

한국 중국 일본의 모바일폰 사용자의 행동분석을 통한 3국의 문화적 성향 비교

Cultural Differences in Behavior of Mobile Phone Users in Korea, China and Japan

윤주현

서울대학교 디자인학부

• Key words: Mobile Phone, User Behavior, Culture, Comparison

JuHyun Eune

Faculty of Design, Seoul National University

1. 서론

1.1 연구 배경 및 목적

한국의 모바일폰이 제품 경쟁력을 앞세워 중국, 미국, 유럽시장에 수출되고 있으나 모바일 기기의 해외 진출은 때로는 국외 소비자의 문화 취향 선호체계를 파악하지 못해 난관에 부딪히기도 한다. 따라서 문화와 경제수준이 다른 타국시장을 성공적으로 공략하기 위하선 타문화 이해가 필요하다. 전통적 전자제품 강국인 일본의 소비자화 신흥시장인 중국의 중산층이 선호하는 모바일폰의 기능 디자인 크기 색감은 어떤 것이며, 사용방식의 특징이 발견될까 하는 이런 의문이 풀린다면 한국기업의 동아시아 시장진출을 위한 마케팅 전략을 한 단계 성숙시킬 수 있을 것이다. 본 연구를 통해 한중일 3국 모바일폰 사용자의 사용행태를 조사분석함으로써 추후 모바일폰의 개발에 기초자료로써 3국의 문화성향을 파악해 보고자 했다.

1.2 연구 방법

문헌조사를 통해 문화척도를 개발한 후 8개의 문화척도에 따라 관련 질문을 2-4개 항목씩 작성, 척도와 상관없이 배치 후 한국 중국 일본의 모바일폰 사용자를 중심으로 온라인 서베이¹⁾를 시행했다. 조사대상은 만15-39세이며, 총 한중일 1/3씩, 2500명이다. 설문응답을 치우친 성향에 따라 수치를 환산했다. 각 문화척도 당 몇 개의 복수질문 시 점수를 평균을 내어 문화척도의 특성이 나타나는지 각국의 순서를 매겼다. 또한 그 수치의 대소에 따라 각국 별 문화적 성향을 기술하였다.

2. 문화 척도

[표 1] 문화 척도 Cultural Variable²⁾

척도 Index	개념 Concept	변수 Variable
1.과업수행도 (Way of Task Handling)	사용에 관한 설명이나 지시 사항을 모바일폰에 기억시켜 활용하는지 여부	순차적(Sequential) vs 동시진행(Synchronous)
2.시간에 대한 관념(Temporal Perception)	오늘에 만족하는지, 미래의 변화를 기대하는 정도의 차이	과거지향(Past) vs 미래지향(Future Oriented)
3.상황 순응도 (Conception of Nature)	발생한 일을 받아들이는 자세, 상황극복형인지, 순응형인지 구분 가능함.	상황극복형(Control) vs 순응형(Subjugate)
4.규칙준수 (Adhere to rule)	늘 보편적인 기준을 따르느냐, 상황에 따라 융통성있게 행동하는가에 대한 척도	보편주의(Universalism) vs 개별주의(Particularism)
5.인간관계(Relation ship with Human)	개인의 판단, 또는 집단의견을 중심 중 어떻게 관계를 맺는가	개인주의(Individualism)vs. 집단주의(Collectivism)
6.인간의 행동본질(Nature of Human Activity)	조직에서사람을 배경 또는 개인의 성취도 중 어느것으로 상대를 평가하느냐의 선택	연고주의(Ascription) vs. 성취주의(Achievement)
7.메시지 정황 (Message Contexting)	본인을 중심으로 판단하는지 주위에 처해진 상황을 고려해 판단하는가 하는 여부	특정적(Specific) vs 다중적(Diffuse)
8.감정표현(Expression of Emotion)	감정의 제어와 표현에 대한 차이	감정적(Affective) vs. 중립적(Neutral)

1) 서울대학교 한국디자인산업연구센터와 메트릭스 공동 설문조사 시행
2) Hofstede, Trompenaars, Kun-pyo Lee의 문화척도에 근거하여 작성됨.

3. 문화척도에 근거한 설문분석

3.1. 순차적(Sequential)vs동시진행(Synchronous) 한일중순

1. 단축키 기반의 빠른 이동VS 메뉴중심의 체계적 접근
 2. 주머니에 넣고 다니면서 필요 시 걸으면서 통화한다.
 3. 할일이 없을 때는 아는 사람과 통화하거나 문자 메시지를 남긴다.
- 韓:모바일폰을 손에 들거나 주머니에 넣고 다니며, 걸으면서 통화하길 즐긴다. 통화, 운전, 책읽기 등을 함께 하는 동시작업수행은 한국 사용자에게서 가장 많이 발견됐다.
-日:메뉴 체계 위주의 찾아가기를 좋아하며, 여유로운 시간이라도 사적 메시지는 삼간다. 휴대폰은 대체로 가방에 넣어 다닌다.
-中:단축키를 선호하고 잡담 및 인터넷 등 모바일폰 사용이 여유시간에 많았다.

3.2. 과거지향(Past) vs 미래지향(Future oriented)한중일순

- 1.현재 사용하는 모바일폰기능외에 새로운 기능이 필요하다고 느낀다.
 - 2.사소한 첨단 디자인이 좋다
- 韓:신 기능에 관해 욕구가 많고 사소한 첨단 디자인선호가 높다. 기능에 관해서는 중국과 디자인에 관해서는 일본과 비슷하다. 가장 미래지향적.
-中:모바일 기능에 대한 신기능을 많이 추구한다. 사소한 첨단 디자인보다는 둥근 디자인을 좋아하는 성향이 있다.
-日:현재 소유한 모바일폰에 만족. 신기능 요구가 적으며, 사소한 첨단 디자인을 좋아한다.

3.3.상황극복형(Control) vs 순응형(Subjugate) 일중한순

- 1.모바일폰이 고장 나면 그 원인을 찾기 보다는 A/S를 맡기는 편이다.
 - 2.상대방이 전화를 받을 때까지 끝까지 전화를 들고 기다리는 편이다.
- 日: 모바일폰 고장시 스스로 고치려고 하는 성향이 강하다. 통화연결이 안될 때는 계속 시도한다. 도전의식과 끈기가 강하다.
-中: 고장시 A/S를 맡기는 편이다. 통화연결이 안될 때는 계속 시도한다.
-韓: 모바일폰이 고장시 해결점을 혼자 찾기 보다는 A/S 센터에 맡기는 비율이 가장 높았다. 통화연결이 안될 때 계속 시도 하는 성향이 3국 가장 높았다. 문제 해결 능력은 적으나 끈기는 있다.

3.4.보편주의(Universalism)vs개별주의(Particularism)일한중순

- 1.약속시간은 상대방과 휴대폰을 연락을 해가면 유동적으로 정하는 게 좋다.
 - 2.휴대폰의 통화기능과 메시지 기능 외에 다른 기능을 거의 사용해 본적이 없다.
 - 3.아침에 모닝콜을 설정 해두면 그 시간에 일어난다.
- 日: 정해진 약속시간을 중간에 바꾸는 것을 상대적으로 꺼린다. 모바일폰 사용 시 핵심 기능에 충실하게 사용한다.
-韓: 중국과 일본의 중간 성향. 알람기능을 세팅하면 그 시간을 가장 잘 지켰다. 모바일폰의 부가기능도 비교적 많이 아는

편이다.

-中: 약속시간 설정 및 변경을 상황에 따라 유동적으로 한다. 노킹콜 설정 후 그 시간에 일어나지 않은 경우도 많다. 융통성이 큰 것으로 간주 할 수 있다.

3.5.개인주의(Individualism)vs집단주의(Collectivism)중일한 순

1.공공장소나 여러 사람들이 함께 있는 장소에서는 휴대폰의 벨소리를 진동으로 바꿔놓는다.

2.방해받기 싫거나 전화 받는 것이 귀찮을 때는 휴대폰을 그냥 꺼놓는다.

3.독특해서 튀어 보이는 디자인보다는 무난해서 질리지 않는 디자인이 좋다.

-中:공공장소의 예절에 많은 관심이 높지 않고, 대체로 전원을 꺼놓는 일이 없었으며, 독특한 디자인을 좋아해 개성적인 기호를 드러냈다.

-日:공공장소의 사용예절을 잘 알고 있고, 방해받기 싫을 때는 전화를 자주 꺼놓았고, 필요할 때만 전화를 거는 개인주의적 성향이 많았다. 무난한 디자인과 튀는 디자인을 골고루 선호.

-韓:통화수용의 질문에 공공장소에서 작은 소리로 통화한다는 질문에 가장 높은 답이 나왔다. 현재 예절수준에 비춰볼 때 <의식은 있으나 행동은 아직>인 것으로 해석가능하다. 전화전원은 가끔씩 끄지 않았다. 독특한 디자인보다 무난한 디자인을 선호해 가장 collectivism이 컸다.

3.6.연고주의(Ascription)vs.성취주의(Achievement)한중일한 순

1.고장만 나지 않는다면, 유행에 상관없이 지금 있는 휴대폰을 계속 쓸 생각이다.

2. 기능이 다양하고 우수하다면 크기가 크더라도 상관없다

-日:유행에 따라 모바일폰 교체율이 가장 높았고, 기능의 다양함이나 우수성과 상관없이 작은 크기에도 관심이 많다.

-中:모바일폰을 유행에 따라서 새로 구매할 의사가 비교적 높았고 비교적 크기에 상관없이 기능이 좋으면 선택하는 편이다.

-韓:고장만 나지 않으면 모바일폰을 계속 사용한다는 사람이 가장 많았고, 모바일폰이 기능이 많아도 크기가 크면 싫다고 했다. 브랜드 지향 하드웨어의 교체 주기가 가장 짧을 것이라고 예견과 달리 의외로 모바일폰 교체율이 낮았다.

3.7.특정적(Specific) vs 다중적(Diffuse) 중한일한 순

1. 집에서는 휴대폰대신 통화요금에 썩 유선전화를 주로 사용한다.

2. 휴대폰의 기능마다 암호를 설정해 놓고 다른 사람이 사용하지 못하게 한다.

3. 모바일폰 구매 시 여러 혜택에 관심이 많다.

4. 아이콘 위주의 화면이 텍스트 위주의 화면보다 좋다.

-中: 종종 집에서도 모바일폰을 쓴다. 암호설정 후 모바일폰을 사용하길 좋아하며, 모바일폰 구매 시 이벤트에는 별 관심이 없다. 아이콘 중심 화면을 좋아한다.

-韓: 프라이버시를 위해 집에서도 비싼 모바일폰 사용 빈도가 높다. 핸드폰에 암호 설정을 안 하는 편. 이벤트 및 할인혜택에 관심이 아주 높다. 아이콘이 많은 화면을 선호한다.

-日:가정에서는 실속 있게 유선전화를 쓴다. 암호설정에 가장 부정적이다. 판촉 이벤트에 웬만큼 관심 보였다. 아이콘 위주의 화면 선호가 가장 낮다.

3.8.감정적(Affective) vs 중립적(Neutral) : 중한일한 순

1.모바일폰으로는 답답한 자제하고, 용건위주로 통화하는 편이다.

2.스티커, 액세서리로 휴대폰을 장식하는 것을 좋아한다.

3.다이내믹한 화면이 정적인 화면 보다 좋다.

-中:모바일폰으로 안부 전화나 사적인 통화의 비중이 높다. 모

바일폰 추가 장식을 좋아하고, 장식이 많은 디자인 선호가 3국 중 가장 높다. 가장 감성적으로 볼 수 있다.

-韓: 일본과 중국 사이의 중간. 종종 잡담, 안부 묻는 전화를 하지만, 디자인은 심플한 것을 선호.

-日: 모바일폰으로 주로 용건위주의 통화를 한다. 모바일폰의 추가 장식이나 장식이 많은 디자인에 부정적이다. 3국 가운데 가장 중성적이고 이성적.

4. 결 론 및 추후연구

한중일 모바일폰 사용자를 대상으로 한 설문조사를 통해 나온 내용을 문화적도에 대입하여 결과로 나온 한국, 중국, 일본의 문화적 성향은 아래와 같다.

[표 2] 각 국별 문화적 성향

척도 Index	한국	중국	일본
1.과업수행도(Way of Task Handling)	동시진행(Synchronous)		순차적(Sequential)
2.시간에 대한 관념(Temporal Perception)	미래지향(Future Oriented)		과거지향(Past Oriented)
3.상황수용도(Conception of Nature)	수용형(Subjugate)		상황극복형(Control)
4.규칙준수(Adhere to rule)		개별주의(Particularism)	보편주의(Universalism)
5.이기관계(Relationship with Human)	저체주의(Collectivism)	개인주의(Individualism)	
6.인간의 활동본질(Nature of Human Activity)	성취주의(Achievement)		연고주의(Ascription)
7.메시지정황(Message Contexting)		특정적(Specific)	다중적(Diffuse)
8.감정표현(Expression of emotion)		감정적(Affective)	중립적(Neutral)

한국은 전화하며 TV보기 등 멀티태스킹에 능한 것으로 조사됐고, 미래지향적 사고로 새로운 기술에 대한 집착이 강하다. 상황에 관련한 적응을 잘 하는 편이다. 타인의 생각이나 제품의 브랜드를 많이 신경 쓰는 집단주의적 성향 크다. 제품평가 때 기능 등에 성능이 중요한 기준이다.

중국도 상황에 따라 융통성 있게 대처하는 실리파다. 인간관계에서 개인이 우선이 되며, 언어사용이나 대화에 있어서 단편적으로 감정적 표현을 잘 한다.

일본은 업무를 차근차근 순차적으로 풀어가며, 과거에 집착하는 편이며, 사회규범에 관해 지키려는 마음이 강하며, 인연학연에 따른 사람 판단 성향이 눈에 띈다. 언어전달은 다중적, 감정전달은 중립적이다.

문화적인 성향을 한마디로 요약해서 전달하기는 어려운 일이나 본 문화적도에 의해 나온 본 결과는 모바일 UI 개발이나 신규 서비스 개발시 고려되어야 할 각국의 민족의 성격이나 관념을 이해하는 데 기여하리라 본다.

참고문헌

- 이순종, 윤주현외, 2004, 한중일 모바일폰 비교분석을 통한 디자인 동향과 사용문화 연구, 한국디자인산업연구센터
- Kun-Pyo Lee, 2001,Cultural and its Effects on Human Interaction with design with the Emphasis on Cross-cultural Perspectives between Korea and Japan, Doctorial thesis, University of Tsukuba
- 스투어트 크레이너, 비즈니스마인드,2002