



보도자료

책임자	황인창 실장(소비자·디지털연구실, 3775-9043)	보도	2023. 6. 16(금) 조간부터 (온라인 2023.6.15(목)12:00부터)
작성자	황인창 연구위원(3775-9043)	배포	2023. 6. 15(목)
홍보담당	변철성 수석역(3775-9115)	매수	총 4매

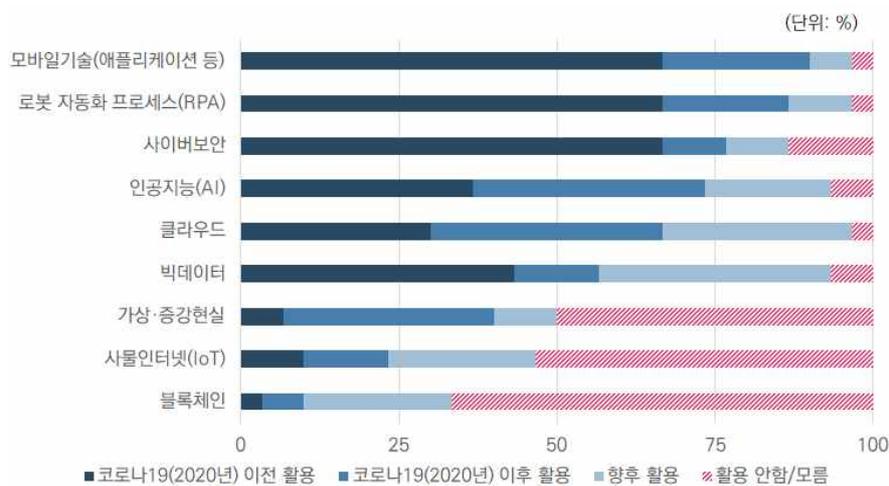
보험연구원, 『보험산업 디지털전환 설문조사』 CEO Report 발간

**“코로나19 팬데믹 동안 보험산업 디지털전환 가속화,
향후 전략 개선 및 정책 지원을 통해 디지털전환 수준을 더욱 고도화해야”**

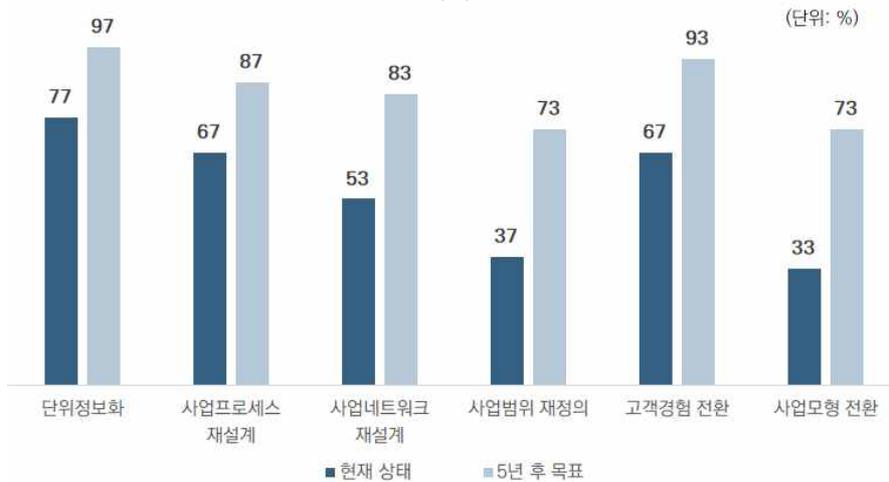
- 보험연구원 황인창 연구위원(소비자·디지털연구실장)과 손재희 연구위원은 디지털 전환이 가속화된 코로나19 팬데믹이 종식되는 상황에서 보험산업의 디지털전환 현황 및 실태를 점검하고자 『보험산업 디지털전환 설문조사』 CEO Report를 발표함
 - 디지털전환을 총괄하는 부서의 책임자를 대상으로 경영환경 변화 인식 및 대응, 디지털전환 현황, 추진 성과, 성공·장애요인 및 정책과제 등에 대해 설문조사를 실시함
 - 설문조사에 참여한 보험회사의 수는 총 30개사(생명보험: 14개사, 손해보험: 16개사)로 이들의 시장점유율은 자산 기준 85%, 보험료 기준 88%를 차지함
- (경영환경 변화 인식 및 대응) 보험회사는 경영환경 변화 중 인구 감소 및 고령화, 실물경제 저성장, 경쟁·혁신 촉진을 위한 규제개선에 대한 인식이 높음
 - 환경 변화에 대한 모니터링과 경영·조직 전반에 대한 조정은 잘한다고 응답하였으나, 상대적으로 새로운 정보 탐색, 환경 변화를 성장기회로 해석은 못한다고 응답함

- (디지털전환 현황) 현재 디지털전환 수준은 다양한 신기술을 활용하여 단위정보화와 사업프로세스 재설계 단계에 있지만, 다수의 보험회사가 더욱 고도화된 디지털전환 수준인 사업모형 전환을 향후 5년 후 목표로 삼고 있음
- 보험회사는 모바일기술, 로봇 자동화 프로세스(RPA), 사이버보안, 인공지능(AI), 클라우드, 빅데이터 등 다양한 디지털 신기술을 활용하고 있음

<그림 1> 디지털 신기술 활용 현황



<그림 2> 디지털전환 현황



- (추진 전략) 대부분의 보험회사는 디지털전환을 위한 계획을 보유 또는 수립하고, 주요 추진 목표는 시장 성장·확장과 고객경험 향상임
- 보험회사는 디지털전환을 통해 시장의 경계를 확대하고 다양한 소비자 니즈에 대응하여 궁극적으로 사업모형의 확장성과 유연성을 제고하는 것을 목표로 함

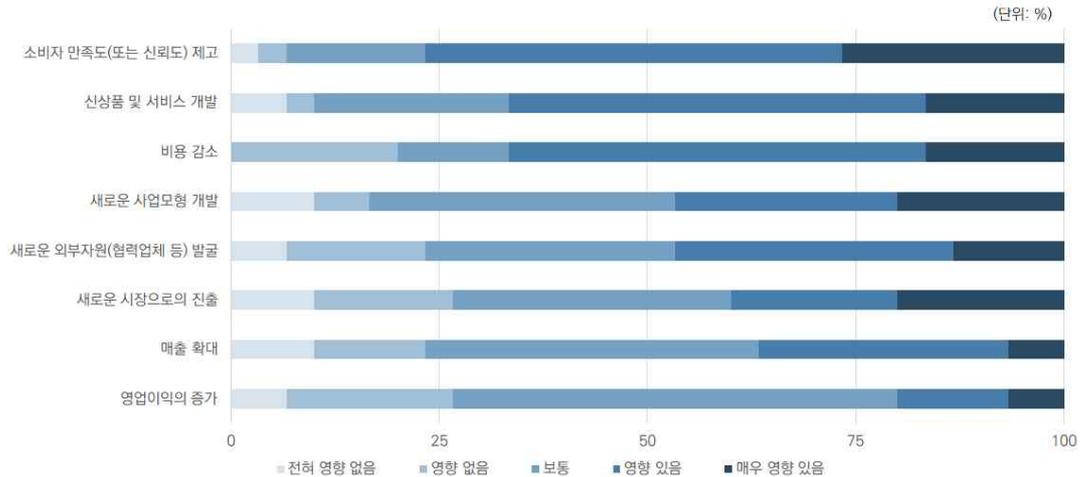
<그림 3> 디지털전환 추진 목표



주: 막대그래프 위의 숫자는 1순위 5점, 2순위 3점, 3순위 2점으로 가중치를 부여하여 점수화한 수치임

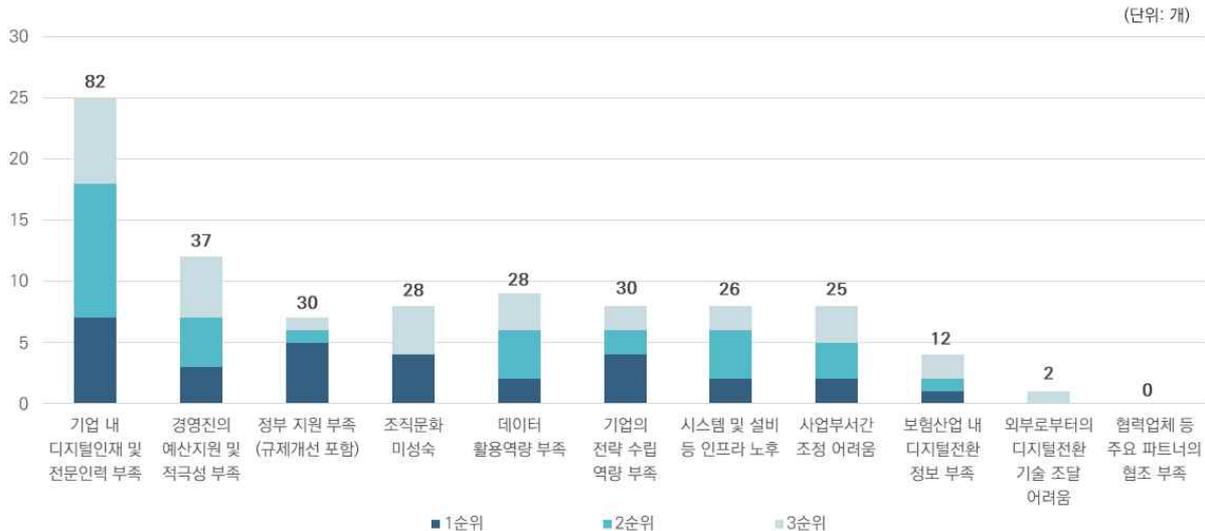
- (추진 방식) 코로나19(2020년) 이전에는 개별 사업부 중심의 전술적 모형의 비중이 가장 높았으나, 현재는 중앙집중화 모형의 비중이 가장 높음
 - 이는 디지털전환의 목표가 개별 업무 단위에서 전사 수준으로 상향되고, 보험회사의 디지털 성숙도 역시 제고되었다는 것을 시사함
- (영향 및 성과) 소비자 만족도 제고, 신상품 및 서비스 개발에 기여하지만, 이익 및 매출 확대, 새로운 시장으로의 진출에 미치는 영향은 상대적으로 미미한 것으로 응답함
 - 고객서비스 강화, 자동화로 인한 업무 효율성 강화 등 가시적인 업무 결과에는 긍정적 영향을 미쳤지만, 보다 근본적인 조직문화에 미친 영향은 미약한 것으로 응답함

<그림 4> 디지털전환이 경영성과에 미친 영향



- (애로사항 및 정책수요) 디지털전환 추진에 있어 가장 큰 장애요인은 기업 내 디지털 인재 및 전문인력 부족이고, 보험사업 관련 경영 자율성 확대와 신사업에 대한 규제 완화는 보험산업의 디지털전환을 촉진할 것으로 예상함

<그림 5> 디지털전환 장애요인



주: 막대그래프 위의 숫자는 1순위 5점, 2순위 3점, 3순위 2점으로 가중치를 부여하여 점수화한 수치임

- (요약) 디지털전환 계획 수립, 디지털 신기술 활용, 조직형태 등을 살펴볼 때, 보험산업은 코로나19 팬데믹을 거치면서 디지털전환 수준이 제고된 것으로 평가함
- (경영과제) 하지만 디지털전환 추진이 고객서비스 강화를 넘어 시장 확장 및 경쟁력 강화로 이어지기 위해서는 새로운 정보의 탐색과 해석에 대한 능력을 강화하고, 장기적인 전사 경영전략과 디지털전환 추진 전략의 일관성을 제고할 필요가 있음
 - 내부적으로 임직원의 데이터 활용역량 제고, 혁신행동을 유도하는 조직문화 조성이 필요하고, 외부적으로 디지털전환 관련 생태계에 대한 리더십 확장이 필요함
- (정책과제) 금융당국도 보험회사의 디지털전환이 경영성과에 효과적으로 이어질 수 있도록 제도를 개선할 필요가 있음
 - 업무범위, 자회사 등 규제 개선, 금융규제 샌드박스 활성화, 외부데이터와 내부데이터의 결합 지원 등을 통해 보험산업의 새로운 부가가치 창출을 촉진할 필요가 있음

첨부: CEO Report 『보험산업 디지털전환 설문조사』

• 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처(<http://www.kiri.or.kr>)를 표기하여 주시기 바랍니다