

환영사

판매채널 환경변화와 대응방안

2019.11.15

안녕하십니까. 보험연구원장 안철경입니다.

연말이 다가오고 있습니다. 바쁘신 가운데 “판매채널 환경변화와 대응방안”을 주제로 개최되는 국제세미나에 참석해 주신 내외빈 여러분께 감사의 말씀을 드립니다.

2019년 보험시장은 재무건전성 측면에서는 “저금리로 인한 자본규제” 이슈가 화두였다면, 보험영업 측면에서는 “GA 등 영업생태계 내의 과열경쟁과 혼란으로 상생과 균형이 깨진” 해로 기억될 것 같습니다.

보험산업 종사자 여러분,

잘 아시는 바와 같이 우리나라 보험유통채널은 2000년을 전후하여 큰 변화를 경험해 오고 있습니다. 2001년 자동차보험 직판전문회사가 들어왔고, 2003년 방카슈랑스와 홈쇼핑이 도입되면서 금융기관과 카드사/홈쇼핑회사들이 보험판매업을 시작하였습니다. 2000년 이후 소규모로 활동하던 독립대리점들이 2005년을 전후하여 대형화되면서 전속채널과 경

쟁구도를 형성하기 시작하였습니다. 이후 2008년 교차모집 제도가 도입되었고, 금융상품판매전문회사 논의에 이어 최근에는 AI등 새로운 소비자 중심의 판매채널이 자리를 잡기 위한 다양한 시도들이 이루어져 왔습니다.

이러한 채널의 진화는 기술의 발전에 따른 혁신성과 소비자 중심 채널로의 전환이라는 긍정적인 측면도 있었지만, 아직까지는 여전히 판매자 또는 공급자 중심의 유통구조로, 서비스의 품질보다는 수수료에 기반한 판매행위 등 다양한 부작용을 우려하고 있습니다.

가장 큰 부작용은 보험유통시장에서 소비자보호를 위한 채널의 역할이 대단히 미흡하다는 점입니다. 이는 우리나라 보험시장에 국한된 현상은 아닙니다.

영국은 2012년 RDR(Retail Distribution Review), 호주는 2013년 FoFA(Future of Financial Advisers), EU는 2018년 IDD (Insurance Distribution Derective) 등의 금융상품 판매채널 개혁을 추진하였습니다. 주된 내용은 판매자의 인센티브 구조를 획기적으로 개선하고 전문성을 제고함으로써 보다 두텁게 소비자를 보호하기 위한 목적이었습니다. 우리나라의 경우도 얼마 전에 수수료 제도를 중심으로 판매채널 제도개선 안을 마련하였고 현재 진행 중인 것으로 알고 있습니다.

미래 판매채널 전략과 관련하여 몇 가지 말씀을 드리고자 합니다.

최근 한국의 보험시장은 양적인 성장이 정체된 상황에 처해 있습니다. 우리 연구원은 보험기업들도 과거 성장 위주의 전략에서 점차 손익 중심으로, 단기성과 추구에서 장기성과를 창출할 수 있는 역량강화를 추구해야 한다고 주장하고 있습니다.

이를 위해 보험영업의 핵심인 채널 전략은 판매자 중심 및 고비용 구조를 지양하고, 고객/상품/Cost를 고려한 최적 채널전략을 추구해야 할 것입니다.

과거의 보험영업이 “단지 신계약을 따내기 위한 일회용 수단” 또는 “Push 위주의 단순 영업패턴”이었다면, 이제는 “고객의 미래가치”를 고려한 포트폴리오를 구축하면서 “기존 고객의 유지관리서비스”를 충실히 하는 전략이 필요할 것입니다.

단기적 성과나 단순 판매만을 고려하여 고객을 찾아 사냥꾼처럼 들판을 돌아다니는 수렵형 채널에서, 소중한 현재의 고객을 잘 가꾸어 자주 수확을 거둘 수 있도록 힘쓰는, 지속적 성과를 위한 경작형 채널로의 보험유통구조의 혁신이 이루어져야 할 것입니다.

부연하면 판매시책 중심의 단발적 프로모션 마케팅에서 벗어나 고객 insight 기반의 체계적 마케팅으로의 전환이 필요할 것입니다.

오늘 개최되는 국제세미나에서는 이러한 채널전략의 혁신적인 모델들, 선진국의 경험들이 소개되고 토론될 것으로 기대됩니다.

오늘 세미나를 위해 바쁘신 가운데 축사를 해주실 김병욱 의원님과 세미나의 토론 좌장을 맡아주실 이순재교수님께 깊은 감사를 드립니다.

발표를 맡아주실 국내 및 해외 발표자들과 토론자 모두에게도 감사를 드립니다. 그리고 소중한 시간을 내어 참석해 주신 국내외 보험시장 전문가 분들께 감사를 드립니다.

끝으로 보험연구원은 단순히 오늘의 세미나 주최에 그치지 않고 정책당국, 보험업계, 그리고 모든 보험계약자 등과 함께 보험 유통시장 생태계의 건전화를 위한 노력을 지속해 나갈 것을 약속드리겠습니다.

2019년도 이제 50일도 채 남지 않았습니다. 한해 한해가 참 빠르게 지나갑니다. 남은 연말 잘 마무리 하시고 닥내 건강 하시길 기원합니다. 감사합니다.