

2020 한국리서치 16차 정기조사(7월 5주)

# 키오스크 이용행태 [결과표]

2020. 8.

HankookResearch

# 조사 개요

구 분	내 용
모 집 단	· 전국의 만 18세 이상 남녀
표집틀	· 한국리서치 마스터샘플(2020년 7월 기준 전국 54만여 명)
표집방법	· 지역별, 성별, 연령별 기준 비례할당추출
표본크기	· 1,000명
표본오차	· 무작위추출을 전제할 경우, 95% 신뢰수준에서 최대허용 표집오차는 $\pm 3.1\%p$
조사방법	· 웹조사(휴대전화 문자와 이메일을 통해 url 발송)
가중치 부여방식	· 지역별, 성별, 연령별 가중치 부여(림가중) (2019년 12월 행정자치부 발표 주민등록 인구 기준)
응답(협조)율	· 조사요청 6,790명, 조사참여 1,287명, 조사완료 1,000명 (요청대비 14.7%, 참여대비 77.7%)
조사일시	· 2020년 7월 31일 ~ 8월 3일
조사기관	(주)한국리서치(대표이사 노익상)

# 목 차

응답자 분포표 1

[표 d1] 키오스크 이용행태: 키오스크 인지 여부 2

[표 d2] 키오스크 이용행태: 키오스크 이용 여부 3

[표 d3] 키오스크 이용행태: 키오스크 이용 편리성 4

[표 d4] 키오스크 이용행태: 유인·무인 방식 중 선호하는 주문 형태 5

[표 d5] 키오스크 이용행태: 키오스크 주문 시 불편한 점 (복수 응답) 6

응답자 분포표

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	100
<b>성별</b>		
남자	(494)	49
여자	(506)	51
<b>연령</b>		
18-29세	(183)	18
30-39세	(160)	16
40-49세	(192)	19
50-59세	(197)	20
60세이상	(268)	27
<b>거주지역</b>		
서울	(192)	19
인천/경기	(308)	31
대전/세종/충청	(107)	11
광주/전라	(100)	10
대구/경북	(100)	10
부산/울산/경남	(152)	15
강원/제주	(41)	4
<b>학력</b>		
고졸이하	(539)	54
대재이상	(461)	46
<b>직업</b>		
농/임/어업	(15)	1
자영업	(80)	8
판매/영업/서비스	(85)	9
생산/기능/노무	(95)	9
사무/관리/전문	(231)	23
주부	(170)	17
학생	(64)	6
무직/퇴직/기타	(261)	26
<b>직장지위</b>		
정규직근로자	(334)	33
비정규직근로자	(151)	15
고용원있는자영업	(49)	5
고용원없는자영업	(88)	9
무급가족종사자	(12)	1
비경제활동	(365)	37
<b>월평균 가구소득</b>		
200만원미만	(167)	17
200-300만원	(159)	16
300-400만원	(170)	17
400-500만원	(111)	11
500-600만원	(108)	11
600-700만원	(97)	10
700만원이상	(189)	19
<b>이념성향(11점)</b>		
진보(0-4)	(285)	28
중도(5)	(422)	42
보수(6-10)	(256)	26
모름	(37)	4
<b>키오스크 이용 경험</b>		
있음	(798)	80
없음	(202)	20

[표 d1] 키오스크 이용행태: 키오스크 인지 여부  
[D0] 귀하께서는 키오스크가 무엇인지 알고 있습니까?

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	들어본 적이 있고, 무엇인지 잘 알고 있다	들어본 적은 있으나, 무엇인지는 잘 모른다	처음 들어본 말이다	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	38	30	32	100
성별					
남자	(494)	38	29	33	100
여자	(506)	38	31	31	100
연령					
18-29세	(183)	59	17	24	100
30-39세	(160)	52	28	20	100
40-49세	(192)	36	31	33	100
50-59세	(197)	31	33	36	100
60세이상	(268)	22	37	40	100
거주지역					
서울	(192)	49	25	26	100
인천/경기	(308)	43	32	25	100
대전/세종/충청	(107)	31	33	36	100
광주/전라	(100)	25	38	37	100
대구/경북	(100)	38	28	35	100
부산/울산/경남	(152)	30	28	42	100
강원/제주	(41)	32	24	44	100
학력					
고졸이하	(539)	27	33	40	100
대재이상	(461)	51	27	22	100
직업					
농/임/어업	(15)	13	48	39	100
자영업	(80)	26	26	48	100
판매/영업/서비스	(85)	33	41	26	100
생산/기능/노무	(95)	30	37	33	100
사무/관리/전문	(231)	55	25	20	100
주부	(170)	28	39	33	100
학생	(64)	62	17	21	100
무직/퇴직/기타	(261)	33	26	42	100
직장지위					
정규직근로자	(334)	46	28	27	100
비정규직근로자	(151)	40	31	29	100
고용원있는자영업	(49)	39	30	30	100
고용원없는자영업	(88)	23	32	45	100
무급가족종사자	(12)	15	54	31	100
비경제활동	(365)	34	30	35	100
월평균 가구소득					
200만원미만	(167)	29	22	49	100
200-300만원	(159)	30	34	36	100
300-400만원	(170)	32	34	34	100
400-500만원	(111)	35	33	32	100
500-600만원	(108)	49	24	27	100
600-700만원	(97)	43	33	24	100
700만원이상	(189)	51	30	19	100
이념성향(11점)					
진보(0-4)	(285)	48	29	23	100
중도(5)	(422)	33	31	36	100
보수(6-10)	(256)	38	30	33	100
모름	(37)	28	23	49	100
키오스크 이용 경험					
있음	(798)	46	29	25	100
없음	(202)	8	34	58	100

[표 d2] 키오스크 이용행태: 키오스크 이용 여부

[D1] 귀하께서는 키오스크(무인화 주문기)를 직접 이용 해 보거나 본 적이 있으십니까?

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	이용 해 보았다	본 적은 있으나 이용 한 적 없다	처음 본다	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	80	12	8	100
성별					
남자	(494)	78	13	9	100
여자	(506)	81	12	7	100
연령					
18-29세	(183)	94	3	3	100
30-39세	(160)	91	5	4	100
40-49세	(192)	86	7	7	100
50-59세	(197)	75	18	7	100
60세이상	(268)	63	23	14	100
거주지역					
서울	(192)	85	11	4	100
인천/경기	(308)	86	11	3	100
대전/세종/충청	(107)	75	13	12	100
광주/전라	(100)	73	15	12	100
대구/경북	(100)	71	16	13	100
부산/울산/경남	(152)	76	14	11	100
강원/제주	(41)	74	13	13	100
학력					
고졸이하	(539)	75	15	10	100
대재이상	(461)	86	9	5	100
직업					
농/임/어업	(15)	68	7	25	100
자영업	(80)	82	11	7	100
판매/영업/서비스	(85)	79	14	7	100
생산/기능/노무	(95)	79	11	10	100
사무/관리/전문	(231)	87	7	6	100
주부	(170)	71	23	7	100
학생	(64)	94	4	2	100
무직/퇴직/기타	(261)	77	13	10	100
직장지위					
정규직근로자	(334)	83	11	7	100
비정규직근로자	(151)	84	8	7	100
고용원있는자영업	(49)	87	8	6	100
고용원없는자영업	(88)	80	12	8	100
무급가족종사자	(12)	69	8	23	100
비경제활동	(365)	75	17	9	100
월평균 가구소득					
200만원미만	(167)	66	20	14	100
200-300만원	(159)	76	12	12	100
300-400만원	(170)	82	10	8	100
400-500만원	(111)	79	13	8	100
500-600만원	(108)	86	10	3	100
600-700만원	(97)	87	11	2	100
700만원이상	(189)	87	9	4	100
이념성향(11점)					
진보(0-4)	(285)	86	9	5	100
중도(5)	(422)	79	13	8	100
보수(6-10)	(256)	75	16	9	100
모름	(37)	75	8	17	100
키오스크 이용 경험					
있음	(798)	100	0	0	100
없음	(202)	0	61	39	100

[표 d3] 키오스크 이용행태: 키오스크 이용 편리성

[D2] 귀하께서 주문, 구매 등을 위해 키오스크(무인단말기)를 이용하셨을 때 얼마나 편리하셨습니다?

(단위 : %)

Base=전체	사례 수 (명)	① 매우 불편함	② 불편함	①+② 불편함	③ 편리함	④ 매우 편리함	③+④ 편리함	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	1	21	22	61	17	78	100
<b>성별</b>								
남자	(494)	2	19	21	59	19	79	100
여자	(506)	1	22	23	62	15	77	100
<b>연령</b>								
18-29세	(183)	1	19	20	45	35	80	100
30-39세	(160)	1	19	21	63	17	79	100
40-49세	(192)	2	24	26	62	13	74	100
50-59세	(197)	1	24	25	62	13	75	100
60세 이상	(268)	1	19	20	68	12	80	100
<b>거주지역</b>								
서울	(192)	2	18	19	64	16	81	100
인천/경기	(308)	2	21	23	58	20	77	100
대전/세종/충청	(107)	1	22	23	60	17	77	100
광주/전라	(100)	1	18	19	65	16	81	100
대구/경북	(100)	1	24	25	64	12	75	100
부산/울산/경남	(152)	2	24	25	57	18	75	100
강원/제주	(41)	2	16	18	62	20	82	100
<b>학력</b>								
고졸이하	(539)	2	22	24	60	16	76	100
대재 이상	(461)	1	19	20	61	19	80	100
<b>직업</b>								
농/임/어업	(15)	0	7	7	72	21	93	100
자영업	(80)	3	20	23	54	24	77	100
판매/영업/서비스	(85)	1	18	19	65	17	81	100
생산/기능/노무	(95)	2	23	25	62	13	75	100
사무/관리/전문	(231)	1	17	17	68	15	83	100
주부	(170)	1	26	27	61	12	73	100
학생	(64)	2	16	18	42	40	82	100
무직/퇴직/기타	(261)	2	23	25	58	17	75	100
<b>직장지위</b>								
정규직근로자	(334)	1	18	20	62	18	80	100
비정규직근로자	(151)	2	23	25	61	14	75	100
고용원있는자영업	(49)	0	15	15	73	12	85	100
고용원없는자영업	(88)	2	19	22	62	17	78	100
무급가족종사자	(12)	0	0	0	77	23	100	100
비경제활동	(365)	1	24	25	56	19	75	100
<b>월평균 가구소득</b>								
200만원미만	(167)	2	16	18	62	20	82	100
200-300만원	(159)	1	25	26	58	16	74	100
300-400만원	(170)	1	23	24	58	17	76	100
400-500만원	(111)	1	23	24	62	14	76	100
500-600만원	(108)	2	19	21	63	16	79	100
600-700만원	(97)	2	24	26	54	20	74	100
700만원 이상	(189)	2	17	19	65	17	81	100
<b>이념성향(11점)</b>								
진보(0-4)	(285)	2	15	17	59	24	83	100
중도(5)	(422)	2	23	24	62	13	76	100
보수(6-10)	(256)	1	21	22	62	16	78	100
모름	(37)	0	37	37	38	25	63	100
<b>키오스크 이용 경험</b>								
있음	(798)	1	20	21	59	21	79	100
없음	(202)	3	24	27	68	5	73	100

[표 d4] 키오스크 이용행태: 유인·무인 방식 중 선호하는 주문 형태

[D3] 만약 귀하께서 주문이나 구매를 할 때 키오스크(무인단말기)를 통한 주문·구매와 점원을 통한 주문·구매 양쪽 모두가 가능하다면 어느 쪽을 더 선호 하십니까?

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	키오스크(무인단말기)를 통한 주문·구매를 선호한다	점원을 통한 주문·구매를 선호한다	계
<b>▣ 전체 ▣</b>	<b>(1,000)</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>100</b>
<b>성별</b>				
남자	(494)	53	47	100
여자	(506)	51	49	100
<b>연령</b>				
18-29세	(183)	70	30	100
30-39세	(160)	59	41	100
40-49세	(192)	53	47	100
50-59세	(197)	40	60	100
60세이상	(268)	43	57	100
<b>거주지역</b>				
서울	(192)	54	46	100
인천/경기	(308)	54	46	100
대전/세종/충청	(107)	47	53	100
광주/전라	(100)	47	53	100
대구/경북	(100)	52	48	100
부산/울산/경남	(152)	51	49	100
강원/제주	(41)	51	49	100
<b>학력</b>				
고졸이하	(539)	48	52	100
대재이상	(461)	56	44	100
<b>직업</b>				
농/임/어업	(15)	48	52	100
자영업	(80)	55	45	100
판매/영업/서비스	(85)	57	43	100
생산/기능/노무	(95)	53	47	100
사무/관리/전문	(231)	56	44	100
주부	(170)	41	59	100
학생	(64)	72	28	100
무직/퇴직/기타	(261)	47	53	100
<b>직장지위</b>				
정규직근로자	(334)	55	45	100
비정규직근로자	(151)	54	46	100
고용원있는자영업	(49)	58	42	100
고용원없는자영업	(88)	53	47	100
무급가족종사자	(12)	46	54	100
비경제활동	(365)	47	53	100
<b>월평균 가구소득</b>				
200만원미만	(167)	54	46	100
200-300만원	(159)	48	52	100
300-400만원	(170)	53	47	100
400-500만원	(111)	44	56	100
500-600만원	(108)	55	45	100
600-700만원	(97)	59	41	100
700만원이상	(189)	51	49	100
<b>이념성향(11점)</b>				
진보(0-4)	(285)	59	41	100
중도(5)	(422)	50	50	100
보수(6-10)	(256)	49	51	100
모름	(37)	41	59	100
<b>키오스크 이용 경험</b>				
있음	(798)	56	44	100
없음	(202)	36	64	100



[표 d5] 키오스크 이용행태: 키오스크 주문 시 불편한 점 (복수 응답)  
 [D4] 키오스크(무인단말기)를 통한 주문·구매를 할 때 불편함을 느끼는 부분은 무엇입니까?

(단위 : %)

Base=전체	사레수 (명)	포인트적립, 할인 등이 힘들다	원하는 상품(메뉴· 좌석·티켓 등)을 찾기가 힘들다	현금결제 가 되지 않는다	화면을 읽기가 힘들다(작은 글씨, 영문 사용 등)	화면을 터치하는 형태의 조작이 힘들다	기타	특별히 불편한 점 없다	잘 모르겠다
▣ 전체 ▣	(1,000)	36	33	24	21	18	5	24	0
성별									
남자	(494)	32	31	23	20	17	6	27	1
여자	(506)	40	35	24	23	19	5	22	0
연령									
18-29세	(183)	30	27	36	14	13	8	27	0
30-39세	(160)	35	35	28	10	16	11	25	0
40-49세	(192)	47	35	23	12	18	6	21	1
50-59세	(197)	41	35	16	25	18	3	23	0
60세 이상	(268)	30	34	19	36	22	1	25	1
거주지역									
서울	(192)	37	37	26	20	19	3	23	0
인천/경기	(308)	42	33	24	16	17	7	23	1
대전/세종/충청	(107)	34	34	21	20	18	7	28	1
광주/전라	(100)	33	33	23	24	18	6	23	0
대구/경북	(100)	29	28	27	31	15	2	27	0
부산/울산/경남	(152)	33	33	22	24	18	5	25	1
강원/제주	(41)	33	22	20	26	27	7	27	0
학력									
고졸이하	(539)	33	31	24	24	19	4	26	1
대재이상	(461)	40	35	23	18	17	7	22	0
직업									
농/임/어업	(15)	33	34	19	19	25	7	28	0
자영업	(80)	30	37	16	22	19	4	29	3
판매/영업/서비스	(85)	40	29	30	21	20	7	23	0
생산/기능/노무	(95)	24	27	24	18	21	3	36	0
사무/관리/전문	(231)	44	35	23	16	18	7	20	0
주부	(170)	39	35	21	30	20	4	20	0
학생	(64)	33	34	32	18	11	8	25	0
무직/퇴직/기타	(261)	33	31	25	21	16	5	25	1
직장지위									
정규직근로자	(334)	42	34	23	18	18	5	24	0
비정규직근로자	(151)	34	30	29	18	18	9	23	0
고용원있는자영업	(49)	41	40	19	16	16	3	25	0
고용원없는자영업	(88)	28	33	18	20	18	6	32	2
무급가족종사자	(12)	15	15	23	46	30	0	31	0
비경제활동	(365)	34	34	25	25	18	5	23	1
월평균 가구소득									
200만원미만	(167)	29	25	25	22	16	3	30	2
200-300만원	(159)	35	38	23	26	17	4	24	1
300-400만원	(170)	30	35	25	20	22	7	24	0
400-500만원	(111)	40	31	35	21	20	8	15	0
500-600만원	(108)	42	31	21	25	19	4	25	0
600-700만원	(97)	38	35	14	23	17	2	27	0
700만원이상	(189)	43	35	22	14	15	9	23	0
이념성향(11점)									
진보(0-4)	(285)	39	35	22	16	19	6	24	0
중도(5)	(422)	35	32	26	20	18	5	25	0
보수(6-10)	(256)	37	34	21	28	18	5	22	1
모름	(37)	31	26	30	16	8	8	33	3
키오스크 이용 경험									
있음	(798)	38	33	25	16	16	6	26	0
없음	(202)	30	32	19	41	25	2	19	2