

CM

1.

가

가

가

가

가

PwC(Price Waterhouse Coopers) < -1>

가

PwC

,
가 가
(< -3>).

< -3> 가



: Thomas Kaiser, "The Customer Shall Lead : E-Business Solutions for the New Insurance Industry," *The Geneva Paper on Risk and Insurance*, Vol.27 No.1, January 2002.01

가

가

가

2. CM

가. CM

CM

CM

CM

TM

CM

2).

CM

TM

가 CM

TM

2) , 『e-CRM 』 , : , 2001, p.94.

()	<	>
	가	- - -
	가	(가) - - -
		· · -

5가 ()³⁾

가 ,

가 가

가 TM · CM

CM , CM

CM

가 TM · CM 가

TM · CM

TM · CM

가

CM

가 “ ”

가 “ ”

” 4).

3) , 『 2000, p.61. 』 ,

4) (), 『e- 』 , : 가 ,

(가)

CM

가 ,

.5)

CM

CM

가

CM

CM

가

가
가

1999, pp.100 101.

5)

()

CM

가

CM

,

CM

,

,

CM

TM,

,

CM

6).

가

CM,

,

,

6)

가

, CM

가

가 가

가

7).

,

CM

,

,

,

,

CM

,

CM

.

CM

1)

,

.

7) AGF 100% 2000 7

OKassurance

25 ~40

1

1

2500

, 1 8

2

2001 12

가

가

1 8

OKassurance

AGF

가

가

. L'Argus 2001 8 31 , L'Argus 2002 1 4

, 70 3 , p.135

2)

, 가 ,

,

(,

) 가

,

,

가

가

CM

. , CM

CM

가

가

가 CM

LIMRA(Life Insurance Marketing Research Association;
)

LIMRA

CM

LIMRA

(< -2>).

2

) 3%가

16% 1

2%

, 10% 1

< -2> ()

	1	2
	* ³	16%
	2%	10%
가	*	5%
	1%	3%
	1%	3%
	*	1%
	*	1%
	*	1%
	*	2%

: 1. 2

2. 1

가

3. * 0.5%

: Mary M. Art, Maria V. Dynia and Todd A. Silverhart, *Our Connected Society : Finances and Insurance Online*, LIMRA International, 2001, p.56.

(< -3>, < -4>).

2

가 2.4% 가 13.0%

20 16.6%, 30 14.3%, 40 9.8%

50 3.1%가

13.9%가

, 20 24.7%,

30 19.6%, 40 9.6% 50 6.7%가

< -3> (. .)

1	2001.1			2003.1			()
20	16.6% ²	3.1%	11.6%	26.0%	1.4%	13.0%	2001 : 174 2003 : 146
30	14.3%	4.0%	13.4%	18.5%	1.9%	14.6%	2001 : 401 2003 : 378
40	9.8%	4.5%	14.9%	9.0%	1.6%	14.6%	2001 : 294 2003 : 376
50	3.1%	4.0%	18.9%	4.7%	1.0%	17.7%	2001 : 332 2003 : 200
	10.4%	4.0%	15.0%	13.0%	1.5%	15.2%	2001 : 1,201 2003 : 1,200

: 1.

2.

: 『2003』 『』
『2001·2003, DB』

< -4> (2003.1)

1	가		가 가 ²		(E=B/ A)	가		
	(A)	(B)	(C)	(D)		(F)	(G)	(H=F/ C)
20 ³	146	12.2%	89	9.7%	61.0%	22	17.2%	24.7%
30	378	31.5%	322	35.3%	85.2%	63	49.2%	19.6%
40	376	31.3%	313	34.1%	83.2%	30	23.4%	9.6%
50	260	21.7%	181	19.7%	69.6%	12	9.4%	6.7%
60	40	3.3%	14	1.5%	35.0%	1	0.8%	7.1%
	1,200	100.0%	919	100.0%	76.6%	128	100.0%	13.9%

: 1.

, 30 40

30

2. 가 가

(1200가) 76.6%(919가)가

3. 20 20

: , , 2003, DB

3) CM
 LIMRA CM 가
 ,
 ,
 CM
 CM
 가
 가
 ,
 8), CM
 , CM
 CM
 가 가

3. CM

가.

가 CM
 (.) . e

8) Harman Steve, *e-exploiting eBusiness in the Insurance Industry*, a 2001 graduate project, a University of Oklahoma graduate course MIS 5973-9000, p5-6.

CM

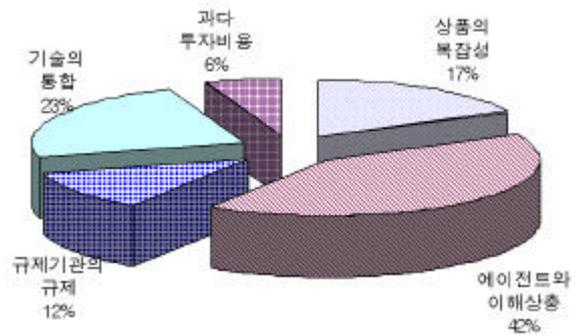
CM

(Forrester Research)

(42%) CM 가

(< -5>).

< -5> ()



: Forrester Research, Estimate for 2001, 2000.

가

.
 , , ,
 .
 CM
 , , 가
 가 ,
 9).
 CM .
 .
 ,
 가
 ,
 가
 (38%), (18%)
 (< -6>).

9) , , 『 』 , , 2001, p.78 .

