III 요약 및 시사점

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

- 보험회사에서 디지털전략·전환·혁신을 총괄하는 부서의 책임자 30명(생명보험: 14개 사, 손해보험: 16개 사)을 대상으로 경영 환경 변화에 대한 인식 및 대응, 디지털전환 현황, 추진 성과, 성공·장애요인 및 정책과제 등에 대해 설문함

○ 보험산업 디지털전환에 대한 설문조사 결과를 요약하면 다음과 같음

- 보험회사는 경영 환경 변화 중 인구 감소 및 고령화, 실물경제 저성장, 경쟁·혁신 촉진을 위한 규제개선에 대한 인식이 높음
- 현재 디지털전환 수준은 다양한 신기술을 활용하여 단위정보화와 사업프로세스 재설계 단계에 있지만, 다수의 보험회사가 더욱 고도화된 디지털전환 수준인 사업모형 전환을 향후 5년 후 목표로 삼고 있음
- 대부분의 보험회사는 디지털전환을 위한 계획을 보유 또는 수립하고, 주요 추진 목표는 시장 성장·확장과 고객경험 향상임
- 디지털전환을 위한 조직형태를 살펴보면, 코로나19(2020년) 이전에는 개별 사업부 중심의 전술적 모형의 비중이 가장 높았으나, 현재는 중앙집중화 모형의 비중이 가장 높음
- 디지털전환 추진은 가시적인 업무 결과에는 긍정적인 영향을 미쳤지만 보다 근본적인 조직문화 등에 미치는 영향은 적고, 경영성과 측면에서 소비자 만족도 개선에 기여하지만 매출 및 이익 증가, 신시장 진출에 미치는 영향은 아직 미미함
- 디지털전환 추진에 있어 가장 큰 장애요인은 기업 내 디지털인재 및 전문인력 부족이고, 보험사업 관련 경영 자율성 확대와 신사업에 대한 규제 완화는 보험산업의 디지털전환을 촉진할 것으로 예상함

○ 설문조사 결과에 의하면, 보험산업은 코로나19 팬데믹을 거치면서 디지털전환 수준이 제고된 것으로 평가함

- 현재 대부분의 보험회사는 디지털전환을 위한 계획을 수립하고, 임직원의 디지털역량을 강화하고 있음
- 디지털 신기술을 활용하는 보험회사의 수가 늘어나고, 활용하는 신기술의 종류도 다양해짐

- 디지털전환을 위한 조직형태도 개별 업무 단위에서 전사 수준으로 향상되고 디지털성숙도가 높은 회사에 적합한 방향으로 변화하고 있음

○ 하지만 디지털전환 추진 성과가 고객서비스 강화를 넘어서 시장 성장·확장 및 경쟁력 강화로 이어지기 위해서는 환경 변화 감지 및 대응 능력, 디지털전환 추진 전략 수립 및 실행 측면에서 개선이 필요함

- 새로운 정보 탐색, 환경 변화를 성장기회로 해석 등 환경 변화 감지 및 대응 능력을 제고하여 새로운 정보를 바탕으로 한 효과적인 전략 수립 및 실행을 가능하게 해야 함
- 장기적인 전사 경영전략과 디지털전환 추진 전략의 일관성을 제고하여 내부 협력을 강화하고 디지털전환 추진 성과가 전사 경영성과로 이어질 수 있도록 해야 함
- 내부적으로 임직원의 데이터 활용역량 제고와 함께 혁신행동을 유도할 수 있는 조직문화 조성에 더욱 노력을 기울이고, 외부적으로 외부 기업과의 협업 등 디지털전환 관련 생태계에 대한 리더십 확장에 대한 검토가 필요함

○ 금융당국도 보험회사의 디지털전환이 경영성과에 효과적으로 이어질 수 있도록 제도를 개선할 필요가 있음

- 업무범위, 자회사, 업무위탁 등의 규제개선을 통해 보험회사가 범위의 경제를 추구할 수 있도록 하여 디지털전환 유인을 제고할 필요가 있음(황인창 외 2022)
- 새롭고 혁신적인 금융서비스를 보다 자유롭게 시험할 수 있도록 하고, 외부데이터와 내부데이터를 결합하여 새로운 부가가치를 창출할 수 있도록 지원할 필요가 있음