Ⅰ 설문조사 개요

1. 배경

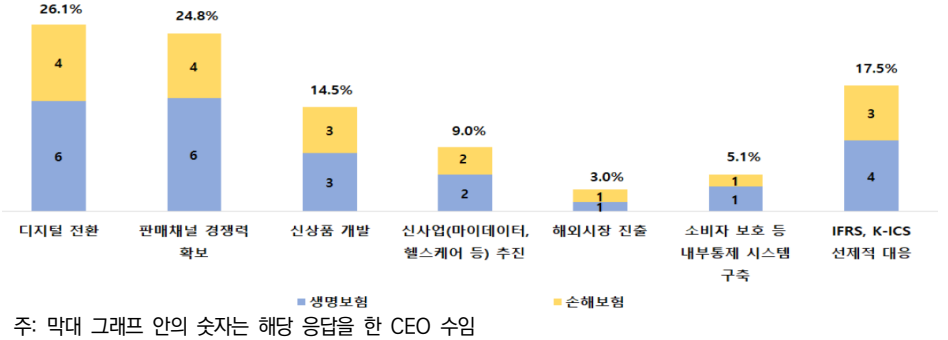
○ 최근 ICT의 급속한 발전과 더불어 코로나 팬데믹을 거치면서 디지털전환을 통한 경쟁력 확보가 보험산업의 중요한 화두로 떠오르고 있음

- 국내 보험산업은 성장성·수익성의 추세적 하락과 소비자 신뢰 저하 등 당면과제에 대한 대응방안으로 디지털혁신에 대해 높은 관심을 보이고 있음
- 2020년부터 시작된 코로나19 팬데믹으로 비대면·온라인화가 사회전반에 확산됨에 따라 디지털 환경 변화에 따른 사회적·경제적 변화가 더욱 가속화되었음

○ 특히 코로나19 팬데믹 기간 동안 보험산업은 전반적으로 디지털전환을 적극 추진함

- 2021년 하반기에 실시한 보험회사 CEO 대상 설문조사에 의하면, 2021~2022년 경영에 있어 디지털 전환을 최우선순위에 놓고 있다고 답변함

〈그림 Ⅰ-1〉 2021~2022년 보험회사의 경영 우선순위



주: 막대 그래프 안의 숫자는 해당 응답을 한 CEO 수임
자료: 김세중·김유미(2021)

○ 이에 본고는 보험산업의 디지털전환이 가속화된 코로나19 팬데믹이 종식되는 상황에서 보험산업의 디지털전환 현황 및 실태를 점검하기 위한 설문조사를 수행함

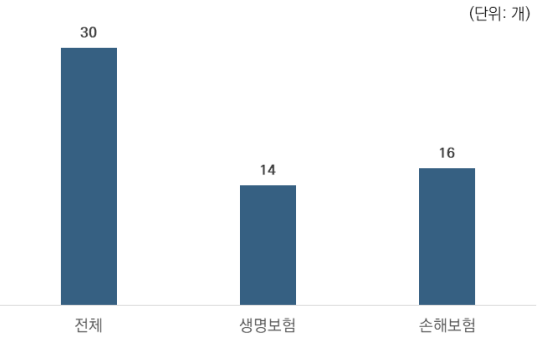
- 향후 보험산업의 디지털혁신 지원을 위한 객관적인 근거자료로 활용되기를 기대함

2. 설문대상

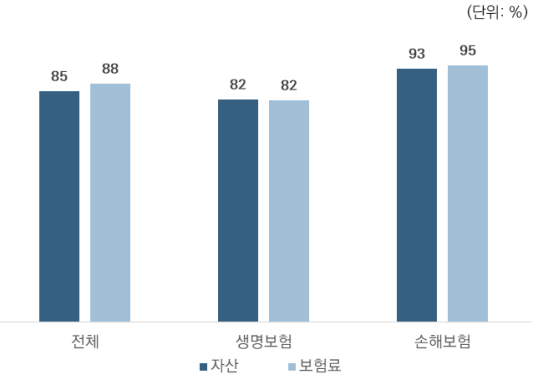
○ 보험산업 디지털전환 설문조사는 보험회사에서 디지털전략·전환·혁신을 총괄하는 부서의 책임자(담당 임원 등)를 대상으로 2023년 5~6월까지 진행하였음

- 설문조사에 참여한 개별 응답자는 소속 보험회사를 대표한다고 간주함
- 설문조사에 참여한 보험회사의 수는 30개 사로 생명보험회사와 손해보험회사 각각 14개 사, 16개 사임
- 설문조사에 참여한 보험회사의 시장점유율은 자산 기준 85%, 보험료 기준 88%를 차지함

〈그림 Ⅰ-2〉 설문조사에 참여한 보험회사 수



〈그림 Ⅰ-3〉 설문조사에 참여한 보험회사의 시장점유율

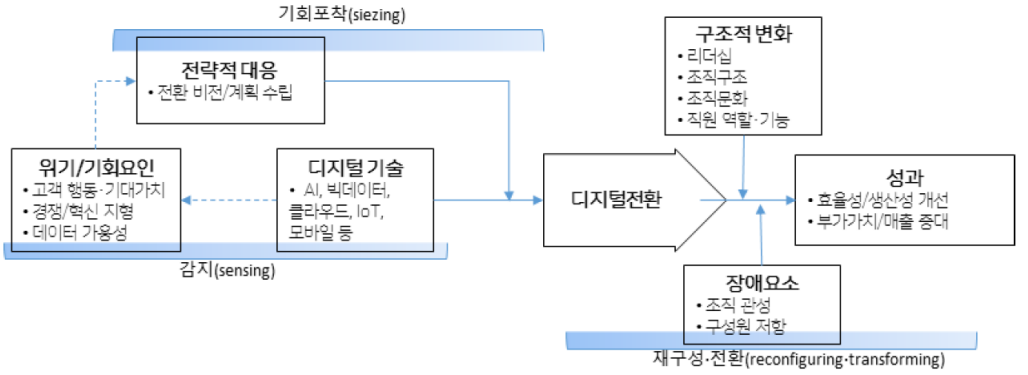


3. 설문내용

○ 디지털전환은 외부 환경 변화에 대한 기업의 인식과 대응의 과정으로 이해할 수 있기 때문에 감지-기회포착-재구성·전환이라는 동적역량(Dynamic Capabilities)의 틀에서 설문지를 구성함

- 보험회사의 경영 환경 변화에 대한 인식 및 대응에 대해 질문함
- 보험회사의 디지털전환 현황과 관련하여 현재 수준, 추진 전략 및 방식에 대해 질문함
- 보험회사의 디지털전환 추진이 조직 및 업무, 경영성과에 미치는 영향에 대해 질문함
- 마지막으로 보험회사의 디지털전환 성공요인, 장애요인과 함께 정책과제에 대해 질문함

〈그림 Ⅰ-4〉 기업의 디지털전환 과정



자료: Vial(2019); 정미애·홍정임(2022)을 재인용함