



미국 반려동물 전문보험회사 성장 사례

이소양 연구원

요약

Trupanion은 미국 반려동물 보험시장에서 차별적인 전략으로 고성장하고 있어 주목받고 있음. Trupanion의 반려동물보험은 기본 보장항목 외에 다양한 추가 보장항목을 제공하고 자체 정산시스템을 통해 보험금을 직접 병원에 전달하며, 연중무휴 상담서비스를 운영함. 반려동물보험 등의 소액단기보험 도입을 앞두고 있는 우리나라에서 Trupanion의 성공사례를 참고할 수 있을 것임

- 미국 반려동물 보험시장에서 점유율 2위를 기록하고 있는 반려동물보험 전문회사 Trupanion은 차별적인 전략으로 고성장하고 있어 시장의 주목을 받고 있음
 - 2019년 미국 반려동물 보험시장 규모는 15.6억 달러이며 전년 대비 24.3% 증가하는 등 크게 확대되고 있으며, 반려동물보험가입 반려동물 수는 250만 마리를 돌파함¹⁾
 - 미국 반려동물 보험시장 점유율 상위 3개사는 Nationwide(45%), Trupanion(29%), ASPCA(12%)이며,²⁾ 종합보험회사인 Nationwide와 ASPCA³⁾와 달리 Trupanion은 반려동물보험 전문회사로써 2014년 미국 주식시장에 상장(IPO)한 이후 영업이익 기준으로 매년 20% 이상씩 성장하고 있음⁴⁾
 - Trupanion은 2000년 캐나다에서 반려동물보험 사업을 시작하며 2007년에 미국 시장으로 진입하였는데, 다양한 보장항목, 편리한 정산서비스, 제휴관계 활용 등 차별성 있는 영업전략으로 시장을 확대해 나가고 있음
- Trupanion의 반려동물보험은 기본 보장항목 외에 다양한 추가 보장항목을 제공하고 자체 정산시스템을 통해 보험금을 직접 병원에 전달하며, 연중무휴 상담서비스를 운영함⁵⁾
 - Trupanion의 기본 보장항목은 진단테스트, 수술, 병원 치료 및 약물, 수의사의 처방 보조제, 약초 치료, 보철장치 등이며, 추가 보장항목은 침술, 행동 변형, 지압술, 동종요법, 하이드로테라피, 자연요법, 물리치료, 재활요법 등이 있음
 - 보험가입자는 반려동물 치료 필요 시 응급처치 및 일반 치료를 선택할 수 있으며, 자기부담금 10%를 부담하고 나머지 의료비용은 한도 없이 모두 보상받을 수 있음

1) Naphia(2020. 5), "North American Pet Health Insurance Market Surpassed \$1.71B (USD) in 2019"

2) 亿欧智库(2021. 1), "萌宠的健康成长保障美国宠物保险公司Trupanion"

3) Nationwide는 자회사인 Veterinary Pet Insurance Company 및 National Casualty Company를 통해 반려동물보험을 판매하고 있으며, United States Fire Insurance Company는 미국 동물학대방지단체인 ASPCA의 브랜드를 사용하여 반려동물보험을 판매하고 있음 (각 사 홈페이지를 참고함)

4) Trupanion, "2021 January Investor Presentation"

5) Trupanion, "Our one simple policy was designed to cover all of your pet's medical needs"

- Trupanion은 소프트웨어회사인 Vetter Software와 함께 개발한 의료비 정산시스템을 동물병원에 제공하고, 보험가입자는 동 시스템을 통해 보험금을 직접 지급 받게 되며,⁶⁾ 정산시스템 확산을 위해 수의사가 다른 수의사에게 Trupanion의 정산시스템을 추천하는 경우 건당 225달러의 보너스를 지급함
- 또한 보험가입자는 자사 홈페이지, 페이스북을 비롯한 소셜미디어를 통해 Trupanion과 직접 소통할 수 있고 가입자는 다른 사람에게 Trupanion을 추천하는 경우 25달러의 보너스를 받을 수 있으며, 고객만족도 제고를 위해 전화 및 채팅 방식의 상담서비스를 연중무휴 운영함

〈표 1〉 Trupanion의 경영실적 변화 추이

(단위: 만 마리, 백만 달러, %)

구분		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
반려동물	등록 수	18.2	23.2	29.2	34.4	42.3	52.1	64.7
	증가율	42.2	27.5	25.9	17.8	23.0	23.2	24.2
영업이익	금액	83.8	115.9	147.0	188.2	242.7	304.0	383.9
	증가율	51.0	38.3	26.8	28.0	29.0	25.3	26.3
순이익	금액	-8.2	-21.2	-17.2	-6.9	-1.5	-0.9	-1.8
	증가율	1.2	158.5	-18.9	-59.9	-78.3	-40.0	100.0

자료: Trupanion, "2019 Shareholder Letter"

○ Trupanion은 북미 지역 반려동물 관련 회사 및 타 보험회사와 적극적인 사업협력을 통해 시장을 확대함

- 2013년 8월 북미 지역에서 250개 동물병원 회원 및 1,000여 명의 수의사 회원을 보유하고 있는 동물 의료용품 유통회사 VPG와 사업협력을 맺고, 2015년 2월에는 미국 수천 개 동물병원과 협력관계에 있는 동물용품 유통회사인 MWI와 사업협력을 맺음⁷⁾
- 또한 캐나다에서 650개 동물병원을 운영하고 있는 VCA, 미국에서 60개 동물병원을 보유하고 있는 PetPartners, 3만 명 이상의 반려동물 보호자가 가입된 동물케어서비스회사 DogVacay와도 협력관계를 맺은 바 있음
- 한편, 판매지역 확대를 위해 2018년 손해보험회사인 State Farm, 2020년에는 생명보험회사인 Aflac과 사업협력을 맺음으로써 State Farm 및 Aflac의 판매조직을 이용해 미국 전역에서 반려동물보험을 판매할 수 있게 되었고, Aflac은 Trupanion 지분 9%를 인수하면서 일본 반려동물보험시장 진출을 검토 중임

○ Trupanion의 성공은 자본력이 부족할 수 있는 반려동물 전문보험회사가 차별화된 서비스, 반려동물산업 및 보험산업의 다양한 플레이어들과의 협력을 통해 성장한 사례로써, 반려동물보험 등의 소액단기보험 도입을 앞두고 있는 우리나라에 시사점을 제공함

6) Kenilworth Media Inc(2020. 6), "Partnership helps streamline insurance claims in 1300 clinics"

7) Trupanion(2015. 2), "Trupanion selected by MWI Veterinary Supply as preferred provider of medical insurance for cats and dogs"