2026 상반기 서비스 이용 만족도 조사

결과 보고서 | 온라인 패널 설문

2026년 5월

가온리서치(연습용 가상 자료)

요약

- 전반 만족도는 **72.4%**로 나타났다. 표 2-1.
- 연령이 높을수록 만족도가 높았다. 20대 65.8%, 50대 76.4%.
- 항목별로는 품질 78.2%가 가장 높고 가격 61.0%가 가장 낮았다. 표 2-2.
- 재구매 의향은 **58.3%**였다. 표 2-2.

> **일러두기**
> 이 보고서의 만족도는 5점 척도 응답 중 「매우 만족」(5점)과 「만족」(4점)을 합한 비율이며, 응답자 전체(1,200명)를 분모로 한다.

1. 조사 개요

표 1-1 조사 개요

항목	내용
조사 기간	2026년 4월 6일부터 4월 17일까지
조사 대상	최근 1년 안에 서비스를 이용한 만 20세 이상 59세 이하
조사 방법	온라인 패널 설문
표본 크기	1,200명
표본오차	95% 신뢰수준에서 ±2.8%p

표 1-2 연령별 응답자 수

연령	응답자 수(명)
20대	240
30대	360
40대	360
50대	240
합계	1,200

2. 조사 결과

표 2-1 전반 만족도(%)

구분	만족도(%)
전체	72.4
20대	65.8
30대	71.5
40대	75.0
50대	76.4

표 2-2 항목별 만족도와 재구매 의향(%)

항목	비율(%)
가격	61.0
품질	78.2
응대	73.5
재구매 의향(있음)	58.3

주. 항목별 만족도는 「매우 만족」과 「만족」의 합이다. 재구매 의향은 「있다」와 「매우 있다」의 합이다.