

한국리서치 주간리포트(제 92-3호)

# 여론속의 여輿론論

기획: 키오스크(KIOSK) 이용, 얼마나 편하신가요?

2020. 08. 21.

담당자 이동한 차장

전화 | 02-3014-1060  
e-mail | dhlee@hrc.co.kr



# 한국리서치 주간리포트

---

- 한국리서치가 기획하고 운영하는 자체 조사입니다.
- 격주로 시행하는 정기조사입니다.
- 특정 의제를 다각도로 조사하고 분석하는 심층 여론조사입니다.  
여론의 현상과 함께 흐름을 추적하고, 여론 속의 민심을 파악하고자 합니다.
- 정가지표-기획조사 등으로 구성합니다.
- 정가지표는 국가, 사회, 개인과 관련한 국민들의 인식 추이를 제시합니다.
- 기획조사는 한국리서치 연구원이 기획하고 분석합니다. 주제에 따라 외부 전문가와 함께 기획하고 분석 및 보도를 함으로써, 여론에 대한 심층적인 이해를 돕고자 합니다.
- 궁금하신 사항은 아래 에디터들에게 문의하여 주십시오.

## 운영책임

## 정한울 전문위원

전화 | 02-3014-1057  
e-mail | hw.jeong@hrc.co.kr

## 조사실무

## 이동한 차장

전화 | 02-3014-1060  
e-mail | dhlee@hrc.co.kr



# 1

## 키오스크 인지, 이용 여부

### '키오스크', 익숙하지 않은 단어이지만 이용 경험 있다는 응답 80%

키오스크(kiosk)는 일부 면이나 전면에 개방된 정자(pavilion)를 뜻하는 페르시아어 kushk에서 유래한 말로, 우리나라에서는 터치스크린을 활용한 무인 판매기나 주문기, 안내용 기기를 가리키는 말로 굳어져 사용되고 있다. 그런데, 이번 조사에서는 '키오스크'라는 단어에 아직 익숙하지 않은 사람들이 많다는 점이 확인되었다. '키오스크'가 무엇인지 잘 알고 있다는 응답은 38%에 그쳤고, 들어본 적은 있으나 무엇인지 잘 모른다는 응답도 30%를 차지하였다. 아예 처음 들어본 단어라는 응답도 32%를 차지하였다.

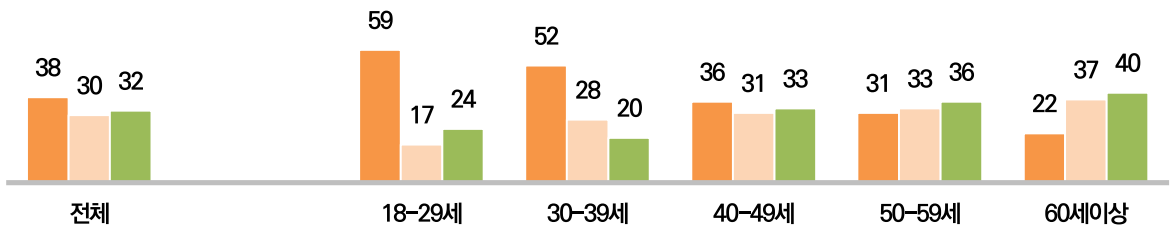
'키오스크'라는 단어는 낯설지만, 실제 이용률은 높았다. 응답자 80%가 키오스크를 직접 이용한 경험이 있다고 답했다. 이용해 본 적은 없지만 본 적이 있다는 응답 12%를 합치면, 10명 중 9명 이상이 키오스크를 실제로 본 경험이 있는 셈이다.

'키오스크' 단어 인지도와 실제 이용 경험은 연령대별로 차이가 컸다. 18-29세 응답자는 59%가 '키오스크'가 무엇인지 잘 안다고 답했고, 이용 경험도 94%로 높았다. 반면 60세 이상 응답자 중 '키오스크'가 무엇인지 잘 안다고 답한 비율은 22%에 그쳤고, 이용 경험 역시 63%로 다른 연령대에 비해 낮았다.

'키오스크' 라는 단어는 익숙하지 않지만, 실제 이용 경험은 80%  
연령대별로 단어 인지도와 실제 이용경험 차이 커

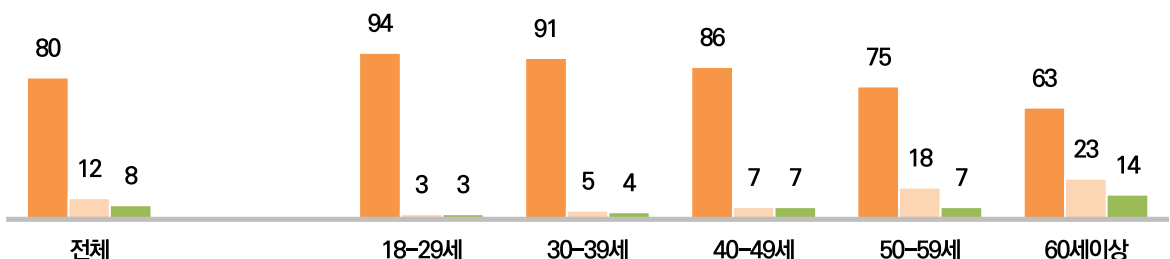
(단위 : %)

■ 들어본 적이 있고, 무엇인지 잘 알고 있다   ■ 들어본 적은 있으나, 무엇인지는 잘 모른다   ■ 처음 들어본 말이다



질문: 귀하께서는 키오스크가 무엇인지 알고 있습니까?

■ 이용 해 보았다   ■ 본 적은 있으나 이용 한적 없다   ■ 처음 본다



질문: 귀하께서는 키오스크(무인화 주문기)를 직접 이용 해 보거나 본 적이 있습니까?

표본 수 : 1,000명

조사기간 : 2020.7.31-8.3

# 2

## 비대면 주문·구매와 대면 주문·구매, 선택은?

### 키오스크를 이용해 보니 편하긴 하지만, 키오스크를 통한 주문·구매를 더 선호한다는 응답은 절반 수준

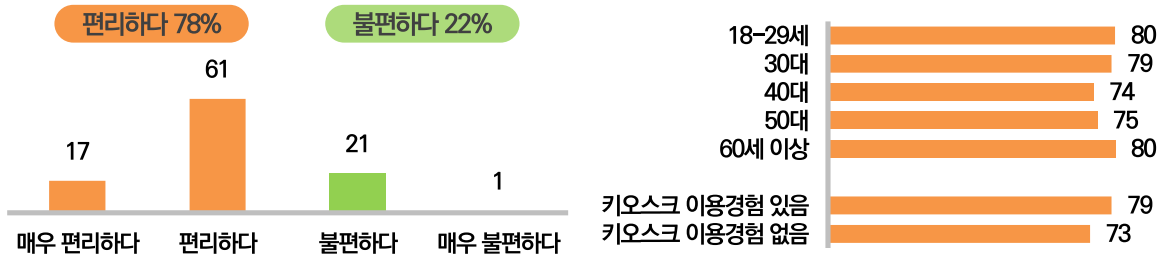
주문, 구매 등을 위해 키오스크를 이용했을 때 얼마나 편리한지(혹은 얼마나 편리할 것 같은지)를 묻는 질문에 78%가 편리하다고 답했다. 60대 이상은 80%가, 키오스크 이용 경험이 없는 사람도 73%가 편리할 것 같다고 답했다.

그러나 편리함과 별개로, 키오스크를 통한 주문이나 구매를 점원을 통한 주문·구매보다 더 선호한다는 응답은 52%에 그쳤다. 50대는 40%, 60세 이상은 43%만이 키오스크를 통한 주문·구매를 선호한다고 답했으며, 키오스크 이용경험이 있는 응답자도 10명 중 4명 이상이 점원을 통한 주문·구매를 선호한다고 답했다.

#### 키오스크를 이용하면 편리하다(혹은 편리할 것 같다) 78%

60대 이상, 키오스크 이용 경험이 없는 사람도 편리할 것 같다는 응답 70% 이상

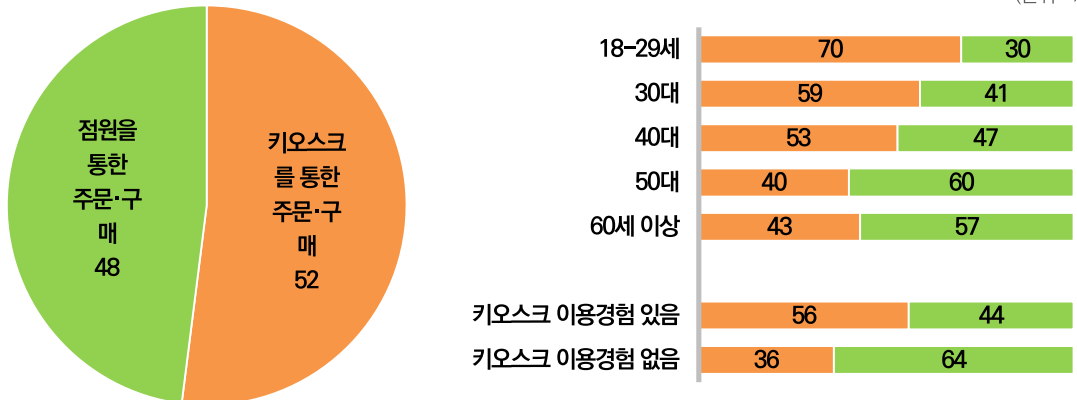
(단위 : %)



질문: 귀하께서 주문, 구매 등을 위해 키오스크(무인단말기)를 이용하셨을 때 얼마나 편리하십니까? (이용 경험이 없으신 분께서도 해당 기기를 보았을 때 사용이 얼마나 편리할 것 같은지를 생각하셔서 응답 해 주십시오)

#### 키오스크를 통한 주문·구매를 대면 주문·구매보다 더 선호한다 52%

(단위 : %)



질문: 만약 귀하께서 주문이나 구매를 할 때 키오스크(무인단말기)를 통한 주문·구매와 점원을 통한 주문·구매 양쪽 모두가 가능하다면 어느 쪽을 더 선호하십니까?

표본 수 : 1,000명

조사기간 : 2020.7.31~8.3

# 3

## 키오스크 이용 시 불편한 점

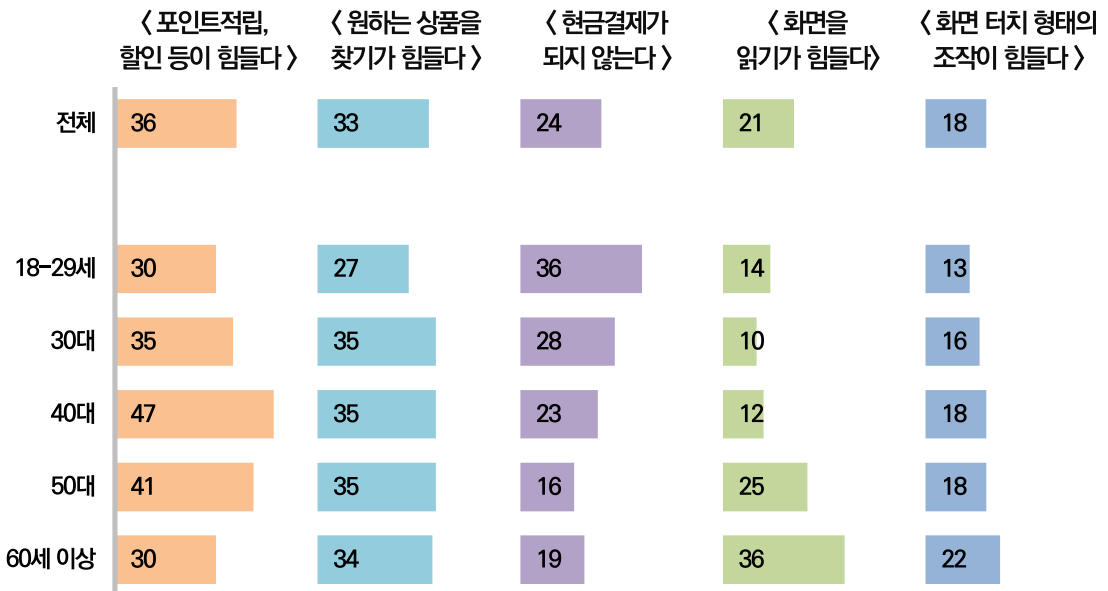
**포인트적립이나 할인이 힘들다 36%, 원하는 상품 찾기가 힘들다 33%**  
**60세 이상에서는 화면 읽기가 힘들다는 응답 36%로 가장 높아**

키오스크 이용 시 불편한 점으로는 포인트적립이나 할인 등이 힘들다는 응답이 36%로 가장 많았고, 원하는 상품(메뉴·좌석·티켓 등)을 찾기가 힘들다는 응답이 33%로 뒤를 이었다. 그 외에도 현금결제가 안 된다(24%), 작은 글씨와 영문 사용 등 화면을 읽기가 힘들다(21%)는 응답이 많았다.

연령대별로 불편함을 느끼는 점에 차이가 났는데, 현금결제가 안 되는 불편함을 꼽은 응답은 저연령대에서 높았다(20대 36%, 50대 16%). 반면 화면을 읽기가 힘들다는 점, 화면을 터치하는 형태의 조작이 힘들다는 점을 꼽은 응답은 고연령대에서 높았다(화면 읽기 힘들다 30대 10%, 60세 이상 36%, 화면 터치 조작이 힘들다 20대 13%, 60세 이상 22%).

키오스크 이용 시 포인트적립이나 할인이 어렵다는 응답이 36%로 가장 많음  
 60세 이상에서는 화면을 읽기가 힘들다는 응답이 가장 높음

(단위 : %)



※ 주요 기타의견

- 재료나 구성 변경 등 추가요청이 어렵다
- 조작이 능숙하지 못해 조바심을 느끼고 다른 사람들의 눈치가 보인다
- 주문 시간이 오래 걸리고 거쳐야 하는 단계가 많다
- 메뉴에 대한 추가설명을 듣거나 궁금한 점을 물어볼 수 없다
- 삭막한 느낌이 든다

질문: 키오스크(무인단말기)를 통한 주문·구매를 할 때 불편함을 느끼는 부분은 무엇입니까? 불편함을 느끼는 순서대로 최대 2가지를 선택해 주세요

표본 수 : 1,000명

조사기간 : 2020.7.31~8.3

## 조사개요

| 구분       | 내용  |
|----------|---|
| 모집단      | • 전국의 만18세 이상 남녀  |
| 표집틀      | • 한국리서치 마스터샘플(20년 7월 기준 약 54만명)                                     |
| 표집방법     | • 지역별, 성별, 연령별 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)<br>(2019년 12월 행정안전부 발표 주민등록 인구 기준)       |
| 응답율      | • 조사요청 6,790명, 조사참여 1,287명, 조사완료 1,000명<br>(요청대비 14.7%, 참여대비 77.7%) |
| 조사일시     | • 2020년 7월 31일 ~ 8월 3일  |
| 조사기관     | • (주)한국리서치(대표이사 노익상)  |

한국리서치 주간리포트

여론속의

# 여輿論論

40 YEARS Hankook Research

