
디지털 GA 사례조사: Health IQ

I 개요

- 최근 보험산업에서는 2가지 뚜렷한 트렌드가 관찰됨
 - (독립대리점) 소비자가 여러 보험사의 다양한 상품을 비교·선택할 수 있는 독립대리점(GA)의 영향력이 점차 확대
 - (디지털화) IT 기술에 익숙한 젊은층을 중심으로 온라인 채널 이용이 증가하고 있으며,
 - 빅데이터 분석 기반의 건강 맞춤형 상품설계, 디지털 기술을 활용한 건강관리 서비스 제공 등 ‘디지털 헬스케어’ 영역 확장
- ☞ 보맵, 토스 등 소위 ‘디지털 GA’를 표방하는 핀테크사나 ‘건강증진형’ 상품을 내놓는 보험사가 전 세계적으로 증가 추세
- 미국의 다양한 디지털 GA 中, 디지털 헬스케어와 접점이 있는 ‘Health IQ’ 는 색다른 비즈니스 전략으로 주목 받고 있음
 - 기존의 건강증진형 상품은 기가입한 계약자를 대상으로 운동 등 건강한 생활 습관을 유도하여 위험을 줄이는데 집중하는 반면,
 - Health IQ는 다양한 방법을 통해 계약 시점 당시, 애초에 위험이 낮은 사람들을 선별하는 것에 노력을 기울임

☞ Health IQ의 계약 전 가입자 선별 및 보험가입 절차 등 사업 모델에 대해 구체적으로 살펴보고자 함

II 사업 모델(전략)¹⁾

1. 계약자 선별 (Screening)

- 앞서 언급한 바와 같이 Health IQ(이하 “회사”)는 이미 건강하여 보험사고의 발생위험이 낮은 사람들을 선별하는데 집중
 - 선별하는 방식은 크게 ‘①건강지식 확인, ②건강습관 확인, ③건강 점진 기반의 언더라이팅’ 등 3가지로 구분됨
 - 회사는 항목별로 계약자의 “건강상태”에 대한 평가를 하고 이를 바탕으로 보험료 할인폭 결정 및 보험상품 매칭

① 건강 지식(Health Literacy)

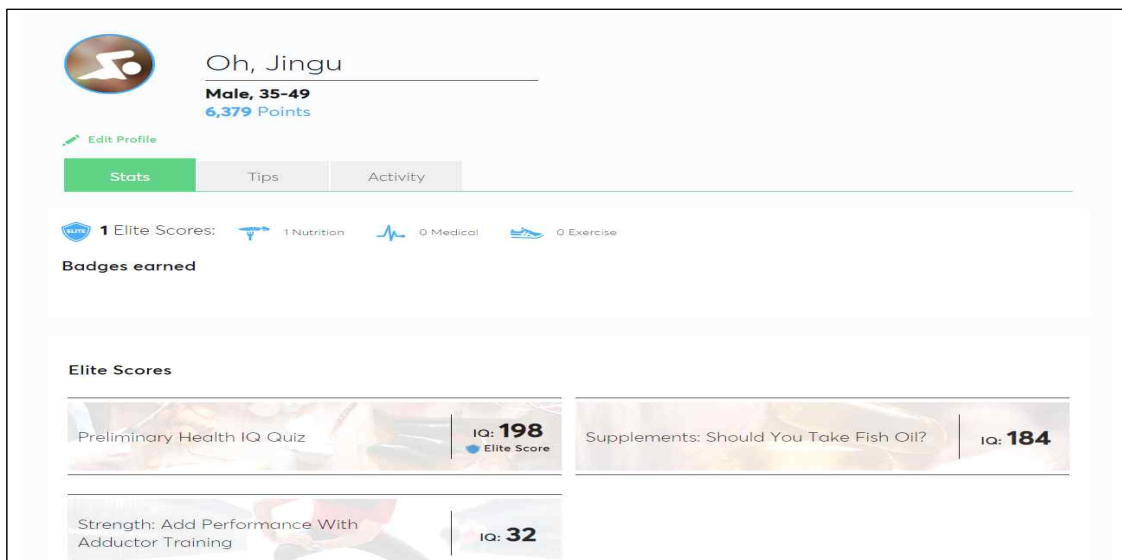
- (퀴즈) 건강에 대한 지식을 평가하기 위해 온라인 퀴즈(Quiz)를 제공
 - 퀴즈의 주제는 운동(Excercise), 영양(Nutrition), 의료(Medical)의 영역으로 나뉘며 다양한 소주제로 퀴즈 세트가 제공됨*
 - * 50여명의 전문가(영양사, 운동선수 등)가 30,000개 이상의 퀴즈 세트 구성
 - 각 세트별 문제의 개수 역시 다양하며, 개인별로 원하는 소주제에 접근하여 퀴즈를 풀 수 있음

1) 선별 기준, 보험료 할인 정도 등은 보험 종목에 따라 차이 존재. 본 보고서에서는 Health IQ의 생명보험(Life Insurance) 상품을 기준으로 조사



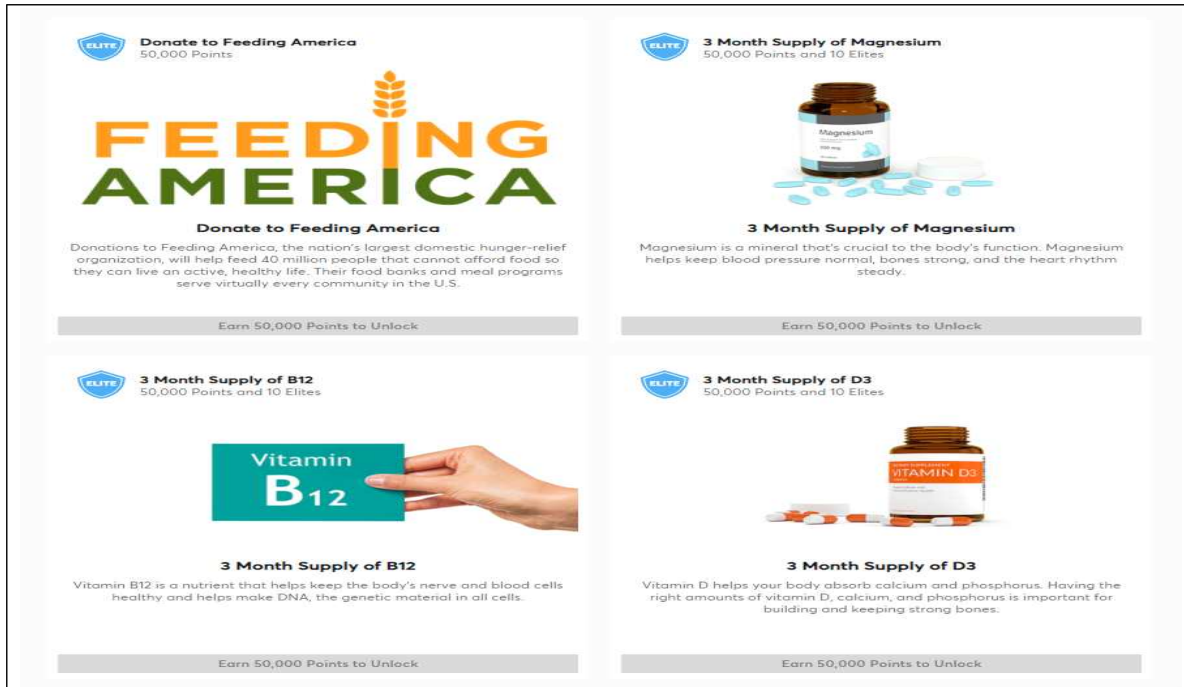
- (보상) 회사는 개인이 선택한 퀴즈 세트별 평가 점수(IQ)를 기반으로 보험료 할인, 쿠폰 지급 등의 보상(Reward) 시스템을 구축
- (배지) 소주제별로 특정 점수 이상 획득 시 ‘엘리트(Elite) 배지’를 지급하며 배지의 개수, 퀴즈 주제 등을 고려하여 최대 8% 보험료 할인 혜택을 제공

[그림1] Health IQ Elite 배지 보상 예시



- (포인트) 정답을 맞춘 문제의 수에 따라 포인트를 지급하며, 누적된 포인트를 이용하여 상품 구매 또는 할인 쿠폰으로 사용 가능


[그림2] Health IQ Elite 포인트 보상 예시




- (건강정보 공유) 회사는 단순 보상에 그치지 않고 고객 상호 간 건강정보를 공유하여 더 나은 건강 상태를 추구할 수 있도록 소통의 장을 마련
 - 운동, 영양, 의료와 관련된 특정 주제를 정하고 개개인의 지식과 경험(Tip)을 댓글 형태로 공유
 - 주제는 온라인상에서 누구나 자유롭게 제안하고 올릴 수 있음
 - 또한, 서로의 의견에 대해 ‘좋아요’ 버튼을 누르고 추가 댓글을 다는 등 마치 SNS와 같은 친근감을 느낄 수 있음

[그림3] Health IQ 건강정보 공유

Home > Tips > What's your favorite health tip to share at parties?



Shauna K.
2
What's your favorite health tip to share at parties?
▲ 5070 Upvotes 18834 Tips

 Add your tip...

18834 tips in this thread

cassie p.
28
When you eat more healthily, your taste buds actually begin to change. Gone will be the cravings of sugar and processed foods. Instead, you'll be begging for roasted vegetables and fresh fruits. Your body knows what it wants- you've just trained it to want the opposite because of your poor diet!
▲ 2258 Upvotes 74 Replies

Tanya A.
3
Make sure you start your day and finish your day with H2O!
▲ 1373 Upvotes 23 Replies

2 건강 습관(Active Life-cycle)

- 피보험자의 건강 습관을 파악하기 위한 수단으로 운동 능력 평가
 - 러닝, 자전거, 수영, 웨이트 트레이닝 등 다양한 방법으로 개인의 운동 능력을 측정하고 내부 기준*과 비교
 - * 러닝: 8분/1마일, 자전거: 일주일에 50마일, 수영: 쉬지 않고 0.25마일 진행 등
 - 수행 능력 인증과정은 전화 연결 후 상담사의 안내를 통해 진행하는 것으로 보이나 구체적인 방식은 불분명*
 - * 러닝의 경우, 스마트폰 앱 화면 캡처 후 전송을 통해 인증한다고 알려짐
 - Health IQ는 피보험자의 건강 습관 평가 결과를 바탕으로 최대 9% 보험료 할인 혜택을 제공

[그림4] Health IQ : 싸이클



3 건강 검진(Underwriting)²⁾

- 언더라이팅을 위한 피보험자의 건강 검진은 크게 2부분(질문지, 신체검사)으로 구분
 - (질문지) 피보험자의 인적정보, 과거병력, 흡연·음주 여부 등을 확인하는 과정이며 편의를 위해 자택에서 20분 내외로 작성 완료 가능
 - (신체검사) 의료 전문가*가 방문하여 키, 몸무게, 혈압 등 신체 정보를 측정하고 소변 및 혈액 샘플을 수집
 - * Medical Health Professional
 - 피보험자의 건강 검진 평가 결과에 따라 최대 24%까지 보험료 할인 혜택 제공

[표1] Health IQ 할인 정보(생명보험 기준)

할인 요소	할인(%)	할인 가능금액(\$) (보험기간 30년 이상 기준)
건강지식(Health Literacy Credits)	8%	\$2,020
건강습관(Active Lifestyle Credits)	9%	\$2,270
언더라이팅(Underwriting Credits)	0 ~ 24%	\$0 ~ \$6,279
전체 할인	8 ~ 41%	\$2,020 ~ \$10,568

2) 언더라이팅을 위한 건강 검진 그 자체는 대부분의 보험사가 일반적으로 수행하는 것으로서 Health IQ 만의 독특한 전략이라고 볼 수 없음

2. 보험가입 절차

