

IV. 퇴직연금 마케팅에 관한 실증분석

1. 설문조사 대상 및 내용

퇴직연금제의 도입이 이루어지는 경우 은행 및 보험회사는 퇴직연금 시장의 선점차원에서 적극적으로 퇴직연금시장에 진출할 것으로 예상되고 있다. 따라서 향후 보험회사가 과연 어떠한 마케팅 전략을 가지고 효율적으로 퇴직연금시장에 진출하느냐가 향후 최대 현안과제로 부각될 것으로 보인다.

보험회사가 퇴직연금 마케팅 전략을 적정하게 수립하고 시행하기 위해서는 무엇보다도 퇴직연금의 수요자에 해당하는 위탁자(근로자 또는 기업)의 성향과 니즈를 마케팅차원에서 체계적으로 파악하여 볼 필요성이 있다. 그 이유는 퇴직연금 수요자의 니즈에 부합하지 않은 마케팅대책은 보험회사에게 많은 경영부담을 장기적으로 안겨줄 수밖에 없기 때문이다. 또한 보험회사가 퇴직연금 마케팅 전략을 수립하기 위해서 퇴직연금제도의 공급자에 해당하는 수탁자(은행 및 보험회사)의 마케팅환경(대비실태 등) 등을 종합적으로 파악할 필요성이 있다. 결국 수요자 뿐만 아니라 공급자에 대한 마케팅실태분석이 동시에 이루어져야 실질적인 마케팅전략이 모색될 수 있을 것으로 생각된다. 즉 수요자와 공급자의 상황을 상호교차 분석하여 이를 통해 마케팅전략의 방향성을 모색하는 것이 가장 현실에 부합한 마케팅전략이 될 것이라고 생각된다.

이에 따라 본 연구는 위탁자인 근로자, 수탁자인 보험회사 및 은행 등을 대상으로 설문조사 및 통계분석을 실시함으로써 향후 국내보험회사의 마케팅전략의 방향성을 모색해 보고자 하였다(<표 IV-1>참조).

① 위탁자에 대한 설문은 서울시, 광역시, 기타 도시(수원, 전주 등) 등의 특수지역 연금가입자를 제외한 근로자를 분석대상(395명)으로 하였는데, 그 이유는 특수지역 연금가입자의 경우 퇴직연금제의 대상이 되기 않기 때문이다.

분석대상의 선정은 전체 응답자중에서 395명을 선정하는 무작위추출

법(random sampling method)을 사용하여 이루어졌는데, 분석대상 선정 시 표본의 신뢰성제고 차원에서 미가입 설문지, 적합성이 부족한 설문지 등은 분석대상에서 제외시켰다.

설문조사의 방법은 직접 설문지를 작성하도록 하는 방식을 선택하였으며, 일부 근로자의 경우는 불가피하게 사전에 설문지 배포 후 회수하는 방식을 택하였다. 다만 설문지 응답이 부실하거나 부정확한 경우에는 전화인터뷰 등을 통해 내용을 보완하는 방식을 취하였다.

설문기간은 2004년 7월부터 2004년 8월 기간 중에 이루어졌으며, 설문형태는 5점 척도방식 등에 의해 이루어졌으며, 통계처리를 위해 연령별, 성별, 소득별 등에 대한 설문내용을 추가하였다.

<표 IV-1> 설문조사 대상

| | 내용 | | 기타 |
|------|--|---------------------------|------------|
| 설문대상 | 위탁자 | 근로자 (특수직역연금가입자제외:395명) | 전국 근로자대상 |
| | 수탁자 | 보험회사(생·손보사 22개사 대상) | 퇴직연금 책임자대상 |
| | | 은행(14개사중 10개사 대상) | 퇴직연금 책임자대상 |
| 설문형태 | 5점 척도방식 및 기입식 병행 | | - |
| 설문기간 | 위탁자 : 2004.7 ~ 2004.8 수탁자 : 2004.10.10~2004.10.30 | | 설문지 배포후 회수 |

② 수탁자인 보험회사의 경우, 손해보험회사 8개사, 생명보험회사 14개사가 대상이며 수탁자인 은행의 경우, 전국의 은행 14개사중 10개사를 대상(불성실하게 응답한 4개사 제외)으로 하였는데, 응답대상은 퇴직연금의 책임자급 이상으로 하였다. 설문형태는 5점 척도방식과 기입식을 병행하였으며 사전에 설문지를 배포한 후 회수하는 방식을 선택하였다. 설문기간은 2004년 10월 10일부터 2004년 10월 30일 기간 중에 이

루어졌다.

설문조사 내용은 <표 IV-2>에서 보는 바와 같이 보험회사의 퇴직연금 마케팅과 직간접적으로 관련된 설문으로 이루어졌다.

<표 IV-2> 설문조사의 목적 및 관련설문내용(요약)

| | 설문목적 | 설문유형 및 내용 |
|-----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 근로자 (20문항) | 퇴직연금 규모전망, 서비스 제공 필요성 측면 | 퇴직연금제 선호도, 선호요인 등 |
| | DB형 및 DC형 중심의 마케팅 측면 | DB형 및 DC형 선호도, 선호요인 등 |
| | 마케팅경쟁 정도예측(은행 등) 측면 | 은행, 보험회사, 투신, 증권사간 선호도 등 |
| | 마케팅 서비스필요성 및 강화 측면 | 은행/보험회사간 경쟁력인식정도(3개 부문) 등 |
| | 마케팅 상품개발 방향 측면 | 연금 상품별, 속성별 근로자의 니즈 등 |
| | 퇴직연금시장의 방향성 예측 측면 | 퇴직연금감독규제(3개 부문)관련 니즈 등 |
| 보험사 은행 (7분류 :32문항) | 마케팅 진출대상 측면 | 퇴직연금제 진출시장, 진출업무 등 |
| | 마케팅 서비스 제공 측면 | 사무관리업무서비스, 자산관리업무서비스 등 |
| | 마케팅 목표대상기업 측면 | 규모별 목표대상기업, 업종별 목표대상기업 등 |
| | 마케팅 경쟁력 비교 측면 | 퇴직연금진출준비실태 (7개 부문) 등 |
| | 마케팅 조직운용체계측면 | 퇴직연금 운용조직체계 실태 및 계획 등 |

먼저, 근로자 대상의 설문은 총 20문항으로 ① 퇴직연금규모전망 및 마케팅서비스의 제공 필요성과 관련된 설문(현행 법정퇴직금제 문제점, 퇴직연금제 선호도, 퇴직연금제선호요인) ② DB형 퇴직연금제 또는 DC형 퇴직연금제 중심의 마케팅과 관련된 설문(DB형 퇴직연금제의 선호도 및 선호요인, DC형 퇴직연금제의 선호도 및 선호요인) ③ 은행

등과의 마케팅 경쟁정도 예측과 관련된 설문(은행, 보험회사, 투신, 증권사간의 선호도) ④ 마케팅서비스의 강화 필요성과 관련된 설문(은행/보험회사간 경쟁력 인식의 정도: 연금자산운용능력, 연금제도의 설계, 교육 및 컨설팅 등) ⑤ 마케팅 상품개발 방향과 관련된 설문(연금상품 유형별 근로자의 니즈) ⑥ 퇴직연금시장의 방향성예측과 관련된 설문(퇴직연금 감독규제 관련 니즈) 등으로 이루어져 있다.

다음으로 보험회사와 은행에 대한 설문은 공통문항으로 이루어졌는데 총7분류, 32개 세부문항으로 구성되어 있다. 보험회사와 은행에 대한 설문은 ① 마케팅 진출대상과 관련된 설문(퇴직연금시장의 진출여부, 진출시 취급서비스분야) ② 마케팅 서비스제공과 관련된 설문(사무관리업무서비스, 자산관리업무서비스) ③ 마케팅 목표대상기업과 관련된 설문(규모별 목표대상기업, 업종별 목표대상기업) ④ 마케팅 경쟁력 비교와 관련된 설문(7개 부문에 대한 준비실태) ⑤ 마케팅 조직운용체계와 관련된 설문(퇴직연금 운용조직체계 실태 및 계획) 등으로 이루어져 있다(<표 IV-2>참조).

2. 분석방법 및 절차

본 연구의 분석은 수탁자 및 위탁자를 대상으로 마케팅 관련 설문조사를 실시하여 ① 수탁자 설문조사결과 나타난 마케팅상의 시사점 ② 위탁자 설문조사결과 나타난 마케팅상의 시사점 등을 살펴본 연후에 ③ 수탁자 및 위탁자 대상 설문조사분석결과를 토대로 보험회사차원의 SWOT분석, 국내 보험회사의 퇴직연금마케팅전략을 제시하는 데 있다.

따라서 이를 위해 수탁자 및 위탁자를 대상으로 설문조사한 결과를 각각 <표 IV-3>에서 보는 바와 같이 기술적 분석, 통계적 분석 등으로 구분하여 분석을 시행하였다.

<표 IV-3> 분석방법 및 분석절차

| | 기술적 분석 | 통계적 분석 | |
|---------|--------|---------------|-------|
| | | 분석 I | 분석 II |
| 근로자 | 실시 | 교차분석 | 로짓분석 |
| 은행·보험회사 | 실시 | Wilcoxon 순위검증 | |

즉 <표 IV-3>에서 보는 바와 같이 근로자의 경우는 제1단계로 설문조사결과에 의해 빈도분석 등과 같은 기술적 분석을 실시하고, 제2단계로 교차분석(인구통계학적 변수의 퇴직연금 선호도 관계 등) 및 로짓분석(범주형 변수들간의 구체적인 상관관계 등)을 실시하는 단계로 이루어졌다. 다만 은행 및 보험회사의 경우는 제1단계로 근로자의 경우와 동일하게 기술적 분석을 실시한 후, Wilcoxon 순위검증에 의해 ① 은행과 보험회사간, ② 국내보험회사와 외국보험회사간, ③ 대형보험회사와 중소형 보험회사간, 마케팅 수준차이 등을 통계학적으로 검증하는 단계로 이루어졌다.

3. 분석 결과

가. 근로자의 설문조사 분석결과

1) 기술적 분석결과

가) 현행 퇴직금제도의 만족도

현행 법정퇴직금제도에 대해서 얼마나 만족하느냐를 5점 척도에 의해 조사하였다. 그 결과, 퇴직금의 수급내용(급부수준 및 수급권보장 등)면에서 만족스럽지 않다(①+②)라는 비율이 전체근로자의 31.8%를 나타내고 있는 반면, 만족스럽다(④+⑤)라고 응답한 비율은 9.6%를 나타내고 있어 22.2% 차이만큼 법정퇴직금제도의 수급내용에 대해 부정

적인 만족도를 보이고 있다.

퇴직금의 운용내용면 역시 만족스럽지 않다(①+②)라고 응답한 비율이 30.4%, 만족스럽다(④+⑤)라고 응답한 비율이 5.6%인 것으로 나타나 부정적 만족도를 보이고 있다.

이와 같은 퇴직금제도의 수급 및 운용내용에 대한 부정적인 만족도는 현행 퇴직금제도 전반에 지대한 영향을 미치고 있다. 퇴직금제도가 전반적으로 불만족스럽다(①+②)라고 응답한 비율이 30.1%를 나타냄으로써 현행 법정퇴직금제도의 문제점 및 개선 필요성이 존재함을 단적으로 보여주고 있다.

<표 IV-4> 현행 법정퇴직금 제도에 대한 근로자 만족도

(단위:%)

| 설문내용 | 불만족 | | | 만족 | |
|-----------|------|------|------|-----|-----|
| | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 퇴직금의 수급내용 | 13.5 | 18.3 | 58.7 | 9.0 | 0.6 |
| 퇴직금의 운용내용 | 9.3 | 21.1 | 64.0 | 5.6 | 0.0 |
| 전반적인 만족도 | 8.7 | 21.4 | 65.2 | 4.7 | 0.0 |

나) 퇴직연금제도의 선호도

퇴직연금제도의 선호도를 살펴보기 위하여 ① 현행 퇴직금제도와 비교하여 퇴직연금제도를 보다 선호하는가 ② 퇴직일시금과 비교하여 퇴직연금을 보다 선호하는가의 질문을 하였다.

그 결과, 먼저 우리나라 근로자는 현행 퇴직금제도보다 퇴직연금제도를 월등히 선호하는 것으로 나타나고 있다. 이는 단적으로 선호하지 않는다(①+②)라는 비율은 20.7%인 반면, 선호한다(④+⑤)라는 비율은 42.8%인 점에서도 알 수 있다. 또한 퇴직일시금보다 퇴직연금을 노후소득보장차원에서 보다 선호하는 것으로 나타나 향후 퇴직연금세제에

대한 개편으로 연금세제의 확대가 이루어지는 경우 기대 이상의 선호도 증가가 이루어질 것으로 보인다.

<표 IV-5> 퇴직연금제 도입시 퇴직연금제 선호도

(단위:%)

| 설문내용 | 아니다 | | | 그렇다 | |
|-------------------------|------|-----|------|------|------|
| | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 현행퇴직금보다 퇴직연금제를 보다 선호 | 10.9 | 9.8 | 36.4 | 23.1 | 19.7 |
| 퇴직일시금보다 퇴직연금을 보다 선호 | 17.9 | 8.8 | 33.1 | 21.1 | 19.2 |

다) DB형 및 DC형 퇴직연금제 선호도 및 선호요인

우리나라 근로자는 DC형 퇴직연금제보다 DB형 퇴직연금제를 보다 선호하고 있는 것으로 나타나고 있다. 조사결과 DB형 퇴직연금제의 선호도는 62.1%인 반면, DC형 퇴직연금제의 선호도는 37.9%로 나타나고 있다. 이와 같이 DB형 퇴직연금제의 선호도가 높게 나타나는 주요 원인으로서는 신탁제도의 미발달, 금융시장의 불안정성, 금융지식의 부족 등에 기인한다고 할 수 있다.

<표 IV-6> DB형 및 DC형 퇴직연금제에 대한 선호도

(단위:%)

| | DB형 퇴직연금제 | DC형 퇴직연금제 |
|------------------|----------------|----------------|
| 퇴직연금제 유형별 선호도 | 62.1 (233명) | 37.9 (142명) |

구체적으로 DB형 퇴직연금제의 선호요인을 살펴보기 위하여 「DB

형 퇴직연금제를 DC형 퇴직연금제보다 선호하는 이유가 무엇입니까」라고 질문하였다. 그 결과 DB형 퇴직연금제를 선호한 이유로는 확정된 연금급여수급이 가능(53.2%), 안정적 운용(24.5%), 적절한 투자운용자산의 미비(13.7%), 근로자의 운용능력부족(5.6%)인 것으로 조사되었다. 이를 통하여 안정적인 연금운용기반이 조성되지 않는 한, 우리나라 근로자는 확정된 연금급여수급여부를 DB형 퇴직연금제 선택의 주요 척도로 보고 있음을 알 수 있다.

<표 IV-7> 근로자의 DB형 퇴직연금제 선호요인

(단위:%)

| | 확정된 연금급여수급 | 운용의 안전성 (수탁기관) | 투자운용처의 미비 | 근로자의 운용능력부족 |
|----------------------|----------------|-------------------|---------------|----------------|
| DB형 퇴직연금제 선호요인 | 53.2 (124명) | 24.5 (64명) | 13.7 (32명) | 5.6 (13) |

DC형 퇴직연금제를 선호하는 근로자의 경우 자기책임하의 운용리스크 부담을 DC형 퇴직연금제의 가장 큰 메리트라고 보고 있다. 또한 DB형 퇴직연금제보다 오히려 높은 수익률제고가 가능할 수 있다는 점 그리고 이전 직장과의 통산제도가 원활하다는 점 등을 DC형 퇴직연금제도의 선호 요인으로 들고 있다. 특징적인 것은 현재 우리나라 금융시장의 안전성이 존재하기 때문에 DC형 퇴직연금제를 선호한다고 응답한 비율이 13.4%를 보임으로써 현행 우리나라 금융시장을 평가하고 판단하는 시각차가 크게 나타나고 있다는 점이다. 이와 같이 DC형 퇴직연금제를 선호하는 근로자들은 DB형 퇴직연금제를 선호하는 근로자들에 비해 리스크 선호 성향이 뚜렷하다고 할 수 있다.

<표 IV-8> 근로자의 DC형 퇴직연금제 선호요인

(단위:%)

| | 운용의 자기책임성 | 금융시장의 안전성 | 수익률제고의 가능 | 통산제도의 원활 |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| DC형 퇴직연금제 선호요인 | 43.0 (61명) | 13.4 (19명) | 26.1 (37명) | 17.6 (25명) |

라) 퇴직연금 수탁기관에 대한 선호도

「퇴직연금제를 운용할 수탁기관으로 어떤 금융기관을 선호하십니까」라는 질문에 대해 전체 근로자의 45.2%는 보험회사를 들고 있으며, 다음으로 39.3%가 은행을, 11.0%가 투신/증권사를 그리고 전체 근로자의 4.5%가 농수축협을 선호하는 것으로 나타나고 있다.

<표 IV-9> 퇴직연금 수탁기관에 대한 근로자 선호도

(단위:%)

| | 1순위 | 2순위 | 합계(복수응답) |
|--------|------|------|----------|
| 보험회사 | 45.2 | 29.9 | 75.1 |
| 은행 | 39.3 | 38.2 | 78.5 |
| 투신/증권사 | 11.0 | 19.0 | 30.0 |
| 농수축협 | 4.5 | 12.9 | 17.4 |

따라서 근로자들은 보험회사와 은행을 퇴직연금의 수탁기관으로 보다 선호하는 것으로 나타나 보험회사와 은행을 중심으로 한 수탁기관간 경쟁이 매우 치열해질 것으로 예상된다. 복수 응답한 결과에서는 보험회사의 선호도 75.1%임에 비하여, 은행의 선호도는 3.4% 높은 78.5%

로 나타나 퇴직연금시장의 선점을 위한 특화된 서비스제공 및 운용능력의 배양 등이 향후 보험회사의 주요 현안과제로 대두될 것으로 보인다.

마) 보험회사와 은행간의 경쟁력인식

보험회사와 은행의 경쟁력 비교를 ① 연금의 자산운용능력 ② 연금의 제도설계능력 ③ 교육 및 서비스의 제공 측면에서 살펴보기 위해, 설문조사를 실시하였다. 그 결과, 보험회사는 연금의 제도설계능력, 교육 및 서비스의 제공 능력면에서 경쟁력을 지니고 있다고 평가하고 있으며, 반면 은행은 보험회사에 비해 특히 연금의 자산운용 능력면에서 경쟁력이 존재하고 있는 것으로 평가하고 있다. 즉 연금의 자산운용능력에 있어서는 보험회사의 전체 평균값이 3.15인데 반하여 은행의 전체 평균값은 3.21로 나타나 근로자들은 은행이 보험회사보다 연금자산운용능력면에서 경쟁력이 우위에 있는 것으로 인식하고 있는 것으로 나타났다.

이에 반해 연금의 제도설계능력에서는 보험회사의 전체 평균값이 3.55로 은행의 전체 평균값 2.90보다 훨씬 높게 나타나고 있다. 또한 교육 및 서비스 제공에서도 보험회사의 전체 평균값이 3.32인 반면, 은행의 전체 평균값은 2.85인 것으로 나타나 교육 및 서비스제공에서도 보험회사의 경쟁력이 우위에 있는 것으로 근로자들은 인식하고 있다. 이는 하나의 시사점을 주고 있는데, 결국 연금의 자산운용능력을 제외한 부문에서 보험회사의 경쟁력이 우위에 있는 것으로 근로자들은 보고 있다는 점에서, 향후 보험회사는 퇴직연금 리스크관리수준의 제고와 더불어 연금전문 운용인력의 확충, 연금수익률제고를 위한 시스템 개발, 연금자회사의 설립 등에 보다 많은 관심을 가짐으로써 경쟁력제고에 힘써야 할 것이라는 점이다.

<표 IV-10> 근로자의 퇴직연금시장에서의 보험회사와 은행간 경쟁력 인식

(단위:%)

| 설문내용 | 금융기관 | 평균값 | 경쟁력 없다 | | | 경쟁력 있다 | |
|-------------------|----------|------|--------|------|------|--------|------|
| | | | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 연금의자산 운용능력 | 보험 회사 | 3.15 | 4.5 | 10.7 | 39.5 | 33.3 | 12.0 |
| | 은행 | 3.21 | 4.6 | 12.3 | 56.4 | 23.8 | 2.9 |
| 연금의 제도설계 능력 | 보험 회사 | 3.55 | 3.5 | 7.8 | 35.6 | 36.9 | 16.2 |
| | 은행 | 2.90 | 4.6 | 20.5 | 56.6 | 17.0 | 1.3 |
| 교육 및 서비스 제공 | 보험 회사 | 3.32 | 4.0 | 12.3 | 42.8 | 29.7 | 11.2 |
| | 은행 | 2.85 | 7.0 | 21.6 | 52.3 | 17.5 | 1.6 |

바) 연금 상품 선택에 대한 선호도

퇴직연금제도가 도입되는 경우 우리나라 근로자들이 가장 선호하는 연금 상품으로는 연금수령기간이 10년만기인 상품과 종신연금상품인 것으로 조사되고 있다. 즉 10년만기 상품의 경우 34.0% 그리고 종신연금 상품의 경우 27.7%의 선호도를 보임으로써, 20년만기 상품의 16.5%, 15년만기 상품의 11.4%, 5년만기 상품의 10.4%보다 높은 선호도를 보이고 있다. 복수응답을 통해 선호도를 분석한 결과, 10년만기 상품의 선호도가 52.5%로 가장 높으며, 그 다음으로 종신연금상품이 전체 근로자의 선호도 46.7%를 얻은 것으로 나타났다.

<표 IV-11> 근로자가 바라는 퇴직연금 상품의 선호도

(단위:%)

| 운용기관 | 선호상품(복수 응답: 순위순) | | 합계 |
|-------|------------------|-------|----------|
| | 1순위상품 | 2순위상품 | |
| 5년만기 | 10.4 | 6.4 | 16.8(5위) |
| 10년만기 | 34.0 | 18.5 | 52.5(1위) |
| 15년만기 | 11.4 | 28.2 | 39.6(4위) |
| 20년만기 | 16.5 | 27.9 | 44.9(3위) |
| 중신연금 | 27.7 | 19.0 | 46.7(2위) |

사) 퇴직연금 기대수급연령

근로자가 기대하는 퇴직연금의 수급연령시기로는 60세미만이 가장 많은 것으로 나타나고 있다. 즉 60세 미만에 연금수급이 이루어지기를 바라는 근로자의 비율(①+②)은 46.2%인 것으로 나타나고 있으며, 63세 미만에서 연금수급이 이루어지기를 바라는 근로자의 비율(①+②+③)은 90%이상인 것으로 나타나고 있다. 이러한 점에 비추어 근로자들은 공적연금제도의 보완제도로서 퇴직연금제도의 시행을 요구하는 것으로 생각된다.

<표 IV-12> 퇴직연금(노령연금)의 기대 수령시기

(단위:%)

| | 55세이후 | 58세이후 | 60세이후 | 63세이후 | 65세이후 |
|--------------------|----------------|---------------|----------------|-------------|--------------|
| 퇴직연금 기대수령 시기 | 34.5 (130명) | 11.7 (44명) | 45.4 (171명) | 1.6 (6명) | 6.9 (26명) |

아) 퇴직연금 감독정책에 대한 인식

퇴직연금 감독정책을 안정성중시 규제감독정책과 수익성 중시 규제 감독정책으로 구분하여 조사하였다. 그 결과 근로자의 77.7%가 안정성 중시 규제감독을 선호하는 것으로 나타난 반면, 수익성 중시 감독정책이 바람직하다고 응답한 근로자는 전체 근로자의 22.3%에 해당하는 84명에 그치고 있다.

<표 IV-13> 안정성 및 수익성 규제정책에 대한 근로자의 인식

(단위:%)

| | 안정성 중시 규제감독 | 수익성 중시 규제감독 |
|----------|----------------|---------------|
| 규제정책의 방향 | 77.7 (292명) | 22.3 (84명) |

또한 「기업 및 수탁기관 등과 같은 연금운용과 관련된 이해관계자의 수탁자책임을 보다 명확히 하고 이를 위반시 엄격한 제재조치를 취하는 것이 바람직하느냐」는 질문에 대해서는 전체 근로자의 4.5%만이 필요하지 않다고 응답함으로써 향후 보다 정형화된 수탁자책임규정의 마련과 명확화가 더욱 요구될 필요성이 있다고 판단된다

<표 IV-14> 수탁자책임을 명확화에 대한 근로자의 인식

(단위:%)

| 기업, 수탁기관 등 운용관련 관계자의 수탁자책임의 명확화 및 제재조치의 구체화 필요 | 필요하지 않다 | | | 필요하다 | |
|--|-------------|--------------|---------------|---------------|----------------|
| | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 0.5 (2명) | 4.0 (15명) | 26.1 (98명) | 20.5 (77명) | 48.9 (184명) |

특히 종업원의 안정적인 자산운용차원에서 근로자들은 법령상에 원금보장형 상품의 구체적 제시 등이 필요한 것으로 생각하고 있다.

즉 원금보장형 상품의 구체화(명확화)가 요구되지 않는다고 응답한

근로자는 전체 근로자의 8.0%(①+②)에 지나지 않는 반면, 원금보장형 상품의 구체화가 요구된다고 응답한 근로자는 전체 근로자의 57.2%(④+⑤)로 나타나고 있다. 이에 따라 퇴직연금제도의 도입 초기에는 고위험·고수익상품중심의 운용보다는 저위험·저수익 상품중심의 운용이 보다 필요할 것으로 판단된다.

<표 IV-15> 안정성중시의 운용상품제시에 대한 근로자의 인식

(단위:%)

| 운용상품의 안전성확보 (원금보장형 상품의 구체화) | 필요하지 않다 | | | 필요하다 | |
|-----------------------------------|--------------|--------------|----------------|---------------|----------------|
| | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 2.7 (10명) | 5.3 (20명) | 34.8 (131명) | 26.1 (98명) | 31.1 (117명) |

2) 통계적 분석결과

가) 퇴직연금제의 선호도 분석결과

퇴직연금제도의 선호도가 어떤 요인에서 비롯된 것인지 파악하기 위하여 아래와 같은 로짓모델을 이용하여 분석하였다.

$$\log_e \frac{\Pr(Y=1 | X)}{\Pr(Y=0 | X)} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon$$

분석을 위해 ① 퇴직연금 선호도를 기준으로, 평균이상의 집단과 평균이하의 집단으로 구분하여 종속 변수로 설정(즉, 평균 이상의 집단은 $Y=1$, 평균 이하의 집단일 경우 $Y=0$ 으로 지정)하였으며, ② 노후 준비에 대한 관심, 노후생활을 위한 경제적 준비, 공적연금에 대한 만족도, 개인연금 가입 여부 등의 상황적 요인과 각종 인구 특성 요인들을 독립 변수(X_i)로 채택하였고, ③ 소득과 퇴직 연금 선호도 사이에 곡선 관계(a curvilinear relationship)가 존재하는지를 검토하였다. 만약 진정으로 연금이 필요한 저소득층이 재정적인 문제로 인하여 퇴직연금을 비

선호하고 또한 고소득자는 연금의 필요성을 느끼지 못하지만 소득 수준이 중간인 사람들이 가장 높은 선호도를 나타 낼 경우 소득과 퇴직연금 선호도 사이에 곡선 관계가 존재한다고 보았다.

<표 IV-16> 퇴직연금제 선호도 분석 결과

| 변수명 | 추정치 | 표준편차 | χ^2 값 | p-값 |
|--|--------|-------|------------|---------|
| 상수 | -1.133 | 1.246 | 0.83 | 0.363 |
| 노후준비에 대한 관심 | 0.072 | 0.136 | 0.28 | 0.597 |
| 노후생활을 위한 경제적 준비 | -0.442 | 0.138 | 10.3 | 0.001** |
| 공적연금에 대한 만족도 | 0.172 | 0.153 | 1.27 | 0.259 |
| 개인연금 가입 여부 | 0.286 | 0.125 | 5.26 | 0.022** |
| 직업(job1) | 0.644 | 0.230 | 7.82 | 0.005** |
| 성별(sex) | -1.012 | 0.320 | 10.0 | 0.002** |
| 소득(income) | -0.676 | 0.378 | 3.20 | 0.074* |
| 소득 ² (income ²) | 0.111 | 0.054 | 4.25 | 0.039** |

주: **는 5%, *은 10%에서 유의함을 의미함.

분석의 결과는 <표 IV-16>에 나타내는 바와 같이 전체 모델의 p값은 0.0008로 1%에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나고 있다. 특히 노후준비에 대한 관심이 많을수록 퇴직연금을 보다 선호하는 것으로 나타나고 있다(양의 관계). 다만, 이는 통계적인 유의성은 존재하지 않았다. 또한 공적연금에 대한 만족도변수는 여타의 이론과 달리 양의 관계(공적연금에 대한 만족도가 낮을수록 퇴직연금의 선호도가 높다고 가정할 경우)를 보이지만 통계적으로 유의하지 않았다.

- ① 노후생활을 위한 경제적 준비가 잘 되어 있을수록 퇴직 연금을 선호하지 않았다(음의 관계). 이는 통계적으로도 1%내에서 유의하였다.
- ② 개인연금의 가입 여부에서 「가입하여 현재도 납입하고 있다」 및

「가입한 적은 없으나 앞으로 가입하겠다」를 1로 설정하고, 「가입한 적은 있으나 중도에 해약했다」 및 「가입한 적도 없고, 앞으로 가입할 의사가 없다」를 0으로 설정하는 경우 양의 관계를 보이고 있으며, 통계적으로도 유의한 수준인 것으로 조사되고 있다. 이는 「연금에 친숙한 사람 또는 호의적인 사람이 퇴직 연금을 선호한다」라고 해석할 수 있을 것이다.

- ③ 직업(job1) 변수를 재구성하여 전문직에 해당 할수록 4와 가깝게 그리고 비전문적인 직업일수록 1에 가깝게 재구성하는 경우, 전문직으로 갈수록 퇴직연금제를 보다 선호하는 것으로 분석되고 있다.
- ④ 성별의 경우 남자가 퇴직연금을 보다 선호하는 것으로 나타나고 있다.
- ⑤ 소득변수는 음의 관계를 나타냈고(10%에서 유의함), 소득의 상승일 경우 양의 관계로 유의한 결과를 나타내고 있어 퇴직연금의 선호도와 소득 관계에는 곡선 관계가 있음을 알 수 있다. 따라서 진정으로 연금이 필요한 저소득층이 재정적인 문제로 인하여 또한 고소득자는 연금의 필요성을 느끼지 못해 퇴직연금을 선호하지 않지만 소득 수준이 중간인 사람들이 가장 높은 선호도를 나타낸다고 해석할 수 있다.

나) DB형 및 DC형 선호도 분석결과

종속변수가 퇴직연금 방식의 선호형태를 구분(즉 DB형 또는 DC형)하는 질적 변수(qualitative data)이므로 로짓 모델(logistic model)을 분석모델로 설정하여 DB형 및 DC형의 선호도를 분석하고자 하였다.

$$\log_e \frac{\Pr(Y=DB | X)}{\Pr(Y=DC | X)} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon$$

퇴직연금제중에서 DB형 퇴직연금제를 선호하면 분자에, DC형 퇴직연금제를 선호하면 분모에 위치하도록 분석 모델식을 구성하였다. 여기

에서 사용된 독립변수(X_i)는 노후생활을 위한 경제적 준비, 노후생활에 필요한 월 생활자금 등의 상황적 요인과 각종 인구 특성 요인 등이다.

<표 IV-17> DB형·DC형 퇴직연금제에 대한 선호도 분석 결과

| 변수명 | 추정치 | 표준편차 | χ^2 값 | p-값 |
|------------------|--------|-------|------------|---------|
| 상수 | -1.783 | 1.216 | 2.15 | 0.143 |
| 노후생활을 위한 경제적 준비 | 0.229 | 0.138 | 2.75 | 0.097* |
| 노후생활에 필요한 월 생활자금 | -0.143 | 0.099 | 2.06 | 0.151 |
| 예상 경제적 정년 | -0.133 | 0.094 | 2.02 | 0.155 |
| 개인연금 가입 여부 | -0.221 | 0.307 | 0.52 | 0.472 |
| 근무직장 | -0.233 | 0.264 | 0.78 | 0.378 |
| 퇴직금 중간정산 여부 | 0.493 | 0.263 | 3.53 | 0.060* |
| 규제감독의 방향성 | 0.714 | 0.285 | 6.27 | 0.012** |
| 성별(sex) | 0.281 | 0.327 | 0.74 | 0.390 |
| 나이(age1) | 0.459 | 0.182 | 6.35 | 0.012** |
| 소득(income) | -0.010 | 0.113 | 0.01 | 0.932 |

주: **는 5%, *은 10%에서 유의함을 의미.

분석결과는 <표 IV-17>에 나타내는 바와 같으며, 전체 모델의 p값은 0.0002로 1%에서 통계적으로 유의하였다.

특히, ① 노후생활을 위한 경제적 준비가 잘 되어 있을수록 DB형 퇴직연금제를 선호하고 있었으며, 이는 유의수준 10% 내에서 통계적으로 유의하였다.

② 노후생활에 필요한 월 생활자금이 많을수록 DC형 퇴직연금제를 선호하였다. 다만, 이는 통계적 유의성은 존재하지 않았다.

③ 예상 경제적 정년이 높을수록 DC형 방식을 선호하였다. 다만, 이는 통계적 유의성은 존재하지 않았다.

④ 개인연금의 가입여부는 「가입하여 현재도 납입하고 있다」 및

「가입한 적은 없으나 앞으로 가입하겠다」를 1로, 「가입한 적은 있으나 중도에 해약했다」 및 「가입한 적도 없고, 앞으로 가입할 의사가 없다」를 0으로 가정하는 경우, 통계적 결과는 음(즉 연금에 친숙한 사람 혹은 호의적인 사람은 DC형 퇴직연금을 선호한다)으로 나타나고 있다. 다만, 통계적인 유의성은 존재하지 않는다.

먼저, 근무 직장의 경우, 근무 직장이 「공기업체 또는 대기업체」이면 1을 할당하고 「중소기업체」이면 2를 할당하는 경우, 중소기업일 경우 DC형 퇴직연금제를 선호하는 것으로 나타나고 있다. 다만, 통계적인 유의성은 존재하지 않고 있다.

다음으로 퇴직금 중간정산 여부의 경우 퇴직금을 정산하지 않았을 경우 DB형 퇴직연금제를 선호하고 있으며, 이는 유의수준 10%에서 통계적으로 유의하다.

규제감독 방향성의 경우, 안정성 규제감독을 선호하는 근로자는 DB형 퇴직연금제를 선호하고 있으며, 이는 5%이내에서 통계적으로 유의하다. 그런데 만약 이 문항을 안정성 및 수익성에 대한 선호도 개념으로 보는 경우 시사하는 바가 크다고 할 수 있는데, 이는 안정성을 추구하는 근로자의 경우 DB형 퇴직연금제를 보다 선호하는 것으로 나타나고 있기 때문이다.

성별의 경우, 여자의 경우가 DB형 퇴직연금제를 보다 선호하고 있으며, 나이(age1)의 경우, 나이가 많을수록 DB형 방식을 선호하는 것으로 나타나고 있다. 특히 소득(income)이 높을수록 DC형 퇴직연금제를 보다 선호하는 것으로 나타나고 있다. 다만, 이는 통계적 유의성은 없었다.

다) 근로자의 수탁기관 경쟁력에 대한 인식 분석의 결과

보험회사와 은행간의 선호도를 비교 분석하기 위하여 변수를 ㉠ 연금자산의 운용능력, ㉡ 연금제도의 설계능력, 교육 및 서비스제공능력 등으로 구분하였으며, 그 분석 결과는 <표 IV-18>과 같다.

<표 IV-18> 보험회사와 은행간의 경쟁력 비교분석 결과

| | 평균값 | | | 종속표본의 차이 검증 | | |
|-------------------|-------|-------|-------|-------------|-------|----------|
| | 보험회사 | 은행 | 차이 | 표준 오차 | t-값 | p-값 |
| 연금자산의 운용능력(a) | 3.145 | 3.205 | -0.06 | 0.059 | 1.00 | 0.200 |
| 연금제도의 설계능력(b) | 3.548 | 2.900 | 0.643 | 0.061 | 10.60 | 0.0001** |
| 교육 및 서비스 제공(c) | 3.318 | 2.852 | 0.457 | 0.060 | 7.58 | 0.0001** |
| 총계((a)+(b)+(c)) | 10.12 | 8.941 | 1.192 | 0.158 | 8.80 | 0.0001** |

주: **는 1%에서 통계적으로 유의함을 의미.

보험회사와 은행의 연금자산운용능력, 연금제도설계능력, 교육 및 서비스제공과 이들을 합한 총계에 대한 종속표본 비교 분석을 실시한 결과, 근로자들은 보험회사의 경쟁력이 은행보다 우수하다고 인식하고 있음을 알 수 있다. 즉 보험회사는 전체적으로 p값이 0.0001을 나타냄으로써 유의수준 1%범위내에서 은행보다 경쟁력이 우세한 것으로 나타내고 있다.

이를 세부적으로 보면 연금자산의 운용능력 이외에 연금제도의 설계능력, 그리고 교육 및 서비스제공 등에서 보험회사의 평균값은 각각 3.548, 3.318인 반면에 은행의 평균값은 각각 2.900, 2.852인 것으로 나타나 보험회사의 경쟁력이 우세하게 나타나고 있으며, 통계적으로도 연금제도의 설계능력 및 교육·서비스제공 모두 유의수준 1%범위내에서 통계적 유의성이 존재하고 있다.

라) 근로자 수탁기관 경쟁력 요인 분석결과

① 빈도분석

퇴직연금의 수탁기관(운용기관)으로서 보험회사와 은행에 대한 선호

도가 어떤 요인에서 비롯된 것인지 파악하고 비교하고자 하였다.

이를 위하여 먼저 몇 가지 독립변수를 재조정하는 경우 <표 IV-19>의 보험회사 독립변수와 같이 분석대상 독립변수로 전환할 수 있다.

<표 IV-19> 수탁기관으로서의 보험회사 선호도 빈도 분석

| 변수 | 5점 척도 | 빈도 | 누적백분율 | 누적빈도 | 백분율 |
|---------------------|-------|-----|-------|------|--------|
| 연금자산운용능력 (v34-1) | 1 | 17 | 4.53 | 17 | 4.53 |
| | 2 | 40 | 10.67 | 57 | 15.20 |
| | 3 | 148 | 39.47 | 205 | 54.67 |
| | 4 | 125 | 33.33 | 330 | 88.00 |
| | 5 | 45 | 12.00 | 375 | 100.00 |
| 연금제도설계능력 (v34-2) | 1 | 14 | 3.48 | 13 | 3.48 |
| | 2 | 29 | 7.75 | 42 | 11.23 |
| | 3 | 133 | 35.56 | 175 | 46.79 |
| | 4 | 138 | 36.90 | 313 | 83.69 |
| | 5 | 61 | 16.31 | 374 | 100.00 |
| 교육·서비스제공 (v34-3) | 1 | 15 | 4.01 | 15 | 4.01 |
| | 2 | 46 | 12.30 | 61 | 16.31 |
| | 3 | 160 | 42.78 | 221 | 59.09 |
| | 4 | 111 | 29.68 | 332 | 88.77 |
| | 5 | 42 | 11.23 | 374 | 100.00 |
| 보험회사 독립변수 (v34) | 3 | 2 | 2.41 | 9 | 2.41 |
| | 5 | 9 | 2.41 | 18 | 4.81 |
| | 6 | 18 | 4.81 | 36 | 9.63 |
| | 7 | 9 | 2.41 | 45 | 12.03 |
| | 8 | 20 | 5.35 | 65 | 17.38 |
| | 9 | 103 | 27.54 | 168 | 44.92 |
| | 10 | 29 | 7.75 | 197 | 52.67 |
| | 11 | 44 | 11.76 | 241 | 64.44 |
| | 12 | 75 | 20.05 | 316 | 84.49 |
| | 13 | 12 | 3.21 | 328 | 87.70 |
| | 14 | 18 | 4.81 | 346 | 92.51 |
| | 15 | 28 | 7.49 | 374 | 100.00 |

주 : 분석대상 독립변수(v34)는 개별 독립변수 합(=v34-1+v34-2+v34-3)을 의미

다음으로 수탁기관인 은행의 경우도 개별 은행 선호요인 변수를 재조정하여 은행 독립변수를 선정하였다. 보험회사와 동일한 절차 및 과정을 거쳐 선정된 분석대상 독립변수인 은행 독립변수는 <표 IV-20>

과 같다.

<표 IV-20> 수탁기관으로서의 은행 선호도 빈도분석

| 변수 | 5점 척도 | 빈도 | 누적백분율 | 누적빈도 | 백분율 |
|---------------------|-------|-----|-------|------|--------|
| 연금자산운용능력 (v35-1) | 1 | 17 | 4.55 | 17 | 4.55 |
| | 2 | 46 | 12.30 | 63 | 16.84 |
| | 3 | 211 | 56.42 | 274 | 73.26 |
| | 4 | 89 | 23.80 | 363 | 97.06 |
| | 5 | 11 | 2.94 | 374 | 100.00 |
| 연금제도설계능력 (v35-2) | 1 | 17 | 4.58 | 17 | 4.58 |
| | 2 | 76 | 20.49 | 93 | 25.07 |
| | 3 | 210 | 56.60 | 303 | 81.67 |
| | 4 | 63 | 16.98 | 366 | 98.65 |
| | 5 | 5 | 1.35 | 371 | 100.00 |
| 교육·서비스제공 (v35-3) | 1 | 26 | 7.01 | 26 | 7.01 |
| | 2 | 80 | 21.56 | 106 | 28.57 |
| | 3 | 194 | 52.29 | 300 | 80.86 |
| | 4 | 65 | 17.52 | 365 | 98.38 |
| | 5 | 6 | 1.62 | 371 | 100.00 |
| 은행 독립변수 (v35) | 3 | 10 | 2.70 | 10 | 2.70 |
| | 4 | 1 | 0.27 | 11 | 2.96 |
| | 5 | 8 | 2.16 | 19 | 5.12 |
| | 6 | 40 | 10.78 | 59 | 15.90 |
| | 7 | 26 | 7.01 | 85 | 22.91 |
| | 8 | 26 | 7.01 | 111 | 29.92 |
| | 9 | 154 | 41.51 | 265 | 71.43 |
| | 10 | 38 | 10.24 | 303 | 81.67 |
| | 11 | 24 | 6.47 | 327 | 88.14 |
| | 12 | 35 | 9.43 | 362 | 97.57 |
| | 13 | 4 | 1.08 | 366 | 98.65 |
| | 14 | 1 | 0.27 | 367 | 98.92 |
| | 15 | 4 | 1.08 | 371 | 100.00 |

주: 분석대상 독립변수는 개별 독립변수 합 (=v35-1+v35-2+v35-3)을 의미

② 교차분석

수탁기관으로서 보험회사의 ① 연금자산운용능력, ② 연금제도설계 능력, ③ 교육 및 서비스제공, 그리고 ④ 위의 3개변수를 합한 변수(보험회사 독립변수)에 대하여 나이, 직업, 성별, 소득, 거주지를 나타내는 각 변수와의 독립성 검증(교차분석)의 결과는 <표 IV-21>과 같다. 여기

에서 수탁기관으로서 보험회사의 능력은 5점 척도에 의해 조사되었는데 4 또는 5를 선택하였을 경우는 「우수」로, 3을 택하였을 경우는 「보통」으로, 그리고 1과 2를 선택하였을 경우는 「취약」으로 분류하였다. 또한 보험회사의 개별 독립변수인 3개 변수를 합한 독립변수가 10이상 일 경우는 「우수」, 9인 경우는 「보통」으로, 8이하일 경우는 「취약」으로 분류하였다.

<표 IV-21> 보험회사 독립변수간의 교차분석 결과

| | 변수 | χ^2 | | p-값 |
|------------------------|-----|----------|-------|---------|
| | | df | 통계량 | |
| 연금자산운용능력 (v034-1) | 나이 | 6 | 9.62 | 0.142 |
| | 직업 | 2 | 14.78 | 0.001** |
| | 성별 | 2 | 5.36 | 0.068* |
| | 소득 | 8 | 28.56 | 0.000** |
| | 거주지 | 4 | 15.84 | 0.003** |
| 연금제도설계능력 (v034-2) | 나이 | 6 | 15.32 | 0.018** |
| | 직업 | 2 | 21.71 | 0.000** |
| | 성별 | 2 | 4.37 | 0.112 |
| | 소득 | 8 | 17.40 | 0.026** |
| | 거주지 | 4 | 12.37 | 0.015** |
| 교육 및 서비스제공 (v034-3) | 나이 | 6 | 11.00 | 0.088* |
| | 직업 | 2 | 11.96 | 0.003** |
| | 성별 | 2 | 4.93 | 0.085* |
| | 소득 | 8 | 25.54 | 0.001** |
| | 거주지 | 4 | 8.60 | 0.072* |
| 보험회사 독립변수 (v34) | 나이 | 6 | 6.91 | 0.33 |
| | 직업 | 2 | 15.17 | 0.001** |
| | 성별 | 2 | 2.79 | 0.248 |
| | 소득 | 8 | 17.03 | 0.03** |
| | 거주지 | 4 | 9.62 | 0.047** |

첫 번째, 보험회사의 연금자산운용능력의 경우이다. 먼저 연금자산 운용능력 선호도와 나이변수와의 교차분석 결과는 $\chi^2(6)=9.62(p\text{-값}=0.142)$ 로, 통계적인 유의성이 존재하지 않아 보험회사의 연금자산운용능력 측면에서의 선호도는 나이와 관련성이 없음을 보여주고 있다.

다음으로 직업변수(블루칼라, 화이트칼라)의 경우 p값이 0.001로 유의성이 존재하여, 보험회사의 연금자산운용능력 선호도와 직업과의 연관성 존재를 알 수 있다. 이외에도 보험회사의 연금자산운용능력 선호도는 성별, 소득, 거주지 등의 변수와 밀접한 연관관계가 있음을 알 수 있다.

두 번째, 연금제도 설계능력의 경우이다. 이는 나이, 직업, 소득, 거주지 등의 변수에서 5%수준에서 유의성을 나타내고 있어 이들 변수와 보험회사의 연금제도 설계능력 선호도 사이에는 관련이 있음을 알 수 있다. 특히 교육 및 서비스 제공능력의 경우 5개 변수 모두 10% 유의수준에서 통계적으로 유의성이 존재하고 있다는 점이 특징적이다.

세 번째, 연금운용기관으로서의 보험회사에 대한 선호도를 전체 합계하였을 경우 응답자의 직업과 소득 및 거주지가 통계적으로 유의한 변수인 것으로 분석되고 있다.

<표 IV-21>을 보다 자세하게 보기 위하여 각 변수와 선호도 합계의 교차분석 결과를 나타내면 다음 <표 IV-22>와 같다. <표 IV-22>에서 보면 ① 나이변수의 경우 근로자 52.69%가 운용기관으로서의 보험회사에 만족하고 있고 20.97%가 취약하다고 생각하고 있으며, 나이별로 보면 30대에서 보험회사를 제일 많이 선호하고 있는 것으로 나타나고 있다. ② 운용기관으로서 보험회사에 대한 만족도와 직업간의 관계를 나타낸 것을 보면 대체로 화이트칼라의 직업군이 보험회사를 상대적으로 높게 평가하는 것으로 분석되고 있다. ③ 성별과의 관계에서는 여자보다 남자가 보험회사를 높게 평가하고 있는 것으로 조사되고 있으며 ④ 소득과의 관계에서는 거의 모든 계층에서 보험회사를 높게 평가하고 있는 것으로 분석되고 있다. 특히 광역시에 거주하고 있는 근로자의 69%가 보험회사를 매우 높게 평가하고 있는 것으로 조사되고 있다.

<표 IV-22> 변수와 선호도함계의 교차분석 결과(보험)

| 변수 | 분류 | 우수 | 보통 | 취약 |
|----|-------------|-------|-------|-------|
| 나이 | 20대 | 45.90 | 34.43 | 19.67 |
| | 30대 | 57.79 | 23.62 | 18.59 |
| | 40대 | 50.00 | 26.42 | 23.58 |
| | 50대이상 | 40.00 | 28.00 | 32.00 |
| | 계 | 52.69 | 26.34 | 20.97 |
| 직업 | 블루칼라 | 39.32 | 29.06 | 31.62 |
| | 화이트칼라 | 58.39 | 25.18 | 16.42 |
| | 계 | 52.69 | 26.34 | 20.97 |
| 성별 | 남자 | 55.35 | 25.46 | 19.19 |
| | 여자 | 46.67 | 28.33 | 25.00 |
| | 계 | 52.69 | 28.33 | 25.00 |
| 소득 | 200만원이하 | 42.48 | 33.33 | 24.18 |
| | 200만원-300만원 | 53.68 | 28.42 | 17.89 |
| | 300만원-400만원 | 58.97 | 17.95 | 23.08 |
| | 400만원-600만원 | 71.11 | 13.33 | 15.56 |
| | 600만원이상 | 60.00 | 25.00 | 15.00 |
| | 계 | 52.69 | 26.34 | 20.97 |
| 지역 | 기타도시 | 46.75 | 28.57 | 24.68 |
| | 광역시 | 69.01 | 16.90 | 14.08 |
| | 서울시 | 49.79 | 28.40 | 21.81 |
| | 계 | 52.69 | 26.34 | 20.97 |

동일하게 수탁기관으로서 은행의 ① 연금자산운용능력, ② 연금제도 설계능력, ③ 교육 및 서비스제공, 그리고 ④ 위의 3개변수를 합한 변수(은행 독립변수)에 대하여 나이, 직업, 성별, 소득, 거주지를 나타내는 각 변수와의 독립성 검증(교차분석)의 결과를 나타내면 <표 IV-23>과 같다. 여기에서 수탁기관으로서 은행의 능력은 5점 척도에 의해 조사되었는데 4 또는 5를 선택하였을 경우는 「우수」로, 3을 택하였을 경우는 「보통」으로, 그리고 1과 2를 선택하였을 경우는 「취약」으로 분류하였다. 또한 은행의 개별 독립변수인 3개 변수를 합한 독립변수가 10 이상일 경우는 「우수」로, 9인 경우는 「보통」으로, 8이하일 경우는 「취약」으로 분류하였다.

<표 IV-23> 은행 독립변수간의 교차분석 결과

| | 변수 | χ^2 | | p-값 |
|------------------------|-----|----------|-------|---------|
| | | df | 통계량 | |
| 연금자산운용능력 (v035-1) | 나이 | 6 | 5.33 | 0.503 |
| | 직업 | 2 | 17.00 | 0.000** |
| | 성별 | 2 | 0.16 | 0.924 |
| | 소득 | 8 | 7.62 | 0.472 |
| | 거주지 | 4 | 1.99 | 0.737 |
| 연금제도설계능력 (v035-2) | 나이 | 6 | 5.14 | 0.526 |
| | 직업 | 2 | 4.49 | 0.106 |
| | 성별 | 2 | 1.65 | 0.438 |
| | 소득 | 8 | 16.88 | 0.031** |
| | 거주지 | 4 | 0.89 | 0.925 |
| 교육 및 서비스제공 (v035-3) | 나이 | 6 | 4.62 | 0.593 |
| | 직업 | 2 | 5.52 | 0.063* |
| | 성별 | 2 | 1.58 | 0.454 |
| | 소득 | 8 | 11.92 | 0.155 |
| | 거주지 | 4 | 2.07 | 0.722 |
| 은행 독립변수 (v035) | 나이 | 6 | 4.34 | 0.631 |
| | 직업 | 2 | 4.89 | 0.087* |
| | 성별 | 2 | 1.74 | 0.418 |
| | 소득 | 8 | 14.96 | 0.060* |
| | 거주지 | 4 | 1.39 | 0.844 |

첫 번째, 연금자산운용능력의 경우이다. 연금자산운용능력 선호도와 나이변수와의 교차분석결과, $\chi^2(6)=9.62(p\text{-값}=0.142)$ 로 통계적인 유의성은 존재하지 않았다. 은행의 연금자산운용능력 측면에서의 선호도는 나이와 관련성이 없는 것으로 나타난 것이다. 다음으로 은행의 연금자산운용능력 선호도와 직업변수(블루칼라, 화이트칼라)의 경우 p값이 0.001로 유의하게 나타나, 은행의 연금자산운용능력 선호도는 직업과 매우 관련성이 존재하고 있음을 보여주고 있다. 은행의 연금자산운용능력 선호도는 직업, 변수에서만 10%에서 유의한 결과를 나타내고 있다.

두 번째, 연금제도 설계능력의 경우이다. 연금제도설계능력 선호도의 경우 소득변수가 5%내에서 유의한 결과를 나타내고 있어 소득변수와

은행의 연금제도설계능력 선호도 사이에는 관련이 있는 것으로 나타나고 있다.

세 번째, 연금운용기관으로서의 근로자의 은행에 대한 선호도를 전체합계(v035_1+v035_2+v035_3)하였을 경우 근로자의 직업과 소득변수에서 통계적으로 유의한 변수인 것으로 분석되고 있다.

<표 IV-23>을 보다 자세하게 보기 위하여 각 변수와 선호도 합계의 교차분석 결과를 나타내면 다음 <표 IV-24>와 같다.

<표 IV-24> 변수와 선호도합계의 교차분석 결과(은행)

| 변수 | 분류 | 우수 | 보통 | 취약 |
|----|-------------|-------|-------|-------|
| 나이 | 20대 | 31.15 | 44.26 | 24.59 |
| | 30대 | 28.14 | 37.19 | 34.67 |
| | 40대 | 25.47 | 39.62 | 34.91 |
| | 50대이상 | 16.00 | 44.00 | 40.00 |
| | 계 | 27.11 | 39.39 | 33.50 |
| 직업 | 블루칼라 | 20.51 | 39.32 | 40.17 |
| | 화이트칼라 | 29.93 | 39.42 | 30.66 |
| | 계 | 27.11 | 39.39 | 33.50 |
| 성별 | 남자 | 27.68 | 37.27 | 35.06 |
| | 여자 | 25.83 | 44.17 | 30.00 |
| | 계 | 27.11 | 39.39 | 33.50 |
| 소득 | 200만원이하 | 25.49 | 41.83 | 32.68 |
| | 200만원-300만원 | 32.63 | 41.05 | 26.32 |
| | 300만원-400만원 | 30.77 | 37.18 | 32.05 |
| | 400만원-600만원 | 26.67 | 31.11 | 42.22 |
| | 600만원이상 | 10.00 | 35.00 | 60.00 |
| | 계 | 27.11 | 39.39 | 33.50 |
| 지역 | 기타도시 | 26.68 | 36.36 | 38.96 |
| | 광역시 | 26.76 | 39.44 | 33.80 |
| | 서울시 | 27.98 | 40.33 | 31.69 |
| | 계 | 27.11 | 39.39 | 33.50 |

주: 모든 변수는 개별독립변수(v35-1, v35-2, v35-3)를 합한 결과임.

<표 IV-24>에서 보면 ① 나이변수의 경우 근로자 27.11%가 운용기관으로서의 은행을 만족하고 있는 반면, 34.91%가 은행이 취약하

다고 생각하고 있다. 나이별로는 50대에서 은행에 대한 불만족이 크게 나타나고 있다. ② 운용기관으로서 은행에 대한 만족도와 직업간의 관계의 경우, 대체로 화이트칼라의 직업군이 은행을 상대적으로 높게 평가하는 것으로 분석되고 있다. ③ 성별의 경우, 여자보다 남자가 은행을 높게 평가하고 있는 것으로 조사되고 있으며 ④ 소득과의 관계에서는 400만원~600만원, 600만원이상 그룹에서 특히 은행에 대한 불만족이 큰 것으로 분석되고 있다. 지역별로는 모든 지역에서 은행에 대한 불만족의 비율이 만족 비율보다 훨씬 높게 나타나고 있다는 점이 특징적이다.

③ 로짓분석

범주형 변수들 사이의 구체적인 상관관계를 규명하기 위해 로짓분석 모델을 이용하였으며, 운용기관으로서의 보험회사의 선호도를 기준으로 보통이상의 집단과 보통이하의 집단으로 구분하여 각각을 종속 변수로 설정하였다(보통이라고 답한 응답자는 분석대상에 제외). 즉 보통 이상의 집단은 $Y=1$, 보통 이하의 집단일 경우 $Y=0$ 으로 지정하였다. 여기에서 사용된 독립변수(X_i)는 각종 인구 특성 요인들을 채택하였으며, 그 결과는 <표 II-25>와 같다.

$$\log_e \frac{\Pr(Y=1 | X)}{\Pr(Y=0 | X)} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon$$

먼저, 연금자산의 운용능력에 대한 결과는 다음과 같다. ① 나이가 적을수록 보험회사의 연금자산운용능력을 높게 평가하고 있으며, 이는 통계적으로도 5%수준에서 유의하다. ② 직업별로는 화이트칼라군이 블루칼라군보다 보험회사의 연금자산운용 능력을 높이 평가하고 있으며, 이는 통계적으로도 유의하다. ③ 성별의 경우, 남성이 여성보다 보험회사의 연금자산운용능력을 더 높게 평가하고 있지만, 통계적인 유의성은 존재하지 않는다. ④ 거주지별로는 대도시로 갈수록 보험회사를 높게

평가하고 있지만, 통계적 유의성은 존재하지 않고 있다.

<표 IV-25> 보험회사의 로짓분석 결과

| 종속변수 | 설명변수 | 회귀계수 | 표준편차 | p-값 |
|------------------------|------|--------|-------|---------|
| 연금자산운용능력 (v034_1) | 상수 | 0.198 | 1.014 | 0.846 |
| | 나이 | -0.417 | 0.195 | 0.033** |
| | 직업 | 1.070 | 0.314 | 0.001** |
| | 성별 | -0.615 | 0.380 | 0.105 |
| | 소득 | 0.093 | 0.140 | 0.508 |
| | 거주지 | 0.167 | 0.190 | 0.378 |
| 연금제도설계능력 (v034_2) | 상수 | 0.461 | 1.051 | 0.661 |
| | 나이 | -0.436 | 0.213 | 0.041** |
| | 직업 | 1.313 | 0.322 | 0.000** |
| | 성별 | -0.440 | 0.392 | 0.262 |
| | 소득 | 0.067 | 0.151 | 0.657 |
| | 거주지 | 0.027 | 0.205 | 0.896 |
| 교육 및 서비스제공 (v034_3) | 상수 | 0.014 | 1.032 | 0.989 |
| | 나이 | -0.327 | 0.204 | 0.109 |
| | 직업 | 0.978 | 0.314 | 0.002** |
| | 성별 | -0.567 | 0.366 | 0.121 |
| | 소득 | 0.236 | 0.147 | 0.110 |
| | 거주지 | -0.007 | 0.185 | 0.970 |
| 보험회사 독립변수 (v034) | 상수 | 0.056 | 0.907 | 0.951 |
| | 나이 | -0.316 | 0.186 | 0.090* |
| | 직업 | 0.995 | 0.290 | 0.001** |
| | 성별 | -0.409 | 0.335 | 0.222 |
| | 소득 | 0.203 | 0.136 | 0.137 |
| | 거주지 | 0.005 | 0.175 | 0.977 |

주: **는 5%, *은 10%에서 통계적으로 유의함을 의미.

또한, <표 IV-25>의 연금제도설계 측면 및 교육 및 서비스제공 측면에서의 보험회사 평가는 연금자산운용능력을 종속변수로 하였을 경우와 비슷한 결과(부호가 같음)를 나타내고 있다. 연금제도 설계를 종속변수로 하였을 경우 나이와 성별 변수가 통계적으로 유의한 것으로 나타나고 있는 반면, 교육 및 서비스제공을 종속변수로 하였을 경우는 직업만이 유의한 변수로 나타나고 있다.

그리고 <표 IV-25>에서 보는 바와 같이 모든 종속 변수를 합산하였을 경우 회귀계수의 부호는 전 모델을 통하여 일정하고 단지 나이와 직업변수가 통계적으로 유의하게 나타나고 있다.

한편, 운용기관으로서의 은행의 선호도를 기준으로 하여 보통이상의 집단과 보통이하의 집단으로 구분하여 각각 종속 변수로 설정하였다. 즉 보통 이상의 집단은 $Y=1$, 보통 이하의 집단일 경우 $Y=0$ 으로 지정하였다. 여기에서 사용된 독립변수(X_i)는 각종 인구 특성 요인들을 채택하였으며, 그 결과는 <표 IV-26>과 같다.

$$\log_e \frac{\Pr(Y=1 | X)}{\Pr(Y=0 | X)} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon$$

<표 IV-26> 은행의 로짓분석 결과

| 종속변수 | 설명변수 | 회귀계수 | 표준편차 | p-값 |
|------------------------|------|--------|-------|---------|
| 연금자산운용능력 (v035_1) | 상수 | -0.15 | 1.07 | 0.889 |
| | 나이 | 0.246 | 0.229 | 0.283 |
| | 직업 | 1.110 | 0.345 | 0.001** |
| | 성별 | -0.693 | 0.407 | 0.089* |
| | 소득 | -0.218 | 0.159 | 0.170 |
| | 거주지 | 0.199 | 0.197 | 0.312 |
| 연금제도설계능력 (v035_2) | 상수 | -0.323 | 1.091 | 0.767 |
| | 나이 | -0.129 | 0.227 | 0.570 |
| | 직업 | 0.826 | 0.379 | 0.029** |
| | 성별 | -0.507 | 0.416 | 0.222 |
| | 소득 | -0.382 | 0.160 | 0.017** |
| | 거주지 | 0.084 | 0.200 | 0.674 |
| 교육 및 서비스제공 (v035_3) | 상수 | -0.248 | 1.076 | 0.818 |
| | 나이 | -0.272 | 0.225 | 0.228 |
| | 직업 | 0.796 | 0.366 | 0.030** |
| | 성별 | -0.602 | 0.413 | 0.145 |
| | 소득 | -0.359 | 0.159 | 0.024** |
| | 거주지 | 0.202 | 0.202 | 0.317 |
| 은행 독립변수 (v035) | 상수 | -0.153 | 0.95 | 0.872 |
| | 나이 | -0.196 | 0.192 | 0.309 |
| | 직업 | 0.696 | 0.313 | 0.026** |
| | 성별 | -0.400 | 0.35 | 0.253 |
| | 소득 | -0.266 | 0.135 | 0.049** |
| | 거주지 | 0.122 | 0.170 | 0.472 |

보험회사와 은행의 로짓분석을 비교할 경우, 소득변수에 상이점이 존재함을 알 수 있다. 보험회사의 로짓 분석에서는 소득의 부호가 양(+)인데 비해 은행의 경우 소득이 음(-)의 관계에 있다. 그러나 보험회사의 경우 통계적으로 유의하지 않은 반면 은행의 경우는 통계적으로 유의한 결과를 나타내고 있다. 즉 소득이 낮을수록 은행에 높은 점수를 주고 있음을 알 수 있다.

마) 근로자의 수탁기관 선호도 분석결과

보험회사와 은행 선호도를 교차 분석한 결과는 <표 IV-27>에 나타내는 바와 같으며, 금융기관(보험회사 및 은행)선호도와 나이간의 p값은 0.000으로 통계적 유의성이 존재한다.

나이는 금융기관의 선호에 영향을 미치는 것으로 조사되고 있다. 또한 성별, 소득, 거주지 등과 금융기관의 선호도 사이에는 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 따라서 향후 퇴직연금시장의 진출과 마케팅 전략을 수립시에는 이와 같은 인구통계학적 변수를 충분히 감안할 필요성이 있는 것으로 판단된다.

<표 IV-27> 보험회사와 은행 선호도 교차분석 결과

| | 변수 | χ^2 | | p-값 |
|------------------------|-----|----------|--------|---------|
| | | df | 통계량 | |
| 보험회사 vs 은행 (v029_1) | 나이 | 3 | 20.29 | 0.000** |
| | 직업 | 1 | 0.0004 | 0.985 |
| | 성별 | 1 | 9.167 | 0.003** |
| | 소득 | 4 | 29.47 | 0.000** |
| | 거주지 | 2 | 27.99 | 0.000** |

한편, 보험회사와 은행 선호도 합계를 교차 분석한 결과는 <표 IV-28>에 나타내는 바와 같다.

① 나이변수의 경우, 30대가 62.42%로 보험회사를 선호하며, 40대가 56.47%로 보험회사를 선호하고 있는 것으로 나타나고 있는 반면,

20대 및 50대이상은 각각 68.52%와 70.0%로 은행을 보다 선호하고 있다. ② 직업별로는 블루칼라 및 화이트칼라 모두 은행보다 보험회사를 선호하고 있으며 ③ 성별로는 남자가 보험회사를, 여자가 은행을 보다 선호하는 것으로 나타나고 있다. ④ 소득변수에서는 소득이 증가함에 따라 보험회사의 선호도도 증가하는 것으로 나타나고 있다. 다만 200만원 이하의 소득자는 보험회사보다 은행을 보다 선호하고 있다는 점이 특징적이다. 이에 따라 보험회사는 향후 저소득 근로자보다는 오히려 고소득자를 대상으로 한 퇴직연금시장의 진출방안 수립이 체계적으로 이루어질 필요성이 있다고 생각된다.

<표 IV-28> 보험회사와 은행 선호도합계의 교차분석 결과

(단위:%)

| 변수 | 분류 | 보험회사 | 은행 |
|----|-------------|-------|-------|
| 나이 | 20대 | 31.48 | 68.52 |
| | 30대 | 62.42 | 37.58 |
| | 40대 | 56.47 | 43.53 |
| | 50대이상 | 30.00 | 70.00 |
| | 계 | 53.48 | 46.52 |
| 직업 | 블루칼라 | 53.57 | 46.43 |
| | 화이트칼라 | 53.45 | 46.55 |
| | 계 | 53.48 | 46.52 |
| 성별 | 남자 | 59.01 | 40.99 |
| | 여자 | 40.43 | 59.57 |
| | 계 | 53.48 | 46.52 |
| 소득 | 200만원이하 | 36.67 | 63.33 |
| | 200만원-300만원 | 55.56 | 44.44 |
| | 300만원-400만원 | 61.29 | 38.71 |
| | 400만원-600만원 | 78.38 | 21.62 |
| | 600만원이상 | 81.25 | 18.75 |
| | 계 | 53.48 | 46.52 |
| 지역 | 기타도시 | 50.00 | 50.00 |
| | 광역시 | 83.61 | 16.39 |
| | 서울시 | 45.18 | 54.82 |
| | 계 | 53.48 | 46.52 |

바) 근로자의 퇴직연금상품에 대한 선호도 분석 결과

퇴직연금 상품과 인구통계학적인 변수인 나이, 직업, 성별, 소득, 거주지간의 선호도 분석을 시행한 결과는 <표 IV-29>에 나타난 바와 같다.

① 나이의 경우, 퇴직연금상품 선호도에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 변수로 나타났다. ② 성별, 직업변수 등도 퇴직연금 상품 선호도에 영향을 미치는 변수로 분석되었다. 즉 퇴직연금 상품 선호도와 나이변수간에는 p값이 0.011, 퇴직연금 상품 선호도와 성별변수간에는 p값이 0.044, 퇴직연금 상품 선호도와 소득변수간에는 p값이 0.000인 것으로 나타나, 이들 인구통계학적 변수는 퇴직연금 상품의 선호도에 밀접한 영향을 미치는 독립변수인 것으로 분석되었다. 따라서 퇴직연금 상품의 개발 및 판매시에는 이와 같은 인구통계학적 변수를 적극 고려할 필요성이 있는 것으로 생각된다.

<표 IV-29> 퇴직연금 상품의 선호도 교차분석 결과

| | 변수 | χ^2 | | p-값 |
|------------------------|-----|----------|-------|---------|
| | | df | 통계량 | |
| 퇴직연금 상품 (v036_1) | 나이 | 12 | 25.89 | 0.011** |
| | 직업 | 4 | 4.125 | 0.389 |
| | 성별 | 4 | 9.813 | 0.044** |
| | 소득 | 16 | 46.47 | 0.000** |
| | 거주지 | 8 | 12.67 | 0.124 |

한편, 보험회사와 은행 선호도 합계의 교차 분석한 결과는 <표 IV-30>에 나타내는 바와 같다.

① 나이변수에서는 30대 및 40대가 각각 30.73%와 34.00%로 종신연금을 가장 선호하는 것으로 나타나고 있다. 전체적으로도 종신연금의 선호도가 10년만기 상품(선호도 34.04%) 다음으로 높은 27.66%를 보이고 있다. 따라서 보험회사는 향후 종신연금중심의 퇴직연금 상품개발이 주요할 것으로 보인다. 전체적으로는 10년이상의 장기 퇴직연금상품

을 근로자가 선호하는 것으로 나타나고 있어, 향후 이와 같은 근로자의 성향을 반영한 퇴직연금상품의 개발 방향성이 모색될 필요성이 있다고 판단되, 이러한 관점에서 보험회사가 은행보다 다소 유리하다고 할 수 있을 것이다. ② 직업변수에서는 블루칼라의 34.95%가 10년만기 상품을 선호하고, 블루칼라의 22.33%가 종신상품을 선호하고 있는 반면, 5년만기 상품의 경우 블루칼라의 11.65%만이 선호하는 것으로 나타나고 있다. 화이트칼라의 경우도 장기성 퇴직연금상품의 선호도가 단기성 퇴직연금상품의 선호도보다 높은 것으로 나타나고 있어, 보험회사는 장기성상품중심의 다양한 연금 상품개발에 보다 많은 관심을 가져야 할 것으로 판단된다.

<표 IV-30> 보험회사와 은행 선호도합계의 교차분석 결과

(단위:%)

| 변수 | 분류 | 5년만기 | 10년만기 | 15년만기 | 20년만기 | 종신 |
|----|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 나이 | 20대 | 21.67 | 38.33 | 15.00 | 10.00 | 15.00 |
| | 30대 | 8.33 | 34.38 | 11.46 | 15.10 | 30.73 |
| | 40대 | 8.00 | 28.00 | 10.00 | 20.00 | 34.00 |
| | 50대이상 | 8.33 | 45.83 | 8.33 | 29.17 | 8.33 |
| | 계 | 10.37 | 34.04 | 11.44 | 16.49 | 27.66 |
| 직업 | 블루칼라 | 11.65 | 34.95 | 9.71 | 21.36 | 22.33 |
| | 화이트칼라 | 9.89 | 33.70 | 12.09 | 14.65 | 29.67 |
| | 계 | 10.37 | 34.04 | 11.44 | 16.49 | 27.66 |
| 성별 | 남자 | 7.66 | 35.63 | 10.73 | 18.77 | 27.20 |
| | 여자 | 16.52 | 30.43 | 13.04 | 11.30 | 28.70 |
| | 계 | 10.37 | 34.04 | 11.44 | 16.49 | 27.66 |
| 소득 | 200만원이하 | 14.19 | 39.86 | 13.51 | 12.84 | 19.59 |
| | 200만원-300만원 | 13.04 | 33.70 | 9.78 | 17.39 | 26.09 |
| | 300만원-400만원 | 6.67 | 32.00 | 10.67 | 24.00 | 26.67 |
| | 400만원-600만원 | 2.27 | 25.00 | 9.09 | 4.55 | 59.09 |
| | 600만원이상 | 2.15 | 15.50 | 11.76 | 41.18 | 29.41 |
| | 계 | 10.37 | 34.04 | 11.44 | 16.49 | 27.66 |
| 지역 | 기타도시 | 14.08 | 36.62 | 9.86 | 11.27 | 28.17 |
| | 광역시 | 5.88 | 27.94 | 5.88 | 20.59 | 39.71 |
| | 서울시 | 10.55 | 35.02 | 13.50 | 16.88 | 24.05 |
| | 계 | 10.37 | 34.04 | 11.44 | 16.49 | 27.66 |

③ 성별변수에서는 여자보다 남자가 10년 이상의 퇴직연금상품에 대한 선호도가 높은 것으로 나타나고 있는데, 이는 남자가 여자보다 노후생활준비에 대한 관심도가 크기 때문에 나타난 현상이라 판단된다. ④ 소득변수의 경우 저소득층이 비교적 단기성의 퇴직연금상품을 선호하고 있음에 반하여, 고소득층의 경우 단기성 퇴직연금상품보다는 오히려 장기성 퇴직연금상품을 선호하는 경향이 뚜렷하다는 점이 특징적이다. ⑤ 지역변수에서는 광역시에는 장기성 퇴직연금상품을 선호하고, 서울시 및 기타도시 등은 상대적으로 단기성 퇴직연금상품을 선호하는 것으로 나타나고 있다.

사) 근로자의 퇴직연금규제에 대한 선호도 분석결과

퇴직연금 규제감독정책과 독립변수간의 교차 분석을 실시한 결과는 <표 IV-31>에 나타내는 바와 같다.

먼저, 나이변수는 퇴직연금 규제감독정책 선호도에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 분석되고 있다. 또한 성별 및 거주지 변수와 퇴직연금의 규제감독정책에 대한 선호도간에는 통계적 유의성이 존재하는 것으로 분석되고 있다.

<표 IV-31> 안정성 및 수익성 규제정책 선호도 교차분석 결과

| | 변수 | χ^2 | | p-값 |
|------------------------------|-----|----------|-------|-------|
| | | df | 통계량 | |
| 안정성 vs 수익성 규제정책 (v030) | 나이 | 3 | 7.30 | 0.063 |
| | 직업 | 1 | 0.312 | 0.577 |
| | 성별 | 1 | 0.984 | 0.321 |
| | 소득 | 4 | 1.786 | 0.775 |
| | 거주지 | 2 | 2.557 | 0.279 |

그런데 안정성 중시의 규제감독의 경우, 건전성 규제감독과 수급권 보호의 구축을 통하여 근로자의 안정적인 노후보장이 이루어지도록 하는데 규제감독의 초점을 맞추고 있는데 반하여, 수익성중시의 규제감독의 경우는 과감한 연금자산운용규제의 완화 그리고 주식 등에 대한 투자 확대를 통한 수익률을 최대한 제고시키는 등에 초점을 맞춘 규제감독이다. 따라서 안정성 중시 규제감독과 수익성 중시 규제감독정책은 서로 상반된 개념이라 할 수 있다. 안정성 중시의 규제감독을 지향하는 근로자는 수익성 중시의 규제감독을 지향하는 근로자에 비해 은행보다는 보험회사를 선호할 가능성이 크다고 할 수 있는데, 안정성 및 수익성 규제정책에 대한 선호도 교차분석 결과는 <표 IV-32>에 나타내는 바와 같다.

① 전체적으로 나이 변수에서는 77.66%가 안정성 중시 규제감독정책을 지향하고 있으며, 단지 22.34%만이 수익성 중시 규제감독정책을 지향하고 있는 것으로 나타나고 있다. 이는 특히 40대에서 가장 높은 86.00%의 선호도를 보이고 있으며, 30대가 가장 낮은 72.40%의 선호도를 보이고 있다. ② 직업 변수에서는 블루칼라(79.61%)가 화이트칼라(76.92%)보다 안정성 중시의 규제감독정책을 선호하는 것으로 나타나고 있어, 보험회사는 블루칼라에 보다 초점을 맞춘 수탁이 이루어질 필요성이 있음을 알 수 있다. ③ 성별로는 여자가 남자보다 안정성 중시의 규제감독을 선호하는 것으로 나타나고 있으나, 그 차이는 매우 미미하다. ④ 소득 변수에서는 특히 200만원~300만원사이의 근로자가 안정성 중시의 규제감독을 선호(80.83%)하고, 300만원~400만원사이의 근로자도 높은 선호도(80.00%)를 보이고 있는 반면, 상대적으로 600만원이상의 근로자, 400만원~600만원 사이의 근로자, 그리고 200만원이하의 근로자의 경우는 70.59%, 72.73%, 77.03%의 다소 낮은 선호도를 보이고 있다. ⑤ 지역별로는 서울시, 기타도시, 광역시순으로 안정성 중시 규제감독 정책을 선호하는 것으로 나타나고 있다.

<표 IV-32> 안정성 및 수익성 규제정책 선호도 교차분석 결과

(단위: %)

| 변수 | 분류 | 수익성 중시 | 안정성 중시 |
|----|-------------|--------|--------|
| 나이 | 20대 | 20.00 | 80.00 |
| | 30대 | 27.60 | 72.40 |
| | 40대 | 14.00 | 86.00 |
| | 50대이상 | 20.83 | 79.17 |
| | 계 | 22.34 | 77.66 |
| 직업 | 블루칼라 | 20.39 | 79.61 |
| | 화이트칼라 | 23.08 | 76.92 |
| | 계 | 22.34 | 77.66 |
| 성별 | 남자 | 23.75 | 76.25 |
| | 여자 | 19.13 | 80.87 |
| | 계 | 22.34 | 77.66 |
| 소득 | 200만원이하 | 22.97 | 77.03 |
| | 200만원-300만원 | 19.57 | 80.43 |
| | 300만원-400만원 | 20.00 | 80.00 |
| | 400만원-600만원 | 27.27 | 72.73 |
| | 600만원이상 | 29.41 | 70.59 |
| | 계 | 22.34 | 77.66 |
| 지역 | 기타도시 | 22.54 | 77.46 |
| | 광역시 | 29.41 | 70.59 |
| | 서울시 | 20.25 | 79.75 |
| | 계 | 22.34 | 77.66 |

나. 수탁기관에 대한 분석결과 : 보험회사 및 은행

1) 기술적 분석결과

가) 퇴직연금시장에 대한 선호 분석 결과

퇴직연금제도가 도입되면 수탁기관으로서 퇴직연금시장에 진출할 계획이 있느냐는 질문에 대하여 전체 보험회사중 1개 보험회사를 제외한 모든 보험회사가 DB형 퇴직연금시장뿐만 아니라 DC형 퇴직연금시장에 진출할 계획인 것으로 조사되었다. 또한 은행 역시 10개 은행 모두가 모든 퇴직연금시장에 진출할 계획을 가지고 있는 것으로 나타나 퇴직연

금시장을 둘러싼 금융기관간 경쟁은 매우 치열할 것으로 예상된다. 또한 특징적인 것은 은행의 경우 비단 DC형 퇴직연금시장뿐만 아니라 DB형 퇴직연금시장에 대한 진출도 매우 적극적이라는 점이다. 따라서 보험회사는 DB형 퇴직연금이 퇴직보험과 상대적으로 유사하다는 점에서 수성의 입장에 서서 DB형 퇴직연금시장에 대해서는 강력한 유지전략이 필요할 것이며, 다른 한편 DC형 퇴직연금시장의 경우 새로운 성장 동력으로서 적극적인 유치 및 확대전략을 전개함이 바람직할 것으로 판단된다.

<표 IV-33> 보험회사의 퇴직연금제 선호시장

| 설문내용 | 수 | | 비율(%) | |
|-----------------|----|----|--------|------|
| | 보험 | 은행 | 보험 | 은행 |
| DC형 퇴직연금시장에만 진출 | 1 | 0 | 4.55% | 0 |
| 모든 퇴직연금시장에 진출 | 21 | 10 | 95.45% | 100% |

나) 퇴직연금제 운용업무 분석결과

보험회사를 대상으로 퇴직연금과 관련된 사무관리업무, 자산관리업무 중 어느 업무에 초점을 맞추어 퇴직연금의 마케팅서비스를 제공할 것인가를 조사하였다. 이에 22개 보험회사중 21개 보험회사가 사무관리업무 및 자산관리업무 모두에 마케팅 서비스를 제공할 예정이라 응답하고 있다. 그러나 은행의 경우 10개 은행 모두가 모든 운용업무에 마케팅 서비스를 제공할 예정이라 응답함으로써 보험회사에 비해 은행이 퇴직연금마케팅 서비스 제공에 보다 적극적인 것으로 나타나고 있다. 은행이 이처럼 적극적인 이유는 DC형 퇴직연금시장 등과 같은 퇴직연금시장을 신규 성장시장으로 매우 강하게 인식하는 데 기인한 바 크다고 할 수 있다. 따라서 보험회사입장에서 은행과 차별화된 퇴직연금 마케팅서비스를 어떻게 개발하여 제공할 것인가가 최대 현안과제로 부각될 것으로 예상된다.

<표 IV-34> 퇴직연금제 운용업무 진출계획

| 설문내용 | 수 | | 비율(%) | |
|-------------|----|----|--------|------|
| | 보험 | 은행 | 보험 | 은행 |
| 사무관리업무에만 진출 | 1 | 0 | 4.55% | 0 |
| 모든 운용업무에 진출 | 21 | 10 | 95.45% | 100% |

다) 퇴직연금 서비스진출계획 실태 분석결과

① 운영관리업무분야

운영관리업무를 편의상 ① 제도설계 ② 기록관리 ③ 운용상품선정·제시·체크 ④ 가입자교육 ⑤ 각종정보제공 등으로 구분하여 진출계획 여부를 5점 척도로 질문하였다. 분석결과는 <표 IV-35>에 나타내는 바와 같다.

보험회사의 경우 제도설계, 운용상품선정·제시·체크, 가입자교육 순으로 진출계획이 높게 나타나고 있으며, 은행의 경우 가입자교육(투자교육) 및 각종 정보제공(콜센터, 인터넷), 기록관리업무 순으로 진출계획이 높았다. 또한 보험회사는 각종 정보제공 및 기록관리 등과 같은 서비스에는 진출할 계획이 상대적으로 낮은 것은 반면, 은행은 상대적으로 운용상품의 선정·제시·체크, 제도설계 등과 같은 서비스에는 진출할 계획이 상대적으로 낮았다.

그런데 특징적인 것은 운용관리업무의 전체 평균값의 경우, 은행의 전체 평균값이 4.29인데 반하여, 보험회사의 전체 평균값은 3.92로 나타나 은행과 보험회사간의 차이가 크게 나타나고 있다는 점이다. 이는 은행이 보험회사보다 일괄서비스체제로의 전환을 적극적으로 추진하고 있는 것으로 해석할 수 있다. 또 하나 제도설계 및 운용상품선정·제시·체크 등에서는 보험회사가 은행보다 평균값이 높은 것으로 나타나 보험회사가 이들 분야에 보다 많은 차별성이 존재하고 마케팅서비스 제공능력도 우위에 있음을 보여주고 있다고 할 수 있다. 결론적으로 은행

및 보험회사 모두 운용관리업무에의 진출과 서비스제공에 매우 적극적이라는 점에서 운용관리업무의 서비스경쟁이 가시화될 것으로 전망될 것으로 보이며, 개별서비스체제보다는 일괄서비스체제가 새로운 퇴직연금 마케팅 서비스체제로 자리매김할 것으로 예상된다.

<표 IV-35> 운영관리업무부문의 서비스진출계획

| | | 평균값 | | 진출계획 낮음 ←→ 진출계획 높음 | | | | |
|----------------------------|--------------------------|------|------|--------------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|
| | | 보험 | 은행 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 운 영 관 리 업 무 | 제도설계 | 4.32 | 4.23 | 0.00 (11.11) | 0.00 (0.00) | 27.27 (0.00) | 13.64 (33.33) | 59.09 (55.56) |
| | Record Keeping (기록관리) | 3.32 | 4.33 | 4.55 (0.00) | 18.18 (0.00) | 40.91 (22.22) | 13.64 (22.22) | 22.73 (55.56) |
| | 운용상품 선정, 제시, 체크 | 4.27 | 4.00 | 0.00 (11.11) | 9.09 (11.11) | 13.64 (0.00) | 18.18 (22.22) | 59.09 (55.56) |
| | 가입자교육 (투자교육) | 3.91 | 4.44 | 0.00 (11.11) | 9.09 (0.00) | 31.82 (0.00) | 18.18 (33.33) | 40.91 (55.56) |
| | 각종 정보제공 (콜센터, 인터넷) | 3.77 | 4.44 | 0.00 (0.00) | 9.09 (0.00) | 31.82 (11.11) | 32.82 (33.33) | 27.27 (55.56) |
| | 전 체 | 3.92 | 4.29 | 0.00 (0.00) | 9.09 (11.11) | 36.36 (11.11) | 31.82 (22.22) | 22.73 (55.56) |

주: ()은 은행의 분석결과를 의미

② 자산관리업무부문

운영관리업무처럼 자산관리업무를 ① 각출금수령 ② 운용지시에 따른 금융상품매매 ③ 자산관리 ④ 급부금송금 등으로 구분하여 자산관리업무부문에 대한 진출계획 여부를 분석하였다 그 결과는 <표 IV-36>에서 보는 바와 같이 보험업계의 전체 평균값이 3.98로 나타나, 자산관리업무분야에 대한 서비스진출계획이 적극적으로 이루어지고 있음을 알 수 있다. 또한 은행의 경우도 자산관리업무의 전체 평균값이 보험회사보다 높은 4.33으로 나타나고 있는데, 이는 자산관리 노하우가 존재하는 은행의 특성상 당연한 결과라고 할 수 있다. 따라서 보험회사는 자산관

리업무 능력 제고를 통한 경쟁력 확보전략이 체계적으로 이루어질 필요성이 있음을 보여주고 있다.

<표 IV-36> 자산관리업무부문의 서비스진출계획

| | | 평균값 | | 진출계획 낮음←→진출계획 높음 | | | | |
|----------------|--------------------|------|------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|
| | | 보험 | 은행 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 자산 관리 업무 | 각출금 수령 | 3.91 | 4.33 | 4.55 (11.11) | 4.55 (0.00) | 22.73 (0.00) | 31.82 (22.22) | 36.36 (66.67) |
| | 운용지시에 따른 금융상품매매 | 3.95 | 4.33 | 0.00 (11.11) | 18.18 (0.00) | 13.64 (0.00) | 22.73 (22.22) | 45.45 (66.67) |
| | 자산관리 | 3.95 | 4.33 | 0.00 (11.11) | 13.64 (0.00) | 22.73 (0.00) | 18.18 (22.22) | 45.45 (66.67) |
| | 급부금 송금 | 4.09 | 4.33 | 0.00 (11.11) | 4.55 (0.00) | 22.73 (0.00) | 31.82 (22.22) | 40.91 (66.67) |
| | 전 체 | 3.98 | 4.33 | 4.55 (11.11) | 13.64 (0.00) | 18.18 (0.00) | 27.27 (22.22) | 36.36 (66.67) |

주: ()은 은행의 분석결과를 의미

라) 목표 대상기업 및 대상업종 분석결과

① 규모별 목표대상기업

보험회사가 진출하고자 하는 목표 대상기업을 규모별로 분석한 결과, 상시근로자 100인미만의 기업을 대상으로 수탁하고자 하는 보험회사는 1개 보험회사도 존재하지 않는 것으로 나타나고 있다. 상시근로자 300인 미만의 기업 및 상시근로자 500인 미만의 기업을 대상으로 수탁의사를 보이고 있는 보험회사가 각각 4개 보험회사에 그치고 있다. 이에 따라 대체로 국내 보험회사는 상시근로자 500인 이상의 기업을 주요 수탁대상으로 삼고 있는 것으로 분석되고 있다.

<표 IV-37>에서 보는 바와 같이 상시근로자 500~1000인미만의 기업을 수탁대상으로 삼고 있는 보험회사는 6개 보험회사로 전체 보험회사의 27.27%를 점하고 있으며, 상시근로자 1000이상의 기업을 수탁

대상으로 삼고 있는 보험회사는 8개 보험회사로 전체 보험회사의 36.36%라는 높은 비중을 점하고 있다. 이와 같이 상시근로자 1000인 이상의 대기업을 선정한 주요 이유로는 기존의 퇴직보험 판매망을 활용하여 특히 DB형 퇴직연금시장의 진출에 참여하려는 경향이 뚜렷하기 때문인 것으로 판단된다.

은행의 경우, 2개 은행이 상시근로자 300인 미만 기업을 수탁대상으로 삼고 있었다. 반면에 상시근로자 1000인 이상 기업을 수탁대상으로 삼고 있는 은행은 전체의 44.44%나 되는 것으로 나타나 1,000인 이상 기업을 중심으로 보험회사와의 수탁경쟁이 매우 치열해질 것으로 예상된다.

<표 IV-37> 규모별 목표 대상기업

| 구 분 | 수 | | 비율(%) | |
|-------------------|----|----|--------|--------|
| | 보험 | 은행 | 보험 | 은행 |
| 상시근로자 100인미만 | 0 | 1 | 0.00% | 11.11% |
| 상시근로자 300인미만 | 4 | 2 | 18.18% | 22.22% |
| 상시근로자 500인미만 | 4 | 1 | 18.18% | 11.11% |
| 상시근로자 500-1000인미만 | 6 | 1 | 27.27% | 11.11% |
| 상시근로자 1000인이상 | 8 | 4 | 36.36% | 44.44% |

② 업종별 목표대상기업

보험회사가 선호하는 업종별 목표 대상기업은 <표 IV-38>에 나타내는 바와 같다.

보험회사의 경우 제조업(평균값 3.91), 서비스업(평균값 3.68), 전기·가스·수도사업(평균값 3.64) 등에 보다 초점을 맞춘 마케팅 의사가 강한 반면, 상대적으로 금융업(평균값 3.14), 사무·연구직(평균값 3.64), 건설업(평균값 3.50) 등에는 진출할 의사가 낮은 것으로 분석되고 있다.

보험회사의 경우 제조업을 목표시장으로 선정하여 퇴직연금 마케팅 서비스를 제공할 것으로 예상되지만, 금융업은 보험회사의 특성상 주요 목표시장으로 삼고 있지 않다는 점이 특징적이다. 따라서 제조업, 서비스업, 전기·가스·수도사업 등과 같은 업종은 향후 보험회사의 주요 목표시장으로 부각할 가능성이 매우 강한 반면, 금융업, 사무·연구직, 건설업, 운수·창고·통신업 등은 상황이 변하지 않는 한 보험회사의 진출가능성이 낮을 것으로 예상되어 퇴직연금시장의 양극화가 가시화될 가능성도 존재한다고 볼 수 있다.

<표 IV-38> 업종별 목표 대상기업

| 업종 | 평균값 | | 매우 낮음 ← | | 매우 높음 | | |
|------------------------------|------|------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | 보험 | 은행 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 제조업(음식료품, 섬유, 목재, 고무, 자동차 등) | 3.91 | 4.10 | 4.55 (10.00) | 13.64 (10.00) | 9.09 (0.00) | 31.82 (20.00) | 40.91 (60.00) |
| 금융업(은행, 증권, 보험, 투신 등) | 3.14 | 3.50 | 18.18 (20.00) | 9.09 (20.00) | 36.36 (0.00) | 13.64 (10.00) | 22.73 (50.00) |
| 서비스업(호텔, 관광, 여행, 부동산업 등) | 3.68 | 4.50 | 4.55 (0.00) | 9.09 (0.00) | 27.27 (10.00) | 31.82 (30.00) | 27.27 (60.00) |
| 건설업(건물, 도로, 토목 등) | 3.50 | 4.50 | 9.09 (0.00) | 18.18 (10.00) | 18.18 (0.00) | 22.73 (20.00) | 31.82 (70.00) |
| 운수업·창고·통신업(철도, 항공, 통신 등) | 3.59 | 4.10 | 9.09 (0.00) | 9.09 (20.00) | 27.27 (10.00) | 22.73 (10.00) | 31.82 (60.00) |
| 전기/가스/수도사업(전기, 가스, 수도 등) | 3.64 | 4.20 | 4.55 (10.00) | 13.64 (0.00) | 27.27 (10.00) | 22.73 (20.00) | 31.82 (60.00) |
| 사무(연구직중포함)(연구직, 컨설팅 등) | 3.45 | 4.30 | 4.55 (0.00) | 22.73 (0.00) | 22.73 (30.00) | 22.73 (10.00) | 27.27 (60.00) |

주: ()은 은행의 분석결과를 의미

이에 반해 은행의 경우는 모든 업종에서 보험회사보다 평균값이 높은 것으로 나타나는 등 전 업종을 대상으로 적극적으로 수탁하려는 의사가 경향이 뚜렷하다. 다만, 상대적으로 보험회사처럼 금융업의 평균값이 가장 낮은 3.50을 보임으로써 금융업에 대한 진출 의사는 상대적

으로 낮은 것으로 나타나고 있다. 또한 제조업(평균값) 및 운수업·창고·통신업(평균값 4.10) 등보다는 오히려 서비스업(평균값 4.50), 건설업(평균값 4.50) 등에 보다 초점을 맞추어 퇴직연금시장을 진출할 것으로 예상된다. 전반적으로 은행의 평균값이 보험회사의 평균값보다 높게 나타나고 있는 것은 기업 대상의 대출거래 등에서 상대적으로 보험회사보다 유리한 위치에 있기 때문에 나타나는 현상이 아닌가 생각된다.

마) 퇴직연금 진출준비실태 분석결과

보험회사의 경쟁력 여부를 살펴본다는 차원에서 퇴직연금 진출 준비실태를 분석하였으며, 결과는 <표 IV-39>에 나타내는 바와 같다.

모든 분야가 평균값 3.00이하인 2.00수준을 보이고 있어 퇴직연금 진출준비가 미흡한 것으로 나타나고 있다.

① 영업조직형성 측면은 평균값이 2.45로 전체보험회사의 63.64%(①+②)가 상대적으로 준비상태(경쟁력)가 미흡하였다. ② 부가서비스능력 측면의 경우, 2.27로 가장 낮은 평균값을 보이고 있는 것으로 나타나고 있는데, 전체 보험회사의 63.63%가 상대적으로 준비상태(경쟁력)가 미흡한 것으로 분석되고 있다. 이에 반해 ③ 상품개발능력 측면은 평균값이 2.86인 것으로 나타나고 있으며, 자산운용능력 측면은 평균값이 2.77인 것으로 나타나 다른 분야보다 퇴직연금 진출준비 상황이 상대적으로 양호한 것으로 보인다.

한편, 은행의 경우는 대부분의 평균값이 3.00~4.00 이내인 것으로 나타나 보험회사 보다 상대적으로 경쟁력 면에서 준비가 잘 이루어지고 있는 것으로 나타나고 있다.

① 영업조직형성 측면(평균값 3.00), 상품개발능력 측면(평균값 3.11), 교육/컨설팅능력 측면(평균값 3.11) 등은 준비상태가 상대적으로 미약한 것으로 나타나고 있으며, ② 부가서비스능력 측면(평균값 3.67), 운용상품제공능력 측면(평균값 3.67), 리스크대비능력 측면(평균값 3.89), 자산운용능력측면(평균값 3.44) 등은 준비상태가 상대적으로 잘 이루어지

고 있는 것으로 분석되고 있다. 따라서 보험회사의 경우 일반적으로 경쟁력이 존재한다고 생각되는 분야, 즉 부가서비스능력측면, 교육/컨설팅능력 측면, 영업조직형성 측면 등에서의 준비상태가 오히려 취약한 것으로 나타나고 있다는 점에서 향후 이에 대한 적절한 대비책이 강구될 필요성이 있다고 본다. 즉 보험회사의 강점이라고 할 수 있는 분야에 대한 경쟁력 강화 노력이 상대적으로 미흡하다는 점에서 보다 체계적인 대응전략이 마련될 필요성이 있다고 생각된다. 또한 보험회사의 경쟁력 제고를 위해서는 은행의 준비상태와 비교해 차이가 나는 부분을 보완해 가면서 보험회사의 장점이 존재하는 부문, 즉 부가서비스능력 및 교육컨설팅능력 측면 등을 강화시키는 방향으로 경영전략 수립이 필요하다고 본다.

<표 IV-39> 퇴직연금 진출준비 상황(경쟁력 측면)

| | 평균값 | | 아주 낮음 ←→ | | 아주 높음 | | |
|--------------------------|------|------|------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|-----------------|
| | 보험 | 은행 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 영업조직형성 측면(퇴직연금 판매조직능력 등) | 2.45 | 3.00 | 13.64 (22.22) | <u>50.00</u> (11.11) | 22.73 (22.22) | 4.55 (33.33) | 9.09 (11.11) |
| 부가서비스능력 측면(차별화된 서비스 등) | 2.27 | 3.67 | 18.18 (11.11) | <u>45.45</u> (0.00) | 27.27 (33.33) | 9.09 (22.22) | 0.00 (33.33) |
| 상품개발능력 측면(연금상품 설계능력 등) | 2.86 | 3.11 | 13.64 (11.11) | 18.18 (11.11) | <u>40.91</u> (44.44) | 22.73 (22.22) | 4.55 (11.11) |
| 교육/컨설팅능력 측면(종업원 투자교육 등) | 2.45 | 3.11 | 18.18 (22.22) | <u>40.91</u> (0.00) | 22.73 (33.33) | 13.64 (33.33) | 4.55 (11.11) |
| 자산운용능력 측면(운용수익률제고능력 등) | 2.77 | 3.44 | 9.09 (11.11) | 31.82 (0.00) | <u>36.36</u> (44.44) | 18.18 (22.22) | 4.55 (22.22) |
| 운용상품제공능력 측면(투자상품제시 등) | 2.73 | 3.67 | 9.09 (11.11) | <u>36.36</u> (0.00) | 31.82 (33.33) | 18.18 (22.22) | 4.55 (33.33) |
| 리스크대비능력 측면(퇴직연금리스크관리 등) | 2.73 | 3.89 | 9.09 (11.11) | 31.82 (0.00) | <u>36.36</u> (22.22) | 22.73 (22.22) | 0.00 (44.44) |

주: ()은 은행의 분석결과를 의미

바) 퇴직연금 운용조직체계 분석결과

퇴직연금 운용에 필수적이라 할 수 있는 운용조직체계를 <표 IV-40>에서 보는 바와 같이 ① 퇴직연금수리 부문 ② 퇴직연금개발 부문 ③ 콜센터(Call Center)부문으로 구분하여 운용조직 각각에 대한 독립적인 운용여부를 설문하였다. 그 결과 보험회사의 경우 콜 센터부문의 운용에 대해 전반적으로 부정적인 견해를 보이고 있는 반면, 상대적으로 퇴직연금개발 부문 등에 대해서는 어느 정도 독립적인 운용의사가 있음을 볼 수 있다. 즉 퇴직연금수리 부문은 평균값이 3.18, 퇴직연금개발 부문은 평균값이 3.32, 연금계약 부문은 평균값이 3.09 인 것으로 나타나고 있으며, 독립적인 설립운용에 긍정적으로 답한 보험회사(설문지에서 ④+⑤에 해당하는 비율)의 비율이 각각 31.82%, 45.45%, 45.45%를 점하고 있는 것으로 나타났다. 이는 부정적으로 답한 보험회사의 비율(설문지에서 ①+②에 해당하는 비율)보다 다소 높기는 하지만 아직까지 독립적인 운용조직체계의 구축에 대해서는 미온적인 자세를 견지하고 있는 것으로 보인다.

이에 반해 은행의 경우 퇴직연금수리 부문에 대해서는 전반적으로 부정적인 견해를 보이고 있지만, 퇴직연금개발 부문, 콜센터부문, 연금계약 부문 등에 대해서는 상대적으로 독립적으로 운용할 의사가 있음을 보여주고 있다.

은행과 보험회사를 비교할 때 가장 특징적인 것은 퇴직연금수리 부문을 제외한 모든 부문에서 은행이 보험회사보다 독립인 운영에 대해 보다 적극적이라는 점이다. 이는 은행이 보험회사보다 퇴직연금시장의 진출을 위한 독자적인 조직운용체계의 구축 필요성을 높게 인지하는 것으로 해석될 수 있다. 이와 같은 관점에서 볼 때 보험회사는 향후 은행의 조직운용체계를 면밀히 검토하면서 경쟁력 강화 차원에서 퇴직연금의 운용조직을 체계화할 필요성이 있다고 본다.

<표 IV-40> 퇴직연금 운용조직체계

| | 평균값 | | 계획 낮음 ←→ | | | 계획 높음 | |
|----------------|------|------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | 보험 | 은행 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 퇴직연금수리 부문 | 3.18 | 2.78 | 9.09 (22.22) | 13.64 (33.33) | 45.45 (11.11) | 13.64 (11.11) | 18.18 (22.22) |
| 퇴직연금개발 부문 | 3.32 | 3.56 | 9.09 (11.11) | 13.64 (11.11) | 31.82 (22.22) | 27.27 (22.22) | 18.18 (33.33) |
| Call Center 부문 | 2.68 | 3.56 | 18.18 (11.11) | 27.27 (11.11) | 31.82 (22.22) | 13.64 (22.22) | 9.09 (33.33) |
| 연금계약 부문 | 3.09 | 3.56 | 13.64 (11.11) | 27.27 (11.11) | 13.64 (22.22) | 27.27 (22.22) | 18.18 (33.33) |

- 주: 1) 퇴직연금수리 부문: 재무, 회계적 관점, 인사, 노무 등에 대한 종합적인 어드바이스, 안내담당
- 2) 퇴직연금개발 부문: 다양한 교육 개발과 가입자설명회 실시, 종업원에 대한 운용상품선정
- 3) 콜센터 부문: 자동응답에 대한 무료다이얼 서비스 제공, 전문적인 상담
- 4) 연금계약 부문: 풍부하게 축적된 사무경험과 노하우를 활용한 사무운용지원

2) 통계적 분석결과

가) 보험회사와 은행간의 분석결과

국내보험회사와 은행간의 통계적 차이를 퇴직연금 마케팅차원에서 검증하기 위하여 Wilcoxon 순위검증 등과 같은 통계분석을 실시하였으며, 그 결과는 다음과 같이 요약·정리할 수 있다.

첫째, <표 IV-41>에서 보는 바와 같이 보험회사와 은행간에 운영관리업무에서는 통계적 유의성이 존재하고 있지 않지만, 자산관리업무 부문의 서비스진출 계획 면에서는 보험회사와 은행간 통계적 유의성이 뚜렷하게 존재한다는 점이다.

① 운영관리업무부문 중에서 기록관리부문과 각종 정보제공(콜센터, 인터넷)부문에서 보험회사와 은행간의 통계적 유의성이 존재하는 것으로 나타나, 보험회사의 경우 향후 이를 부문에 대한 마케팅서비스 차별

화전략이 보다 요구되고 있음을 보여주고 있다. 운영관리업무부문 전체적으로 볼 때 통계적 유의성은 존재하지 않아 보험회사와 은행간의 서비스진출 계획상의 수준차이는 존재하지 않는 것으로 분석되고 있다.

<표 IV-41> 운영 및 자산관리업무분야의 서비스진출계획

| 변 수 | | 평균값 | | Wilcoxon 순위검증 | |
|----------------------------|----------------------|-------|------|---------------|---------|
| | | 보험 회사 | 은행 | 통계량(Z) | p-값 |
| 운영 관 리 업 무 | 제도설계 | 4.32 | 4.22 | 0.025 | 0.490 |
| | Record Keeping(기록관리) | 3.32 | 4.33 | 2.182 | 0.015** |
| | 운용상품 선정, 제시, 체크 | 4.27 | 4.00 | -0.293 | 0.385 |
| | 가입자교육(투자교육) | 3.91 | 4.44 | 1.230 | 0.109 |
| | 각종 정보제공(콜센터, 인터넷) | 3.77 | 4.44 | 1.761 | 0.039** |
| | 전체 | 3.92 | 4.29 | 1.199 | 0.115 |
| 자 산 관 리 업 무 | 각출금수령 | 3.91 | 4.33 | 1.392 | 0.082* |
| | 운용지시에 따른 금융상품매매 | 3.95 | 4.33 | 1.016 | 0.155 |
| | 자산관리 | 3.95 | 4.33 | 1.061 | 0.144 |
| | 급부금 송금 | 4.09 | 4.33 | 1.151 | 0.125 |
| | 전체 | 3.98 | 4.33 | 1.357 | 0.087* |

② 전술한 바와 같이 제도설계 및 운용상품선정·제시·체크 부문을 제외한 전 부문에서 은행의 서비스진출이 가시화될 것으로 예상됨에 따라 이 부문에 대한 차별화된 서비스가 가능하도록 보다 많은 노력이 이루어질 필요성이 있다. 특징적인 것은 자산관리업무부문에서 은행과 보험회사와의 차이가 통계적으로 유의할 만큼 뚜렷하게 나타나고 있다는 점에서 향후 자산관리업무부문에 대한 서비스강화대책이 필요할 것이다.

둘째, 업종별 목표대상기업을 보험회사와 은행간에 비교분석한 결과는 <표 IV-42>에 나타내는 바와 같다. 특히 서비스업과 건설업, 전기·가스·수도사업, 그리고 사무·연구직종에서 통계적으로 유의한 것으로 분석되고 있다. 이는 은행이 서비스업 등과 같은 업종에 특화하여 목표시

장을 설정하고 있다는 점에서 보험회사는 이들 업종에 진출하는 경우 사전에 체계적인 대응전략이 필요할 것으로 보인다.

<표 IV-42> 업종별 목표 대상기업

| 변 수 | 평균값 | | Wilcoxon 순위검증 | |
|------------------------------|------|------|---------------|---------|
| | 보험회사 | 은행 | 통계량(Z) | p-값 |
| 제조업(음식료품, 섬유, 목재, 고무, 자동차 등) | 3.91 | 4.10 | 0.718 | 0.236 |
| 금융업(은행, 증권, 보험, 투신 등) | 3.14 | 3.50 | 0.690 | 0.245 |
| 서비스업(호텔, 관광, 여행, 부동산업 등) | 3.68 | 4.50 | 2.007 | 0.022** |
| 건설업(건물, 도로, 토목 등) | 3.50 | 4.50 | 2.056 | 0.020** |
| 운수업·창고·통신업(철도, 항공, 통신 등) | 3.59 | 4.10 | 1.105 | 0.135 |
| 전기·가스·수도 사업(전기, 가스, 수도 등) | 3.64 | 4.20 | 1.405 | 0.080* |
| 사무(연구직종포함)(연구직, 컨설팅 등) | 3.45 | 4.30 | 1.799 | 0.036** |

특히 금융업을 제외한 전 업종에서 은행의 진출이 가시화될 것으로 예상됨에 따라 은행간의 수탁경쟁은 매우 치열할 것으로 예상된다. 따라서 보험회사는 지금부터라도 보험회사에 적합한 목표대상기업을 선정하여, 이들 목표 대상기업의 특성에 부합한 차별화된 서비스전략을 구축하여야 할 것으로 판단된다. 즉 보험업계가 목표 대상기업으로 선정한 제조업, 서비스업, 전기·가스·수도사업 등에 대해서는 이들 업종에 부합한 서비스가 무엇인가를 사전에 점검·검토하고, 이를 실행에 옮기는 적극적인 자세의 전환이 그 어느 때보다도 요구되고 있다.

셋째, 퇴직연금 진출준비상황을 분석한 결과는 <표IV-43>에 나타내는 바와 같다. 보험회사와 은행간 다양한 부가서비스 제공능력, 교육 및 컨설팅 능력, 자산운용수익률 제공능력, 운용상품 제공능력, 리스크 관리 능력 등에서 통계적 유의성이 뚜렷하게 존재하고 있다. 이 때문에 퇴직연금시장 진출에 대한 경쟁력 비교측면에서 보험회사가 은행보다

상대적으로 준비상태가 미흡한 수준이라 할 수 있다.

<표 IV-43> 퇴직연금 진출준비 상황(경쟁력 측면)

| 변 수 | 평균값 | | Wilcoxon 순위검증 | |
|----------------------------|------|------|---------------|---------|
| | 보험회사 | 은행 | 통계량(Z) | p-값 |
| 퇴직연금 판매조직력 능력 (영업조직) | 2.45 | 3.00 | 1.109 | 0.134 |
| 다양한 부가서비스 제공 능력 (연금서비스) | 2.27 | 3.67 | 2.767 | 0.003** |
| 연금상품 설계능력 (상품개발) | 2.86 | 3.11 | 0.525 | 0.300 |
| 교육 및 컨설팅 능력 (영업인력교육) | 2.45 | 3.11 | 1.388 | 0.083* |
| 자산운용수익률 제고 능력 (자산운용) | 2.77 | 3.44 | 1.563 | 0.059* |
| 운용상품제공 능력(상품제시) | 2.73 | 3.67 | 1.998 | 0.023** |
| 리스크관리 능력(위험관리) | 2.73 | 3.89 | 2.445 | 0.007** |

① 전반적으로 보험회사와 은행간에는 퇴직연금 판매조직 능력 및 연금상품 설계 능력 면에서는 수준차이가 존재하지 않지만, 연금자산의 운용과 관련된 부문, 즉 자산운용수익률 제고능력, 운용상품 제공능력, 리스크관리 능력면에서는 은행이 보험회사에 비해 보다 철저하게 준비가 되어 있는 것으로 분석되고 있다. ② 보험회사의 경우 대체로 DC형 퇴직연금제와 관련된 부문은 준비상태가 열악한 수준인 반면, 상대적으로 DB형 퇴직연금제와 관련된 부문은 준비상태가 양호하다는 점에서 향후 DC형 퇴직연금시장을 선점하기 위한 종합적인 대응책마련이 강구될 필요성이 있다

넷째, 퇴직연금 운용조직체계를 분석한 결과는 <표 IV-44>에 나타내는 바와 같다.

① 보험회사의 경우 퇴직연금수리 부문의 평균값이 3.18인데 반하여, 은행의 평균값은 보험회사 보다 낮은 2.78인 것으로 나타나 보험회

사가 은행보다 퇴직연금수리 부문에 대한 독립적인 조직운용필요성이 크게 존재하고 있음을 알 수 있다.

② 보험회사의 경우 퇴직연금개발 부문, 콜센터 부문, 연금계약 부문의 평균값이 각각 3.32, 2.68, 3.09인데 반하여, 은행의 경우는 이들 모든 부문에서 3.56의 평균값을 나타내고 있다. 따라서 이들 부문의 경우 보험회사보다 은행이 보다 독립적인 조직운용의 필요성이 존재하는 것으로 나타나고 있다. ③ 통계적으로는 콜센터 부문에서 보험회사와 은행간의 인식차이가 뚜렷하게 나타나고 있는데, 이는 은행이 보다 DC형 퇴직연금시장의 진출을 강력히 바라기 때문에 나타난 현상으로 이해될 수 있다.

<표 IV-44> 퇴직연금 운용조직체계

| 변 수 | 평균값 | | Wilcoxon 순위검증 | |
|----------------|------|------|---------------|--------|
| | 보험회사 | 은행 | 통계량(Z) | p-값 |
| 퇴직연금수리 부문 | 3.18 | 2.78 | -0.877 | 0.190 |
| 퇴직연금개발 부문 | 3.32 | 3.56 | 0.537 | 0.296 |
| Call Center 부문 | 2.68 | 3.56 | 1.628 | 0.052* |
| 연금계약 부문 | 3.09 | 3.56 | 0.846 | 0.199 |

나) 대형사와 중소형사간의 분석결과

대형사와 중소형사간의 통계적 차이를 퇴직연금 마케팅차원에서 검증하기 위하여 Wilcoxon 순위검증 등과 같은 통계분석을 실시하였으며, 그 결과는 다음과 같이 요약·정리할 수 있다.

첫째, <표 IV-45>에서 보는 바와 같이 운영관리업무 및 자산관리업무분야의 서비스진출 계획 면에서는 대형사와 중소형사간에 통계적 유의성이 뚜렷이 존재한다는 점이다.

① 운영관리업무에서는 기록관리부문과 가입자교육부문에서 대형사와 중소형사간 통계적 유의성이 존재하는 것으로 나타나고 있지만, 제도설계 및 운용상품선정·제시·체크부문, 각종 정보제공(콜센터, 인터넷)

부문 등에서는 통계적 유의성이 존재하지 않는 것으로 나타나고 있다. 이는 기록관리부문과 가입자교육부문 등에 대한 중소기업의 서비스진출 계획이 대형사의 서비스진출 계획에 미치지 못하고 있다는 점으로 이해될 수도 있지만, 어느 면에서는 중소기업의 경쟁력 강화차원에서 이들 분야를 제외한 부문, 즉 제도설계 부문, 운용상품선정·제시·체크 부문, 그리고 각종 정보제공 부문에 보다 핵심역량을 투자하여, 차별화된 서비스를 제공하려는 의도로도 생각할 수 있다.

<표 IV-45> 운영 및 자산관리업무 분야의 서비스 진출 계획

| 변 수 | 평균값 | | Wilcoxon 순위검증 | | |
|----------------------------|-----------------------|------|---------------|-------|---------|
| | 대형사 | 중소형사 | 통계량(Z) | p-값 | |
| 운영 관리 업무 | 제도설계 | 4.29 | 4.09 | 0.396 | 0.346 |
| | Record Keeping(기록관리) | 4.14 | 2.64 | 2.767 | 0.003** |
| | 운용상품 선정, 제시, 체크 | 4.29 | 4.00 | 0.537 | 0.296 |
| | 가입자교육(투자교육) | 4.43 | 3.36 | 2.034 | 0.021** |
| | 각종 정보제공 (콜센터, 인터넷) | 4.00 | 3.45 | 0.993 | 0.160 |
| | 전체 | 4.23 | 3.51 | 1.734 | 0.041** |
| 자 산 관 리 업 무 | 각출금수령 | 4.14 | 3.73 | 1.335 | 0.091* |
| | 운용지시에 따른 금융상품매매 | 4.43 | 3.64 | 1.532 | 0.063* |
| | 자산관리 | 4.43 | 3.45 | 1.844 | 0.033** |
| | 급부금 송금 | 4.43 | 3.91 | 1.641 | 0.050** |
| | 전체 | 4.36 | 3.68 | 1.589 | 0.056* |

② 자산관리업무 역시 대형사와 중소기업간의 통계적 유의성이 존재하고 있다. 평균값으로 볼 때에도 대형사는 평균값 4.36인데 반해 중소기업사는 평균값이 3.68인 것으로 나타나 대형사가 중소기업사보다 자산관리업무를 둘러싼 서비스 제공에 매우 적극적인 것으로 분석되고 있다. 결국 운영관리업무 및 자산관리업무 모두를 종합하여 보면 대형사의 경

우 일괄서비스체제로의 전환가능성이 매우 큰 것으로 나타나고 있는 반면, 중소기업사의 경우 일괄서비스체제로의 전환이외에 개별서비스체제로의 전환에도 매우 관심이 존재하고 있는 것으로 분석되고 있다.

<표 IV-46> 업종별 목표 대상기업

| 변 수 | 평균값 | | Wilcoxon 순위검증 | |
|------------------------------|------|------|---------------|-------|
| | 대형사 | 중소형사 | 통계량(Z) | p-값 |
| 제조업(음식료품, 섬유, 목재, 고무, 자동차 등) | 4.00 | 4.09 | 0.242 | 0.404 |
| 금융업(은행, 증권, 보험, 투신 등) | 3.14 | 3.09 | 0.000 | 0.500 |
| 서비스업(호텔, 관광, 여행, 부동산업 등) | 4.00 | 3.55 | 0.943 | 0.173 |
| 건설업(건물, 도로, 토목 등) | 3.86 | 3.64 | 0.236 | 0.407 |
| 운수업·창고·통신업(철도, 항공, 통신 등) | 3.57 | 3.82 | -0.378 | 0.353 |
| 전기·가스·수도사업(전기, 가스, 수도 등) | 3.71 | 3.82 | -0.095 | 0.462 |
| 사무(연구직종포함)(연구직, 컨설팅 등) | 3.57 | 3.36 | 0.281 | 0.389 |

둘째, 업종별 목표 대상기업을 분석한 결과는 <표 IV-46>에 나타내는 바와 같다. 대형사와 중소기업사간에는 통계적 유의성 차이가 존재하지 않아, 대형사 및 중소기업사 모두 유사한 목표대상 기업을 삼고 있는 것으로 나타나고 있다는 점이다. 즉 보험업계가 지향하는 공통된 목표 대상기업은 제조업, 서비스업, 전기·가스·수도사업 등인 것으로 나타나고 있는 반면, 상대적으로 금융업, 사무·연구직 등에서의 진출은 소극적인 것으로 나타나고 있다.

① 대형사는 금융업, 서비스업, 건설업, 사무·연구직 등에서 중소기업사보다 평균값이 상대적으로 높다. ② 중소기업사는 제조업, 운수·창고·통신업, 전기·가스·수도사업 등에서 대형사보다 평균값이 상대적으로 높다. 결국 대형사와 중소기업사간에 업종별 목표 대상기업의 통계적 차이는 존재하지 않지만, 지향하는 정도의 차이는 어느 정도 존재하는 것으로 보인다.

셋째, 퇴직연금 진출준비상황을 분석한 결과는 <표 IV-47>에 나타내는 바와 같다. 업종별 목표 대상기업의 분석 결과와 마찬가지로 대형사와 중소형사간에는 통계적 유의성은 존재하지 않는다. 다만, 다음과 같은 분석상의 특징이 존재한다. ① 전반적으로 대형사 및 중소형사의 진출준비실태(경쟁력정도)는 미흡한 수준이라 할 수 있는데, 이는 대형사의 평균값은 2.29(최소)~3.29(최대)수준이며, 중소형사의 평균값 역시 2.18(최소)~2.64(최대) 수준에 불과 하다는 점에서 알 수 있다. ② 상대적으로 보험회사의 강점이라 할 수 있는 부가서비스 제공능력의 평균값이 대형사는 2.29, 중소형사는 2.18으로 나타남으로써 보험회사의 강점분야에 대한 경쟁력 강화제고 노력(진출준비 노력)이 보다 요구되고 있다는 점이다.

<표 IV-47> 퇴직연금시장 진출 준비상황(경쟁력 측면)

| 변 수 | 평균값 | | Wilcoxon 순위검증 | |
|-----------------------------|------|------|---------------|--------|
| | 대형사 | 중소형사 | 통계량(Z) | p-값 |
| 퇴직연금 판매조직력 능력(영업조직) | 3.00 | 2.18 | 0.798 | 0.212 |
| 다양한 부가서비스제공능력 (연금서비스) | 2.29 | 2.18 | -0.150 | 0.440 |
| 연금상품 설계능력 (상품개발) | 3.14 | 2.64 | 0.956 | 0.170 |
| 교육 및 컨설팅 능력 (영업인력교육) | 3.00 | 2.18 | 1.230 | 0.109 |
| 자산운용수익률 제고능력 (자산운용) | 3.14 | 2.64 | 1.091 | 0.138 |
| 운용상품 제공능력(상품제시) | 3.00 | 2.64 | 0.906 | 0.183 |
| 리스크관리능력 (위험관리) | 3.29 | 2.64 | 1.431 | 0.076* |

③ 중소형사의 경우, 퇴직연금 판매조직능력, 다양한 부가서비스제공능력, 교육 및 컨설팅 능력 등에서 경쟁력 노력이 미흡한 반면, 대형

사는 상대적으로 다양한 부가서비스 제공능력, 교육 및 컨설팅 능력, 퇴직연금 판매조직능력 등에서 경쟁력 노력이 미흡한 수준이다. 따라서 중소기업뿐만 아니라 대형사 모두 자사의 특성에 부합한 체계화된 경쟁력 강화노력이 보다 요구되고 있다고 판단된다.

<표 IV-48> 퇴직연금 운용조직체계

| 변 수 | 평균값 | | Wilcoxon 순위검증 | |
|-----------|------|------|---------------|--------|
| | 대형사 | 중소형사 | 통계량(Z) | p-값 |
| 퇴직연금수리 부문 | 3.71 | 2.73 | 1.625 | 0.052* |
| 퇴직연금개발 부문 | 3.71 | 2.91 | 1.305 | 0.096* |
| 콜 센터 부문 | 2.57 | 2.45 | -0.282 | 0.389 |
| 연금계약 부문 | 3.71 | 2.64 | 1.438 | 0.075* |

넷째, 퇴직연금 운용조직체계를 분석한 결과는 <표 IV-48>에 나타내는 바와 같다.

① 대형사의 경우 퇴직연금수리 부문, 퇴직연금개발 부문, 콜센터 부문, 연금계약 부문의 평균값은 각각 3.71, 3.71, 2.57, 3.71이었으며, 이는 중소기업의 평균값 2.73, 2.91, 2.45, 2.64 보다 높은 것으로 분석되고 있다. 즉 대형사가 전반적으로 중소기업보다 퇴직연금 운용조직체계의 구축에 적극적임을 알 수 있다. ② 통계적 검증결과, 콜 센터 부문을 제외한 모든 부문에서 통계적 유의성이 검증되고 있는 것으로 나타나, 대형사와 중소기업간의 차이가 뚜렷이 존재하고 있음을 알 수 있다. ③ 특징적인 것은 콜센터 부문 등과 관련된 독립된 조직구성에 대해 중소기업뿐만 아니라 대형사 역시 매우 소극적인 자세를 견지하고 있다는 점이다.

다) 국내사와 외국사간의 분석결과

국내사와 외국사간의 퇴직연금 마케팅의 수준차이 등을 분석하기 위

해 대형사와 중소형사와 동일한 분석방법, 즉 Wilcoxon 순위검증 등을 실시하였다. 그 결과를 토대로 제반특징을 살펴보면 다음과 같다.

<표 IV-49> 운영 및 자산관리업무 분야의 서비스 진출 계획

| 변 수 | | 평균값 | | Wilcoxon 순위검증 | |
|------------------------|----------------------|------|------|---------------|---------|
| | | 국내사 | 외국사 | 통계량(Z) | p-값 |
| 운영 관리 업무 | 제도설계 | 4.17 | 5.00 | 1.695 | 0.045** |
| | Record Keeping(기록관리) | 3.22 | 3.75 | 0.624 | 0.266 |
| | 운용상품 선정, 제시, 체크 | 4.11 | 5.00 | 1.680 | 0.046** |
| | 가입자교육(투자교육) | 3.78 | 4.50 | 1.215 | 0.112 |
| | 각종 정보제공(콜센터, 인터넷) | 3.67 | 4.25 | 1.023 | 0.153 |
| | 전체 | 3.79 | 4.50 | 1.589 | 0.056* |
| 자산 관 리 업 무 | 각출금수령 | 3.89 | 4.00 | 0.045 | 0.045** |
| | 운용지시에 따른 금융상품매매 | 3.94 | 4.00 | 0.090 | 0.464 |
| | 자산관리 | 3.83 | 4.50 | 1.084 | 0.139 |
| | 급부금 송금 | 4.11 | 4.00 | -0.135 | 0.446 |
| | 전체 | 3.94 | 4.13 | 0.132 | 0.447 |

첫째, <표 IV-49>에서 보는 바와 같이 운영관리업무 분야의 서비스 진출 계획 면에서는 국내사와 외국사간에 각각 p값이 0.056으로 통계적 유의성이 뚜렷이 존재하였으나, 자산관리업무 분야의 서비스 진출 계획 면에서는 통계적 유의성이 존재하지 않았다.

① 운영관리업무에서는 제도설계, 운용상품선정·제시·체크 부문에서 국내사와 외국사간의 통계적 유의성이 존재하는 것으로 나타나고 있다. 그러나 기록관리 및 가입자교육부문, 그리고 각종 정보제공부문 등에서는 통계적 유의성이 존재하지 않는 것으로 나타남으로써 대형사와

중소형사간의 분석결과와 상이하게 결과를 보이고 있다. ② 자산관리업무(전체)에서는 국내사의 평균값이 3.94, 외국사의 평균값이 4.13을 보이고 있지만 통계적 유의성은 존재하지 않고 있다. 즉 국내사와 외국사간의 자산관리업무 서비스진출계획 정도는 거의 유사한 트렌드를 보이고 있는 것으로 분석되고 있다. 운영관리업무뿐만 아니라 자산관리업무까지 포함한 전체 서비스분야를 볼 때 거의 전 분야에서 외국사의 평균값이 높은 것으로 나타나, 국내사보다 외국사의 경우가 일괄서비스체제를 매우 강하게 지향하고 있는 것으로 판단된다.

둘째, 업종별 목표대상기업을 분석한 결과는 <표 IV-50>에 나타내는 바와 같다.

<표 IV-50> 업종별 목표 대상기업

| 변 수 | 평균값 | | Wilcoxon 순위검증 | |
|-----------------------------|------|------|---------------|--------|
| | 국내사 | 외국사 | 통계량(Z) | p-값 |
| 제조업(음식료품, 섬유, 목재, 고무,자동차 등) | 4.06 | 3.25 | -0.988 | 0.162 |
| 금융업(은행, 증권, 보험, 투신 등) | 3.11 | 3.25 | 0.220 | 0.413 |
| 서비스업(호텔, 관광, 여행, 부동산업 등) | 3.72 | 3.50 | 0.000 | 0.500 |
| 건설업(건물, 도로, 토목 등) | 3.72 | 2.50 | -1.576 | 0.058* |
| 운수업·창고·통신업(철도, 항공, 통신 등) | 3.72 | 3.00 | -0.924 | 0.178 |
| 전기·가스·수도 사업 (전기, 가스, 수도 등) | 3.78 | 3.00 | -0.968 | 0.166 |
| 사무(연구직중 포함)(연구직, 컨설팅 등) | 3.44 | 3.50 | 0.175 | 0.431 |

국내사와 외국사간에 특히 건설업에서 통계적 유의성 차이가 존재하고 있는 것으로 나타나고 있는 반면, 여타 업종에서의 통계적 유의성은 존재하지 않는 것으로 나타나고 있다. 그러나 내용면에서는 대략 다음과 같은 특징이 존재한다.

- ① 국내사는 제조업, 서비스업, 건설업, 운수·창고·통신업, 전기·가스·

수도사업 등에서 외국사보다 평균값이 높았다. ② 외국사는 금융업, 사무·연구직종 등에서 국내사보다 평균값이 높은 것으로 조사되고 있다. ③ 특징적인 것은 외국사는 건설업(평균값 2.50), 운수·창고·통신업(평균값 3.00), 그리고 전기·가스·수도사업(평균값 3.00) 등의 평균값이 3.00이하로 나타나 이들 업종에 대한 진출에 매우 소극적인 자세를 견지하고 있다는 점이다. ④ 전체적으로 볼 때 외국사보다 국내사의 평균값이 거의 모든 업종에서 상대적으로 낮게 나타나고 있는데, 이는 외국사가 국내업종에 대한 인식 및 현황파악이 상대적으로 어려워 매우 신중한 자세를 취하고 있기 때문인 것으로 생각된다.

셋째, <표 IV-51>에서 보는 바와 같이 국내사와 외국사간에는 리스크관리능력 측면에서 수준차이가 통계분석결과 나타나고 있다. 이는 아마도 외국사의 경우는 리스크관리가 주로 본사에서 이루어지기 때문에 국내사와 외국사간에 수준차이가 존재하는 것으로 생각된다. 국내사와 외국사간에 리스크관리 능력측면 이외에 모든 부문에서 통계적 유의성은 존재하지 않았다.

<표 IV-51> 퇴직연금 진출준비 상황(경쟁력 측면)

| 변 수 | 평균값 | | Wilcoxon 순위검증 | |
|---------------------------|------|------|---------------|---------|
| | 국내사 | 외국사 | 통계량(Z) | p-값 |
| 퇴직연금 판매조직력 능력 (영업조직) | 2.50 | 2.25 | -0.046 | 0.482 |
| 다양한 부가서비스제공 능력 (연금서비스) | 2.22 | 2.50 | 0.771 | 0.220 |
| 연금상품 설계 능력 (상품개발) | 2.83 | 3.00 | 0.490 | 0.312 |
| 교육 및 컨설팅 능력 (영업인력교육) | 2.50 | 2.25 | -0.445 | 0.328 |
| 자산운용수익률 제고 능력 (자산운용) | 2.83 | 2.50 | -0.312 | 0.378 |
| 운용상품 제공 능력 (상품제시) | 2.78 | 2.50 | -0.356 | 0.361 |
| 리스크관리능력(위험관리) | 2.89 | 2.00 | -1.652 | 0.049** |

① 국내사는 외국사에 비해 퇴직연금 판매조직 능력, 교육 및 컨설팅 능력, 자산운용수익률제고 능력, 운용상품 제공능력, 리스크 관리능력면에서 다소 앞서고 있다. ② 외국사는 국내사에 비해 다양한 부가서비스제공능력, 연금상품 설계 능력 면에서 우위에 있는 것으로 조사되고 있다. 다만, 국내사 및 외국사 모두 평균값이 3.00이하인 것으로 나타나 전반적인 퇴직연금시장에 대한 진출준비 상황은 미흡한 수준이라 할 수 있다. 따라서 향후 어떻게 이들 부문에 대한 경쟁력을 제고시켜 나아가느냐가 보험회사의 현안과제가 될 것으로 보인다.

넷째, 퇴직연금 운용조직체계를 분석한 결과는 <표 IV-52>에 나타내는 바와 같다.

① 국내사의 경우 퇴직연금수리 부문, 퇴직연금개발 부문, 콜센터 부문, 연금계약 부문의 평균값이 각각 3.11, 3.22, 2.50, 3.06인 것으로 나타나, 외국사의 평균값 3.50, 3.75, 3.50, 3.25 보다 낮았다. 즉 외국사가 전반적으로 국내사보다 퇴직연금 운용조직체계의 독자적인 구축에 매우 적극적임을 알 수 있다. ② 통계적 검증결과, 콜 센터 부문에서 국내사와 외국사간의 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타나 상대적으로 외국사는 콜 센터 부문의 독자적 운용에 적극적인 자세를 견지하고 있음을 알 수 있다.

<표 IV-52> 퇴직연금 운용조직체계

| 변 수 | 평균값 | | Wilcoxon 순위검증 | |
|----------------|------|------|---------------|---------|
| | 국내사 | 외국사 | 통계량(Z) | p-값 |
| 퇴직연금수리 부문 | 3.11 | 3.50 | 0.764 | 0.222 |
| 퇴직연금개발 부문 | 3.22 | 3.75 | 0.790 | 0.215 |
| Call Center 부문 | 2.50 | 3.50 | 1.712 | 0.044** |
| 연금계약 부문 | 3.06 | 3.25 | 0.175 | 0.431 |

4. 마케팅상의 제반 시사점

근로자를 대상으로 한 설문조사를 토대로 분석한 결과를 퇴직연금 마케팅측면에서 보험회사에 주는 의의와 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 현행 퇴직금제도에 대한 근로자의 전반적 만족도(④+⑤)가 4.7%에 그치고 현행 퇴직금제도보다 퇴직연금제도를 22.1%이상(퇴직연금제 비선호와 선호와의 차이)선호하는 것으로 나타나고 있다는 점이다. 이 때문에 정부의 퇴직연금세제 혜택이 구체화되는 경우 퇴직연금 시장의 규모는 보다 확대될 것으로 보인다. 이와 같은 퇴직연금시장의 규모 확대는 퇴직연금제도를 둘러싼 마케팅 서비스의 증대로 이어질 것으로 예상되기 때문에 향후 보험회사를 비롯한 금융기관간 마케팅 서비스 경쟁은 치열해질 것으로 보인다. 따라서 보험회사 차원의 특화된 마케팅 서비스전략 수립과 제공이 그 어느 때보다도 절실히 요구된다고 할 수 있다.

퇴직연금제의 선호요인 분석결과에서도 나타나 있듯이, 노후생활을 위한 경제적 준비정도가 낮은 근로자가 퇴직연금제도를 보다 선호한다는 점과 개인연금제도에 가입한 근로자가 퇴직연금제도를 선호한다는 점 등을 고려하여 보험회사는 퇴직연금시장의 진출계획을 수립할 필요성이 존재한다는 점이다. 특히 직업 및 성별 등과 같은 인구통계학적 변수는 퇴직연금제도의 선호에 많은 영향을 준다고 할 수 있는데, 예를 들어 전문직이며, 남자일수록 퇴직연금제도를 보다 선호하는 경향이 존재하고 있다는 점에서 이들을 대상으로 한 체계적인 퇴직연금 마케팅전략이 요구된다. 결과적으로 향후 보험회사는 통계적으로 유의한 것으로 나타난 ① 노후생활을 위한 경제적 준비 정도, ②개인연금의 가입 여부, 그리고 ③ 직업 및 성별 등과 같은 독립변수를 종합적으로 고려한 퇴직연금시장의 진출계획이 마련되고 시행되어야 할 것이다.

둘째, 근로자를 대상으로 퇴직연금제 유형, 즉 DB형 퇴직연금제와

DC형 퇴직연금제 선호도 및 선호요인을 분석한 결과, 근로자의 62.1%가 DB형 퇴직연금제를 선호하는 것으로 나타나고 있다. 따라서 연금제도 도입의 초기에는 DB형 퇴직연금제 중심으로 퇴직연금시장이 형성될 것으로 보인다. 이에 따라 연금제도 도입초기에는 DB형 퇴직연금제 중심의 마케팅전략이 주효할 것으로 판단된다. 다만, 운용의 자기책임성, 수익률 제고 측면에서 근로자입장에서의 장점이 존재하는 DC형 퇴직연금제의 선호도 역시 증가하는 추세에 있다는 점을 간과하여서는 안될 것이다. 따라서 보험회사는 DB형 퇴직연금 마케팅서비스를 기본으로 하면서도 신시장창출 측면에서 DC형 퇴직연금 마케팅 서비스를 준비하는 양면 전략이 필요할 것으로 생각된다.

특히 DB형 퇴직연금제 및 DC형 퇴직연금제 선호요인 분석결과에서 알 수 있는 바와 같이, 보험회사가 DB형 퇴직연금시장 및 DC형 퇴직연금시장에 진출할 경우에는 각각의 퇴직연금시장에 영향을 미치는 제반 변수를 고려하여 진출계획을 수립하는 것이 필요하다. 즉 예를 들어 DB형 퇴직연금시장에 대한 효율적 진출을 위해서는 노후생활을 위한 경제적 준비정도가 양호한 고연령층(40대이상)을 대상으로 마케팅전략이 필요하며, 또한 퇴직금 중간정산이 되지 않은 근로자를 대상으로 한 적극적인 진출계획이 요구된다는 점이다.

이에 반해 DC형 퇴직연금시장의 진출을 위해서는 노후생활을 위한 경제적 준비 정도가 다소 미흡한 저연령층을 대상으로 하는 마케팅전략과 더불어 퇴직금 중간정산이 이루어진 근로자 및 남성근로자 등에 초점에 맞춘 퇴직연금 진출계획이 필요하다고 본다.

셋째, 근로자가 생각하는 수탁기관 선호도 1위는 보험회사(45.2%), 2위는 은행(39.3%)인 것으로 나타나고 있어 향후 수탁기관간 경쟁은 보험회사와 은행간의 경쟁이 될 것이라는 점이다. 다만, 은행의 거래대출 및 주거은행제도 등을 활용하여 적극적인 수탁경쟁을 전개할 경우 예상과는 다른 결과를 보일 수도 있다. 따라서 보험회사는 보험회사만이 가지는 장점, 영업력 및 상품개발능력 등을 토대로 목표시장에 대한

마케팅전략을 집중 구사할 필요성이 존재한다.

<표 IV-53> 마케팅전략상의 의의 및 시사점(근로자 대상)

| | 분석내용 | 마케팅상의 의의 및 시사점 |
|-------------------------|---|--|
| 퇴직연금제 선호도 및 선호요인 측면 | -현행퇴직금제불만족 증대 -퇴직연금제 선호경향 뚜렷 -남자,개인연금가입자 일수록 퇴직연금제 선호 | -퇴직연금시장의 확대예상과 퇴직연금 마케팅서비스의 제공 필요성 증대 -노후생활을 위한 경제적 준비정도,개인연금의 가입여부,직업등과 같은 독립변수를 종합적으로 고려한 퇴직연금시장의 진출계획 마련 |
| DB형 및 DC형 선호도 및 선호요인 측면 | -DB형 62.1%선호 -고소득자,안정성중시 근로자등은DB형선호 | -초기에는 DB형중심 마케팅, 중장기에는 DC형 중심 마케팅 필요 -여성,중간정산미시행근로자등을 대상으로 DB형 마케팅전략 구사 |
| 수탁기관의 선호도 측면 | -보험회사(45.1%) 은행(39.3%) | -은행 선호도 증대로 은행간 마케팅 경쟁치열 예상 |
| 수탁기관의 경쟁력 인식 측면 | -연금자산운용능력 (은행우위) -연금제도설계,교육·컨설팅 (보험회사우위) | -자산관리업무중심마케팅서비스제공에 초점을 맞출 필요성존재 · 기본적으로 연금제도설계,교육·컨설팅 차별화 절실 |
| 연금상품 선택 선호도 측면 | -10년이상 장기성퇴직연금 선호 (종신연금 27.7%, 10년만기 34.0%) | -보험회사의 상품개발노하우개발과 보험사장점을 감안한 연금상품개발로 마케팅서비스 제공 |
| 퇴직연금감독정책 인식 측면 | -안정성중시 감독선호 (77.7%) -수탁자책임명확화 (69.4%) -원금보장상품 구체화 | -단기적으로 DC형중심의 시장재편가능성 희박 -근로자의 규제감독정책인식변화를 감안한 마케팅전략 긴요 |

넷째, 마케팅 전략을 수립함에 있어 가장 중요한 것은 보험회사와 은행의 서비스능력을 근로자가 과연 어떻게 평가하느냐에 있다고 할 수 있다. 따라서 이와 같은 관점에서 수탁기관의 경쟁력인식을 분석하였는데, 그 결과, 은행은 연금자산 운용능력면에서 보험회사보다 우수한 것으로 근로자가 인식하는 반면, 연금제도 설계 및 교육·컨설팅능력은 은행보다 보험회사가 우수한 것으로 인식하고 있었다. 따라서 보험회사

의 강점인 연금제도설계 및 교육·컨설팅 등을 중심으로 마케팅서비스의 경쟁력을 한층 강화하면서, 보험회사의 약점이라 할 수 있는 연금자산운용능력을 보완하여 근로자에게 차별화된 자산관리업무 서비스를 제공하는 것이 필요할 것이다. 또한 이와 같은 마케팅전략은 세부적으로 인구통계학적인 변수, 즉, 나이, 성, 소득 등을 고려하여 이루어져야 할 것이다.

다섯째, 근로자의 65.5%가 58세이후부터 퇴직연금을 받기를 원하고 또한 89.6%가 10년이상의 장기성 퇴직연금을 선호하는 것으로 나타났다. 따라서 장기성 연금상품 개발에 노하우가 있는 보험회사에 다소 유리한 환경이 조성될 수 있을 것으로 보인다. 즉 전체 근로자의 27.7%가 종신행 연금형태를 선호한다는 점에서는 생명보험회사에게, 전체 근로자의 34.0%가 10년만기 연금형태를 선호한다는 점에서는 손해보험회사에게도 유리한 측면이 존재할 수 있다는 점이다. 다만 은행의 경우도 종신행 연금형태를 제외한 연금을 개발·판매하게 된다는 점에서 종신행 연금형태를 제외한 상품개발에서 은행 등과의 치열한 경쟁이 이루어질 것으로 보인다. 이와 같은 관점에서 보험회사는 10년만기 연금상품 등을 중심으로 다양하고 차별화된 연금상품 개발이 이루어져야 할 것이다. 즉 연금상품 개발능력의 제고를 통한 퇴직연금 마케팅전략이 가장 중요할 것으로 생각된다.

또한 퇴직연금 규제감독정책에 대한 근로자의 인식에서 볼 때 전체 근로자의 77.7%가 안정성 중시 감독을, 전체 근로자의 69.4%가 수탁자책임의 명확화를, 전체 근로자의 57.2%가 원금보장형 상품의 구체화를 요구하고 있다는 점에서 단기적으로 DC형 퇴직연금시장중심의 시장개편은 어려울 것으로 보인다. 즉 보험회사에의 수탁가능성이 높다고 할 수 있기 때문에 보험회사는 향후 퇴직연금 감독정책에 대한 근로자의 인식변화를 충분히 감안하여 마케팅전략을 수립하는 것이 바람직하다고 본다.

다음으로 보험회사 및 은행을 대상으로 한 설문조사를 토대로 분석

한 결과를 퇴직연금 마케팅 측면에서 살펴보면 대략 다음 <표 IV-54>와 같다.

<표 IV-54> 마케팅전략상의 의의 및 시사점(보험회사 및 은행대상)

| | | 분석결과 | 마케팅상의 의의 및 시사점 |
|----|--------------------------------|---|---|
| 설문 | 마케팅 진출대상 측면 | -은행100% 퇴직연금시장 진출 및 퇴직연금 업무취급 -퇴직연금시장을 신규 성장 산업으로 은행 및 보험회사 모두 인식 | -은행이 보험회사(95%)보다 퇴직연금시장의 진출에 보다 적극적 -차별화된 퇴직연금 마케팅서비스가 향후 주요현안과제로 부각 |
| | 퇴직연금제 진출시장 퇴직연금제 진출업무 | | |
| 설문 | 마케팅 서비스제공 측면 | -보험회사는 제도설계, 운용상 품선정제시등의 서비스분야에서 우위 -은행은 기록관리, 가입자 교육, 각종 정보제공 등의 서비스분야에서 우위 -자산관리업무서비스제공에 은행이 보다 적극적 | -전반적으로 개별서비스보다는 일괄서비스체제 지향 -일괄서비스체제를 지향하되, 특화된 분야에서는 개별서비스체제지향이 바람직 -특히 사무관리업무 분야에서 은행 간의 경쟁 치열예상 |
| | 사무관리 업무서비스 자산관리 업무서비스 | | |
| 설문 | 마케팅 목표대상기업 측면 | -보험회사,은행모두 1,000인 이상 대상기업을 목표기업 선정(은행 44%) -금융업을 제외한 전업종에 적극적 진출희망(은행/보험회사) | -대기업을 중심으로 한 수탁 경쟁치열예상 -제조업, 서비스업 등과 같은 업종에 부합한 마케팅 전략 필요 |
| | 규모별 목표대상기업 업종별 목표대상기업 | | |
| 설문 | 마케팅 경쟁력실태 측면 | -전반적으로 은행이 보험사보다 준비상태가 철저 -보험회사평균값은 2.27~2.77 수준, 은행의 평균값은 3.00~3.89수준 | -보험회사의 강점이 존재하는 판 매 조직, 부가서비스, 교육컨설팅등의 분야에서 오히려 준비미흡 -은행과 준비차이가 많은 분야를 보완하여 가는 전략필요 |
| | 퇴직연금 진출준비실태 | | |
| 설문 | 마케팅 조직운용체계 측면 | -은행은 퇴직연금수리 부문, 보험회사는 콜센터 부문에 대한 독립운용에 미온적 | -독립적인 마케팅조직운용체계 구축으로 기업 및 근로자를 대상으로 한 포털서비스 제공 바람직 |
| | 퇴직연금 운용조직체계 | | |

먼저 마케팅 진출대상측 면에서 퇴직연금제 진출시장, 그리고 퇴직연금제 진출업무 등과 관련된 설문조사를 실시한 결과, 은행의 경우 10개 은행 모두가 퇴직연금시장에 진출하고 또한 모든 마케팅서비스업무를 취급할 것으로 예상됨으로써 보험회사는 특히 DC형 퇴직연금시장에 초점을 맞춘 마케팅전략 수립이 현안과제로 부각할 것으로 전망된다. 둘째 마케팅서비스제공측면에서 볼 때 보험회사는 제도설계 및 운용상품선정제시·체크분야에서 은행보다 진출경향이 뚜렷한 반면, 은행은 기록관리업무, 가입자교육, 각종정보제공 등의 서비스분야에서 보험회사보다 진출경향이 뚜렷한 것으로 나타나고 있다는 점이다. 따라서 보험회사는 점진적으로 일괄서비스체제를 지향하되, 특화된 분야에서는 개별서비스체제를 지향이 바람직하고 특히 사무관리업무 서비스에서의 마케팅경쟁력 강화가 보다 요구되고 있다.

셋째, 마케팅 목표대상 기업 측면에서 볼 때 은행 및 보험회사 모두 상시근로자 1000인 이상의 기업을 목표대상 기업으로 선정하고 있으며, 금융업을 제외한 전업종에 특히 은행이 보다 적극적으로 참여할 의사를 보이고 있음에 따라 보험회사는 이들 업종에 대한 차별화된 마케팅전략을 구사할 필요성이 있다. 특히 제조업, 서비스업 등과 같은 업종에 부합한 마케팅이 필요할 것으로 보인다.

넷째, 마케팅 경쟁력 측면에서 보험회사 및 은행을 대상으로 7개 분야에 걸친 준비실태를 분석한 결과, 대체로 보험회사보다 은행의 준비실태가 잘 이루어지고 있는 것으로 나타나고 있다는 점이 특징적이다. 이는 단적으로 보험회사의 평균값이 3.00이하인 2.27~2.77수준인 반면, 은행의 평균값은 3.00~3.89수준이라는 점에서도 단적으로 알 수 있다. 또한 보험회사의 경우 보험회사의 강점이라 할 수 있는 부가서비스 분야, 교육 및 컨설팅 분야 등에서의 준비실태가 은행보다 오히려 미흡한 것으로 나타남으로써 이들 분야에 대한 마케팅 경쟁력 강화방안이 모색될 필요성이 있다고 본다. 이와 더불어 마케팅조직운용체계측면에서 퇴직연금 운용조직체계에 관련된 설문조사를 실시한 결과, 은행은 상대적

으로 퇴직연금수리 부문, 보험회사는 콜센터 부문의 독립적인 마케팅 운용조직체계 구축에 미온적인 것으로 나타나고 있다. 퇴직연금 운용조직체계는 기업 및 근로자에게 포탈서비스를 제공한다는 점에서 보험회사는 점진적으로 독립적인 마케팅조직운용체계의 구축에도 보다 많은 관심을 가져야 할 것으로 생각된다.