

# SNS 등 빅데이터 분석을 통한 캐롯손해보험에 대한 이야기

2025. 01.

Carrot

캐롯퍼마일자동차보험



eMFORCE 데이터랩  
Digital Marketing Group

## 캐롯손해보험은

한화, SK텔레콤, 현대자동차 및 투자사 등이 합작하여 설립한 **우리나라 최초 디지털 손해보험사**이며 2019년 10월 금융위원회로부터 설립 본허가를 받고, 2020년 1월부터 본격적인 영업을 시작했다.

“탄 만큼 내자”라는 슬로건을 가진 **캐롯퍼마일 자동차 보험**이 가장 유명하고,

**캐롯플러그**라는 자체 IoT 제품을 차량 시거잭에 장착하여 실제 주행거리를 측정,  
**운전한 만큼만 매월 후불로 납부하는** 자동차보험 상품을 운영 중이다.

출시 4년 만에 누적 가입 180만 건을 돌파하더니, 2023년 12월, 총 1,305억 원 규모의 투자 유치를 통해 국내 디지털 생명·손해보험사 중 최초로 기업 가치 1조 원을 달성하여 **유니콘 기업**으로 등극했다.

추가로 시가 자동으로 교통사고를 인지하고 구조를 돕는  
‘AI 사고케어’ 서비스를 선보이는 등 차별적인 보험 서비스를 제공하고 있다.

# Part 01

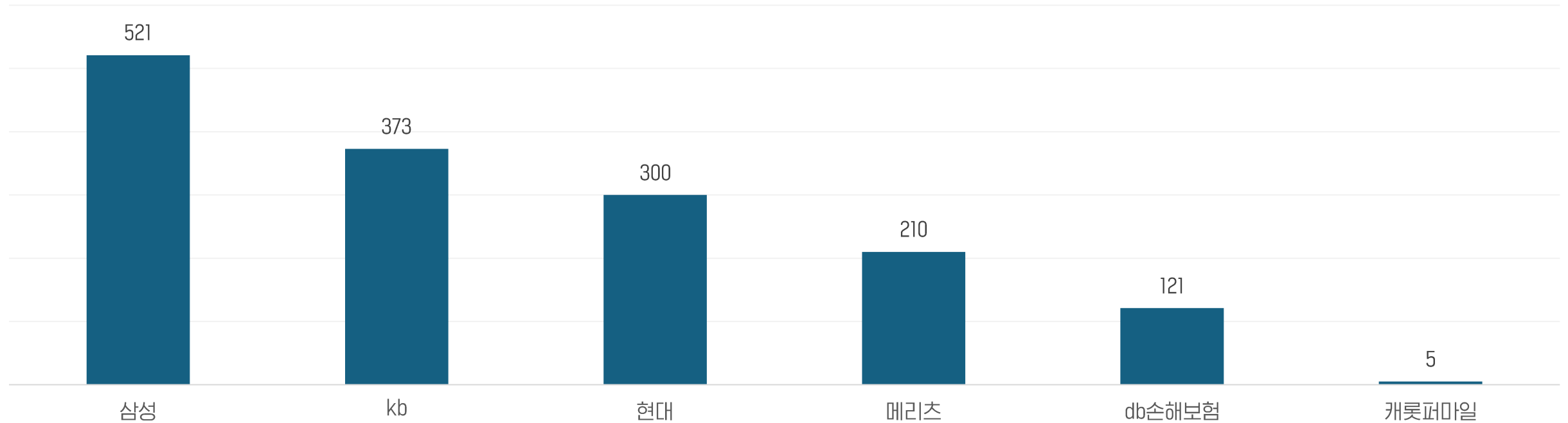
## 자동차보험 시장, 경쟁 현황 비교

## “자동차보험” 경쟁 브랜드별 언급 순위

- 삼성화재가 521건으로 가장 높은 순위를 차지했으며, 이어 KB, 현대, 메리츠 등으로 언급
- 캐롯손해보험은 단 5건으로 미미 → 이는 전체 언급량이 적다는 게 아니라, ‘자동차보험’ 연관어 중 언급량이 적다는 것
- 본 순위에서 눈여겨 봐야 할 점은, **브랜드별 격차는 존재하나 특정 브랜드에 쏠림 현상은 없다는 것**

최근 1년 간 SNS 상에서 “자동차보험”과 관련하여 언급된 브랜드 비교

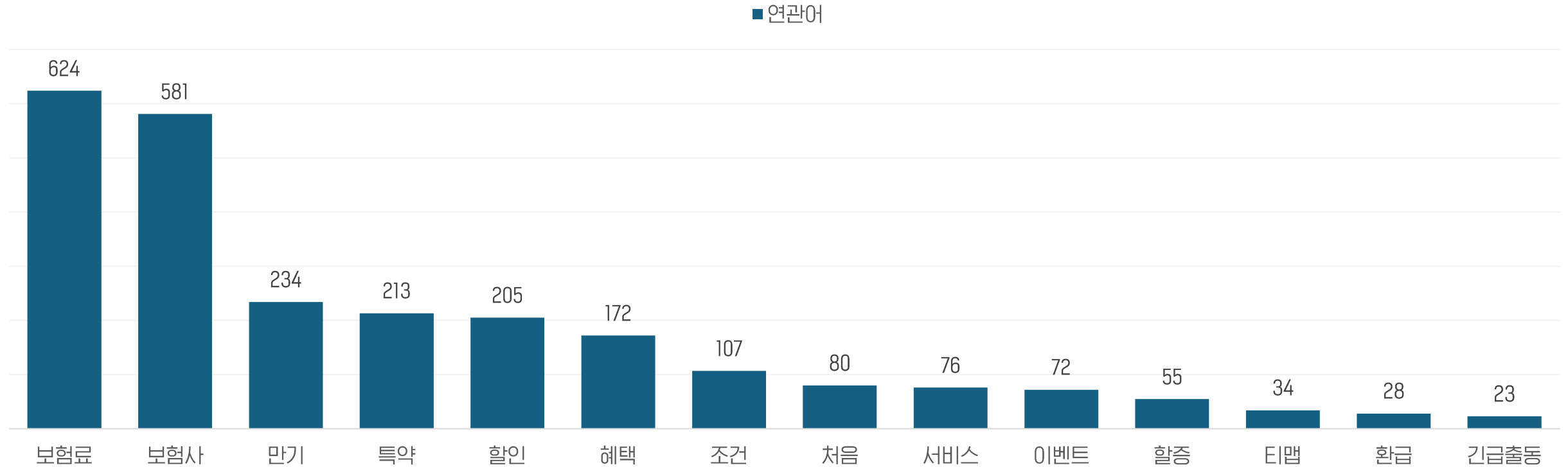
■ 연관어



# “자동차보험” 고려 요소별 언급 순위 비교

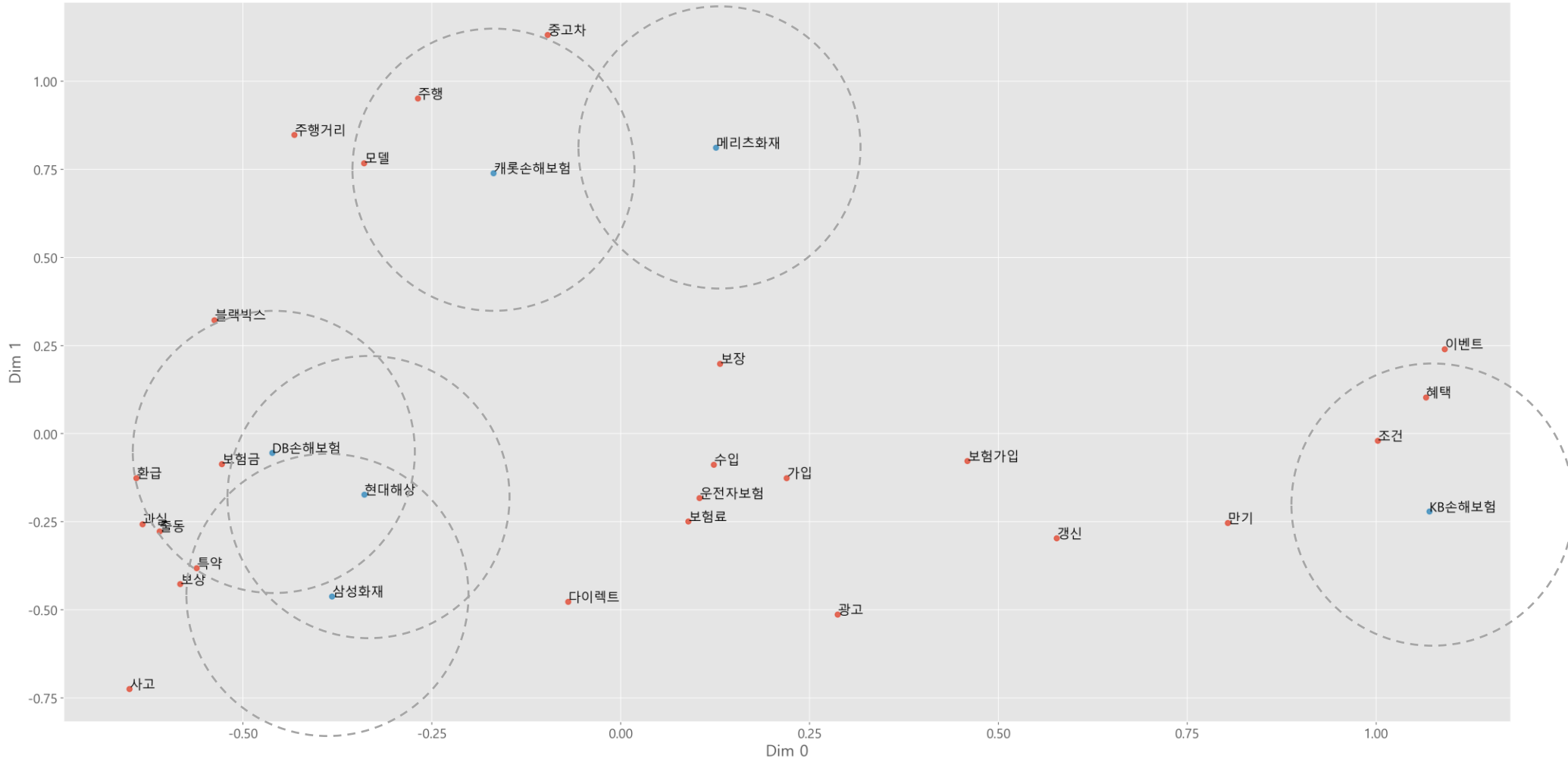
- ‘보험료’와 ‘보험사’에 대한 언급이 압도적으로 높으며 그 외에는 크지 않은 수준
- 자동차보험은 필수 소비 항목임에도 불구하고 관여도나 관심이 크지 않음을 유추 가능  
고려 요건이 ‘**보험료**’에 **치중**되어 있고, 나머지는 크게 관여하지 않고 있는 상황으로 판단.
- 보험사를 언급한 내용도 581건에 달하기는 하나,  
앞서 브랜드별 언급 순위를 보면 한 쪽으로 크게 치우쳐 있지 않음을 알 수 있고, 이에 따라 순위 변동 역시 크지 않을 것  
즉, **보험사가 중요하다고 하더라도 이름 들으면 알 만한 보험사라면 크게 고려하지 않을 듯**

최근 1년 간 SNS 상에서 “자동차보험”과 관련하여 언급된 주요 고려 요소(KBF)



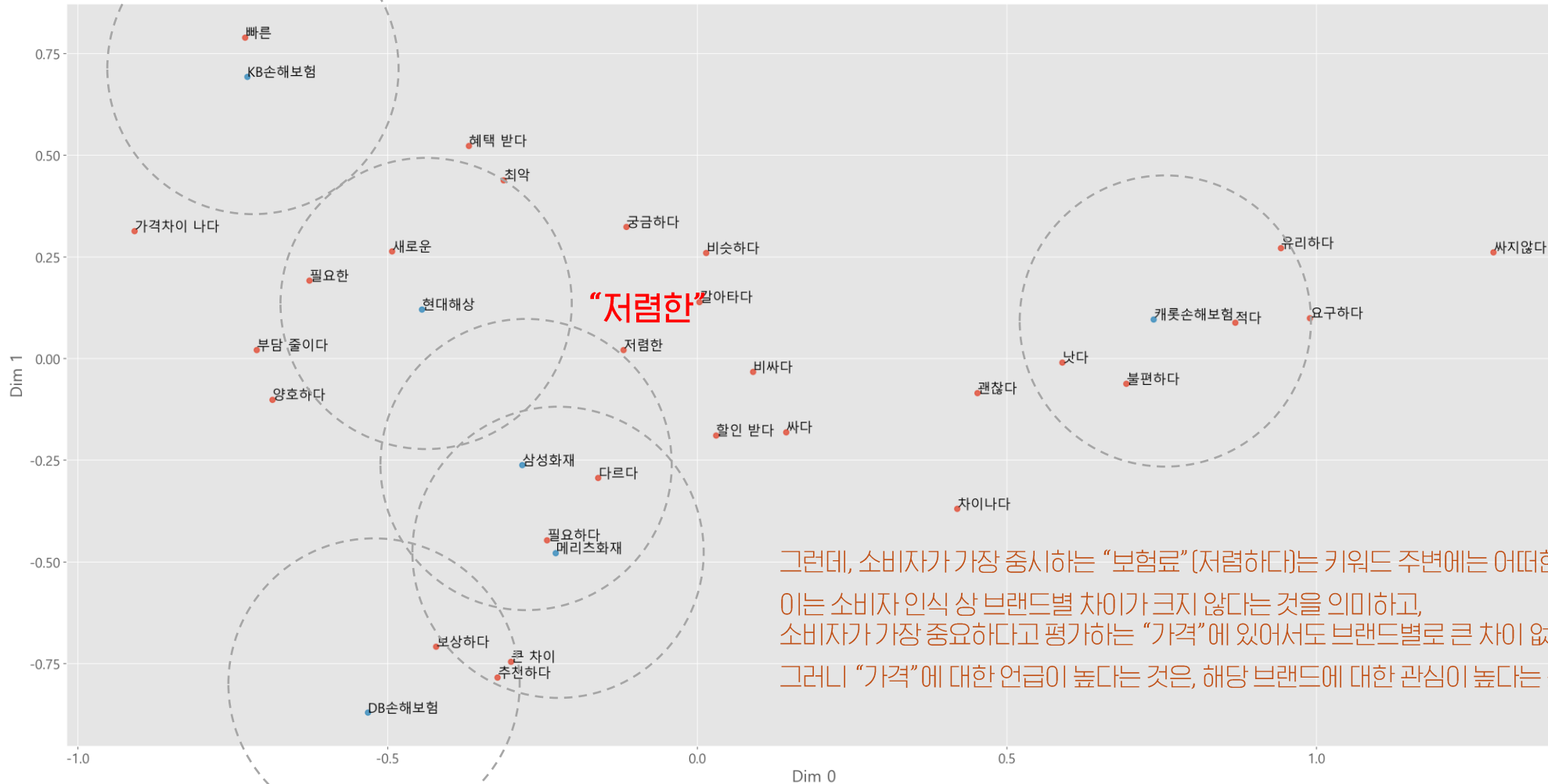
# 경쟁 브랜드 위상 비교 Map (MCA, 대응일치분석) : KBF (연관어)

- 브랜드별 KBF[key buying factor, 구매 고려 요소]에 해당하는 연관어를 비교 분석한 결과 삼성, 현대, DB가 근거리에 위치해 있고, 캐롯과 메리츠가 함께, KB가 별도로 위치해 있는 것을 확인
- 해당 분석에서는 대체로 상위 업체가 중심에 위치하게 나오는 게 일반적이고, 많은 키워드들과 밀접해서 도출되는데 이 Map에서는 **특히 어떤 브랜드가 어떤 부분에서 우위라고 단정할 수 없을 정도로 퍼져 있는 것이 특징**



# 경쟁 브랜드 위상 비교 Map (MCA, 대응일치분석) : 감성어

- 다른 보험사들이 뭉쳐 있고 **캐롯만 별도로 위치**해 있는 것을 볼 수 있는데, 어떤 브랜드가 어떤 이미지를 갖고 있다고 해석하기 보다  
 현 시장에서는 **다른 보험사들과 선명하게 다른 위치에 있다는 정도로 이해**하는 게 타당할 것으로 보이며,  
 따로 떨어져 있음에도 꽤 많은 키워드들이 주변에 분포해 있다는 것이 긍정적으로 해석 가능 → 그래도 적지 않은 관심을 받고 있나 보네? 라는 정도



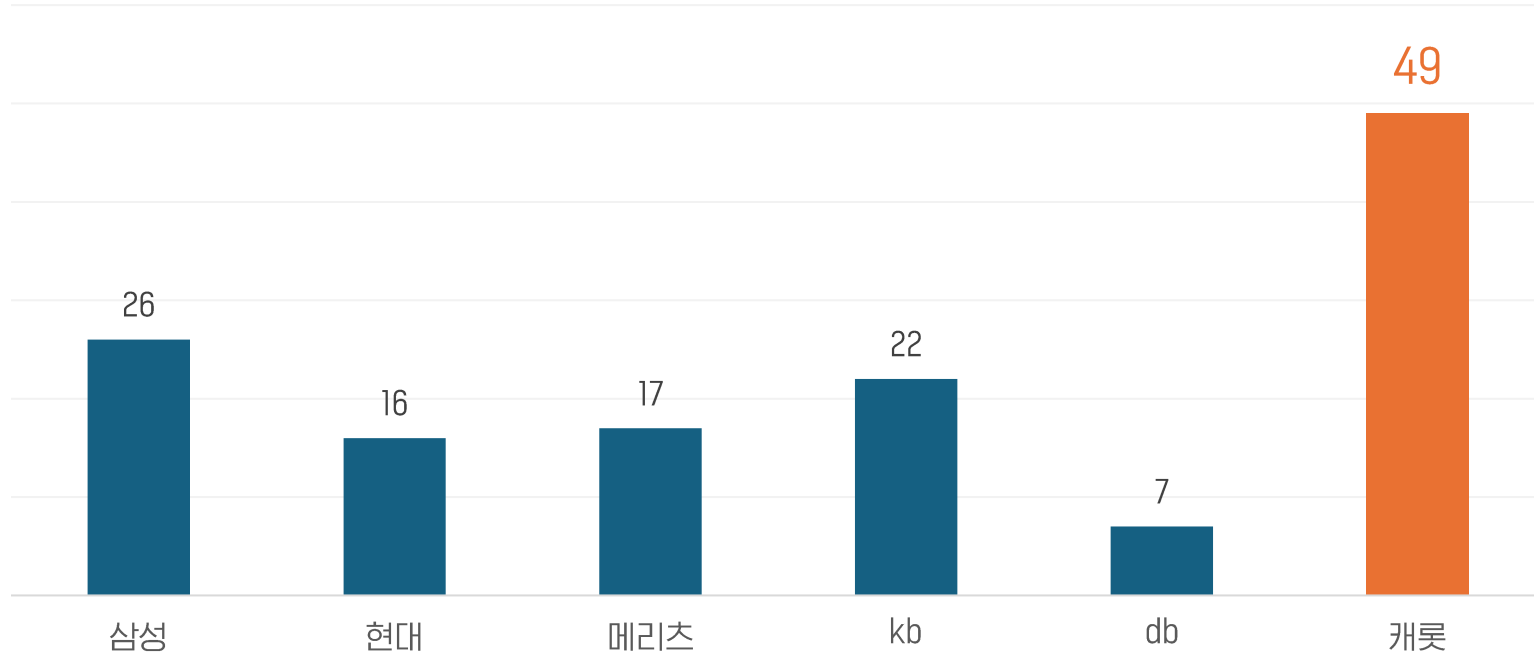
그런데, 소비자가 가장 중시하는 “보험료” [저렴하다]는 키워드 주변에는 어떠한 브랜드도 없는 것이 특징  
 이는 소비자 인식 상 브랜드별 차이가 크지 않다는 것을 의미하고,  
 소비자가 가장 중요하다고 평가하는 “가격”에 있어서도 브랜드별로 큰 차이 없을 것이라는 인식의 반증  
 그러니 “가격”에 대한 언급이 높다는 것은, 해당 브랜드에 대한 관심이 높다는 것을 의미할 수도..

## 각 브랜드별 “저렴하다”고 언급된 빈도

- 다른 브랜드 대비 캐롯 손보는 유난히 “저렴하다”는 평가가 높게 나타나고 있는데 이는 캐롯 손보가 상대적으로 New Face라서 그런 것으로 이해
- 다만, 이러한 “저렴하다”는 인식, 혹은 ‘저렴하다’를 두고 감론을박이 있는 건 매우 긍정적인 현상, 왜냐하면 해당 브랜드를 새로운 교체군으로 놓고 나서 저울질하고 있다는 것이니까.

최근 1년 간 SNS 상에서 각 브랜드별 “저렴하다”고 언급된 빈도

■ 삼성 ■ 현대 ■ 메리츠 ■ kb ■ db ■ 캐롯





## 브랜드별 동반 언급 정도 파악

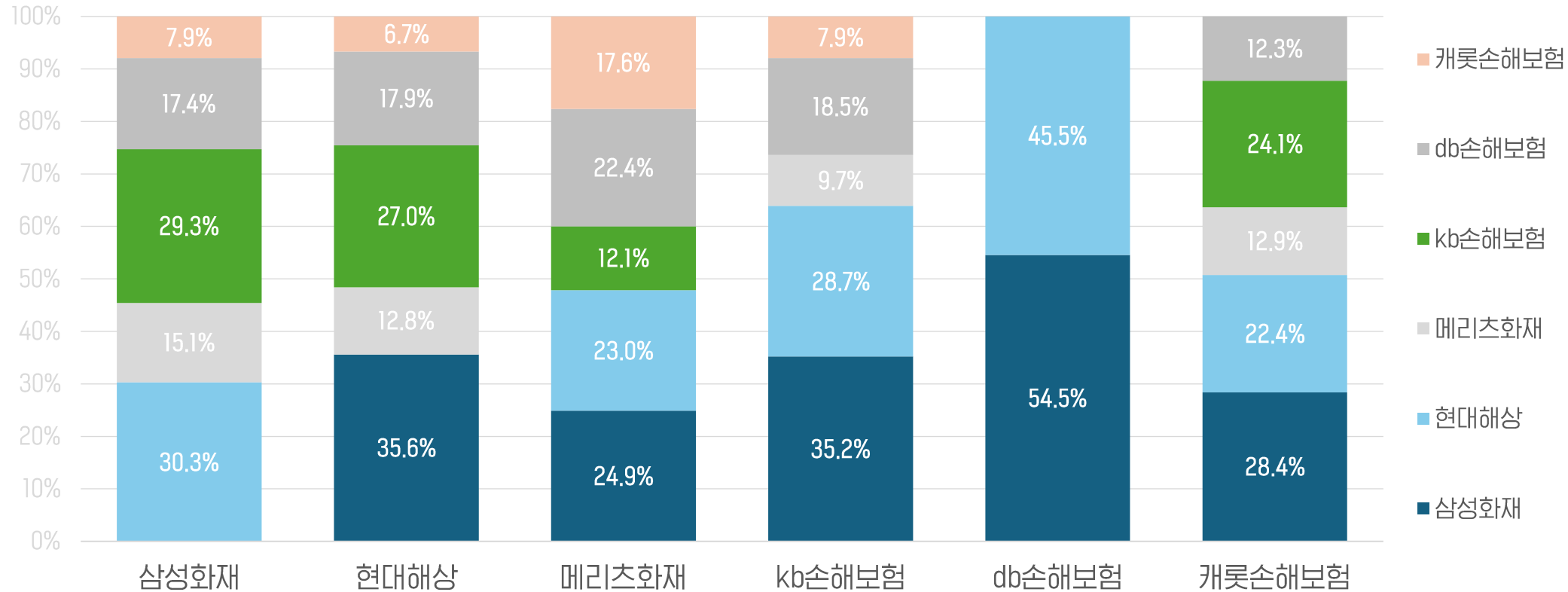
- 아래 표는 각 브랜드를 언급한 소비자들이 **동시에 다른 브랜드를 얼마나 함께 언급했는지를 비교**해 본 내용으로 전반적으로 '삼성화재'와 '현대해상'이 모든 브랜드들과 비교되고 있음
- 반면 삼성화재는 현대해상과 KB손해보험을 유사한 비중으로 함께 언급하며 비교하는 중
- 캐롯은 삼성화재, 현대해상 뿐만 아니라 KB손해보험과도 유사한 수준으로 비교 언급  
이는 **삼성, 현대, KB 자동차 보험에 가입된 소비자들이 조금 더 저렴한 비용을 위해 캐롯으로 이동할 가능성이 있음을 시사**

	삼성화재	현대해상	메리츠화재	kb손해보험	db손해보험	캐롯손해보험
삼성화재	-	<b>35.6%</b>	<b>24.9%</b>	<b>35.2%</b>	<b>54.5%</b>	<b>28.4%</b>
현대해상	<b>30.3%</b>	-	<b>23.0%</b>	<b>28.7%</b>	<b>45.5%</b>	<b>22.4%</b>
메리츠화재	15.1%	12.8%	-	9.7%	0.0%	12.9%
kb손해보험	<b>29.3%</b>	<b>27.0%</b>	12.1%	-	0.0%	<b>24.1%</b>
db손해보험	17.4%	17.9%	<b>22.4%</b>	18.5%	-	12.3%
캐롯손해보험	7.9%	6.7%	17.6%	7.9%	0.0%	-
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

## 해당 표를 100% 누적 차트로 표기한 결과

- 역시 전반적으로 특정 브랜드에 쏠림 현상이 안 보이는 것이 특징인데  
이런 시장의 경우 브랜드별 이미지 차이가 있더라도, 충성도로 이어질만큼의 인식 차이는 없을 수 있음  
즉, **Brand Switching [다른 브랜드로의 이용 전환]**이 쉽게 일어날 수 있는 시장
- 소비자가 Brand Switching, 즉 가입된 보험사를 바꾸는데 있어 가장 큰 **장애 요인(Barrier)**은  
가입된 브랜드에 대한 충성도나 다른 비 이용 브랜드에 대한 불신이 아닌, **기존 이용 브랜드를 특별히 바꿀 필요 없다는 “익숙함”**일 것  
→ 따라서 가입 전환을 유도하려면 소비자가 체감할 수 있는 메시지를 전달하는 것이 중요!

최근 1년 간 각 브랜드별 동시 언급 경쟁 브랜드 비중



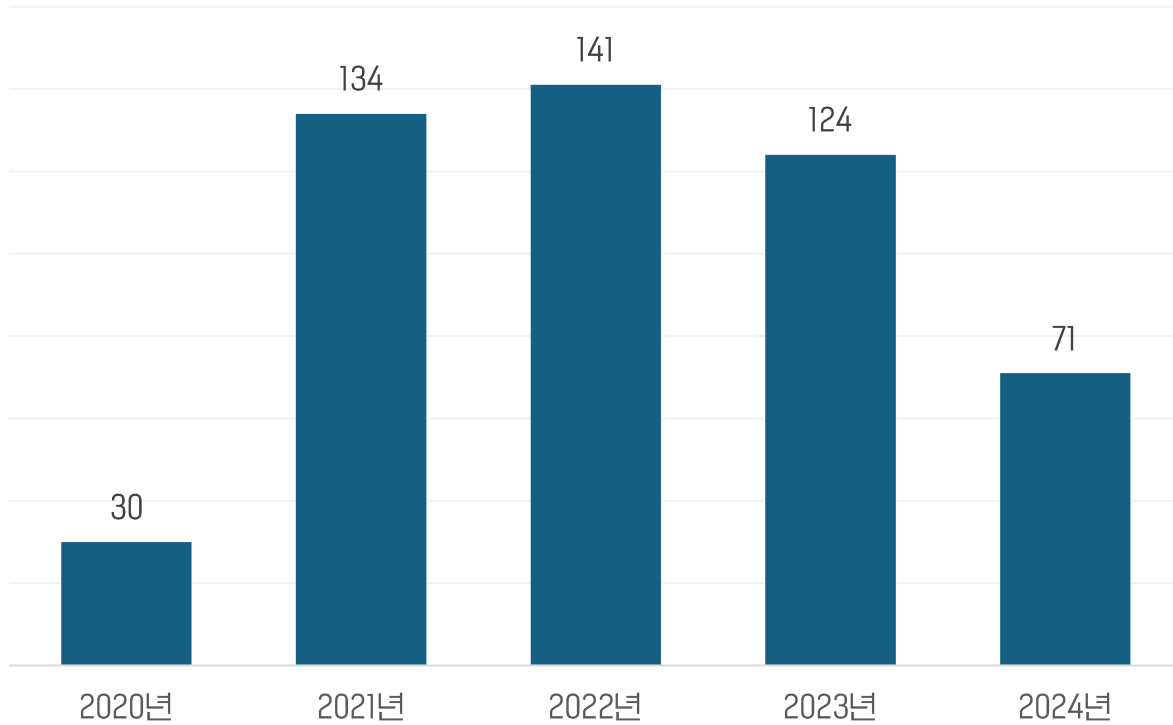
## Part 02

# 캐롯손해보험에 대한 이야기

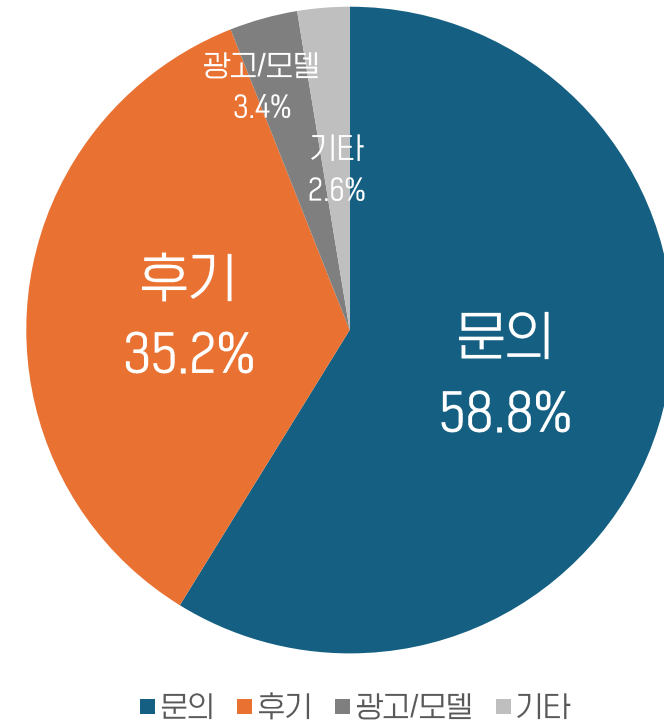
## SNS 상에서 언급된 캐롯손해보험에 대한 언급량은 많지 않은 수준

- 최근 5년 가까이 총 언급량이 500건 정도 [이벤트, 언론 기사 공유 등 불필요 데이터 소거 기준]
- 언급 내용은 크게 두 축인데, 문의 글이 58.8%, 후기 글이 35.2% 차지

SNS 상에서 언급된 캐롯손해보험 연간 언급량 추이



전체 기간 언급 내용 분석 결과 - 구분



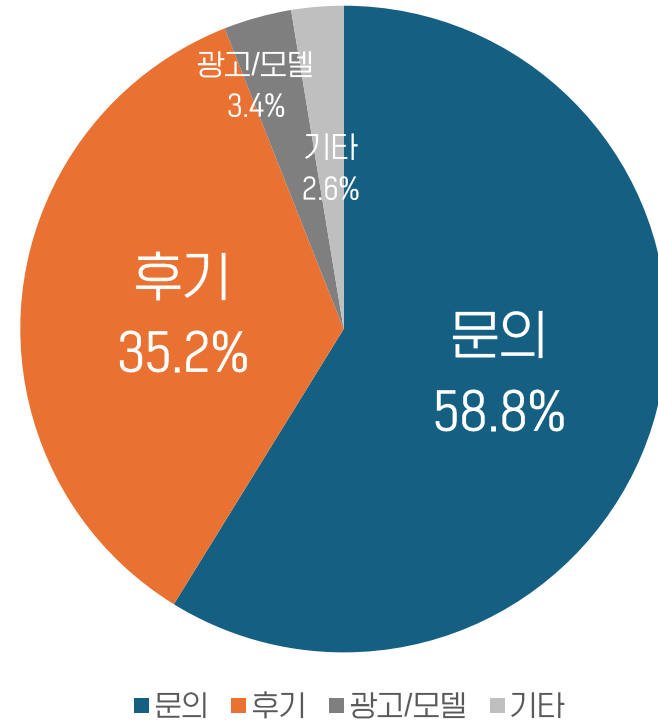
# 문의 내용 및 후기 내용 중 다수는 플러그 관련

- 기존 보험사와는 다른 주행거리 측정 방식, 즉 플러그 사용법이나 효과에 대한 관심과 평가가 높게 형성

문의 내용	비중
시거잭 문의	27.2%
캐럿 어뎀?	26.2%
사고처리 문의	8.5%
플러그 사용법/효과	7.1%
가입/처리방법 문의	5.1%
폰보험	4.1%
가입조건/견적 문의	3.7%
긴급출동 문의	2.7%
2030대 보험사 어디?	2.4%
보험료	1.4%
주행거리별 이득 문의	1.4%
보험료 상승	1.4%
플러그 고장/오류	1.0%
보험료 비교	1.0%
환급금	1.0%
마이뱅크	1.0%
보험료 저렴	1.0%
보험료 높은 이유	0.7%
견인차 문의	0.7%
보험료 문의	0.7%
기타문의	0.7%
플러그	0.3%
보험료 하락 범위	0.3%
어플 오류	0.3%

후기 내용	비중
보험료 저렴	18.2%
플러그 기능 만족	10.8%
비싸다	10.8%
티맵 챌린지	8.0%
플러그 고장/오류	6.3%
가입거절	4.0%
얼마안타서	3.4%
주행기록 측정의 장점	3.4%
고객대응 미흡	3.4%
정속률 힘듦	2.8%
긴급출동 불만	2.8%
20대	2.8%
주행거리 초과	2.3%
긴급출동 만족	1.7%
환급금	1.7%
보험료 비교	1.1%
월납입 만족	1.1%
중복결제 불만	1.1%
주행기록 오류	1.1%
보험료	1.1%
주행거리 측정 불편	1.1%
어플 만족	1.1%
안전운전	1.1%
어플 오류	1.1%

전체 기간 언급 내용 분석 결과 - 구분



# 플러그 꽂는 위치나 사용 시 방전에 대한 우려

- 문의 카테고리는 구분되어 있으나, 대체로 플러그 사용에 대한 질문이며 비 이용자의 가입 문의보다 이용자의 문의가 더 많이 차지

문의 내용	비중
시거잭 문의	27.2%
캐롯 어뎀?	26.2%
사고처리 문의	8.5%
플러그 사용법/효과	7.1%
가입/처리방법 문의	5.1%
폰보험	4.1%
가입조건/견적 문의	3.7%
긴급출동 문의	2.7%
2030대 보험사 어디?	2.4%
보험료	1.4%
주행거리별 이득 문의	1.4%
보험료 상승	1.4%
플러그 고장/오류	1.0%
보험료 비교	1.0%
환급금	1.0%
마이뱅크	1.0%
보험료 저렴	1.0%
보험료 높은 이유	0.7%
견인차 문의	0.7%
보험료 문의	0.7%
기타문의	0.7%
플러그	0.3%
보험료 하락 범위	0.3%
어플 오류	0.3%

## 시거잭 문의

“상시 시거잭에 꽂아도 **시동 끈 이후에 배터리 문제** 없나요?  
 여기저기 찾아보니 뉴스포티지는 컵홀더는 상시 / 재떨이 시거잭은 ACC전원이라고 하는데  
 캐롯플러그 사용하시는 분들은 어디에 꽂아 쓰시나요..?  
 컵홀더쪽에 꽂아 쓰는게 좋을것 같긴한데 상시전원이라 **배터리 방전이 좀 걱정**되네요..”

“2016 re 모델인데요 **뒷좌석 시거잭**이 있긴 하던데 이거 제대로 작동하나요? 캐롯으로 바꿀려고 하거든요“

“캐롯플러그를 꼽아야 되는데 캐스퍼 **시거잭 위치**를 못찾겠네요 ㅋㅋ 어디쯤 있을까요?”

## 플러그 사용법/효과

“캐롯플러그를 시거잭에 연결해야하는데요. 차가 **방전**된다거나, 아니면 방전이 안 되더라도  
**전원이 꺼져서 플러그가 꽂히지 않은것으로 간주**된다거나 이런 문제는 없을까요??”

“캐롯 플러그 꼽고나니 **전화기 충전**을 못합니다. 혹시 제가 못 찾는 건가요, 아님 1개 뿐인가요...?”

“캐롯퍼마일 캐롯플러그 연결 어디다 하세요? 앞쪽에 연결하니까 **문이 잘 안닫히네요...**ㅜㅜ”

“시거잭에 꽂아 24시간 모니터링하는 느낌인데

1. 테슬라가 **슬립모드**로 안들어갈까요?
2. 아니면 장시간 미주행시 시거잭쪽 배터리가 **방전**될 가능성이 있을까요?”

# 기타 문의 : 가입 형태 / 주행에 따른 보험료 / 사고 처리 등

- 아무래도 낯선 신규 보험사이다 보니 이것 저것 자잘한 질문도 물론 존재

문의 내용	비중
시거잭 문의	27.2%
캐럿 어떨?	26.2%
사고처리 문의	8.5%
플러그 사용법/효과	7.1%
가입/처리방법 문의	5.1%
폰보험	4.1%
가입조건/견적 문의	3.7%
긴급출동 문의	2.7%
2030대 보험사 어디?	2.4%
보험료	1.4%
주행거리별 이득 문의	1.4%
보험료 상승	1.4%
플러그 고장/오류	1.0%
보험료 비교	1.0%
환급금	1.0%
마이뱅크	1.0%
보험료 저렴	1.0%
보험료 높은 이유	0.7%
견인차 문의	0.7%
보험료 문의	0.7%
기타 문의	0.7%
플러그	0.3%
보험료 하락 범위	0.3%
어플 오류	0.3%

## 기타

“캐럿 월정산형/연납후정산형 어느게 더 좋나요?”

“캐럿 퍼마일 단자 뺐고 주행하면 들키나?? 차에 GPS달아놓은 것도 아니고 모르지않음?”

“혹시 세종에서 서울까지 운전해보신분~~ 요금많이나올까요??”

“차보험 캐럿도 사고났을때 괜찮나요?”

# 긍정 후기는 대체로 기능 / 부정 후기는 보험료

- 긍정 : SOS 기능, 환급(보험료), 플러그기능, 어플 등 다양하게 형성
- 부정 : 대부분 보험료가 비싸다는 평가

후기내용	비중
보험료 저렴	18.2%
플러그 기능 만족	10.8%
비싸다	10.8%
티맵 챌린지	8.0%
플러그 고장/오류	6.3%
가입거절	4.0%
얼마안타서	3.4%
주행기록 측정의 장점	3.4%
고객대응 미흡	3.4%
정속률 힘들	2.8%
긴급출동 불만	2.8%
20대	2.8%
주행거리 초과	2.3%
긴급출동 만족	1.7%
환급금	1.7%
보험료 비교	1.1%
월납입 만족	1.1%
중복결제 불만	1.1%
주행기록 오류	1.1%
보험료	1.1%
주행거리 측정 불편	1.1%
어플 만족	1.1%
안전운전	1.1%
어플 오류	1.1%

## 긍정 후기

“캐롯 sos 좋은데 뭘 모르네 차 퍼지면 강 누르고 기다리면 곳 위치 일일이 안볼러줘도 지들이 옴 ”

“캐롯이 생각보다 주행거리 상관없이 많이 쓴거같은데요?  
다른 메이저보면 만km 정도가 환급율이 15~20%, 만2천 정도만 넘어가면 5% 정도로 확 줄어드는데 비해서..  
캐롯은 되려 주행거리가 많아도 환급을 많이해줍니다..만8천도 15% ㄷㄷ”

“캐롯 플러그 신박하지 않냐? 주말에만 타니까 신청해서 받아 봤는데 내가 얼마나 움직였는지 몇미터 몇기로 딱딱 정리 해서 따로 차계부 쓸 필요도 없음”

“캐롯어플 아시나요? 완전 매직이네요~”

## 부정 후기

“캐롯주행거리특약 영터리같아요ㅠ 지난달에는 주행도안했는데 주행거리확인 알림이 오고 상담사도 자꾸 돌려대는거 같고 의심스러워서 따로 확인해보니 **지난 몇달간 과청구되서 자동이체** 되고 있었네요”

“1년 총 결제 금액 보니까, **싼것도 아니네요.** 그나마 제가 정말 차를 안타서 한 6000km 탔습니다. 이번에 갱신하면서 1만km정도를 기준으로 놓고 보험료 계산해보니 **다른 보험사보다 엄청 비싼편**이네요.”

“캐롯 신중하게 생각하세요. 정말 화내네요. 예상 보험료는 한달 2만원대였는데 그게 전년도 제 차 운행기준 인 줄 알았네요. 그냥 일반인 평균이었고 그중에서도 집콕 비운전자 기준이더만요  
**차 운행 거의 안하고 모셔두는 사람이나 유리하지,** 기본적으로 운행하는 사람 기준 월 7~10만이네요. 사기꾼같아요“

“3번째 캐롯 퍼마일 재가입, 이용 중인데 초회 10만원 가량, 달마다 약 6만원 조금씩 안 되게 보험료 납부 중  
**초회 10만+6만x12개월=약 80만원 넘게 1년간 보험료 발생...** “



# 플러그에 대한 만족 및 불만족 요소

후기내용	비중
보험료 저렴	18.2%
플러그 기능 만족	10.8%
비싸다	10.8%
티맵 챌린지	8.0%
플러그 고장/오류	6.3%
가입거절	4.0%
얼마안타서	3.4%
주행기록 측정의 장점	3.4%
고객대응 미흡	3.4%
정속률 힘들	2.8%
긴급출동 불만	2.8%
20대	2.8%
주행거리 초과	2.3%
긴급출동 만족	1.7%
환급금	1.7%
보험료 비교	1.1%
월납입 만족	1.1%
중복결제 불만	1.1%
주행기록 오류	1.1%
보험료	1.1%
주행거리 측정 불편	1.1%
어플 만족	1.1%
안전운전	1.1%
어플 오류	1.1%

## 플러그 기능 만족

“차에 상시 장착해야하는 플러그가 **아주 귀욤귀욤한 미니 박스**로 왔네요 ㅎ”

“**신기하네요.** 요 쪼그만데 통신장치, 유심, gps가 들어있어서 주행기록이 보고된다니 ㅎㅎ”

“1월 1일 오후늦게 설치했고 그날 테스트한다고 동네 한바퀴하니 앱에 1.4키로 운행했다고 찍히네요 ㅎ 하~ **신기방기ㅋ**”

“**등원 & 동네바리용**이라 운행키로수가 **연5천 될까말까**... 고민끝에 타는 만큼 내는 캐롯으로 가입했어요.”

## 플러그 고장/오류

“캐롯 쓰고있는데 **배터리가 자주 방전**되서 안쓸땐 모든 기기를 꺼놓고 있습니다  
블박, 캐롯 모두 빼놓고 다니는데 캐롯 플러그를 자주 까먹어서 키로수측정이 잘 안돼요”

“약 5개월 동안 대략 5천km 탔는데 실제 마일리지 대비 **캐롯플러그 주행거리가 90km 정도 덜 나왔습니다.**  
1만km 뛰면 9820km로 인식하는 셈인데요. GPS가 튀거나 터널에서 안잡혔을 때의 이동거리를  
최단 직선거리로 추산하거나 해서 그런게 아닐까 합니다.”

“캐롯플러그 **인식이 안되네요;** 교체했는데 여전히 안되네요 ㅠㅠ 초록불은 나오거든요..“

“캐롯플러그 상시로 꼽아두고 일주일넘게 세워뒀는데 세루 **한바퀴돌고 시동이 안걸리**네요 전압측정해보니 12.3  
배터리 하나 더연결해서 12.6v 만드니 시동걸리네요 제차가 비정상인가요? “

# 그 외 보험료에 대한 호불호가 많은데 명확히 기준을 찾기 어렵지만, 평소 운행거리에 따라 실제 지불 금액이나 체감 차이가 나는 듯

후기내용	비중
보험료 저렴	18.2%
플러그 기능 만족	10.8%
비싸다	10.8%
티맵 챌린지	8.0%
플러그 고장/오류	6.3%
가입거절	4.0%
얼마안타서	3.4%
주행기록 측정의 장점	3.4%
고객대응 미흡	3.4%
정속률 힘듦	2.8%
긴급출동 불만	2.8%
20대	2.8%
주행거리 초과	2.3%
긴급출동 만족	1.7%
환급금	1.7%
보험료 비교	1.1%
월납입 만족	1.1%
중복결제 불만	1.1%
주행기록 오류	1.1%
보험료	1.1%
주행거리 측정 불편	1.1%
어플 만족	1.1%
안전운전	1.1%
어플 오류	1.1%

## 기타 후기

“캐롯은 싼게 아니라 마일리지에 따라 보험료내는 방식, **현대해상이나 보험료 차이였다.**  
어차피 현대는 나중에 마일리지 찍어서 보내주면 다시 환급됨”

“캐롯 퍼마일 챌린지 주유권 받아보려고 점수 열심히 쌓는 중인데 어제 점수가 떡락했네요. **급감속 1회로 31점이라니?**  
그것도 고속도로 진입톨게이트에서 통행권뺏으려고 정지한걸 급감속으로 잡네요. 어이가 없습니다.”

“작년에 캐롯 처음이용해보았거는요. 주행거리대로 돌려받는다고 누가 추천해서. 가입시 아마 15천~ 2만키로? 했었을려나?  
근데 무슨 보험금이 93만원ㅠ 아무리 돌려 받아도 비싼 듯 했는데 차가 오래되고 cc가 커서 그런가했죠  
그리고 이번만기때 연주행거리환급해준다고 **키로수인증하니 31만원이나 입금된대요~** 사진인증후 30분도안되어 입금완료됨~”

“3번째 캐롯 퍼마일 재가입, 이용 중인데 초회 10만원 가량, 달마다 약 6만원 조금씩 안 되게 보험료 납부 중  
초회 10만+6만x12개월=약 80만원 넘게 1년간 보험료 발생... 월 560km가량, 1년간 6,700~6,800km 주행하는데  
**주행거리가 적지 않다보니 퍼마일 메리트를 못 느끼겠네요...** 아무래도 타보험사로 갈아타야할거 같은데  
다이렉트로 가입 예정, 견적 비교 및 보험료 절감 팁좀 부탁드려요~ [자기부담금도 뺄까봐요... 쓴 적이 없음... 매번...]”

“갱신 보험료가 15만원정도 낮아져서 좋아했는데 **환급액이 저번년도의 반토막**이라 결과적으로 내는 금액은 약간 비싸지네요.  
23년 6천키로 이하로 타면 41만원 환급 이었는데, 24년 6천키로 이하로 타면 24만원 환급..  
주행거리별 환급이 다른 보험사에 비해 싸서 몇년째 캐롯 유지중이었는데 **슬슬 매리트가 사라진다면 갈아타야할 듯..**”

“캐롯 퍼마일 **가입 불가** ㅠㅠ 썩차에 무사고인데도 거절... 이유도 안알려주는 ㅠㅠ 그냥 가입못한다고 미안하다고만 하니 ㅠㅠ”

“확실히 평소에 **많이 안타시는 분들은 월정산형**이 좋은것같아요 ㅎㅎㅎ 올해 60만원 나왔네요  
엄마랑 같이 타는 차라 제작년에 엄마가 간단한 접촉사고 2건정도 낸 이력이 있어선지 타사 보험료 조회만하면  
거의 8-90만원 나왔거든요... 왜 타면탈수록 보험료가 줄지를 앓고 느는건지... ^^;;; 캐롯 좋네요^^ 갱신하러 고고”

서두에 언급했지만, 자동차 보험 시장은 소비자 관여도가 높은 시장이 아니다.

자동차가 있다면 필수로 가입해야 하는 항목이지만, [첫 차가 아닌 경우] 갱신 시점에 보험료만 따질 뿐이지, 시간을 들여서 꼼꼼하게 비교하는 시장은 아닌 것 같다.

과거에는 그래도 대기업이라는 명성이나 브랜드 이미지가 꽤 작용 했던 것 같은데  
이제는 삼성이든, 현대든, KB든, DB든, 메리츠든 크게 따지지 않는 것 같다.

그래서 기존 기업 입장에서 보면 새로운 유입을 유도하거나 이탈을 막기가 쉽지 않고  
새로 진입하는 기업 입장에서 보면 들어갈 틈은 상대적으로 넓어졌지만  
체감가는 혜택을 전해주지 못할 경우, 다시 기존 기업처럼 이탈을 막기가 쉽지 않은 시장이 되어 버렸다.

그런 무더진 시장에서  
캐롯손해보험은 명확하게 체감 가능한(?), 혹은 궁금해 할 만한(!) 차별점을 시장에 내놓았다.

“탄 만큼 내는 보험료” 라거나 주행기록을 나름 “신기한 기기”로 측정한다거나  
또 데이터에서 잘 드러나지는 않았지만 “SOS 출동 서비스” 같은 것들 말이다.

그런데 이용 경험 고객들의 평가는 생각만큼 긍정적이지 않다. 호불호가 갈리고 있다.

무엇이 문제일까? 상품이나 서비스 내용이 잘 못되어서 일까?

물론 그런 측면이 없지는 않겠지만, 그거야 모든 상품과 서비스가 그렇다. 다양날의 검이다.

혹시 잘 못된 기대와 잘 못된 이해가 원인이 된 것은 아닐까?

호불호가 갈리기는 하지만, 해당 서비스에 좋은 점수를 줄 수 있는 타겟이 분명 존재한다.  
성별이나 연령 등 인구통계학적 특성이 아닌 운전 스타일이나 운전 목적에 따른 소비층을 변별해 내고  
그 시장에서 최대한 점유율을 높여 놔야 한다. 그래야 이탈이 없다.  
확실한 차별점이 있다면 모호한 커뮤니케이션 대신, 인정하는 커뮤니케이션이 필요하다.  
그리고 상품이나 혜택을 최대한 쪼개면서 타겟층을 넓히는 것이 이탈을 막는 길이다.

# Data Lab

엠포스 데이터전략실

<http://bigdata.emforce.co.kr>

T : 02. 6177. 1871

Email : khbak@emforce.co.kr