

이통3사, 장기 고객 지키기 나섰다

단말기유통구조개선법(단통법)이 시행된 뒤 이동통신시장이 번호이동보다는 기기변경 중심으로 재편되자, 이통업계가 장기 고객 유지에 더 공을 들이고 있다.

5일 업계에 따르면 SK텔레콤과 KT, LG유플러스 등 이동통신 3사의 지난 2분기 해지율이 최저치로 떨어진 것은 이처럼 각 회사들이 장기 고객 혜택을 강화하고 있는 것이 영향을 미쳤기 때문이다. 최근 실적 발표 결과 SK텔레콤의 지난 2분기 해지율은 2003년 이래 최저치인 1.3%로 뚝 떨어졌고, KT와 LG유플러스의 해지율도 각각 1.8%, 1.7%에 그치는 등 이동통신 3사의 2분기 해지율이 모두 1%대로 하락한 것으로 나타났다.

업계의 한 관계자는 “단통법으로 번호이동과 기기변경의 지원금 차별이 없어진데다 각 사가 장기 고객에게 제공하는 혜택이 갈수록 증가하다 보니 과거처럼 통신사를 갈아타는 빈도가 크게 줄었다”며 “이에 따라 통신 3사의 해지율이 일제히 기록적인 최저치로 떨어졌다”고 분석했다.

단통법 시행 이전에는 업계의 지원금 경쟁이 과열

SK텔레콤·KT·LG유플러스

번호이동보다 기기변경 대세

고객 유지에서 유지로 바뀌

데이터 리필·팝콘 쿠폰 등 혜택

되며 번호이동 고객에게 될 수 있는 한 높은 지원금을 지급했으나 지금은 번호이동과 기기변경에 동일한 지원금이 지급되므로 굳이 장기 고객에게 주어지는 다양한 혜택을 포기하면서까지 통신사를 옮길 필요가 없다는 것이다.

실제로 통신사들이 장기 고객에게 제공하는 혜택은 데이터 무료 쿠폰에서부터 멤버십 혜택에 이르기까지 다양한 형태로 존재한다.

SK텔레콤은 2년 이상 장기 고객에게는 월 기본 제공 데이터와 동일한 양의 데이터를 무료로 충전할 수

있는 쿠폰을 가입 했수에 따라 연간 최대 6장까지 제공하는 ‘데이터 리필하기’ 혜택을 주고 있다.

아울러 가입 기간을 멤버십 등급과 연동함으로써 타사로의 고객 이탈을 막고 있다. 예를 들어, 일반(할인한도 연간 5만원), 실버(연간 7만원), 골드(10만원), VIP(무제한) 등 4가지 등급으로 구성된 멤버십에서 일반에서 실버로 올라가려면 전년 누계 납부 요금이 48만원 이상이 돼야 하지만 가입 2년 이상인 고객은 이 금액이 24만원 이상만 되면 실버 등급을 받을 수 있다.

또 VIP 등급을 받으려면 가입 2~5년에는 전년 누계 납부 요금이 90만원 이상이어야 하지만 가입한 지 5년 이상 된 고객은 60만원만 넘어도 가능하다.

KT 역시 2년 이상 올레 모바일을 사용하고 있는 장기 고객에게 데이터 1GB, 올레tv 모바일팩 1개월 시정, 음성통화 30분 등의 원하는 서비스를 선택할 수 있는 ‘팝콘’ 쿠폰을 연 4차례 제공하고 있다.

LG유플러스도 7년 이상의 장기 고객을 위해 다양한 혜택을 주고 있다.

/임동률기자 exian@kwangju.co.kr

“아이폰, 수리전 돈부터 내라” 불공정약관

공정위, 애플 서비스센터 6곳 수정 권고

고장난 아이폰을 서비스센터에 맡길 때 수리를 마치기도 전에 30만원이 넘는 비용을 선결제하도록 한 약관이 부당한 것으로 판정됐다.

공정거래위원회는 최근 고객에게 불리한 불공정약관을 운영한 애플의 공인서비스센터 6곳에 약관 수정권고를 내렸다고 밝혔다.

이에 따라 이들 업체는 앞으로 60일 이내에 약관 내용을 고쳐야 한다. 국내 사용자가 아이폰을 수리하려면 먼저 공인서비스센터에 맡겨야 한다. 공인서비스센터는 배터리나 카메라 등 간단한 수리만 직접 담당한다.

액정파손 등 중대 결함이 생긴 경우에는 애플진단센터로 넘겨 처리하는데, 이때 공인서비스센터는 구체적인 수리 내역이나 비용이 확정되지 않은 상태에서 예상되는 최대 수리비를 우선 지불하라고 요구해 왔다.

일례로 한 공인서비스센터는 “액정이 깨진 아이폰의) 액정만 교체할지, 스마트폰 전체를 리퍼폰(초기 불량제품을 수리한 폰)으로 교환할지는 애플진단센터가 결정한다. 고객은 이런 결정에 무조건 따라야 한다”고 안내했다.

애플의 최신 스마트폰인 아이폰6의 리퍼폰 교환 비용은 30만원 후반대다. 공인서비스센터는 진단 결과 아이폰 액정만



아이폰6

교체하게 될 때는 고객이 선결제한 비용에서 차액을 환불해 줬다.

그러나 고객이 중간에 수리를 받지 않겠다는 의사를 밝혀도 공인서비스센터는 수리 취소를 거부하고 제품을 반환해 주지 않았다.

공정위는 수리가 끝나기 전에 미리 돈부터 받거나, 중간에 계약을 취소할 수 없도록 규정한 애플 공인서비스센터의 약관은 현행 민법 조항에 비추고 고객 권리를 부당하게 제한하는 것이라고 판단했다.

/임동률기자 exian@kwangju.co.kr

금주의 추천앱

마이크로소프트(MS)가 출시한 운영체제(OS) 윈도우10이 하루만에 1,400만대의 PC에 설치되며 인기를 보이고 있다. 예약판매가 많고 무료 업그레이드를 지원해주고 있어 설치 PC가 빠르게 증가할 것으로 예상되는 가운데 윈도우10의 주요 앱들을 통해 새로운 기능을 살펴본다.



엣지브라우저

제작:마이크로소프트, 사용기반:윈도우10
윈도우10의 가장 큰 변화는 엣지브라우저, 익스플로러라는 이름 대신 ‘엣지(Edge)’라는 이름을 택했다. 기존의 메모리 사용방식에 변화를 주어 여러 장을 띄워도 반응속도에 큰 차이가 없는 것이 특징이다.



Xbox

제작:마이크로소프트, 사용기반:윈도우10
윈도우10부터는 PC나 태블릿에서 Xbox One 게임을 즐길 수 있다. 게임 스트리밍 제공을 통해 Xbox One의 게임을 즐길 수 있게 된 것이다. ‘파티챗’ 등 게임 속 소통기능을 강화했다.



Action Center

제작:마이크로소프트, 사용기반:윈도우10
윈도우10에는 알림을 통합 관리하는 ‘액션센터’를 제공한다. 각 프로그램에서 뜨던 알림 창들에서 벗어나 한 눈에 주요내용을 확인할 수 있으며 비행기모드나 블루투스, 와이파이등을 제어할 수 있다.

DESIGN ZOOOS 제공:디자인주소
ZOOOS (대표 정우주 tiger@designzooos.com)



LG전자의 ‘LG 젠론’

추억 속 유물 신세가 될 뻔했던 폴더형 휴대전화 ‘스마트’라는 옷을 입고 부활의 기지개를 켜고 있다.

삼성전자와 LG전자는 최근 잇따라 폴더형 스마트폰 신제품을 내놓으며 또 한 번의 맞대결에 들어갔다. 국내 라이벌인 양사의 전선(戰線)은 이제 프리미엄과 보급형을 넘어 저가 폴더폰 시장으로도 확대하는 모양새다.

하루 차이지만 한 발짝 앞선 건 삼성전자다. 삼성은 지난 28일 이동통신 3사를 통해 ‘갤럭시 폴더’(광대역 LTE 버전)를 출시했다. 3G 버전은 SK텔레콤 전용으로 29일 시판에 들어갔다. 갤럭시 폴더는 삼성의 두 번째 폴더형 스마트폰이다. 2013년 선보인 ‘갤럭시 플드’의 후속작으로 보면 되는데 웬만한 스

폴더폰 부활... 삼성-LG ‘또 만났네’

삼성 ‘갤럭시 폴더’ LG ‘LG 젠론’ 잇단 출시

프리미엄·보급형 넘어 저가 폴더폰 시장 확대

마트 기능은 다 넣었는데도 가격은 절반 넘게 확 줄었다.

갤럭시 플드는 당시 국내 최초 폴더형 스마트폰으로 주목을 받았지만 최고급 사양을 집어넣느라 출고가(79만9700원)가 올라 가격 경쟁력이 떨어진다. 지적을 받은 바 있다. 이에 반해 후속작 갤럭시 폴더의 출고가는 29만9000원. 여기에 이동통신사의 보조금을 빼면 실구매가는 10만원대(4~5만원 요금제 기준)에 그친다.

이에 질세라 LG전자도 29일 자사의 세 번째 폴더형 스마트폰 ‘LG 젠론’을 출시했다. 이 제품은 LG 전자가 세 번째로 내놓는 폴더형 스마트폰이다. LG 전자는 지난해 9월 ‘와인 스마트’에 이어 올해 초 ‘아이스크림 스마트’를 선보이며 폴더형 스마트폰 시장을 공략한 바 있다.

두 모델 모두 국내는 물론 대만을 비롯한 중화권에서 인기를 얻어 시장 세분화 전략을 펼 LG전자의 성공 사례로 꼽힌다.

젠론은 LG유플러스에서만 출시되는 한계가 있지만 출고가가 20만원대 초반이라 가격 경쟁력에선 갤럭시 폴더보다 조금 앞선다. 보조금을 받으면 사실상 공짜폰과 같이 갤럭시 폴더와 함께 이른바 ‘효도폰’ 시장을 한층 달굴 것으로 예상된다.

폴더형 스마트폰이 주목을 받는 건 현재 국내 스마트폰 시장이 저한 복잡한 상황과 맞물려 있다. 이동통신 단말장치 유통구조 개선법(단통법)이 시행되면서 프리미엄에 비해 중저가폰 시장이 급성장



삼성전자의 ‘갤럭시 폴더’

했기 때문이다. 스마트 기기에 익숙지 않은 중장년층·노년층의 스마트폰 수요가 여전하다는 점도 작용했다.

화면을 터치할 수도 있지만 버튼을 누르는 방식의 소위 ‘물리키’를 그대로 적용, 피쳐폰의 장점을 그대로 살린 것도 장점 중 하나다. 카카오톡처럼 자주 사용하는 애플리케이션은 아예 별도의 버튼으로 빼내 사용할 수도 있다.

업계 관계자는 “폴더형 스마트폰의 등장은 시장이 그만큼 잘게 쪼개질 만큼 중저가 시장 규모가 커진 것으로 해석할 수 있다”면서 “노년층과 저가 모델 선호층은 물론 아날로그 감성을 원하는 고객에게도 크게 어필할 것으로 보인다”고 말했다.

/연합뉴스

우리에게 꿈이 있습니다 2015 CBS연중کم배인

광주CBS 노컷뉴스

복음 전파의 사명에 최선을 다하는 전도의 방송! 바르고 따뜻한 세상을 만드는 지역사회의 중심언론!

광주CBS는
암울한 시기에 여러분과 함께 했듯이 힘들고 지친 시대를 살아가는
광주, 전남의 지역민들에게 한줄기 빛과 희망이 되고 진정한 전파사역의
일꾼이 될 것입니다.

CBS Radio
표준 FM 103.1MHz AM 999 KHz

CBS TV
KCTV 광주방송 - ch 64 CMB 광주방송 - 아날로그 ch 32, 디지털 ch 97-3
CJ헬로비전(목포호남방송) - 아날로그 ch 59, 디지털 ch701



http://www.gjcbcs.co.kr 후원문의: 062-376-8500~1