

데이터로 보는

카카오의 사회경제적 기여

주요 내용

• 이용자 후생

카카오톡이 만든
사회경제적 가치

연간 **26** 조 원

김성준·윤충한
2024.

카카오T 택시가 만든
사회경제적 가치

연간 **6.8** 조 원

김대원
2017.

알림톡이 만든
사회경제적 가치

연간 **2,122** 억 원

이대호
2023. 11.

콘텐츠기업 M&A로
이용자가 얻은 사회경제적 가치

최대
연간 **794** 억 원

유병준·정연승·이정준·오예린
2023. 2.

• 소상공인 상생

카카오쇼핑의
유통산업 기여효과

연간 **23.8** 조 원

이동일·이혜준
2023.

'프로젝트 단골'
전통시장 매출 기여효과

누적 **830** 억 원
2022.10.~2024.7.

조춘한
2024.

카카오 클래스 참여 후
증가한 파트너의 매출액

185.7 %
2020.~2021. 교육이수자 기준

이진명
2022.

카카오T 택시가 기여한
택시기사의 수입 증가분(개인택시)

20.1 %
2016. 기준

안기정·정상미
2016.

• 스타트업 육성

벤처 육성을 위해
운용 중인 자산(AUM)

3,900 억 원
2024. 12. 기준

2024. 12.

스타트업 창업자의
기업주도형벤처캐피탈(CVC)
선호도

1 위

2024. 11. 기준

스타트업얼라이언스
2024.

카카오엔터테인먼트
K-콘텐츠 수출액

1.2 조 원

2021.~2023. 합계

카카오엔터테인먼트
2021.~2023.

스튜디오시스템 구축이
창작생태계에 기여한 경제적 효과

최대
연간 **590** 억 원

유병준·정연승·이정준·오예린
2023. 2.

• 창작생태계 활성화

• 공공혁신

양평군
'스마트 양평톡톡' 편익

연간 **8.3** 억 원

양평군
2024. 9.

서울시가 종이고지서 대신
카카오톡을 활용해 절감한 비용

기존의 **90** %

서울시
2024. 1.

• 사회안전망 강화

경찰청 요청으로
발신된 동보메시지

누적 **95.5** 만 건

2024. 11. 기준
카카오
2025. 1.

특채널로 119응급의료
상담받은 재외국민 비중

63.4 %

2024. 상반기 기준
소방청
2024. 8.

Content

1 이용자 후생

2 소상공인 상생

3 스타트업 육성

4 창작생태계 활성화

5 공공혁신

6 사회안전망 강화

1

이용자 후생

무료서비스 카카오톡이 만든 사회경제적 가치

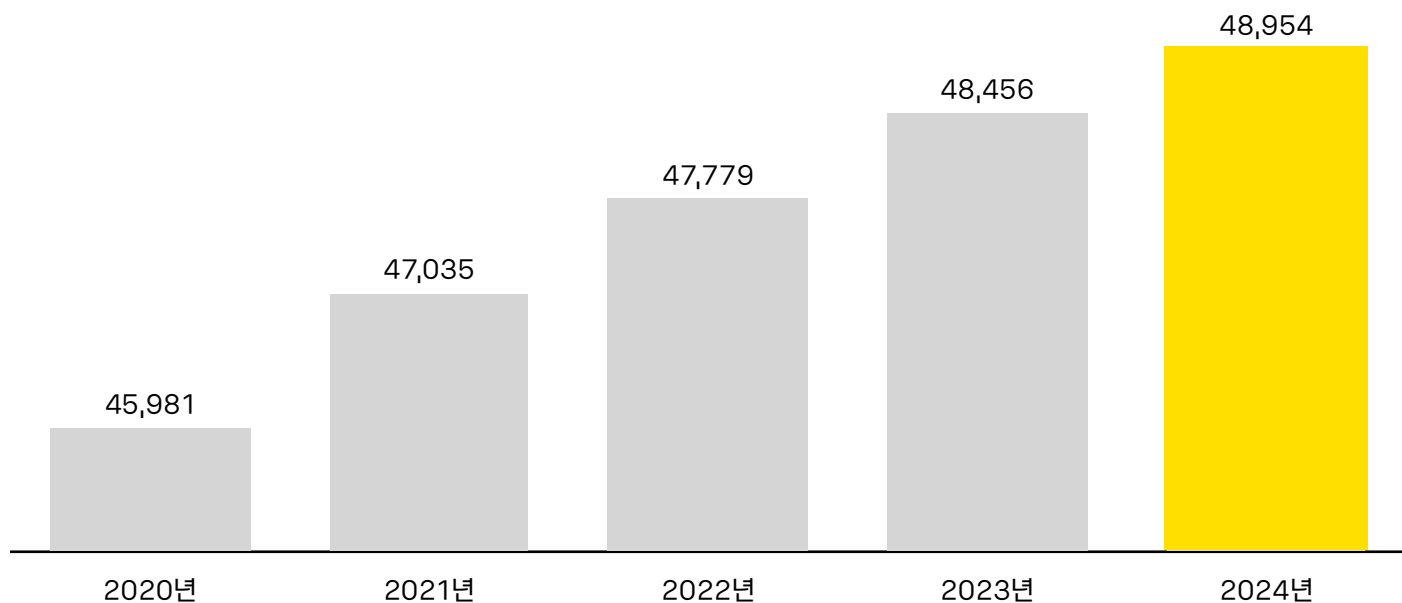
김성준, & 윤충한. (2024). 메시징서비스의 소비자잉여 추정. 정보통신정책연구, 31(1), 101-117.

- 무료 메시지 커뮤니케이션 시대를 연 카카오톡, 월간 활성 이용자 수 4,895만 명
- 이용자 1인당 하루 평균 24.3분¹ 이용, 금액 환산 시 1인당 월평균 45,000원의 후생 발생
- 연구결과를 바탕으로 사회경제적 후생 추산 시 연간 26조 원 규모²의 후생 제공

카카오톡이 만든
사회경제적 가치

연간 **26**조 원

[표] 카카오톡 평균 월간 활성 이용자(MAU) 추이



[자료: 카카오톡 IR자료 재구성, 단위: 천 명]

¹ 모바일인덱스 2024년 5월 기준 카카오톡 1인당 월평균 사용시간(731.85분 ÷ 31일)

² 카카오톡 2024년 기준 MAU(48,954천 명) × 45,000원 × 12개월

카카오T 택시의 사회경제적 기여: 대중교통의 가치를 더하다

김대원. (2017). O2O 사업모델이 접목된 택시 서비스의 소비자 후생 효과:
카카오택시를 중심으로. 경영학연구, 46(2), 503-525.

- 카카오T 택시 호출 이용자, 신뢰성·정보성·편의성 관점에서 2,478원 후생(지불의사) 제공
- 카카오T 택시 호출에 대한 이용자 지불의사는 당시 택시 기본요금(3,000원)의 82.6%에 해당²
- 대중교통 수단으로 지나는 택시의 가치(3,000원, 기본요금)에 신뢰성·정보성·편의성 가치 제고

카카오T 택시가 만든
사회경제적 가치

연간 **6.8**조 원¹

[표] 택시비 이외에 카카오T 택시 서비스에 대한 추가지불의사 분석결과

속성	내용	추가지불의사
편의성	상품 혹은 서비스를 소비하기 위한 과정의 편리함	1,110.4원
정보성	소비자와 공급자가 서로의 정보를 거래 이전에 인지하는 것	1,035.6원
신뢰성	고객이 안심하고 서비스를 이용하는 것	332.2원

[자료: 김대원. (2017.)]

¹ 연구자가 2014년 택시 산업 매출액 8조2665억 원(법인택시: 3조3644억 원, 개인택시 4조9021억 원) 자료에 카카오택시의 후생 창출 효과(82.6%)를 곱하여 계산한 결과임

² 추가지불의사가 소비자가 인식하는 증가된 후생 효과를 나타내는 지표라고 가정, $2,478.2 / 3,000(\text{기본요금}) \times 100$

알림톡이 기여한 사회경제적 기여: 알림톡 이용자, 안전성에서 큰 가치 부여

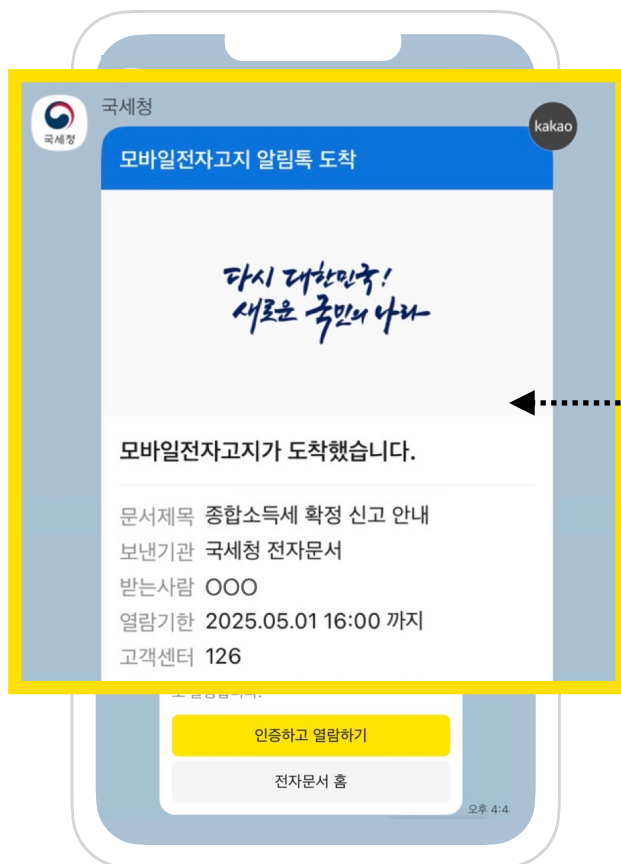
성균관대 이대호 교수, '금융정보 메시지 전달 방식에 따른 소비자 선호와 사회후생 효과'
정보통신정책학회 정기학술대회 발표(2023.11.)

- 이용자는 안전성 측면에서 문자메시지보다 알림톡을 신뢰
- 연구결과 1인당 매달 393원의 후생 발생
- 연구진 "금융사가 알림톡을 활용하게 될수록 사용자의 후생 증가폭이 커질 것"

알림톡이 만든
사회경제적 가치

연간 **2,122** 억 원

[표] 알림톡 메시지 예시(국세청 전자문서)



공공기관 및 일반기업 등에서 발송하는
알림톡 메시지는 카카오톡 마크 등을 포함해
일반 카카오톡 메시지와 다르게 구성

카카오엔터테인먼트가 M&A로 확보한 콘텐츠 다양성이 만든 이용자 후생

유병준, 정연승, 이정준, & 오예린. (2023). 디지털 플랫폼 기업 M&A 전략의 경제·사회적 효과 분석:
카카오엔터테인먼트의 사례를 중심으로. Korea Business Review, 27(1), 77-95.

- M&A를 통해 음악, 스토리, 영상 콘텐츠의 다양성이 확보되어 이용자의 후생 증가
- 음악 부문 최대 324억 원, 스토리 부문 최대 331억 원, 영상 부문 최대 139억 원의 후생 발생
- 카카오엔터테인먼트의 M&A는 국내외 경쟁자 간 우위를 점하기 위한 목적의 활동

콘텐츠기업 M&A로
이용자가 얻은 사회경제적 가치

최대
연간 **794억 원**

[표] 카카오엔터테인먼트 M&A에 의한 콘텐츠 다양성 증가로 인한 소비자 잉여 규모 추정



총 효익: 연간 564~794억 원

[자료:유병준, 정연승, 이정준, & 오예린. (2023).]

숫자로 보는 카카오의 이용자 후생 향상 노력

이모티콘

카카오톡 이모티콘으로
소통하는 이용자 수

23년 기준

3,000만 명/월

23년 월평균 이용자 수 측정

카카오맵

카카오맵으로 경로정보와
지역정보를 얻는 이용자 수

24년 7월 기준

3,000만 명/월

기준기간 평균 이용자 수 측정

카카오맵

초 단위 버스 위치정보를
얻을 수 있는 지역 수

24년 11월 기준

21곳

서비스 이용가능 지역 수 확인

톡메시지

지난 10년간 발신한 무료
메시지 건수

23년 기준

7.6조 건

알림톡 제외 발신메시지 누적 합계

케어챗

종합병원 초진환자 예약
소요시간

24년 8월 기준

1분

케어챗 이용자 분석 결과

파스타

당뇨환자의 건강보험
위임청구에 걸리는 시간

24년 8월 기준

3명업일

파스타 위임청구 이용자 분석 결과

송금

매월 이용자가 무료 송금
가능한 횟수

24년 상반기 기준

10회

현재 송금정책 기준

여행자보험

안전하게 귀국하면 돌려받을
수 있는 보험환급금의 비율

24년 기준

10%

납입보험료 기준, 계약당 최대 3만 원 환급

병원비 청구

서류 없이도 보험금 청구
가능한 병원 수

23년 상반기 기준

5,700곳

동네의원·종합병원·대형 종합병원 합산

금융

대출 갈아타기로 한 이용자가
최대로 아낀 연간 이자비용

23년 기준

290만 원

(변경전 금리-변경후 금리) × 대출금

중저신용자 대출

금융취약계층인 중·저신용자
대상의 대출

17년 7월~24년 6월

12조 원

대출 취급액

청년전월세 대출

청년의 주거안정을 위한
저금리 대출

20년 2월~23년 12월

9.6조 원

대출 취급액

대출금리인하권

대출금리인하요구권 사용
으로 이용자가 아낀 금액

17년 7월~24년 6월

331억 원

금리인하요구권으로 고객이 절감한 이자 금액

중도상환수수료 면제

중도상환수수료 면제로
이용자가 아낀 금액

17년 7월~24년 6월

1,542억 원

대출금 중도상환수수료 면제 혜택 금액

ATM 이용 수수료 면제

ATM 이용 수수료 면제로
이용자가 아낀 금액

22년 11월~24년 6월

1.2조 원

대출 취급액

카카오뱅크 mini

청소년의 금융리터러시
증진을 위한 지원

20년 10월~23년 12월

207만 명

대출 취급액

2
소상공인 상생

카카오쇼핑의 유통산업 기여효과

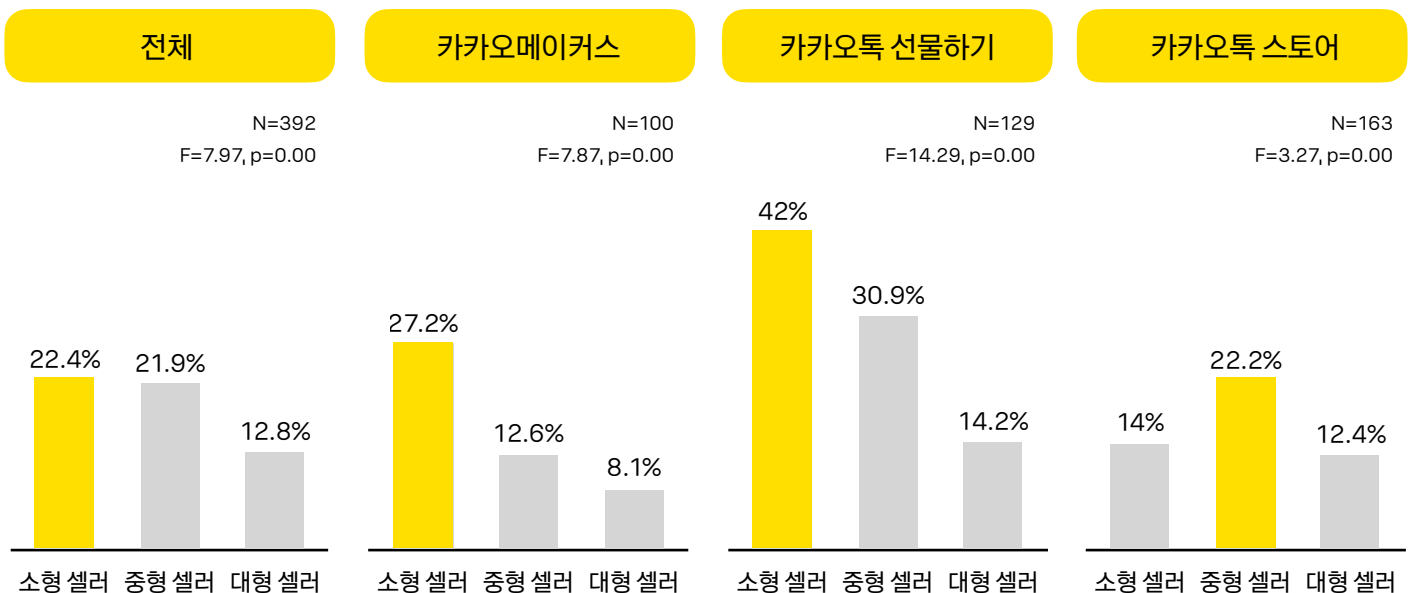
카카오쇼핑의
유통산업 기여효과

연간 **23.8**조원

이동일, &이혜준. (2023). 카카오쇼핑이 소상공인에게 미치는 영향에 대한 연구

- 카카오쇼핑 플랫폼의 유통산업 기여 추정 시 연간 최소 23조 8,400억 원¹
- 대형 셀러(12.8%)보다 소형·중형 셀러(각각 22.4%·21.9%) 매출 기여에 효과적
- 연구진 "카카오톡 선물하기, 소형² 셀러 대상 매출 기여율이 42.0%로 매출 개선에 상당한 실효성"

[표] 셀러 규모에 따른 카카오 주력 서비스의 매출 기여율 (n=392)



[자료: 카카오 정책산업 연구 브런치(2023)]

¹ 셀러 수 × [셀러 총매출 변화액(카카오커머스 입점 기간) × 셀러 카카오 주력 서비스 매출기여율. 셀러 총매출 변화액(카카오 입점기간)은 셀러 총매출(2021) - 셀러 총매출(시작시점), 셀러 총매출(시작시점)은 셀러 총매출(2021) × [1 - 셀러 매출 증가율(카카오 커머스 입점 이후)]

² 소형 셀러: 연 매출액 20억 원 미만의 셀러, 중형 셀러: 연 매출액 20억 원 이상 100억원 미만의 셀러, 대형 셀러: 연 매출액 100억 원 이상의 셀러(2021년 기준)

전통시장의 디지털 전환을 돕는 카카오 '프로젝트 단골'의 매출 기여효과

조춘한 교수 연구팀. (2024.10.). '프로젝트 단골' 성과연구 보고서

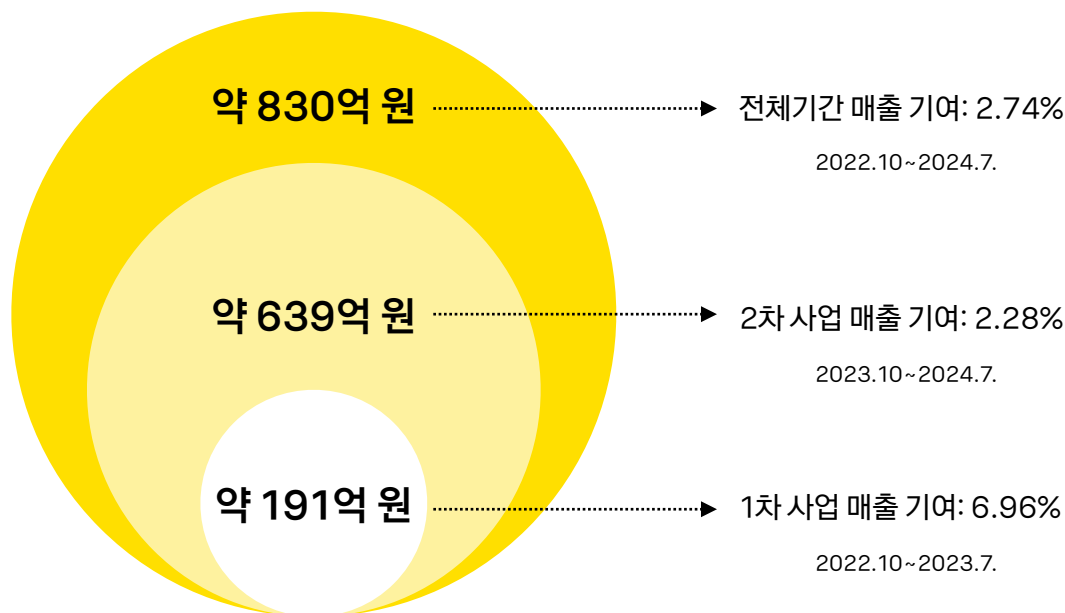
- 111개 전통시장 참여, 1,471명의 상인 디지털 전환 교육 수료(2023년 11월)
- 참여 전통시장 대상 방문객 및 매출액 증가, 방문 연령층이 다양해져 높은 만족도 제공
- 프로젝트 기간 누적 약 830억 원 규모의 매출에 기여, 디지털 취약계층(중장년층)의 매출 증가

'프로젝트 단골'
전통시장 매출 기여효과

누적 **830**억 원

2022.10~2024.7.

[표] 프로젝트 단골 '단골시장' 사업의 매출 기여도



[자료: 카카오 프로젝트 단골 성과연구 보고서(2024.10.)]

카카오 클래스¹의 소상공인 매출 기여 효과

이진명. (2022). 카카오 클래스의 소상공인 디지털 전환 교육 성과 분석

- 2019년에 카카오 클래스를 이수한 소상공인의 특채널 친구 수 56.9% 증가
- 2020~2021년에 교육을 이수한 소상공인의 매출 185.7% 증가
- 연구진 "수강생은 카카오를 '낮은 수수료와 광고비로 경제적 부담을 완화해주는 플랫폼'으로 평가"

카카오 클래스 참여로
증가한 파트너의 매출액

185.7%

2020.~2021. 교육이수자 기준

[표] 카카오 클래스를 수강한 소상공인이 인식하는 카카오 커머스의 사회적 가치

선순환 생태계 조성

- ✓ 대형 플랫폼
판매 기회 제공
- ✓ 차별화된 커머스
모델 운영

지금 시작하는 소상공인들을 위해서는 제일 많은 투자를 한다고 생각해요.
그러면서 또 카카오는 팬층은 회사들을 발굴하겠죠.
그러면 우리도 좋지만 카카오도 좋은 거 같아요.

카카오는 에코시스템, 셀러들의 생태계를 만드는 거 같아요.
유능한 셀러와 좋은 상품들이 많아야 소비자들이 오는 거기 때문에
에코시스템을 만들기 위해 교육 같은 거를 많이...

선순환 생태계 조성

- ✓ 낮은 수수료
- ✓ 낮은 광고비 부담

저희는 수수료가 적으니까 소비자에게 더 좋은 제품을 낮은 가격에 드리고,
소비자들은 낮은 가격에 좋은 제품을 받고, 수수료가 낮은 대신 많은 분들이
구매하니까 좋은 삼각형이죠.

판매자들 사이에서 카카오는 광고가 없는 채널이에요. 광고를 하지 않아도
되는 채널. 소상공인들에게 광고비가 되게 부담이거든요.

사회 책임적 활동

- ✓ 사회 환원
- ✓ 친환경 지향

굉장히 사회에 환원하는 느낌을 받았어요. 이 큰 대기업이 큰 브랜드들과
큰 회사들만 데리고 하는게 아니라, 작은 소상공인들까지도 잘 챙겨서
경제를 이끌어가고려고 하는 느낌이 들었습니다.

카카오가 진행한 버려지는 식자재로 못난이 기획전, 착한소비 지구환경을
지키는 기획전, 이런 것들도 다 좋아요. 이런 것들이 다 사회적 문제잖아요.

[자료: 카카오 정책산업 연구 브런치(2022.9.)]

¹ 카카오 클래스는 소상공인에게 온라인 쇼핑 플랫폼 입점과 활용법과 성공 노하우를 교육하는 채널

카카오T 택시 서비스의 사회경제적 기여: 배차 효율성 개선 및 파트너 수입 증가 기여

안기정, & 정삼미. (2016). 앱택시 활성화 따른 택시 운행행태의 변화와 관리방안.
서울연구원 정책과제연구보고서, 1-79.

카카오T 택시가 기여한
택시기사의 수입 증가분
(개인택시)

20.1%

2016. 기준

- 카카오T 택시 도입 후 앱호출 이용한 택시의 수입 증가(법인택시 6.7%, 개인택시 20.1%)
- 카카오T 택시 도입 후 앱호출 이용한 택시의 영업거리 증가(법인택시 8.2%, 개인택시 30.9%)
- 배회 시간을 줄여 배차 효율성 증가 → 시간실차율¹ 증가(법인택시 12.5%p, 개인택시 2.2%p)

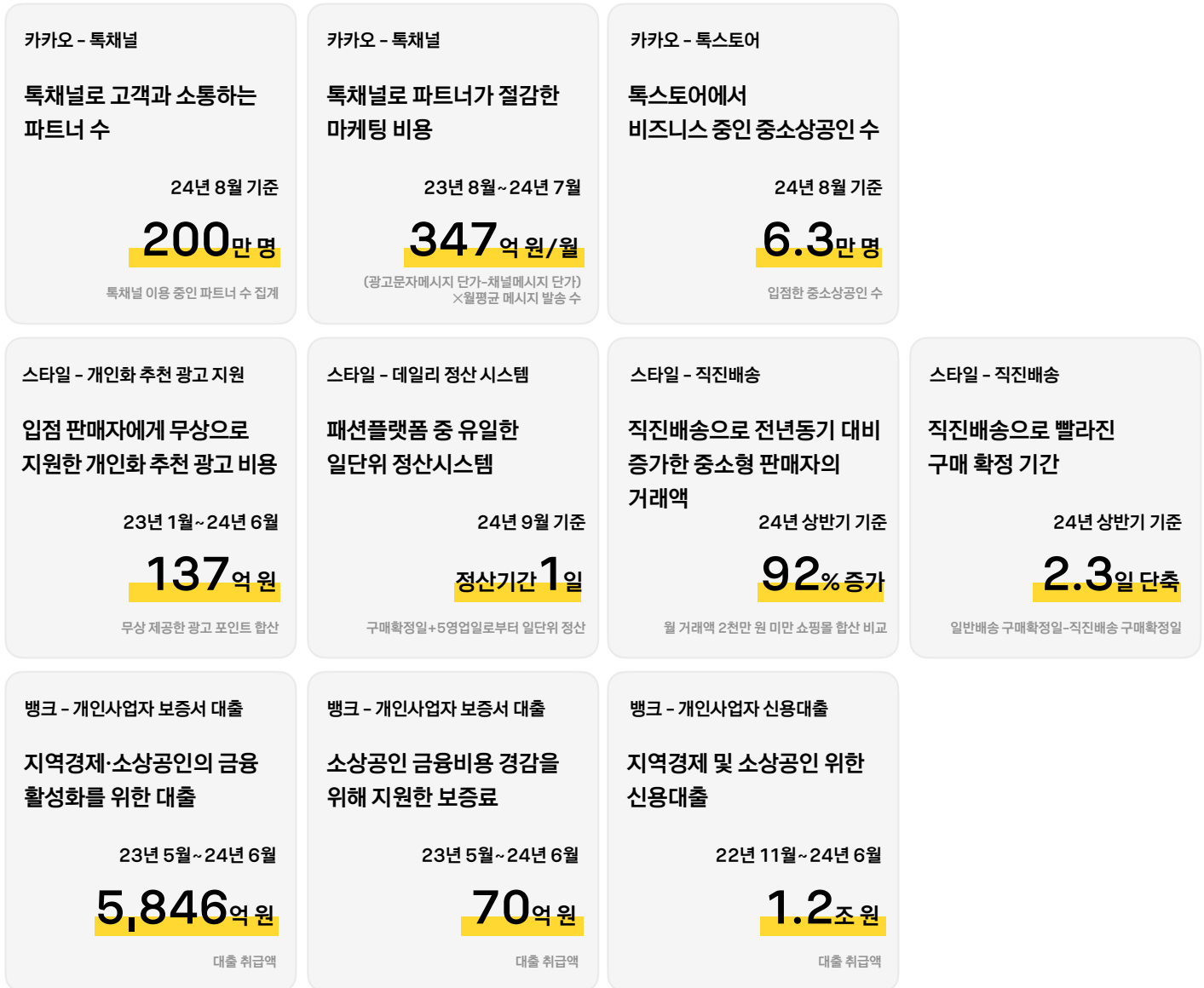
[표] 앱호출 택시 도입 이전(2015년) 대비 2016년 앱호출을 이용한 택시의 영업지표 변화

구분	영업회당 수입	영업회당 영업거리	시간실차율
법인	6.7% ↑	8.2% ↑	12.5%p ↑
개인	20.1% ↑	30.9% ↑	2.2%p ↑

[자료: 안기정, & 정삼미. (2016) 분석결과표 재구성]

¹ 시간실차율: (승객승차 운행시간 / 총 운행시간) × 100

숫자로 보는 카카오의 소상공인 상생 노력



3 스타트업 육성

태동기 스타트업에 대한 과감한 투자, 스타트업의 든든한 동반자

카카오벤처스 인사이트북 2025: 혁신 너머의 미래(2025.01)

벤처 육성을 위해
운영 중인 자산(AUM)

3,900억 원

2024. 12. 기준

- 카카오벤처스 설립 이후 함께한 스타트업, 270개사(2024년 말 기준)
- 투자사 중 5곳이 유니콘 기업에 등극(두나무, 당근, 한국신용데이터, 시프트업, 리벨리온)
- 'Beyond VC' 선언 후(2024년), 혁신 스타트업 발굴 위한 과감한 시도 지속

[표] 카카오벤처스 연혁(펀드 결성 기준)

2012.4.	케이큐브벤처스 설립
2012.6.	[1호] 케이큐브 1호벤처 투자조합 결성
2013.7.	[2호] 청년창업 펀드 결성
2015.3.	카카오 계열사 편입
2016.1.	[3호] 카카오 디지털콘텐츠 펀드 결성
2016.3.	[4호] 카카오 성장나눔게임 펀드 결성
2017.5.	[5호] 케이큐브 NEO 펀드 결성
2017.12.	[6호] KIF-카카오 우리은행 기술금융투자 펀드 결성
2018.3.	카카오벤처스로 사명 변경
2020.7.	[7호] 카카오-신한 제1호 트나이트 펀드 결성
2020.12.	[8호] 카카오 크로스해킹 펀드 결성
2021.12.	[9호] 카카오 코파일럿 제1호 펀드 결성
2023.5.	[10호] 카카오 코파일럿 제2호 펀드 결성

[자료: 카카오벤처스 인사이트북 2025]

스타트업과 함께 성장하는 카카오벤처스 창업자가 선호하는 벤처캐피털

박수현·김미리·김상유.(2022). 카카오의 비즈니스 생태계 사례 연구:
더 나은 세상을 위한 카카오의 가치 제안. Korea Business Review, 26(4), 1-21.

- 금전적 투자 이외에도 사업노하우 전수, 후속 투자 유치 등 성장에 필요한 자원 제공
- 피투자사의 사업방향, 전략, 마케팅 등에 대한 조언, 카카오의 자원을 활용한 교육 제공
- 카카오벤처스, 스타트업 창업자가 선호하는 투자사 1위 선정(CVC 부문, 2024년)



[표] 창업자들이 선호하는 투자사 순위

	액셀러레이터	벤처캐피털	기업주도형벤처캐피털 (CVC)
1위	블루포인트	알토스벤처스	카카오벤처스
2위	창조경제혁신센터	한국투자파트너스	삼성벤처투자
3위	카이스트청년창업지주	KB인베스트먼트	포스코기술투자
4위	스파크랩	미래에셋벤처투자	네이버 D2SF
5위	소풍벤처스	소프트뱅크벤처스	현대자동차 제로원

[자료: 스타트업얼라이언스(2024)]

숫자로 보는 카카오의 스타트업 육성 노력

벤처스 - 투자

피투자사 수

12년 3월~24년 12월

270개

누적 피투자사 수

벤처스 - 투자

신규 및 후속 투자 수

12년 3월~24년 6월

443건

신규 투자 건 + 후속 투자 건

벤처스 - 투자

카카오벤처스의 전체 투자 중
초기 투자 비중

12년 3월~24년 6월

98%

시드/프리A/시리즈A 투자 비중

벤처스 - 투자

누적 투자금

12년 3월~24년 6월

3,400억 원

누적 총 투자금

벤처스 - 후속투자

카카오벤처스가 후속 투자를
진행한 건수

12년 3월~24년 6월

165건

벤처스가 후속 투자를 진행한 건

벤처스 - 기관투자

카카오벤처스가 처음 발굴한
피투자사 비중

12년 3월~24년 6월

70%

벤처스가 첫 기관투자자인 피투자사 비중

벤처스 - 유니콘 및 상장 기업

카카오벤처스와 함께 성공을
만들어낸 파트너 수

12년 3월~24년 6월

7곳

유니콘(3곳) + 상장 피투자사(4곳)

게임즈 - 모바일/PC게임

기술 및 개발 지원으로 함께
성장한 파트너 수

12년 7월~24년 8월

640개

채널링·퍼블리싱·준퍼블리싱 협업 제작자 수 합계

4

창작생태계 활성화

K-콘텐츠를 해외로, 카카오엔터테인먼트의 수출 기여액

카카오 그룹의 사회적 기여(2024.10.)

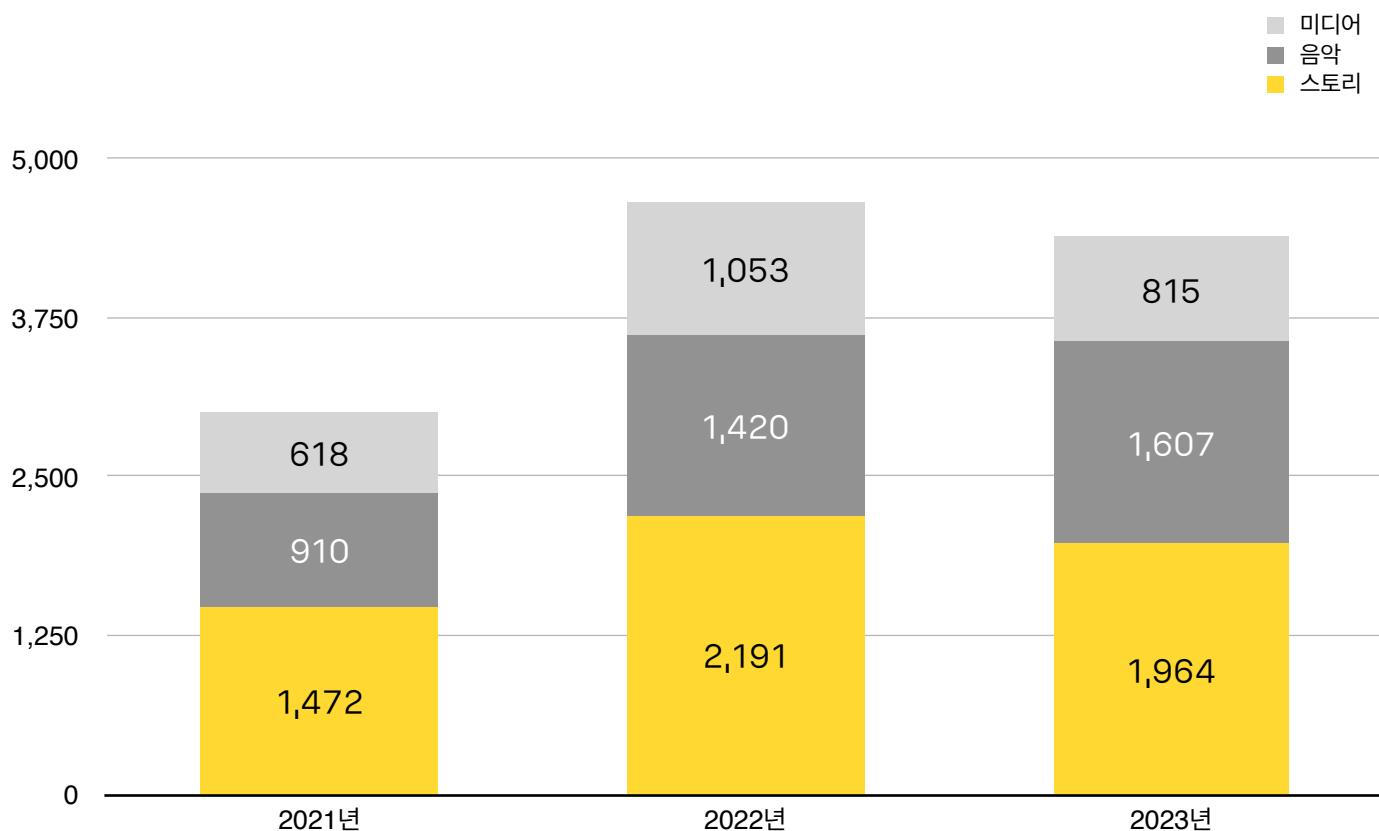
- 최근 3년 간 카카오엔터테인먼트를 통해 발생한 해외 매출은 1.2조 원 규모
- 카카오엔터테인먼트를 통해 우리의 스토리, 음악, 미디어(영상) 콘텐츠가 해외 시장으로 진출
- 국내 창작자의 콘텐츠가 해외 시장으로 진출할 수 있도록 지원하는 마중물 역할

카카오엔터테인먼트
K-콘텐츠 수출액

1.2조 원

2021.~2023. 합계

[표] 카카오엔터테인먼트 분야별 해외 영업수익



[자료: 전자공시시스템 재구성, 단위: 억 원]

카카오 콘텐츠기업 M&A가 창출한 창작 생태계의 사회경제적 가치

유병준, 정연승, 이정준, & 오예린. (2023). 디지털 플랫폼 기업 M&A 전략의 경제·사회적 효과 분석:
카카오엔터테인먼트의 사례를 중심으로. Korea Business Review, 27(1), 77-95.

- 연구진, "디지털 콘텐츠 산업에서의 기술투자 M&A는 스튜디오시스템을 갖추는 것"
- 콘텐츠 기업 M&A, 피인수합병 기업의 기획력과 제작 노하우에 투자하여 스튜디오시스템 강화
- 스튜디오시스템 생태계 속 피인수합병 기업이 얻을 수 있는 경제적 효익은 연간 최대 590억 원

스튜디오시스템 구축이
창작생태계에 기여한 경제적 효과

최대
연간 **590**억 원

[표] 카카오엔터테인먼트 M&A에 의한 피인수합병 기업의 영업이익 편익 추정(제작사 한정)

카카오엔터테인먼트 제작 자회사 연평균 제작비
(3,120 억 원)

X

스튜디오 시스템으로 인한 연평균 드라마 제작 건수 증가율
(63 %)

X

드라마 제작 마진율 구간
(15 % ~ 30%)

=

카카오엔터테인먼트 M&A 확대로 인한 피합병기업의 영업이익 편익 추산액
→ **연간 약 295억 원 ~ 590억 원**

[자료: 유병준, 정연승, 이정준, & 오예린. (2023).]

숫자로 보는 카카오의 창작 생태계 활성화 노력



공공 혁신

카카오를 통한 행정 디지털 전환, 주민 편의성 향상·정보 불균형 해소에 기여

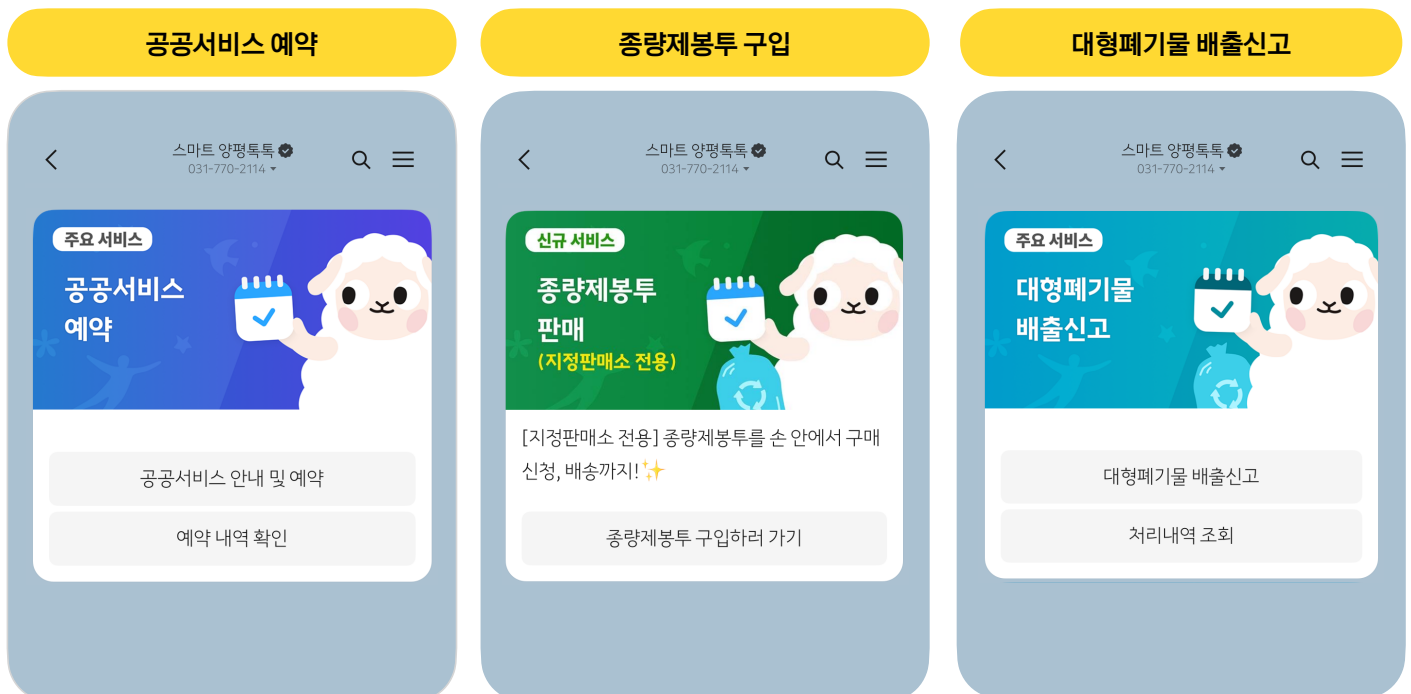
공공혁신 리포트 2024(2025.1.)

양평군이 추산한
스마트 양평톡톡의 사회적 편익

연간 **8.3**억 원

- 양평군, 카카오톡 특채널 활용한 디지털 행정서비스 '스마트 양평톡톡' 제공 → 대통령상 수상('24.9)
- 실시간 버스 위치 확인이 가능한 카카오맵의 '조정밀 버스', 정보 불균형 해소의 대표적 사례¹
- 부천시 '스마트 시티패스'앱에 카카오톡이 보유한 민간주차장 정보 제공해 2,056만 명 이용²

[표] 양평군과 디케이테크인의 협력으로 만들어진 '스마트 양평톡톡' 화면



[자료: 공공혁신 리포트 2024]

¹ 카카오맵은 전국 21개 지역에서 실시간 버스 위치정보를 확인할 수 있는 기능 제공 중(2024년 말 기준)

² 누적 이용시민 수 2,056만 명(2022년 1월~2022년 11월)

카카오를 통한 행정 디지털 전환, 예산절감·효율성 향상에 기여

공공혁신 리포트 2024(2025.1.)

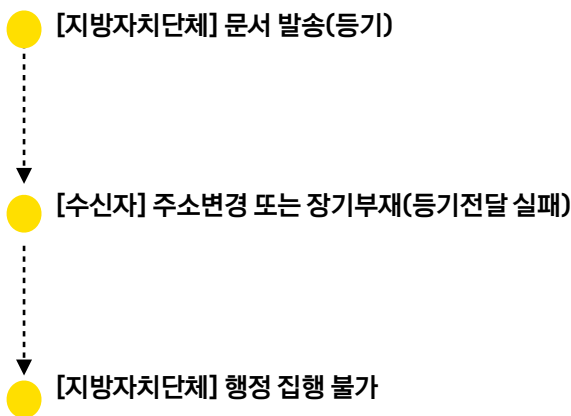
- 노원구청, 지방세 체납고지 업무에 카카오 서비스(알림톡, 전자문서) 활용 → 60여개 지자체로 확산
- 카카오톡 체납알림 활용으로 종이 고지서 제작 및 우편발송 대비 90% 비용 절감¹
- 카카오톡 활용 시 주민등록번호 암호화한 연계정보를 활용해 개인정보 침해 최소화

서울시가 종이고지서 대신
카카오톡 활용으로 절감한 비용

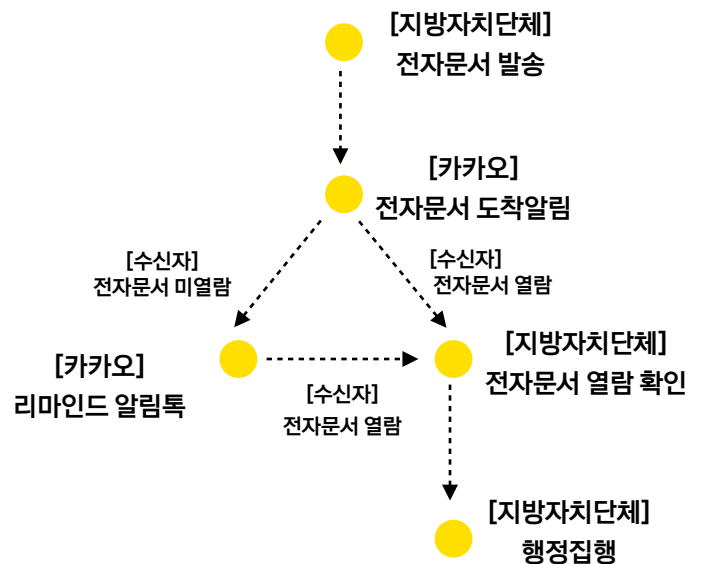
기존의 **90%**

[표] 카카오 서비스를 활용해 개선한 지방세 체납고지 업무 프로세스

과거: 등기 전달 실패 시, 체납 업무 불가



현재: 접근성 편리한 톡으로 체납 관련 소통, 행정 효율 제고



[자료: 공공혁신 리포트 2024]

¹ 서울특별시 보도자료(2024.1. 2.), 서울시, 체납 지방세 카톡으로 수신하니 '일석삼조'...소액 체납 징수율↑

숫자로 보는 카카오의 공공혁신 노력

예산절감 - 행정안전부

모바일 메시지 서비스

21년 8월 발표 기준

40억 원 절감

증이고지서 인쇄 및 우편발송 비용 대비

예산절감 - 한국사회보장정보원

사회서비스 전자바우처
서비스

21년 7월 발표 기준

80% 절감

문자메시지 발송 비용 대비

예산절감 - 국방부

예비군 전자문서·알림톡

23년 12월 발표 기준

65% 절감

문자메시지 발송 비용 대비

예산절감 - 해양경찰청

대국민 일반정보
알림 서비스

24년 4월 발표 기준

43% 절감

알림톡 제외 발신메시지 누적 합계

행정 불편 해소 - 노원구청

지방세 체납액 징수액 목표

23년 11월 발표기준

107% 초과달성

자체 징수결과 발표

행정 불편 해소 - 인천광역시

지방세 체납액 징수액 중
알림톡(전자문서) 비중

24년 9월 발표 기준

94% 징수

자체 징수결과 발표

행정 불편 해소 - 용인특례시

지방세 체납액 징수 건수

24년 9월 발표 기준

161% 증가

자체 징수결과 발표

행정 불편 해소 - 과천시

카카오톡 체납안내문 발송
3시간 만에 납부한 비중

24년 기준

45%

자체 징수결과 발표

정보 불균형 해소 - 지자체

카카오맵으로 실시간 버스
위치 확인 가능한 지역 수

24년 11월 기준

21곳

현재 시점 서비스 지역 수

기술 접근성 향상 - 서울특별시

카카오T로 서울 내 자율주행
서비스 이용가능한 지구 수

24년 9월 기준

7곳

서울시 발표 기준



사회안전망 강화

카카오모빌리티와 파트너, 그리고 공공이 협력한 사회안전망

공공혁신 리포트 2024(2025.1.)

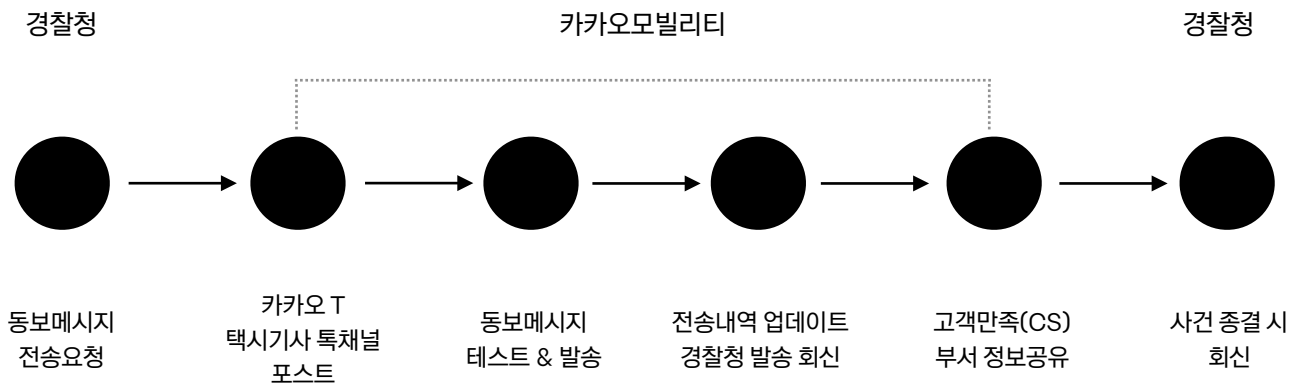
경찰청 요청에 따른
동보메시지 발송건수

누적 **95.5**만 건

2024. 11. 기준

- 공공이 범죄예방 및 사회문제(치매노인, 가출청소년 등) 대응을 신속하게 진행할 수 있도록 지원¹
- 동보메시지 협력은 사회 구성원 모두가 연대하여 안전을 지키고 문제를 해결하는 새로운 협력 모델
- 경기남부경찰청과 협력('16.03~, 치매노인 등 3명 구조)을 시작으로 전국으로 협력 확대('21.01)

[표] 카카오모빌리티-경찰청 간 동보메시지 협력 프로세스



**"카카오 T 택시와 협력이 국민안전 확보에
크게 도움이 될 것으로 기대한다."**

[자료: 경찰청(2021년 1월)]

[자료: 공공혁신 리포트 2024]

¹ 경기남부경찰청과 카카오모빌리티 간 협력(2016년 3월~)으로 1년 간 치매노인 등 3명을 구조, 경찰청은 협력 범위를 전국으로 확대(2021년 1월)

해외에서도 국민 안전을 위해 활용되는 카카오톡

공공혁신 리포트 2024(2025.1.)

- 공공부문, 해외에서도 국민안전을 위한 소통창구로 카카오톡 활용
- 소방청, 해외에 위치한 국민이 응급의료 상담이 필요할 경우 지원하기 위한 실시간 상담 채널 운영
- "접근성이 높은 카카오톡을 활용한 상담이 과반수 차지"(소방청, '24.08)

재외국민
119응급의료상담서비스
카카오톡(특채널) 이용비중

63.4%

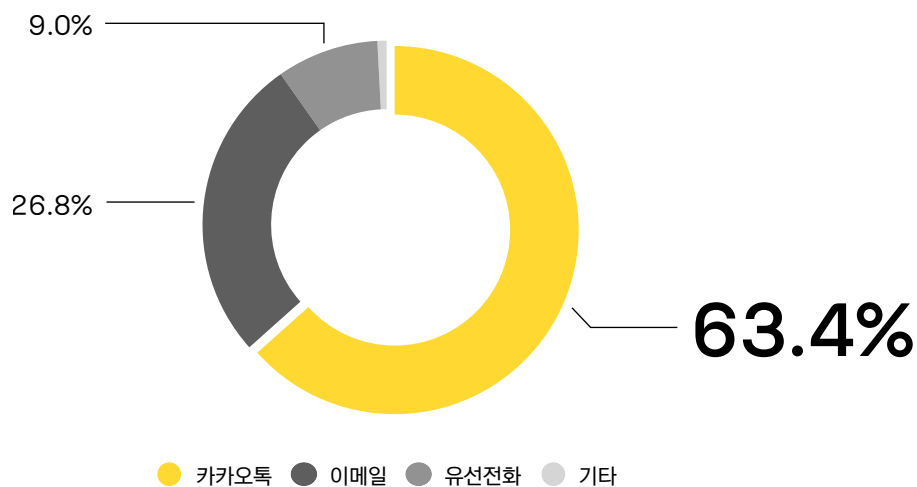
2024. 상반기 기준

[표] 카카오-소방청의 협력, '재외국민 119응급의료상담서비스'



"접근이 쉬운 카카오톡을 통한 상담이
1,578건으로 가장 많았다"

[자료: 소방청(2024년 8월)]



[자료: 공공혁신 리포트 2024]

숫자로 보는 카카오의 사회안전망 역할 노력

국민안전 정보 - 환경부 등

침수사고 대응 위한 카카오
내비 홍수경보 제공 지점 수

24년 7월 발표 기준

223개 지점

실시간 홍수경보 확인 가능 지점

국민안전 정보 - 해양경찰청

카카오 서비스 도입 후
증가한 메시지 발송량

24년 5월 발표 기준

119% 증가

자체 집계 결과 발표

국민안전 정보 - 재외동포청

재외동포 365 민원센터
특채널 친구 수

24년 11월 기준

7,700명

특채널 친구수

팬데믹 대응 - 카카오톡 지갑

카카오톡 QR체크인 건수

22년 5월 발표기준

33.3억 건

자체 집계 결과 발표

팬데믹 대응 - 카카오톡 지갑

잔여백신 예약지원 건수

22년 5월 발표기준

8.8억 건

자체 집계 결과 발표

팬데믹 대응 - 카카오톡 지갑

백신접종 예약 시
본인인증 지원 건수

22년 5월 발표기준

4,200만 건

자체 집계 결과 발표

보건·복지 - 한국사회보장정보원

사회서비스 전자바우처
서비스 친구 수

24년 11월 기준

7.5만 명

특채널 친구수 기준

보건·복지 - 보건복지부

보건복지상담센터 129
친구 수

24년 11월 기준

2.7만 명

특채널 친구수 기준

보건·복지 - 보건복지부

국립정신건강센터
정신건강 서비스 친구 수

24년 11월 기준

5.5만 명

특채널 친구수 기준

참고문헌

김대원. (2017).

O2O 사업모델이 접목된 택시 서비스의 소비자 후생 효과: 카카오택시를 중심으로. 경영학연구, 46(2), 503-525.

김성준, & 윤충한. (2024).

메시징서비스의 소비자잉여 추정. 정보통신정책연구, 31(1), 101-117.

박수현·김미리·김상유.(2022).

카카오의 비즈니스 생태계 사례 연구: 더 나은 세상을 위한 카카오의 가치 제안. Korea Business Review, 26(4), 1-21.

안기정, & 정상미. (2016).

앱택시 활성화 따른 택시 운행행태의 변화와 관리방안. 서울연구원 정책과제연구보고서, 1-79.

유병준, 정연승, 이정준, & 오예린. (2023).

디지털 플랫폼 기업 M&A 전략의 경제·사회적 효과 분석: 카카오엔터테인먼트의 사례를 중심으로. Korea Business Review, 27(1), 77-95.

이동일, & 이해준. (2023).

커머스 플랫폼 자산과 온라인 판매자의 공진화: 카카오커머스 멀티 플랫폼 전략을 중심으로. 유통연구, 28(3), 39-62.

이대호. (2023).

'금융정보 메시지 전달 방식에 따른 소비자 선호와 사회후생 효과' 정보통신정책학회 정기학술대회

이진명, & 나종연. (2024).

소상공인의 디지털 전환 교육 경험에 관한 질적 연구: 카카오 클래스를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 24(10), 384-397.

카카오. (2025.01.).

공공혁신 리포트 2024.

카카오. (2024.10.).

카카오 그룹의 사회적 기여 페이지.

카카오벤처스. (2025.01.)

카카오벤처스 인사이트북 2025: 혁신 너머의 미래.

카카오.

카카오 정책산업 연구 브런치.

