다. Financial(금융)과 Technology(기술)의 합성어인 핀테크(Fintech)의 기본적인 개념은 기존의 IT(Information Technology) 기술에 금

금융 업무를 접목시켜 사용자에게 제공하는 서비스를 말한다. 2008년 글로벌 금융위기를 겪으면서 전 세계적으로 핀테크(Fintech) 산업이 빠르게 발전했는데, 공학적인 금융상품으로 알려지고 있는 “서브프라임 모기지” 사태이후 기민하게 대응하지 못한 기존 금융기업에 대한 금융 소비자의 불신과 함께 ICT 기술의 급속한 성장으로 전통적인 금융기업이 관리하던 업무를 새로운 플랫폼에서 담당하게 된 점을 그 이유로 들 수 있다. 과거에 사용한 모바일 단말기를 이용한 송금 및 결제 등과 같은 서비스 사용의 이점을 보다 더 극대화하여 보다 편리하고 보다 신속하게 금융 업무를 이용할 수 있는 형태이다. 활용 분야로는 물품결제, 송금, 여신, 보험, 투자 및 자산 관리 등 보다 다양한 업무 분야로 확대되어 서비스를 공급하고 있다. 주로 영국, 미국, 중국 등의 국가에서 활발하게 기술 및 서비스가 개발 및 공급되고 있으며, 이들 국가에서도 적극적인 지원을 하고 있는 실정이다.



출처: 통계청

<그림 1-2> 국내 모바일 결제시장 규모

국내에서도 미국, 유럽, 중국, 일본 등 핀테크 선도 국가에 뒤지지 않기 위해 2014년을 기점으로 핀테크(Fintech) 관련 기업을 집중 육성 산업으로 선정하고 그 동안 시행에 걸림돌이 되었던 여러가지 규제와 법률안 등을 손질하고 보완하여 핀테크 산업의 창업 등을 지원하고 있다. 그 전형적인 사례로, 1992년 설립을 허가한 평화은행 이후 24년 만에 금융업에 신규 사업자로 진출하게 된 인터넷 전문 은행을 예비 인가하였다(“국내 최초 인터넷 전문은행 도입, 금융위. 「카카오뱅크와 케이뱅크 선정」 ”, 전자신문., 2015/11/30). 일반 시중은행이 기본적으로 오프라인(off-line)의 영업점을 기반으로 금융 서비스를 제공하며, 영업 구역을 확장하는 것에 비해, 인터넷 전문은행은 오프라인의 영업점이 아닌, 인터넷이나 모바일을 기반으로 금융 서비스를 제공한다. 따라서 오프라인의 점포 운영비, 인건비 등을 최소화할 수 있기 때문에, 발생하는 경비를 줄일 수 있고, 이 절약한 경비를 거래고객들의 수신 금리 인상과 부대 서비스에 투하할 수 있어, 기존 방식으로 영업하는 은행에 비해 경쟁우위를 점할 수 있다. 비록, 아직까지는 소액의 송금, 결제 등의 금융 서비스를 주로 담당할 예정이지만, 추후 거래 규모가 확대될 가능성 또한 존재하고 있다. 현재 인터넷 은행 예비인가를 승인받은 기업은 카카오 톡을 기반으로 하는 카카오톡, 한국투자금융지주, KB국민은행 등이 공동출자로 나선 카카오은행과 케이티, GS리테일, 우리은행(Woori Bank) 등으로 구성된 케이뱅크 2곳이 선정 되었다. 향후, 카카오뱅크는 카카오톡을 기반으로 서비스를 제공할 예정이며, 케이뱅크는 전국의 편의점에 설치되어 있는 ATM을 바탕으로 서비스를 제공할 예정이고, 주요 서비스로는 결제, 송금, 소액 대출 등을 제공할 예정이다(한동균., 2015).

현재, 핀테크 시장은 걸음마 단계로 다양한 형태의 업무 방법들이 개발되고 있는 상황이며, 사용자 역시, 지금까지는 핀테크의 개념을 단순히 모바일 결제 정도로 생각하고 있는 수준에 불과하다. 일부에서는 핀테크 서비스가 잠시 관심 분야가 될 수 있지만, 문화적인 명목과 금융 산업 이라는 특성으로 개인의 프라이버시 영역의 서비스이기 때문에 정보보안적인 측면과 연결되어 지

속적인 이용으로까지 결부되기는 가능성이 적다고 여겨지기도 하다. 그럼에도 불구하고 정부의 지속적인 지원정책과 시장의 확장으로 핀테크 시장은 성장하고 있는 형국이다. 과거 금융 거래 서비스에 대한 불편함을 IT 기술을 이용하여 해결하고, 빠르고 편리하게 금융 업무를 활용할 수 있다는 부분이 사용자에게는 많은 이점으로 다가오기 때문이다. 이와같이 핀테크 시장 상황이 점차 확장되어 가고 있는 시점이지만, 아직 핀테크 업무 서비스에 대한 연구가 미흡한 실정이며, 핀테크 수용에 관한 연구는 거의 없는 상태이다. 대부분 핀테크와 연관된 연구로는 정보보안에 관한 기술적인 접근의 내용 연구나 핀테크 시장현황을 조사 해볼 수 있는 연구가 대부분이거나 과거 금융회사에서 자금 결제를 쉽게 사용할 수 있도록 만든 모바일 결제에 관한 연구가 대부분이다.

그래서, 본 연구는 스마트폰을 통해 소액 송금 및 간편 결제 서비스 업무 등을 이용하는 사용자들이 핀테크 업무의 수용에 영향을 끼치는 여러 가지 원인을 찾아 다음과 같이 분석하고자 한다. 우선 기존의 모바일 결제와 핀테크 업무 서비스에 대한 차이점을 밝혀보고, 앞선 연구를 기본으로 SPSS 통계 22 프로그램을 활용하여 첫째 서비스 제공 주체가 금융회사에서 제공하는 서비스이기 때문에 편리함에 이점이 있다고 사료되어, 편리성이 성과기대에 어떠한 영향을 미치며, 둘째 이용자가 모바일 서비스를 사용할 때 느끼는 정보보안이 성과기대에 어떠한 영향을 미치며, 셋째 이용자 개인의 혁신성이 핀테크 서비스를 이용함에 있어서 성과기대에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보고, 성과기대가 수용의사에 어떠한 영향을 미치는가를 검증하는 데 그 연구의 목적이 있다.

1.2 연구범위

본 논문의 연구에서는 모바일 결제 서비스 시장에서 사용자들이 기존의 은행 앱을 이용한 결제 서비스와 핀테크 시스템을 기반으로 한 간편 결제 시스템 사이에 어떤 차별적 영향이 있는지 수용의사를 통해 알아보고자 한다.

제1장에서는 본 연구의 서론으로, 모바일 시장의 배경과 목적 그리고 연구의 범위 및 방법으로 구성되어 있으며, ICT 기업의 성장으로 인한 금융 패러다임의 변화로 모바일 서비스 산업의 변화와 편리성 정보보안 등 연구의 목적에 대해 기술함으로써 연구의 방향을 제시하였다.

제2장에서는 모바일 결제 제도의 정의와 모바일 결제 관련 선행연구 혁신 확산이론(IDT)을 기술하여, 모바일 결제 애플리케이션이 사용자들의 수용 의사에 어떤 차이점이 있는지 파악하기 위한 요인들을 도출하기 위한 앞선 문헌을 연구하여 검토하였다.

제3장에서는 본 연구의 연구모델의 설계와 연구 가설들을 설정하고, 도출된 각 변수의 조작적 정의와 신뢰도분석을 통한 실증연구를 통해 모바일 결제 서비스를 이용하는 사람들 중에서 전통적인 결제방식과 핀테크 시스템을 비교한 내용을 기술하고 있다.

제4장은 설문을 통해 수집된 자료를 데이터 코딩하고 실증분석을 실시하여, 설정된 연구 가설들을 검정하고 있다. 인구통계학적 분석과, 신뢰도 분석, 더미분석을 통해 측정도구의 신뢰성과 타당성을 위한 SPSS 통계 22 시스템을 사용하여 핀테크 수용의사에 영향을 미치는 요인으로 편의성, 정보보안, 개인의 혁신성을 각각 독립변수로 설정하였다. 이와 같은 특성이 핀테크 환경에서 성과기대의 변수에 어떤 영향을 미치는지를 분석하여 이를 바탕으로 수용의사에 미치는 영향을 분석하고자 하였다.

제5장은 결론으로 본 연구의 결과의 요약과 학문적인 측면과, 모바일 핀테크 산업의 발전 방향, 실무적 접근의 시사점과 연구의 한계성에 대해 기술하고 있다.

II. 이론적 배경

2.1 모바일 결제 시스템

2.1.1 모바일 결제 제도의 정의

일반적으로 용역이나 제품을 구매한 후, 그에 상응한 대가를 지급하게 되는데, 이것을 결제라고 한다. 과거 결제의 형태는 오프라인에서는 대부분 프라스틱 머니(money) 라고하는 신용카드를 사용하거나 현금을 지급하였으며, 온라인에서는 공인인증을 통한 카드 결제나 인터넷이나 폰뱅킹으로 송금 방식을 사용하였다. 온라인상에서의 결제는 주로 개인용 컴퓨터 기반의 결제시스템이 주를 이루고 있었는데, IT 기술의 결집체인 모바일 스마트폰이 기하급수적으로 공급되기 시작한 후에는 사람들의 이용 유형이 개인용 컴퓨터에서 스마트폰으로 이동하는 상황이다. 데스크탑(desk top)이나 노트북(note book)을 이용할 때 공간의 제약이나 이동 중에는 사용이 어렵다는 단점이 있었지만, 스마트폰(smart phone)을 이용한 정보의 활용은 공간의 제약도 거의 없을뿐더러, 이동 중에도 여러 가지 형태의 서비스를 사용할 수 있다는 점이 큰 장점으로 인식되어지고 있다. 이와 같은 생활환경의 변화는 서비스 이용 방법에도 영향을 끼쳐 결제 방식에도 변화를 주게 되어 개인용 컴퓨터 기반의 온라인 결제가 모바일 기반의 결제로 매우 빠른 속도로 옮겨지고 있다. 따라서, 모바일 결제 시스템이란 모바일 단말기를 이용하여 사용자가 구매한 제품이나 서비스의 대금을 지급하는 시스템이라 할 수 있다(한동균., 2015).

많은 연구에서 모바일 결제 시스템에 대해 정의를 내리고 있는데, Dahlberg et al.의 연구에서는 모바일 결제를 제품이나 서비스를 구매하는데 결제나 청구를 무선 통신 및 다른 통신 기술의 장점을 가지고 있는 모바일 단말기기를 이용하여 처리하는 것이라고 정의하였다(Dahlberg et al., 2008). Dahlberg et al.의 연구에서는 모바일 결제에 사회적, 문화적 환경의 변화, 전

자상거래 환경의 변화, 기술적인 환경의 변화, 법적 규제와 표준화된 환경의 변화 등이 영향을 준다고 하였다(Dahlberg et al., 2008).

금융결제원의 보고서(2003년)에 의하면, 모바일 지급 결제 서비스는 사용자가 금융회사의 금융계좌에 접근하지 않고 지급이나 송금이 가능하다는 점이 모바일 뱅킹(Mobile Banking)과는 구별되며, 모바일 단말기를 이용한 지급결제 및 뱅킹(banking)을 포괄하는 의미로 모바일 금융서비스(Mobile Finance Service)라고도 하며, 이것은 무선 단말기를 통해 무선 통신망상에서 발생하는 모든 금융거래를 포함한다고 하였다(금융결제원., 2003). 또 다른 정의로는 온라인상에서 발생하던 일반적인 지급 결제가 오프라인에서도 이동통신망을 사용하여 결제가 이루어지기 때문에, 인터넷 전자결제에 비해 보다 넓은 서비스 영역이라고도 정의하고 있다(김희수 외., 2003).

2.1.2 모바일 결제 관련 선행 연구

모바일 결제에 관한 연구는 개인용 컴퓨터 기반에서 모바일 기반으로 사용자의 행동 양식이 바뀔에 따라 많은 연구가 진척되어 오고 있다. 개인용 컴퓨터와 대비해서 모바일 결제의 가장 큰 특징은 이동성의 편리함이 있으나, 보안에 대한 불안감을 동시에 안고 있다. 개인용 컴퓨터는 사용자가 이동 중에 사용하기 쉽지 않았다. 비록 노트북이나 테블릿 PC을 이용한 사용은 어느 정도 가능하지만, 모바일만큼의 이동성과 더불어 편리함을 제공하기는 부족한 반면 모바일 결제는 개인용 컴퓨터 기반에 비해 보안에 대한 취약성은 문제 시되고 있다.

<표 2-1> 핀테크 비즈니스 산업

사업영역	사업내용	세부영역
송금 결제	이용이 간편하면서도 수수료가 저렴한 지급결제 서비스를 제공함으로써 고객의 편의성을 제공	• Infrastructure • Online Payment • Foreign Exchange
금융데이터 분석	개인 또는 기업고객과 관련된 다양한 데이터를 수집하여 분석함으로써 새로운 부가 가치를 창출	• Credit Reference • Capital Markets • Insurance
금융소프트웨어	보다 진화된 스마트 기술을 활용하여 기존방식보다 효율적이고 혁신적인 금융업무 및 서비스 관련 SW제공	• Risk Management • Asset management • Accounting
플랫폼	전 세계 기업과 고객들이 금융기관의 개입 없이 자유롭게 금융거래를 할 수 있는 다양한 거래 기반을 제공	• P2P Lending • Trading Platform • Personal Finance Management

(출처: 영국투자무역청 UKTI)

Yang et al. 은 모바일 결제 서비스의 수용에 대한 연구를 진행하였는데, URVF(Uncertainty-Risk-Value Framework)을 바탕으로 지각된 위험을 재무 위험, 프라이버시 위험, 성과위험, 심리적 위험, 시간 위험으로 분류하고, 기술의 불확실성(Technological Uncertainty), 정보의 불균형(Information Asymmetry), 규제 불확실성(Regulatory Uncertainty), 서비스 무형성(Service Intangibility)이 지각된 위험을 매개로 모바일 결제의 지각된 가치와 사용의도에 미치는 영향을 분석하였다(한동균., 2015). 연구 결과 정보의 불균형, 기술의 불확실성, 규제의 불확실성, 서비스 무형성은 지각된 위험에 부정적인 영향을 미치고, 성과 위험, 재무 위험, 프라이버시 위험은 지각된 가치와 사용 의도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(한동균., 2015)

Yu et al. 는 모바일 뱅킹의 사용의도에 관한 연구를 위 UTAUT(Unified Theory Acceptance and Use of Technology) 모형을 기반으로 안정성, 재무적 비용, 자기 효능감을 변수로 추가 구성하여 분석한 결과, 사용 의도에 영향을 미치는 요인으로 성과기대, 사회적 영향, 안전성, 재무적 비용, 촉진조건

이 채택되었으며, 사용 의도는 사용 행동에 유의한 영향을 미친다고 하였다 (Yu et al., 2012). Slade et al. 은 영국의 모바일 서비스 사용자를 대상으로 UTAUT 모형을 바탕으로 연구를 진행한 결과, 성과기대, 사회적 영향, 혁신성, 지각된 위험은 모바일 결제의 사용 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 모바일 결제에 대한 신뢰는 지각된 위험에 유의한 영향을 미친다고 하였다(Slade et al., 2015).

Kim et al.은 모바일 결제의 사용 의도에 관한 연구에서 TAM(Technology Acceptance Model) 모형을 적용하여 분석하였는데, 독립변수로 혁신성과 모바일 결제 지식으로 구성된 사용자 특성과 이동성, 접근성, 적합성, 편리함으로 구성된 모바일 결제 시스템 특성을 변수로 구성하였다(Kim et al., 2010). 사용자 특성, 모바일 결제 시스템의 특성이 지각된 유용성과 사용의 용이성을 거쳐 사용 의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 적합성을 제외한 모바일 특성은 지각된 유용성에 영향을 미치고, 사용자 특성과 모바일 특성 중 접근성과 편리함은 사용의 용이성에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Kim et al., 2010).

Schierz et al.은 모바일 결제의 수용에 관한 실증연구에서 사용태도에 영향을 미치는 요인으로 적합성, 보안성, 지각된 유용성, 이동성, 사회적 규범과 같은 요인들이 결제 시스템의 수용에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Schierz et al., 2010). Dahlberg et al.은 사용의 용이성, 유용성, 보안, 비용, 호환성은 모바일 결제의 사용 의도에 중요한 영향을 미치는 요인으로 제시하였으며(Dahlberg et al., 2008). Federal Reserve Board.는 모바일 결제를 사용하는 핵심이유로 편리함을 언급한 반면 보안 위험과 스마트 폰과 같은 해당기기의 부족은 모바일 결제의 사용을 방해할 수 있다고 하였다(Federal Reserve Board., 2012).

kim et al 외. <표 2-2> 과 같이 모바일 결제 시스템의 수용에 관한 선행 연구를 정리한 결과, 사용자의 특성과 모바일 특성은 모바일 결제 시스템의

수용에 긍정적인 영향을 주는 변수로 제시되고 있는 반면, 보안과 불확실성과 같은 변수들은 수용에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다(Kim et al 외., 2010).

김원우, 김기문, 이호근은 ‘모바일 뱅킹 서비스에 대한 사용자 초기 신뢰와 사용의도에 영향을 미치는 요인들에 관한 실증적 연구’를 수행하였다(김원우., 김기문., 이호근., 2005). 또한, 유일, 소순후는 ‘인터넷뱅킹시스템 이용의 영향요인에 관한 실증연구’도 접근되었다(유일., 소순후., 2004). 그리고 권둘희는 ‘인터넷뱅킹과 모바일뱅킹의 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향’이라는 조사연구를 세밀히 살펴보았다(권둘희., 2008).

Fulk et al.은 수용자들이 새로운 기술이나 커뮤니케이션 수단을 사용하기 위해서는 준거집단의 문화, 사회적 환경 등에 영향을 받는다고 주장하였으며, 그들은 주변 사람의 태도에 의해서도 영향을 받는다는 사회적 영향모델(Social influence model of technology use)을 주장하였다(Fulk et al., 1987).

Ram et al.은 신제품에 관한 혁신저항을 “혁신을 받아들일 때 수반되는 변화에 대한 소비자들의 저항”이라고 정의 했다(Ram., 1987). Ram et al. 이 제시한 혁신저항의 세 가지 분야는 지각된 혁신특성(Perceived innovation characteristics), 소비자 특성 (Consumercharacteristic), 보급경로(Propagationmechanism)를 꼽았고, 이들 간의 관계를 연구했다(Ram et al., 1987). 소비자는 혁신을 받아드리게 될 때 변화의 정도가 크다고 인지하게 되면 혁신에 저항하게 되는데 이때 기업은 소비자의 눈높이에 맞게 혁신에 대한 저항을 감소할 수 있도록 변경하고 다시 수용을 기대한다는 것이다.

<표 2-2> 모바일 결제에 관한 선행 연구

연구자	독립변수	매개변수/조절변수	종속변수
Kim et al. (2010)	·혁신성 ·모바일 결제 지식 ·이동성 ·도달성 ·호환성 ·편리성	·지각된 유용성 ·지각된 사용 용이성	·모바일 결제 사용의도
Schicrz et al. (2010)	·지각된 호환성 ·지각된 보안 ·지각된 사용용이성 ·개인 이동성 ·사회적 규범	·지각된 유용성 ·사용 태도	·사용 의도
Yu(2012)	·성과기대 ·노력 기대 ·사회적 영향 ·지각된 재정 비용 ·촉진 조건 ·지각된 자기효용성	·의도	·행동
Slade et al. (2015)	·성과 기대 ·노력 기대 ·사회적 영향 ·혁신성 ·시스템에 대한 신뢰	·지각된 위험	·행동 의도
Yang et al. (2015)	·지각된 기술 불확실성 ·지각된 정보의 불균형 ·지각된 불확실성 ·지각된 서비스 무형성	·지각된 재정 위험 ·지각된 프라이버시 위험 ·지각된 성과 위험 ·지각된 심리적 위험 ·지각된 시간 위험	·지각된 가치 ·수용 의도

2.2 편의성

2.2.1 편의성 개념

(Dabholkar.,1996).에 의해 처음 사용된 개념으로 초기의 TBSS(Technology-Based Self-Service)는 서비스를 제공하는 기업들이 고객에게 스스로 서비스를 사용할 수 있는 방법의 제공 여부에 대해 논의가 주로 이루어졌다.

편리성은 사용의 용이성을 측정한 개념으로 소비자가 핀테크 체계를 얼마나 쉽고 간편하게 이용할 수 있는가에 대한 평가척도로서 기존 연구에서는 업무서비스 제공자와의 상호 커뮤니케이션 작용의 측면을 강조하고 있는 콜라보레이션(collaboration)이라 볼 수 있다. 즉, 시스템이 이해하기 쉽고, 입력 방법이 간단하고 이용과정이 편리한 것을 강조하는 것으로 기존 연구에서는 Joseph et al.은 은행서비스 사용에 정보기술이 영향을 주는 요소를 미국 은행들을 대상으로 실증연구를 실시했다(Joseph et al., 2003).

그 결과 편리성이 주요 연구 변수로 나타났다. 이 외에 편리성의 개념을 서비스 품질로 사용한 연구들은 (Liao et al., 2002)., (이문규., 2002)., (노영과 이영근.,2005)., (박경혜 외., 2007)., (권둘희., 2008).등이 있다.

Neuman and Medvinsky.은 사용자들은 지급수단을 사용하기가 용이해야 한다. 장사를 업으로 하는 사람은 많은 고객이 지속적인 만족을 느끼기를 원한다. 사용자들은 그들이 찾아다니는 각 웹 페이지에 지불 정보가 제공되는 것이 중단되는 것을 원하지 않는다(Neuman and Medvinsky., 1995).

주재훈은 개념과 절차가 간편하여 사용하기 편리하고, 사용자들에게 지원서비스를 비롯한 다양한 능력을 제공할 수 있는 정도이다. 편리성에 영향을 미치는 요인으로서는 플랫폼과의 독립성, 접근용이성 및 인터페이스의 다양성, 다양한 지불수단, 사용자 거래 관리의 지원 능력, 지능형 결제 능력 등이 있다고 하였다(주재훈., 1998).

Kaoakota et al. Whinston et al. 은 전자지불시스템의 설계시 고려하여야 할 요소들 중에서 지불연계체계는 전화처럼 사용하기 쉬워야하며, 일반적으로

사용자들은 무엇보다도 편리성에 가치를 부여한다면 사용편의성(intuition interface)을 제시하였다(Kaoakota., Whinston., 1996).

오효진은 인터넷 쇼핑몰에 적합한 전자지불시스템은 편리성측면을 고려하였다. 그 편리성 측면의 고려요인으로 단순성, 사용편리성, 휴대여부, 소액지불의 적합성을 제시하고 있다(오효진., 2001).

장형유는 편리성을 사용하기 쉽고 배우기가 그렇게 어렵지 않으며 업무를 쉽고 유용하게 이용할 수 있는 정도로 정의하여 지각된 신뢰와 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 미치는 것을 밝혔다(장형유., 2009).

Gummerus and Pihlstrom.의 모바일서비스의 고객이 지각하는 가치에 관한 연구에서 편리성(Convenience)을 지각된 유용성에 선행 변수라 정의하며, 노력과 시간의 투자를 합리적인 활동을 지원한다고 하였다(Gummerus and Pihlstrom., 2011).

모바일 서비스(service) 편리성의 요소는 매우 빠르게 정보를 얻을 수 있는 속도(speed)의 특성과, 은행 업무 이용의 간편함(ease of use), 개인이 필요할 때 사용할 수 있는 비강요성(unobtrusiveness)을 편리성의 요소로 보았다(한동균., 2015). 이러한 앞선 연구를 바탕으로 할 때, 편리성은 스마트폰 방식이 기존 은행서비스의 개정된 차이점을 보이는 특성으로 선택할 수 있으며 사용자에게 더욱더 스마트폰을 활용한 बैं킹서비스를 의지하게 하고, 자신에게 매우 효율적이라 생각하게 만든다. 즉, 편리성은 지각된 유용성, 지각된 신뢰성을 형성하는데 호의적인 영향을 줄 것이라 기대할 수 있다.

2.3 보안성

정보보안은 전반적인 모든 금융 업무와 제도에 있어서 가장 중요하고 없어서는 안 될 요체라고 할 수 있는데, 모바일 결제 서비스에 있어서 스마트폰에 일체화하거나 이동통신사의 데이터베이스에서 관리되는 개인의 모든 정보가 이용자의 금융정보와 긴밀한 상호관계를 맺게 되므로, 제도적으로 어떤 사업자가 모바일 SE(Secure Element)를 확보하는 것과 관계없이 보다 객관적인 금융 정보를 포함한 개인 정보를 통합하여 관리 및 책임질 수 있는 단일 화

된 관리기관이 필요하다고 생각 한다.

한편, 모바일 지급 결제 서비스의 정보보안 문제에 있어서 두 가지 상반되는 효과를 가지고 상반된 의견이 여전히 존재한다. 즉 결제 서비스를 더 쉽게 편리하게 이용하려는 사용자들의 요구를 충족시키기 위해 이용 편의성을 높이면 보안은 상대적으로 약화될 가능성이 높으나, 안전성이 우선시 되는 금융 서비스에서 보안이 취약해 지면 서비스 자체가 보급되기 어려워, 이용 편의성과 보안성 간의 미세한 균형을 맞춰야 서비스 활성화에 성공할 수 있다(김태현., 강유리., 2010).

S.E(Secure Element): 단말기에 장착되는 형태에 따라 크게 연동형, 고정 형, 탈착형의 세 가지로 구분됨에 따라 지급결제서비스 모델도 형태에 따라 변한다.

아래 <그림 2-1> 은 사용자들이 다수의 금융 사고의 발생과, 또 어떤 상황이 발생함에 따라 해킹 및 정보의 무단 유출 사고 발생의 가능성으로 인해서 ‘카드번호 및 개인 정보를 모바일 기기에 보관하고 다니는 것이 불안하다’. ‘해킹을 당할까봐 불안하다’의 의사를 각각 59.5퍼센트, 56.0퍼센트로 통계적으로 보여주고 있는바 불안한 정보보안성의 이유로 모바일 결제 서비스의 사용을 기피하고 있음을 나타내주고 있다. 이처럼 모바일 결제 시장의 지속적인 서비스의 활성화와 시장의 성장을 위해서는 보안이 가장 중요한 요소임을 알 수 있다(정보통신정책연구원., 2014).

국내외 모바일 결제 보안 규제 동향을 살펴보면 영국은 2003년 SYSC 핸드북이라는 정책명으로 안전한 인터넷뱅킹 업무의 제공을 위해 IT시스템의 위험(risk) 관리와 정보보안을 요구하였다. 미국은 2005년 전자금융 리스크관리원칙에서 금융기관은 전자금융 리스크 관리지침의 권고에 따라 자율적으로 전자금융 거래 관련 7가지 보안사항을 적용 가능 또한 인터넷뱅킹 환경의



자료: 한국방송통신전파진흥원 (2013. 8. 30) “모바일 결제와 전자지갑 서비스 이용 행태 조사”

<그림 2-1> 모바일 결제 서비스 이용에 따른 행태

인증가이드라인에서 위험 심사, 높은 위험 거래를 위한 고객인증제, 계층형 보안 프로그램 인증기술 효과로 고객 인식교육 등을 다루며, 특정기술을 사용하도록 유도 및 강제하지 말아야 할 것을 권고하였다. 싱가포르의 2008년 인터넷뱅킹과 리스크 관리 가이드라인에서 인터넷뱅킹을 포함한 금융시스템을 위한 리스크 관리와 보안 통제를 위탁하는 최상의 업무 개요를 설명하였으며, 독일은 2009년 인터넷뱅킹 보안 가이드 건전성 실무지침에서 인터넷뱅킹의 보안요구사항으로 SSL(Secure Socket Layer) 사용, 인증서 검증, 비밀번호 사용, OS 버전 최신화, 신뢰 프로그램 사용, 인터넷 및 이메일을 통한 금융사기 조심 등을 권고하였다. 호주는 2010년 건전성 실무 지침에서 안내서 내역을 참작하여 이를 기준으로 삼을 수 있고 법률에 관한 전문적인 권고를 구하는데 활용토록 장려하였다.

국내에서는 2012년 온라인결제 보안강화를 위한 관계기관 합동 대응팀을 구성하여 운영하였다. 2012년 11월에 발생한 BC카드 KB국민카드 온라인 부정결제 사고를 계기삼아 결제 시 보안강화를 위한 관련기관 공동 대응팀을 구성하여 운영계획을 발표하였으며, 2013년 4월 온라인결제 보안강화 종합대책 마련으로 BC카드 KB국민카드 온라인 부정결제 사고 및 일반적인 모바일 금융거래의 보안위험이 증가함에 따라 모바일을 통한 온라인 결제 보안강화 대책을 공동으로 추진하였다. 2014년 4월에는 온라인 카드결제 시 공인인

증서 의무 사용을 폐지하여 전자상거래시 공인인증서 등을 의무적으로 사용하도록 하는 ‘전자금융감독규정 시행세칙’을 개정하여 공인인증서 의무 사용 폐지를 발표하였다. 2014년 7월에는 전자상거래 결제 간편화 방안을 마련하여 공인인증서 이외에 문제점을 해소함으로써 국내 전자상거래 시장에서 결제 간편화를 더욱 활성화시키기 위한 개선대책을 마련하였다. 2014년 9월에는 전자상거래 결제 간소화 및 Active-X 해결 대책으로 해외에 비해 간편 결제 서비스가 불편하다는 지적이 보고됨에 따라 소비자 불편 사례 및 제약요인을 분석하여 감독규정 개정 등의 해결방안을 제시 하였다.

2.4 혁신성

2.4.1 혁신 확산 이론(IDT)

IDT(Innovation Diffusion Theory)이란, 새로운 아이디어나 시스템, 기술 등이 사회 내에서 어떻게 사용자들을 확보하는지 설명하는 이론으로, IDT는 ‘혁신’을 “잠재적인 수용자 집단에게 어떤 새로운 것으로 인지되는 아이디어나 시스템, 기술 그리고 사물의 개념“으로 정의한다(Han. J. K et al., 1988).

2.4.1.1 개인의 혁신성에 따른 모바일 결제 시스템 수용자의 분류

Rogers et al.는 혁신 수용 모델(Innovation Adoption Curve)을 이용하여 기술 수용자의 유형을 5가지로 구분하고 있다(Rogers., 2003).

그의 이론의 혁신수용시점에 따른 수용자의 유형 분류의 <그림 2-2>와 같이 사용자의 수용지점에 따라 유형을 구분 지음으로, 시간이 지나는 정도에 따른 표적 고객집단을 파악할 수 있다는 장점을 가지고 있다(Rogers., 2003).

개인이나 다른 수용 단위가 정보시스템 내의 다른 구성원들에 비해 상대적으로 얼마만큼 빠르게 새로운 아이디어나 기술을 수용하는지 정도를 의미하는 혁신성을 기준으로 수용자의 범주를 구분하면<그림 2-2>(Rogers., 2003).

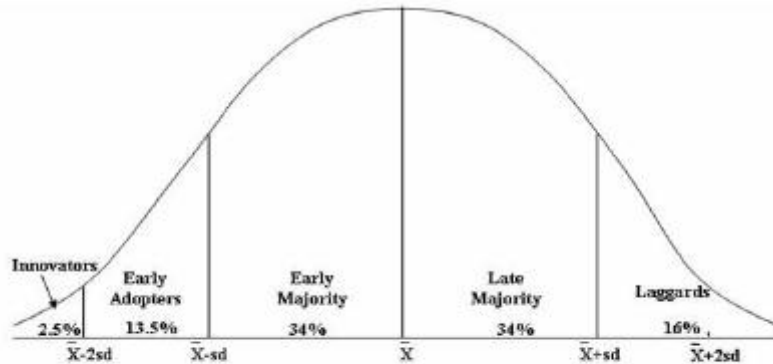
에서 보는 바와 같이 (1)혁신자(innovation). (2)조기 수용자(early adopters). (3)조기 다수자(early majority). (4)후기 다수자(late majority). (5)최종 수용자(laggard)로 구분 지어 설명하고 있다(Rogers et al., 2003).

혁신 이론에서는 사용자의 기술 및 시스템의 수용의사 결정 단계는 (1) 혁신에 대한 정보를 수립 및 취합하여 (2) 이와 같은 정보의 처리과정을 통해 혁신의 특성에 대해서 인지가 형성된 후에 (3) 이러한 인지를 바탕으로 하여 혁신수용여부에 본인의 의사 결정을 내리게 되는데 (4) 이 때 의사결정이 수용하는 쪽으로 결정되면 (5) 혁신된 시스템의 사용이라는 행동이 뒤따르는 것이라고 설명하고 있다(Rogers et al., 1995).

2.4.1.2 혁신 확산 이론과 모바일 결제 시스템의 연관성

Rogers & Shoemaker 는 주요 혁신의 특성을 가진 요인으로써 상대적 우위성(relative advantage), 시행가능성(enforceability), 적합성(compatibility), 복잡성(complexity), 관찰가능성(observability)의 5가지의 요인을 제시하였다(Rogers & Shoemaker., 1971).

상대적 우위성은 본인이 사용하던 상품이나 기술 서비스보다 새로운 상품을 사용하는 것에 더 우위를 느끼는 정도이며, 시행가능성은 사용자가 어떤 혁신이 들 때까지 새로운 상품이나 기술 서비스가 이용될 수 있는 정도를 말한다(Rogers & Shoemaker., 1971).



자료: Rogers, E. and Everett, M. (2003). *Diffusion of Innovations: 5th Edition*. Free Press. p.50

<그림 2-2> 혁신수용시점에 따른 수용자의 유형 분류

적합성은 이용자 본인의 과거 경험이나 욕구, 그리고 본인이 생각한 가치가 새로운 재화나 서비스가 동일하다고 생각하고 있는 정도를 말하고 있다.

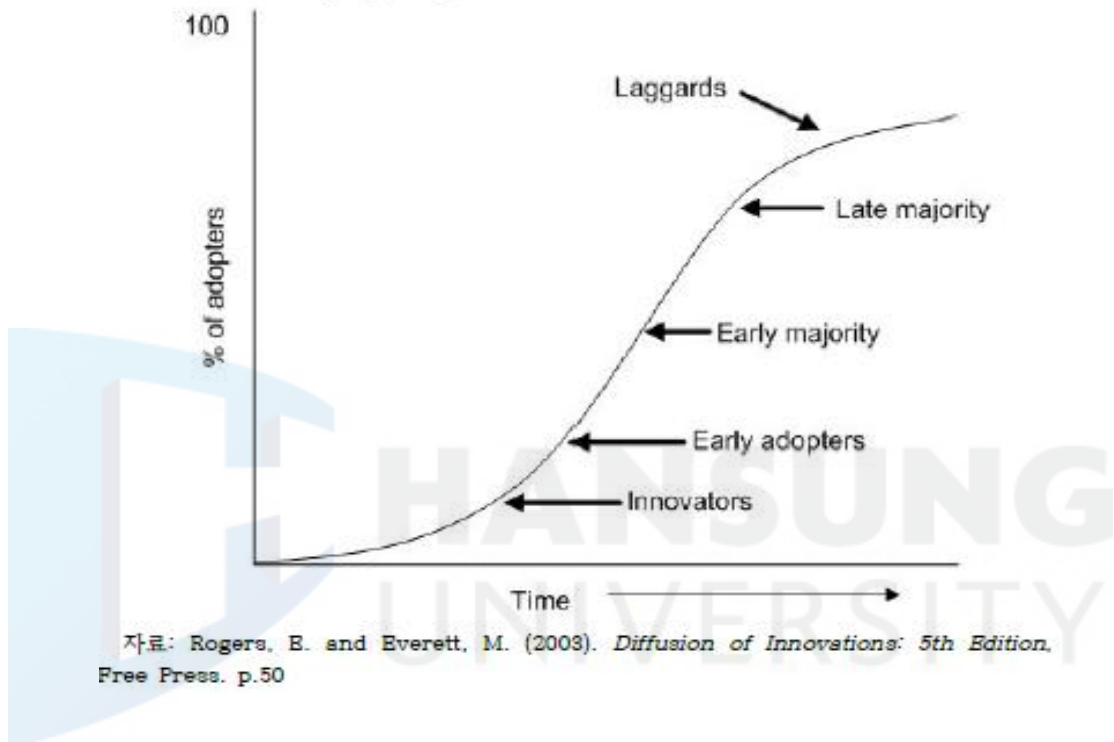
복잡성은 어떤 새로운 서비스를 사용하는데 사용자가 이해하기 쉬운지의 정도이며, 이 복잡성은 기술 수용 모델(TAM)에서의 지각된 사용 용이성과 비슷한 개념으로써 새로운 어떤 시스템의 수용에 영향을 미치는 요인으로 검증된바 있다(Davis., 1989).

마지막으로 관찰 가능성은 피 사용자에게 의해서 상품이나 기술 서비스 사용의 결과를 본인이 관찰할 수 있는 정도를 의미하고 있다(Rogers & Shoemaker., 1971).

또한, Rogers 는 그의 연구를 통해 혁신 확산 이론을 신제품의 수요 정도의 성장을 설명하는 이론으로, 기술 혁신의 수용자 관점에서 지켜볼 것을 제안하였다(Rogers., 1995). 이 이론에 따르면, 어떤 신제품이 시간이 지남에 따라 잠재적 소비자들에게 수용하는 과정이 일반적으로 S자의 형태를 그리고 있으며, 제품의 출시 초기의 혁신자들에 의해 느리게 수용되어 지다가, 점차 초기 수용자들이 제품을 수용함으로써 제품의 성장이 가속화 되고, 그로 인해 누적 수용자의 수가 증가하지만, 그 증가율 자체는 점차 감소하게 되는 패턴을 보이게 된다고 설명하고 있다(Rogers., 1995). 또한, 혁신 자체를 개인이나 어떤 다른 수용 단위에 의해서 새롭다고 Idlstrehl는 아이디어, 기술 시스템

등을 의미 정의하며, 일반적인 혁신의 확산 과정을 아래의 <그림 2-3>와 같이 나타냈다(Rogers., 2003).

<그림 2-3> Diffusion of Innovation Curve



혁신적인 소비자들은 새로운 영감에 대하여 자발적으로 수용해서 아직 친숙하지 않은 신기술이나 신상품을 쉽게 수용하고 도모해 보려고 한다.

따라서 소비자들은 혁신성이 높을수록 새로운 기술에 대한 수용을 긍정적으로 받아들인다(Rogers., 2003). 따라서 스마트 기반 모바일 결제 시스템이라는 새로운 혁신 서비스에 대해서 수용과정에서 나타나는 사용자의 혁신성은 얼마나 쉽고 적극적으로 모바일 결제 시스템을 받아들이느냐의 문제이기 때문인데 이 역시 수용의사에 영향을 미칠 것으로 보인다(Rogers., 2003).

본 연구에서는 앞에서 설명한 (Rogers., 1995, 2003)., (Davis., 1989).의

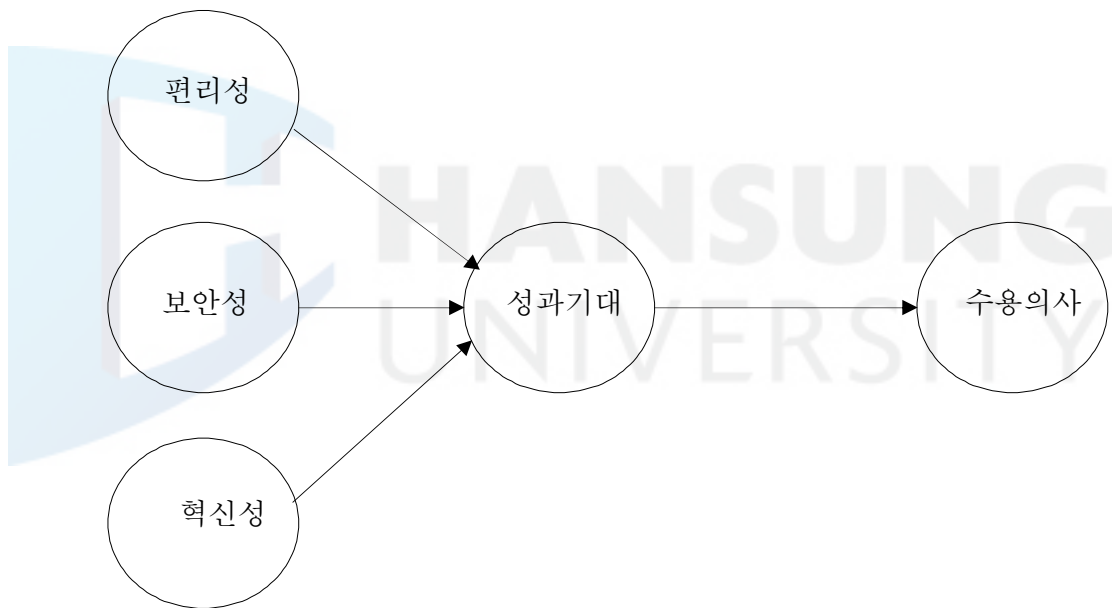
연구를 바탕으로, 시스템의 도입 시점인 새로운 핀테크 시스템이 수용자들에게 혁신 확산 과정을 거치는 단계를 확인하여, 모바일 결제 앱이 소비자들의 혁신적 성향을 따라 수용되는 과정을 분석하고, 소비자들에게 모바일 결제 시스템의 수용태도를 촉진시킬 수 있는 전략적인 시사점 도출을 기대하고 있다.



Ⅲ.연구설계

3.1 연구모형

본 연구에서는 스마트폰 사용자들이 핀테크 서비스를 사용함에 있어서 편의성, 보안성, 혁신성이 성과기대에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고, 마지막으로 이러한 영향이 사용자에게 대한 모바일 핀테크 수용의사에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴 보기위해 아래와 같은 연구 모형을 설정하였다(<그림 3-1> 참조).



<그림 3-1> 연구모형

3.2 연구가설 설정

3.2.1 편의성과 성과기대

모바일 시스템을 이용함에 있어 이용자가 중요한 비중을 두는 것이 해당 시스템 이용이 얼마나 편리한가에 있다. 아무리 유용한 시스템이라 할지라도 절차가 복잡하거나 사용방법이 어렵게 구성되어 있으면 이용자는 시스템의 이용에 부정적인 영향을 받게 된다. 모바일 핀테크 이용에서도 마찬가지로 가장 중요하게 고려되는 부분은 얼마나 간편하게 이용할 수 있는가에 서비스의 핵심 성공요인이 있다. 기존의 금융상품들은 신규 가입 절차나 사용 중에 발생하는 불편함(공인인증서 등) 또는 금융회사로 인해 발생하는 번거로움이 있었지만, 핀테크는 ICT 기업들이 가지고 있는 핵심 역량을 최대한 활용하여 과거의 금융 거래의 번거로운 절차를 간소화해서 이용자들이 금융거래를 편리하게 이용토록 서비스를 제공하고 있다.

Teo et al. 은 사용자가 모바일 결제 시스템의 사용 의도에 영향을 주는 요인에 대해 UTAUT 모델을 활용하여 연구를 진행하였다(Teo et al., 2015). 그 결과, 사용자가 인지하고 있는 편의성은 성과기대에 긍정적인 영향을 주고 궁극적으로 성과기대는 행동 의도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다(Teo et al., 2015). Yoon and Kim 은 유비쿼터스 환경하에서 무선랜 사용에 영향을 미치는 요인에 대해 연구를 하였는데, 그 결과 편의성은 유용성에 긍정적인 영향을 주고, 사용 용이성은 편의성과 사용 의도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다(Yoon and Kim., 2007). Tang and Chihui et al. 은 모바일 지식 시스템의 수용에 영향을 미치는 요인에 대해 분석한 결과, 지각된 편의성과 지각된 혁신성은 지각된 사용 용이성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Tang and Chihui., 2009).

이와 같은 선행연구에서 이용자가 제도에 대해 생각하는 편의성은 사용 용이성과 유용성에 정(+)의 영향을 끼쳐 수용의사에 영향을 주는 것으로 나타났다. 본

연구 설계에서는 모바일 핀테크 수용의사에 영향을 미치는 요인 중 TBSS 편의성을 변수로 설정하여 분석에 활용하고자 한다. 따라서, 이용자가 느끼는 편의성 요소들은 성과기대에 정(+)의 영향을 줄 것으로 판단되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 거래 편의성은 성과 기대에 긍정적(+)인 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 보안성과 성과기대

인터넷만 접속되어 있으면 정보보안 시스템을 이용할 수 있고, 정보보안 시스템의 이용에는 개인의 정보 및 개인의 보안 요소가 중요한 요인으로 부각되고 있다. 특히, 컴퓨터 환경에서 모바일 환경으로 이동되고 있는 현재의 시스템에서는 더욱 더 정보보안에 대한 걱정이 크다고 할 수 있다. 컴퓨터와 같은 환경에서는 이용자가 정보보안에 대한 인식이 어느 정도 정립되어 있기 때문에 백신 등의 보안 프로그램을 이용해서 정보보안을 참작 하지만, 모바일 기기 환경에서는 그렇지 못하다.

Mallet et al.의 연구에서는 이용자가 인지하고 있는 보안위험이 수용에 부정적인 영향을 미칠 것이라고 하며, 보안 위험의 요소로 거래 시 발생하는 문제점, 온라인 거래에서 발생하는 거래 기록 저장과 문서화의 부재, 자존심 등을 제시하였다(Mallet., 2007). Wu and Wang.의 연구에서도 모바일 커머스의 사용 의도에 영향을 미치는 변수로 지각된 위험을 제시하였다(Wu and Wang., 2005). 이선우와 이희상의 연구에서는 빅데이터 시스템의 도입 의도에 영향을 미치는 변수로 보안 우려를 제시하였으며, 보안 우려가 높을수록 시스템의 도입 의도에 부정적인 영향을 미친다고 하였다(이선우와 이희상., 2014).

모바일 서비스를 사용함에 있어서 이용자는 개인의 정보 무단 유출이나 금융정보의 카피 등으로 인한 보안에 대해서 걱정하게 되며, 많은 앞선 연구에서도 정보 보안 시스템 수용에 중요한 영향을 미칠 것이라고 판단된다. 따라서 본 연구

에서는 정보 보안이 성과 기대에 영향을 미칠 것으로 판단되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2: 보안성은 성과기대에 긍정적(+)인 영향을 미친다.

3.2.3 혁신성과 성과기대

이용자가 보유하고 있는 개인적인 특성 중 혁신성은 새로운 제도의 수용에 영향을 끼치는 변수로 앞선 연구에서 입증되어 왔다. 또한 혁신성향을 가진 이용자들은 새로운 아이디어나 기술 채택에 있어서 능동적으로 정보를 탐색하는 정보탐색자이며, 위험이나 불확실성을 긍정적으로 받아들이려 노력한다(김상훈과 강지윤., 2005). 또한 새롭고 첨단적인 제품을 먼저 사용해 보고 싶어한다.

개인의 혁신성은 새로운 정보기술을 이용해 보려는 개인의 자발적인 의지로 정의되며(Agarwal and karahanna., 2000), 개인 혁신성이 높은 사람은 아이디어를 능동적으로 추구하며, 불확실성에 대해 인내하는 능력이 더 우수하기 때문에, 그만큼 새로운 정보기술을 사용하는데 있어 긍정적인 사용 의도를 갖기 쉽다(Lu et al., 2008).

모바일 이용자들의 특성은 때로는 상품 구매나 용역 사용에 영향을 미친다. 그 중 하나인 혁신성은 이용자의 특성이 새로운 것에 대한 두려움이 없고, 다른 사람보다 신속히 서비스를 이용하거나 제품을 구매해 보길 원하는 특성으로 이와 같은 특성을 가진 사람들은 서비스의 수용에 매우 적극적이다. 따라서 본 연구에서는 개인적인 특성 중, 혁신성과 성과 기대에 영향을 미친다고 판단하여 아래와 같이 가설을 설정하였다.

H3: 혁신성은 성과 기대에 긍정적(+)인 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 성과 기대와 수용 의사

성과 기대에 관한 변수는 UTAUT(Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)에서 사용 의도에 영향을 주는 변수로 많은 연구에서 검증되어 왔다. 또한, 초창기의 기술 수용 모델(TAM) 에서도 비슷한 개념의 지각된 유용성과 지각된 사용 용이성으로 사용의도에 영향을 미친다는 것은 충분히 입증되어 왔다.

손 앙 등은 UTAUT 기반의 모바일 패션 애플리케이션 수용에 영향을 미치는 요인에 대한 연구에서 성과 기대는 수용 의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며(손 앙 등., 2014). 장예민과 문태수는 중국 모바일 결제에 긍정적인 영향을 미치는 변수로 나타났다(장예민과 문태수., 2013).

Slade et al.은 UTAUT 모델을 이용한 모바일 결제 시스템의 수용의도에 관한 연구에서 성과 기대는 수용 의도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다(Slade et al., 2015). Chang, 2012에 대학교에서 도서관의 각종 정보를 이용할 때, 모바일 앱을 통한 사용에 영향을 미치는 요인을 분석하였는데 연구 결과 성과 기대는 도서관 앱 사용에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Chang., 2012).

TAM(Technology Acceptance Model)에서 지각된 유용성과 비슷한 개념의 성과기대는 사용의도에 정(+)의 영향을 미치는 변수로 입증되어 왔다. 그러므로 본 연구에서는 앞선 연구를 기반으로 성과기대는 사용의도에 영향을 미친다고 사료되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H4: 성과기대는 수용의사에 긍정적(+)인 영향을 미친다.

3.3 연구변수의 조작적 정의

본 연구에서는 모바일 서비스의 특성을 감안하여 독립 변수로 편의성, 보안성, 혁신성을 선정하였다. 매개 변수로는 성과기대를 선정하고, 종속변수는 수

용의사를 선정하였다.

3.3.1 편의성

편의성은 앞선 연구를 바탕으로 핀테크 결제서비스를 이용할 때, 이용자가 간편한 사용법 등을 활용하여 느끼는 편의성의 정도로 정의하였다. 본 연구에서는 다수의 결제서비스 앱 중 하나를 선택하여 사용하는 과정의 편리성에 대한 5가지 항목을 측정항목으로 사용하였다.

3.3.2 정보 보안

정보 보안은 이용자가 개인 정보를 이용하여 시스템이나 서비스를 이용할 때, 이용자 자신이 정보보안에 관한 개인 정보를 완전하게 지킬 수 있느냐에 대한 관심의 정도로 규정하였다. 본 연구에서는 정보 보안은 핀테크 수용 의사에 긍정적인 영향을 줄 것이라고 판단하여 선행연구를 바탕으로 4개의 항목으로 측정하였다.

3.3.3 혁신성

혁신성은 새로운 서비스를 이용하거나 수용 및 보급하는데 긍정적인 개인의 특성 변인으로 주로 연구되어 왔으며, 본 연구에서는 새로운 트렌드의 프로세스나 서비스를 다른 사람에 비해 먼저 사용하고 긍정적으로 수용하는 정도로 규정하였다. 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 혁신성 변수는 4개의 측정항목을 연구에 사용하였다.

3.3.4 성과 기대, 수용 의사

Venkatesh et al.는 성과 기대를 정보기술시스템을 이용함으로써 업무 성과를 달성하는데 도움을 줄 것이라는 신뢰라고 정의하였다(Venkatesh et al.,

2003). 구체적으로 성과기대를 구성하는 개념에는 기술수용모델(TAM)의 지각된 유용성(Perceived Usefulness), 동기모델(Motivation)의 외적 동기부여(Extrinsic Motivation), 컴퓨터 활용성 모델(Model of PC Utilization)의 직무 적합(Job-Fit), 혁신 확산 이론(Innovation Diffusion Theory)의 결과기대(Outcome Expectation)의 5가지 개념이 복합적으로 구성되었다(Venkatesh et al., 2003).

또한 사용 의사는 새로운 시스템을 사용하고자 하는 개인의 의도나 의지 정도로 규정하였다. 본 연구에서도 각각의 정의를 사용하여 변수별로 각각 5개의 측정항목을 연구에 사용하였다.

본 연구에서 활용된 변수들의 조작적 정의를 정리하면 <표 3-1>와 같다(Berry et al., 외 2002).

<표 3-1> 변수의 조작적 정의

변수명	조작적 정의	선행연구
편의성	사용자가 시스템을 사용하여 거래할 경우, 발생하는 직접적인 편의성 정도	(Berry et al., 2002) (Seiders et al., 2007) (Colwell et al., 2007)
정보보안	사용자 자신이 보안에 관한 개인의 정보를 안전하게 지킬 수 있는냐는 관심의 정도	(Chio et al., 2008) (백민정과 손승희., 2011) (Kim and Sennon., 2003)
혁신성	새로운 시스템이나 서비스를 다른 사람에 비해 먼저 사용하고 적극적으로 받아들이는 정도	(Agarwal and Karahanna., 2000) (Lee et al., 2005) (Kim et al., 2010)
성과기대	정보기술시스템을 이용함으로써 업무 성과를 달성하는데 도움을 줄 것이라는 개인의 믿음 정도	(Venkatesh et al., 2003) (Chang., 2012) (Slade et al., 2015)
사용의도	시스템을 사용하고자 하는 개인의 의도나 의지 정도	

3.4 자료 수집 및 분석방법

3.4.1 자료수집 및 분석방법

모바일 핀테크 수용의사에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 기존의 선행연구를 참고하여 측정항목을 선정하고, 본 연구의 목적에 맞게 설문항목을 재구성 및 수정하여 설문지를 구성하였다.

설문지는 28문항으로 구성되어 있으며, 자료 분류를 위한 인구통계학적 질문 등을 제외한 모든 변수들에 대한 측정 항목들은 등간척도로 ‘전혀 그렇지 않다’를 1점으로, ‘매우 그렇다’를 5점으로 한 리커트 척도로 이루어졌다(송지준., 2015).

본 연구의 설문 조사기간은 2016.8.28.~2016.9.12.까지 수집된 자료이며, 설문자의 거주 지역은 서울 수도권과 부산 전주 등 전국에 분포 되었으며 분석 대상은 20세에서 60대 까지 휴대폰을 사용하고 있는 사람을 대상으로 하였다. 또한 ‘핀테크’라는 단어가 아직은 낯설고 확실한 개념을 인지하고 있지 못한 부분을 고려하여 온라인 설문 시에는 개념을 약술하여 설명하였다. 설문 수집 방식은 구글(Google) 온라인 설문지 양식을 활용하여 카카오톡을 이용한 온라인에서 393부 수집 되었으며 Off-Line 에서 10부 받았으나 온라인과 변별력이 없어 생략하고 논문 연구 분석을 진행하였다.

데이터의 통계분석을 위하여 분석방법으로써 SPSS 통계 22을 활용하여 데이터코딩 기술통계량 산출, 요인 분석, 신뢰도 분석, 상관관계분석, 다중 회귀 분석, 터미분석, 매개분석 등을 실시하여 연구가설을 검증하였다.

IV. 연구결과

4.1 인구통계학적 표본의 특성

본 연구에 사용한 393개의 수집된 자료에 대한 인구통계학적 분석 결과를 정리하면 다음 <표 4-1>와 같다(송지준., 2015).

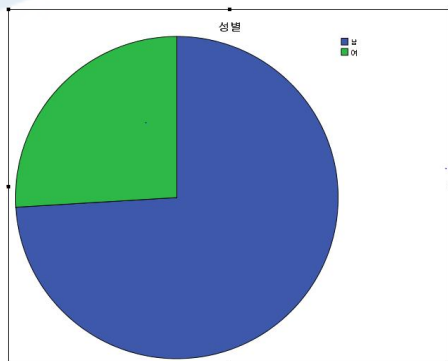
<표 4-1> 인구통계학적특성

등계

	성별	연령	직업	사용경험	이용횟수
N	유효함	393	393	393	393
	결측값	0	0	0	0

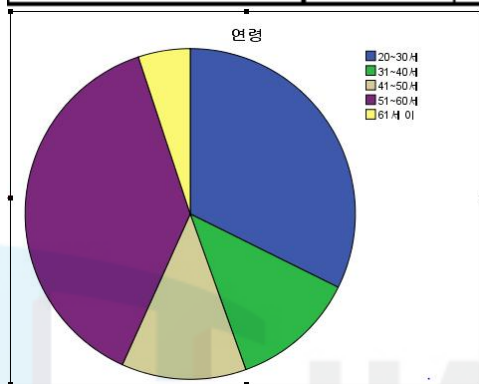
성별

	빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함				
남	291	74.0	74.0	74.0
여	102	26.0	26.0	100.0
총계	393	100.0	100.0	



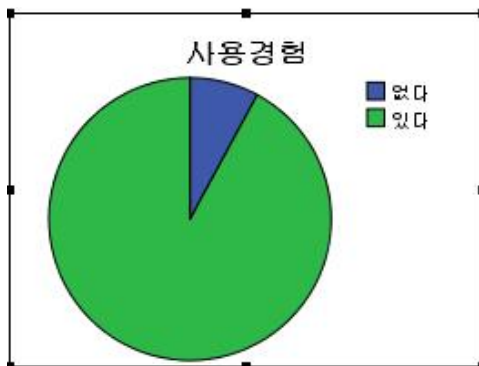
연령

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	20~30세	127	32.3	32.3	32.3
	31~40세	48	12.2	12.2	44.5
	41~50세	48	12.2	12.2	56.7
	51~60세	150	38.2	38.2	94.9
	61세 이	20	5.1	5.1	100.0
	총계	393	100.0	100.0	



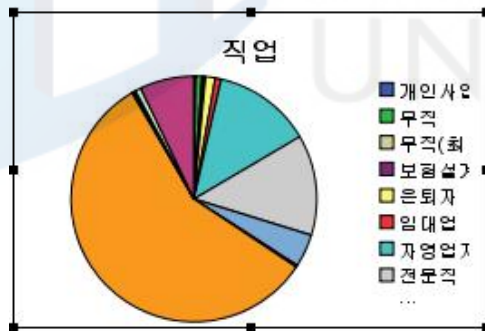
사용경험

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	없다	31	7.9	7.9	7.9
	있다	362	92.1	92.1	100.0
	총계	393	100.0	100.0	



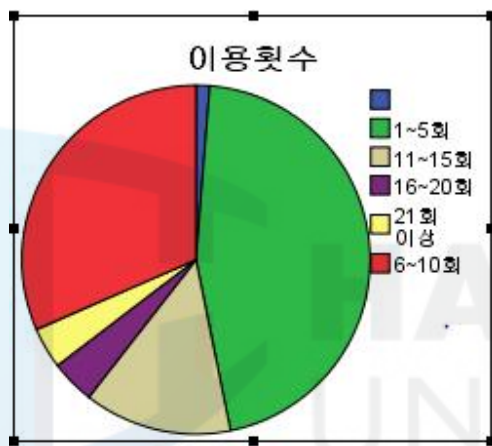
직업

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	개인사업	1	.3	.3	.3
	무직	3	.8	.8	1.0
	무직(최	1	.3	.3	1.3
	보험설계	1	.3	.3	1.5
	은퇴자	5	1.3	1.3	2.8
	임대업	3	.8	.8	3.6
	자영업자	51	13.0	13.0	16.5
	전문직	52	13.2	13.2	29.8
	전업주부	17	4.3	4.3	34.1
	제조업	1	.3	.3	34.4
	직장인	225	57.3	57.3	91.6
	취준생	1	.3	.3	91.9
	취직준비	1	.3	.3	92.1
	프리랜서	3	.8	.8	92.9
	학생	28	7.1	7.1	100.0
	총계	393	100.0	100.0	



이용횟수

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	0	31	7.9	7.9	7.9
	1~5	158	40.2	40.2	48.1
	6~10	119	30.3	30.3	78.4
	11~15	54	13.7	13.7	92.1
	16~20	16	4.1	4.1	96.2
	21~	15	3.8	3.8	100.0
	총계	393	100.0	100.0	



통계량은 선택한 변수들의 유효한 데이터 수와 결측치(Missing) 값을 보여 준다. 본 데이터는 393부로 구성되어 있고, 결측치는 없는 것으로 나타난다.

설문응답자들의 인구통계학적 특성을 살펴보면 서울과 수도권과 부산 전주 등 전국에 거주하는 응답자의 성별은 남자가 291명(74%) 여자가 102명(26%)으로 남자의 비율이 높으며, 나이는 51~60세가 150명(38.2%)으로 가장 많으며 20~30세가 127명(32.3%)으로 두 번째로 많고 31~40세와 41~50세는 각각 48명(12.2%)이며 61세 이상은 20명(5.1%)으로 구성 되어있다.

직업은 직장인이 225명(57.3%)으로 가장 높으며 전문직 52명(13.2%)과 자

영업자 51명(13.0%), 학생 28명(7.1%) 전업주부 17명(4.3%) 등으로 나타났다.

모바일 사용 경험자는 362명(92.1%)이며 사용경험이 없는 사람은 31명(7.9%)으로 나타난다. 본 연구에서는 사용경험이 없는 사람의 설문도(잠재적인 사용자 입장에서 성실히 설문 작성함) 포함하여 데이터로 활용하였으며 Off-Line에서 받은 설문 10부는 On-Line에서 받은 설문지와 변별력이 없어 사용치 않았다.

설문응답자들의 스마트폰으로 결제서비스(인터넷뱅킹, 모바일결제 및 모바일 송금 등)를 이용하여 한 달에 사용 횟수는 1~5회 158명(40.2%), 6~10회 124명(31.5%), 11~15회 사용자는 54명(13.7%) 등으로 나타났다.

4.2 요인 분석

4.2.1 설문에 대한 정보

<표 4-2> 통계 파일에 대한 정보

요인	변수명	내 용
편리성	mc1	모바일로 결제하는 앱을 이용하는 절차는 간단하다.
	mc2	모바일 결제 앱은 결제 수단이 다양하다.
	mc3	모바일로 결제하는 앱은 이용 방법이 이해하기 쉽다.
	mc4	모바일 결제 앱은 신속한 거래가 가능하다.
	mc5	모바일 결제 앱을 이용하는 것은 전반적으로 편리하다.
정보보안	ms1	모바일 결제 앱은 보안서비스 제공에 대해 알고 있다.
	ms2	모바일 결제 앱을 이용할 때 공급되는 보안서비스에 대해 믿음이 있다.
	ms3	모바일 결제 앱을 이용할 때 개인정보를 공급하는 것은 안전하다고 생각한다.
	ms4	모바일 결제 앱을 사용할 때 나의 금융정보는 안전하게 보호될 것이라고 생각한다.

혁신성	mi1	나는 새로운 정보기술을 사용해 보는 것을 즐긴다.
	mi2	나는 새로운 매개체나 새로운 기술에 대한 최신 정보를 알고자하는 쪽이다.
	mi3	나는 남들보다 새로운 정보기술에 대해 많이 알고 있다.
	mi4	나는 새로운 매개체나 새로운 기술을 이용하여 생활이나 업무의 효율성을 높이고 있다.
성과기대	mp1	모바일 결제 앱은 유용하게 사용될 것이라고 생각한다.
	mp2	모바일 결제 앱을 이용하면 내 생활과 업무의 효율성을 높여줄 것으로 기대한다.
	mp3	모바일 결제 앱은 나의 일을 보다 빨리 처리 될 것이라고 생각한다.
	mp4	나는 모바일이 생산성을 높여줄 것으로 기대한다.
	mp5	내가 모바일 결제 앱을 활용하면, 내가 하는 일에 도움이 될 것으로 기대한다.
수용의사	ma1	나는 모바일 결제 앱에 대한 관심이 많다.
	ma2	나는 모바일 서비스를 이용할 가능성이 높은 편이다.
	ma3	나는 모바일 결제 앱을 다른 사람에게 권유할 것이다.
	ma4	나는 모바일 결제 앱을 지속적으로 사용할 것이다.
	ma5	나는 모바일이 필요한 결제 서비스라고 생각한다.

4.2.2 KMO 및 Bartlett의 검정

<표 4-3> KMO 및 Bartlett의 검정

KMO 및 Bartlett의 검정

Kaiser-Meyer-Olkin 표본 적합도.		.940
Bartlett의 단위행렬 검정	근사 카이제곱	7159.982
	df	253
	유의수준	.000

(송지준, 2015). Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)는 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 값이다. 이 값이 적으면 요인 분석을 위한 변수들의 선정이 적합하지 못함을 표시하는 것이다.

본 연구에서는 KMO 값이 0.940으로 매우 높은 수치로써 요인분석을 위한 변수들의 선정이 좋은 편으로 나타나고 있다(송지준., 통계분석방법 2015).

Bartlett의 구형성 검정은 요인 분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 것이다. 요인 분석 모형으로써 적합하지 아닌지는 유의확률로써 파악하게 된다(송지준., 2015). 귀무가설은 “상관관계행렬이 단위행렬이다”이고, 귀무가설이 기각되어야지만 요인분석 모델을 사용할 수 있는 것이다(송지준., 2015). 본 연구에서는 유의확률이 0.000으로서 귀무가설은 기각된다. 즉, 요인분석의 사용이 적합하여 공통요인이 존재한다고 결론을 내릴 수 있어 연구가설(H1)로 채택된다(송지준., 2015).

4.2.3 충분산

회전제곱합적재값을 제시하면, 1번, 2번, 3번, 4번 요인의 고유치는 5.623, 3.984, 3.483, 3.343으로 고유치 1 이상으로 나타나고 있고, 분산설명율도 요인별로 각 24.447%, 17.324%, 15.144%, 14.535%의 설명력을 보이고 있다. 전체 합계 퍼센트 회전하기 전과 같은 71.450%로 나타났다.

<표 4-4> 설명된 총분산

구성요소	초기 고유값			추출 제곱합 로딩			회전 제곱합 로딩		
	총계	분산의 %	누적률(%)	총계	분산의 %	누적률(%)	총계	분산의 %	누적률(%)
1	11.113	48.318	48.318	11.113	48.318	48.318	5.623	24.447	24.447
2	2.209	9.602	57.921	2.209	9.602	57.921	3.984	17.324	41.771
3	1.832	7.966	65.886	1.832	7.966	65.886	3.483	15.144	56.915
4	1.280	5.564	71.450	1.280	5.564	71.450	3.343	14.535	71.450
5	.889	3.867	75.317						
6	.656	2.852	78.169						
7	.556	2.416	80.585						
8	.471	2.048	82.633						
9	.443	1.926	84.559						
10	.386	1.680	86.239						
11	.364	1.581	87.821						
12	.350	1.521	89.342						
13	.314	1.364	90.706						
14	.301	1.310	92.016						
15	.289	1.258	93.274						
16	.268	1.163	94.437						
17	.256	1.115	95.552						
18	.228	.990	96.542						
19	.202	.880	97.422						
20	.169	.733	98.155						
21	.156	.680	98.834						
22	.144	.627	99.461						
23	.124	.539	100.000						

추출 방법: 프린시펄 구성요소 분석

회전방법:카이저 정규화를 사용한 베리맥스a a.7반복해서 회전이 수렴됨.

4.2.4 회전된 성분행렬

베리맥스(Varimax) 회전법을 체크한 결과, 7차례 반복계산 후에 얻어진 회전 결과이다. 총 23개의 변수는 4개의 요인으로 묶여졌음을 확인할 수 있다. mp17, mp15, mp18, mp16, mp14, ma23, ma20, ma22, ma19, ma21은 1번 요인, mi11, mi10, mi12, mi13은 2번 요인, ms9, ms8, ms7, ms6은 3번 요인, mc1, mc4, mc5, mc3, mc2는 4번 요인으로 묶였다.

<표 4-5> 회전성분행렬

회전 성분 행렬^a

	구성요소			
	1	2	3	4
mp17	.813	.176	.197	.194
mp15	.806	.175	.160	.272
mp18	.793	.125	.299	.099
mp16	.792	.116	.120	.303
mp14	.697	.247	.108	.324
ma23	.690	.291	.116	.312
ma20	.610	.472	.088	.325
ma22	.592	.485	.115	.319
ma19	.572	.515	.318	.038
ma21	.568	.413	.270	.206
mi11	.201	.845	.188	.116
mi10	.246	.825	.108	.199
mi12	.138	.798	.328	.025
mi13	.331	.719	.223	.176
ms9	.203	.173	.863	.155
ms8	.183	.175	.853	.140
ms7	.200	.167	.800	.233
ms6	.161	.298	.727	.161
mc1	.188	.192	.120	.769
mc4	.321	-.024	.117	.738
mc5	.383	.071	.088	.738
mc3	.206	.245	.252	.682
mc2	.158	.163	.386	.567

추출 방법: 프린시פל 구성요소 분석

회전 방법: 카이저 정규화를 사용한 베리맥스^a

a.7 반복에서 회전이 수렴 되었음.

총 23개의 변수는 4개의 요인으로 묶여졌음을 확인 할 수 있다. 첫 번째로 성과기대와 수용의사가 묶였고 두 번째로 혁신성, 세 번째 정보보안, 네 번째 편리성으로 묶여 음을 보여주고 있다. 각각의 변수들에 대한 수치는 요인적재량(factor loading)이라고 한다. 위 표에서 보는 바와 같이, 본 요인 분석은 모바일 수용의사의 이론구조에 적합하게 적재된 것일 뿐만 아니라, 요인적재량의 기준은 보수적으로 ± 0.4 이상으로 보는 견해가 지배적인데 모두 0.4 이상으로 나타나 최종 분석결과로 사용코자 한다(송지준., 2015).

4.3 신뢰도 분석

신뢰성 검증을 위하여 크롬바스 알파(Cronbach's α) 지수로 값을 구하였다. 일반적으로 측정값이 0.6이상이면 변수의 측정이 내적으로 일관성이 있다고 판단된다. 아래의 분석 결과에서 알 수 있듯이, 모든 변수의 측정값이 0.8 이상 이므로, 본 연구의 측정 항목들은 신뢰성이 양호하다고 볼 수 있다.

<표 4-6 >신뢰도 분석 결과 (편리성)

케이스 처리 요약				신뢰도 통계	
		N	%	Cronbach의 알파	항목의 N
케이스	유효함	393	100.0	.839	5
	제외됨 ^a	0	.0		
	총계	393	100.0		

a. 프로시저 내의 모든 변수에 기반한 목록별 삭제입니다.

항목 통계 통계				
	항목 삭제 시 척도 평균	항목 삭제 시 척도 분산	수정된 항목 총계 상관	항목 삭제 시 Cronbach의 알파
mc1	15.88	8.539	.680	.796
mc2	15.85	9.342	.566	.828
mc3	16.04	8.807	.653	.804
mc4	15.32	9.682	.646	.807
mc5	15.47	9.474	.690	.796

【신뢰도 분석 결과 해석(편리성)】

편리성의 신뢰도 분석 결과 전체 Cronbach's Alpha값은 0.839로 나타났다. 각 항목별 Alpha if Item Deleted의 값은 전체 Cronbach's α 값인 0.839보다 낮게 나타나, 항목을 제거하면 신뢰수준이 낮아지는 것으로 평가된다. 그래서 편리성의 각 항목은 신뢰수준을 저해하는 항목이 없다.

<표 4-7 > 신뢰도 분석 결과 (정보보안)

항목 총계 통계

	항목 삭제 시 적도 평균	항목 삭제 시 적도 분산	수정된 항목 총계 상관	항목 삭제 시 Cronbach의 알파
ms6	8.72	9.988	.689	.909
ms7	8.55	10.208	.781	.874
ms8	8.83	9.671	.823	.858
ms9	8.78	9.540	.839	.852

신뢰도 통계

Cronbach의 알파	항목의 N
.902	4

【신뢰도 분석 결과 해석(정보보안)】

정보보안의 신뢰도 분석 결과 크롬바스 알파(Cronbach's α)값은 0.902로 나타났다, Alpha if Item Deleted 값은 Cronbach's α 값인 0.902보다 ms6을 제외하고 전부 낮게 산출되어 각 항목을 삭제하면 신뢰수준이 낮아진다는 것을 알 수 있다. 그래서 정보보안은 문항 삭제 없이 모두 사용한다.

<표 4-8 > 신뢰도 분석 결과 (혁신성)

항목 총계 통계

	항목 삭제 시 척도 평균	항목 삭제 시 척도 분산	수정된 항목 총계 상관	항목 삭제 시 Cronbach의 알파
mi10	10.22	7.464	.804	.875
mi11	10.12	7.537	.832	.864
mi12	10.57	8.154	.764	.889
mi13	10.23	8.318	.765	.889

신뢰도 통계

Cronbach의 알파	항목의 N
.907	4

【신뢰도 분석 결과 해석(혁신성)】

혁신성의 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 값은 0.907로 나타났고, Alpha if Item Deleted 값은 Cronbach's α 값인 0.907보다 모두 낮게 나타나 각 항목을 제거하면 신뢰 수준이 낮아진다는 것을 알 수 있다(송지준., 2015). 그래서 혁신성은 문항 제거 없이 모두 사용한다.

<표4-9>신뢰도분석결과(성과기대)

신뢰도 통계

Cronbach의 알파	항목의 N
.923	5

항목 총계 통계

	항목 삭제 시 척도 평균	항목 삭제 시 척도 분산	수정된 항목 총계 상관	항목 삭제 시 Cronbach의 알파
mp14	16.10	10.323	.729	.918
mp15	16.16	9.531	.853	.895
mp16	16.17	9.621	.809	.903
mp17	16.27	9.157	.847	.895
mp18	16.34	9.443	.765	.913

【신뢰도 분석 결과 해석(성과기대)】

성과기대 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 값은 0.923로 나타났고, Alpha if Item Deleted 값은 Cronbach's α 값인 0.923보다 모두 낮게 나타나 각 항목을 제거하면 신뢰 수준이 낮아진다는 것을 알 수 있다(송지준., 2015). 그래서 성과 기대는 문항 제거 없이 모두 사용한다.

<표 4-10 > 신뢰도 분석 결과 (수용의사)

신뢰도 통계

Cronbach의 알파	항목의 N
.911	5

항목 통계 통계

	항목 삭제 시 척도 평균	항목 삭제 시 척도 분산	수정된 항목 총계 상관	항목 삭제 시 Cronbach의 알파
ma19	15.66	11.790	.701	.908
ma20	15.25	11.806	.833	.879
ma21	15.65	11.518	.777	.890
ma22	15.31	11.535	.826	.880
ma23	15.11	12.531	.747	.897

【신뢰도 분석 결과 해석(수용의사)】

수용의사 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 값은 0.911로 산출 되었고, Alpha if Item Deleted 값은 Cronbach's α 값인 0.911보다 전부 낮게 나타나 각 항목을 제거하면 신뢰수준이 낮아진다는 것을 알 수 있다. 그래서 수용의사는 문항 삭제 없이 모두 사용한다.

<표 4-11> 수용의사에 대한 요인분석/신뢰도 분석 결과

항목	요인분석						신뢰도	
	성과기대	수용의사	혁신성	정보보안	편리성	공유치	AiID	Cr'α
mp17	.81					.76	.89	.923
mp15	.80					.77	.89	
mp18	.79					.74	.91	
mp16	.79					.74	.90	
mp14	.69					.66	.91	
ma23		.69				.67	.89	.911
ma20		.61				.70	.89	
ma22		.59				.70	.88	
ma19		.57				.69	.90	
ma21		.56				.60	.89	
mi11			.84			.80	.86	.907
mi10			.82			.79	.87	
mi12			.79			.76	.88	
mi13			.71			.70	.88	
ms9				.86		.84	.85	.902
ms8				.85		.81	.85	
ms7				.80		.76	.87	
ms6				.72		.67	.90	
mc1					.76	.67	.79	
mc4					.73	.66	.80	.839
mc5					.73	.70	.79	
mc3					.68	.63	.80	
mc2					.56	.52	.82	
고유값	5.62	3.98	3.48	3.34				
분산%	24.44	17.32	15.14	14.53				

4.4 상관관계분석

4.4.1 상관관계 분석 결과

<표 4-12> 상관관계

연구단위	평균	표준편차	구성개념간 상관관계				
			1	2	3	4	5
1.편리성	3.927	.742	1.00				
2.정보보안	2.906	1.029	.498	1.00			
3.혁신성	3.428	.920	.430	.508	1.00		
4.성과기대	4.051	.767	.611	.468	.525	1.00	
5.수용의사	3.849	.850	.598	.525	.666	.765	1

**상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

상관관계의 평가정도는 0에서 ± 1 사이로 표시되며, ± 1 에 근접할수록 상관관계는 높아지고 0에 근접할수록 상관관계는 낮아진다. 변화의 강도는 절대값이 1에 가까울수록 높고, 변화의 방향은 +는 정의 방향, -는 음의 방향이라고 한다(송지준., 2015). $\pm 0.4 \sim 0.7$ 미만은 다소 높은 상관관계, $\pm 0.7 \sim \pm 0.9$ 미만은 높은 상관관계를 뜻한다.

편리성과 정보보안(0.498), 정보보안과 혁신성(0.508), 혁신성과 성과기대(0.525)는 다소 높은 상관관계가 있는 것으로 나타나고, 성과기대와 수용의사(0.765) 간의 상관관계는 높은 상관관계가 있는 것으로 나타나고 있다(송지준., 2015)

4.5 다중/단순 회귀분석

4.5.1 가설의 검증

H1: 편리성은 성과기대에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2: 정보보안은 성과기대에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3: 혁신성은 성과기대에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<표 4-13> 다중 회귀분석 입력된/제거변수

모형	입력된 변수	제거된 변수	방법
1	혁신성, 편리성, 정보보안 ^b	.	Enter

a. 종속 변수: 성과기대

b. 모든 요청된 변수가 입력되었습니다.

【진입/제거된 변수 해설】

독립변수로 혁신성, 편리성, 정보보안, 종속변수로 성과기대가 입력되었음을 보여준다.

<표 4-14> 다중 회귀분석 모형 요약

모형	R	R 제곱	조정된 R 제곱	표준 추정값 오류	Durbin- Watson
1	.682 ^a	.465	.461	.56389	1.949

a. 예측변수: (상수), 혁신성, 편리성, 정보보안

b. 종속 변수: 성과기대

【모형 요약 해석】

독립변수와 종속변수 간의 상관관계는 0.682의 다소 높은 상관관계를 보이고 있다. 그리고 R제곱 = .465로 나타났는데, 이는 독립변수인 혁신성, 편리성, 정보보안이 종속변수인 성과기대를 46.5% 설명하고 있다는 것이다.

Durbin-Watson는 1.949의 수치로 나타났는데, 이는 2에 가까운 수치이고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다(송지준., 2015).

<표 4-15> 분산분석

모형	제공함	df	평균 제곱	F	유의수준
1 회귀분석	107.412	3	35.804	112.603	.000 ^b
잔차	123.689	389	.318		
총계	231.101	392			

a. 종속 변수: 성과기대

b. 예측변수: (상수), 혁신성, 편리성, 정보보안

【분산분석 해석】

F값은 112.603, 유의확률은 .000($p < .05$)으로 나타났으므로, 회귀선이 모델에 적합한 것으로 나타났다(송지준., 2015).

<표 4-16> 분산분석 계수

모형	비표준 계수		표준 계수	t	유의수준	공선성 통계	
	B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
1 (상수)	1.240	.160		7.727	.000		
편리성	.451	.046	.436	9.908	.000	.710	1.409
정보보안	.080	.034	.107	2.314	.021	.646	1.548
혁신성	.236	.037	.283	6.372	.000	.700	1.429

a. 종속 변수: 성과기대

【계수 해석】

가설 H1, H2, H3의 최종 검정결과를 보여준다. 분석결과 편리성은 성과기대에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. t값은 9.908, p값은 .000으로 가설 H1은 채택되었다. 정보보안은 t값이 2.314, p값은 .021의 수치를 보여 가설 H2는 채택되었다. 혁신성은 t값이 6.372, p값은 .000으로 가설 H3는 채택되었다.

공차한계(Tolerance)는 모두 0.1 이상의 수치를 보이기 때문에 독립변수 간 다중공선성에는 문제가 없다(송지준., 2015).

4.5.2 가설의 검증

H4: 성과기대는 수용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

【진입/제거된 변수 해석】

독립변수로 성과기대 종속변수로 수용의사가 입력되었음을 보여준다.

<표 4-17> 입력된/제거된 변수

모형	입력된 변수	제거된 변수	방법
1	성과기대 ^b	.	Enter

a. 종속 변수: 수용의사

b. 모든 요청된 변수가 입력되었습니다.

【모형 요약 해석】

독립변수와 종속변수 간의 상관관계는 .765의 높은 상관관계를 보이고 있다. 그리고 R제곱 = .585로 나타났는데, 이는 독립변수인 성과기대가 종속변수인 수용의사를 58.5% 설명하고 있다는 것이다.

Durbin-Watson는 1.982의 수치로 나타났는데, 이는 2에 가까운 수치이고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다(송지준., 2015).

<표 4-18> 모형 요약

모형	R	R 제곱	조정된 R 제곱	표준 추정값 오류	Durbin-Watson
1	.765 ^a	.585	.584	.54896	1.982

a. 예측변수: (상수), 성과기대

b. 종속 변수: 수용의사

【분산분석 해석】

F값은 550.215, 유의확률은 .000($p < .05$)으로 나타났으므로, 회귀선이 모델에 적합한 것으로 나타났다(송지준., 2015).

<표 4-19> 분산분석

모형	제곱합	df	평균 제곱	F	유의수준
1 회귀분석	165.812	1	165.812	550.215	.000 ^b
잔차	117.831	391	.301		
총계	283.642	392			

a. 종속 변수: 수용의사

b. 예측변수: (상수), 성과기대

【계수 해석】

성과기대는 t값은 23.457(1.96보다 큼), p값은 .000으로 가설 H4는 채택되었다.

공차한계(Tolerance)는 모두 0.1 이상의 수치를 보이기 때문에 독립변수 간 다중공선성에는 문제가 없다(송지준., 2015).

<표 4-20> 계수

모형	비표준 계수		표준 계수	t	유의수준	공선성 통계	
	B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
1 (상수)	.417	.149		2.802	.005		
성과기대	.847	.036	.765	23.457	.000	1.000	1.000

a. 종속 변수: 수용의사

4.6 위계적 회귀분석

4.6.1 위계적 회귀분석 결과

아래의 표는 수용의사에 영향을 미치는 변수들의 위계적 회귀모델이다. 먼저 모델 1을 살펴보면, 편리성은 수용의사의 변량을 35.8% 설명하고 있으며, 편리성이 높게 지각할수록 수용의사의 인식도 높아지는 것으로 나타나고 있다($t = 14.760$, $p = .000$).

<표 4-21> 위계적 회귀분석 계수

계수^a

모형		비표준 계수		표준 계수	t	유의수준	공선성 통계	
		B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
1	(상수)	1.157	.186		6.231	.000		
	편리성	.686	.046	.598	14.760	.000	1.000	1.000
2	(상수)	1.108	.176		6.304	.000		
	편리성	.513	.051	.448	10.126	.000	.752	1.330
	정보보안	.250	.037	.302	6.829	.000	.752	1.330
3	(상수)	.574	.159		3.617	.000		
	편리성	.390	.045	.340	8.641	.000	.710	1.409
	정보보안	.102	.034	.123	2.988	.003	.646	1.548
	혁신성	.423	.037	.458	11.552	.000	.700	1.429
4	(상수)	-.091	.143		-.634	.526		
	편리성	.147	.042	.129	3.472	.001	.567	1.765
	정보보안	.059	.029	.071	2.046	.041	.637	1.569
	혁신성	.296	.032	.321	9.157	.000	.634	1.578
	성과기대	.537	.042	.484	12.711	.000	.535	1.868

a. 종속 변수: 수용의사

모델 2는 모델 1에서 정보보안을 추가로 회귀시킨 것으로, 모델 1에 비해 6.8% 더 설명하고 있다. 또한 편리성($t = 10.126$, $p = .000$)과 정보보안($t = 6.829$, $p = .000$)은 수용의사에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

모델 3은 모델 2에서 혁신성을 추가로 회귀시킨 결과이다. 모델 3은 수용의사의 변량에 57.3% 설명하고 있으며, 이는 모델 2에 비교해 14.7% 더 설명하고 있는 결과이다. 편리성($t = 8.641$, $p = .000$)과 정보보안($t = 2.988$, $p = .000$), 혁신성($t = 11.552$, $p = .003$)은 종속변수에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

모델 4는 모델 3에서 성과기대를 추가로 회귀시킨 결과이다. 모델 4는 수용의사의 변량이 69.8% 설명하고 있으며 이는 모델 3에 비교해 12.5% 더 설명하고 있는 결과이다. 편리성($t = 3.472$, $p = .001$)과 정보보안($t = 2.046$, $p = .041$), 혁신성($t = 9.167$, $p = .000$), 성과기대($t = 12.711$, $p = .000$)은 종속변수에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

수용의사를 향상시킬 수 있는 변수들 간의 상대적 영향력을 평가하면, 성과기대($\beta = .484$)는 수용의사에 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 나타나고 있으며, 다음은 혁신성($\beta = .321$)이 두 번째로 큰 영향력을 보이는 변수이다. 세 번째로는 편리성($\beta = .129$), 네 번째로는 정보보안($\beta = .071$)의 순으로 나타났다.

공차한계는 모두 0.1 이상의 계수를 보여 다중공선성에서는 문제가 없는 것으로 판단할 수 있고, Durbin-Watson 은 1.835로 기준 값인 2에 거의 가깝고 0 혹은 4에 가깝지 않기 때문에 잔 차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단된다. 이에 회귀모형은 적합하다고 할 수 있다.

<표 4-22> 수용의사에 영향을 미치는 위계적 회귀분석 검정 결과

독립 변수	모델 1			모델 2			모델 3			모델 4			
	SE	β	t.유	SE	β	t.유	SE	β	t.유	SE	β	t.유	공.한
상수	.186		6.231(.000)	.176		6.304(.000)	.159		3.617(.000)	.143		-.634(.526)	
편리성	.046	.598	14.760(.000)	.051	.448	10.126(.000)	.045	.340	8.641(.000)	.042	.129	3.472(.001)	.567
정보보안				.037	.302	6.829(.000)	.034	.123	2.988(.003)	.029	.071	2.046(.041)	.637
혁신성							.037	.458	11.552(.000)	.032	.321	9.157(.000)	.634
성과기대										.042	.484	12.711(.000)	.535
통계량	R ² = .358, 수정된 R ² = .356, F=217.852, P=.000			R ² = .426, 수정된 R ² = .423, F=144.954, P=.000			R ² = .573, 수정된 R ² = .570, F=173.931, P=.000			R ² = .698, 수정된 R ² = .695, F=224.686, P=.000, Durbin-Watson=1.835			

*p<0.05, **p<0.01, t.유=t값(유의도), 공.한=공차한계

4.6.2 더미변수를 이용한 회귀분석

<표 4-23> 더미변수 모형 요약

모형 요약

모형	R	R 제곱	조정된 R 제곱	표준 추정값 오류
1	.207 ^a	.043	.040	1.00857

a. 예측변수: (상수), 더미변수 남여

【모형 요약 해석】

독립변수인 더미성별과 종속변수인 수용의사와의 상관관계는 거의 없다고 할 수 있다($R=0.207$). 또한 독립변수는 종속변수를 4.3%($R_{\text{제곱}}=0.043$) 설명하고 있다. 설명력이 매우 낮은 것으로 나타난다.

<표 4-24> 분산 분석

분산 분석^a

모형	제곱합	df	평균 제곱	F	유의수준
1 회귀분석	17.771	1	17.771	17.470	.000 ^b
잔차	397.730	391	1.017		
총계	415.501	392			

a. 종속 변수: 정보보안

b. 예측변수: (상수), 더미변수 남여

【분산분석 해석】

F값이 17.470, 유의확률(p값)이 .000($p<0.05$)로 통계적 유의수준 하에 있는 것으로 나타나, 회귀선이 모델에 적합하다고 할 수 있다(송지준., 2015).

<표 4-25> 계수

계수^a

모형	비표준 계수		표준 계수	t	유의수준
	B	표준 오차	베타		
1 (상수)	2.542	.101		25.209	.000
더미변수 남여	.488	.117	.207	4.180	.000

a. 종속 변수: 정보보안

【계수 해석】

독립변수인 더미성별이 종속변수인 정보보안에 통계적 유의수준 하에서 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다(t값=4.180)

4.7 T 검정

4.7.1 독립표본 t-test 연구 가설

- 가설1. 성별에 따라 편리성을 지각하는 데는 차이가 있을 것이다.
- 가설2. 성별에 따라 정보보안을 지각하는 데는 차이가 있을 것이다.
- 가설3. 성별에 따라 혁신성을 지각하는 데는 차이가 있을 것이다.

【독립표본 t-test 분석결과 해석】

“성별에 따라 편리성, 정보보안, 혁신성을 지각하는 데는 차이가 있을 것이다.”라는 연구 문제를 실증 분석한 결과 아래의 표와 같이 산출되었다.

편리성은 t값이 -.971으로 성별의 차이가 없는 것으로 밝혀져, 가설 1은 기각되었다. 그러나 정보보안은 t값이 4.180, 혁신성은 t값이 2.775로 성별에 따라 정보보안과 혁신성은 다르게 지각하는 것으로 나타나 가설2, 가설3은 채택되었다. 구체적으로 남성과 여성 각 정보보안의 평균값이 3.030, 2.542, 혁신성의 평균값은 3.503, 3.210의 수치를 보여, 남성이 통계적 유의수준 하에서 더 높게 지각하는 것으로 밝혀졌다.

전체 설문자 중 여성은 26% 이며 전업주부 4.3%인 16명을 포함 직장인 학생

등 102명으로 분류 되었는데 정보보안과 혁신성은 남성에 비해 보수적인 경향을 보여 의미 있는 분석 자료로 밝혀졌다.

<표 4-26> 독립표본 t-test 분석결과

구 분	평 균		표준편차		t값	p값
	남성(n=293)	여성(n=100)	남 성	여 성		
편리성(가설1)	3.906	3.990	.760	.687	-.971	.332
정보보안(가설2)	3.030	2.542	1.016	.986	4.180	.000
혁신성(가설3)	3.503	3.210	.904	.937	2.775	.006

4.8 ANOVA 분석

4.8.1 연구 상황

가설1 ·연령에 따라 수용의사의 지각정도에는 차이가 있을 것이다.

가설2 ·직업에 따라 수용의사의 지각정도에는 차이가 있을 것이다.

4.8.2 분석 결과

표 4-27> ANOVA 연령 분석

종속변수	연령	평균	표준편차	F값/유의확률	사후검증
수용의사	20~30	3.859	.771	1.229/.298	scheffe검증
	31~40	3.914	.883		
	41~50	4.008	.858		
	51~60	3.810	.894		
	61~	3.540	.878		

<표 4-28> ANOVA 직업 분석

종속변수	직업	평균	표준편차	F값/유의확률	사후검증
수용의사	전업주부	3.482	.951	.983/.428	scheffe검증
	직장인	3.836	.830		
	자영업자	3.866	.861		
	전문직	3.874	.938		
	학생	3.833	.784		

【ANOVA 분석 결과】

조사자의 연령과 직업이 수용의사에 지각하는 데는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 분석결과 연령과 직업의 유의확률은 각각 .298, .428의 수치를 보여 가설 1과 가설 2는 기각되었다. 자세히 살펴보면 연령에서 41~50, 31~40이 높은 평균 점수로 나타났으며 20~30, 51~60세는 그 다음으로 비슷한 수치이며 61~이상이 가장 낮은 평균점수로 나타났다.

직업에서는 전업주부가 3.482의 평균점수로 가장 낮으며 여타 다른 직업은 비슷한 평균점수로 나타났다.

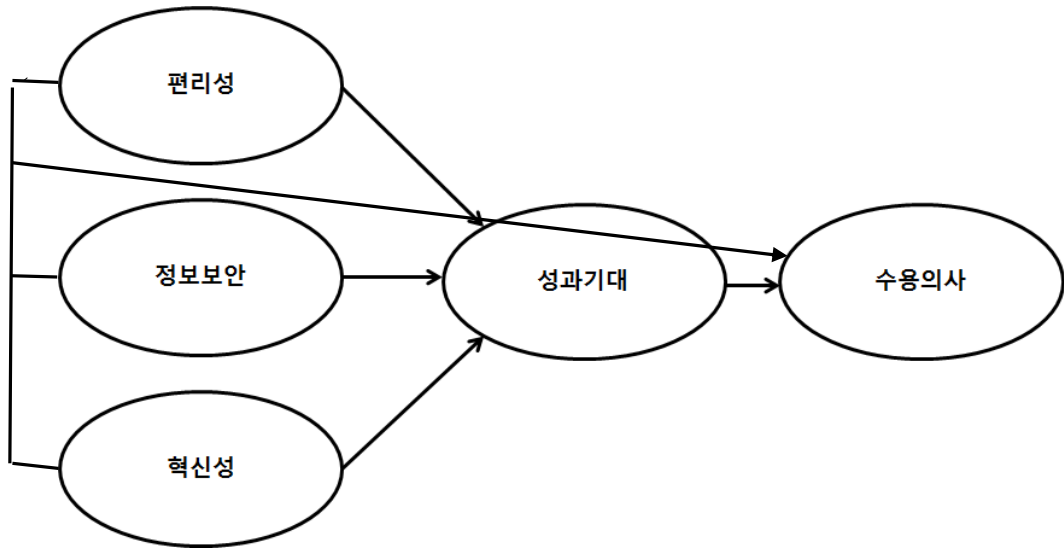
4.9 매개변수의 효과 분석

4.9.1 연구 모형

<표 4-29> 매개분석 분석결과

구 분	1단계	2단계	3단계	공차한계
	성과기대	수용의사	수용의사	
상수	1.240	.574	.091	
편리성	.451(.436)**	.390(.340)**	.147(.129)**	.567
정보보안	.080(.107)*	.102(.123)**	.059(.071)*	.637
혁신성	.236(.283)**	.423(.458)**	.296(.321)**	.634
성과기대			.537(.484)**	.535
R제곱	.465	.573	.698	
수정.R제곱	.461	.570	.695	
F값	112.603	173.931	224.686	

**p<.01, *p<.05 ()는 표준화회귀계수값임



<그림4-1> 매개분석 연구 모형

가설: 편리성, 정보보안, 혁신성과 수용의사와의 영향관계에서 성과기대는 매개 역할을 할 것이다.

핀테크 수용의사에 미치는 영향관계에서 성과기대는 매개역할을 할 것이라는 가설을 검증하기 위하여 매개회귀분석을 실시하였다. 분석의 결과는 상기 표에서 제시된 것과 같다.

1단계에서는 편리성은 성과기대에 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.436$), 정보보안($\beta=.107$)과 혁신성($\beta=.283$)은 통계적 유의수준 하에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계에서는 정보보안($\beta=.123$)과 혁신성($\beta=.458$)은 수용의사에 통계적 유의수준 하에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막 3단계에서는 매개변수인 성과기대가 수용의사에 99% 신뢰수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta=.484$) 3단계의 조건을 만족하는 것으로 나타났다. 3단계의 독립변수인 정보보안($\beta=.071$)과 혁신성($\beta=.321$)의 표준화된회귀계수값은 2단계의 정보보안($\beta=.123$)과 혁신성($\beta=.458$)보다 작은 값으로 나타나 매개효과가 있다고 판단 할 수 있다. 좀 더 자세하게 3단계에서 정보보안/혁신성이 수용

의사에 통계적 유의수준 하에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로($\beta = .071$)/($\beta = .321$) 부분 매개효과가 있는 것으로 밝혀졌다.

설명력을 나타내는 R제곱 값은 46.5퍼센트의 설명력을 나타내고 있으며, 2단계에서는 57.3퍼센트, 그리고 3단계에서는 69.8퍼센트의 설명력을 제시하고 있다. 모든 단계별로 F값을 보았을 때, 회귀선은 의미가 있는 것으로 나타나고 있다.

마지막으로 공차한계 값을 보았을 때, 모든 독립변수들에서는 다중공선성이 발생하지 않은 것으로 나타났다.



V. 결 론

5.1 연구 결과의 요약

본 논문 연구에서는 사회적으로 최근 높은 관심을 보이고 있는 Fintech 라 칭하는 모바일 Fin-tech Service 에 대해 정리하고, Fin-tech Service 에 대한 수용의사에 영향을 주는 요인을 검증하기 위해 연구 되었으며, 변수들은 선행연구를 바탕으로 재구성하였다. 본 연구는 Fin tech Service 의 특징 중 하나인 휴대폰을 이용한, 즉 모바일 상에서의 사용할 수 있다는 것을 측정하기 위해 편의성, 정보 보안, 개인의혁신성, 성과기대, 수용의사의 각 변수를 구성하고 측정항목을 구성하여 설문조사를 실시하였으며, 서울 등 여러 도시에서 수집한 총 393부의 설문 데이터를 바탕으로 가설을 검증하였다. 본 연구에서는 사전에 설정한 연구모형과 가설 검증을 위한 SPSS 통계분석방법 22 프로그램에서 분석 되어진 다음과 같은 의미 있는 결과들이 검증되었다.

첫째, 편의성의 변수는 성과기대에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 조사한 선행연구 결과와 일치하는 것이다. 모바일 Fin-tech 서비스를 사용하는 사용자는 기존의 모바일 결제 시스템이나 모바일 뱅킹 서비스에 비교해 Fin-tech 서비스에서 제공하는 다양한 형태의 거래 방법에 편리함을 느끼고, 익숙하게 사용하던 생활 패턴에 맞게 서비스를 사용할 수 있어야 Fin-tech 서비스가 사용자에게 긍정적인 영향을 주는 것으로 생각한다. 현재 금융회사가 주축이 되어 사용자에게 제공하고 있는 모바일 서비스들은 정부의 여러 가지 규제나 혹은 사고가 발생할 경우 책임 소재 여부에 초점을 두고 서비스를 개발하고 있기 때문에 공인인증서나 인증의 단계가 반복되어 사용자의 입장에서는 매우 불편한 방법으로 서비스를 이용하게 된다.

현재 국내에서 서비스 중인 카카오톡을 이용한 금융거래 서비스나 네이버페이, 삼성페이, 같은 경우에도 공인인증서나 OTP(One Time Password)인증, 액티브엑스 등의 인증 단계를 최소화하여 사용자에게 제공하기 때문에 편의성 부분에

서 많은 호응을 얻고 있다. 유럽이나 미국에서 제공하고 있는 핀테크 서비스와 모바일 금융 서비스 개발 초점은 사용자에게 제공하는 편의성에 맞추어져 있다. 우리나라도 금융회사가 핀테크 서비스를 제공하기 위해서는 여러 가지 금융 규제를 완화해야 한다. 그래서 국내뿐만 아니라 해외에서도 핀테크 서비스 제공이 가능할 수 있도록 정부의 규제가 소비자와 사업자 위주로 완화되어야 할 것이며, 금융회사와 ICT기업이 콜라보레이션(collaboration)으로 개발되어야 할 것이라고 생각한다.

둘째, 정보보안에 관한 문제로 본 연구에서는 성과기대와 수용의사에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 문화적으로나 경제적으로 가까운 중국은 인터넷 세대를 통과하여 핀테크 시장으로 바로 뛰어들어 성공적인 시스템 구축과 폭발적인 이용자 증가로 안정적인 모바일 핀테크 시장 환경을 조성하고 있다. 국내에서도 삼성페이, 카카오톡 서비스, 신용카드 업체에서 제공하는 각종 앱들은 이러한 정보보안의 측면을 강화하기 위해 결제시 사용되는 카드번호, 유효기간 등의 금융 정보를 단말기 내에 저장하지 않거나 거래 시에는 1회성으로 생산되는 카드 정보를 통해 결제, 송금 등의 서비스를 이용할 수 있도록 IT 기술을 이용하여 개발하거나 인증에 필요한 정보를 지문인식, 홍채인식 등을 통해 처리하고 있다.

셋째, 혁신성은 성과기대와 수용의사에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인적인 특성인 혁신성은 Fin-tech Service를 새로운 혁신적인 제품으로 인식하여 다른 사람보다 신속히 구입하여 이용하고자 하며, 이용 이후에는 지인 등 주변 사람들에게 사용을 권하게 된다. 조사대상 성별에서는 여성보다 남성이 유의수준 하에서 더 높게 지각하는 것으로 나타났다.

독립표본 t-test 분석 결과 “성별에 따른 편리성, 정보보안, 혁신성에 지각하는데 차이가 있을 것이다“. 라는 가설은 편리성은 기각되고 정보보안, 혁신성은 채택되었다.

연령과 직업에 따른 수용의사에 지각하는 데는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 연령이 수용의사에 지각하는 순서는 41~50세가 가장 높으며 31~40세가

그 다음이며 20~30세가 3위 51~60세가 4위 61세 이상이 조사대상중 마지막으로 지각하는 것으로 나타났다. 직업에서는 전문직, 자영업자, 직장인, 학생, 전업주부 순으로 나타났다(ANOVA 분석 Scheffe 검증). 우리나라는 2014년 4/4분기부터 불기 시작한 핀테크 환경에 대한 여론이 형성되기 시작하여 금년 하반기에 인터넷 전문 은행 출범이 예정되어 있는 등 빠른 속도로 휴대폰을 이용한 핀테크 사용에 대한 인식 전환이 되고 있는 것으로 평가되고 있다.

5.2 연구의 한계점 및 향후 과제

본 연구는 핀테크 수용의사에 영향을 미치는 요인에 대한 검증하는 연구로 다음과 같은 한계점을 갖고 있으며, 이는 향후 연구논문에서 보완되어야 할 것이다.

첫째, 본 연구에서는 핀테크 수용의사에 영향을 미치는 요인에 관한 변수 선정을 선행 연구를 기준삼아 모바일 결제 시스템에서 활용되던 변수를 채택하여 검증하였다. 현재 모바일 핀테크 시스템이 초기 단계로 서비스가 간편한 결제라는 이미지로 사용자들에게 인식되어 있지만, 차후에는 보다 안전하면서 다양한 형태의 서비스를 제공할 것으로 기대된다. 그래서 차후에는 모바일 핀테크 활용에 영향을 미치는 고유의 변수와 이를 측정할 수 있는 방법을 방법론적으로 접근하고 사용하여 검증한다면 더욱 발전된 연구 논문이 될 것이다.

둘째, 조사대상자를 전 연령대로 하였지만 고등학교 이상의 학력을 소지한 자이며 경제적으로도 일정수준 안정적인 사람으로 분류된 것으로 평가되어 변수에 대한 평균이 다소 높게 나오지 않으나 생각되어 향후에는 다양한 소득수준 까지 포함한 설문 대상자를 선정 후 핀테크 서비스 수용의사에 영향을 미치는 요인들이 어떠한 차이를 보이고 있는가를 검증하면 보다 발전적이고 의미 있는 연구가 될 것으로 사료된다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강민수. (2016). 『핀테크 서비스의 개인 정보보호자가 평가항목 개발에 관한 연구 : 간편 결제서비스 중심으로』 . 고려대학교 석사학위 논문.
- 강병진. (2015). 『국내 핀테크 활성화 방안연구』 . 고려대학교 석사학위 논문.
- 김시흥. (2015). 『전자지급 수단의 법적규제 방안』 . 가천대학교 박사학위 논문.
- 김종철. (2015). 『국내 핀테크 활성화 방안 연구』 . 연세대학교 석사학위 논문.
- 김진희. (2016). 『핀테크 산업발전을 위한 법적규제 개선방안에 관한연구. - 클라우드 펀딩을 중심으로-』 . 홍익대학교 석사학위 논문.
- 김형중. (2015). 핀테크 그 새로운 지평. 『한국 핀테크 학회지』 , 제22권 제 5호.
- 서성훈. (2016). 『BM 특허토픽모델링을 이용한 핀테크 기술동향 분석』 . 서울과학기술대학교 석사학위 논문.
- 송지준. (2015). 『SPSS/AMOS 논문작성에 필요한 통계분석 방법』 . 21세기 사
- 우환정. (2016). 『전자상거래에서의 핀테크 활성화 방안연구』 . 성균관대학교 석사학위논문.
- 유요. (2016). 『한중 핀테크 해외시장 모바일 결제수단에 대한 비교분석(알리페이와 삼성페이를 중심으로)』 . 건국대학교 석사학위 논문.
- 이내황. (2015). 『금융위기 이후 국내은행의 자금조달 및 운용구조 변화가 수익성에 미친 영향』 . 경기대학교 박사학위 논문.
- 이민영. (2016). 『소비자의 사용빈도 예측이 위험요소가 있는 서비스에 대한 태도에 미치는 영향. (핀테크 서비스를 중심으로 위험요소 지각의 조

- 절효과 검증)』. 서울대학교 석사학위 논문.
- 이솔희. (2016). 『핀테크 산업 활성화를 위한 금융기업과 핀테크 기업의 지속적 협력에 영향을 미치는 요인에 대한 연구: 금융기업과 핀테크 기업 종사자의 인식을 중심으로』. 한양대학교 석사학위 논문.
- 이재윤. (2015). 『금융정보시스템의 안전 운영을 위한 내부 사용자 인증수준 강화요인에 관한 실증적 연구』. 숭실대학교 박사학위 논문.
- 장은철. (2015). 『모바일 Fin-Tech 유형에 따른 수용태도에 관한 비교 연구』. 중앙대학교 석사학위 논문.
- 전승연. (2016). 『핀테크 특성이 브랜드 관계의 질에 의해 사용자 태도에 미치는 영향』. 홍익대학교 석사학위 논문.
- 정석. (2015). 『자본시장에서의 핀테크 활성화 방안연구: AHP를 이용한 사용자 선호도 분석』. 연세대학교 석사학위 논문.
- 정찬석. (2015). 『핀테크 오픈 플랫폼 환경에서 안전한 금융거래를 위한 보안인증 방법 연구』. 숭실대학교 박사학위 논문.
- 조윤정. (2014). 『ICT 업계의 금융업 진출에 따른 시장 영향 분석』. KDB 산업은행.
- 최윤정. (2015). 『모바일 결제서비스의 사용자 만족과 지속적 사용의도에 영향을 미치는 요인 연구』. 연세대학교 석사학위 논문.
- 최창열, 함형범. (2015). 『핀테크 기업의 비즈니스 모델에 대한 이론적 연구』. e-비즈니스학회.
- 한동균. (2015). 『핀테크 수용 및 활성화에 영향을 미치는 요인에 관한 연구』. 연세대학교 박사학위 논문.
- 황신해. (2015). 『핀테크(Fintech) 수용 의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구』. 영남대학교 석사학위 논문.

[인터넷 인용자료 출처]

<http://www.google.co.kr>.

<http://www.kofia.or.kr>

<http://www.kftc.or.kr>.

<http://kin.naver.com/index.nhn>.

<http://www.mt.co.kr>

<http://www.kisa.or.kr>



2. 국외문헌

- Cronbach. L. J., & Meehi. P. E. (1995). Construct validity in psychological tests. *Psychological bulletin*, 52(4), 281.
- Dahlberg, T., Mallat, N., Ondrus, J., & Zmijewska, A.. (2008). Past, present and future of mobile payments research: A literature review. *Electronic Commerce Research and Applications*, 7(2), 165–181.
- Davis Jr. F. D. (1936). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. Doctoral dissertation.* Massachusetts Institute of Technology.
- Davis. f. d. (1989). Perceived usefulness ease of use. and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research.* Addison–Wesley Pub. Co.
- Joseph. B.. & Vyas. S. J. (1984). Concurrent Validity of measure of innovative cognitive style. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 12(1–2), 150–175.
- Jim Bruene. (2008). *New Techniques for Secure Online Finance.* Digital Banking Report, OBR 156/157
- Rixtel, A., & Gasperini, G. (2013). Financial crises and bank funding: Recent experience in the euro area. *BIS Working Papers*, 406.
- Rogers. E. M. (2003). *Diffusion of Innovations.* Free Press.
- UK Trade & Investment. (2014). *Landscaping UK Fintech.* UK Trade & Investment.
- Wang. Y. S., Wang. Y. M., Lin. H., & Tang. T. I. (2003). Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, 14(5), 501–519.

[Web Site]

<https://www.edgeverve.com>.



【설 문 지】

모바일 핀테크 수용의사에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

안녕하십니까?

바쁘신 중에 귀중한 시간을 내주심에 깊은 감사를 드립니다.

본 설문지는 IT기술을 활용하여 모바일 금융서비스(계좌이체, 자금송금 등)를 고객이 이용할 때 성과기대 및 수용의사에 영향을 미치는지 연구하기 위해 설계되었습니다.

작성해 주신 설문지는 모바일 핀테크 서비스와 고객 수용의사와의 관계에 대한 연구에 귀중한 자료로 사용될 것입니다.

작성해 주신 본 설문지에서 얻어지는 결과는 통계법에 의거하여 익명으로 처리되며 학위 논문을 위한 연구 목적으로만 사용할 것임을 약속드립니다.

귀하의 도움에 다시 한 번 감사드립니다.

2016. 8.

지도교수 : 한성대학교 지식서비스 & 컨설팅대학원
경제학 박사 나 도 성

연구자 : 한성대학교 지식서비스 & 컨설팅대학원
석사과정 박 창 수

연락처 : ☎ 010-5657-2651

E-mail : pcs110102@hanmail.net

핀테크란?

금융을 의미하는 파이낸셜(Financial)과 기술(Technology)의 복합어로 IT 기술을 활용하여 각종 금융서비스를 제공하는 것을 말한다. 주로 이동이 가능한 스마트폰 등을 이용하여 결제를 하거나 송금을 보내는 것이 대표적인 방식이다.

예를 들어, 카카오 톡에 등록되어 있는 지인에게 돈을 보내거나, 각 카드사의 모바일 결제 앱을 사용하여 매장이나 온라인상에서 결제에 활용한다. 또는 통신회사 전용 앱을 이용한 멤버십 적립된 포인트로 결제에 이용하거나, 카카오페이, 삼성페이를 이용하여 스마트폰으로 카드 없이 즉시 결제가 가능한 것이다. 다음 설문 문항에서는 용어의 편의상 “모바일 결제 앱”이라고 칭함.

● 본 설문의 구성 및 설문 체크 방법

본 설문지는 5점 리커트 척도로서, 각 항목에 대한 귀하의 의견을 해당번호에 체크(√)해 주십시오.

《예》

전혀 그렇지 않다. 그렇지 않다. 보통이다. 약간 그렇다. 매우 그렇다.

①

②

③

④

⑤

1.다음은 모바일 결제서비스의 편리성에 대한 질문입니다.

번호	문 항	1	2	3	4	5
1.	모바일로 결제하는 앱을 이용하는 절차는 간단하다.					
2.	모바일 결제 앱은 결제 방법이 여러 가지가 있다.					
3.	모바일로 결제하는 앱은 이용 방법이 이해하기 쉽다.					
4.	모바일 결제 앱은 신속한 거래가 가능하다.					
5.	모바일 결제 앱을 이용하는 것은 전반적으로 편리하다.					

2.다음은 정보보안에 대한 느낌을 평가하는 질문입니다.

번호	문항	1	2	3	4	5
1.	모바일 결제 앱의 보안서비스 제공에 대해 알고 있다.					
2.	모바일 결제 앱을 이용할 때 공급되는 정보보안 서비스에 대해서 믿음이 있다.					
3.	모바일 결제 앱을 사용할 때 개인정보를 제공하는 것은 안전하다고 생각한다.					
4.	모바일 결제 앱을 사용할 때 나의 금융정보는 안전하게 보호될 것이라고 생각한다.					

3.다음은 모바일 결제서비스의 개인의혁신성에 관한 질문입니다.

번호	문항	1	2	3	4	5
1.	나는 새로운 정보기술을 사용해 보는 것을 즐긴다.					
2.	나는 새로운 매개체나 새로운 기술에 대한 최신 정보를 알고자 하는 쪽이다.					
3.	나는 남들보다 새로운 정보기술에 대해 많이 알고 있다.					
4.	나는 새로운 매개체나 새로운 기술을 이용하여 생활이나 업무의 효율성을 향상 시키고 있다.					

4.다음은 모바일 결제서비스 성과기대에 대한 느낌을 평가하는 질문입니다.

번호	문항	1	2	3	4	5
1.	모바일 결제 앱은 유용하게 사용될 것이라고 생각한다.					
2.	모바일 결제 앱을 이용하면 내 생활과 업무의 효율성을 높여줄 것으로 기대한다.					
3.	모바일 결제 앱은 나의 일을 보다 빨리 처리 될 것이라고 생각한다.					
4.	나는 모바일 결제 앱이 생산성을 높여줄 것으로 기대한다					
5.	내가 모바일 결제 앱을 활용하면, 내가 하는 일에 도움이 될 것으로 기대하다.					

5.다음은 모바일 결제서비스 수용의도에 대한 질문입니다.

번호	문 항	1	2	3	4	5
1.	나는 모바일 결제 앱에 대한 관심이 많다.					
2.	나는 모바일 서비스를 이용할 가능성이 높은 편이다.					
3.	나는 모바일 결제 앱을 다른 사람에게 권유할 것이다.					
4.	나는 모바일 결제 앱을 지속적으로 사용할 것이다.					
5.	나는 모바일 결제 앱은 필요한 결제 서비스라고 생각한다.					

6.아래는 자료 분류를 위한 질문 항목입니다.

1). 설문자(귀하)의 성별은?

(1) 남

(2) 여

2). 설문자(귀하)의 연령은?

(1) 20~30세 (2) 31~40세 (3) 41~50세 (4) 51~60세 (5) 61세 이상

3). 설문자(귀하)의 직업은?

(1)전업주부 (2)직장인 (3)자영업자 (4)전문직 (5)학생 (6)기타()

4). 귀하는 스마트폰을 이용한 결제서비스(인터넷 뱅킹, 모바일쇼핑 및 결제 등)을 이용한 경험이 있습니까?

(1) 있다

(2) 없다

5). 귀하는 한 달에 몇 번 정도 스마트폰으로 결제서비스(인터넷 뱅킹, 모바일쇼핑 및 결제 등)를 사용합니까?

(1) 없음 (2) 1~5회 (3) 6~10회 (4) 11~15회 (5) 16~20회 (6) 21회 이상

설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다.

ABSTRACT

A study on the Factors Affecting Intention of Acceptance Fintech Mobile

Park, Chang-Soo

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

Graduate School of Knowledge Service

Consulting

Hansung University

Due to the development of Internet technology, the lifestyle of users based on personal computer is changing to mobile based. In the past, mobile phones have been constrained in many ways due to their performance, functionality, and specificity, but now they support most activities such as financial services, payment of funds, etc. through the development of various functions of software. Most of the economically active population owns smart-phones, which are a combination of Internet technologies, and it has a great influence on people's lifestyle. Among them, financial service sector is the most affected lifestyle.

Financial services, which have mainly been performed on a personal computer-based online basis, are now largely financed in a wireless environment using a smart phone. Also, in the past, if the way of supplying financial services led by financial companies became mainstream, now the Fintech market is growing under the leadership of information communication technology companies. The purpose of this study is to examine the rapid

growth of Fintech based on the recent advances in Internet technology due to government support and social interest, and to analyze the causes that affect users' acceptance of Mobile Fintech .

In this study, convenience, information security, individual innovativeness, performance expectation, and acceptance intention were derived as factors affecting mobile Fintech based on previous studies.

As a result of analysis, convenience has a positive effect on performance expectation, and information security has a positive effect on performance expectation. Individual innovativeness was found to affect performance expectations. Finally, performance expectancy has a positive effect on acceptance.



【Key words】 : mobile, Fintech, convenience, information security, individual innovation, performance expectation, accepting affecting