

CEO Report

2021년 보험회사 CEO 설문조사

김세중·김유미



CEO Report

CEO Report는 보험산업과 관련된 현안과제를 집중 분석하여 보험회사 최고경영자의 의사결정에 도움을 드리고자 작성되었습니다.

2020년 코로나19 확산 이후 보험산업은 사상초유의 불확실한 환경에 직면하였으며, 코로나19 이후 촉발된 디지털화, 소비자 인식 변화 등 새로운 과제가 산적한 상황임. 2021년 보험회사 CEO 설문조사는 각 보험회사 CEO들을 대상으로 현재 보험산업을 둘러싼 환경 변화와 미래 전략, 정책적 요구 등에 대한 견해를 청취하고자 진행하였음. 이번 설문에는 총 42명의 CEO 중 39명(생명보험 23명, 손해보험 16명)이 응답하였으며, 응답률은 93%임

보험회사 CEO들은 코로나19의 영향이 2022년에서 2023년까지 지속될 것으로 예상하며 경기가 정상화된 이후 성장성 회복을 기대하였고, 금리의 소폭 상승을 전망하면서 수익성 개선에 기여할 것으로 평가함

디지털화 목표는 기존 프로세스 및 사업모형 적용을 넘어 사업모형 전환까지 고려하고 있으며, 향후 2~3년 내 빅테크의 진출에 따른 영향은 제한적일 것이나 시장지배력 남용과 데이터 및 기술 독점 문제를 우려하는 것으로 나타남. ESG 중 사회적 책임에 대한 중요도를 높이 평가하고 있으며, 소비자 신뢰제고 노력은 대체로 잘 진행하고 있다는 평가가 지배적이었고 MZ 세대의 부상은 단기적으로 영향이 크지 않을 것으로 판단하는 것으로 나타남

향후 주력 상품전략으로는 생명보험과 손해보험 모두 건강보험을 중심으로 한 개인 보장성 보험을 꼽고 있으며, 신사업 분야 또한 건강관리서비스, 간병 및 요양 서비스 등 건강과 관련된 사업영역이 주를 이룸. 2021~2022년 중 우선순위를 두고 있는 분야는 디지털 전환, 판매 채널 경쟁력 확보, IFRS17 및 K-ICS 선제적 대응, 신상품 개발 등이며, IFRS17과 K-ICS에 대해서는 대체적으로 잘 준비되고 있다고 평가함

설문조사 결과 보험회사들은 코로나19 이후 빠르게 진행되고 있는 경제·사회적 환경변화에 대응하여 장기적인 전략을 구상하고 있으며, 보험산업의 사회적 책임 이행에도 관심을 기울이는 것으로 나타남. 보험회사는 장기 성장기반 조성 과 현안 이슈 대응 사이에 적절한 균형을 유지할 필요가 있음

I

설문조사 배경

- 2020년 코로나19 확산 이후 보험산업은 사상초유의 불확실한 환경에 직면하였으며, 코로나19 이후 촉발된 디지털화, 소비자 인식 변화 등 새로운 과제가 산적한 상황임
 - 2020년 사상 초유의 전염병 확산으로 경제 충격을 경험하면서 보험산업은 성장성과 수익성 등에서 변동성에 노출되었으며, 향후 코로나19의 진행 방향에 따라 불확실성이 매우 큰 상황임
 - 최근 코로나 백신이 본격적으로 공급되면서 코로나19 종식에 대한 기대가 높은 상황이지만 코로나19 종식 시기 및 경제 정상화에 대한 불확실성은 여전함
 - 코로나19의 확산으로 보험산업은 성장성과 수익성 등 직접적인 영향뿐만 아니라 디지털화의 급진전, 새로운 세대의 부상과 ESG와 같은 사회적 요구 확대 등 새로운 도전 과제에 직면함
- 2021년 보험회사 CEO 설문조사는 각 보험회사 CEO들을 대상으로 현재 보험산업을 둘러싼 환경 변화와 미래 전략, 정책적 요구 등에 대한 견해를 청취하고자 진행하였음
 - 보험연구원의 보험회사 CEO 설문조사는 코로나19의 확산으로 앞날의 시계가 불투명하였던 2020년 처음 시도되었으며, 보험산업이 불확실성을 헤쳐 나가기 위한 의견을 수렴하는 데 중요한 역할을 하였음
 - 2021년 또한 코로나19의 종식이 여전히 불확실한 상황에서 보험산업이 어려운 시기를 슬기롭게 헤쳐 나가기 위해서는 CEO들의 통찰과 지혜를 나누는 과정이 중요함
 - 이번 설문에는 총 42명의 CEO 중 39명(생명보험 23명, 손해보험 16명)이 응답하였으며, 응답률은 93%이고 응답한 보험회사의 수입보험료 기준 시장 점유율은 95.3%임
- 본 설문은 대부분 척도형, 단답형 문항으로 구성되어 있으며, 3순위까지 묻는 순위형 문항은 순위별 가중치 점수를 부여하여 분석함
 - 1순위부터 3순위까지 중요도를 묻는 질문은 1순위 0.5점, 2순위 0.3점, 3순위 0.2점으로 가중치를 부여하여 점수화한 후 단답형과 같이 분석함
- 2021년 보험회사 CEO 설문조사가 보험산업의 불확실한 미래를 밝힐 수 있는 작은 실마리가 될 수 있기를 기대함

II

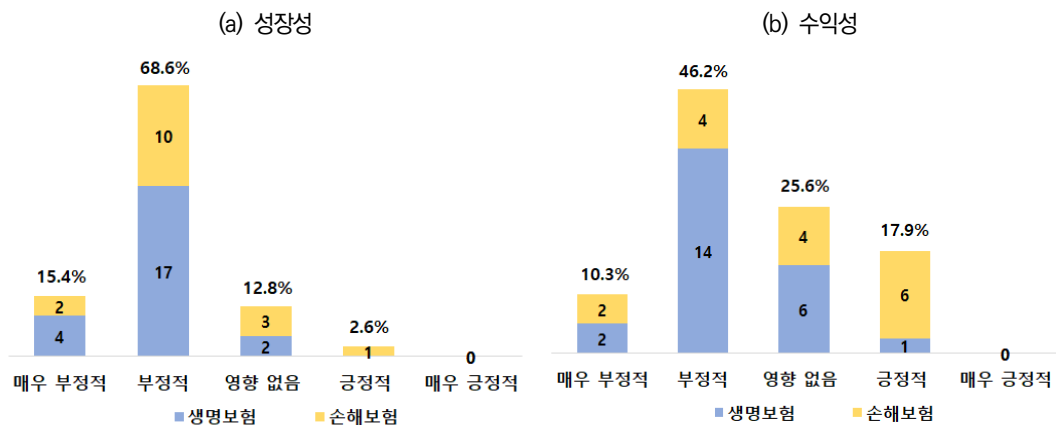
설문조사 결과

1. 코로나19 및 경제 환경

○ 대부분의 CEO들은 2020년 코로나19의 확산이 보험산업의 성장성과 수익성에 부정적인 충격을 미쳤다고 답했으나, 수익성 측면에서는 부정적인 평가가 상대적으로 적은 것으로 나타남

- 84.0%의 CEO가 코로나19 확산이 성장성에 부정적이거나 매우 부정적이었다고 응답하였고, 특히 생명보험 CEO들의 부정적인 평가가 많았음
- 수익성 측면에서는 56.5%의 CEO가 부정적 또는 매우 부정적이었다고 응답하였으나, 손해보험 CEO들 중 다수는 긍정적으로 평가함
- 2020년 보험산업은 사회적 거리두기 강화로 차량운행 및 의료이용이 일시적으로 감소하면서 자동차보험, 건강보험 등의 수익성 개선이 나타남

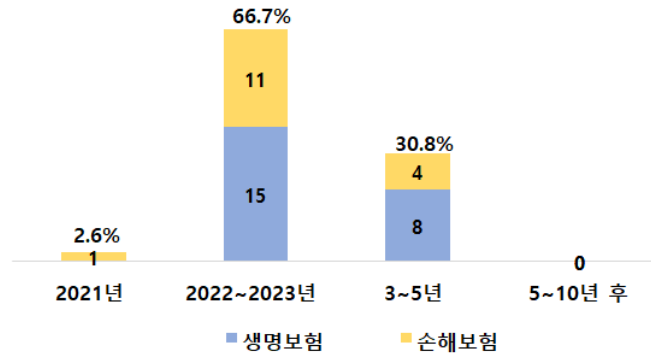
〈그림 II-1〉 코로나19 확산에 따른 회사의 영향 정도



주: 막대 그래프 안의 숫자는 해당 응답을 한 CEO 수임

- 코로나19 종식시점에 대해서는 대부분 2022~2023년으로 단기 종식을 예측하고 있으나, 코로나19의 영향이 3~5년 정도 장기간 지속될 것으로 전망하는 의견도 상당수임

〈그림 II-2〉 코로나19 종식과 경제 정상화 시점



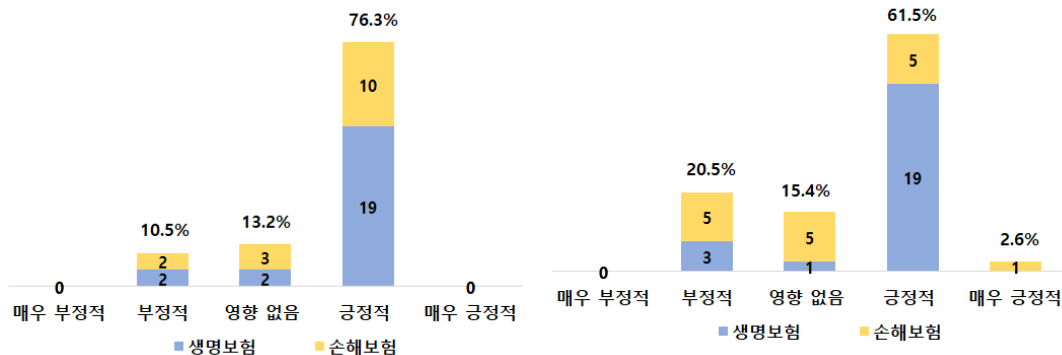
주: 막대 그래프 안의 숫자는 해당 응답을 한 CEO 수임

- 경제 정상화 이후 보험산업 전망에 대해서는 대부분 긍정적으로 평가하였으며, 2020년 코로나19의 부정적 영향이 컸던 생명보험 CEO를 중심으로 경제 정상화에 대한 기대감이 큰 것으로 나타남
- 2020년 코로나19 확산의 영향이 적었던 손해보험 CEO들의 경우 평균적으로 경기 정상화에도 수익성에 큰 영향이 없을 것으로 판단하였고 성장성 측면에서도 상대적으로 회복세를 보수적으로 평가함

〈그림 II-3〉 경제 정상화 후 회사 전망

(a) 성장성

(b) 수익성

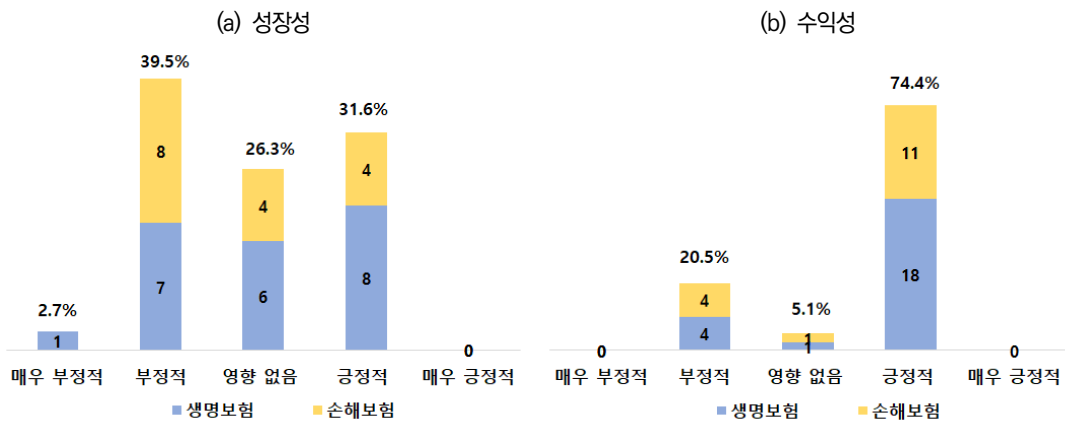


주: 1) 막대 그래프 안의 숫자는 해당 응답을 한 CEO 수임
2) 무응답은 손해보험 1명임

○ 대부분의 보험회사 CEO들은 시중금리 상승추세가 상당기간 지속될 것으로 평가하였지만 상승폭은 소폭에 그칠 것으로 전망하였고, 금리 상승이 성장성보다는 수익성 측면에서 긍정적일 것이라고 응답함

- 금리 상승이 보험회사 성장성에 미칠 영향에 대해서는 긍정적 응답과 부정적 응답이 혼재됨
 - 금리 상승 시 예정이율 인상에 따른 보험료 인하 효과가 있을 수 있으며, 투자형 상품의 경우 금융시장 약세의 부정적 영향이 있을 수 있음
- 금리 상승은 일반적으로 투자영업 이익 증가와 이차역마진 감소 등 긍정적인 영향을 미치기 때문에 대부분의 CEO들이 긍정적인 영향을 예상함

〈그림 II-4〉 금리 상승에 따른 회사의 영향 정도



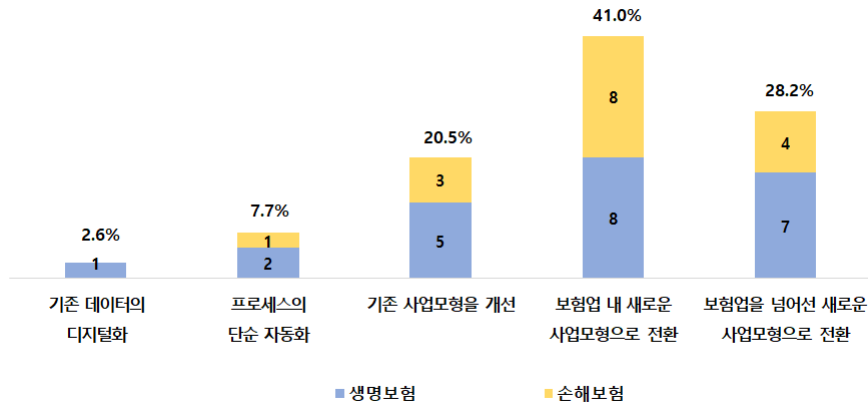
주: 1) 막대 그래프 안의 숫자는 해당 응답을 한 CEO 수임
2) 무응답은 손해보험 1명임

2. 디지털화와 경쟁 환경

○ 각 보험회사의 디지털화 목표 수준에 대해서는 보험산업 내 새로운 사업모형으로 전환을 추진하고 있다는 응답이 가장 많았으나, 보험산업을 넘어선 사업모형을 구상한다는 진취적인 응답도 많았음

- 보험산업의 디지털화 목표는 기존 데이터의 디지털화 또는 프로세스의 단순 자동화와 같은 낮은 수준에서 기존 사업모형 개선, 보험업 내 새로운 사업모형 탐색, 보험산업을 넘어선 새로운 사업모형으로 전환 등 보다 고도화된 수준으로 구분할 수 있음

〈그림 II-5〉 디지털화 목표 수준



주: 막대 그래프 안의 숫자는 해당 응답을 한 CEO 수임

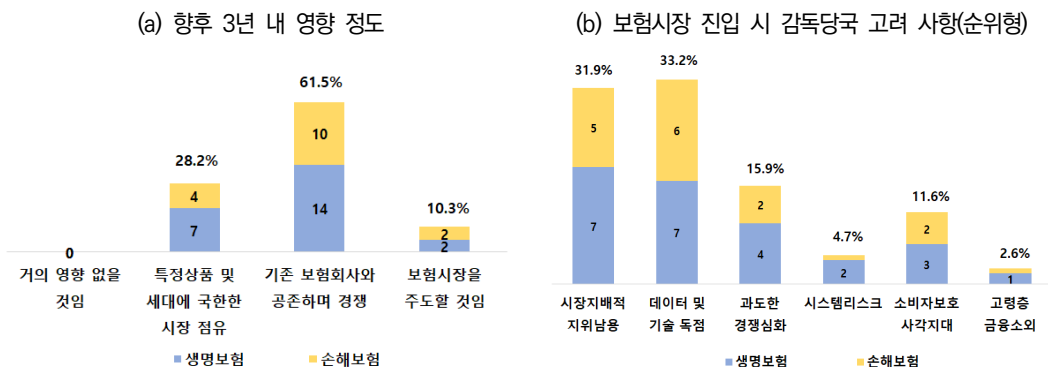
○ 빅테크가 본격적으로 보험업에 진출할 경우, 향후 3년 내에는 특정영역에 국한된 경쟁력을 보이거나 기존 보험산업과 공존하는 수준에 그칠 것이라고 판단하는 CEO들이 많았음

- 특히 손해보험보다는 생명보험 CEO들이 상대적으로 빅테크의 영향력이 제한적일 것으로 판단하는 것으로 나타났으며, 이는 전통적 인보험 영역에서 빅테크가 경쟁력을 가지기 어렵다고 보기 때문으로 해석됨

○ 디지털 플랫폼의 보험시장 진입 시 우선적으로 고려해야 할 감독상의 문제점은 시장지배력 남용과 데이터 및 기술 독점인 것으로 나타남

- 생명보험 CEO들은 과도한 경쟁심화, 시스템 리스크, 고령층 금융소외문제 등에 대해 상대적으로 많이 지적하고 있는데, 생명보험시장의 저성장과 계약자층의 고령화 등에 대한 고려에 따른 것으로 해석됨

〈그림 II-6〉 빅테크의 영향력



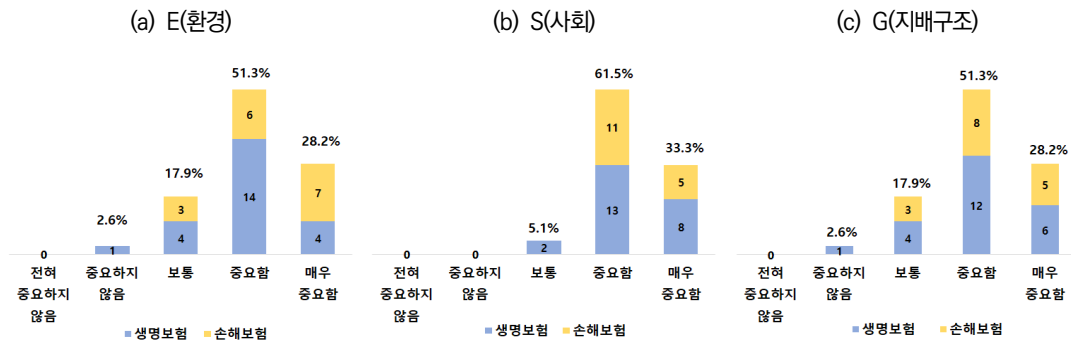
주: 막대 그래프 안의 숫자는 해당 응답을 한 CEO 수임

3. ESG와 MZ세대의 부상

○ ESG 각 항목 중에서는 상대적으로 사회적 책임의 중요성을 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났으며, 환경문제에 대한 관심은 손해보험 CEO들에게서 상대적으로 높은 것으로 나타남

- 보험산업은 사회 안전망의 일부로서 사회적 책임에 대한 요구가 큰 산업적 특성을 가지고 있으며, 이러한 이유로 환경, 사회, 지배구조 가운데 사회적 책임에 대한 중요도를 높게 평가하는 것으로 보임
- 손해보험 CEO가 상대적으로 환경문제의 중요성 인식이 높았으며, 이는 기후변화에 직접적인 영향을 받는 보험종목이 많고 환경문제를 유발하는 기업에 대한 담보축소 등 구체적인 행동이 가능하기 때문으로 보임

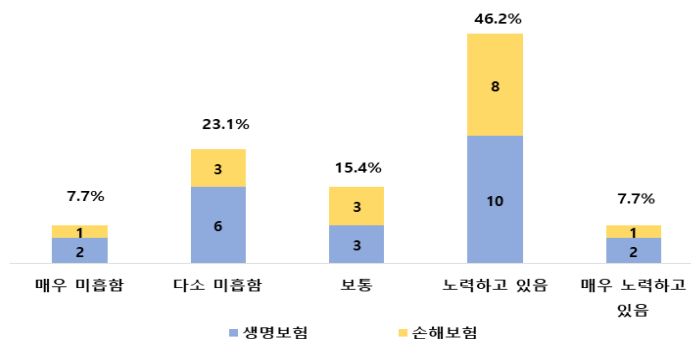
〈그림 II-7〉 ESG 경영 중요도



주: 막대 그래프 안의 숫자는 해당 응답을 한 CEO 수임

○ 보험산업의 소비자 신뢰제고 노력에 대해서는 열심히 노력하고 있다는 평가가 지배적이었으나, 다소 미흡하기 때문에 추가적인 노력이 필요하다는 평가도 상당한 것으로 나타남

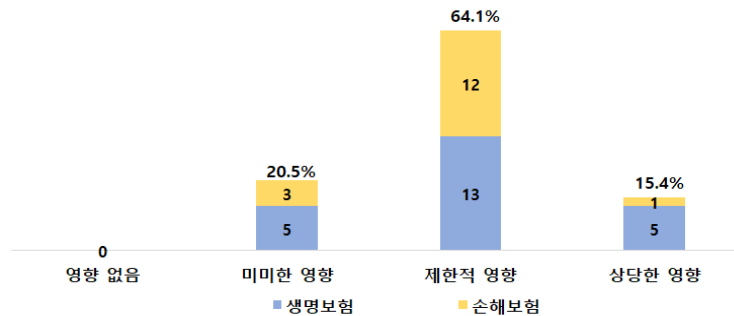
〈그림 II-8〉 보험산업의 소비자 신뢰제고 노력 정도



주: 그래프 안의 숫자는 해당 응답을 한 CEO 수임

- MZ세대의 부상이 향후 2~3년 내 보험산업에 미칠 영향 정도에 대해서는 제한적일 것이라는 응답이 가장 많았으며, 이는 세대변화의 영향이 점진적으로 장기에 걸쳐 나타날 것이라는 시각이 많기 때문으로 해석됨
- 생명보험 CEO들은 MZ세대 부상이 보험산업에 상당한 영향을 미칠 것으로 평가하는 경우가 많았으며, 이는 MZ세대의 생활패턴과 가치관이 개인 생명보험 수요에 영향을 미칠 가능성이 높기 때문으로 해석됨
- 한편 MZ세대의 부상은 보험수요 측면뿐만 아니라 보험산업의 디지털화, 기업에 대한 사회적 역할 요구 등 간접적으로 보험산업에 영향을 미칠 것으로 예상되는데, 앞선 설문결과를 감안할 때 보험산업은 아직까지 MZ세대의 부상을 보험수요 측면에서 한정적인 변화로 인식하고 있는 것으로 생각됨
- 또한 MZ세대가 미래 소비자라는 관점에서 이들의 신뢰를 확보하는 것은 이미 보험에 가입한 기존 소비자에 대한 신뢰제고 노력과는 다른 차원의 접근이 필요할 수 있음

〈그림 II-9〉 MZ세대 부상이 향후 2~3년 내 보험산업에 미치는 영향

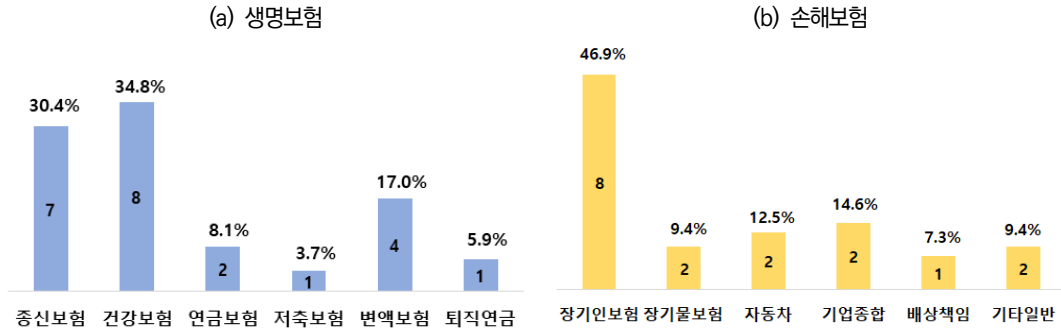


주: 막대 그래프 안의 숫자는 해당 응답을 한 CEO 수임

4. 영업전략과 제도변화

- 생명보험회사의 주력 상품전략은 건강보험, 종신보험, 변액보험, 연금보험 순으로 나타나 보장성보험 영역이 여전히 주요 상품전략으로 지속될 것으로 보임
- 생명보험회사들은 지속적으로 보장성보험 확대에 나서왔으며 앞으로도 이러한 추세는 지속될 것으로 판단되며, 특히 보장성보험 중에서도 건강보험에 대한 관심이 높음을 알 수 있음
- 최근 주식시장에 대한 관심 확대와 함께 변액보험에 집중하고자 하는 보험회사도 적지 않은 것으로 나타남
- 손해보험회사의 주력 상품전략은 장기인보험이 가장 많았고 기업종합보험, 자동차보험이 일부 선택되어 손해보험 또한 생명보험과 마찬가지로 건강보험을 주요 성장시장으로 인식하고 있는 것으로 나타남
- 손해보험의 경우 다양한 상품을 꼽은 생명보험과 달리 주력상품이 장기인보험에 집중되고 있으며, 이에 따라 제3보험에 해당하는 건강보험시장에서 생명보험과 손해보험회사의 경쟁 확대를 예상할 수 있음

〈그림 II-10〉 향후 2~3년간 주력 상품전략(순위형)

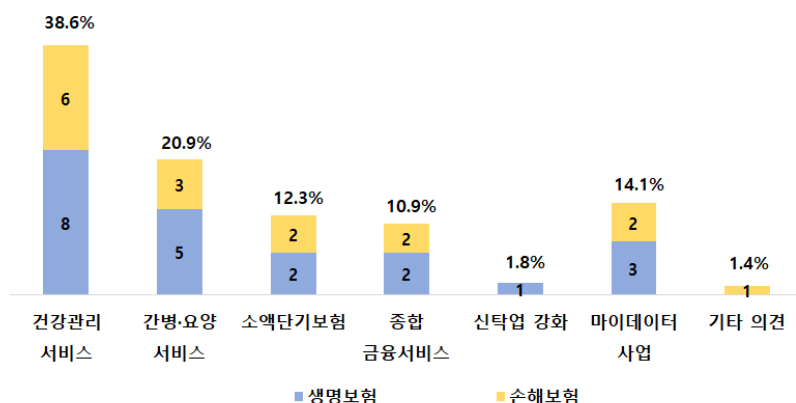


주: 막대 그래프 안의 숫자는 해당 응답을 한 CEO 수임

○ 신사업영역으로 중점을 두고 있는 분야 또한 건강관리서비스, 간병 및 요양 서비스 등 건강과 관련된 사업영역이 주를 이루었으며, 이외에는 마이데이터 사업, 소액단기보험, 종합금융서비스 순으로 선택됨

- 건강관련 영역이 신사업 영역으로 많이 선택된 것은 고령화와 1인 가구 증가 등으로 건강보장에 대한 니즈가 증가하고 있고, 건강분야가 신사업분야인 예방 및 관리서비스와 밀접하기 때문으로 해석됨
- 건강관련 분야 이외의 영역으로는 마이데이터 사업, 소액단기보험, 종합금융서비스 등이 꼽혔는데, 이중 종합금융서비스, 마이데이터 사업은 기존 보험영역 밖의 영역에 대한 확장 니즈를 보여줌
- 한편 종합금융서비스, 마이데이터 사업과 같이 보험산업을 넘어서는 영역을 신성장동력으로 인식하고 있는 CEO들의 경우 신사업 확장에 있어 디지털의 활용에 관심이 높은 것을 확인할 수 있었음

〈그림 II-11〉 중점적으로 고려하고 있는 신사업영역(순위형)



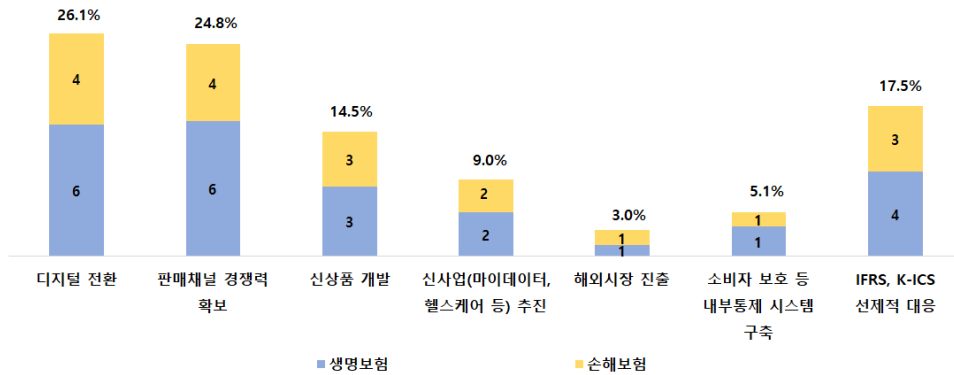
주: 1) 막대 그래프 안의 숫자는 해당 응답을 한 CEO 수임

2) 무응답은 생명보험 2명, 손해보험 1명임

○ 2021~2022년 중 우선순위를 두고 있는 분야는 디지털 전환, 판매채널 경쟁력 확보, IFRS17 및 K-ICS 선제적 대응, 신상품 개발, 신사업 추진 등의 순으로 나타남

- 한편 해외시장 진출이나 내부 통제시스템 마련 등을 우선순위로 고려하는 경우는 미미한 것으로 나타남

〈그림 II-12〉 2021~2022년 중 우선순위 분야(순위형)

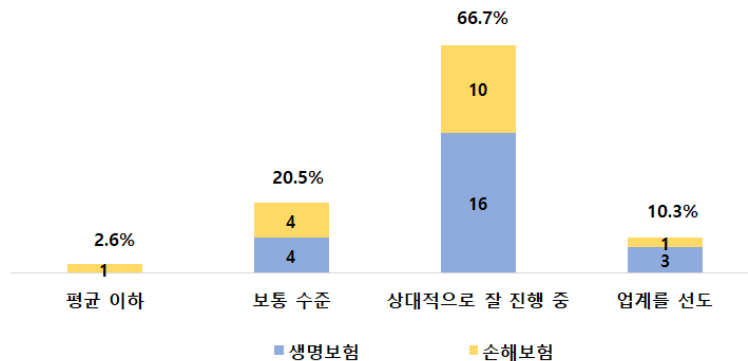


주: 막대 그래프 안의 숫자는 해당 응답을 한 CEO 수임

○ 국제회계제도 IFRS17과 신지급여력제도 K-ICS에 대한 준비 수준은 대체적으로 잘 진행되고 있다는 평가가 지배적이며, 업계를 선도하고 있을 정도로 자신감을 피력한 경우도 있었음

- 업계를 선도하고 있다고 응답한 보험회사 CEO 중 3명이 생명보험으로, 생명보험은 장기부채가 대부분이기 때문에 제도변화 대응이 상대적으로 활발히 진행되고 있는 것으로 나타남

〈그림 II-13〉 IFRS17, K-ICS에 대한 대응 정도



주: 막대 그래프 안의 숫자는 해당 응답을 한 CEO 수임

III

요약 및 시사점

- 보험회사 CEO들은 코로나19의 영향이 2022년에서 2023년까지 지속될 것으로 예상하고 경기가 정상화된 이후 성장성 회복을 기대하였고, 금리 상승에 따른 수익성 개선을 예상함
 - 보험회사 CEO들은 대부분 2020년 코로나19 확산이 보험산업의 성장성에 부정적인 충격을 미쳤다고 답했으나, 수익성 측면에서는 부정적인 평가가 상대적으로 적은 것으로 나타남
 - 코로나19 종식시점에 대해서는 대부분 2022~2023년으로 단기 종식을 예측하고 있으며, 코로나19의 부정적 영향이 컸던 생명보험 CEO를 중심으로 경기 정상화에 대한 기대감이 큰 것으로 나타남
 - 시중금리에 대해서 보험회사 CEO들은 대부분 소폭의 상승추세가 장기적으로 지속될 것으로 전망하고 수익성은 대부분 개선될 것으로 전망함
- 디지털화 목표는 기존 프로세스 및 사업모형 적용을 넘어 사업모형 전환까지 고려하고 있으며, 향후 3년 내 빅테크의 진출에 따른 영향은 제한적일 것이나 시장지배력 남용과 데이터 및 기술 독점 문제를 우려하는 것으로 나타남
 - 디지털화 목표 수준에 대해서는 보험산업 내 새로운 사업모형으로 전환을 추진하고 있다는 응답이 가장 많았으나 보험산업을 넘어선 사업모형을 구상한다는 응답도 많았음
 - 향후 3년 내 빅테크의 영향력에 대해서는 대부분 보험시장의 일부영역 진출에 그치거나 기존보험회사들과 공존하는 수준으로 전망함
 - 디지털 플랫폼의 보험시장 진입 시 우선적으로 고려해야 할 감독상의 문제점은 시장지배력 남용과 데이터 및 기술 독점인 것으로 나타났으며, 과도한 경쟁, 소비자 보호 사각지대 등에 대한 우려도 상당한 것으로 나타남
- ESG 중 사회적 책임을 높이 평가하고 있으며, 소비자 신뢰제고 노력은 대체로 잘 진행하고 있다는 평가가 지배적이었고 MZ세대의 부상은 단기적으로 영향이 크지 않다고 판단하는 것으로 나타남
 - ESG 각 항목 중에서는 상대적으로 사회적 책임(S)의 중요성을 크게 인식하고 있는 것으로 나타났으며, 환경문제(E)에 대한 관심은 손해보험 CEO들에게서 상대적으로 높은 것으로 나타남
 - 현재까지 보험산업의 소비자 신뢰제고 노력에 대해서는 열심히 노력하고 있다는 평가가 지배적이었으나, 다소 미흡하다는 평가도 상당한 것으로 나타남
 - MZ세대의 부상이 향후 2~3년 내 보험산업에 미칠 영향의 정도에 대해서는 제한적일 것이라는 응답이 가장 많았고, 이는 세대변화의 영향이 점진적으로 장기에 걸쳐 나타날 것이라는 시각이 많기 때문으로 해석됨

- 향후 주력 상품전략으로는 생명보험과 손해보험 모두 건강보험을 중심으로 한 개인 보장성보험을 꼽고 있으며, 신사업 분야 또한 건강관리서비스, 간병 및 요양 서비스 등 건강과 관련된 사업영역이 주를 이룸
 - 생명보험회사의 주력 상품전략은 건강보험, 종신보험, 변액보험, 연금보험 순으로 보장성보험 영역이 여전히 주요 상품전략으로 유지될 것으로 보임
 - 손해보험회사의 주력 상품전략은 장기인보험이 가장 많았고 기업종합보험, 자동차보험이 일부 선정되어 제3보험시장에서 생명보험과 손해보험의 경쟁이 지속될 것으로 예상됨
 - 신사업영역으로 중점을 두고 있는 분야 또한 건강관리서비스, 간병 및 요양 서비스 등 건강과 관련된 사업영역이 주를 이루었으며, 이외에는 소액단기보험, 종합금융서비스, 마이데이터 사업이 고루 선택됨
- 2021~2022년 중 우선순위 분야는 디지털 전환, 판매채널 경쟁력 확보, IFRS17 및 K-ICS 선제적 대응, 신상품 개발 등이며, IFRS17과 K-ICS에 대해서는 대체적으로 잘 준비되고 있다고 평가함
 - 2021~2022년 중 우선순위를 두고 있는 분야는 디지털 전환, 판매채널 경쟁력 확보, IFRS17 및 K-ICS 선제적 대응, 신상품 개발 등의 순으로 나타남
 - 보험회사들이 아직까지 장기적인 경쟁력 확보 전략(신상품 개발, 신사업 추진) 보다는 단기적인 현안(판매채널 경쟁력, IFRS17 및 K-ICS 선제적 대응) 또는 효율성 제고 측면의 중기적인 현안(디지털 전환)에 집중하고 있는 것으로 해석됨
 - 한편 2023년 시행 예정인 국제회계제도 IFRS17과 신지급여력제도 K-ICS에 대한 준비 수준에 대한 평가는 대체적으로 잘 준비되고 있다는 평가가 77.0%로 지배적임
- 설문조사 결과 보험회사들은 코로나19 이후 빠르게 진행되고 있는 경제·사회적 환경변화에 대응하여 장기적인 전략을 구상하고 있으며, 보험산업의 사회적 책임 이행에도 관심을 기울이는 것으로 나타남
 - 보험회사들은 디지털화를 무기로 사업영역을 확장하는 동시에 전통적인 사업영역 안에서는 건강보장을 확대하는 생존전략에 관심이 많은 것으로 나타남
 - 또한 사업영역 이외에도 보험산업의 근간이라 할 수 있는 신뢰확보를 위해 노력 중이며, 기존 계약자에 대한 신뢰제고를 넘어 사회적 책임 이행을 통한 보험산업의 긍정적 인식 제고에도 관심이 많은 것으로 나타남
 - 한편 보험회사는 장기생존전략과 함께 다양한 현안이슈에도 대응해야 하는 상황이기 때문에, 장기 성장 기반 조성과 현안이슈 대응 사이에 적절한 균형을 유지할 필요가 있음

가. 경제 환경 변화

1. 코로나19 종식과 경제 정상화 시점을 어떻게 판단하고 계십니까?(✓ 해주세요)

- ① 2021년 내 ② 2022~2023년 ③ 3~5년 후 ④ 5~10년 후

2. 코로나19 확산이 귀사의 성장성과 수익성에 어느 정도 영향을 미쳤습니까?

	매우 부정적	부정적	영향 없음	긍정적	매우 긍정적
성장성					
수익성					

3. 경제 정상화 후 귀사의 성장성과 수익성 전망을 어떻게 보십니까?

	매우 부정적	부정적	영향 없음	긍정적	매우 긍정적
성장성					
수익성					

4. 2022~2023년 금리 상승의 지속성과 폭은 어떻게 예상하십니까?

- ① 단기 현상/대폭 인상 ② 단기 현상/소폭 인상
③ 장기 현상/대폭 인상 ④ 장기 현상/소폭 인상

4-1. 금리 상승의 성장성과 수익성에 대한 영향은 어떻게 보십니까?

	매우 부정적	부정적	영향 없음	긍정적	매우 긍정적
성장성					
수익성					

나. 디지털화 대응

5. 귀사의 디지털화 목표는 어느 수준이십니까?

- ① 기존 데이터의 디지털화
- ② 프로세스의 단순 자동화
- ③ 기존 사업모형을 개선
- ④ 보험업 내 새로운 사업모형으로 전환
- ⑤ 보험업을 넘어선 새로운 사업모형으로 전환

6. 향후 3년 내 디지털 플랫폼의 영향이 어느 정도일 것으로 생각하십니까?

- ① 거의 영향 없을 것임
- ② 특정상품 및 세대에 국한한 시장 점유
- ③ 기존 보험회사와 공존하며 경쟁
- ④ 보험시장을 주도할 것임

7. 디지털 플랫폼의 보험시장 진입 시 감독당국에서 우선적으로 고려해야 할 문제점은 무엇이라고 생각하십니까?

1순위	2순위	3순위
① 시장지배적 지위남용	② 데이터 및 기술 독점	③ 과도한 경쟁심화
④ 시스템리스크	⑤ 소비자보호 사각지대	⑥ 고령층 금융소외

다. MZ세대 부상과 사회적 요구

8. MZ세대 부상이 향후 2~3년 내 보험산업에 미칠 영향을 어떻게 평가하십니까?

영향 없음	미미한 영향	제한적 영향	상당한 영향

9. 보험회사에게 ESG경영은 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우 중요함
E(환경)					
S(사회)					
G(지배구조)					

10. 현재까지 보험산업의 소비자신뢰 제고노력에 대해 어떻게 평가하십니까?

매우 미흡함	다소 미흡함	보통	노력하고 있음	매우 노력하고 있음

10-1. 소비자신뢰 제고를 위해 보험산업이 추가적으로 노력할 부분은 무엇이라고 생각하십니까?

1순위	2순위	3순위

- | | | |
|-------------|-------------|-------------|
| ① 소비자 접점 확대 | ② 서비스 품질 제고 | ③ 개인정보보호 강화 |
| ④ 소비자불만 해결 | ⑤ 불완전판매 근절 | ⑥ 사회적 책임 강화 |

저자약력

김세중 한양대학교 경영학 박사 / 연구위원
E-mail : sjkim@kiri.or.kr

김유미 성균관대학교 계리학 석사 / 연구원
E-mail : yumi_kim@kiri.or.kr

CEO Report 2021-10호

2021년 보험회사 CEO 설문조사

발 행 일 2021년 10월

발 행 인 안 철 경

발 행 처 보험연구원

주 소 서울특별시 영등포구 국제금융로 6길 38 화재보험협회빌딩

인 쇄 소 경성문화사

