

西安市宠物保险购买意愿调查研究

马天一, 邱一敏

西安建筑科技大学马克思主义学院, 陕西 西安

收稿日期: 2023年7月3日; 录用日期: 2023年8月24日; 发布日期: 2023年8月31日

摘要

近年来, 饲养宠物对人们的情感慰藉越来越重要, 宠物经济市场份额不断扩大, 宠物保险应运而生, 现有的宠物保险产品的消费水平仍呈现出购买力不足的情况。在此背景下, 本文围绕影响宠物饲养者对宠物保险购买意愿的因素为中心进行研究。该研究以陕西省西安市宠物饲养者为调查对象, 通过对西安市十一个城区宠物饲养者随机发放问卷, 从饲养者主观意愿、客观情况、饲养的内部条件与外部条件四个方面分析影响宠物饲养者购买意愿的因素。为检测各因素不同影响程度, 文章采用SPSS分析和线性回归分析模型进行定量分析, 结合问卷调查结果对西安市宠物保险行业提出建议。

关键词

宠物保险, 饲养者, 购买意愿, 调查问卷, 建议

A Survey of Pet Insurance Purchase Intention in Xi'an

Tianyi Ma, Yimin Qiu

College of Marxism, Xi'an University of Architecture and Technology, Xi'an Shaanxi

Received: Jul. 3rd, 2023; accepted: Aug. 24th, 2023; published: Aug. 31st, 2023

Abstract

In recent years, pet ownership has become increasingly important for people's emotional comfort, the market share of the pet economy has been expanding, and pet insurance has emerged. The consumption level of existing pet insurance products still shows a lack of purchasing power. In this context, this paper centers on the factors that influence pet owners' willingness to purchase pet insurance. In this study, pet owners in Xi'an, Shaanxi Province, were surveyed by randomly distributing questionnaires to pet owners in eleven urban areas of Xi'an, and analyzing the factors that affect pet owners' willingness to purchase from four aspects: owners' subjective willingness, objective situation, internal conditions of breeding, and external conditions. In order to detect the

different degrees of influence of each factor, this paper uses SPSS analysis and linear regression analysis model for quantitative analysis, and makes suggestions for the pet insurance industry in Xi'an in combination with the results of the questionnaire survey.

Keywords

Pet Insurance, Breeders, Willingness to Purchase, Questionnaire, Recommendations

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 宠物保险介绍¹

1.1. 宠物保险概述

宠物保险起源于 19 世纪 90 年代瑞典, 最初, 宠物保险命名为普通动物保险, 承保对象主要是生产中的家畜; 到了 20 世纪中叶, 出现了第一家为宠物狗提供的保险; 直至 20 世纪末期, 宠物保险才在英国正式成立并命名[1]。目前, 我国的宠物保险主要分为三种: 宠物医疗险、宠物责任险、宠物死亡保险。国内众多知名保险公司如中国平安、阳光保险、中国人保等也已陆续介入宠物保险市场。我国首例宠物保险公司是由 2004 年华泰保险股份有限公司以家庭综合保险中以附加险的形式推出。目前我国宠物保险呈现出市场需求增加、供给主体不足、险种单一、保单限制条件过于严格等特点[2]。不同于国外宠物的宠物保险, 我国保监会认可的只有宠物第三方责任险, 因此, 本文主要围绕宠物责任险进行调查研究。

1.2. 宠物保险需求理论分析

随着社会发展, 宠物在家庭中也占据着重要地位成为了家庭的一员, 这也使宠物行业相关的市场规模得到了进一步扩张, 宠物保险行业在当今经济浪潮中脱颖而出, 开始备受关注。但是随着现今宠物数量、种类以及相关行业经济上涨, 导致宠物医疗费用不断上涨、宠物医院水平参差不齐、宠物医药日常开销持续走高, 饲养者在对饲养宠物的经济压力不断加大, 这也大大刺激了饲养者对饲养宠物过程中可能发生的风险做出预判, 同时扩大对宠物保险的需求。根据保险需求理论, 个人与家庭的保险需求主要表现在两个方面, 即精神方面与物质方面, 当人们因遭遇意外事故而产生不安情绪, 保险将在一定程度上缓解人们的担忧; 当人们的物质财产受到意外伤害, 保险充当一定的风险转移角色, 尽量减少受害者损失。本文研究的宠物保险主要是以宠物责任险为中心, 宠物医疗险、宠物死亡险为次考虑险种, 对宠物饲养者在饲养宠物过程中因意外造成宠物自身或者他人生命财产受伤害, 而降低自身以及他人损失的一种可供选择的方式。根据理论, 影响饲养者是否购买宠物保险的意愿主要由饲养者个人态度、饲养者社会责任感以及相关经验成本三方面所决定[3]。一般来说, 饲养者个人社会责任感以及个人态度越正向, 购买意愿越强; 关于曾经发生过的相关情况有一定预防心理和经验, 购买意愿越强。

2. 调查问卷设计与分析

2.1. 调查情况说明

本次问卷调查对象为西安市的宠物饲养者, 调查时间为 2023 年 2 月至 2023 年 4 月, 调查地点采取

¹宋安琪. 郑州市宠物责任险购买意愿调查研究[D]: [硕士学位论文]. 郑州: 郑州大学, 2020.

<https://doi.org/10.27466/d.cnki.gzzdu.2020.002930>

各区宠物医院随机抽样的方法确定, 调查方式主要是通过对西安市的未央区、碑林区、雁塔区、阎良区、临潼区、长安区、高陵区、鄠邑区、灞桥区、新城区、莲湖区 11 个城区进行线上网络问卷发放。本次调查问卷题目为“西安市宠物保险购买意愿调查问卷”, 问题内容设置为 14 道单选题, 问题题目设计主要分为四个部分: 饲养者自身主客观情况、饲养者自身主观情况、饲养者饲养的内外部环境、饲养者饲养的外部条件。本次调查问卷以建立微信群进行线上网络问卷的发放形式, 共发放问卷 500 份, 共收回问卷 342 份, 其中有效问卷 320 份, 问卷有效率占比 93.6%。

2.2. 回收问卷的有效性分析

见表 1: 信度系数值为 0.916, 大于 0.9, 因而说明研究数据信度质量很高。

Table 1. Reliability test table

表 1. 信度检验表

| 项数 | 样本量 | Cronbach α 系数 |
|----|-----|----------------------|
| 14 | 320 | 0.916 |

见表 2: 所有研究项对应的共同度值均高于 0.4; KMO 值为 0.964, 大于 0.6, 数据可以被有效提取信息; 5 个因子的方差解释率值分别是 25.96%、39.96%、52.28%、62.64%、72.01%; 旋转后累积方差解释率为 72.01% > 50%, 以上数据说明该问卷可以被有效提取信息。因子载荷系数绝对值大于 0.4 时即说明选项和因子有对应关系。

Table 2. Validity test table

表 2. 效度检验表

| 名称 | 因子载荷系数 | | | | | 共同度 (公因子方差) |
|-------------------|--------|------|------|------|-------|----------------|
| | 因子 1 | 因子 2 | 因子 3 | 因子 4 | 因子 5 | |
| 性别 | 0.67 | 0.38 | 0.34 | 0.27 | 0.21 | 0.827 |
| 年龄 | 0.74 | 0.06 | 0.03 | 0.20 | 0.40 | 0.753 |
| 受教育程度 | 0.63 | 0.32 | 0.08 | 0.33 | 0.19 | 0.642 |
| 年收入 | 0.38 | 0.06 | 0.27 | 0.15 | 0.23 | 0.656 |
| 是否听说过宠物保险 | 0.25 | 0.16 | 0.16 | 0.89 | 0.07 | 0.916 |
| 对宠物保险的了解程度 | 0.49 | 0.20 | 0.34 | 0.36 | 0.28 | 0.606 |
| 是否愿意购买宠物保险 | 0.60 | 0.46 | 0.25 | 0.10 | -0.01 | 0.643 |
| 宠物类型及数量 | 0.34 | 0.37 | 0.31 | 0.39 | 0.29 | 0.535 |
| 购买宠物的金额 | 0.71 | 0.03 | 0.12 | 0.15 | 0.06 | 0.638 |
| 是否拥有宠物证 | 0.56 | 0.22 | 0.55 | 0.11 | 0.00 | 0.678 |
| 是否被宣传过宠物保险 | 0.11 | 0.12 | 0.87 | 0.16 | 0.17 | 0.841 |
| 是否认为购买宠物保险会造成经济压力 | 0.22 | 0.27 | 0.17 | 0.09 | 0.84 | 0.866 |

Continued

| | | | | | | |
|---------------|--------|--------|----------|--------|--------|-------|
| 不愿意购买宠物保险的原因 | 0.62 | 0.20 | 0.34 | 0.18 | 0.34 | 0.687 |
| 周围是否有人购买过宠物保险 | 0.22 | 0.82 | 0.07 | 0.15 | 0.20 | 0.792 |
| 特征根值(旋转前) | 7.28 | 0.82 | 0.71 | 0.64 | 0.63 | - |
| 方差解释率%(旋转前) | 52.02% | 5.84% | 5.08% | 4.60% | 4.47% | - |
| 累积方差解释率%(旋转前) | 52.02% | 57.86% | 62.94% | 67.54% | 72.01% | - |
| 特征根值(旋转后) | 3.63 | 1.96 | 1.72 | 1.45 | 1.31 | - |
| 方差解释率%(旋转后) | 25.96% | 14% | 12.31% | 10.36% | 9.37% | - |
| 累积方差解释率%(旋转后) | 25.96% | 39.96% | 52.28% | 62.64% | 72.01% | - |
| KMO 值 | | | 0.964 | | | - |
| 巴特球形值 | | | 2311.965 | | | - |
| df | | | 91.000 | | | - |
| p 值 | | | 0.000 | | | - |

2.3. 调查结果统计分析

2.3.1. 饲养者自身客观情况分析

本部分基于对宠物饲养者自身客观情况进行统计分析, 主要包括性别、年龄、受教育程度以及年收入四个方面, 分析结果如下:

第一, 性别方面, 本次调查结果男性样本居多, 占有效人数的 54.06%, 女性样本占比相对较少, 为 45.94%。由于本次调查宠物种类范围扩大, 其中饲养异宠男性占比近 100%, 导致该结果。

第二, 年龄方面, 本问卷将年龄设置在四个限度, 分别为 20~30 岁、30~40 岁、40~50 岁以及 50 岁以上。四个年龄段的宠物饲养者占比分别为 10.94%、48.13%、32.50%、8.44%, 由此可见, 西安市当前饲养宠物的人群主要集中在 30~40 岁之间, 这说明当下年轻人具有更多的时间和精力以及一定的经济基础去进行宠物饲养的行为。

第三, 受教育程度方面, 本文调查主要集中在西安市内各城区, 受教育程度处于中等教育水平。其中, 饲养者小学及以下学历占比 5.31%, 初中学历占比 29.06%, 高中学历占比 37.19%, 大学及以上学历占比 28.44%。

第四, 年净收入水平方面, 西安市各区宠物饲养者年净收入水平主要集中在 5~15 万区间, 净收入 5 万元以下占比 7.19%, 净收入为 5~10 万元占比 38.75%, 净收入为 10~15 万元占比 35.94%, 净收入为 15 万元以上占比 18.13%, 结果显示, 净收入越高的人群用于业务可支配资金越灵活, 更有饲养宠物的热情。

2.3.2. 饲养者自身主观情况分析

本部分基于对饲养者自身主观情况进行统计分析, 主要包括饲养者是否听说过宠物保险、对宠物保险的了解程度、对宠物保险的购买意愿三个方面, 分析结果如下:

第一, 对饲养者是否听说过宠物保险方面, 听说过的有 226 人, 占比 70.63%, 从未听过的有 94 人, 占比 29.38%。结果显示, 由于现阶段宠物保险市场的迅速发展, 也使人们认识到宠物保险, 大多数人仅仅是听说过宠物保险但是并未对宠物保险或者产品本身进一步了解从而选择不购买。

第二, 对宠物保险的了解程度方面, 非常了解的有 25 人, 占比 7.81%, 了解较多的有 69 人, 占比 21.56%, 了解较少的有 85 人, 占比 26.56%, 一般了解的有 116 人, 占比 36.25%, 非常不了解的有 25 人, 占比 7.81%。由此看来, 大多数人处于一般了解或者了解较少的程度, 导致这种结果的原因离不开西安市当地保险公司对宠物保险的宣传不够、普及程度低, 使大多数饲养者们对宠物保险的了解程度有限, 从而导致他们的购买意愿也有限。

第三, 对宠物保险的购买意愿方面, 愿意购买的有 143 人, 占比 44.69%, 不愿意购买的有 177 人, 占比 55.31%。随着宠物保险进入市场, 人们对于宠物保险的购买意愿并未上升, 这也说明了人们对宠物的责任意识并未很强。但是仍有相当一部分人们愿意为宠物购买一份保障, 这也体现出人们对宠物保险存在一定潜在需求。

2.3.3. 饲养者饲养的内部环境分析

本部分基于宠物的饲养者饲养的内部条件进行统计分析, 主要包括饲养的宠物数量与种类、宠物购买时的金额、是否拥有宠物证三个方面, 分析结果如下:

在饲养者饲养的宠物数量与种类方面, 饲养一种(只)宠物的有 89 人, 占比 27.81%, 饲养两种(只)宠物的有 150 人, 占比 46.88%, 饲养三种(只)宠物的有 66 人, 占比 20.63%, 饲养四种(只)及以上的有 15 人, 占比 4.69%。可见, 大多数人饲养 1~2 种(只)宠物。

在宠物购买时的金额方面, 1000 元及以下的有 23 人, 占比 7.19%, 1000~5000 元的有 152 人, 占比 47.5%, 5000~10,000 元的有 108 人, 占比 33.75%, 10,000 元及以上的有 37 人, 占比 11.56%。由此看来, 大多数人购买宠物集中在 1000~10,000 元之间, 大多数人对于购买宠物时的投入可观。

在是否拥有宠物证方面, 拥有的有 208 人, 占比 65%, 未拥有的有 112 人, 占比 35%。可见办理在西安市办理大多数人都会选择办理宠物证。

2.3.4. 饲养者饲养的外部环境分析

本部分基于宠物的饲养者饲养的外部环境进行统计分析, 主要包括饲养者是否被宣传过宠物保险、是否认为购买宠物保险会造成经济压力、不愿意购买宠物保险的原因以及周围是否有人购买过宠物保险四个方面, 分析结果如下:

在饲养者是否被宣传过宠物保险方面, 被宣传过的有 251 人, 占比 78.44%, 未被宣传过的有 69 人, 占比 21.56%。可以看出, 西安市大多数宠物饲养者被宣传过宠物保险但并未购买宠物保险, 还有部分人根本就没有被宣传过, 说明西安市宠物保险购买力仍然较低。

在是否认为购买宠物保险会造成经济压力方面, 认为会造成经济压力的有 103 人, 占比 32.19%, 认为不会造成经济压力的有 217 人, 占比 67.81%。以西安市人均收入水准衡量, 大多数人群认为购买宠物保险并不会为自身带来经济压力。

在饲养者不愿意购买宠物保险的原因方面, 主要划分了四种原因, 其中, 认为保险价格过高的有 116 人, 占比 36.25%, 认为对宠物保险的了解程度有限的有 98 人, 占比 30.63%, 认为购买渠道不通的有 47 人, 占比 14.69%, 认为缺乏可信度的有 59 人, 占比 18.44%。可见, 宠物保险产品价格过高是人们不愿意购买宠物保险的主要原因, 对此, 合理划分宠物保险产品价格是提高西安市宠物保险购买力的主要推力。除此之外, 朋友一部分人对宠物保险的了解程度有限也造成了饲养者对是否购买宠物保险产品呈犹豫态度, 这都是导致西安市宠物保险购买力不足的主要原因。

在周围是否有人购买宠物保险的方面, 周围有人购买的有 88 人, 占比 27.5%, 周围无人购买的有 232 人, 占比 72.5%。由此看出周围人大多数并未购买过宠物保险, 这也体现出宠物保险及其产品相关信息在市民间的传播普及力有限。

2.4. 线性回归模型结果分析

见表 3, 该模型 R 方值为 0.519, 意味着因变量 X1~X13 可以解释因变量 Y 的 51.9%变化原因。对模型进行 F 检验时发现模型通过 F 检验(F = 7.136, p = 0.000 < 0.05), 也即说明自变量 X1~X13 中至少一项会对因变量 Y 产生影响关系, 另外, 针对模型的多重共线性进行检验发现, 模型中 VIF 值全部均小于 5, 意味着不存在着共线性问题; 并且 D-W 值在数字 2 附近, 因而说明模型不存在自相关性, 样本数据之间并没有关联关系, 模型较好。因变量 Y (饲养者周围是否有人购买过宠物保险)的回归系数值为 0.214 (t = 2.002, p = 0.048 < 0.05), 意味着饲养者周围是否有人购买过宠物保险会对饲养者购买宠物保险的意愿产生显著的正向影响关系。由此可知, 西安市的宠物保险在饲养者之间的宣传覆盖面会在很大程度上影响购买者的购买意愿。

Table 3. Results of linear regression analysis model on purchase intention of pet insurance
表 3. 宠物保险购买意愿的线性回归分析模型结果

| | 线性回归分析结果(n = 100) | | | | | | |
|-------------------|-------------------|-------|--------|-------------------------------|--------|-------|-------|
| | 非标准化系数 | | 标准化系数 | t | p | 共线性诊断 | |
| | B | 标准误 | Bet | | | VIF | 容忍度 |
| 常数 | 0.142 | 0.223 | - | 0.638 | 0.525 | - | - |
| 性别 | 0.143 | 0.161 | 0.143 | 0.889 | 0.377 | 4.623 | 0.216 |
| 年龄 | 0.003 | 0.079 | 0.004 | 0.034 | 0.973 | 2.344 | 0.427 |
| 受教育程度 | 0.079 | 0.068 | 0.135 | 1.163 | 0.248 | 2.411 | 0.415 |
| 年收入 | 0.007 | 0.072 | 0.012 | 0.096 | 0.924 | 2.591 | 0.386 |
| 的宠物类型及数量 | 0.023 | 0.062 | 0.038 | 0.375 | 0.708 | 1.874 | 0.534 |
| 是否拥有宠物证 | 0.077 | 0.113 | 0.071 | 0.676 | 0.501 | 1.974 | 0.506 |
| 购买宠物的金额 | 0.051 | 0.069 | 0.077 | 0.731 | 0.467 | 1.974 | 0.507 |
| 听说过宠物保险 | 0.152 | 0.110 | 0.143 | 1.373 | 0.173 | 1.941 | 0.515 |
| 对宠物保险的了解程度 | 0.005 | 0.055 | 0.010 | 0.085 | 0.932 | 2.394 | 0.418 |
| 是否被宣传过宠物保险 | 0.083 | 0.116 | 0.063 | 0.717 | 0.475 | 1.370 | 0.730 |
| 周围有人购买过宠物保险 | 0.214 | 0.107 | 0.193 | 2.002 | 0.048* | 1.654 | 0.605 |
| 是否认为购买宠物保险会造成经济压力 | -0.113 | 0.113 | -0.103 | -0.997 | 0.322 | 1.895 | 0.528 |
| 不愿意购买宠物保险的原因 | 0.077 | 0.060 | 0.170 | 1.295 | 0.199 | 3.070 | 0.326 |
| R ² | | | | 0.519 | | | |
| 调整 R ² | | | | 0.446 | | | |
| F | | | | F (13, 86) = 7.136, p = 0.000 | | | |
| D-W 值 | | | | 1.906 | | | |

因变量: 您愿意购买宠物保险吗; *p < 0.05, **p < 0.01。

2.5. 调查结论

就本次调查结果而言,通过对所调研地区进行 SPAA 分析和线性回归分析得出了是否周围有人购买宠物保险是影响西安市宠物饲养者是否购买宠物保险的主要原因,此外,是否被宣传过宠物保险、是否购买宠物保险会造成经济压力、购买宠物保险的金额成为影响购买意愿的次要原因。通过这些因素,从保险公司、宠物饲养者、政府三个方面提出建议。希望能为西安市宠物保险行业发展提供依据,并为西安市宠物饲养者提供一种切实保障自身权益的选择。

本文对宠物保险购买意愿的研究反思:第一,本文虽然分析了影响西安市宠物饲养者自身的主客观情况以及饲养者的内外部环境,但按实际情况而言,文章列举的影响因素仍然有限,随着对宠物保险行业相关研究的深入,未来对宠物保险的购买意愿影响因素也会越来越具体。第二,本文以西安市区的宠物饲养者为主要调查对象,只能对于研究陕西省以及各邻省地区的宠物保险购买意愿有一定的参考价值,对研究全国各地区的宠物保险购买意愿需要逐一进行抽样调查,并经过数据的分析与对比得出整体性结论。

3. 对策与建议

3.1. 保险公司完善销售路径、优化服务水平

针对西安市宠物保险购买力不足的问题,保险公司应该加大宣传宠物保险相关产品的力度,更多普及宠物保险及其产品相关知识,开拓新型保险产品宣传赛道。对本次调查结果进行分析得出,主要将宣传模式分为线上和线下两种:线上方式对频繁接触互联网的年轻群体更加行之有效,主要包括保险公司官网宣传、微信公众号宣传、短视频 App 广告宣传、自媒体宣传等方式;线下宣传方式对不适用互联网的人群更加有效,能起到一定的振聋发聩的效果,比如派遣保险业务人员入驻宠物医院、定期开展线下座谈会、在地铁公交站等人群聚集地进行广告宣传投放等方式,加强西安市宠物饲养者们对宠物保险及其相关产品的熟悉程度。

3.2. 饲养者个人增强保障意识

本次调查结果显示,仍有大部分宠物饲养者存在对宠物保险及其相关产品的认知盲区。在经济、科技、生态、健康协调发展时代,大经济与金融行业的进步始终是相辅相成的,一方面宠物经济的发展为宠物保险行业提供资金和智力支持;另一方面宠物保险行业又越来越成为承载社会发展的重要力量。因此,在推动饲养者群体的购买认知提升的过程中,不仅需要来自周围环境的耳濡目染,事实的案例也成为不可缺少因素。西安市的宠物饲养者们对宠物保险的认知只是一个开始,这将是扩大宠物保险行业群体需求、将潜在需求转变为显性需求的重要推手。饲养者应主动学习和交流宠物保险相关知识,不断提升个人的保障意识,准确选择保险产品,为自己的宠物保驾护航[4]。

3.3. 政府强化支持与监管体系

根据本次调查研究,是否拥有宠物证也影响着饲养者们对宠物保险的购买意愿。随着我国宠物数量的不断增长、种类不断丰富,宠物证件办理手续标准化、公开化、透明化是政府有序进行城市宠物管理的重要手段,出台相应政策简化证件办理程序和难度,使更多的宠物拥有投保机会,有效的解决宠物管理问题,这不仅是对宠物的保障,更是对社会和每一位居民的保障[4]。在对保险公司监管与支持方面,政府应督促保险公司根据客户需求发挥“选择”与“搜索”两种作用:一是根据客户已知需求选择确定方向,增加保险产品质量效益,使其成为保险发展的外部约束机制。二是根据客户潜在需求加大搜索范围,激发保险从业人员工作热情,成为其内部激励机制。

4. 总结

当前中国宠物行业市场规模不断扩大, 宠物保险拥有巨大发展潜力。目前西安市宠物保险行业虽然仍然处于新兴阶段, 饲养者对宠物保险的购买意愿有待提升, 这不仅与饲养者自身条件密切相关, 也与宠物保险产品种类与形式的创新不可分开。但从总体来说, 宠物市场经济前景广阔, 在机遇与挑战并存的新兴经济市场, 宠物保险行业更应紧随时代潮流、全面升级服务、创新产品, 解锁市场蓝图。

参考文献

- [1] 王晓阳, 武东旭, 程然, 张哲源. 中国宠物保险驱动因素与发展建议初探[J]. 保险理论与实践, 2021(12): 30-48.
- [2] 朱送花, 卜琰珂. 国内宠物保险产品市场分析与策略研究[J]. 上海商业, 2022(6): 196-198.
- [3] 童雨莎, 周丰婕. 宠物医疗发展的现状及对策研究[J]. 中国畜禽种业, 2022, 18(11): 27-30.
- [4] 张笑寒, 杨光璞, 程旭. 沈阳市宠物医疗保险投保意愿影响因素分析[J]. 沈阳农业大学学报(社会科学版), 2020, 22(4): 409-415.