Ⅶ. 結論

국내 보험산업은 개방화 및 규제완화가 본격적으로 진행되고 있는 추세이며, 보험시장에서 경쟁이 지속적으로 강화될 것으로 예상된다. 이에 따라 국내의 보험시장은 과거의 供給者 中心(supplyer market)에서 需要者 中心(buyer market)으로 변화하는 轉換期에 놓여 있다. 이러한 시점에 고객의 수요변화에 부응하는 신속한 보험상품개발은 보험회사의 경쟁력제고에 중요한 변수가 될 뿐만이 아니라, 영업수지에 중요한 영향을 미치게 될 것이다.

이에 본 연구에서는 손해보험회사의 상품개발시스템 및 전략의 중요성을 살펴보고, 관련된 분야의 개선방안을 제시하였다. 이를 위하여 구체적으로 보험상품개발시스템 및 전략에 관한 제이론을 소개하였으며, 1994년 이후 규제완화가 본격적으로 진전된 유럽 손해보험회사의 경험을 살펴보고, 우리나라에 주는 시사점을 도출하였다. 다음으로 현재 국내 손해보험시장 및 상품개발환경 및 제도를 살펴보았으며, 구체적인 설문조사를 통하여 손해보험회사의 상품개발시스템과 전략을 분석하였다.

본 연구에서는 손해보험회사의 상품개발시스템과 관련하여 다음과 같은 점들을 결론으로 제시하고자 한다.

첫째, 문헌조사 결과, 보험회사의 상품개발시스템에 관한 이론적인 연구 및 실무적인 연구가 크게 부족하므로 이에 대한 체계적인 연구가 지속적으로 추진될 필요가 있다.

둘째, 외국의 사례를 살펴볼 때, 개방화 및 규제완화가 진전된 보험시장에서는 상품개발시스템의 생산성, 효율성, 그리고 신속성이 강조된다. 향후 상품개발기간 및 개발비용은 더욱 단축될 것이며, 상품개발 과정에 적절한 아웃소싱(outsoursing)을 활용하여야 한다.

셋째, 국내 손해보험회사의 상품개발시스템은 시대의 변화에 따라 개선이 필요한 것으로 분석되었다. 즉, 상품개발 각각의 과정에 「질경영」의 개념이 도입되어야 할 필요가 있다.

넷째, 회사의 경영진은 고객위주의 경영마인드를 갖고 상품개발시스템에 보다 더 많은 관심을 표시하여야 한다. 또한 관찰 및 감독의 효율성을 높이기 위해서, 상품개발시스템의 각 단계과정을 가능한 정량화 하는 노력이 필요하다.

다섯째, 상품개발에 필요한 인적 및 물적자원에 대한 투자가 증가되어야 한다. 특히 전산시스템 및 소프트웨어(SW)에 대한 투자를 강화하여야 한다.

다음으로 손해보험회사의 상품개발전략과 관련하여 다음과 같은 점들을 제시하고자 한다.

첫째, 고객의 수요변화에 충실하여야 한다. 저가상품뿐만이 아니라, 고가상품 및 특화상품을 개발하여 수요를 창출하여야 한다.

둘째, 새로운 상품의 개발보다는 기존의 상품을 일부 변형, 보완한 상품의 개발이 점차 일반화되어 가고 있으므로 보험상품의 모듈화, 패키지화를 체계적으로 활성화하여야 한다.

셋째, 보험상품의 개발시에 이미 서비스에 대한 비용이 반영되어야 하며, 구체적인 서비스의 내용이 보험약관에 명시되는 것이 바람직하다. 서

비스의 차별화로 경쟁력제고가 가능하다.

넷째, 장기손해보험과 일반손해보험의 균형적인 발전이 필요하다. 향후 종합보험, 배상책임보험, 상해보험상품의 수요가 점차 증가할 것이므로 이에 대한 전략적 상품개발도 고려하여야 한다.

다섯째, 보험상품의 개발을 촉진하기 위하여 제한된 범위에서라도 신규개발사에 대한 상품개발이익을 부여할 필요가 있다. 또한 상품개발사는 서비스표 등록을 통하여 실질적인 개발이익을 보장받도록 노력하여야 한다.

결론적으로 향후의 경쟁은 현재와 모습을 달리할 것은 분명하다. 국내 손해보험회사의 상품개발시스템 및 전략은 제반 변화에 적극적으로 대응할 전환기에 있다. 이에 맞춰 「손해보험상품관리규정」 「손해보험요율관리규정」등 상품관련 제도의 개선이 요구되고 있으며 각 보험사는 「고객의 수요에 충실」과 「서비스 강화」라는 명제에 맞춰 상품개발시스템의 개선에 주력하여야 하며 이에 대한 경영진의 인식전환이 필요한 것으로 판단된다.

끝으로 여러 가지 제약으로 각 時代別 主要變數(金利, 人口變動, GNP 등)와 保險需要와의 計量的 相關關係를 분석하는 巨視的 商品戰略이 미진하다는 점과, 보험종목별로 각 손보사의 代表商品을 비교·분석하는 實務的인 接近이 부족한 점을 아쉬움으로 남기며 추후 이에 대한 다양한 연구가 추진되어지기를 기대한다.