

중국 Z세대의 온라인 보험 소비 성향

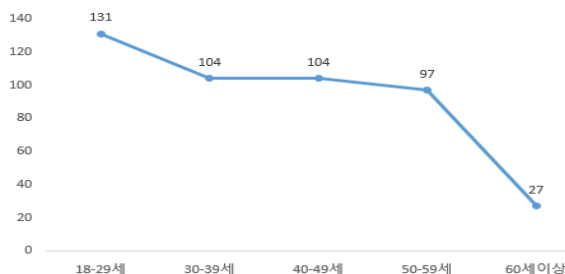
김연희 연구원

요약

중국 온라인 보험회사 중안보험과 리서치 전문기관 CBNDData는 ‘2022년 Z세대의 온라인 보험 소비 성향’ 조사 결과를 발표함. 중국 Z세대의 경우 의료보장에 대한 니즈가 높고 온라인 가입을 선호하는 것으로 나타남. Z세대의 98%가 새로운 보험에 가입할 의사가 있으며, 보험상품 중에서도 반려동물보험, 시력 건강보험, 의료미용보험, 스키사고보험 등 새로운 형태의 보험에 관심이 많은 것으로 나타남

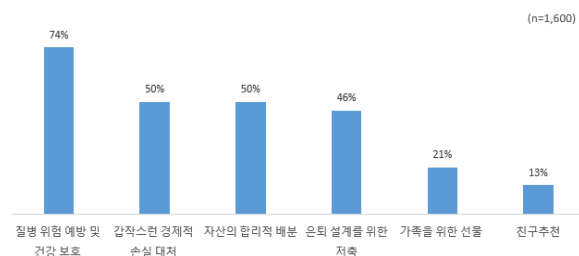
- 중국 온라인 보험회사 중안보험과 리서치 전문기관 CBNDData는 ‘2022년 Z세대의 온라인 보험 소비 성향’ 조사 결과를 발표하였는데, 중국 Z세대의 경우 의료보장에 대한 니즈가 높고 온라인 가입을 선호하는 것으로 나타남
- 중국 Z세대는 1995~2009년 사이에 태어난 세대로서 2020년 중국 총 인구의 19%를 차지하며 주요 소비 주체로 급부상 중임
 - 중국 Z세대는 95허우(95后, 1995년 이후 출생자)와 00허우(00后, 2000년 이후 출생자)를 의미함
 - 중국 국가통계국 통계에 따르면 Z세대의 인구는 약 2억 6천만 명으로 전체 인구 중 약 19%의 비중을 차지하고, 인터넷 사용자 중 Z세대의 비중은 2016년 16.4%에서 2020년에는 28.1%까지 상승함⁶⁾
 - CBNDData의 설문조사에 따르면 Z세대 보험 소비자의 70% 이상은 보험을 의료 보장의 중요한 수단이라 생각하고 있으며, 50%는 보험을 통해 재산 위험을 분산시키고 있음
 - 온라인 보험은 고객이 직접 필요한 보장만 골라 설계하는 DIY보험을 지원하고, 24시간 언제든지 보험에 가입할 수 있으며, 정보의 유연성이 높다는 특징이 있기 때문에 Z세대들은 온라인 보험 가입을 선호함

〈그림 1〉 연령별 온라인 보험 가입 관심도 TGI



자료: 중안보험·CBNDData(2022), “Z세대의 ‘잠재력’-2022년 신청년 온라인 보험 서비스 경험 트렌드 인사이트”

〈그림 2〉 Z세대의 보험 가입 목적



자료: 중안보험·CBNDData(2022), “Z세대의 ‘잠재력’-2022년 신청년 온라인 보험 서비스 경험 트렌드 인사이트”

5) <http://www.china-insurance.com/hyzyx/20220505/63299.html>

6) <https://www.guotaixia.com/post/1387.html>

- 또한 Z세대의 98%는 새로운 보험에 가입할 의사가 있으며, 보험상품 중에서도 반려동물보험, 시력건강보험, 의료미용보험, 스키사고보험 등 새로운 형태의 보험에 관심이 많은 것으로 나타남
 - Z세대의 60% 이상은 2개 이상의 보험에 가입했고, 본인을 위한 보장뿐 아니라 반려동물 및 가족들을 위한 보장 역시 중요하게 생각함
 - 코로나19의 급속한 확산세로 인하여 집에 머무는 시간이 길어짐에 따라 국민 체조(홈트레이닝)가 열풍이며, 중안보험에서는 스키, 서핑, 낚시 등 운동 유형에 따라 세분화해 보험상품을 출시함
- 중안보험은 Z세대들이 온라인 보험을 선호하고 경험을 중시하는 특성을 반영하여 Z세대에 특화된 보험을 온라인에서 제공하며, 일상생활에서의 보험 만족도를 높이기 위해 다양한 부가서비스를 제공하고 있음
 - 전통적인 보험 가입자와 비교하여 Z세대는 온라인 보험상품과 서비스에 대한 기대가 높기 때문에 보험회사는 이를 만족시키기 위해 비대면 디지털 금융 혁신을 가속화함
 - 보험상품 유형에 따라 살펴보면, 기존의 중증질병보험과 생명보험을 중심으로 한 상품에서 벗어나 건강관리·안전 거래·생활소비 등 파편화된 고객 경험 및 기업경영 환경을 반영한 상품을 출시함
 - 온라인 계정 보안 보험, 휴대폰 유리파손보험 등 Z세대들에게 특화된 보험이 인기를 얻고 있음
 - 또한 개성이 강한 Z세대는 온라인 보험 서비스에 대한 높은 수요와 즉각적인 만족도를 추구하기 때문에, 실질적인 니즈를 충족시키기 위하여 부가서비스의 범위를 지속적으로 개선함
 - 중안보험은 암 조기검진, 반려동물 건강관리 등 9가지의 건강관리 부가서비스를 제공하는 보험상품을 출시하여 소비자가 아프지 않아도 이용할 수 있도록 하는 등 보험서비스의 일상생활 침투를 촉진시킴
- 또한 디지털 기술 활용을 통해 Z세대의 보험상품 이해도 및 접근성을 높이기 위해 노력하고 있으며, 경미한 질병부터 특수한 질병까지 포괄적인 건강보장 체계를 구축하기 위해 노력하고 있음
 - CBNDData 설문조사에 따르면 Z세대의 60% 이상은 보험금 청구 및 지급 과정에 대한 관심이 높을 뿐만 아니라, 디지털 환경 안에서 보험상품 구입 시 보험 가입 절차의 간소화 및 신속성을 희망함
 - 중안보험은 블랙테크(黑科技)⁷⁾를 통해 가상 디지털 직원을 도입했으며, 언제 어디서든 소비자가 원할 때 도움을 제공함으로써 소비자 편의성을 증대시킴
 - Z세대가 건강보장에 관심이 높다는 점을 고려하여 감기·발열과 같은 경미한 질병부터 어린이 희귀질환 치료제 및 여성 악성 종양에 대한 특정 기구에 대한 보장까지 제공하여 본인과 가족의 건강 위험에 대비할 수 있도록 함

7) 블랙테크(黑科技): 현재의 지식이나 기술을 뛰어넘는 수준의 첨단 기술을 뜻하는 용어로서, 최근 보험회사들은 5G, 사물인터넷, 인공지능 등 과학기술에 지속적으로 투자하고 있으며, 2023년에는 과학기술 투자액이 546억 5천만 위안(약 10조 3,501억 원)에 이를 전망이다