

인터넷뱅킹의 사용자 저항요인에 관한 연구

(An Empirical Study of User Resistance Factors to Internet Banking)

박 병 권*

(Byung-Kwon Park)

요약 인터넷뱅킹의 지속적인 성장과 확산을 위해 사용자 저항에 영향을 미치는 요인들을 규명하는 연구는 매우 중요하다. 본 연구는 사용자 개인 특성요인, 인터넷뱅킹 특성요인, 서비스품질 요인이 인터넷뱅킹 사용자 저항에 미치는 영향을 분석하는데 그 목적이 있다. 개인 특성요인으로는 컴퓨터와 인터넷뱅킹에 대한 자기 효능, 변화에 대한 태도, 혁신성향으로 설정하였다. 인터넷뱅킹의 특성으로는 상대적 이점, 적합성, 복잡성, 지각된 위험을 주요 요인으로 설정하고, 인터넷뱅킹의 서비스품질은 SERVQUAL의 5가지 요인으로 하여 실증적으로 분석하였다. 분석결과, 개인 특성으로 컴퓨터와 인터넷뱅킹에 대한 자기효능, 인터넷뱅킹의 특성으로는 적합성, 반응성, 복잡성, 위험성, 그리고 서비스품질 요인에서는 신뢰성과 공감성이 사용자 저항에 유의한 영향을 미치는 변수로 파악되었다.

핵심주제어 : 인터넷뱅킹, 사용자 저항, 개인 특성, 인터넷뱅킹 특성, 서비스품질

Abstract For continuous growth and diffusion of internet banking, it is important to investigate user resistance factors to internet banking. This study investigates the effects of individual characteristics, characteristics of internet banking and service quality factors on user resistance to internet banking. Individual characteristics include self-efficacy of computer, self-efficacy of internet banking, attitude to change, and innovative attitude. Characteristics of internet banking include relative advantage, compatibility, complexity, and perceived risk. Service quality was classified as 5 dimensions of SERVQUAL. The results of this study showed that self-efficacy of computer, self-efficacy of internet banking, compatibility, responsiveness, complexity, perceived risk, reliability and empathy had a significant effect on user resistance to internet banking.

Key Words : internet banking, user resistance, individual characteristics, characteristics of internet banking, service quality

1. 서 론

인터넷뱅킹이란 고객이 PC를 통하여 인터넷에 접속한 후 은행의 호스트 컴퓨터에 연결하여 각종 금융서비스를 제공받는 시스템을 말한다. 최근 인터넷뱅킹은 멀티미디어 기술을 통해 실제 은행 창구에서 이루어지는 각종 은행 업무를 인터넷을 통해 제공하는 금융서비스로 발전하였으며, 고객

은 이를 이용하여 국내뿐만 아니라 해외에서도 다양한 은행업무 즉, 금융상품 정보제공, 계좌조회, 계좌이체, 신용카드업무, 온라인 요금지불, 온라인 요금고지, 온라인 대출, 펌뱅킹, 고객관리, 교차판매, 고객맞춤콘텐츠, 전자화폐, 각종 사고신고, 전자우편 등에 대한 서비스를 제공받을 수 있다. IT 산업의 발달과 인터넷의 급속한 확산으로 인하여 기존의 오프라인에서 이루어지던 대부분의 금융 관련 서비스가 온라인상에서 이루어지고 있는 추세이다.

* 동명대학교 경영대학 유통경영학과

하지만 상당수의 오프라인 고객들이 아직 인터넷뱅킹의 필요성을 인지 못하거나, 개인 신용 정보의 누출과 관련된 이유 또는 시스템의 오작동이나 해킹 등의 시스템 보안 관련 위협, 고객의 사용미숙으로 인한 위협, 내부 직원이 정당하지 않은 방법으로 은행이나 고객에게 손해를 입히는 등 다양한 형태의 위협에 직면할 수 있다.

기존의 연구 및 실제 사례에서 지적되었듯이 고객은 외면적으로 인터넷뱅킹에 대해 사용 및 지지의 입장을 보이면서도 또 다른 한편으로 저항을 하기도 한다. 고객들의 부정적인 심리나 행위를 정확히 반영하기 어려운 까닭에 고객의 인터넷뱅킹 사용과 관련된 저항의 직접적인 측정이 필요시 되며, 인터넷이 어느 정도 보급된 현 시점에서 은행 업무를 온라인으로 처리할 수 있는 인터넷뱅킹의 사용자 저항을 다룬 연구들의 극소수에 불과하다는 것은 아직까지는 인터넷뱅킹이라는 새로운 정보기술에 대한 도입에의 저항 연구가 미비하기 때문이라 볼 수 있다.

국내에서 수행된 인터넷뱅킹에 관한 연구들을 살펴보면 다음과 같다. 도입초기에는 인터넷뱅킹에 대한 산업전반의 흐름과 보안과 같은 시스템 자체의 분석 또는 사례분석에 관한 연구와 전략적 측면에서 은행의 대응방안 또는 인터넷뱅킹 사용자들에 대한 마케팅적 관점에서 접근을 시도하는 연구들로 이루어졌다.

최근에는 사용자 관점에서 인터넷뱅킹 이용자의 개인특성, 영향요인 및 사용의도를 파악하기 위한 연구[1-6]와 인터넷뱅킹 과정에서의 품질, 고객만족 및 이의 매개 또는 영향요인에 대한 연구[7-10]들이 진행되었다.

그러나, 이들 연구들은 혁신확산이론의 관점에서 혁신의 수용과 확산에 중점을 두고 있는 바, 실제 인터넷뱅킹의 실행과정에서 발생할 수 있는 잠재적인 사용자의 저항이나 거부감에 대한 연구가 미비하다. 저항을 유발하는 주요요인들을 규명하고 이를 감소시키거나 개선함으로써 사용자들이 인터넷뱅킹이 수용되며 따라서 점진적인 확산이 이루어질 것이다.

이에 본 연구에서는 기존 연구의 포괄적인 검토를 통해 인터넷뱅킹 사용자들의 저항에 영향을 미칠 수 있는 사용자 개인 특성요인, 인터넷뱅킹

특성요인, 그리고 서비스품질 특성을 실증적으로 규명하고 이를 감소시킬 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

2. 이론적 고찰

사용자 저항과 관련된 주요 연구는 정보기술/정보시스템을 실행하는 과정에서 사용자, 고객 혹은 조직이 직면하는 어려움과 관련된 변수를 고찰하는 관점에서 주로 이루어져왔다[11]. 일반적인 저항의 개념은 인위적이고 물리적인 현상의 변화에 대한 압력 또는 압박감에 대항하는 성향으로 현상태의 안정과 유지를 바라는 힘으로 설명할 수 있다[12].

본 연구에서는 인터넷뱅킹 시스템을 새로운 혁신으로 간주하고 혁신저항의 관점에서 사용자 저항의 문제를 논의하고자 한다. 혁신은 잠재적 사용자에게 새로운 것으로 인지되는 아이디어, 사물, 개념, 실행 등으로 정의되고 있다. 기존의 정보기술과 관련된 연구에서는 사용자 저항을 새로운 정보기술이나 정보시스템의 수용을 회피하는 것으로 보고 출력정보의 가치와 적합성에 대한 불신으로 표출된다. 사용자 저항은 적극적인 저항(resistance)과 소극적인 저항(anxiety)으로 구분될 수 있다[13]. 적극적인 저항은 시스템을 사용하지 않거나 시스템에서 생성된 정보를 신뢰하지 않고 활용하지 않는 것을 말하며, 소극적인 저항은 부득이하게 사용은 하지만 사용에 불편함을 느끼는 등의 부정적인 태도를 가지는 것으로 정의하고 있다. 이러한 정보기술의 사용자 저항에 대한 이유로는 변화에 거부하는 인간의 선천적 경향과 개인의 내적속성, 열악한 시스템 설계, 그리고 사용자의 내적속성과 시스템의 상호작용에 기인한다[14].

Sheth와 Ram[15]은 비디오 텍스트나 전자우편과 같은 신기술 상품이 시장에 진입할 때 사용자들로부터 필연적으로 직면하게 되는 사용상의 장애(usage barrier), 가치의 장애(value barrier), 위협의 장애(risk barrier), 전통의 장애(tradition barrier), 이미지 장애(image barrier)와 같은 다섯가지의 장애요인들을 제시하고 있다.

Ram[16]은 혁신저항모형을 제시하고 혁신저항

을 혁신에 의해 발생한 변화에 대한 사용자들의 저항으로 정의하고 혁신 저항요인을 지각된 혁신 특성, 사용자특성, 그리고 전달유형특성으로 설명하였다. 또한 상황적, 문화적 그리고 사회적 요인에 의해서도 영향을 받을 수 있다고 하였다. 그는 사용자의 저항에 직면했을 때 저항을 지속적으로 감소시키기 위한 개선이 이루어질 때 혁신의 성공이 가능하다고 주장하였다. Ram[16]은 혁신저항을 유발할 수 있는 개인적 특성들 중 심리적 변수로는 변화에 대한 태도, 혁신성향, 지각, 동기부여, 개성, 가치지향성, 신념 등을 들고 인구통계학적 변수로는 나이, 교육, 소득 등에 따라 저항에 차이가 있을 것이라고 주장하였다. 김정욱과 주형진[17]은 인터넷 쇼핑몰에 관한 연구에서 인터넷 소비자의 개인특성으로 다양성추구 성향, 혁신 성향, 자기실현형 성향, 그리고 정보지향성 성향으로 구분하였다.

Rogers[18]는 잠재적 사용자에게 의해 인지되는 혁신 특성은 혁신의 수용률 또는 저항에 영향을 미칠 수밖에 없으며, 혁신특성으로서 새로운 시스템의 상대적 이점, 적합성, 복잡성, 시도가능성, 관찰가능성 등을 제시하였다. Ram[16]은 혁신저항 모형 연구에서 사용자 종속적 요인을 상대적 이점, 적합성, 복잡성, 지각된 위험을 포함하였다.

상대적 이점은 새로운 혁신이 기존의 것보다 얼마나 더 나은지를 사용자가 느끼는 정도 즉, 어떤 혁신이 대체할 다른 시스템보다 더 나은 것으로 지각하는 비교가치 이익의 정도를 의미하며, 상대적 이점의 정도는 경제적 관점에서 산정될 수도 있지만 편리성 등 비경제적 요소도 중요하다. 어떤 혁신이 매우 큰 객관적인 이점을 지니고 있는지의 여부보다는 혁신을 새로운 것으로 인식하느냐의 여부가 더욱 중요하다는 점에서 상대적 이점은 기술수용모델에서 제시하고 있는 지각된 유용성과 차이가 있다. 어떤 혁신에 대한 지각된 상대적 이점이 클수록 사용의 속도는 그만큼 빠르게 진행하게 된다.

적합성은 혁신이 제공하는 서비스가 기존의 가치관, 과거의 경험이나 필요, 습관, 신념, 업무방식 등과 일치하는 정도를 의미한다[19]. 기존 가치관과 사회 규범에 모순이 되는 아이디어는 단기간에 채택되지 않는다. 기존에 사용하고 익숙한 제

품이나 기술과 유사한 특징을 많이 가질수록 빠르게 수용이 진행될 가능성이 높아진다.

복잡성은 사용자 측에서 볼 때 혁신을 이해하고 사용하기가 어느 정도 어려운가를 의미한다. 일부 혁신은 개인이나 잠재적 사용집단에 의해 신속히 이해되기도 하지만, 일부 다른 혁신의 경우 이해하기 힘들기 때문에 상당히 느리게 사용된다. Davis[20]는 정보기술모델에서 복잡성 대신에 지각된 이용용이성이라는 개념으로 정보기술의 수용을 설명하고 있다.

지각된 위험은 물리적, 기능적, 심리적, 사회적 위험 등 여러 형태가 있을 수 있으며, 지각된 위험수준은 혁신 유형에 좌우된다[10]. 정보시스템과 관련된 일반적인 위험은 성능상의 위험과 심리적 위험으로 나눌 수 있다. 성능상의 위험은 시스템이 제대로의 성능을 발휘하지 못할 경우 발생하는 위험이며, 심리적 위험은 정보시스템의 사용능력의 부족에 따라 느끼는 위험 및 업무의 통합으로 인한 직무안전의 위험을 포함한다. 인터넷뱅킹의 경우 사용자가 인지하는 위험은 경제적 위험, 개인적 위험, 그리고 사생활 침해위험 등이다. 경제적 위험은 인터넷뱅킹 사용으로 인한 재무적 손실과 관련되며, 개인적 위험은 중요한 개인적인 재무적 정보의 유출로 발생할 수 있는 위험이며, 사생활 침해위험은 인터넷뱅킹 사용시 수집된 정보가 사생활의 침해로 이어질 수 있다는 인식을 말한다[4].

일반적인 서비스품질의 구성 요인과 관련한 대표적인 선행연구는 Parasuraman, Zeithaml, and Berry(이하 PZB)[21]가 제시한 SERVQUAL과 Cronin and Taylor[22]가 PZB 연구의 문제점을 제기하며 새로이 제시한 SERVPERF이다. SERVQUAL은 고객(사용자)이 서비스를 제공받기 전에 기대하는 수준과 서비스를 받은 후에 지각하는 성과 수준과의 차이로서 서비스 품질이 결정된다고 보는 견해이다. PZB는 최초 연구에서 97개 항목의 10개 요인으로 구성된 서비스품질 측정도구를 개발하였고 200명의 성인을 대상으로 한 1차 표본조사에서 신뢰도 분석을 통해 52개 항목을 추출하였으며, 타당성 분석을 거쳐 34개 항목을 추출하였다. PZB는 1988년 2차 표본조사에서 최종적으로 22개 항목으로 구성된 서비스

품질 척도를 개발하였다. 이들 항목들은 서비스 품질을 유형성, 신뢰성, 반응성, 공감성, 혁신성 등의 5개 결정요인으로 구성되어 있다. 서비스품질 측정에서 SERVQUAL은 전통적인 비즈니스 환경은 물론 전자상거래, 인터넷 쇼핑몰, 온라인 교육시스템, 온라인 의료시스템, 인터넷뱅킹 등 인터넷환경에서도 널리 사용되어 왔다.

Cronin and Taylor[22]는 서비스품질은 adequacy-importance 모형을 활용하여 태도로 개념화할 수 있다고 주장하고, 5개의 요인으로 구성 된다는 점에서는 의견을 같이 하지만 기대-성과 차이 대신에 서비스 성과만이 서비스 품질을 결정한다고 주장하고, SERVPERF를 개발하여 동일 연구 대상인 서비스 산업에 적용한 결과 SERVQUAL보다 더 적합한 측정도구라고 제시하였다.

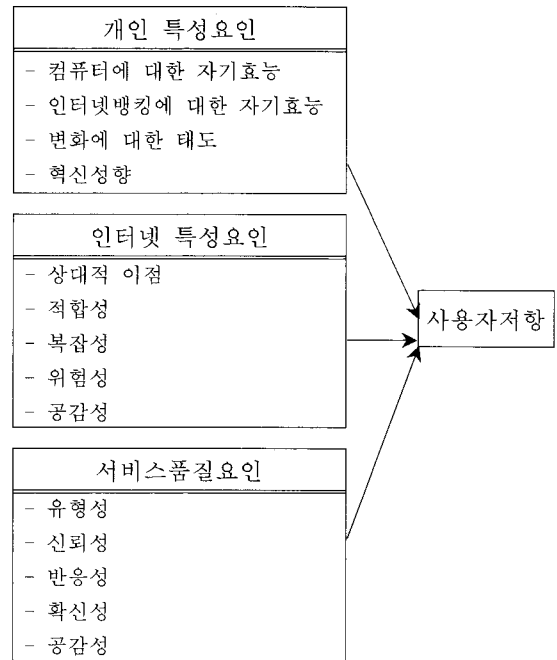
3. 실증연구의 설계

3.1 연구모형

본 연구에서는 인터넷뱅킹과 혁신저항에 관련된 선행연구를 바탕으로 인터넷뱅킹 시스템적 특성, 사용자 특성, 그리고 인터넷뱅킹이 제공하는 서비스품질 특성들이 사용자저항에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 실증적으로 분석하고자 한다. 본 연구에 사용된 연구모형은 <그림 1>과 같다.

3.2 연구가설 설정

개인적 특성의 차이가 정보시스템 성공의 중요한 영향 요인이라는 Zmud[23]의 주장처럼 인터넷뱅킹이라는 정보시스템을 사용하는 개인의 특성에 따라 저항의 표현 형태나 정도가 다르게 나타날 수 있다. 본 연구에 포함된 개인적 특성은 컴퓨터에 대한 자기효능, 인터넷뱅킹업무에 대한 자기효능, 변화에 대한 태도, 그리고 혁신 성향이다. 자기 효능은 자신이 특정행위를 수행할 수 있는 능력을 가지고 있다는 믿음을 의미한다[24]. Campeau and Higgins[25]는 컴퓨터에 대한 자기 효능이 컴퓨터 거부감과 사용에 유의적인 영향을



<그림 1> 연구 모형

을 미치고 있음을 발견하였다. 즉, 자기 효능이 높을수록 컴퓨터 사용에 긍정적이 된다는 것이다 [26].

또한 인터넷을 통한 금융서비스 이용에 대한 자기효능이 높을수록 인터넷뱅킹 사용에 긍정적인 될 수 있다. 변화에 대한 태도는 개인의 혁신성이 근본적인 개인의 속성이라는 것을 가장 잘 표현 할 수 있는 구성개념이며, 중간관리자와 정보기술 혁신에 관한 연구에서 변화에 대한 태도가 실행된 정보기술 혁신에 영향을 미친다는 점을 입증하였다[19]. 기꺼이 변화를 수용하려는 사용자들의 일반적인 태도가 컴퓨터시스템 실행에 대한 그들의 반응에 유의적인 영향을 미칠 수 있을 것이다. 따라서 은행서비스가 인터넷이라는 정보기술을 이용하여 변화를 야기할 수 있다고 본다면 사용자가 일반적인 변화에 대해 지닌 태도가 중요하게 된다. 즉, 변화에 대해 부정적인 태도를 지닌 사용자는 인터넷뱅킹에 대해서도 부정적인 반응을 보일 수 있으며, 저항을 하게 될 것이다. 개인의 새로운 것에 대한 호기심이 낮거나 혁신적인 것에 대한 부정적이고 비호의적인 성향은 인터넷 뱅킹이라는 새로운 시스템을 사용하는

데 거부감을 보일 것이고 사용자 저항이 높게 나타날 것이다. 따라서 개인 특성요인과 인터넷뱅킹 사용자 저항간의 관계에 대해서는 다음과 같은 가설이 설정될 수 있다.

가설 1: 개인 특성요인은 인터넷뱅킹 사용자 저항에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1: 컴퓨터에 대한 자기효능이 낮을수록 인터넷뱅킹 사용자 저항은 클 것이다.

가설 1-2: 인터넷뱅킹에 대한 자기효능이 낮을수록 인터넷뱅킹 사용자 저항은 클 것이다.

가설 1-3: 변화에 대한 태도가 부정적일수록 인터넷뱅킹 사용자 저항은 클 것이다.

가설 1-4: 혁신성향이 낮을수록 인터넷뱅킹 사용자 저항은 클 것이다.

인터넷뱅킹의 상대적인 이점은 기존 오프라인에서의 은행서비스보다 사용가능성을 높이며, 인터넷뱅킹 사용 후 경험한 상대적 이점이 클수록 이에 대한 만족은 증대될 것이다. 인터넷뱅킹이 기존의 업무방식이나 습관, 필요와 적합하지 않다면, 당장 사용하기도 힘들 것이며 다른 사용을 원하는 개인이나 사용단위에게 부정적인 영향을 미칠 것이다. 반면 인터넷뱅킹 상에서의 불확실성과 잠재적 손실에 대한 위험은 인터넷뱅킹 사용자의 사용의지를 감소시킬 것이며 나아가 이는 사용자 저항을 초래할 것이다. 또한 전자상거래 환경에서 수행된 여러 연구들에서 인지된 위험은 사용자의 이용의도나 행동에 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 왔다[21]. 따라서 서비스품질요인과 인터넷뱅킹 사용자 저항간의 관계에 대해서는 다음과 같은 가설이 설정될 수 있다

가설 2: 지각된 인터넷뱅킹 특성요인은 사용자 저항에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1: 지각된 상대적 이점이 낮을수록 인터넷뱅킹 사용자 저항은 클 것이다.

가설 2-2: 지각된 적합성이 낮을수록 인터넷뱅킹 사용자 저항은 클 것이다.

가설 2-3: 지각된 복잡성이 높을수록 인터넷

뱅킹 사용자 저항은 클 것이다.

가설 2-4: 지각된 위험성이 높을수록 인터넷뱅킹 사용자 저항은 클 것이다.

가설 2-5: 지각된 공감성이 낮을수록 인터넷뱅킹 사용자 저항은 클 것이다.

인터넷뱅킹 이용과정에서 느끼는 서비스품질 요인 즉, 인터넷뱅킹에서의 신뢰성, 고객에 대한 반응성, 확산성, 유형성, 공감성이 낮으면 인터넷뱅킹 과정에서 불확실성을 증대시켜 사용자 저항을 유발할 가능성이 크다. 비록 인터넷뱅킹의 기능이 훌륭할지라도 이를 전달하고 지원하는 서비스가 사용자들에게 의해 빈약하게 지각된다면(기대 측면이 아닌 지각된 성과만을 대상으로 측정되는) 사용자들은 인터넷뱅킹에 대한 저항을 하게 될 수도 있다. 따라서 서비스품질요인과 인터넷뱅킹 사용자 저항간의 관계에 대해서는 다음과 같은 가설이 설정될 수 있다.

가설 3: 지각된 서비스품질 요인은 사용자 저항에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1: 지각된 유형성이 낮을수록 인터넷뱅킹 사용자 저항은 클 것이다.

가설 3-2: 지각된 신뢰성이 낮을수록 인터넷뱅킹 사용자 저항은 클 것이다.

가설 3-3: 지각된 반응성이 낮을수록 인터넷뱅킹 사용자 저항은 클 것이다.

가설 3-4: 지각된 확산성이 낮을수록 인터넷뱅킹 사용자 저항은 클 것이다.

가설 3-5: 지각된 공감성이 낮을수록 인터넷뱅킹 사용자 저항은 클 것이다.

4. 실증분석

4.1 자료수집 및 분석

본 연구는 인터넷뱅킹의 사용자 저항에 영향을 미치는 요인들을 규명하고자 하였다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위하여 부산지역에 거주하고 있는 인터넷을 주로 활용하고 있는 사람들을 임의로 추출하여 총 200부의 설문지를 배부하였으며,

168부를 회수하여 84%의 회수율을 보였다. 불성실하게 응답하거나 다수의 응답이 누락된 설문지를 제외한 162부가 최종분석에 사용되었다.

본 연구의 실증분석을 위하여 SPSSWIN 12.0을 사용하였다. 자료의 일반적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 측정도구의 신뢰성과 타당성 분석을 위하여 신뢰성분석과 요인분석을 실시하였다. 연구 가설검증을 위해 다중회귀분석을 실행하였다.

4.2 변수의 측정

연구변수들은 7점 Likert 형식의 다항목 척도들로 측정하였다(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다). 각 변수의 측정항목들은 기존 연구에서 신뢰성과 타당성이 입증된 측정도구에서 인터넷뱅킹 상황에 맞게 수정하였다.

인터넷뱅킹의 개인 특성 중 컴퓨터에 대한 자기효능은 자신이 컴퓨터를 잘 사용할 수 있다는 믿음으로 정의하며, 컴퓨터에 대한 자신감, 컴퓨터의 새로운 내용에 대한 학습력, 컴퓨터에 대한 이해력으로 측정하였다. 인터넷뱅킹에 대한 자기효능은 인터넷뱅킹을 사용할 수 있다는 확신, 인터넷뱅킹을 통한 금융서비스 이용에 대한 이해의 정도, 인터넷뱅킹을 통한 금융서비스 이용에 대한 자신감, 인터넷뱅킹을 통해 원하는 업무를 수행할 수 있다는 확신 등으로 측정하였다. 변화에 대한 태도는 사용자들이 일반적인 변화에 대해 가지고 있는 태도로 정의하며, 문제해결을 위한 새로운 아이디어 시도, 기존과 다른 특별한 기능의 학습, 특이한 것에 대한 시도, 실수의 인정, 새로운 방법에 대한 수용정도, 새롭고 유행에 민감한 것을 추구하는 정도 등 6항목으로 측정하였다. 혁신성향은 타인과 비교하여 위험한 쪽을 선택하는 경향, 좋은 결과를 가져 올 가능성이 있으면 다소의 위험 감수 경향, 판단이 서면 다소 위험한 쪽이라도 선택하는 경향, 새로운 것에 대한 호기심, 새롭고 특별한 것의 추구 등 5항목으로 측정하였다.

인터넷뱅킹의 특성은 상대적 이점, 적합성, 반응성, 복잡성, 지각된 위험으로 설정하였다. 상대적 이점은 사용자에게 의해서 새로운 방식이 현재의 익숙한 방식보다 경제적 이익이나 비용절감과

같은 상대적 가치 비교에서 오는 이점으로 정의를 하며, 측정은 인터넷뱅킹을 이용한 거래의 신속성, 이용상의 편리성, 거래 시간의 단축, 유용성, 거래비용의 절감 등 5항목으로 측정하였다.

적합성은 사용자 자신의 개인적인 가치, 과거의 경험이나 업무방식이 혁신이 제공하는 서비스와 일치하는 정도로 정의하며, 선호하는 은행업무처리방법과 일치정도, 업무처리스타일과의 적합정도, 자산관리방식과의 적합정도, 인터넷뱅킹사용으로 인한 기존은행업무의 변화정도 등 4항목으로 측정하였다. 반응성은 거래완료 후 즉시 확인 가능, 인터넷뱅킹제공자와의 신속한 회신, 고객요구 사항에 대한 신속한 조치, 즉각적인 서비스 제공 등 4항목으로 측정하였다. 복잡성은 사용자가 혁신을 얼마나 쉽게 이해하고 실행 할 수 있는가에 대한 실행과 이해의 어려움 정도로 정의하며, 측정은 사용의 어려움, 학습의 어려움, 이해의 어려움, 숙달의 어려움 등 4항목으로 측정하였다. 지각된 위험은 사용자가 혁신이 자신에게 불리하게 작용할 것으로 정의하며, 거래의 위험, 이용과정에서의 불안감, 개인정보유출 위험, 손해발생위험, 오류발생시 수정 어려움, 금전적 손실 위험, 불필요한 시간 발생 등 7항목으로 측정하였다.

인터넷뱅킹 특성 중 복잡성과 지각위험은 분석 및 가설검증에서 다른 속성요인과의 방향성을 고려하여 역코딩(reverse)하여 분석하였다.

인터넷뱅킹의 서비스품질은 서비스를 제공하는 인터페이스 상황에서 고객이 제공받는 서비스에 대한 지각의 정도로 정의하고 이를 측정하기 위하여 SERVQUAL 모형을 기준으로 하여 인터넷뱅킹이 가질 수 있는 변수를 재구성하여 측정하였다.

유형성은 인터넷뱅킹 시스템(사이트)의 화면 디자인, 용어의 적절성, 정보의 풍부성, 사이트 속도, 정보탐색의 용이성 등 5개 항목으로 측정하였다. 신뢰성은 거래의 안전성, 거래내역의 정확성, 시스템의 안정성, 정보보호 및 보안, 비밀번호 및 이체번호의 노출에 대한 안정성 등 5항목으로 측정하였다. 반응성은 거래완료 후 즉시 확인가능성, 인터넷뱅킹 제공자와의 신속한 회신, 고객의 요구나 불만에 대한 신속한 조치, 즉각적인 서비스의 제공 등 4항목으로 측정하였다. 공감성은 정확한 자

료의 보유, 이용기록의 보관, 적절한 업데이트, 정확한 서비스의 수행 등 4항목으로 측정하였다. 확산성은 맞춤형 서비스 제공, 의문시 도움말기능을 통한 해결, 사용자의 문제해결에 대한 관심표명, 고객의 요구에 대한 이해와 반영 등 4항목으로 측정하였다.

사용자 저항은 인터넷뱅킹의 수용과정에서 발생하는 사용자의 부정적인 반응, 태도 및 행위를 말하며, 인터넷 뱅킹에 대한 비판적 견해, 거부감, 지속적인 이용거부, 타인의 인터넷뱅킹 이용 반대 권유, 두려움, 무관심 등 6항목으로 측정하였다.

5. 실증분석 결과

5.1 자료의 특성

인구통계학적 특성에 대한 빈도분석을 실시한 결과, 전체 응답자 162명의 성별은 남성이 54.3%(88명), 여성이 45.7%(74명)인 것으로 조사되었으며, 연령별로는 30대(42.6%), 40대(30.9%), 20대(22.8%), 50대이상(3.7%) 순으로 나타났다. 학력별로는 대졸(35.8%), 대학원졸(22.8%), 대학생(21.0%), 전문대졸(14.2%), 고졸이하(6.2%) 순으로 나타났으며, 직업별로는 회사원(32.1%), 자영업(15.4%), 전문직(12.3%), 공무원(8.6%), 학생(21.0%), 기타(21.0%) 순인 것으로 분석되었다.

하루 인터넷 사용시간은 5시간 이상(16.0%), 4시간이상 5시간미만(4.9%), 3시간이상 4시간미만(10.5%), 2시간이상 3시간미만(18.5%), 1시간이상 2시간미만(24.7%), 1시간미만(25.3%)로 나타났다.

5.2 측정항목의 신뢰성과 타당성 검증

인터넷뱅킹의 사용자저항, 개인 특성요인, 인터넷뱅킹의 특성요인, 서비스품질 요인에 대한 측정항목들의 신뢰성과 타당성검증을 위하여 신뢰성분석과 요인분석을 실시하였다. 먼저 신뢰성분석은 측정항목의 내적 일관성 검증을 위한 Cronbach's α 계수를 이용하여 실시하였으며, 항목-전체 상관관계 값이 .4이상인 변수들을 분

석에 이용하였다. 또한 요인분석은 측정항목들의 개념타당성 검증을 위해 베리맥스 직교회전 방법에 의하여 실시하였으며, 아이겐값이 1.0 이상인 요인을 분석에 이용하였다. 요인분석결과 측정변수의 공통성이 낮은 항목이나 다른 개념에 포함된 항목 및 표본의 크기에 따른 요인적 재량의 유의성(.4이상, $n=162$ 명)을 기준으로 부적합한 항목을 제거시켰다[27].

분석결과 <부록 1>에서 보는 바와 같이 각 요인별 신뢰도와 타당도가 검증되었으며, 인터넷 이용상의 이점 요인 중 1개 항목(거래비용 절감), 이용상의 위험요인 중 2개 항목(오류발생시 오류의 수정 어려움, 불필요한 시간 발생), 서비스품질의 신뢰성 요인 중 1개 항목(거래내역의 정확한 유지), 변화에 대한 태도 요인 중 2개 항목(새로운 아이디어 시도, 실수의 시인), 혁신성향 중 2개 항목(새로운 것에 대한 호기심, 새롭고 다른 것을 추구) 등 총 8개 항목이 삭제되었다.

종속변수인 인터넷뱅킹 사용자 저항을 측정하기 위한 항목들의 요인분석 결과 단일 차원성이 검증되었으며, Cronbach's α 값은 0.896으로 높게 나타났다.

5.3 연구가설의 검증 및 분석

연구가설검증을 위해 13개의 독립변수를 모두 사용하여 사용자 저항을 종속변수로 한 단계적 다중회귀분석(stepwise multiple regression)이 실시되었다. 연구가설의 검증결과를 요약하면 다음의 <표 1>과 같다. 회귀모형의 적합성은 R^2 이 0.455로서 총 분산의 45.5%를 설명하는 것으로 나타났다. 회귀모형의 통계적 유의성을 검증하기 위한 F값은 15.963로 $p < 0.05$ 에서 통계적으로 유의하였다.

가설 1은 사용자의 개인 특성요인이 인터넷뱅킹의 사용자 저항에 미치는 영향을 규명하기 위한 것이다. 컴퓨터에 대한 자기효능, 인터넷뱅킹에 대한 자기효능, 변화에 대한 태도, 혁신성향 중 자기효능 관련 2개 변수가 사용자 저항에 부(-)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 변화에 대한 태도와 혁신성향은 유의미한 관련성이 없는 것으로 나타났다.

가설 2는 인터넷뱅킹 시스템의 특성요인인 상대적 이점, 적합성, 복잡성, 위험성이 사용자 저항에 미치는 영향을 규명하기 위한 것이다. 적합성, 복잡성, 위험성은 유의수준 0.01에서 부(-)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 따라서 가설은 채택되었다.

<표 1> 다중회귀분석결과

가 설	β	t	유의 확률	검증 결과
1-1 컴퓨터 자기효능 → 사용자 저항(-)	-0.151	-2.094	.038**	채택
1-2 인터넷 자기효능 → 사용자 저항(-)	-0.237	-2.958	.004***	채택
1-3 변화에 대한 태도 → 사용자 저항(-)	.042	.636	.526	기각
1-4 혁신성향 → 사용자 저항(-)	-.008	-.127	.899	기각
2-1 상대적 이점 → 사용자 저항(-)	-.074	-.999	.319	기각
2-2 적합성 → 사용자 저항(-)	-.211	-2.853	.005***	채택
2-3 복잡성 → 사용자 저항(-)	-.253	-3.679	.000***	채택
2-4 위험성 → 사용자 저항(-)	-.218	-3.100	.002***	채택
3-1 지각된 유형성 → 사용자 저항(-)	-.048	-.688	.493	기각
3-2 지각된 신뢰성 → 사용자 저항(-)	-.181	-2.211	.029**	채택
3-3 지각된 반응성 → 사용자 저항(-)	-.242	-3.234	.001***	채택
3-4 지각된 확신성 → 사용자 저항(-)	-.076	-1.003	.317	기각
3-5 지각된 공감성 → 사용자 저항(-)	-.158	-2.130	.035**	채택

*** : $p < 0.01$, ** : $p < 0.05$, $R^2 = .455$ $F = 15.963$

한편, 인터넷뱅킹이 오프라인 뱅킹업무에 대해 가지는 상대적인 이점은 유의미한 관련성을 나타내지 못하여 가설은 기각되었다.

인터넷뱅킹 시스템이 제공하는 서비스 품질의 5개 요인 중 지각된 신뢰성, 반응성, 공감성은 유의미한 사용자 저항에 부(-)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 따라서 가설은 채택되었다. 지각된 유형성과 확신성은 유의미한 관련성

을 보여주지 못하였으며, 가설은 기각되었다.

6. 결 론

인터넷이 빠른 속도로 확산되면서 인터넷뱅킹의 이용률도 급격히 증가 하고 있는 추세이지만, 많은 고객들이 아직 그 필요성을 인지 못하거나, 개인 신용 정보의 누출과 관련된 보안성의 이유로 이용을 꺼려하고 있다. 또한, 은행업무는 거래의 보안성이 확보되지 않을 경우 인터넷뱅킹이용의 증가는 한계에 부딪힐 수도 있다.

금융산업에 있어서 하나의 새로운 패러다임으로 다가오고 있는 인터넷뱅킹에 대한 전략적 활용은 또 다른 은행의 수익구조로 떠오르고 있는 상황이며 많은 은행들이 효율적인 인터넷뱅킹시스템 구축에 상당한 투자를 하고 있는 실정이다.

기존의 연구 및 실제 사례에서 지적되었듯이 고객은 외면적으로 인터넷뱅킹에 대해 사용 및 지지의 입장을 보이면서도 또 다른 한편으로 저항을 하기도 한다. 인터넷이 상당히 보급된 현재에도 은행 업무를 온라인으로 처리할 수 있는 인터넷뱅킹의 사용자 저항을 다룬 연구들의 극소수에 불과하다는 것은 아직까지는 인터넷뱅킹이라는 새로운 정보기술에 대한 도입에의 저항 연구가 미비하기 때문이라 볼 수 있다.

이에 본 연구는 인터넷 뱅킹에 대한 사용자의 저항 개념을 정리하고 인터넷뱅킹 사용에 미치는 저항요인들을 규명하고자 하였다. 저항의 개념은 기존 연구들에서 나타난 심리적 측면과 행위적 측면을 포괄하게 되며 사용자의 다양한 태도의 행위가 저항에 포함될 수 있다. 사용자 저항에 대한 이러한 관점에 입각하여 사용자의 개인적 특성, 인터넷뱅킹의 특성 및 인터넷뱅킹 제공자에 의한 서비스 품질 특성이 인터넷뱅킹 사용자의 저항에 영향을 미친다는 모형을 설정하고 각각 3개의 가설과 하위가설을 설정하였다.

본 연구의 실증분석에서는 배부한 200부의 설문지중 168부를 회수하여, 이 중 불성실한 응답으로 여겨지는 적합하지 않은 설문지 6부를 제외한 162부의 설문지를 분석대상으로 사용하였다.

요인분석과 신뢰성 검증 등의 절차를 통해 정화 작업을 하였으며, 연구가설은 SPSSWIN 12.0을 사용하여 다중회귀분석을 실시하였다.

연구결과 및 시사점은 다음과 같이 요약할 수 있다. 첫째, Ram의 저항모델을 바탕으로 사용자의 개인적 속성을 나타내는 정보기술관련 연구에서 사용한 컴퓨터에 대한 자기효능, 인터넷뱅킹에 대한 자기효능, 변화에 대한 태도, 그리고 혁신 특성 중에 자기효능 관련 2개 변수만이 사용자 저항에 부(-)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 변화에 대한 태도와 혁신성향은 유의미한 관련성이 없는 것으로 나타났다. 이는 비록 위험을 감수하는 혁신성향과 긍정적인 사고를 갖고 있지 않다 하더라도 컴퓨터와 인터넷에 대한 자신감이 있으면 사용자 저항을 감소시킬 수 있음을 시사하고 있다. 또한 은행에서는 잠재적 인터넷뱅킹 사용자들을 대상으로 오프라인에서의 컴퓨터 교육도 실시할 필요가 있다.

둘째, 인터넷뱅킹의 지각된 특성요인에서 상대적 적합성과 반응성을 낮게 인지할수록, 복잡성과 위험성을 높게 인지할수록 사용자의 저항이 높아진다는 결과가 나타났다. 따라서 사용자 인증제도와 같은 보안성에 대한 부분을 보완함과 동시에 그 절차가 복잡하지 않도록 제공되어야 함을 나타내어 주고 있다. 또한 고객의 요구사항이나 불만 사항에 즉각적인 서비스를 제공함으로써 사용자의 저항을 줄일 수 있을 것이다.

마지막으로 Ram의 저항모델에서 전달유형부분에서 기존의 정보기술관련 연구에서 사용한 SERVQUAL과 저항과의 관계에서는 신뢰성과 공감감이 주요 저항유발 변수로 파악되었다. 이는 인터넷뱅킹을 안심하고 사용할 수 있도록 사용자의 정보보호 및 보안 시스템을 확고히 구축해야 함은 물론 고객에 대한 정확한 자료, 신속한 업데이트의 필요성을 제시하고 있다.

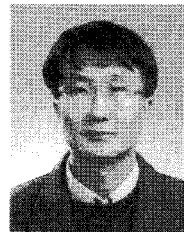
본 연구는 인터넷뱅킹의 수용과 확산의 전제조건으로 사용자 저항에 영향을 미치는 주요 변수들이 무엇인가를 파악하였다는 점에서 그 연구의 의의를 찾을 수 있다. 그러나 본 연구에서는 조사대상자를 부산지역 인터넷뱅킹 사용자를 대상으로 한 지역적 한계성으로 인해 일반화의 어려움이 있을 수 있다. 향후에는 서울 등 대도시와 농

어촌 지역을 대상으로 한 비교 연구가 필요할 것이다. 또한 모바일 뱅킹의 출현으로 오프라인뱅킹, 인터넷뱅킹, 모바일뱅킹을 비교분석하는 연구가 수행되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 이견창, 정남호, 이종신, “국내 인터넷 뱅킹 사용자의 이용의도에 영향을 미치는 요인간 관계에 관한 실증연구,” 경영정보학연구, 제12권 제3호, pp.192-212, 2002.
- [2] 이상철, 구자철, 서영호, “모바일뱅킹 사용의도에 신뢰가 미치는 영향: 우리은행 인터넷뱅킹 사용자와의 비교를 중심으로,” 품질경영학회지, 제33권 제3호, pp.59-70, 2005.
- [3] 전병호, 윤종훈, 송인암, 김병곤, “인터넷뱅킹 사이트의 서비스품질과 인터넷 이용자 개인특성이 고객충성도에 미치는 영향,” 정보시스템연구, 제14권 제1호, pp.197-226, 2005.
- [4] 유일, 소순후, “인터넷뱅킹시스템 이용의 영향요인에 관한 실증연구,” 산업경제연구, 제17권 제6호, pp.2383-2404, 2004
- [5] 오상현, 김상현, “인터넷뱅킹 이용요인간 구조적관계: 기술수용모델(TAM)의 확장을 중심으로,” 마케팅연구, 제21권 제1호, pp.1-27, 2006.
- [6] 오환중, 이국용, 윤영선, 이국용, “온라인 신뢰와 구매의도에 미치는 영향요인에 관한 연구,”
- [7] 박규영, “서비스품질 결정요인과 구매행동에 관한 연구-인터넷뱅킹을 중심으로,” 통상정보연구, 제5권 제2호, pp.71-87, 2003.
- [8] 이국용, 선종학, 강성수, “온라인 전자뱅킹 서비스 이용의 있어 지각위험과 태도의 매개적 역할에 관한 연구,” 산업경제연구, 제18권 제2호, pp.825-852, 2005.
- [9] 김경규, 이정우, 김혜선, “인터넷 뱅킹 채택행위에 있어서 신뢰와 위험의 영향,” 경영학연구, 제32권 제6호, pp.1771-1797, 2003
- [10] 염창선, 홍재범, “인터넷뱅킹의 고객만족에 영향을 미치는 요인에 대한 실증적 연구,” *IE Interfaces*, Vol. 17, No.3, pp.305-313, 2004.
- [11] Zmud, R W., "An Empirical Investigation of

- the Dimensionality of Concept of Information," *Decision Science*, Vol.9, No.2, pp.187-195, 1978.
- [12] Judson, A.S., *A Manager's Guide to Making Change*, John Wiley & Sons, New York, 1966.
- [13] Ettlie, J. E. & R. D. O'keefe, "Innovative Attitudes, Values, and Intentions in Organizations," *Journal of Management Studies*, Vol.19, No.2, pp.163-182, 1982.
- [14] Dearing, J., & G. Meyer, "*An exploration tool for predicting adoption decisions*," *Science Communications*, Vol.16, No.1, pp.43-57, 1994.
- [15] Sheth J. N., & S. Ram, *Bringing Innovation to Market*, John Wiley & Sons, Inc., 1987.
- [16] Ram, S., "A Model of Innovation Resistance," *Advances in Consumer Research*, Vol. 14, pp.208-212, 1987.
- [17] 김정욱, 주형진, "사용자 특성이 인터넷 쇼핑물 이용에 미치는 영향에 관한 실증적 연구," *한국경영과학회지*, 제27권 제4호, pp.140-165, 2002
- [18] Rogers, E.M., *Diffusion of Innovations*, 4th ed., New York, The Free Press, 1995.
- [19] Tornatzky, L. and Klein, K., "Innovation Characteristics and Innovation Adoption Implementation: A Meta-Analysis of Findings," *IEEE Transaction on Engineering Management*, Vol. 29, No. 1, pp.28-45. 1982.
- [20] Davis, F.D., "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, pp.319-339, 1989.
- [21] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp.12-40, 1988.
- [22] Cronin J.J. and S.A. Taylor, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, Vol. 56 July, pp.55-68. 1994.
- [23] Zmud, R., "Diffusion of Modern Software Practices: Influence of Generalization and Formalization," *Management Science*, Vol. 28, No. 12, pp.1421-1431, 1982.
- [24] Bandura, A., *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1986.
- [25] Compeau, D. R. & C. A. Higgins, "Computer Self-efficacy : Development of a Measure and Initial Test," *MIS Quarterly*, Vol.19(June), pp189-211, 1995.
- [26] 한호중, "정보시스템에 대한 사용자 저항 연구," 박사학위논문, 전북대학교 대학원, 1998.
- [27] Hair, Joseph F. Jr., Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham, and Berine J. Grablovsky, *Multivariate Data Analysis with Readings*, Fourth Edition, Prentice Hall, 1995.



박 병 권 (Byung-Kwon Park)

- 정회원
- 1984년 2월 : 한국외국어대학교 이란어과 (문학사)
- 1987년 8월 : Nebraska 대학교 경영학과 (경영학석사)
- 1995년 5월 : Nebraska 대학교 경영학과 (경영학박사)
- 2007년 현재 : 동명대학교 경영대학 유통경영학과 부교수
- 관심분야 : SCM, 로지스틱스, 서비스경영

<부록 1> 요인분석과 신뢰성분석 결과

1) 개인 특성요인

나는 컴퓨터(인터넷)를~/ 나는 ~	컴퓨터 자기효능감	인터넷뱅킹 자기효능감	혁신성향	변화에 대한 태도	Cronbach'a
다른 사람보다 더 잘할 수 있다. 새로운 내용도 쉽게 배울 수 있다. 사용에 자신이 있다. 잘 이해할 수 있다.	.881 .862 .852 .824	.130 .234 .268 .291	.101 .156 .071 .039	.054 .141 .134 .221	0.926
인터넷뱅킹을 이용한 금융서비스 이용에 대해 자신이 있다. 인터넷뱅킹을 이용한 금융서비스 이용에 대해 잘 알고 있다. 인터넷뱅킹으로 업무를 효과적으로 볼수 있다고 확신한다. 온라인 도움말로 인터넷뱅킹을 사용할 수 있다고 확신한다.	.163 .217 .210 .356	.867 .838 .768 .496	.064 .081 .077 .140	.129 .096 .012 .039	0.806
나는 판단이 서면 위험한 쪽이라도 선택하는 경향이 있다. 좋은 결과를 가져올 가능성이 있으면 다소의 위험은 감수한다 다른 사람에 비해 다소 위험한 쪽을 선택하는 경향이 있다..	.067 .107 .095	.115 .083 .062	.888 .877 .707	.179 .126 .324	0.836
새롭고 유행에 민감한 것들을 추구하길 좋아한다. 흔하지 않은(특이한) 물건을 잘 사는 편이다. 무엇이든지 새로운 방법으로 하기를 좋아한다. 기존과 다른 특별한 기능변화에 대한 학습에 최선을 다한다.	.199 .043 .093 .230	.011 .072 .086 .231	.058 .208 .275 .439	.834 .793 .755 .533	0.801
eigen value	3.297	2.622	2.450	2.449	
분산설명력(%)	21.979	17.477	16.335	16.326	
누적분산설명력(%)	21.979	30.456	55.791	72.118	

2) 인터넷뱅킹 특성요인

인터넷뱅킹은~/ 인터넷뱅킹 은행업무는~	복잡성*	위험성*	상대적 이점	적합성	Cronbach'a
배우기 어렵다 이해하기 어렵다 사용하기 어렵다 쉽게 숙달할 수 없다.	.898 .882 .877 .831	.024 .088 .042 .076	.111 .084 .113 .157	.133 .129 .134 .193	.919
위험하다고 생각한다. 이용하는 과정에서 불안함을 느낀다. 개인정보누출이 있을 것이다. 손해가 발생할 위험이 있다. 나에게 금전적 손실을 줄 것이다.	-.038 .067 -.029 .054 .200	.860 .850 .802 .794 .658	-.067 -.074 -.063 .122 .166	.091 .057 .167 -.002 -.104	.856
보다 신속하게 할 수 있다. 더 효과적으로 할 수 있다. 보다 편리하게 할 수 있다. 수행하는데 매우 유용하다.	.059 .043 .244 .179	.025 .065 -.072 .038	.868 .853 .752 .743	.134 .221 .218 .326	.869
나의 재산관리 방식에 적합하다 기존에 해왔던 은행업무를 많은 변화없이 할 수 있다. 나의 은행업무처리 스타일에 적합하다. 내가 좋아하는 은행업무처리방법과 일치한다.	-.012 .140 .349 .365	.131 -.036 .078 .079	.229 .160 .307 .279	.803 .749 .736 .712	.843
eigen value	5.687	3.107	2.217	1.261	
분산설명력(%)	33.451	18.279	13.044	7.416	
누적분산설명력(%)	33.451	51.730	64.774	72.190	

* 역코딩(reverse coding)하여 분석하였음

인터넷뱅킹은~ / 인터넷뱅킹 시스템은~	확신성	유형성	공감성	반응성	신뢰성	Cronbach'a
고객의 이용 기록을 잘 보관하고 있다. 적절하게 업데이트가 이루어지고 있다. 고객에 대한 정확한 자료를 가지고 있다. 고객이 원하는 서비스를 정확히 수행한다.	.856 .769 .763 .702	.066 .340 .017 .292	.181 .071 .230 .185	.093 .076 .201 .205	.083 .087 .124 .235	.870
제공하는 정보가 풍부하다. 사용하는 용어가 적절하다. 화면 디자인이 우수하다. 정보탐색이 용이하다. 속도가 빠르다.	.203 -0.003 -0.007 .268 .172	.761 .739 .687 .677 .625	.209 .013 .129 .139 .191	-.034 .101 .168 .110 .125	-.086 .107 .081 .073 .132	.789
사용자에게 문제가 생겼을 때 해결하는데 관심을 보인다. 이용 중 의문이 생기면 도움받기능을 통해 해결할 수 있다. 고객의 요구를 이해하고 시스템에 반영한다. 사용자에게 맞는 맞춤형 서비스 기능을 제공해준다.	.0716 .0792 .2834 .3840	.1541 .1140 .2776 .2547	.784 .773 .704 .582	.2345 .2537 .1759 -.0216	.1126 .1108 .1240 .1708	.819
고객의 요구나 불만에 신속하게 조치한다. 이메일 또는 전화를 통한 회신이 신속하게 이루어진다. 고객에게 즉각적인 서비스를 제공해준다. 거래완료(이체/송금/대출 등) 후 즉시 확인할 수 있다.	.031 .134 .295 .445	.153 .135 .234 .047	.290 .223 .342 -1.194	.778 .738 .701 .529	.098 .103 .104 .075	.772
비밀번호, 이체번호의 노출이 불안하지 않다. 정보보호 및 보안이 잘 되어 있다. 안심하고 이용할 수 있다. 사용도중 시스템이 다운되지 않는다(시스템이 안정적이다).	.104 .222 .057 .389	-0.005 .216 .099 .001	.121 .078 .133 .120	-.058 .173 .169 .357	.840 .794 .772 .402	.751
eigen value	7.245	1.971	1.673	1.561	1.222	
분산설명력(%)	34.502	9.387	7.965	7.434	5.821	
누적분산설명력(%)	34.502	43.889	51.854	59.288	65.109	