

중국 모바일 보험 플랫폼 개미 보험청구에 관한 사용자 경험 연구 -알리페이 중심으로-

손영호¹, 김승인^{2*}

¹홍익대학교 국제디자인전문대학원 디지털미디어디자인 전공 석사과정,

²홍익대학교 국제디자인전문대학원 디지털미디어디자인 전공 교수

A Study on User Experience on Ant Insurance Claims China's Mobile Insurance Platform -Focused on Alipay-

Young-Ho Son¹, Seung-In Kim^{2*}

¹Master of Digital Media Design, HongIk University, International Design School for Advanced Studies

²Prof. of Digital Media Design, HongIk University, International Design School for Advanced Studies

요 약 본 연구는 중국의 알리페이 개미 보험 플랫폼 청구 현황을 파악하여 사용자 중심으로 분석하고 개선 방향을 제시하는 데 목적이 있다. 보험 절차 중 청구는 가장 이의가 발생하기 쉬운 부분으로 사용자 측면의 연구가 필요하다. 본 연구에서는 모바일 보험 플랫폼을 주로 사용하는 중국 20-40대 사용자에게 대한 정보시스템 성공모형(Information systems success model) 측정 항목에 대한 설문 조사와 심층 인터뷰를 진행했다. 연구 결과 건강보험은 가입자 보험 청구 중 가장 어려운 보험으로, 보험청구 중 보안과 정보가 주된 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개선 방향으로 플랫폼 보안 측면에서는 사용자에게 선택권을 더 주고 플랫폼 정보 측면에서는 이의제기 정보를 상세하고 투명하게 처리해야 한다. 본 연구는 모바일 보험 플랫폼 및 보험청구 사용자 경험에 관한 연구 자료로써 활용되기를 기대한다.

주제어 : 보험, 플랫폼, 청구, 사용자 경험, 모바일

Abstract This study focuses on user experience of Ant Insurance Platform(insurance product of Alibaba) and provides insights and improvement advises based on the survey conducted. Given that insurance claim is the most controversial part during the whole process, it is essential to conduct corresponding research from users' prospective. Some Chinese users between their 20's and 40's, who are major users of mobile insurance platforms, were selected as a sample group. Questionnaire survey, which was made based on measurement items from Information systems success model, as well as in-depth interview was conducted within the group. According to the result, health, among all kinds, is the most difficult insurance to claim, which was mainly cause by security and information concerns. In order to enhance security, more options should be given to users. As for information, complains should be delt carefully and transparently. This study is expected to be used as referential material for mobile insurance platforms and user experience of insurance claims.

Key Words : Insurance, Platform, Claim, User Experience, Mobile

*Corresponding Author : Seung-In Kim(r2d2kim@naver.com)

Received June 4, 2021

Accepted September 20, 2021

Revised June 21, 2021

Published September 28, 2021

1. 서론

1.1 연구 배경 및 목적

본 연구는 중국 모바일 보험 플랫폼 알리페이 개미 보험의 사용자 경험 보험청구에 관한 연구이다.

시대가 바뀌면서 전통적인 보험서비스가 모바일 보험으로 바뀌고 있다. 이런 추세에 맞춰 보험사들은 온라인 플랫폼을 기반으로 보험 판매 등 일련의 사업을 통해 효율성과 소비자 편의성을 높이는 혁신을 거듭하고 있다.

알리페이 개미 보험 플랫폼은 중국 최대의 온라인 보험 서비스 플랫폼이다. 2020년 6월 30일까지 5.7억 명을 초과한 알리페이 사용자는 개미집단의 보험 플랫폼을 통해 보험에 가입하거나 보험을 받는다[1]. 보험의 수입이 총영업에서 차지하는 비중은 2017년 3.5%에서 2019년 7.4%로 89.47억 위안으로 꾸준히 증가했으며 2020년 상반기에는 이 비율이 8.4%인 61.04억 위안에 이르렀다[2].

모바일 보험업계는 가입 편의를 극대화하고 있지만, 보험금 청구와 관련한 문제가 불거지고 있다. 2019년 데이터에 따르면 배상 청구율이 거의 97% 이상이지만 실제로는 배상받지 못한 수치다. 고객이 돈을 내고 보험을 들었지만, 이 보장은 100% 기능하지 못했다[3]. 보험금을 청구한 후 업그레이드된 보험에 의해 갱신된 규칙이 보상금을 구성할 수 없으며, 플랫폼이 문제를 해결할 수 없음을 알려주고 보험사에 직접 찾아가 해결해야 하는 등의 사례가 빈번히 발생하고 있다. 애초 인터넷 보험이 인기를 끌었던 이유는 보험 가입이 투명하고 비교적 간편하기 때문이었지만 강력한 규제 때문에 인터넷 보험의 신뢰는 곧 무너질 수밖에 없었다[4]. 따라서 본 연구는 보험청구 현황을 파악하여 분석 결과를 바탕으로 사용자 경험 측면에서 개선 방안을 제안하는 것이 목적이다.

1.2 연구 범위 및 방법

본 연구는 개미보험 플랫폼을 이용했던 20-40대를 대상으로 사용자 경험 조사분석을 진행했다. 20-40대는 55명을 대상으로 설문조사를 진행했고, 6명을 대상으로 심층 인터뷰를 실시하였다. 또한, 측정항목은 정보시스템 성공모형(Information Systems Success Model)을 적용하여 구성하였다.

2. 이론적 배경

2.1 모바일 보험 및 플랫폼

모바일 보험은 보험업체가 모바일 네트워크를 통해 모든 활동을 하는 경영방식으로 가입자 정부 및 기타 참여자 간에 구조화·비구조화된 정보를 모바일 기기를 통해 공유하고 비즈니스 활동과 관리 활동, 소비 활동을 수행하는 것을 포함한다[5].

보험 이동 커넥션의 핵심은 소비자 수요이다. 모바일 커넥티드 시대에 사람들의 주의력은 파편화되고 시간은 희소 자원이 되어 보험 고객은 간단하고 효율적인 소비 방식을 선호한다[6]. 상품 경쟁이 보험업 1.0 시대, 서비스 경쟁은 보험업 2.0 시대라면 플랫폼 경쟁은 보험업 3.0 시대가 될 수 있다[7].

"온라인 플랫폼"이라는 용어는 시장, 검색 엔진, 소셜 미디어, 크리에이티브 콘텐츠 아웃렛, 앱 스토어, 통신 서비스, 결제 시스템, 이른바 "협업" 또는 "긱 경제"로 구성된 서비스 등 인터넷에서 이용할 수 있는 다양한 서비스를 설명하기 위해 사용되어 왔다[8].

디지털 보험플랫폼서비스는 스마트폰 기기를 통해 본인이 가입한 보험별 세부 계약내용을 한번에 조회할 수 있도록 정리해줌과 동시에 본인의 보험내역을 진단 분석하여 최적의 보험상품 구성을 추천해주는 서비스를 말한다[9].

2.2 보험청구

보험청구는 보험증권 소지자가 보험회사에 정식으로 요구하는 것으로 손해 혹은 보험증권 사건의 보험 또는 배상을 청구하는 것이다[10]. 보험 배상 청구는 피보험자의 손해 통지를 받는 것으로부터 시작하여 현장 실사, 책임 감정, 배상금 계산을 거쳐 최종적으로 피보험자에게 배상금 지급 등의 주요 과정을 거쳐 완성되는 복잡하고도 힘든 작업이다[11].

보험업계가 날로 발전하고 있고 보험금에 관한 사례도 갈수록 곳곳에서 발생하고 있다. 보험소비자들이 실손의료보험에 가입하고도 보험금을 청구하지 않게 되는 사유로 여러 가지가 지적되고 있지만, 결국 근본적인 이유는 청구 절차가 너무 복잡하게 되어있다는 점으로 귀결된다[12].

3. 연구 방법

3.1 정보시스템 성공모형

정보시스템 성공모형은 정보시스템 평가에 일반적으

로 사용되는 6개의 가장 중요한 성공유도 사이의 관계를 식별하고 해석함으로써 정보시스템 성공에 대한 포괄적인 이해를 제공하는 것을 목적으로 하는 정보시스템 이론이다[13]. DeLone and McLean(2003)은 정보시스템의 변화된 환경을 고려하여 아래 Fig. 1과 같이 시스템품질, 정보품질에 서비스품질을 추가하였다[14]. 정보시스템 성공 연구에서 정보시스템 품질은 정보시스템 성공의 중요한 요인으로 인식되고 경험적으로 실증되어져 왔다[15].

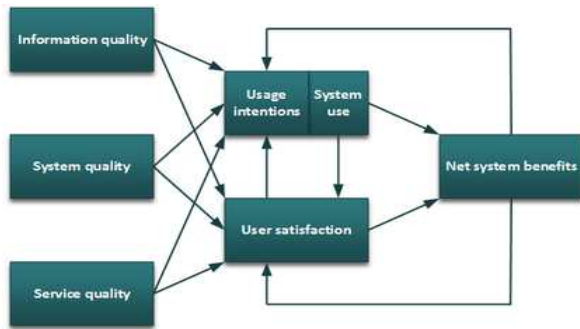


Fig. 1. DeLone and McLean's updated Information Systems success model (2003)

본 연구에서는 시스템품질, 정보품질, 서비스품질 및 보안 및 사용자만족도 등 5가지 요소로 구성하였다. 개별 요인의 구성개념은 Table 1과 같이 선행연구와 융합하여 본 연구에 적합한 요소들의 개념을 구성하였다.

3.2 연구 대상

조사대상은 개미보험 플랫폼을 사용하는 20-40대 사용자를 대상으로 실시하였다. 조사는 2021년 5월 4일부터 5월 14일까지 진행했으며 개미보험 플랫폼을 사용하는 20-40대 55명을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 2차로는 20대 3명, 30대 3명 총 6명을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하였다.

Table 1. Element composition concept

Element	Definition
System Quality	The system's response to user actions
Information Quality	Provide users with complete and clear information
Service Quality	The service is user-centric to provide detailed responses
Security	Security for user information and money transaction processing
User satisfaction	The overall experience of insurance claims

3.3 측정항목 구성

본 연구의 측정 항목은 정보시스템 성공모형을 적용하였다. 선행 연구 과정에서 측정 항목에 대해 5가지 요인을 재구성하였다. 측정 항목은 정보시스템 성공모형 중 기본적인 3요소: 시스템품질(System Quality), 정보품질(Information Quality), 서비스품질(Service Quality)로 구성되며 후속 자료수집에서는 기본적인 3요소를 바탕으로 보안과 사용자만족도 2요소를 추가했으며, 통합 후 정보시스템 성공모델의 3요소와 함께 5가지 측정 요소를 구성하였다. 정보시스템분야에서의 사용자 만족에 관한 연구를 살펴보면, 만족은 정보시스템 효과성을 측정하기 위한 결과변수로서 원용되어 왔다[16]. 구체적 질문으로는 첫째, 시스템품질의 항목에서 사용 편의성, 시스템 안전성 및 응답 시간으로 3가지 항목을 구성하였다. 둘째, 정보품질 항목으로 완전성, 정확성, 이해성 등 3가지 항목을 구성하였다. 셋째, 서비스품질 항목으로는 반영성, 확신성, 보장성 등 3가지 항목을 구성하였다. 넷째, 보안 항목 중 개인정보 유출, 보상금 청구 문제, 잠재적 요인 세 가지 항목을 구성하였다. 마지막으로, 사용자만족도 항목은 배상 청구 서비스, 청구 만족도, 청구 프로세스 경

Table 2. Survey topic question

Element	Question
System Quality	Convenient operation in the process of applying for claims
	The platform's claims process is easy and assured
	The claims system is always able to respond quickly to applications
Information Quality	The claim information is explained in detail, and the description is not omitted
	Accurate claims information
	Easy to understand claims information
Service Quality	When the claim is settled, the platform can quickly accept it
	There is no doubt that you will receive compensation in the claims
	When there is a problem in the process of applying for compensation, promptly propose a corresponding plan to the user
Security	Personal information may be leaked during claims
	Money loss may occur in the process of claim settlement
	There are risk factors in the claims service, and this service needs to be further improved
User satisfaction	Feel very kind to claim settlement
	Satisfied with claims overall
	Good experience in the claims application process

험 등 세 가지 항목으로 구성하였다.

본 연구에서 구성한 측정 항목은 Table 2와 같다. 항목평가는 5점 척도를 적용하여 구체적인 분석을 진행하였다.

4. 연구 결과

4.1 설문조사 결과

4.1.1 표본 특성

조사대상은 Table 3과 같이 성별, 나이, 학력, 직업, 소득수준을 구분하였고, 표본 특성에서 20대가 49.09%, 30대가 45.45%를 차지했고, 40대가 5.45%에 그쳤다. 학력은 학사 41명이 87.9%로 큰 비중을 차지했고 석사 및 이상과 전문대 각 5명이 각각 9.09%, 하였다. 본 연구의 표본 특성을 살펴보면 총 55명의 응답자 중 남성은 40%, 여성은 60%를 차지했다. 연령은 20대와 30대가 각각 49%, 고교 3명이 5.45%를 차지했다. 직업별로는 회사원 35명 비중이 63.64%로 가장 높았고 학생 8명 14.55%, 공무원 7명 12.73%, 자영업자 4명 7.27% 순이었다. 연봉 수치를 보면 연봉이 50,000-100,000위안으

Table 3. Specimen characteristics

Distinguish		Frequency	Ratio
Gender	Male	22	40%
	Female	33	60%
Age	20-29	27	49.09%
	30-39	25	45.45%
	40-49	3	5.45%
Education level	Master degree and above	5	9.09%
	Bachelor	41	74.55%
	Vocational college	5	9.09%
	High school	3	5.45%
	Junior high school	1	1.82%
Profession	Student	8	14.55%
	Civil servant	7	12.73%
	Staff	35	63.64%
	Self-employed	4	7.27%
	Other	1	1.82%
Annual income	Below ¥30000	11	20%
	¥30000-50000	7	12.73%
	¥50000-100000	19	34.55%
	¥100000-200000	16	29.09%
	Above ¥200000	2	3.64%

로 34.55%를 차지했고, 이어 100,000-2,000위안이 29.09%, 연봉이 30000위안 미만인 20%, 연봉이 30,000-50,000위안이 12.73%, 연봉 200,000위안 이상이 3.64%로 가장 적게 나타났다.

4.1.2 가입보험 특성

보험 가입 품목별로는 아래 Table 4와 같이 건강보험과 상해보험 가입비율이 최고 58.18%를 차지했고 자동차보험 가입비율이 50.91%로 나타났다. 결과적으로 건강보험과 상해보험에 대한 사람들의 관심이 매우 높다.

Table 4. Classification of insurance participation types

Insurance category	Frequency (%)
Car insurance	50.91%
Health insurance	58.18%
Accident Insurance	58.18%
Travel insurance	21.82%
Property insurance	41.82%
Life insurance	47.27%
Public welfare insurance	23.64%
Other insurance	1.82%

4.1.3 배상 청구 난이도의 특성

배상 청구 난이도 결과에서도 위의 결과와 마찬가지로 건강보험이 52.73%로 가장 높고, 생명보험이 25.45%로 가장 낮게 나타났으며, 종합적인 데이터는 Table 5와 같다.

Table 5. Evaluation of the difficulty of insurance claims

Insurance category	Frequency (%)
Car insurance	34.55%
Health insurance	52.73%
Accident Insurance	38.18%
Travel insurance	29.09%
Property insurance	38.18%
Life insurance	25.45%

4.2 종합 분석 결과

표본 특성의 데이터를 종합해 보면 본 연구에서 대졸자와 회사원의 응답자가 본 조사의 주체인 것으로 나타났다. 이런 점에서 학력과 직업이 이 보험 가입의 상관관계를 알 수 있다. 이 보험 플랫폼의 사용자는 회사원으로 기본적으로 대졸자이고, 이들의 연령대는 예외 없이 20대와 30대라는 조사결과가 나왔다.

보험 품목의 데이터를 종합해 보면 건강보험은 두 항목 모두에서 가장 높은 비중을 차지하는 보험 품목으로 나타났다. 이 같은 결과는 건강보험이 보험사 중 1위 사업이라는 분석이 나왔다. 데이터에 따르면 응답자들은 건강보험료 청구 과정이 가장 어려웠고 건강보험료 청구에 필요한 증빙서류가 많았으며 상세한 배상 조건 등을 원인으로 꼽았다.

4.3 심층 인터뷰 결과

심층 인터뷰 도출 결과는 Table 6과 같으며, 방사형 차트 Fig. 2와 같이 정리하였다. 방사형 차트에 나타난 결과와 같이 보안 부분의 사용자 경험 평가가 가장 낮았고 그다음은 정보 부분이었다. 심층 인터뷰 결과 청구정보와 가입정보가 미세하게 다르므로 보상조건이 될 수 없는 것으로 파악되었다. 또한, 재보험에 대해서는 사용자에게 어떤 보험이 계속되었는지 정확히 알려주지 않아 금전적으로 돈이 빠져나가는 보안 상황이 발생하여 청구가 원활하게 진행되지 않는 문제점을 알 수 있었다.



Fig. 2. Radial chart comparing user experience

Table 6. User experience analysis

Element	M	SD
System Quality	2.77	0.64
Information Quality	1.99	0.59
Service Quality	3.00	0.75
Security	1.44	0.81
User satisfaction	3.10	0.77

5. 결론

본 연구는 중국 내 개미보험 플랫폼을 기반으로 보험 청구 현황을 파악하여 20-40대 사용자 중심으로 보험청

구 사용 경험을 알아보고 개선 방향을 제안하는 것은 목적으로 다음과 같이 시사한다.

첫째, 플랫폼은 보험청구 정보를 상세하고 투명하게 처리해야 한다. 보험 품목이 다양하여 사용자가 보험을 선택할 때 비슷한 유형의 보험에 대해 혼동하기 쉽고, 정보 유도로 인해 심지어 한 자의 차이로 청구 과정에서 보상을 받지 못하므로 전체 보험 절차의 정보를 일치시켜야 한다.

둘째, 재보험 측면에서는 플랫폼이 사용자에게 선택의 자유의지를 확대해야 한다. 일부 보험은 가입할 때부터 가입자가 재보험에 가입한다는 사실을 인지하지 못한 채 플랫폼에서 선택하는 경우가 많다. 게다가 사용자 측면에서는 보험에 가입한 뒤 보장 중인 보험을 찾아가지 않아 사용자가 자신의 의사에 따라 원천징수를 하지 않는 보안 금전적 손실이 발생하고 있다.

개미보험 플랫폼은 결국 인터넷 플랫폼 보험의 대리 판매 형태로 나타나 가입 편의를 크게 늘렸지만, 사용자의 보험청구 경험에 대한 체계적인 점검이 필요한 것을 알 수 있었다. 향후 모바일 보험이 보험청구 사용자를 중심으로 서비스를 개선하기 위해서는 보험청구에 대한 사용자의 경험을 파악하고, 이를 바탕으로 개선 방향을 구체적으로 제시하는 연구가 계속되어야 한다.

본 연구는 중국 내 모바일 보험 플랫폼의 사용자 경험에 새로운 시사점으로써 앞으로 모바일 보험 플랫폼 연구자들에게 도움이 될 것으로 기대한다.

REFERENCES

- [1] C. Zhang. (2020). *From spoiler to tens of billions of giants*. All Weather TNT. <https://awtmt.com/articles/3604984>
- [2] T. H. Cho. (2020). Understand ant insurance business in one article. Wall Street. <https://wallstreetcn.com/articles/3602889>
- [3] C. Zhang. (2020). *The annual claims report of nearly 50 insurance companies telling you how to look at the data*. China Banking and Insurance News. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1659516331316685018>
- [4] Independent insurance. *Alipay Ant Insurance, is it really good for you to sell insurance like this?*. Phoenix Network Finance WEMONEY. <https://finance.ifeng.com/c/7nzDddgCqIk>
- [5] Baidu Encyclopedia. *Mobile insurance*. Baidu Encyclopedia.

[https://baike.baidu.com/item/%E7%A7%BB%E5%8A%A8%E4%BF%9D%E9%99%A9/1190075?fr=aladdin#ref_\[1\]_10592838](https://baike.baidu.com/item/%E7%A7%BB%E5%8A%A8%E4%BF%9D%E9%99%A9/1190075?fr=aladdin#ref_[1]_10592838)

- [6] J. S. Lai & C. D. Zhang. (2018). *Ways to Build Insurance Mobile Internet Channels*. Baidu Baijiahao—FinancialCircle.
<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1619153117139751022&wfr=spider&for=pc>
- [7] Insurer with temperature. (2020). *The Trend of Insurance Innovation Based on Mobile Internet*. Baidu Baijiahao
<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1660827738622089293&wfr=spider&for=pc>
- [8] OECD (2019). *An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation*. OECD iLibrary.
https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/an-introduction-to-online-platforms-and-their-role-in-the-digital-transformation_19e6a0f0-en
- [9] E. S. Kim & Y. J. Kim. (2019). An Empirical Study on Users' Intention to Use Insurtech Digital Insurance Platform Service. *Korean Academic Society Of Business Administration*, 48(4), 997-1043.
- [10] A. Hayes. (2020). *What Is an Insurance Claim?*. Investopedia.
https://www.investopedia.com/terms/i/insurance_claim.asp
- [11] CPIC (2018). *The concept and meaning of insurance claims*. China Pacific Insurance (Group) Co., Ltd. official website.
<http://www.cpic.com.cn/c/2018-06-03/1546136.shtml>
- [12] H. D. Jun. (2020). A Study on the improvement of insurance claims system for private health insurance: Focused on the revision of the Insurance Business Act: Comparison between Working and Non-working Learners. *Korean Consumer Agency*, 51(2), 91-113.
- [13] Wikipedia. *Information systems success model*. Wikipedia.
https://en.wikipedia.org/wiki/Information_systems_success_model
- [14] M. S. Lee, J. H. Choi & J. H. Seok. (2018). A Study about e-Learning Quality, Learner Satisfaction, and eWOM based on Information Systems Success Model(ISSM): Comparison between Working and Non-working Learners. *Korean Society for Management Education*, 33(2), 1-21.
- [15] H. J. Chun, Y. T. Shin, D. H. Jo & J. B. Kim. (2014). An Empirical Study on the Success Factors of Academic Affairs Information System in Mobile Environment. *Korean Institute of Information Technology*, 12(12), 125-135.
- [16] J. H. Kwon, K. H. Kwon & Y. J. Choi. (2009). Impact of Quality Factors of Information System on Customer Satisfaction and Behavior Intention in the Internet Insurance Service. *Korea Internet Electronic Commerce Association*, 9(3), 365-384.

손 영 호(Son, Young Ho)

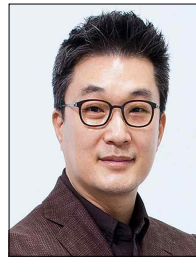
[학생회원]



- 2021년 3월 ~ 현재 : 홍익대학교 국제 디자인전문대학원 디지털미디어디자인 전공 석사과정
- 관심분야 : 디지털미디어디자인, 사용자경험디자인
- E-Mail : syinghao0201@gmail.com

김 승 인(Kim, Seung In)

[중신회원]



- 2001년 3월 ~ 현재 : 홍익대학교 국제 디자인전문대학원 교수
- 2006년 3월 ~ 현재 : 홍익대학교 디자인혁신센터 센터장
- 관심분야 : 사용자경험디자인, 브랜드 경험디자인, 서비스디자인
- E-Mail : r2d2kim@naver.com