

메신저를 통한 보험상품 판매 : 글로벌 메신저 왓츠앱(Whatsapp) 사례

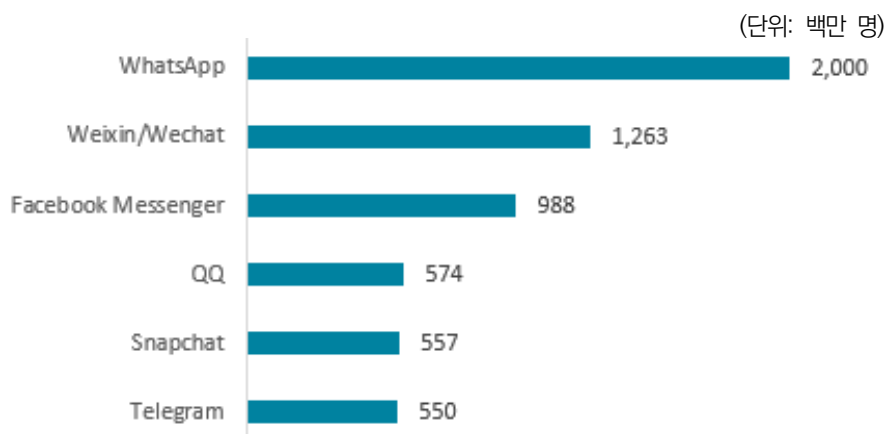
장윤미 연구원

요약

현재 전 세계에서 가장 많은 사용자를 확보하고 있는 메신저 왓츠앱은 2018년 기업을 대상으로 하는 B2B 전용 앱을 출시함. 인도, 브라질 등 개발도상국의 보험 모집조직 및 보험회사는 왓츠앱 기업용 앱을 통해 보험판매 및 고객관리를 도모하고 있으며, 소비자로부터 높은 호응도를 보이고 있음. 왓츠앱 기업용 앱을 이용하면 대화형 마케팅이 가능하고 즉각적인 피드백이 가능해 고객 경험이 향상됨. 국내 보험산업도 보험상품 판매와 고객관리에 메신저의 다양한 기능을 활용하는 방식을 참고할 수 있음

- 왓츠앱(WhatsApp)은 전 세계 약 180개국에서 사용되는 글로벌 1위 메신저로 채팅을 포함하여 다양한 의사소통 방식을 지원함
 - 왓츠앱은 2009년 개발되어 현재 유럽, 중동, 아프리카, 남미뿐만 아니라 인도, 러시아, 캐나다, 멕시코 등에서 사용되고 있으며 2022년 1월 기준 월간 이용자 수가 약 20억 명을 넘어섬
 - 이는 중국의 Weixin/WeChat(12억 명), Facebook Messenger(9억 8,800명), QQ(5억 7,400명), Snapchat(5억 5,700명), Telegram(5억 5,000명) 이용자 수를 능가하는 수치임
 - 왓츠앱은 기본적인 채팅 기능을 포함하여 음성메시지, 사진, 서류 및 동영상 전송과 그룹 음성·영상통화를 지원함

〈그림 1〉 메신저 월간 실사용자 수



주: 2022년 1월 기준
 자료: 스탯티스타(statista.com)

- 왓츠앱은 2018년 기업을 대상으로 하는 B2B 전용 앱을 출시했고, 보험 모집조직과 보험회사는 앱을 통해 보험 상품을 판매하고 고객관리를 도모함
 - 왓츠앱이 출시한 기업 전용 앱은 두 가지 종류가 있는데, WhatsApp Business는 소상공인·소기업을 대상으로 하고 WhatsApp Business API는 중·대형 기업을 대상으로 함
 - 보험업에서 보험중개인과 보험대리점을 포함하는 보험 모집조직은 WhatsApp Business를 사용하고 중·대형 보험회사는 WhatsApp Business API를 이용할 수 있음
 - WhatsApp Business 앱을 이용하면 기업 프로필 생성, 빠른 응답 기능 설정¹⁾, 고객별 라벨 부착²⁾, 메시지 발신·수신 통계 자료 확인이 가능하며, WhatsApp Business API는 챗봇 기능이 추가된 프로그램임
 - 챗봇을 이용하면 잠재 고객 선별, 보험증권 추천, 보험 가입, 보험료 납부 통지, 보험금 청구, 보험 갱신 및 해지 등과 같은 업무를 빠르고 즉각적으로 처리할 수 있음³⁾

- 왓츠앱 기업용 앱은 대화형 마케팅 등을 통해 고객 경험을 향상시키고 이러한 장점을 바탕으로 출시 이후 이용자로부터 높은 호응을 얻고 있음
 - 왓츠앱은 비격식적 어조를 사용하기에 소비자가 친근감을 느끼고 98%에 달하는 높은 수신율(open rate)과 즉각적인 피드백으로 효율적인 보험상품 판매채널로 활용될 수 있음
 - 2022년 5월 기준 WhatsApp Business 누적 다운로드는 5억 회를 넘어섰으며, 2021년 기준 매일 약 1억 7,500만 명의 사용자가 WhatsApp Business에 등록된 계정으로 메시지를 보내거나 이들 기업과 상호작용함⁴⁾
 - 기업은 WhatsApp Business 앱을 통해 상품과 서비스 카탈로그를 업로드하는데, 매달 약 4,000만 명의 왓츠앱 이용자가 이 같은 카탈로그를 열람하는 것으로 나타남⁵⁾

- 개발도상국에서 왓츠앱을 이용한 보험판매 방식이 시도되고 있으며 국내 보험 모집조직 및 보험회사도 보험상품 판매와 고객관리에 메시저가 제공하는 다양한 기능을 활용하는 방안을 참고할 수 있음
 - 인도와 브라질과 같은 개발도상국은 무료 와이파이 제공 지역이 제한적이라 특정 앱을 설치하기 위해서는 데이터 이용에 대한 부담이 있는데, 이미 설치된 왓츠앱을 사용하면 시간적·금전적 비용을 줄일 수 있음
 - 일부 개발도상국은 왓츠앱 결제 시스템인 WhatsApp Pay를 사용하여 WhatsApp Business 앱과 시너지 효과를 일으킴
 - 국내 보험 모집조직 및 보험회사도 잠재고객을 확보하고 고객관리의 편의성을 높이기 위해 메시저가 제공하는 대화형 마케팅과 고객접점을 늘리는 다양한 기능을 활용할 수 있음

1) 단축 언어를 입력하면 전체 문장이 삽입될 수 있도록 문장 설정이 가능함

2) 왓츠앱 내에서 고객별로 신규 고객, 신규 주문 건, 미결제 건, 결제 완료 건, 주문 완료 건과 같은 라벨을 붙여 고객관리를 도움

3) 챗봇을 사용하고자 하는 보험회사는 WhatsApp Business API를 우선 확보한 이후 챗봇 플랫폼을 사용하여 보험업에 맞는 환경을 설정해야 함

4) <https://www.thinkimpact.com/whatsapp-statistics/> 및 <https://backlinko.com/whatsapp-users>

5) <https://blog.whatsapp.com/new-ways-to-reach-a-business-on-whatsapp>