

## V. 퇴직연금 수요자 니즈 및 경쟁력 인식실태

### 1. 설문조사 대상 및 내용

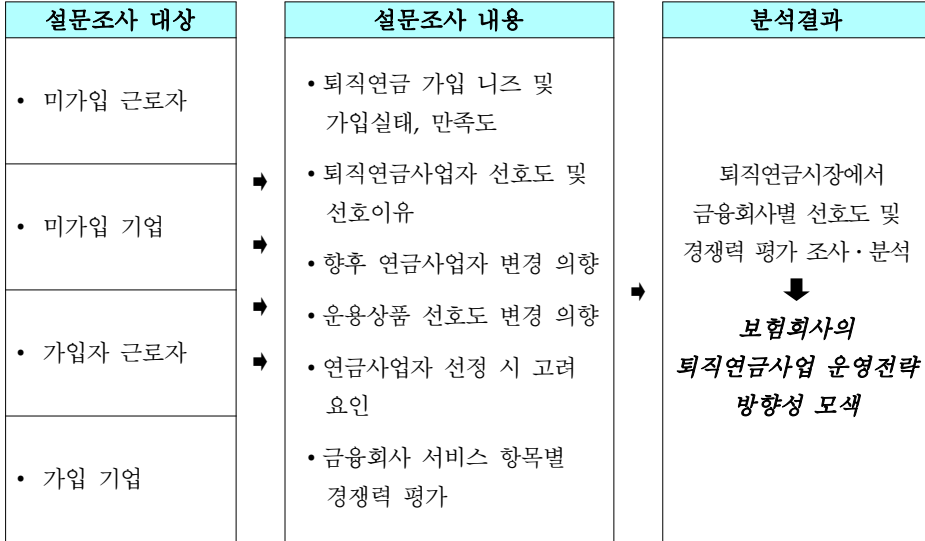
근퇴법 개정안의 국회상정, 국제 퇴직연금 회계기준의 도입, 퇴직연금 예금 보험요율제 적용, 자본시장통합법의 시행, 퇴직보험의 유예조치 만료 등으로 퇴직연금시장을 둘러싼 환경은 급속히 변화하고 있다. 이러한 환경변화는 사용자(기업) 및 근로자(개인) 등 퇴직연금수요자의 니즈에 직간접적으로 영향을 미쳐 금융회사에 대한 경쟁력 인식이 근본적으로 변화할 것으로 예상된다. 따라서 퇴직연금 수요자인 기업 및 근로자가 보험회사에 대한 경쟁력 수준을 어떻게 인식하고 평가하느냐 등을 종합적으로 고려하여 퇴직연금 운영전략을 재수립할 필요성이 있다.

이를 위해 ① 퇴직연금수요자의 일반적인 니즈 및 인식 파악 이외에 ② 퇴직연금 수요자가 실질적으로 금융회사의 주요경쟁력으로 인식하게 되는 제반 요인 등을 사전에 설정하고 설문조사를 통해 경쟁력 인식(평가)수준을 체계적으로 파악할 필요성이 있다.

그 이유는 퇴직연금 수요자의 인식과 평가에 부합하지 않은 운영전략 수립은 장기적으로 퇴직연금시장에서 보험회사 경쟁력 약화로 이어질 수밖에 없기 때문이다. 따라서 퇴직연금 수요자의 인식 및 경쟁력 평가 등을 통해 퇴직연금 공급자인 보험회사의 운영전략을 체계적으로 모색하는 전략의 패러다임 변화가 요구되고 있다.

이에 따라 본 연구는 금융회사 선호도 및 선호요인 등과 같은 퇴직연금 수요자 니즈 및 인식실태, 그리고 퇴직연금수요자가 퇴직연금 공급자인 금융회사의 경쟁력 수준을 어떻게 인식하고 평가하느냐에 보다 초점을 맞추어 퇴직연금 수요자인 기업과 개인을 대상으로 설문조사 및 통계분석 등을 실시하고, 이를 기초로 향후 국내보험회사의 운영전략 방향성을 경쟁력 제고차원에서 제시하고자 하였다(<그림 V-1> 참조).

<그림 V-1> 전체적인 설문조사의 흐름도



이를 위해 ① 퇴직연금수요자의 니즈 및 인식실태 즉, 금융회사 선호도 및 선호요인, 운용상품 선택 시 고려요인, ② 미국 등에서 퇴직연금사업자(금융회사)의 주요 경쟁력 요인으로 규정하고 있는 ㉠ 전문성 ㉡ 장기운용능력 ㉢ 교육 및 컨설팅 등 사후관리서비스 ㉣ 재무건전성 등 안정성 ㉤ 수수료 수준 ㉦ 단기운용성과(단기수익률) 및 자산성장가능성 ㉧ 이용의 편리성·신속성 ㉨ 사회적 인지도(사회적 명성정도) ㉩ 다양한 운용상품 능력 등을 9가지 경쟁력 요인으로 설정하였다. 또한 ③ 퇴직연금 수요자를 사용자(기업)과(와) 근로자(개인)로 분류한 후에 ㉠ 기업은 퇴직연금 가입기업 및 미가입 기업 등을 대상으로, ㉡ 근로자(개인)는 퇴직연금 가입자 및 미가입자 등을 대상으로 설문조사를 각각 실시하여 분석하고자 하였다.

이처럼 퇴직연금사업자의 경쟁력 요인을 단기의 운용성으로 국한하지 않고 미국 등에서 일반적으로 제시하고 있는 경쟁력 요인으로 재설정된 이유는 국제적인 정합성에 부합하고 분석의 객관성을 보다 유지하기 위함이며, 또한 설문조사 대상 역시 퇴직연금 수요자를 퇴직연금 미가입 기업 또는 퇴직연금

미가입자 등으로 한정하지 않은 이유는 실질적인 설문조사 실시의 어려움이 상존함에도 불구하고 전체적인 퇴직연금 수요자 니즈 및 인식, 경쟁력 평가정도 등을 파악하여 운영전략을 보다 체계적이고 객관적으로 제시하고자 (했기 때문이다. 설문은 <표 V-1>에서 보는 바와 같이 퇴직연금 미가입자 210명, 퇴직연금 가입자 55명, 미가입 기업 55개 기업을 대상으로, 가입기업은 퇴직보험을 해지하고 퇴직연금으로 전환한 314개 기업을 대상으로 이루어졌다. 특히 미가입자 및 가입자에 대한 설문은 특수직역 연금가입자를 제외한 근로자를 대상으로 하였는데 그 이유는 특수직역 연금가입자의 경우 퇴직연금제도의 대상에 제외되기 때문이다.

설문조사 대상의 선정은 무작위추출법(random sampling method)을 사용하여 이루어졌는데 분석대상 선정 시 표본의 신뢰성 제고 차원에서 미가입 설문지, 적합성이 부족한 설문지 등은 분석대상에서 제외시켰다. 설문조사의 방법은 직접 설문지에 기입하도록 하는 방식을 선택하였으며, 일부 근로자 및 기업의 경우는 불가피하게 사전에 설문지 배포 후 회수하는 방식을 택하였다. 다만 설문지 응답이 부실하거나 부정확한 경우에는 전화인터뷰 등을 통해 내용을 보완하는 방식을 취하였다.

퇴직연금 가입기업에 대한 설문기간은 2009년 9월 7일부터 2009년 9월 24일까지 이루어진 반면, 퇴직연금 미가입자, 퇴직연금가입자, 퇴직연금 미가입자기업의 설문기간은 2009년 8월 2일부터 2009년 11월 9일까지 이루어졌다. 또한 설문조사형태는 5점 척도 방식 등에 의해 이루어졌으며, 통계처리를 위해 성별, 연령별, 결혼여부, 학력, 현재 근무부서, 현 직장 근무기간, 직책, 급여수준, 회사업종, 회사 규모 등에 대한 내용을 추가하였다. 또한 설문조사의 내용은 <표 V-2>에서 보는 바와 같이 퇴직연금 가입 니즈 및 인식, 사업자 선정 및 경쟁력 수준의 인식 및 평가와 직간접적으로 관련된 설문으로 이루어졌다. 먼저 근로자 대상의 설문은 총 56문항(미가입자 관련 설문문항 27문항, 가입자 관련 설문문항 29문항)으로 ① 퇴직연금수요자의 가입 니즈 및 인식과 관련된 설문(퇴직연금 가입의향 및 이유 등) ② 퇴직연금 사업자 선정, 금융회사의 경쟁력 인식 수준 평가와 관련된 설문(퇴직연금사업자 선정 시 고려요인, 금융회사별 경쟁력 수준 인식 정도 등) 등으로 이루어졌다.

<표 V-1> 설문대상 및 방법

구 분		세부내용	특징
퇴직연금 수요자		퇴직연금 미가입자, 가입자	근로자(개인)
		퇴직연금 미가입 기업, 가입기업	사용자(기업)
설문 대상	미가입자	성인남녀 총 210명 <sup>1)</sup>	보험사 협조
	가입자	성인남녀 총 55명	
	미가입 기업	4인 이상 사업장 55개	
	가입기업	퇴직보험해지 퇴직연금 전환 기업 314개	보험연구원·KRC 공동조사
설문조사 형태		- 구조화된 설문지(척도방식 및 혼합형 병행)	
설문조사 방법		- 면대면 또는 FAX 병행	-
설문조사 기간		- 가입기업(2009. 9. 7~ 9. 24) · 미가입자·가입자·미가입 기업(11.9일 완료)	-

주 : 1) 문항별 오류를 제거하여 207개의 표본으로 분석하기도 함.  
2) 문항별 오류를 제거하여 51개의 표본으로 분석하기도 함.

다음으로 기업에 대한 설문은 총 47문항(퇴직연금 미가입자 관련 설문문항 23문항, 퇴직연금가입자 관련 설문문항 24문항)으로 근로자 대상의 설문과 거의 유사하게 ① 퇴직연금 수요자의 가입 니즈 및 인식과 관련된 설문 ② 퇴직연금사업자 선정, 금융회사의 경쟁력 인식수준 평가와 관련된 설문 등으로 이루어졌다. 다만 퇴직연금제도의 가입여부에 따라 퇴직연금가입 대상이 기업 또는 근로자이나 여부에 따른 설문문항 뿐만 아니라 내용에 있어서 다소간의 차이가 존재하고 있다(<표 V-2>참조).

<표 V-2> 설문조사 구성 및 내용

대상	설문지 유형	주요 목적	주요 조사 내용	문항수
근로자	퇴직연금 미가입자	퇴직연금 가입 니즈	-퇴직연금 가입 의향 및 이유 -중간정산 퇴직일시금 주요 활용처 -퇴직연금 가입 형태 및 가입이유 -퇴직연금의 소득대체 수준 -퇴직연금의 공적연금 보완 수준 -도입과 기업 생산성 관계 -이직 시 퇴직연금 니즈 -퇴직연금제도 활성화 개선 사항	13
		퇴직연금 사업자 선정 및 경쟁력 평가	-연금사업자 선호도 및 선호 이유 -투자 선호 상품 -연금사업자 선정 시 고려사항 -상품선정 시 고려사항 -연금사업자별 경쟁력 평가(전문성, 자산운영 능력, 서비스, 기관 안전성, 성장 가능성, 접근의 편리성, 인지도, 운용상품의 다양성)	14
	퇴직연금 가입자	퇴직연금 가입 실태	-퇴직연금 가입 유형, 유형별 가입 이유 -중간정산 퇴직일시금 주요 활용처 -운용상품 변경 의향 및 상품니즈 -퇴직연금의 소득대체 수준 -퇴직연금의 공적연금 보완 수준 -도입과 기업 생산성 관계 -이직 시 퇴직연금 니즈 -퇴직연금제도 활성화 개선 사항	13
		퇴직연금 사업자 선정 및 경쟁력 평가	-연금사업자 선정 및 선정 이유 -투자 선호 상품 -연금사업자 만족도 및 변경 의향, 이유 -연금사업자 선정 시 고려사항 -상품선정 시 고려사항 -연금사업자별 경쟁력 평가(상동)	16
사업장	퇴직연금 미가입 회사	퇴직연금 도입 니즈	-퇴직연금 도입 의향 및 시기 -퇴직연금 도입 유형 의향 -도입 시 기업 이미지 영향 -퇴직연금제도 활성화 개선 사항	19 (34)
		퇴직연금 사업자 선정 및 경쟁력 평가	-연금사업자 선호도 및 선호 이유 -연금사업자 선정 시 우선적인 고려사항 -투자 선호 상품 -상품선정 시 고려사항 -연금사업자별 경쟁력 평가(상동)	4 (29)

퇴직연금 가입 회사	퇴직연금 도입 니즈	-퇴직연금 가입 유형 및 운영상 문제점 -선호하는 퇴직연금 유형 -제도 도입시 이미지 개선 -퇴직연금제도의 항목별 평가 -퇴직연금제도 활성화 개선 사항	9
	퇴직연금사업자 선정 및 경쟁력 평가	-연금사업자 선정 및 선정 이유 -연금사업자 만족도 및 변경 의향, 이유 -연금사업자 선정 시 고려사항 -상품선정 시 고려사항 -연금사업자별 경쟁력 평가(상동)	15

주 : 설문내용 중 본 연구와 직접적으로 관련된 내용중심으로 분석

## 2. 분석방법 및 절차

본 연구의 분석은 퇴직연금 수요자에 해당하는 근로자 및 기업을 대상으로 퇴직연금제도에 대한 니즈 및 인식실태, 그리고 퇴직연금사업자의 선정요인 및 경쟁력 인식수준 평가와 관련된 설문조사를 실시하여 ① 근로자를 대상으로 설문조사 실시 결과 나타난 운영전략상의 시사점 ② 기업을 대상으로 설문조사 실시 결과 나타난 운영전략상의 시사점 등을 퇴직연금시장에서의 보험회사 경쟁력 제고 차원에서 살펴 본 후에 근로자 및 기업 대상 설문조사 분석결과를 토대로 보험회사차원의 SWOT 분석, 국내보험회사의 퇴직연금사업 운영전략을 체계적으로 제시하였다. 이를 위해 근로자 및 기업을 대상으로 설문조사한 결과를 각각 <표 V-3>에서 보는 바와 같이 기술적 분석, 통계적 분석 등으로 구분하여 분석을 시행하였다.

<표 V-3> 분석방법 및 분석절차

	기술적 분석	통계적 분석	
		분석 I	분석 II
근로자	실시(빈도분석 등)	교차분석 및 차이검증	로짓분석
기업	실시(빈도분석 등)		

즉 <표 V-3>에서 보는 바와 같이 퇴직연금 미가입자 및 가입자인 근로자에 대해 제 1단계로 설문조사 결과에 의해 빈도분석 등 기술적 분석을 실시한 후 제 2단계로 금융회사간의 경쟁력 차이검증(t검증), 독립변수간의 교차분석(보험회사 독립변수간의 연관성 등), 다항 로짓분석(경쟁력 인식이 금융회사의 선택에 미치는 영향 등) 등을 실시하는 단계로 이루어졌다. 또한 퇴직연금 미가입 기업 및 가입기업인 회사에 대해서도 근로자와 동일한 절차에 의해 분석이 이루어졌다.

다만 본 연구의 목적이 퇴직연금시장에서 보험회사의 경쟁력을 제고하기 위해 어떠한 운영전략(마케팅 전략 등)을 수립하는 것이 바람직 하느냐를 살펴보는 데 있다는 점을 감안, 퇴직연금 가입자(기업 및 근로자)에 비해 상대적으로 보험회사의 잠재적인 퇴직연금 가망고객이라 할 수 있는 퇴직연금 미가입자(기업 및 근로자) 등에 초점을 맞추어 기술적 분석 및 통계적 분석을 시도하고자 하였다.

### 3. 분석 결과

#### 가. 기술적 분석결과

##### 1) 퇴직연금 미가입 근로자

##### 가) 금융회사 선호도

퇴직연금제도에 가입하지 않은 미가입 근로자 210명을 대상으로 어느 금융회사를 퇴직연금사업자로 선호하느냐고 질문한 결과, <표 V-4>에서 보는 바와 같이 조사대상 근로자의 약 60%인 126명이 은행을 퇴직연금사업자로 선호하는 것으로 나타나고 있다. 이에 반해 보험회사를 퇴직연금사업자로 선호하는 근로자는 17.6%인 37명, 증권사를 퇴직연금사업자로 선호하는 근로자는 22.4%인 47명에 불과하여 보험회사 및 증권사에 비해 은행에 대한 퇴직연금사업자 선호도가 압도적으로 높게 나타나고 있다.

<표 V-4> 금융회사 선호도

(단위: %, 회사수)

은행	보험사	증권사	계
60.0	17.6	22.4	100.0
(126)	(37)	(47)	(210)

특히 보험회사에 대한 퇴직연금사업자 선호도가 증권사에 대한 퇴직연금사업자 선호도에 비해 약 4.8%p 정도가 낮은 것으로 나타나 보험회사에 대한 근로자의 인식이 매우 낮은 것을 보여주고 있다.

#### 나) 금융회사 선호 요인

각각의 근로자를 대상으로 은행, 보험사, 증권사를 퇴직연금사업자로 선호하는 선호한 근본적인 이유가 무엇인지를 질문하였다. 그 결과 <표 V-5>에서 보는 바와 같이 은행을 선호한 근로자(1+2순위)는 은행의 장기운용능력(29.93%), 재무건전성(24.69%), 편리성 및 신속성(11.38%), 사회적 인지도(9.31%) 등을 주요 선호요인으로 보고 있는 반면, 보험사를 선호한 근로자(1+2순위)는 보험사의 장기운용능력(29.41%), 전문성(17.65%), 자산성장가능성(13.24%), 재무건전성(11.77%) 등을 주요 선호요인으로 보고 있다.



&lt;표 V-5&gt; 금융회사 선호요인

	은행		보험사		증권사	
	1순위	1+2순위	1순위	1+2순위	1순위	1+2순위
전문성	5.65	4.86	29.41	17.65	6.52	8.70
장기운용능력	38.71	29.93	35.29	29.41	39.13	25.00
교육,컨설팅서비스	3.23	1.62	5.88	7.35	2.17	3.26
재무건전성	26.61	24.69	2.94	11.77	8.70	7.61
수수료	3.23	2.43	0.00	0.00	8.70	4.35
단기수익률	1.61	3.65	0.00	0.00	17.39	18.48
편리성, 신속성	0.00	11.38	0.00	1.47	2.17	8.70
사회적 인지도	9.68	9.31	0.00	0.00	2.17	2.17
다양한 운용상품	8.06	6.47	2.94	4.41	4.35	7.61
제도설계능력	1.61	0.81	5.88	7.35	0.00	1.09
자산성장가능성	0.81	3.25	8.82	13.24	8.70	13.05
기타(타인선호)	0.81	1.63	0.00	0.00	0.00	0.00
합 계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

이에 반해 증권사를 선호한 근로자(1+2순위)는 증권사의 장기운용능력(25.00%), 단기운용성과(18.48%), 자산성장가능성(13.05%), 편리성 및 신속성(8.70%) 등을 주요 선호요인으로 삼고 있는 것으로 나타났다. 금융회사에 대한 선호요인을 비교한 결과, 은행을 선호하는 근로자는 대체로 퇴직연금사업자의 재무건전성, 편리성 및 신속성, 사회적 인지도에 보다 초점을 맞추고 있는데 반해 보험사를 선호하는 근로자는 퇴직연금사업자의 전문성, 장기운용능력, 자산성장가능성에 보다 초점을 맞추고 있다는 특징을 보이고 있다. 이에 반해 증권사를 선호하고 있는 근로자는 단기수익률 등과 같은 정량평가에 보다 초점을 맞추어 선호하는 경향을 보이고 있음을 알 수 있다. 따라서 이와

같은 근로자의 선호요인을 고려하여 운영전략을 재수립할 필요성이 있다고 판단된다.

다) 운용상품 선호도 및 선택 고려요인

퇴직연금 미가입자를 대상으로 설문조사 한 결과, 조사대상 210명 중 28명인 13.3%는 원리금 보장형 운용상품을 선호하는 것으로 나타나고 있는 반면, 전체의 81.9%인 172명은 원리금보장형과 실적배당형을 조합한 혼합형 형태 상품을 매우 선호하는 것으로 조사되고 있다. 이에 반해 실적배당형 상품을 선호하는 퇴직연금 미가입자는 전체의 4.7%인 10명에 지나지 않아 우리나라의 퇴직연금 미가입 근로자들은 상대적으로 안정성 중심의 상품을 보다 선호하고 있음을 알 수 있다.

<표 V-6> 퇴직연금 운용상품 선호도

원리금보장형	혼합형	실적배당형	계
13.3	81.9	4.7	100
(28)	(172)	(10)	(210)

이는 퇴직연금상품 선택시 고려요인을 통해서도 알 수 있다. 즉 <표 V-7>에서 보는 것처럼 안정적인 수익률(39.52%), 원리금 보장가능성(31.54%) 등을 퇴직연금 미가입자들은 가장 중시하는 것으로 나타나 수익성 중심의 퇴직연금상품보다 안정성 중심의 퇴직연금상품을 보다 선호하는 것으로 조사되고 있다. 즉 장기적인 안정성이 보장되는 범위 내에서 수익률을 제고할 수 있는 상품선택을 중요시 하는 것으로 나타나고 있다.

&lt;표 V-7&gt; 퇴직연금 상품 선택 시 고려요인

	1순위	1+2순위
원리금보장가능성	43.75	31.54
안정적인 수익률	40.38	39.52
높은 수익률	10.1	16.16
이해하기 쉬운 상품	2.40	2.89
과거 운용실적	0.96	2.66
수수료의 수준	0.96	2.41
운용체제/철학	0.48	2.17
지 명 도	0.96	2.17
국 적	0.00	0.49
합 계	100.0	100.0

## 라) 퇴직연금 사업자 선정 시 고려요인

퇴직연금 미가입자들을 대상으로 퇴직연금사업자 선정 시 가장 우선적으로 고려하는 요인을 한 개만(1순위) 선택하여 달라고 질문한 결과, 퇴직연금사업자의 장기운용능력(45.41%), 전문성(17.39%), 재무건전성(11.59%), 단기운용수익률(11.11%) 순인 것으로 조사되고 있다. 또한 퇴직연금사업자 선정 시 우선적으로 고려하는 요인 두 개(1순위+2순위)를 선택하여 달라고 질문한 결과에서는 퇴직연금사업자의 장기운용능력(34.06%), 재무건전성(17.15%), 단기운용수익률(14.74%), 전문성(11.35%) 순인 것으로 나타나, 1순위의 설문조사와 비교할 때 상대적으로 퇴직연금사업자의 재무건전성 및 단기 운용능력이 주요 고려요인으로 조사되고 있다.

<표 V-8> 퇴직연금사업자 선정 시 고려요인

	1순위	1+2순위	1+2+3순위
전문성	17.39	11.35	9.13
장기운용능력	45.41	34.06	20.97
교육,컨설팅서비스	4.83	7.01	10.15
재무건전성	11.59	17.15	14.98
수수료	1.93	2.42	3.92
단기수익률	11.11	14.74	15.99
편리성, 신속성	0.97	1.94	3.91
사회적 인지도	0.97	1.45	2.45
다양한 운용상품	0.00	0.49	2.21
제도설계능력	0.97	2.42	6.63
자산성장가능성	4.83	7.01	8.67
합 계	100.0	100.0	100.0

이에 반해 퇴직연금사업자 선정 시 고려요인을 3가지 선정하는 경우(1+2+3 순위)에는 퇴직연금사업자의 전문성(9.13%)보다 사후 관리 서비스인 교육 및 컨설팅 서비스(10.15%)를 보다 중시하여 퇴직연금사업자를 선정할 의향이 있는 것으로 나타나고 있다. 이와 같은 설문조사 결과에 기초할 때 대체로 퇴직연금 미가입자들은 퇴직연금사업자의 장단기 자산운용능력, 재무건전성 등을 퇴직연금사업자 선정의 주요요인으로 인식하고 있는 것으로 파악된다.

마) 퇴직연금사업자에 대한 경쟁력 평가

① 종합적 평가

전체 퇴직연금 미가입자를 대상으로 ① 퇴직연금사업자의 전문성 ② 장기 운용능력 ③ 교육 및 컨설팅 서비스 ④ 재무건전성 ⑤ 수수료 ⑥ 단기 수익

를 ⑦ 편리성, 신속성 ⑧ 사회적 인지도 ⑨ 다양한 운용상품 등 각각에 대한 은행, 보험사, 증권사의 경쟁력 인식정도를 조사한 결과를 요약·정리하면 <표 V-9>과 같다. <표 V-9>에서 보면 퇴직연금사업자의 전문성은 보험사(3.35점), 은행(3.30점), 증권사(3.17점) 순으로 나타나 은행 및 증권사보다 보험사가 상대적으로 경쟁력이 있는 것으로 평가하고 있으며, 퇴직연금사업자의 장기운용능력은 은행(3.71점), 보험사(3.26점), 증권사(3.19점) 순으로 나타나 은행의 경쟁력을 크게 인식하고 있는 것으로 조사되고 있다. 특히 은행은 퇴직연금사업자의 재무건전성(3.80점), 수수료(3.31점), 편리성·신속성(3.89점), 사회적 인지도(3.88점) 등을 포함 5개 경쟁력 평가항목에서, 보험사는 교육 및 컨설팅서비스(3.50점) 등을 포함 2개 경쟁력 평가항목에서, 증권사는 단기수익률(3.57점), 다양한 운용상품(3.59점) 등 2개 경쟁력 평가항목에서 다른 금융회사에 비해 가장 경쟁력이 있는 것으로 평가되고 있다. 따라서 퇴직연금 미가입자들은 대체로 보험사 및 증권사에 비해 은행의 경쟁력이 보다 우수한 것으로 인식하고 있는 것으로 조사되고 있다.

<표 V-9> 전체 근로자의 사업자 경쟁력 평가

	은행		보험사		증권사	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
전 문 성	3.30	0.89185	<b>3.35</b>	0.81738	3.17	0.95631
장기운용능력	<b>3.71</b>	0.86130	3.26	0.84822	3.19	0.86809
교육, 컨설팅서비스	3.32	0.79253	3.50	0.84786	3.37	0.86942
재무건전성	3.80	0.91769	3.35	0.79655	3.17	0.86303
수 수 료	3.31	0.84200	3.10	0.86393	3.08	0.84687
단기수익률	3.32	0.75722	3.37	0.79522	3.57	0.95518
편리성, 신속성	3.89	0.92069	3.19	0.75073	3.25	0.80696
사회적 인지도	3.88	0.86141	3.48	0.74979	3.40	0.85173
다양한 운용상품	3.49	0.78292	3.57	0.80701	3.59	0.88200

단기 수익률에서는 예상대로 증권사의 경쟁력이 은행 및 보험사의 경쟁력 보다 높게 평가하고 있는 것으로 나타나고 있다. 이제 퇴직연금 미가입자의 퇴직연금사업자 경쟁력 평가를 보다 구체적으로 살펴보기 위해 퇴직연금 미가입자를 ① 보험사를 선호하는 미가입자 ② 은행을 선호하는 미가입자 ③ 증권사를 선호하는 미가입자 등으로 구분한 후에 이들 각각의 유형에 해당하는 미가입자들이 퇴직연금사업자의 경쟁력을 어떻게 평가하는지 조사하였다. 첫째, 보험사를 선호한다고 응답한 미가입자는 <표 V-10>에서 보는 바와 같이 전문성(3.89점), 장기운용능력(3.51점), 교육 및 컨설팅서비스(3.78점), 수수료(3.24점), 단기수익률(3.35점), 사회적 인지도(3.83점), 다양한 운용상품(3.78점) 등 7개 경쟁력 항목에서 다른 금융회사보다 보험사의 경쟁력을 높게 평가하고 있는 반면, 은행은 재무건전성(3.59점)과 편리성·신속성(3.84) 등 2개 경쟁력항목에서만 다른 금융회사보다 상대적으로 높게 평가하고 있다.

<표 V-10> 보험사 선호 근로자의 사업자 경쟁력 평가

	은행		보험사		증권사	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
전문성	2.95	0.81465	3.89	0.73725	3.08	0.89375
장기운용능력	3.40	1.01227	3.51	0.93159	3.27	0.87078
교육, 컨설팅서비스	3.00	0.98561	3.78	0.95949	3.28	1.03125
재무건전성	3.59	1.09187	3.54	0.93078	3.24	0.89459
수수료	3.22	0.94678	3.24	1.01119	3.21	0.91697
단기수익률	3.05	0.70498	3.51	1.01712	3.51	1.01712
편리성, 신속성	3.84	0.79978	3.35	0.63317	3.35	0.67562
사회적 인지도	3.75	0.760311	3.83	0.68773	3.48	0.65071
다양한 운용상품	3.40	0.72493	3.78	0.85424	3.46	0.730091

둘째, 은행을 선호한다고 응답한 미가입자는 퇴직연금사업자의 전문성(3.41점), 장기운용능력(3.79점), 교육 및 컨설팅 서비스(3.38점), 재무건전성

(3.83점), 수수료(3.28점), 편리성·신속성(3.87점), 사회적 인지도(3.96점) 등 7개 경쟁력 항목에서 은행이 보험사 및 증권사보다 경쟁력이 우수하다고 평가하고 있는 것으로 나타나고 있다. 즉 단기수익률 및 다양한 운용상품 등 2개의 경쟁력 평가항목에서만 증권사에 비해 경쟁력이 낮다고 인식하고 있음을 알 수 있다(<표 V-10> 참조).

<표 V-11> 은행 선호 근로자의 사업자 경쟁력 평가

	은행		보험사		증권사	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
전문성	3.41	0.90064	3.22	0.78893	3.09	0.91509
장기운용능력	3.79	0.78440	3.15	0.74377	3.12	0.86531
교육, 컨설팅서비스	3.38	0.75796	3.38	0.84481	3.28	0.84834
재무건전성	3.83	0.84011	3.29	0.74959	3.07	0.84889
수수료	3.28	0.78764	3.00	0.83361	2.92	0.78617
단기수익률	3.34	0.73658	3.22	0.69085	3.38	0.90300
편리성, 신속성	3.87	0.98767	3.12	0.77168	3.17	0.85390
사회적 인지도	3.96	0.90133	3.35	0.757903	3.31	0.87739
다양한 운용상품	3.50	0.852453	3.45	0.78230	3.55	0.94226

셋째, 증권사를 선호한다고 응답한 미가입자는 <표 V-12>에서 보는 바와 같이 전문성(3.45점), 교육 및 컨설팅서비스(3.60점), 단기수익률(4.10점), 다양한 운용상품(3.82점) 등 4개 경쟁력 평가항목에서 다른 금융회사보다 증권사의 경쟁력이 존재한다고 평가하고 있다. 특히 단기수익률에 대한 경쟁력 평가 점수는 4.10점으로 은행 3.46점, 보험사 3.50점에 비해 매우 높게 나타나고 있다.

<표 V-12> 증권사 선호 근로자의 사업자 경쟁력 평가

	은행		보험사		증권사	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
전문성	3.28	0.86922	3.21	0.78635	3.45	1.06888
장기운용능력	3.73	0.88933	3.32	0.99004	3.32	0.87061
교육, 컨설팅서비스	3.40	0.65366	3.59	0.71199	3.60	0.75075
재무건전성	3.89	0.95874	3.36	0.79195	3.35	0.85693
수수료	3.47	0.88792	3.24	0.79399	3.38	0.86046
단기수익률	3.46	0.81463	3.50	0.80966	4.10	0.84926
편리성, 신속성	3.96	0.84212	3.19	0.77801	3.35	0.77329
사회적 인지도	3.76	0.82151	3.50	0.69121	3.53	0.91944
다양한 운용상품	3.52	0.62834	3.67	0.79772	3.82	0.80591

② 속성별 평가

㉞ 연령대별

연령대별로 퇴직연금사업자의 경쟁력을 평가한 결과는 <표 V-13>과 같다. 20대는 단지 교육 및 컨설팅(3.41점)에서 보험사가 상대적으로 은행 및 증권사에 비해 경쟁력이 있다고 평가한 반면, 전문성(3.37점), 장기운용능력(3.39점), 재무건전성(3.83점), 수수료(3.23점), 편리성·신속성(3.87점), 사회적 인지도(3.86점) 등 6개 경쟁력 항목에서 은행이 보험사 및 증권사보다 경쟁력이 있다고 평가하고 있다. 이에 반해 증권사가 보험사 및 은행에 비해 보다 경쟁력이 있다고 평가한 항목은 단기수익률(3.58점), 다양한 운용상품(3.67점) 등 2개 항목인 것으로 조사되고 있다. 그러나 30대에서는 보험사가 은행 및 증권사보다 교육 및 컨설팅(3.51점)뿐만 아니라 전문성(3.27점), 다양한 운용상품(3.64점)에서도 경쟁력이 있다고 인식하고 있어 20대의 경쟁력 평가와 다소 차이를 보이고 있다. 30대와 유사하게 40대는 전문성(3.50점), 교육 및 컨설팅(3.77점), 다양한 운용상품(3.62점) 등 3개 경쟁력 평가항목에서 보험사가 상대적으로 다른 금융회사보다 경쟁력이 있다고 평가한 반면, 50대는 전문성(3.50



점), 장기운용능력(3.70점), 교육 및 컨설팅(3.60점)이 은행 및 증권사에 비해 보험사가 경쟁력이 있다 평가하고 있다.

<표 V-13> 연령대별에 의한 사업자 경쟁력 평가

	20대			30대			40대			50대		
	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권
전문성	3.37	3.32	3.27	3.13	3.27	3.03	3.34	3.50	3.12	3.30	3.50	3.00
장기운용능력	3.39	3.11	3.22	3.71	3.39	3.14	3.81	3.38	3.17	3.50	3.70	3.20
교육, 컨설팅	3.33	3.41	3.36	3.20	3.51	3.26	3.53	3.77	3.56	3.30	3.60	3.10
재무건전성	3.83	3.30	3.09	3.67	3.42	3.18	3.90	3.42	3.36	3.80	3.20	3.30
수수료	3.23	3.11	3.10	3.37	3.00	2.94	3.53	3.22	3.30	3.30	3.10	2.90
단기수익률	3.26	3.36	3.58	3.32	3.33	3.43	3.43	3.40	3.84	3.40	2.90	3.40
편리성, 신속성	3.87	3.16	3.29	3.78	3.15	3.17	4.06	3.34	3.31	4.00	3.10	2.90
사회적 인지도	3.86	3.45	3.49	3.88	3.56	3.26	4.00	3.51	3.44	3.70	3.10	2.90
다양한 운용상품	3.51	3.53	3.67	3.36	3.64	3.55	3.58	3.62	3.56	3.60	3.30	3.00

따라서 연령대가 높아질수록 보험사에 대한 경쟁력을 높게 평가하는 경향이 나타나고 있으며, 전문성 등과 같은 정성적 평가항목에서 보험사의 경쟁력을 보다 높게 평가하고 있다.

#### ㉞ 성별

성별에 의한 사업자 경쟁력을 평가한 결과(<표 V-14> 참조), 남성은 교육 및 컨설팅(3.63점)에서만 보험사가 은행 및 증권사에 비해 보다 경쟁력이 있다고 평가한 반면, 여성은 교육 및 컨설팅(3.43점)이외에 퇴직연금사업자의 전문성도 보험사가 은행 및 증권사보다 경쟁력이 존재한다고 평가하고 있다. 또

한 남성은 전문성(3.47점), 장기운용능력(3.81점), 재무건전성(3.95점), 수수료(3.36점), 편리성·신속성(4.05점), 사회적 인지도(4.01점) 등 6개 경쟁력 평가항목에서, 여성은 장기운용능력(3.65점), 재무건전성(3.72점), 수수료(3.28점), 편리성·신속성(3.79점), 사회적 인지도(3.81점) 등 5개 경쟁력 평가항목에서 은행이 보험사 및 증권사보다 경쟁력이 있다고 평가하고 있는 것으로 나타나고 있다. 이에 반해 증권사는 남녀모두 단기수익률 및 다양한 운용상품에서만 은행 및 보험사보다 경쟁력이 있다고 평가하는 것으로 나타나 대체로 보험사 및 증권사에 대한 경쟁력 인식수준은 낮은 것으로 분석된다.

<표 V-14> 성별에 의한 사업자 경쟁력 평가

	남성			여성		
	은행	보험	증권	은행	보험	증권
전문성	3.47	3.45	3.23	3.20	3.29	3.14
장기운용능력	<b>3.81</b>	3.39	3.14	3.65	3.18	3.21
교육, 컨설팅	3.33	3.63	3.38	3.31	3.43	3.34
재무건전성	3.95	3.47	3.28	3.72	3.28	3.11
수수료	3.36	3.13	3.14	3.28	3.08	3.04
단기수익률	3.28	3.32	3.62	3.32	3.34	3.54
편리성, 신속성	4.05	3.14	3.13	3.79	3.20	3.30
사회적 인지도	4.01	3.42	3.33	3.81	3.50	3.42
다양한 운용상품	3.55	3.64	3.68	3.45	3.51	3.54

㉔ 학력별

학력별에 의한 사업자 경쟁력 평가결과(<표 V-15> 참조)를 보면, 먼저 ① 고졸이하는 장기운용능력(3.71점), 교육 및 컨설팅(3.40점), 재무건전성(3.81점), 수수료(3.39점), 편리성·신속성(3.98점), 사회적 인지도(3.86점) 등 6개 경쟁력 항목은 은행이, 전문성(3.34점), 교육 및 컨설팅(3.40점), 다양한 운용상품(3.60점) 등 3개 경쟁력 항목은 보험사가, 단기수익률(3.57점) 등 1개 경쟁력 항목

은 증권사가 다른 금융회사보다 훨씬 경쟁력이 있다고 평가하고 있다.

<표 V-15> 학력별에 의한 사업자 경쟁력 평가

	고졸이하			대졸			대졸이상		
	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권
전문성	3.22	3.34	3.14	3.36	3.31	3.19	3.18	3.81	3.27
장기운용능력	<b>3.71</b>	3.12	3.13	3.68	3.31	3.25	3.72	3.63	3.27
교육, 컨설팅	3.40	3.40	3.33	3.34	3.58	3.39	3.18	3.54	3.18
재무건전성	3.81	3.32	2.96	3.76	3.37	3.30	3.81	3.18	3.36
수수료	3.39	3.08	3.07	3.26	3.09	3.08	3.18	3.27	3.09
단기수익률	3.30	3.36	3.57	3.32	3.31	3.56	3.36	3.45	3.63
편리성, 신속성	3.98	3.18	3.26	3.81	3.18	3.25	3.64	3.09	3.18
사회적 인지도	3.86	3.40	3.37	3.87	3.51	3.41	3.90	3.45	3.45
다양한 운용상품	3.37	3.60	3.59	3.53	3.50	3.58	3.81	3.72	3.63

② 대졸은 전문성(3.36점), 장기운용능력(3.68점), 재무건전성(3.76점), 수수료(3.26점), 편리성·신속성(3.81점), 사회적 인지도(3.87점) 등 6개 경쟁력 항목은 은행이, 교육 및 컨설팅(3.58점) 등 1개 경쟁력 항목은 보험사가, 단기수익률(3.56점), 다양한 운용상품(3.58점) 등 2개 경쟁력 항목은 증권사가 다른 금융회사보다 훨씬 경쟁력이 있다고 평가하고 있다. ③ 대졸이상은 장기운용능력(3.72점), 재무건전성(3.81점), 편리성·신속성(3.64점), 사회적 인지도(3.90점), 다양한 운용상품(3.81점) 등 5개 경쟁력 항목은 은행이, 전문성(3.81점), 교육 및 컨설팅(3.54점), 수수료(3.27점) 등 3개 경쟁력 항목은 보험사가, 단기수익률(3.63점) 등 1개 경쟁력 항목은 증권사가 다른 금융회사보다 훨씬 경쟁력이 있다고 평가하고 있다. 이를 종합하여 보면 대졸보다 고졸이하 또는 대졸이상이 상대적으로 보험사에 대한 경쟁력을 높게 평가하고 있는 것

으로 나타나 대졸 근로자를 대상으로 한 체계적인 마케팅 전략 수립이 더욱 요구되고 있다.

㉔ 근무기간별

근무기간이 5년 이하인 퇴직연금 미가입자는 전문성(3.44점), 교육 및 컨설팅(3.55점), 다양한 운용상품(3.63점) 등 3개의 경쟁력 평가항목에서 보험사가 은행 및 증권사에 비해 상대적으로 경쟁력이 있다고 평가한 반면, 근무기간이 5년 이상 10년 이하인 퇴직연금 미가입자는 단지 교육 및 컨설팅(3.35점)에서만 보험사가 은행 및 증권사에 비해 경쟁력이 있다고 평가하고 있다.

<표 V-16> 근무기간별에 의한 사업자 경쟁력 평가

	5년 이하			5년~10년			10년~15년			15년~20년			20년 이상		
	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권
전문성	3.37	<b>3.44</b>	3.13	3.24	3.21	3.31	3.16	3.21	3.06	3.38	3.38	3.15	3.30	3.67	3.00
장기운용능력	<b>3.65</b>	3.26	3.21	3.85	3.11	3.18	3.58	3.40	3.09	3.84	3.38	3.15	3.50	3.44	3.44
교육, 컨설팅	3.29	3.55	3.35	3.31	3.35	3.33	3.22	3.45	3.30	3.69	3.76	3.53	3.40	3.78	3.44
재무건전성	3.78	3.32	3.09	3.96	3.33	3.21	3.58	3.42	3.20	3.53	3.30	3.15	4.00	3.44	3.56
수수료	3.27	3.10	3.12	3.22	3.06	2.96	3.40	3.00	3.06	3.61	3.38	3.23	3.50	3.22	3.22
단기수익률	3.23	3.36	3.55	3.36	3.35	3.61	3.42	3.40	3.56	3.15	3.23	3.38	3.60	2.89	3.78
편리성, 신속성	3.89	3.20	3.22	3.88	3.06	3.30	3.83	3.22	3.23	3.69	3.38	3.23	4.20	3.33	3.11
사회적 인지도	3.87	3.53	3.42	4.00	3.42	3.47	3.74	3.54	3.20	3.92	3.38	3.46	3.60	3.11	3.22
다양한 운용상품	3.51	3.63	3.56	3.51	3.61	3.81	3.43	3.42	3.35	3.23	3.23	3.54	3.60	3.56	3.33

특징적인 점은 <표 V-16>에서 보는 바와 같이 근무기간이 5년 이하, 10년 이상 15년 이하인 퇴직연금 미가입자, 근무기간이 15년 이상 20년 이하인 퇴직연금 미가입자, 근무기간이 20년 이상인 퇴직연금 미가입자 모두 전문성 및 교육 및 컨설팅이 은행 및 증권사보다 보험사가 보다 경쟁력이 존재한다고 평가하고 있다는 점이다. 이에 반해 증권사는 근무기간별과 관계없이 단기

수익률 면에서 보험사 및 은행에 비해 증권사가 높은 경쟁력을 지니고 있다고 평가하고 있다. 이와 같은 보험사에 대한 퇴직연금 미가입자의 경쟁력 인식 및 평가는 향후 퇴직연금시장에서 보험사의 경쟁력을 확고히 하는데 부정적인 요인으로 작용할 가능성이 있다고 본다.

### ㉞ 직급별

퇴직연금 미가입자의 직급을 대리이하, 과·차장, 부장급이상으로 구분하여 은행, 보험사, 증권사에 대해 어떻게 경쟁력을 평가하는지 살펴보았다. <표 V-17>에서 보면 모든 직급에서 보험사가 은행 및 증권사에 비해 전문성에서는 경쟁력 우위에 있다고 평가하고 있다. 또한 대리이하 직급은 교육 및 컨설팅(3.46점)에서, 과·차장급은 교육 및 컨설팅(3.65점), 수수료(3.25점)에서, 부장급이상은 수수료(3.29점)에서 은행 및 증권사보다 보험사가 경쟁력이 있다고 평가하고 있다.

<표 V-17> 직급별에 의한 사업자 경쟁력 평가

	대리급이하			과·차장급			부장급이상		
	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권
전 문 성	3.24	3.33	3.24	3.25	3.30	3.00	3.43	<b>3.56</b>	3.12
장기운용능력	<b>3.66</b>	3.16	3.18	3.65	3.60	3.25	<b>3.81</b>	3.52	3.25
교육, 컨설팅	3.28	3.46	3.33	3.30	3.65	3.35	3.68	3.62	3.50
재무건전성	3.75	3.31	3.06	3.95	3.45	3.40	3.93	3.64	3.68
수 수 료	3.28	3.08	3.04	3.25	3.25	3.15	3.25	3.29	3.25
단기수익률	3.28	3.34	3.56	3.30	3.30	3.45	3.43	3.37	3.76
편리성, 신속성	3.84	3.17	3.22	4.10	3.20	3.35	3.88	3.50	3.50
사회적 인지도	3.82	3.49	3.42	4.15	3.35	3.40	3.82	3.31	3.25
다양한 운용상품	3.43	3.58	3.88	3.65	3.55	3.60	3.75	3.56	3.47

이에 반해 대리급이하는 단기수익률(3.56점) 및 다양한 운용상품(3.88점)에서, 과·차장급 및 부장급이상에서는 단기수익률에서 증권사가 다른 금융회사보다 경쟁력이 있다고 인식하고 있다(<표 V-17> 참조).

### ㉞ 급여수준별

급여수준별에 따른 퇴직연금사업자 경쟁력 평가결과를 보면 <표 V-18>과 같다. <표 V-18>에서 보는 바와 같이 150만원이하의 급여를 받는 퇴직연금 미가입자들은 보험사가 전문성(3.27점), 교육 및 컨설팅(3.40점)에서 다른 금융회사보다 경쟁력이 있다고 평가한 반면, 장기운용능력, 재무건전성, 수수료, 편리성·신속성 등에서는 은행이 보험사 및 증권사보다 경쟁력이 있다고 평가하고 있으며 단기수익률 및 다양한 운용상품 등 2개의 평가항목에서는 증권사의 경쟁력이 보다 우수한 것으로 인식하고 있다.

<표 V-18> 급여수준별에 의한 사업자 경쟁력 평가

	150만원이하			150~200만원			200~250만원			250~300만원			300~400만원			400만원이상		
	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권
전문성	<b>3.27</b>	3.27	3.08	3.34	3.25	3.25	3.03	3.25	3.11	3.43	3.31	3.06	3.38	3.70	3.11	3.30	3.68	3.43
장기운용능력	3.57	3.08	3.19	3.70	3.24	3.17	3.80	3.07	3.22	4.06	3.37	3.00	3.72	3.41	3.11	3.65	3.78	3.40
교육,컨설팅	3.26	<b>3.40</b>	3.23	3.25	3.46	3.44	3.36	3.42	3.44	3.50	3.56	3.31	3.27	3.47	3.12	3.39	3.95	3.59
재무건전성	<b>3.75</b>	3.24	3.03	3.77	3.39	3.18	3.84	3.29	3.26	3.68	3.31	3.06	3.77	3.29	3.00	4.00	3.65	3.59
수수료	3.24	2.98	2.98	3.18	3.13	3.12	3.48	3.03	2.96	3.56	2.93	3.00	3.27	3.23	3.05	3.47	3.39	3.45
단기수익률	3.29	3.21	3.42	3.24	3.43	3.67	3.34	3.29	3.69	3.56	3.37	3.37	3.38	3.35	3.11	3.30	3.40	4.04
편리성,신속성	3.77	3.09	3.19	3.77	3.19	3.29	4.11	3.07	3.19	3.75	3.25	3.37	4.11	3.31	3.12	4.08	3.40	3.31
사회적인지도	3.77	3.47	3.42	3.85	3.47	3.50	3.88	3.37	3.30	3.93	3.50	3.06	4.05	3.62	3.31	4.00	3.54	3.50
다양한 운용상품	3.40	3.44	3.54	3.44	3.64	3.69	3.38	3.62	3.65	3.37	3.50	3.43	3.70	3.56	3.43	3.78	3.72	3.69

또한 150만원이상 250만원이하의 급여를 받는 퇴직연금 미가입자들은 150만원이하의 급여를 받는 퇴직연금 미가입자들과 달리 보험사는 단지 전문성(3.25점)에서만 은행 및 증권사에 비해 경쟁우위가 있다고 보고 있다. 특징적인 것은 250만원이상 300만원이하의 급여를 퇴직연금 미가입자들의 경우 다양한 운용상품(3.50점)에서도 보험사가 다른 금융회사보다 경쟁우위에 있다고 인식한 점이다. 특히 300만원이상 400만원이하의 급여를 받는 퇴직연금 미가입자 뿐만 아니라 400만원이상의 급여를 받는 퇴직연금 미가입자들은 대체로 전문성, 교육 및 컨설팅에서는 보험사가 다른 금융회사보다 경쟁 우위에 있다고 평가하고 있는 것으로 나타나고 있다. 이상의 급여수준별에 따른 사업자 경쟁력 평가 결과를 종합하여 볼 때, 보험사는 재무건전성, 수수료, 단기수익률, 편리성·신속성 등과 같은 경쟁력 평가항목보다는 퇴직연금 운용의 핵심 경쟁력이라 할 수 있는 전문성과 교육·컨설팅 등에서 경쟁력 인식정도가 상대적으로 높기 때문에 이를 기반으로 하는 운영전략 수립이 요구되고 있다.

#### ㉔ 직종별

퇴직연금 미가입자의 직업 종류(직종)를 제조업, 건설업, 도매·소매업, 금융보험업, 서비스업, 교육·보건·복지 등 6개 직종으로 구분하여 살펴보면 <표 V-19>와 같다. 먼저 제조업에 근무하는 퇴직연금 미가입자는 전문성(3.48점), 교육·컨설팅(3.34점) 등 2개의 경쟁력 평가항목에서만 보험사가 다른 금융회사에 비해 경쟁력이 우수하다고 인식하는 것으로 나타나고 있다.

<표 V-19> 직종별에 의한 사업자 경쟁력 평가

	제조업			건설업			도매/소매업			금융보험업			서비스업			교육,보건, 복지		
	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권
전문성	3.20	3.48	3.24	3.13	3.33	2.93	3.27	3.08	3.11	3.57	3.47	3.10	3.26	3.37	3.12	3.61	3.53	3.46
장기운용능력	3.75	3.00	3.17	3.60	3.20	3.00	3.80	3.22	3.00	3.73	3.63	3.31	3.67	3.21	3.21	4.00	3.53	3.38
교육,컨설팅	3.31	3.34	3.31	3.40	3.33	3.20	3.27	3.42	3.17	3.42	3.73	3.47	3.28	3.52	3.39	3.38	3.69	3.30
재무건전성	3.79	3.27	3.00	3.73	3.13	2.93	3.91	3.28	3.11	3.89	3.05	3.05	3.80	3.46	3.18	4.00	3.38	3.38
수수료	3.27	2.82	2.89	3.06	3.06	2.93	3.36	3.05	2.82	3.42	3.21	3.26	3.33	3.19	3.18	3.46	3.07	3.30
단기수익률	3.10	3.24	3.51	3.13	3.40	3.20	3.36	3.31	3.51	3.47	3.36	3.78	3.36	3.33	3.57	3.46	3.53	3.92
편리성,신속성	3.86	2.96	3.10	3.73	2.86	3.00	3.77	3.17	3.08	4.21	3.10	3.31	3.93	3.43	3.36	4.07	3.15	3.23
사회적인지도	3.96	3.41	3.44	3.60	3.46	2.93	3.97	3.34	3.37	3.89	3.42	3.36	3.81	3.57	3.47	4.30	3.46	3.38
다양한 운용상품	3.55	3.41	3.65	3.40	3.73	3.40	3.50	3.37	3.54	3.55	3.61	3.44	3.46	3.65	3.67	3.61	3.53	3.69

이에 반해 건설업에 근무하는 퇴직연금가입자는 교육·컨설팅은 보험사보다 오히려 은행이 경쟁력이 존재한다고 평가한 반면, 전문성(3.33점), 단기수익률(3.40점), 다양한 운용상품(3.73점) 등 3개 경쟁력 평가항목에서 보험사가 은행 및 증권사보다 경쟁력이 있다고 평가하고 있는 것으로 나타나고 있다. 도매·소매업뿐만 아니라 교육·보건·복지에 근무하는 퇴직연금 미가입자는 단지 교육 및 컨설팅 등과 같은 사후관리서비스에서 보험사가 은행 및 증권사보다 경쟁력이 있다고 인식하고 있다.

또한 서비스업에 근무하는 퇴직연금 미가입자는 제조업에 근무하는 퇴직연금 미가입자와 같이 전문성(3.37), 교육·컨설팅(3.52점)에서 상대적으로 보험사의 경쟁력을 높게 평가하였으며, 건설업에 근무하는 퇴직연금 미가입자는 다른 직종에 근무하는 퇴직연금 미가입자와 달리 전문성(3.33점)뿐만 아니라 단기수익률(3.43점), 다양한 운용상품(3.73점)등에서도 보험사가 훨씬 경쟁우위에 있다고 평가하고 있다.



### ㉔ 기업규모별

기업을 대기업, 중기업, 소기업으로 분류하여 이들 기업에 근무하는 퇴직연금 미가입자를 대상으로 퇴직연금사업자의 경쟁력 인식정도를 평가한 결과 (<표 V-20> 참조), 대기업에 근무하는 퇴직연금 미가입자들은 대체로 교육 및 컨설팅(3.61점)면에서 보험사가 은행 및 증권사에 비해 경쟁력이 존재한다고 인식하는 것으로 조사되었다. 증권사가 은행 및 보험사에 비해 보다 경쟁력이 존재한다고 본 경쟁력 평가항목으로는 단기수익률(3.76점), 다양한 운용상품(3.80점) 등 2개 항목이었으며 장기운용능력 등을 비롯한 6개 경쟁력 항목에서는 은행이 증권사 및 보험사에 비해 보다 경쟁력이 있다고 평가하고 있다. 이에 반해 중기업에 근무하는 퇴직연금 미가입자는 보험사의 경우 전문성(3.46점), 교육 및 컨설팅(3.65점) 등 2개 경쟁력 평가항목에서, 은행의 경우 장기운용능력(3.88점), 재무건전성(3.98점), 수수료(3.29점), 편리성·신속성(3.86점), 사회적 인지도(3.92점) 등 5개 경쟁력 평가항목에서, 증권사의 경우 단기수익률(3.57점), 다양한 운용상품 등 2개 경쟁력 평가항목에서 다른 금융회사보다 경쟁력이 존재한다고 평가하고 있다.

<표 V-20> 기업규모별에 의한 사업자 경쟁력 평가

	대기업			중기업			소기업		
	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권
전문성	3.40	3.32	3.29	3.27	3.46	3.23	3.16	3.24	2.90
장기운용능력	3.65	3.34	3.23	3.88	3.38	3.32	3.56	2.96	2.96
교육, 컨설팅	3.37	3.61	3.50	3.46	3.65	3.38	3.03	3.14	3.07
재무건전성	3.82	3.44	3.23	3.98	3.41	3.38	3.52	3.12	2.78
수수료	3.48	3.22	3.16	3.29	3.13	3.11	3.07	2.86	2.90
단기수익률	3.41	3.41	3.76	3.42	3.38	3.57	3.01	3.15	3.28
편리성, 신속성	4.04	3.32	3.39	3.86	3.19	3.24	3.66	2.96	3.01
사회적 인지도	3.91	3.49	3.49	3.92	3.57	3.46	3.77	3.32	3.15
다양한 운용상품	3.56	3.70	3.80	3.56	3.57	3.59	3.28	3.33	3.28

소기업에 근무하는 퇴직연금 미가입자는 대기업 및 중기업에 근무하는 퇴직연금 미가입자보다 상대적으로 보험사의 경쟁력 수준을 높게 평가하는 것으로 조사되었다. 즉 보험사가 다른 금융회사에 비해 전문성(3.24점), 교육 및 컨설팅(3.14점), 다양한 운용상품(3.33점) 등 3개 경쟁력 평가항목에서 경쟁력이 보다 존재한다고 보고 있다. 이상의 기업규모별에 의한 사업자 경쟁력을 평가한 결과, 기업의 규모가 적을수록 보험사에 대한 경쟁력 수준을 높게 평가하는 트렌드를 보이고 있으며 대체로 정성평가 항목에서 은행 및 증권사보다 경쟁력이 존재한다고 평가하는 것으로 조사되고 있다.

## 2) 퇴직연금 미가입 기업

### 가) 금융회사 선호도

퇴직연금제도에 가입하지 않은 기업(N=55)을 대상으로 어느 금융회사를 퇴직연금사업자로 선정하기를 바라느냐고 설문조사한 결과, 전체 기업 중 약 50.9%인 28개 기업이 은행을 퇴직연금사업자로 선정하길 원하는 것으로 조사되었다.

<표 V-21> 금융회사 선호도

(단위: %, 회사수)

은행	보험사	증권사	계
50.9	29.1	20.0	100
(28)	(16)	(11)	(55)

다음으로 보험사를 퇴직연금사업자로 선정하길 원하는 기업은 전체기업중 약 29.1%인 16개 기업이었으며 증권사를 퇴직연금사업자로 선정하길 원하는 기업은 전체 기업중 약 20.0%인 11개 기업인 것으로 나타났다. 따라서 보험사 및 증권사를 퇴직연금사업자로 선정하길 원하는 기업보다 은행을 퇴직연금사업자로 선정하길 원하는 기업이 많은 것으로 분석되었다.



## 다) 운용상품 선호도 및 선택 고려요인

퇴직연금 미가입 기업을 대상으로 설문조사 한 결과, 전체기업(N=57) 중 36.84%인 21개 기업은 원리금 보장형 운용상품을 선호하는 것으로 나타나고 있는 반면, 전체 기업의 52.63%인 30개 기업은 원리금보장형과 실적배당형을 조합한 혼합형 형태 상품을 매우 선호하는 것으로 조사되고 있다.

&lt;표 V-23&gt; 퇴직연금 운용상품 선호도

원리금보장형	혼합형	실적배당형	계
36.84 (21)	52.63 (30)	10.53 (6)	100 (57)

이에 반해 실적배당형 상품을 선호하는 퇴직연금 미가입 기업은 전체기업의 10.53%인 6개 기업에 지나지 않아 퇴직연금 미가입 기업들은 대체로 혼합형 상품, 원리금보장 상품, 실적배당형 상품 순으로 선호하고 있음을 알 수 있다(<표 V-23> 참조). 또한 <표 V-24>에서 보는 것처럼 퇴직연금 미가입 기업의 퇴직연금상품 선택 시 고려 요인(1순위)은 원리금보장가능성(43.86%), 안정적인 수익률(22.81%), 높은 수익률(19.30%) 순인 것으로 나타나고 있는 반면, 복수응답(1+2순위)을 하는 경우는 안정적인 수익률(33.34%), 원리금보장가능성(26.32%), 높은 수익률(17.55%) 순으로 나타나고 있다.

&lt;표 V-24&gt; 퇴직연금 상품 선택시 고려요인

	1순위	1+2순위
원리금보장가능성	43.86	26.32
안정적인 수익률	22.81	33.34
높은 수익률	19.30	17.55
이해하기 쉬운 상품	0.00	6.14
과거 운용실적	3.51	4.39
수수료의 수준	5.26	7.90
운용체제/철학	3.51	2.63
지명도	0.96	0.88
기타(국적)	1.75	0.88
합 계	100.0	100.0

따라서 퇴직연금 미가입자 뿐만 아니라 퇴직연금 미가입 기업 또한 안정성 중시 자산운용 성향이 매우 강해 “얼마나 안정적인 수익률을 확보할 수 있는냐”, “원리금 보장가능성은 어느 정도이냐” 등을 우선적으로 고려하고 이를 기초로 퇴직연금상품을 선택하는 경향이 있다할 수 있다.

#### 라) 퇴직연금 사업자 선정 시 고려요인

퇴직연금 미가입 기업을 대상으로 퇴직연금사업자 선정 시 우선적으로 고려하는 요인 하나(1순위)를 선택하여 달라고 질문한 결과, 퇴직연금사업자의 장기운용능력(35.09%), 전문성(19.30%), 단기수익률(17.54%), 재무건전성(12.28%) 순인 것으로 조사되고 있다. 또한 퇴직연금사업자 선정 시 우선적으로 고려하는 요인 두 개(1순위+2순위)를 선택하여 달라고 질문한 결과에서는 퇴직연금

사업자의 장기운용능력(26.32%), 재무건전성(20.18%), 단기수익률(14.04%), 수수료(11.41%), 전문성(10.53%) 순인 것으로 나타나, 1순위의 설문조사와 비교할 때 상대적으로 퇴직연금사업자의 재무건전성, 교육 및 컨설팅서비스 등이 주요 고려요인으로 조사되고 있다.

<표 V -25> 퇴직연금사업자 선정 시 고려요인

	1순위	1+2순위	1+2+3순위
전문성	19.30	10.53	11.40
장기운용능력	35.09	26.32	15.79
교육,컨설팅서비스	1.75	7.02	10.53
재무건전성	12.28	20.18	15.35
수수료	3.51	11.41	10.97
단기수익률	17.54	14.04	14.91
편리성, 신속성	1.75	0.88	4.82
사회적 인지도	0.00	0.00	0.88
다양한 운용상품	0.00	0.88	3.07
제도설계능력	3.51	4.39	3.07
자산성장가능성	5.26	4.39	9.21
합 계	100.0	100.0	100.0

이에 반해 퇴직연금사업자 선정 시 고려요인을 3가지 선정하는 경우(1+2+3순위)에는 퇴직연금사업자의 장기운용능력(15.79%), 재무건전성(15.35%), 단기수익률(14.91%)을 보다 중시하여 퇴직연금사업자를 선정할 의향이 있는 것으로 나타나고 있다. 따라서 보험사는 전문성과 재무건전성 강화를 통해 안정적인 수익이 확보될 수 있도록 노력할 필요가 있다.

마) 퇴직연금사업자에 대한 경쟁력 평가

① 종합적 평가

전체 퇴직연금 미가입 기업을 대상으로 ① 퇴직연금사업자의 전문성 ② 장기운용능력 ③ 교육 및 컨설팅 서비스 ④ 재무건전성 ⑤ 수수료 ⑥ 단기 수익률 ⑦ 편리성, 신속성 ⑧ 사회적 인지도 ⑨ 다양한 운용상품 등 각각에 대한 은행, 보험사, 증권사의 경쟁력 평가한 결과를 요약·정리하면 <표 V-26>과 같다.

<표 V-26> 전체 기업의 사업자 경쟁력 평가

	은행		보험사		증권사	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
전 문 성	3.59	0.84218	<b>3.92</b>	0.75260	3.22	0.88675
장기운용능력	<b>3.94</b>	0.85400	3.87	0.70887	3.05	0.83283
교육, 컨설팅서비스	3.40	0.92310	4.68	5.75747	3.08	0.95020
재무건전성	4.26	0.76826	3.70	0.77838	2.91	0.68870
수 수 료	3.56	0.77959	2.84	0.86167	3.35	1.15714
단기수익률	3.42	0.77798	3.21	0.92073	4.00	0.77919
편리성, 신속성	4.07	0.79865	3.08	0.91184	3.36	0.79353
사회적 인지도	4.10	0.83845	3.35	0.93524	3.29	0.905635
다양한 운용상품	3.35	1.06051	3.63	0.87895	3.59	1.17806

<표 V-26>에서 보면 퇴직연금사업자의 전문성은 보험사(3.92점), 은행(3.59점), 증권사(3.22점) 순으로 나타나 은행 및 증권사보다 보험사가 상대적으로 경쟁력이 있는 것으로 평가하고 있으며, 퇴직연금사업자의 장기운용능력은 은행(3.94점), 보험사(3.87점), 증권사(3.05점) 순으로 나타나 은행의 경쟁력을 높게 평가하고 있는 것으로 나타나고 있다. 특히 은행은 퇴직연금사업자의 재무건전성(4.26점), 수수료(3.56점), 편리성·신속성(4.07점), 사회적 인지도(4.10점)

등을 포함 5개 경쟁력 평가항목에서, 보험사는 교육 및 컨설팅서비스(4.68점), 다양한 운용상품(3.63점) 등을 포함 3개 경쟁력 평가항목에서, 증권사는 단기 수익률(4.00점) 등 1개 경쟁력 평가항목에서 다른 금융회사에 비해 가장 경쟁력이 있는 것으로 평가되고 있다.

또한 퇴직연금 미가입 기업들은 재무건전성(4.26점), 편리성·신속성(4.07점), 사회적 인지도(4.10점)에서 은행의 경쟁력을 다른 금융회사보다 압도적으로 높게 평가하고 있으며 보험사는 교육 및 컨설팅서비스(4.68점)에서, 증권사는 단기수익률(4.10점)에서 다른 금융회사보다 경쟁력을 압도적으로 높게 평가하고 있다. 이제 퇴직연금 미가입 기업의 퇴직연금사업자 경쟁력 평가를 보다 구체적으로 살펴보기 위해 퇴직연금 미가입 기업을 ① 보험사를 선호하는 기업 ② 은행을 선호하는 기업 ③ 증권사를 선호하는 기업 등으로 구분한 후에 이들 각각의 유형에 해당하는 기업이 퇴직연금사업자의 경쟁력을 어떻게 인식하고 평가하고 있는지를 검토하고자 하였다. 먼저, 보험사를 선호한다고 응답한 기업은 <표 V-27>에서 보는 바와 같이 전문성(4.43점), 장기운용능력(4.37점), 교육 및 컨설팅서비스(4.25점), 다양한 운용상품(3.93점) 등 4개 경쟁력 항목에서 다른 금융회사보다 보험사의 경쟁력을 높게 평가하고 있는 반면, 은행은 재무건전성(4.18점)과 편리성·신속성(3.87), 사회적 인지도(3.93점), 수수료(3.56점) 등 4개 경쟁력항목에서 다른 금융회사보다 상대적으로 높게 평가되고 있다. 이에 반해 증권사는 수수료(3.56점), 단기수익률(3.87점), 다양한 운용상품(3.93점) 등 3개 경쟁력 평가항목에서 경쟁력 우위가 있는 것으로 조사되고 있다.



&lt;표 V-27&gt; 보험사 선호 기업의 사업자 경쟁력 평가

	은행		보험사		증권사	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
전문성	3.31	0.60208	4.43	0.62915	3.31	0.47871
장기운용능력	3.87	0.71879	4.37	0.50000	3.12	0.80622
교육, 컨설팅서비스	3.18	0.75000	4.25	0.68313	3.43	0.72743
재무건전성	4.18	0.83416	3.93	0.92870	2.87	0.71879
수수료	3.56	0.72743	2.93	0.85391	3.56	1.15289
단기수익률	3.43	0.62915	3.56	0.72743	3.87	0.88506
편리성, 신속성	3.87	0.80622	3.37	0.80622	3.31	0.79320
사회적 인지도	3.93	0.92870	3.56	0.81394	3.25	0.77495
다양한 운용상품	3.25	0.77459	3.93	0.57373	3.93	1.06262

둘째, 은행을 선호한다고 응답한 기업은 퇴직연금사업자의 전문성(3.75점), 장기운용능력(4.07점), 재무건전성(4.21점), 수수료(3.64점), 편리성·신속성(4.10점), 사회적 인지도(4.07점) 등 6개 경쟁력 항목에서 은행이 보험사 및 증권사보다 경쟁력이 우수하다고 평가하고 있는 것으로 나타나고 있다. 또한 은행을 선호한다고 응답한 기업은 보험사의 경우 전문성(3.71점), 교육 및 컨설팅서비스(3.85점), 다양한 운용상품(3.46점) 등 3개의 경쟁력 평가항목에서 다른 금융회사에 비해 경쟁력을 높게 평가하고 있음을 알 수 있다(<표 V-28> 참조).

<표 V-28> 은행 선호 기업의 사업자 경쟁력 평가

	은행		보험사		증권사	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
전문성	3.75	0.88715	3.71	0.65868	3.14	1.04400
장기운용능력	4.07	0.81325	3.64	0.73102	3.00	0.81649
교육, 컨설팅서비스	3.53	0.79265	3.85	0.75592	2.78	1.03125
재무건전성	4.21	0.78679	3.67	0.61183	2.89	0.68525
수수료	3.64	0.86983	2.78	0.87589	3.10	1.13331
단기수익률	3.46	0.79265	3.17	0.98332	3.96	0.74446
편리성, 신속성	4.10	0.83174	3.03	0.96156	3.28	0.85449
사회적 인지도	4.07	0.85758	3.25	0.92796	3.17	1.02029
다양한 운용상품	3.32	1.21879	3.46	0.99933	3.28	1.21280

셋째, 증권사를 선호한다고 응답한 기업은 <표 V-29>에서 보는 바와 같이 교육 및 컨설팅서비스(3.72점), 수수료(3.54점), 단기수익률(4.27점), 다양한 운용상품(3.81점) 등 4개 경쟁력 평가항목에서 다른 금융회사보다 증권사에 경쟁력 우위가 있다고 평가하고 있다. 특히 단기수익률에 대한 경쟁력 평가 점수는 4.27점으로 은행 3.36점, 보험사 2.81점에 비해 매우 높게 나타나고 있다.

&lt;표 V-29&gt; 증권사 선호 기업의 사업자 경쟁력 평가

	은행		보험사		증권사	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
전문성	3.63	1.02691	<b>3.72</b>	0.90453	3.27	1.00905
장기운용능력	<b>3.72</b>	0.19087	3.72	0.64667	3.09	1.04446
교육, 컨설팅서비스	3.36	1.43336	3.72	0.90453	3.72	0.90453
재무건전성	4.45	0.68755	3.36	0.92441	3.00	0.77459
수수료	3.36	0.67420	2.81	0.98165	3.54	1.21356
단기수익률	3.36	1.02691	2.81	0.98165	4.27	0.64667
편리성, 신속성	4.27	0.78624	2.63	0.80904	3.54	0.68755
사회적 인지도	4.45	0.68755	3.18	1.16774	3.63	0.80904
다양한 운용상품	3.54	1.12815	3.63	0.92441	3.81	1.16774

## ② 속성별 평가

### ㉞ 직종별

퇴직연금 미가입 기업의 직종을 서비스업, 건설업, 금융보험업, 제조업 등으로 분류하여 살펴보면 <표 V-30>과 같다. 먼저 서비스업에서는 전문성(4.18점), 장기운용능력(3.87점), 교육 및 컨설팅(4.18점), 다양한 운용능력(4.00점) 등 4개의 경쟁력 평가항목에서 보험사가 다른 금융회사에 비해 경쟁력이 우수하다고 평가하고 있다. 건설업에서는 전문성(3.75점), 교육·컨설팅(3.75점) 등 2개 경쟁력 평가항목에서, 금융보험업은 단지 교육 및 컨설팅(3.61점)에서만 보험사가 은행 및 증권사보다 경쟁력이 있다고 평가하고 있다.

<표 V-30> 직종별에 의한 사업자 경쟁력 평가

	서비스업			건설업			금융보험업			제조업		
	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권
전문성	3.50	4.18	2.87	3.50	3.75	3.00	3.69	3.38	3.30	3.50	4.15	3.55
장기운용능력	3.87	3.87	2.56	4.25	4.00	2.87	3.92	3.61	3.53	3.90	4.00	3.20
교육, 컨설팅	3.25	4.18	2.81	3.25	3.75	3.25	3.61	3.61	2.92	3.45	4.15	3.35
재무건전성	4.25	3.43	2.68	4.25	3.50	2.62	4.63	3.84	3.15	4.10	3.90	3.05
수수료	3.56	2.93	3.06	3.50	2.87	3.37	3.61	2.69	3.23	3.55	2.85	3.65
단기수익률	3.56	3.31	3.87	3.37	3.50	4.37	3.00	2.92	4.07	3.60	3.20	3.90
편리성, 신속성	4.12	2.93	3.31	4.12	3.25	3.50	4.30	2.84	3.30	3.85	3.30	3.40
사회적 인지도	4.12	3.50	3.18	4.62	3.62	3.62	4.23	3.23	3.30	3.80	3.20	3.25
다양한 운용상품	3.18	4.00	3.18	3.25	3.75	3.87	3.46	3.07	3.69	3.45	3.65	3.75

이에 반해 제조업에서는 퇴직연금 특성과 밀접하게 관련성이 있다할 수 있는 전문성(4.15점), 장기운용능력(4.00점), 교육 및 컨설팅(4.15점)에서 보험사가 은행 및 증권사보다 월등히 경쟁력이 존재한다고 보고 있다.

#### ㉞ 기업규모별

퇴직연금 미가입 기업을 대기업, 중기업, 소기업으로 분류하여 이들 기업이 퇴직연금사업자의 경쟁력을 어떻게 평가하는가를 분석한 결과(<표 V-30> 참조), 대기업은 전문성(3.86점), 교육 및 컨설팅(3.90점)에서 보험사가 은행 및 증권사에 비해 경쟁력이 존재한다고 인식하는 것으로 조사되었다. 증권사가 은행 및 보험사에 비해 보다 경쟁력이 존재한다고 본 경쟁력 평가항목으로는 수수료(3.72점), 단기수익률(4.04점), 다양한 운용상품(4.00점) 등 3개 항목이었으며 장기운용능력 등을 비롯한 6개 경쟁력 항목에서는 은행이 증권사 및 보험사에 비해 보다 경쟁력이 있다고 평가하고 있다. 이에 반해 중기업은 보험

사의 경우 전문성(3.90점), 장기운용능력(3.86점), 교육 및 컨설팅(3.86점), 다양한 운용상품(3.68점) 등 4개 경쟁력 평가항목에서, 은행의 경우 재무건전성(4.18점), 수수료(3.63점), 편리성·신속성(4.00점), 사회적 인지도(3.90점) 등 4개 경쟁력 평가항목에서, 증권사의 경우 단기수익률(3.57점), 다양한 운용상품(3.68점) 등 2개 경쟁력 평가항목에서 다른 금융회사보다 경쟁력이 존재한다고 평가하고 있다.

<표 V-31> 기업규모별에 의한 사업자 경쟁력 평가

	대기업			중기업			소기업		
	은행	보험	증권	은행	보험	증권	은행	보험	증권
전문성	3.86	3.86	3.22	3.50	3.90	3.50	3.30	4.07	2.76
장기운용능력	4.22	3.86	3.22	3.81	3.86	3.18	3.69	3.92	2.53
교육, 컨설팅	3.59	3.90	3.31	3.45	3.86	3.22	3.00	4.00	2.46
재무건전성	4.45	3.81	2.86	4.18	3.63	3.09	4.07	3.61	2.69
수수료	3.72	2.72	3.72	3.63	2.90	3.27	3.15	2.92	2.84
단기수익률	3.59	3.04	4.04	3.22	3.36	4.04	3.46	3.23	3.84
편리성, 신속성	4.31	2.81	3.50	4.00	3.27	3.31	3.76	3.23	3.23
사회적 인지도	4.40	3.04	3.72	3.90	3.50	3.04	3.92	3.61	3.00
다양한 운용상품	3.54	3.40	4.00	3.50	3.68	3.68	2.76	3.92	2.76

소기업은 중기업과 유사하게 보험사의 경쟁력을 평가하고 있는 것으로 나타나고 있다. 즉 보험사가 다른 금융회사에 비해 전문성(4.07점), 장기운용능력(3.92점), 교육 및 컨설팅(4.00점), 다양한 운용상품(3.33점) 등 4개 경쟁력 평가항목에서 경쟁력이 우위에 있다고 평가하고 있다. 특징적인 것은 중기업에 비해 상대적으로 소기업이 보험사의 경쟁력 수준을 보다 높게 평가하고 있다는 점이다.

### 3) 퇴직연금 가입 근로자

#### 가) 보험회사 선정이유

퇴직연금가입 근로자중 보험회사를 퇴직연금사업자로 선정한 근로자를 대상(N=42)으로 선정이유를 질문한 결과(<표 V-32> 참조), ① 선정 1순위의 경우 보험사를 선정한 주요이유로는 “장기운용능력이 뛰어나서(30.95%)”, “사회적 인지도가 좋아서(19.05%)”, “퇴직연금 운용의 전문성이 존재해서(16.67%)”, “재무건전성이 강해(14.29%)” 등의 순인 것으로 나타나고 있다. 이는 장기성 상품을 주로 판매하고 있는 보험사의 특성상, 퇴직연금 운용에 대한 전문성이 다른 금융회사보다 상대적으로 우수하다고 평가한 결과라 할 수 있다. 다만 퇴직연금제도에서 가장 중요하다고 할 수 있는 교육 및 컨설팅서비스 능력을 고려하여 보험사를 선정하였다고 응답한 기업이 존재하지 않을 뿐만 아니라 연금제도의 설계능력을 고려하여 보험사를 선정한 기업도 거의 존재하지 않은 것에 주목할 필요가 있다.

<표 V-32> 보험회사 선정이유

구 분	보험회사	
	1순위(N=42)	1+2순위(N=84)
전 문 성	16.67	13.10
장기 운용능력	30.95	28.57
교육,컨설팅서비스	-	1.19
재무건전성	14.29	23.81
사회적 인지도	19.05	17.86
제도설계능력	7.14	4.76
타인 선호	11.9	10.71
합 계	100.0	100.0

② 복수응답(1+2순위)한 경우 보험사를 선정한 이유로는 “장기운용능력이 뛰어나서(28.57%)”, “재무건전성이 강해(23.81%), 사회적 인지도가 좋아서(17.86%), “퇴직연금 운용의 전문성이 존재해서(13.10%) 등인 것으로 나타나 퇴직연금가입 근로자들은 대체로 보험사의 장기운용능력, 재무건전성, 사회적 인지도, 전문성 등을 고려하여 선정하고 있는 것으로 조사되고 있다.

나) 보험회사 만족도 및 변경의향

퇴직연금사업자로 보험사를 선정한 근로자에게 “퇴직연금사업자로서 보험사 선정을 얼마나 만족하느냐”고 질문한 결과, <표 V-33>에서 보는 바와 같이 전체 근로자(N=45)중 약 46.7%인 21명이 대체로 만족하는 것으로 나타났으며 만족하지 않는다(불만족)고 응답한 근로자는 전체 근로자의 약 6.7%인 3명에 불과한 것으로 나타났다. 따라서 퇴직연금사업자로 보험사를 선정한 근로자들은 대체로 보험사 선정에 만족하는 경향을 보이고 있음을 알 수 있다.

<표 V-33> 보험회사 만족 여부

불만족	보통	만족	계
6.67 (3)	46.67 (21)	46.67 (21)	100 (45)

또한 “보험사에서 은행 등 다른 금융회사로 퇴직연금사업자를 변경할 의향이 있느냐”고 질문한 결과, 퇴직연금가입근로자의 약 26.7%인 12명이 “보험사 변경 의향이 있다”고 응답한 반면, 약 73.3%인 33명은 “보험사 변경 의향이 없다”고 응답한 것으로 나타나고 있다(<표 V-34> 참조).

<표 V-34> 보험회사 변경의향

변경의향 있다	변경의향 없다	계
26.67	73.33	100
(12)	(33)	(45)

이러한 설문조사 결과를 종합하여 볼 때 보험사를 퇴직연금사업자로 선정  
한 근로자의 만족도는 높은 수준이며, 만족도 증대로 인해 보험사의 퇴직연금  
사업자 변경의향이 상대적으로 낮은 것으로 분석된다.

다) 보험회사 변경 이유 : 변경의향 근로자 대상

보험사에서 은행 등 타금융회사로 퇴직연금사업자를 변경할 의향이 있다  
고 응답한 근로자(N=12)를 대상으로 보험사 변경이유를 질문하였다. 그 결과  
<표 V-35>에서 보는 바와 같이 “교육 및 사후관리서비스가 미흡해서  
(25.0%)”, “운용수익률이 낮아서(25.0%)” 등의 이유로 보험사를 변경하고자 하  
는 근로자가 각각 3명, “재무건전성이 취약해서(16.67%)”, “수수료가 적정하지  
않아(16.67%)” 등의 이유로 보험사를 변경하고자 하는 근로자가 각각 2명,  
“장기운용능력이 부족해서(8.33%)”, “제도설계능력이 부족해서(8.33%)” 등의  
이유로 보험사를 변경하고 하는 근로자가 각각 1명인 것으로 나타나고 있다.  
따라서 보험사는 보유계약관리차원에서 보다 철저한 사후관리서비스 제공과  
더불어 연금자산운용 능력의 제고를 위한 부단한 노력이 요구되고 있다.



&lt;표 V-35&gt; 보험회사 변경이유

구 분	% (근로자 수)
장기운용능력이 부족해서	8.33 (1)
교육 및 사후관리서비스가 미흡해서	25.00 (3)
재무건전성이 취약해서	16.67 (2)
수수료가 적정하지 않아	16.67 (2)
운용수익률이 낮아서	25.00 (3)
제도설계능력이 부족해서	8.33 (1)
합 계	100.00 (12)

## 라) 퇴직연금 상품 선택 시 고려요인

퇴직연금 가입근로자 전체(N=57)를 대상으로 퇴직연금상품 선택 시 고려요인(1순위)을 살펴본 결과, <표 V-36>에서 보는 바와 같이 안정적인 수익률(41.38%), 원리금보장가능성(32.76%), 높은 수익률(13.79%) 순으로 퇴직연금 상품을 선택하는 것으로 나타나고 있다.

<표 V-36> 퇴직연금상품 선택 시 고려요인

	1순위(N=57)	1+2순위(N=114)
원리금보장가능성	32.76	22.42
안정적인 수익률	41.38	32.76
높은 수익률	13.79	19.83
이해하기 쉬운 상품	6.90	11.21
과거 운용실적	-	0.86
수수료의 수준	5.17	8.62
운용체제/철학	-	2.59
지명도	-	1.73
기타(국적)	-	-
합계	100.0	100.0

따라서 원리금보장가능성 및 안정적인 수익률 여부가 퇴직연금상품 선택의 주요고려 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다. 이는 복수응답(1+2순위) 한 경우에서도 거의 유사하게 나타나고 있다. 즉 안정적인 수익률(32.76%), 원리금보장가능성(22.42%), 높은 수익률(19.83%), 이해하기 쉬운 상품(11.21%) 순으로 퇴직연금상품 선택 시 고려하고 있는 것으로 나타나 노후소득 보장기능 제고차원에서 연금자산의 운용이 보다 안정적으로 이루어지기길 요구하는 것으로 보여진다.

마) 퇴직연금 사업자 선정 시 고려요인

퇴직연금 가입 근로자를 대상으로 퇴직연금사업자 선정 시 우선적으로 고려하는 요인 하나(1순위)를 선택하여 달라고 질문한 결과, 퇴직연금사업자의 장기운용능력(48.28%), 전문성(12.07%), 재무건전성·수수료·단기수익률(10.34%), 교육 및 컨설팅서비스(5.17%) 순인 것으로 조사되고 있다. 또한 퇴직연금사업자 선정 시 우선적으로 고려하는 요인 두 개(1순위+2순위)를 선택하여 달라고

질문한 결과에서는 퇴직연금사업자의 장기운용능력(32.04%), 재무건전성(22.72%), 단기수익률(13.94%), 수수료(9.56%), 전문성(8.67%) 순인 것으로 나타나고 있다.

<표 V-37> 퇴직연금사업자 선정 시 고려요인

	1순위	1+2순위	1+2+3순위
전문성	12.07	8.67	10.37
장기운용능력	48.28	32.04	22.91
교육,컨설팅서비스	5.17	6.97	12.97
재무건전성	10.34	22.72	19.98
수 수 료	10.34	9.56	7.36
단기수익률	10.34	13.94	13.01
편리성, 신속성	-	-	4.31
사회적 인지도	-	0.88	0.44
다양한 운용상품	-	-	3.45
제도설계능력	3.45	3.48	2.60
자산성장가능성	-	1.76	2.60
합 계	100.0	100.0	100.0

이에 반해 퇴직연금사업자 선정 시 고려요인을 3가지 선정하는 경우(1+2+3순위)에는 퇴직연금사업자의 장기운용능력(22.91%), 재무건전성(19.98%), 단기수익률(13.01%)을 보다 중시하여 퇴직연금사업자를 선정하는 것으로 나타나고 있다. 따라서 보험사는 퇴직연금 가입을 적극 유도하기 위해서는 안정적인 장기운용능력 확보가 가능하도록 전문성을 제고함과 더불어 리스크 버퍼 능력(재무건전성확보) 강화가 요구되고 있다.

#### 4) 퇴직연금 가입기업

##### 가) 사업자 선정 실태 및 선정이유

퇴직보험을 해지하고 퇴직연금에 가입한 기업을 대상(N=266)으로 어느 금융회사를 퇴직연금사업자로 선정하였느냐고 질문한 결과, <표 V-38>에서 보는 바와 같이 전체기업의 약 78.2%인 208개 기업이 은행을 퇴직연금사업자로 선정한 반면, 보험사를 퇴직연금사업자로 선정한 기업은 전체기업의 약 11.6%인 31개 기업, 증권사를 퇴직연금사업자로 선정한 기업은 전체기업의 약 10.2%인 27개 기업인 것으로 나타나고 있다. 퇴직보험을 가입한 기업이라는 점을 충분히 감안하더라도 우리나라 기업은 대체로 은행을 퇴직연금사업자로 선정하려고 하는 경향을 보이고 있는 것으로 생각된다.

<표 V-38> 퇴직연금 사업자 선정 실태

(단위: %, 회사수)

은행	보험사	증권사	계
78.2 (208)	11.6 (31)	10.2 (27)	100 (266)

다음으로 은행, 보험사, 증권사를 퇴직연금사업자로 선정한 기업을 대상으로 해당 금융회사를 사업자로 선정한 근본적인 이유가 무엇인지를 질문한 결과, <표 V-40>에서 보는 바와 같이 은행을 사업자로 선정한 기업은 주거래 금융회사(35.8%), 장기운용능력(24.6%), 재무건전성(18.2%) 등이 주된 선정이유인 것으로 나타나고 있다.

&lt;표 V-39&gt; 금융회사 선정이유

	은행(N=187)	보험사(N=27)	증권사(N=24)
전문성	1.1	33.3	12.5
장기운용능력	24.6	25.9	45.8
교육,컨설팅서비스	2.7	11.1	4.2
재무건전성	18.2	7.4	8.3
수수료	1.1	3.7	4.2
단기수익률	4.8	-	8.3
편리성, 신속성	9.1	-	-
사회적 인지도	-	3.7	-
다양한 운용상품	0.5	3.7	-
제도설계능력	0.5	3.7	4.2
자산성장가능성	1.1	-	4.2
타인선호	0.5	3.7	-
주거래금융회사	35.8	3.7	-
합계	100.0	100.0	100.0

특징적인 것은 은행을 사업자로 선정한 주요 요인이 은행의 장기운용능력, 재무건전성 등보다 오히려 주거래 금융회사라는 점이 퇴직연금사업자로 선정 하는데 지대한 영향을 미치고 있다는 점이다. 이에 반해 보험사를 사업자로 선정한 기업은 보험사의 전문성(33.3%), 장기운용능력(25.9%), 교육 및 컨설팅 서비스(11.1%), 재무건전성(7.4%)등이 사업자로 선정한 주된 요인이라 보고 있으며 증권사를 사업자로 선정한 기업은 장기운용능력(45.8%), 전문성(12.5%), 재무건전성·단기수익률(8.3%) 등을 사업자 선정 요인으로 보고 있다.

나) 유형별 퇴직연금 가입 실태

퇴직연금제도 가입실태를 ① 전체가입기업은 전반적으로 어떠한 퇴직연금 제도에 가입하고 있는가(전체대상) ② 은행, 증권사, 보험사 등 금융회사에 어떠한 퇴직연금제도를 가입하고 있는가(금융회사별) ③ 제조업·건설업, 도·소매업 등은 어떠한 퇴직연금제도를 가입하고 있는가(업종별), ④ 대기업, 중기업, 소기업 등은 어떠한 퇴직연금제도에 가입하고 있는가(회사규모별) 등으로 구분하여 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 전체가입기업(N=314)을 대상으로 분석한 결과 <표 V-39>에서 보는 바와 같이 전체 가입 기업중 약 61.5%가 사용자가 운용방법을 결정하고 위험을 부담하는 DB형에 가입하고 있는 것으로 나타나고 있는 반면, DC형에 가입한 기업은 전체 가입 기업중 약 29.9%에 불과한 실정이다. 또한 기업형 개인퇴직계좌(IRA)는 2.5%, 기타와 DB형과 DC형 등 중복 가입한 기업은 6.0%로 조사되어 대체로 DB형 중심으로 퇴직 연금을 가입하고 있는 것으로 나타나고 있다.

<표 V-40> 전체가입기업의 퇴직연금제도 가입실태

(단위 : %)

사례수	DB형	DC형	IRA	DB형+ DC형	기타
314	61.5%	29.9%	2.5%	5.7%	0.3%

둘째, 퇴직연금제도 가입실태를 금융회사별로 살펴보면, 보험회사와 은행은 DB형과 DC형의 순으로 가입률이 높은 것으로 나타난 반면, 증권사 가입의 경우에는 DB형(40.7%)보다 DC형(55.6%)의 가입률이 월등히 높은 수준인 것으로 나타나고 있다.

&lt;표 V-41&gt; 금융회사별 퇴직연금제도 가입실태

(단위 : %)

특성 구분	사례수	확정 급여형 (DB형)	확정 기여형 (DC형)	기업형 개인계좌 (IRA)	DB형+ DC형	기타
보 험	(31)	<b>64.5</b>	32.3	3.2	0	0
은 행	(208)	63.9	31.3	2.9	1.9	0
증 권	(27)	40.7	<b>55.6</b>	3.7	0	0

주 : 2개 이상 금융회사 중복가입 제외

셋째, 퇴직연금제도 가입실태를 업종별로 살펴보면, <표 V-42>에서 보는 바와 같이 DB형(DB형)의 가입률이 대부분의 업종에서 높게 나타나고 있다. 다만, 통신/사업서비스업(41.7%), 행정/보건/사회복지사업(44.7%), 서비스업(37.0%)에서는 DC형의 가입률이 40%내외의 높은 수준을 보이고 있다.

&lt;표 V-42&gt; 업종별 퇴직연금제도 가입실태

(단위: %)

특성 구분	사례수	확정 급여형 (DB형)	확정 기여형 (DC형)	기업형 개인계좌 (IRA)	DB형+ DC형	기타
제조/건설업	(140)	74.3	21.4	2.1	2.1	0
도/소매업	(36)	72.2	25.0	2.8	0	0
운수업	(16)	81.3	18.8	0.0	0	0
통신/사업서비스업	(36)	50.0	41.7	0.0	8.3	0
금융/보험/부동산/임대업	(12)	25.0	50.0	0.0	16.7	8.3
행정/보건/사회복지사업	(47)	31.9	44.7	6.4	17.0	0
서비스업	(27)	51.9	37.0	3.7	7.4	0

또한 회사 규모별로 보면 일반적으로 회사 규모가 클수록 DB형의 가입률이 높고, 기업규모가 적을수록 DC형 가입률이 높게 나타나고 있다(<표 V-42> 참조). DB형의 가입률은 대기업(70.2%)이 가장 높고 다음으로 중기업(63.4%), 소기업(49.2%)의 순으로 높게 나타나고 있다. 이에 반해 DC형은 소기업(46.2%), 중기업(39.2%), 대기업(10.6%)의 순으로 높게 나타나고 있으며 IRA는 소기업에서 가입률이 가장 높고 DB형+DC형은 대기업에서 가입률이 높게 나타나고 있다.

<표 V-43> 회사규모별 퇴직연금제도 가입실태

(단위 : %)

특성 구분	사례수	확정 급여형 (DB형)	확정 기여형 (DC형)	기업형 개인계좌 (IRA)	DB형+ DC형	기타
대 기 업	(47)	70.2	10.6	0.0	17.0	2.1
중 기 업	(202)	63.4	29.2	2.5	5.0	0
소 기 업	(65)	49.2	46.2	4.6	0	0

다) 퇴직연금사업자에 대한 경쟁력 평가

① 전체 퇴직연금 가입기업

전체 퇴직연금 가입기업을 대상으로 은행, 보험사, 증권사 등 3개 퇴직연금 사업자에 대한 경쟁력을 평가한 결과(<표 V-44> 참조), 보험사가 전문성(3.75점), 가입자 교육·컨설팅 서비스(3.72점), 다양한 운용상품 제공(3.66점)에서 다른 금융회사에 비해 상대적으로 더 높은 경쟁력이 있다고 평가하고 있다. 은행은 장기·안정적 자산운용 능력(3.88점), 재무건전성 등 안정성(4.09점), 적정한 수수료(3.32점), 이용 편리성 및 신속성(3.89점), 사회적 인지도(3.89점) 측면에서, 증권사는 높은 단기수익률(3.70점)에서 다른 금융회사에 비해 경쟁력 우위에 있는 것으로 평가되고 있다.



&lt;표 V-44&gt; 전체 가입기업의 사업자 경쟁력 평가

항 목	은행	보험사	증권사
전문성	3.49	3.75	3.36
장기운용능력	3.88	3.60	3.31
교육, 컨설팅서비스	3.29	3.72	3.41
재무건전성	4.09	3.68	3.31
수수료	3.32	3.22	3.18
단기수익률	3.32	3.60	3.70
편리성, 신속성	3.89	3.56	3.35
사회적 인지도	3.89	3.71	3.31
다양한 운용상품	3.39	3.66	3.58

이에 반해 은행은 가입자 교육·컨설팅 서비스(3.29점), 높은 단기 수익률 및 자산 성장 가능성(3.32점), 다양한 운용상품 제공(3.39점)에 있어서 경쟁력이 상대적으로 가장 낮게 평가되고 있다. 증권사는 장기·안정적 자산운영 능력(3.31점), 재무건전성 등 안전성(3.31점), 이용 편리성 및 신속성(3.35점), 사회적 인지도(3.31점)면에서 경쟁력이 상대적으로 낮게 평가되고 있으나 보험사의 경우, 특별히 경쟁력에서 가장 낮게 평가되고 있는 항목은 없는 것으로 나타나고 있다. 따라서 보험사는 퇴직연금의 전문성과 가입자 교육·제도설계·컨설팅 서비스 측면에서 다른 금융회사에 비해 상대적인 경쟁력이 있는 것으로 분석된다. 반면, 은행은 장기·안정적 자산운영 능력, 재무건전성 등 안정성, 이용 편리성 및 신속성, 사회적 인지도에 측면에서, 증권사는 높은 수익률 및 자산 성장 가능성 측면에서 경쟁력을 지닌 것으로 포지셔닝 되고 있다.

## ② 금융회사 선정 기업

보험사를 사업자로 선정한 기업은 <표 V-45>에서 보는 바와 같이 전문성(4.10점), 교육 및 컨설팅서비스(3.94점), 수수료(3.13점), 단기수익률(3.84점), 사

회적인지도(4.00점), 다양한 운용상품(3.87점) 등 6개 경쟁력 항목에서 다른 금융회사보다 보험사의 경쟁력을 높게 평가하고 있는 반면, 은행은 장기운용능력(3.94점), 재무건전성(3.94점), 편리성·신속성(3.77점) 등 3개 경쟁력항목에서 다른 금융회사보다 상대적으로 높게 평가되고 있다. 이에 반해 증권사는 수수료(3.13점), 단기수익률(3.84점) 등 2개 경쟁력 평가항목에서 경쟁력 우위가 있는 것으로 조사되고 있다.

<표 V-45> 금융회사 선정 기업의 사업자 경쟁력 평가

구 분		보험사 선정기업	은행 선정기업	증권사선정기업
전 문 성	은행	3.10	3.58	3.30
	보험	4.10	3.65	3.59
	증권	3.39	3.26	3.63
장기운용능력	은행	3.94	3.92	3.70
	보험	3.90	3.50	3.48
	증권	3.10	3.22	3.59
교육, 컨설팅서비스	은행	3.10	3.31	3.30
	보험	3.94	3.63	3.52
	증권	3.42	3.30	3.59
재무건전성	은행	3.94	4.13	4.04
	보험	3.77	3.60	3.74
	증권	3.19	3.23	3.56
수 수 료	은행	3.10	3.39	3.07
	보험	3.13	3.21	3.11
	증권	3.13	3.16	3.15
단기수익률	은행	3.06	3.39	3.26
	보험	3.84	3.57	3.37
	증권	3.84	3.63	3.67
편리성, 신속성	은행	3.77	3.98	3.85
	보험	3.71	3.47	3.59
	증권	3.39	3.27	3.59
사회적 인지도	은행	3.84	3.97	3.74
	보험	4.00	3.63	3.56
	증권	3.45	3.18	3.56
다양한 운용상품	은행	3.26	3.42	3.33
	보험	3.87	3.60	3.59
	증권	3.58	3.49	3.85

둘째, 은행을 사업자로 선정한 기업은 퇴직연금사업자의 전문성(3.58점), 장기운용능력(3.92점), 재무건전성(4.13점), 수수료(3.39점), 편리성·신속성(3.98점), 사회적 인지도(3.97점) 등 6개 경쟁력 항목에서 은행이 보험사 및 증권사보다 경쟁력이 우수하다고 평가하고 있는 것으로 나타나고 있다. 또한 은행을 사업자로 선정한 기업은 보험사의 경우 전문성(3.65점), 교육 및 컨설팅서비스(3.63점), 다양한 운용상품(3.60점) 등 3개의 경쟁력 평가항목에서 다른 금융회사에 비해 경쟁력을 높게 평가하고 있음을 알 수 있다.

셋째, 증권사를 사업자로 선정한 기업은 <표 V-45>에서 보는 바와 같이 전문성(3.63점), 교육 및 컨설팅서비스(3.59점), 수수료(3.15점), 단기수익률(3.67점), 다양한 운용상품(3.85점) 등 5개 경쟁력 평가항목에서 다른 금융회사보다 증권사의 경쟁력이 존재한다고 평가하고 있다.

#### 라) 퇴직연금사업자의 사후관리서비스 제공

##### ① 업종별

퇴직연금사업자로 부터 사후관리서비스를 받은 경험이 있는지 업종을 제조·건설업, 도·소매업, 운수업, 통신·사업서비스업, 금융보험·부동산·임대업, 행정·보건·사회복지사업, 서비스 업 등으로 분류하여 설문조사한 결과, 퇴직연금을 가입한 기업들은 퇴직연금사업자로부터 관련서비스를 적절하게 제공받지 못하는 것으로 나타나고 있다.

<표 V-46> 업종별 사후관리 서비스 제공

	제조및 건설업	도/소 매업	운수업	통신/ 사업서 비스업	금융/보험 /부동산/ 암대업	행정/ 보건/ 사회복지 사업	서비스업
사례수	(140)	(36)	(16)	(36)	(12)	(47)	(27)
제도설계 컨설팅	49.3	36.1	37.5	47.2	50.0	46.8	37.0
연금계리 서비스	10.7	2.8	0.0	11.1	25.0	4.3	3.7
종업원 설명회	54.3	38.9	62.5	41.7	66.7	51.1	48.1
투자성향분석 및 운용지시	39.3	36.1	43.8	50.0	66.7	42.6	29.6
계약사항 안내	70.0	55.6	62.5	63.9	75.0	72.3	66.7
수탁회사 보고	33.6	8.3	18.8	8.3	16.7	25.5	18.5
취급실적 안내	42.1	38.9	43.8	36.1	33.3	44.7	29.6
적립금운용방법 선정 및 변경	44.3	22.2	62.5	41.7	58.3	40.4	48.1
적립금운용 현황의 기록/보관/통지	63.6	52.8	50.0	52.8	50.0	59.6	55.6
적립금운용 방법제시	27.9	22.2	43.8	16.7	50.0	34.0	18.5
가입자교육	56.4	47.2	50.0	50.0	66.7	59.6	51.9
재계산	27.9	22.2	18.8	8.3	16.7	14.9	7.4
재무건전성 검증	15.7	11.1	12.5	5.6	16.7	10.6	7.4
적립비율 변경안내	36.4	36.1	62.5	19.4	25.0	14.9	25.9
자산운용 보고	25.7	27.8	25.0	19.4	25.0	29.8	22.2

퇴직연금 가입이후의 사후관리서비스(총 15개 서비스) 중 응답기업의 절반 이상이 제공받고 있는 서비스는 계약사항 안내(67.5%), 적립금의 운용 현황 기록·보관·통지(58.6%), 가입자교육(54.8%), 종업원 설명회(51.0%) 등인 것으로 나타나고 있다. 또한 응답기업의 40%이상이 제공받고 있는 서비스는 제도설계 컨설팅(45.5%), 적립금 운용방법 선정 및 변경(42.7%), 투자성향 및 운용지시(41.1%), 취급실적 안내(40.1%) 등이며, 응답기업의 20%이상이 제공받고 있는 서비스는 수탁회사 보고서(23.9%), 적립금 운용방법제시(27.7%), 적립비율 변경안내(31.2%), 자산운용보고서(25.5%) 등인 것으로 조사되고 있다. 특히 연

금계리서비스의 경우 운수업은 전혀 제공받지 못하고 있을 뿐만 아니라 도·소매업은 2.8%, 서비스업은 3.7%, 행정·보건·사회복지사업은 4.3%, 통신·사업서비스업은 11.1%, 금융보험·부동산·임대업은 25.0%만이 제공받고 있는 것으로 나타나고 있다(<표 V-46> 참조). 또한 수탁회사 보고, 재계산, 재무건전성 검증도 각각 8.3~33.6%, 7.4~27.9%, 5.6~16.7% 수준으로 기업에 제공되고 있는 것으로 나타나 사후관리서비스의 부실이 매우 심각한 수준이다.

② 회사규모별

회사규모별로 기업을 분류하여 퇴직연금사업자의 사후관리서비스 제공실태를 조사하면 <표 V-47>와 같다. <표 V-47>에서 보면 대체로 기업규모가 클수록 사후관리 서비스를 많이 제공받고 있는 반면, 기업규모가 작을수록 사후관리서비스 제공이 적절히 제공되고 있지 않는 것으로 조사되고 있다.

<표 V-47> 회사규모별 사후관리 서비스 제공

	대기업	중기업	소기업
사 레 수	(47)	(202)	(65)
제도설계 컨설팅	55.3	43.1	46.2
연금계리 서비스	19.1	7.9	1.5
종업원 설명회	53.2	54.5	38.5
투자성향분석 및 운용지시	46.8	40.1	40.0
계약사항 안내	66.0	63.9	80.0
수탁회사 보고	25.5	22.3	27.7
취급실적 안내	46.8	42.1	29.2
적립금운용방법 선정·변경	48.9	40.1	46.2
적립금운용 현황기록·보관·통지	68.1	56.9	56.9
적립금운용 방법제시	34.0	25.2	30.8
가입자교육	70.2	53.0	49.2
재 계 산	25.5	22.3	10.8
재무건전성 검증	21.3	11.9	7.7
적립비율 변경안내	34.0	34.2	20.0
자산운용 보고	31.9	24.8	23.1

즉 연금계리서비스는 대기업이 19.1% 제공받고 있는데 반해, 중기업은 7.9%, 소기업은 1.5%만이 제공받고 있으며 취급실적 안내는 대기업이 46.8% 제공받고 있는데 반해, 중기업은 42.1%, 소기업은 29.2%만이 제공받고 있는 것으로 나타나고 있다. 또한 가입자 교육, 재무건전성 검증 등과 같은 사후관리서비스는 대기업과 소기업과의 제공수준차이가 현격하게 나타나고 있음을 알 수 있다. 제도설계 컨설팅(43.1~55.3%), 투자성향 분석 및 운용지시(40.0~46.8%), 적립금 운용방법 선정 및 변경(40.1~48.9%), 적립금 운용현황의 기록·보관·통지(56.9~68.1%), 가입자교육(49.2~70.2%) 등의 사후관리서비스 제공 수준은 상대적으로 높은 반면, 연금계리서비스(1.5~19.1%), 수탁회사보고(22.3~27.7%), 재계산(10.8~25.5%), 재무건전성 검증(7.7~21.3%) 등의 사후관리서비스 제공수준은 낮은 것으로 나타나고 있다.

### ③ 금융회사별

금융회사별로 보면 보험사는 15건의 사후관리서비스 중 연금계리서비스(9.7%), 투자성향분석 및 운용지시(54.8%), 계약사항 안내(80.6%), 수탁회사 보고(25.8%), 취급실적 안내(64.5%), 적립금 운용현황 기록·보관·통지(74.2%), 적립금운용방법제시(41.9%), 가입자교육(71.0%), 재계산(32.3%), 재무건전성 검증(16.1%), 적립비율변경안내(38.7%) 등 11건의 서비스에서, 증권사는 제도설계컨설팅(51.9%), 종업원설명회(66.7%), 적립금 운용방법 선정 및 변경(66.75%), 자산운용보고(37.0%) 등 4건의 서비스에서 다른 금융회사보다 더 많이 제공하고 있는 것으로 조사되고 있다.

&lt;표 V-48&gt; 금융회사의 사후관리 서비스 제공

	보험	은행	증권
사 레 수	(31)	(208)	(27)
제도설계 컨설팅	45.2	40.9	51.9
연금계리 서비스	9.7	5.8	3.7
종업원 설명회	51.6	47.6	66.7
투자성향분석 및 운용지시	54.8	38.0	51.9
계약사항 안내	80.6	66.3	77.8
수탁회사 보고	25.8	23.6	18.5
취급실적 안내	64.5	33.2	48.1
적립금운용방법 선정 및 변경	45.2	39.4	66.7
적립금운용 현황의 기록/보관/통지	74.2	53.8	59.3
적립금운용 방법제시	41.9	24.0	37.0
가입자교육	71.0	47.1	63.0
재 계 산	32.3	18.8	11.1
채무건전성 검증	16.1	10.6	7.4
적립비율 변경안내	38.7	28.8	18.5
자산운용 보고	25.8	22.1	37.0

이에 반해 은행은 <표 V-48>에서 보는 바와 같이 다른 금융회사보다 충실하게 제공되고 있는 서비스가 1건도 존재하지 않아 다른 금융회사에 비해 사후관리서비스제공이 부족한 것으로 분석된다. 금융회사의 사후관리서비스 제공실태를 종합하여 보면 전반적으로 보험사가 은행 및 증권사에 비해 다양한 사후관리서비스를 제공하고 있는 것으로 판단된다.

## 나. 통계적 분석결과

### 1) 퇴직연금사업자 경쟁력 인식 분석결과

퇴직연금 미가입자인 근로자의 보험사와 은행간 경쟁력 평가를 비교·분석하기 위하여 변수를 ㉠ 전문성 ㉡ 장기운용능력 ㉢ 교육 및 컨설팅서비스 ㉣ 재무건전성 ㉤ 수수료수준 ㉥ 단기수익률 ㉦ 편리성·신속성 ㉧ 사회적 인지도 ㉨ 다양한 운용상품 등으로 구분하였으며, 그 분석결과는 <표 V-49>와 같다. 이를 세부적으로 보면 전문성, 교육 및 컨설팅서비스 등에서 보험사의 평균값은 각각 3.345, 3.497인 반면, 은행의 평균값은 각각 3.285, 3.312인 것으로 나타나 보험사의 경쟁력이 우세하게 나타나고 있으며 통계적으로도 교육 및 컨설팅 서비스는 유의수준 1%범위 내에서 통계적 유의성이 존재하고 있다.

<표 V-49> 보험사와 은행간의 경쟁력 비교 분석 결과(미가입자)

	평균값			종속표본의 차이검증	
	보험사	은행	차이	t값	p값
퇴직연금 전문성	3.345	3.285	0.060	0.816	0.416
장기운용능력	3.254	3.701	-0.448	-6.321	0.000***
교육·컨설팅서비스	3.497	3.312	0.186	2.677	0.008***
재무건전성	3.338	3.801	-0.463	-7.033	0.000***
수수료 수준	3.100	3.299	-0.199	-3.236	0.001***
단기 수익률	3.333	3.303	0.030	0.468	0.641
편리성·신속성	3.181	3.874	-0.693	-9.360	0.000***
사회적 인지도	3.472	3.874	-0.402	-6.312	0.000***
다양한 운용상품	3.561	3.480	0.081	1.327	0.186



이에 반해 장기운용능력, 재무건전성, 수수료수준, 편리성·신속성, 사회적 인지도 등에서 은행의 평균값은 각각 3.701, 3.801, 3.299, 3.874, 3.874인 반면, 보험사의 평균값은 각각 3.254, 3.338, 3.100, 3.181, 3.472인 것으로 나타나, 은행의 경쟁력이 우세한 것으로 평가되고 있으며 통계적으로도 이들 5개 경쟁력 평가 모두 유의수준 1%범위 내에서 통계적으로 유의성이 존재하는 것으로 분석되고 있다.

<표 V-50> 보험사와 증권사간의 경쟁력 비교 분석 결과(미가입자)

	평균값			종속표본의 차이검증	
	보험사	증권사	차이	t값	p값
퇴직연금 전문성	3.345	3.165	0.180	2.340	0.020**
장기운용능력	3.254	3.189	0.065	0.895	0.372
교육·컨설팅서비스	3.497	3.357	0.151	2.498	0.013**
재무건전성	3.338	3.170	0.170	3.202	0.002***
수수료 수준	3.100	3.080	0.030	0.593	0.554
단기 수익률	3.333	3.567	-0.234	-3.683	0.000***
편리성·신속성	3.181	3.246	-0.065	-1.336	0.183
사회적 인지도	3.472	3.397	0.075	1.206	0.229
다양한 운용상품	3.561	3.586	-0.025	-0.433	0.666

다음으로 보험사와 증권사간 경쟁력인식정도를 비교·분석한 결과(<표 V-50> 참조), 전반적으로 보험사가 증권사에 비해 경쟁력이 존재하는 것으로 나타나고 있다. 즉 보험사는 전문성, 교육 및 컨설팅서비스, 재무건전성 등에서 평균값이 각각 3.345, 3.497, 3.338인 반면, 증권사의 평균값은 각각 3.165, 3.357, 3.170인 것으로 조사되어 이들 경쟁력 항목에서 보험사의 경쟁력이 증권사보다 우수한 것으로 평가되고 있으며 통계적으로도 유의성이 존재하고 있다. 이에 반해 단기수익률에서 증권사의 평균값이 3.567인 반면, 보험사의

평균값은 3.333인 것으로 나타나 상대적으로 증권사의 경쟁력이 있는 것으로 평가되고 있으며, 단기수익률에서 유의수준 1%범위 내에서 통계적 유의성이 존재하고 있다.

다음으로 퇴직연금 미가입 기업을 대상으로 보험사와 은행간 경쟁력 인식 정도를 평가한 결과를 요약·정리하면 <표 V-51>과 같다. 먼저 보험사의 전문성, 교육 및 컨설팅서비스 등에서 평균값은 각각 3.930, 4.684인 반면, 은행의 평균값은 각각 3.596, 3.404인 것으로 조사되어 이들 경쟁력 항목에서 보험사 경쟁력이 우세한 것으로 분석되고 있으며 통계적으로도 전문성은 유의수준 5% 범위 내에서, 교육 및 컨설팅 서비스는 유의수준 10%범위 내에서 통계적 유의한 것으로 나타나고 있다. 반면에 은행은 재무건전성, 수수료수준, 편리성·신속성, 사회적 인지도 등에서 평균값이 각각 4.263, 3.561, 4.070, 4.105인 반면, 보험사의 평균값은 각각 3.702, 2.842, 3.088, 3.351인 것으로 나타나, 은행의 경쟁력이 우세한 것으로 평가되고 있으며 통계적으로도 이들 4개 경쟁력 평가 모두 유의수준 1%범위내에서 통계적으로 유의한 것으로 분석되고 있다.

<표 V-51> 보험사와 은행 간의 경쟁력 비교 분석 결과(미가입회사)

	평균값			종속표본의 차이검증	
	보험사	은행	차이	t값	p값
퇴직연금 전문성	3.930	3.596	0.333	2.179	0.034**
장기운용능력	3.877	3.947	-0.070	-0.482	0.632
교육·컨설팅서비스	4.684	3.404	1.281	1.671	0.100*
재무건전성	3.702	4.263	-0.561	-4.675	0.000***
수수료 수준	2.842	3.561	-0.719	-4.395	0.000***
단기 수익률	3.211	3.421	-0.211	-1.244	0.219
편리성·신속성	3.088	4.070	-0.982	-5.695	0.000***
사회적 인지도	3.351	4.105	-0.754	-4.936	0.000***
다양한 운용상품	3.632	3.351	0.281	1.559	-1.559

또한 보험사와 증권사간 경쟁력인식정도를 비교·분석한 결과(<표 V-52> 참조), 보험사는 전문성, 장기운용능력, 교육 및 컨설팅서비스, 재무건전성 등 4개 경쟁력 평가항목의 평균값이 각각 3.930, 3.877, 4.684, 3.702인 반면, 증권사의 평균값은 각각 3.228, 3.053, 3.088, 2.912인 것으로 조사되어 이들 경쟁력 항목에서 보험사의 경쟁력이 증권사보다 우수한 것으로 평가되고 있으며 통계적으로도 유의성이 존재하고 있다.

이에 반해 증권사는 단기수익률, 편리성·신속성 등에서 평균값이 각각 4.000, 3.368인 반면, 보험사의 평균값은 각각 3.211, 3.088인 것으로 나타나 이들 2개 경쟁력 평가항목에서 증권사의 경쟁력이 있는 것으로 퇴직연금 미가입 기업들은 평가하고 있으며, 단기수익률은 유의수준 1%범위 내에서, 사회적 인지도는 유의수준 10%범위 내에서 통계적 유의성이 존재하고 있다.

<표 V-52> 보험사와 증권사간의 경쟁력 비교 분석 결과(미가입회사)

	평균값			종속표본의 차이검증	
	보험사	증권사	차이	t값	p값
퇴직연금 전문성	3.930	3.228	0.702	4.550	0.000***
장기운용능력	3.877	3.053	0.825	0.895	0.000***
교육·컨설팅서비스	4.684	3.088	1.596	2.125	0.038**
재무건전성	3.702	2.912	0.789	6.926	0.000***
수수료 수준	2.842	3.351	-0.509	-2.666	0.010***
단기 수익률	3.211	4.000	-0.789	-4.664	0.000***
편리성·신속성	3.088	3.368	-0.281	-1.735	0.088*
사회적 인지도	3.351	3.298	0.053	0.296	0.768
다양한 운용상품	3.632	3.596	0.035	0.180	0.858

특히 퇴직연금 미가입 기업과 가입기업의 보험회사에 대한 경쟁력 평가차이를 분석한 결과(<표 V-53> 참조), 미가입 기업은 전문성, 장기운용능력, 교육 및 컨설팅서비스 3개 경쟁력 평가항목의 평균값이 각각 3.930, 3.877, 4.684인 반면, 가입기업의 평균값은 각각 3.748, 3.596, 3.723인 것으로 나타나 이들

평가항목에서 미가입 기업이 가입기업에 비해 상대적으로 보험사의 경쟁력이 보다 우수한 것으로 인식하는 것으로 평가되고 있으며 통계적으로도 유의성이 존재하고 있다. 이에 반해 가입기업이 미가입 기업보다 보험사의 경쟁력이 우수하다고 평가하고 있는 경쟁력 항목은 수수료 수준, 단기수익률, 편리성·신속성, 사회적 인지도 등인 것으로 나타나고 있으며, 이들 평가항목 모두는 유의수준 1% 범위 내에서 통계적으로 유의한 것으로 분석되고 있다.

<표 V-53> 보험회사 경쟁력 평가 차이분석결과(미가입/가입기업대상)

	평균값			종속표본 차이검증	
	미가입 기업	가입기업	차이	t값	p값
퇴직연금 전문성	3.930	3.748	0.181	1.725	0.085*
장기운용능력	3.877	3.596	0.282	2.955	0.003***
교육·컨설팅서비스	4.684	3.723	0.961	2.837	0.005***
재무건전성	3.702	3.685	0.017	0.178	0.859
수수료 수준	2.842	3.223	-0.381	-3.852	0.000***
단기 수익률	3.211	3.596	-0.385	-3.659	0.000***
편리성·신속성	3.088	3.561	-0.473	-4.354	0.000***
사회적 인지도	3.351	3.713	-0.362	-3.344	0.001***
다양한 운용상품	3.632	3.656	-0.024	-0.227	0.820

또한 퇴직연금 미가입자와 가입자의 보험회사에 대한 경쟁력 평가차이를 분석한 결과(<표 V-54> 참조), 미가입자는 전문성, 장기운용능력, 교육 및 컨설팅서비스, 재무건전성, 수수료수준 등 5개 경쟁력 평가항목의 평균값이 각각 3.348, 3.257, 3.505, 3.350, 3,099인 반면, 가입자의 평균값은 각각 3.864, 4.000, 3.831, 3.814, 2.797인 것으로 나타나 미가입자는 가입자에 비해 수수료 수준에서, 가입자는 미가입자에 비해 상대적으로 전문성, 장기운용능력, 교육 및 컨설팅서비스 능력에서 보험사의 경쟁력이 보다 우수한 것으로 평가하고

있으며 이들 평가항목 모두는 통계적으로 유의한 것으로 나타나고 있다.

<표 V-54> 보험회사 경쟁력 평가 차이분석결과(미가입/가입자대상)

	평균값			종속표본 차이검증	
	미가입자	가입자	차이	t값	p값
퇴직연금 전문성	3.348	3.864	-0.516	-4.339	0.000***
장기운용능력	3.257	4.000	-0.743	-6.043	0.000***
교육·컨설팅서비스	3.505	3.831	-0.326	-2.648	0.009***
재무건전성	3.350	3.814	-4.464	-4.009	0.000***
수수료 수준	3.099	2.797	0.302	2.340	0.020**
단기 수익률	3.337	3.475	-0.138	-1.101	0.272
편리성·신속성	3.185	3.254	-0.069	-0.590	0.556
사회적 인지도	3.475	3.458	0.017	0.148	0.882
다양한 운용상품	3.563	3.525	0.037	0.312	0.756

## 2) 퇴직연금사업자 경쟁력 요인 분석결과

퇴직연금사업자로서 보험사의 ㉠ 전문성 ㉡ 장기운용능력 ㉢ 교육 및 컨설팅서비스 ㉣ 재무건전성 ㉤ 수수료수준 ㉥ 단기수익률 ㉦ 편리성·신속성 ㉧ 사회적 인지도 ㉨ 다양한 운용상품 등에 대해 연령, 성별, 결혼여부, 학력, 근무기간, 직책, 급여수준, 회사규모를 나타내는 각 변수와의 독립성 검증(교차분석)의 결과는 <표 V-55> 및 <표 V-56>과 같다. 첫 번째, 보험사의 전문성의 경우이다. 먼저 전문성과 연령, 성별, 결혼여부, 학력, 근무기간, 직책, 급여수준, 회사규모 등의 각 변수와 교차분석을 실시한 결과, 통계적인 유의성이 존재하지 않아 보험사의 전문성측면에서 경쟁력 평가는 이들 변수와 관련성이 없음을 보여주고 있다. 두 번째, 보험사의 장기운용능력의 경우이다. 교차분석 결과, 직책 변수에서는 유의수준 10% 범위 내에서, 급여수준, 규모 등의 변수에서는 유의수준 5% 범위 내에서 통계적으로 유의한 것으로 나타내고 있어 이들 변수와 보험사의 장기운용능력 평가 사이에는 관련이 있음을 알 수 있

다. 셋째, 교육 및 컨설팅 서비스의 경우이다. 교육 및 컨설팅서비스의 경쟁력 인식과 성별변수와의 교차분석 결과는 유의수준 10% 범위 내에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나고 있으며 회사규모변수와의 교차분석 결과에서는 유의수준 5% 범위 내에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나고 있다. 넷째, 재무건전성의 경우이다, 성별이외의 다른 변수와는 통계적 유의성이 존재하지 않아 재무건전성에 대한 경쟁력 인식은 연령, 결혼여부, 학력, 근무기간, 급여수준, 회사규모와 관련이 없음을 보여주고 있다. 다섯째 적정수수료의 경우이다. 적정수수료에 대한 경쟁력인식과 연령, 성별, 결혼여부, 학력, 근무기간, 직책, 급여수준 등의 변수와는 통계적 유의성이 존재하지 않아 적정수수료에 대한 경쟁력 인식과 관련성이 없으나 회사규모변수와는 유의수준 10% 범위 내에서 통계적인 유의성이 존재하여 관련성이 있는 것으로 분석되고 있다.

<표 V-55> 보험사 독립변수간의 교차분석 결과 I (미가입자)

	변 수	Chi Square 검증(독립성 검증)		p값
		df	통계량	
전문성	연령	12	6.887	0.865
	성별	4	3.967	0.410
	결혼여부	4	1.697	0.791
	학력	8	10.143	0.255
	근무기간	26	20.805	0.186
	직책	8	3.034	0.932
	급여수준	20	21.713	0.356
	회사규모	8	10.399	0.238
장기운용능력	연령	12	9.148	0.690
	성별	4	7.348	0.119
	결혼유무	4	7.698	0.103
	학력	8	5.846	0.664
	근무기간	26	23.293	0.106
	직책	8	13.682	0.090*
	급여수준	20	32.782	0.036**
	회사규모	8	16.813	0.032**
교육 및 컨설팅서비스	연령	12	10.720	0.553
	성별	4	8.997	0.061*
	결혼유무	4	5.619	0.229
	학력	8	9.598	0.294
	근무기간	16	14.729	0.545
	직책	8	7.610	0.472
	급여수준	20	27.554	0.120
	회사규모	8	16.409	0.037**
재무건전성	연령	12	14.787	0.253
	성별	4	9.633	0.047**
	결혼유무	4	0.386	0.984
	학력	8	6.979	0.539
	근무기간	16	9.600	0.887
	직책	8	2.803	0.946
	급여수준	20	23.107	0.284
	회사규모	8	10.839	0.211
적정수수료	연령	12	14.972	0.243
	성별	4	4.025	0.403
	결혼유무	4	2.835	0.586
	학력	8	4.459	0.814
	근무기간	16	21.339	0.166
	직책	8	8.307	0.404
	급여수준	20	18.858	0.531
	회사규모	8	14.412	0.072*

여섯째, 단기수익률의 경우이다. 교차분석결과, 단기수익률에 대한 경쟁력 인식과 급여수준과는 통계적 유의성이 존재하는 것으로 나타났으나, 연령, 성별 등 기타변수와는 통계적 유의성이 전혀 존재하지 않는 것으로 분석되고 있다. 일급제, 편리성·신속성의 경우이다. 편리성·신속성에 대한 경쟁력 인식과 회사규모 변수 간에 통계적 유의성이 존재하고, 연령 등 7개 변수에서는 모두 통계적 유의성이 존재하지 않는 것으로 나타나고 있다. 또한 사회적 인지도에 대한 경쟁력 인식은 연령, 성별, 결혼여부, 학력, 근무기간, 직책, 급여수준, 회사규모 등의 변수와 통계적 유의성이 존재하지 않아 이들 변수와 밀접한 연관관계가 없음을 알 수 있다.

이에 반해 다양한 운용상품에 대한 경쟁력 인식과 학력 변수, 근무기간 변수 등과의 교차분석에서는 유의수준 10%범위 내에서, 급여수준변수와의 교차분석에서는 유의수준 1%범위 내에서 통계적 유의성이 존재하는 것으로 나타난 반면, 기타 다른 변수와의 교차분석에서는 통계적 유의성이 존재하지 않는 것으로 나타나고 있다.



&lt;표 V -56&gt; 보험사 독립변수간의 교차분석 결과 II(미가입자)

	변수	Chi Square 검증(독립성 검증)		p값
		df	통계량	
단기수익률	연령	12	6.737	0.874
	성별	4	0.520	0.972
	결혼여부	4	5.765	0.217
	학력	8	3.053	0.931
	근무기간	16	17.214	0.372
	직책	8	8.830	0.357
	급여수준	20	33.621	0.029**
	회사규모	8	9.039	0.339
편리성·신속성	연령	12	9.659	0.646
	성별	4	2.322	0.677
	결혼유무	4	2.505	0.644
	학력	8	6.126	0.633
	근무기간	16	13.848	0.610
	직책	8	3.465	0.902
	급여수준	20	26.221	0.159
	회사규모	8	16.035	0.042**
사회적인지도	연령	12	17.617	0.128
	성별	4	4.700	0.320
	결혼유무	4	5.157	0.272
	학력	8	11.983	0.152
	근무기간	16	9.116	0.909
	직책	8	5.130	0.744
	급여수준	20	18.544	0.552
	회사규모	8	7.118	0.524
다양한 운용상품	연령	12	6.069	0.913
	성별	4	7.527	0.111
	결혼유무	4	3.686	0.450
	학력	8	14.706	0.065*
	근무기간	16	23.929	0.091*
	직책	8	5.628	0.689
	급여수준	20	42.352	0.002***
	회사규모	8	12.985	0.112

또한 보험사의 전문성, 장기운용능력, 교육 및 컨설팅서비스, 재무건전성, 수수료수준, 단기수익률, 편리성·신속성, 사회적 인지도, 다양한 운용상품 등에 대한 경쟁력인식과 퇴직연금 가입여부변수와의 독립성 검증(교차분석)을 기업대상으로 분석하면 <표 V-57>과 같다. <표 V-57>에서 보는 바와 같이 장기운용능력, 교육·컨설팅서비스, 수수료수준, 단기수익률, 편리성·신속성, 사회적 인지도, 다양한 운용상품 등에 대한 경쟁력 인식과 가입여부 변수 간에 모두 통계적 유의성이 존재하는 것으로 나타나고 있다. 다만 전문성, 재무건전성 등에 대한 경쟁력 인식과 가입여부 변수와의 교차분석에서는 전혀 통계적 유의성이 존재하지 않아 전문성 및 재무건전성에 대한 경쟁력 인식은 가입여부 변수와 전혀 연관관계가 없는 것으로 나타나고 있다. 이상의 결과를 종합하면 장기운용능력, 교육 및 컨설팅 서비스, 수수료수준, 단기수익률, 편리성·신속성, 사회적 인지도, 다양한 운용상품 등에 대한 경쟁력 인식 평가는 기업이 퇴직연금을 가입하였느냐 여부에 의해 차이가 존재할 수 있음을 보여 주고 있다.

<표 V-57> 보험사 경쟁력 변수와 가입여부간 교차분석결과(기업대상)

	변수	Chi Square 검증 (독립성 검증)		p값
		df	통계량	
퇴직연금 전문성	가입여부	3	3.704	0.295
장기운용능력	가입여부	3	11.650	0.009***
교육·컨설팅서비스	가입여부	3	11.027	0.051*
재무건전성	가입여부	3	4.666	0.198
수수료수준	가입여부	3	27.648	0.000***
단기수익률	가입여부	3	30.546	0.000***
편리성·신속성	가입여부	3	26.361	0.000***
사회적 인지도	가입여부	3	24.318	0.000***
다양한 운용상품	가입여부	3	12.212	0.016**

특히 보험사의 전문성, 장기운용능력, 교육 및 컨설팅서비스, 재무건전성, 수수료수준, 단기수익률, 편리성·신속성, 사회적 인지도, 다양한 운용상품 등에 대한 경쟁력인식과 퇴직연금 가입여부변수와 독립성 검증(교차분석)을 개인인 근로자대상으로 분석하면, <표 V-58>에서 보는 바와 같이 전문성, 장기운용능력, 재무건전성, 수수료수준, 단기수익률, 편리성·신속성, 사회적 인지도 등에 대한 경쟁력 인식과 가입여부 변수 간에 통계적 유의성이 존재하는 것으로 나타나고 있다. 다만 교육 및 컨설팅서비스, 다양한 운용상품 등에 대한 경쟁력 인식과 가입여부 변수와의 교차분석에서는 전혀 통계적 유의성이 존재하지 않아 전문성 및 재무건전성에 대한 경쟁력 인식은 가입여부 변수와 전혀 연관관계가 없는 것으로 나타나고 있다.

즉 전문성, 장기운용능력, 재무건전성, 수수료수준, 단기수익률, 편리성·신속성, 사회적 인지도에 대한 경쟁력 인식 평가는 개인인 근로자가 퇴직연금을 가입하였느냐 여부에 의해 차이가 존재함을 알 수 있다.

<표 V-58> 보험사 경쟁력 변수와 가입여부간의 교차분석 결과(개인대상)

	변수	Chi Square 검증 (독립성 검증)		p값
		df	통계량	
퇴직연금 전문성	가입여부	4	18.978	0.001***
장기운용능력	가입여부	4	36.280	0.000***
교육·컨설팅서비스	가입여부	4	7.158	0.128
재무건전성	가입여부	4	15.485	0.004***
수수료수준	가입여부	4	11.644	0.020**
단기수익률	가입여부	4	15.402	0.004***
편리성·신속성	가입여부	4	14.672	0.005***
사회적 인지도	가입여부	4	9.798	0.044**
다양한 운용상품	가입여부	4	1.381	0.847

### 3) 경쟁력인식의 사업자 선택 영향 분석 결과

퇴직연금사업자의 전문성, 장기운용능력 등 각 경쟁력 평가항목에 대한 기업 또는 개인(근로자)의 경쟁력 인식이 실제로 퇴직연금 사업자 선택에 어떠한 영향을 주는지 분석하기 위해 다음과 같은 다항 로짓분석(Multinomial logit)을 이용하였다. 이 경우  $j$ 는 보험사, 은행, 증권사를 의미하며 각 금융회사를 선택할 확률은 다음과 같이 계산된다.

$$P(y = j | x) = \frac{\exp(x\beta_j)}{1 + \sum_{h=1}^J \exp(x\beta_h)}$$

최우도 추정(Maximum likelihood estimation)을 이용하여 추정하였으며 우도함수는 다음과 같다

$$l_i(\beta) = \sum_{j=0}^J 1[y_i = j] \log [p_j(x_i, \beta)]$$

본 연구에서 사용한 변수를 살펴보면, 퇴직연금 가입회사의 경우 종속변수는 실제로 선택한 퇴직연금사업자( $j$ =보험사, 은행, 증권사)이며 퇴직연금 미가입 개인의 경우 종속변수는 선호하는 퇴직연금사업자( $j$ =보험사, 은행, 증권사)이다. 독립변수를 구성하기 위해 각 경쟁력 평가항목에 대한 경쟁력 평가 점수를 이용하였으며 각 경쟁력 평가항목에서 보험사에 상대적으로 가장 높은 경쟁력 평가 점수를 부여한 근로자(기업)과 그렇지 않는 근로자(기업)를 나타내는 더미변수를 설정하였다.

<표 V-59>에서 보면 퇴직연금에 대한 전문성에 대해 퇴직연금 가입기업의 약 27%가 보험사가 다른 금융회사에 비해 우수하다고 평가하였으며 장기운용능력에 대해서는 단지 10%만이 보험사가 다른 금융권에 비해 우수하다고 평가한 것으로 나타나고 있다.

이에 반해 퇴직연금 미가입 기업의 약 40%는 보험사가 다른 금융회사에 비해 퇴직연금에 대한 전문성이 우수하다고 평가하였으며 장기운용능력에 대해서는 퇴직연금 미가입 기업의 약 25%가 다른 금융회사에 비해 보험사의 경쟁력이 우수하다고 평가하고 있다. 또한 가입자 교육, 제도설계, 컨설팅 능

력에 대해 퇴직연금 미가입 기업의 약 42%, 다양한 운용상품 제공 능력에 대해 퇴직연금 미가입 기업의 약 21%가 다른 금융회사보다 보험사의 경쟁력이 우수하다고 평가하고 있다.

<표 V-59> 가입·미가입 기업 분석을 위한 변수설정

변 수 설 정		관측치	평균	표준편차	최소값	최대값
종속변수	선택한 퇴직연금사업자	314(55)	1.87(1.91)	0.54(0.70)	1(1)	3(3)
독립변수	퇴직연금에 대한 전문성	314(57)	0.27(0.40)	0.44(0.49)	0(0)	1(1)
	장기 운용 능력	314(57)	0.10(0.25)	0.29(0.43)	0(0)	1(1)
	가입자 교육 및 컨설팅	314(57)	0.24(0.42)	0.43(0.50)	0(0)	1(1)
	재무건전성	314(57)	0.05(0.09)	0.21(0.29)	0(0)	1(1)
	수수료 수준	314(57)	0.05(0.07)	0.22(0.26)	0(0)	1(1)
	높은 수익률	314(57)	0.12(0.07)	0.33(0.26)	0(0)	1(1)
	편리성·신속성	314(57)	0.10(0.04)	0.30(0.19)	0(0)	1(1)
	사회적 인지도	314(57)	0.14(0.05)	0.35(0.23)	0(0)	1(1)
	다양한 운용상품 제공	314(57)	0.16(0.21)	0.36(0.41)	0(0)	1(1)

주 : ( )는 미가입 기업을 의미

다음으로 퇴직연금 가입자 및 미가입자 분석을 위한 변수설정을 보면(<표 V-60> 참조), 퇴직연금에 대한 전문성에 대해 퇴직연금 가입자의 약 43%가 보험사가 다른 금융회사에 비해 우수하다고 평가한 반면, 퇴직연금 미가입자의 약 16%만이 보험사가 다른 금융회사에 비해 우수하다고 평가한 것으로 나타나고 있다. 또한 장기운용능력, 가입자 교육 및 컨설팅 능력에 대해 퇴직연금 가입자의 35%, 39%가 보험사가 다른 금융회사에 비해 경쟁력이 우수하다고 평가한 반면, 퇴직연금 미가입자의 경우는 각각 16%, 7%만이 보험사가 다른 금융회사에 비해 경쟁력이 우수하다고 평가하여 평가차이가 큰 것으로 나타나고 있다.

<표 V-60> 가입·미가입자 분석을 위한 변수설정

변 수 설 정		관측치	평균	표준편차	최소값	최대값
종속변수	선택한 퇴직연금사업자	51(207)	1.27(2.05)	0.63(0.64)	1(1)	3(3)
	퇴직연금에 대한 전문성	51(207)	0.43(0.16)	0.50(0.37)	0(0)	1(1)
독립변수	장기 운용 능력	51(207)	0.35(0.07)	0.48(0.25)	0(0)	1(1)
	가입자 교육 및 컨설팅	51(207)	0.39(0.15)	0.49(0.36)	0(0)	1(1)
	재무건전성	51(207)	0.14(0.05)	0.35(0.22)	0(0)	1(1)
	수수료 수준	51(207)	0.04(0.08)	0.20(0.28)	0(0)	1(1)
	높은 수익률	51(207)	0.16(0.07)	0.37(0.26)	0(0)	1(1)
	편리성·신속성	51(207)	0.06(0.02)	0.24(0.14)	0(0)	1(1)
	사회적 인지도	51(207)	0.14(0.05)	0.35(0.22)	0(0)	1(1)
	다양한 운용상품 제공	51(207)	0.14(0.10)	0.35(0.30)	0(0)	1(1)

주 : ( )는 미가입자를 의미

분석결과(<표 V-61> 참조), 퇴직연금 가입기업 중 장기운용능력, 편리성·신속성의 경쟁력 평가항목에서 다른 금융회사에 비해 보험사에 높은 점수를 부여한 기업이 은행보다는 보험사를 퇴직연금사업자로 선택할 확률이 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타나고 있다. 이는 퇴직연금 가입기업이 보험사의 자산운용능력, 편리성·신속성 등을 높게 평가하는 경우 실제로 보험사를 퇴직연금사업자로 선택할 가능성이 높다고 해석할 수 있어 보험사 입장에서는 기업에게 자산운용능력 및 편리성·신속성 등을 중심으로 차별화된 마케팅을 시도할 때 실제로 가입으로 이어질 수 있다고 본다.

&lt;표 V-61&gt; 가입기업에 대한 다항 로짓 분석결과 (보험사기준)

	은행			증권사		
	계수	표준편차	P값	계수	표준편차	P값
상 수	1.47	0.18	0.000***	-0.40	0.27	0.133
퇴직연금에 대한 전문성	-0.33	0.36	0.358	-0.70	0.70	0.319
장기 운용능력	-1.13	0.48	0.019**	0.44	0.82	0.589
가입자 교육 및 컨설팅	0.24	0.38	0.516	-2.05	1.12	0.067
재무건전성	-0.57	0.63	0.367	-0.01	1.23	0.990
편리성·신속성	-0.98	0.46	0.036**	-0.80	1.16	0.488
사회적 인지도	0.06	0.43	0.884	-0.37	0.91	0.684
log likelihood	-233.99797					
LR chi2(18)	32.70		Prob > chi2	0.0011		
Pseudo R2	0.0653		관측치수	314		

주 : 1) \*\*\*는 1%, \*\*는 5%, \*는 10% 유의수준에서 통계적으로 유의함을 의미  
 2) 포함되지 않은 변수는 샘플에서 완전예상(perfect predict)의 문제가 발생하여 제외하였음.

또한 퇴직연금 미가입 기업에 대상으로 다항 로짓분석을 시도한 결과, <표 V-62>에서 보면 퇴직연금에 대한 전문성에서 보험사가 다른 금융회사보다 경쟁력이 우수하다고 평가한 퇴직연금 미가입 기업의 경우, 미가입 기업이 퇴직연금 사업자로 은행 및 증권사보다 보험사를 선택할 확률이 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타나고 있다. 이는 퇴직연금에 대한 전문성에 대한 인식이 보험사를 퇴직연금사업자로 선정하는데 직접적으로 영향을 줄 수 있음을 의미한다.

<표 V-62> 미가입 기업에 대한 다항 로짓 분석결과 (보험사기준)

	은행			증권사		
	계수	표준편차	P값	계수	표준편차	P값
상수	1.69	.65	0.009***	0.94	0.70	0.178
퇴직연금에 대한 전문성	-5.53	1.66	0.001***	-3.95	1.62	0.015**
장기 운용능력	-0.97	1.24	0.432	-.65	1.33	0.622
가입자 교육 및 컨설팅	1.53	1.29	0.237	.25	1.36	0.849
다양한 운용상품 제공	4.06	1.53	0.008***	3.34	1.54	0.031**
log likelihood	-39.872621					
LR chi2(8)	32.98		Prob > chi2	0.0001		
Pseudo R2	0.2926		관측치수	55		

주 : 1) \*\*\*는 1%, \*\*는 5%, \*는 10% 유의수준에서 통계적으로 유의함을 의미  
 2) 포함되지 않은 변수는 샘플에서 완전예상(perfect predict)의 문제가 발생하여 제외하였음

다음으로 미가입자를 대상으로 다항 로짓 분석을 시도한 결과(<표 V-63> 참조), 미가입 기업을 대상으로 다항 로짓 분석결과와 유사하게 퇴직연금에 대한 전문성에서 보험사를 다른 금융회사보다 우수하다고 평가한 미가입자는 향후 퇴직연금사업자로 은행보다 보험사를 선택할 확률이 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타나고 있다. 즉 퇴직연금 미가입자의 경우 전문성 등에서 보험사에 대한 평가가 좋을 경우 퇴직연금사업자로 보험사를 선택할 가능성이 높기 때문에 보험사는 이들을 대상으로 전문성에 대한 인식을 보다 제고하여야 할 것으로 보인다.

재무건전성에 대한 경쟁력 부분에서는 미가입 기업의 경우와 달리 미가입자의 보험사에 대한 재무건전성 인식이 퇴직연금사업자 선정 시 영향을 주는 것으로 나타났다. 재무건전성에 대하여 보험사가 다른 금융회사보다 우수하다고 평가한 미가입자는 퇴직연금사업자로 은행보다 보험사를 선택할 확률이 10%수준에서 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났으며 이는 미가입자가 재무건전성에 대하여 보험사를 우수하게 평가할 경우 퇴직연금사업자로 보험사를 선택할 가능성이 높다는 의미이다.



&lt;표 V-63&gt; 미가입자에 대한 다항 로짓 분석결과 (보험사기준)

	은행			증권사		
	계수	표준편차	P값	계수	표준편차	P값
상 수	1.94	0.27	0.000***	0.90	0.30	0.003***
퇴직연금에 대한 전문성	-1.82	0.51	0.000***	-1.96	0.67	0.004***
장기 운용능력	-0.21	0.87	0.811	0.80	0.90	0.375
가입자 교육 및 컨설팅	-0.72	0.51	0.164	-1.02	0.65	0.116
재무건전성	-1.61	0.89	0.071*	-1.34	1.01	0.186
수수료 수준	1.01	0.90	0.263	0.89	0.99	0.370
높은 수익률	-0.85	0.72	0.234	-0.89	0.93	0.336
사회적 인지도	-1.18	1.09	0.280	-0.29	1.10	0.790
다양한 운용상품 제공	0.35	0.73	0.629	0.64	0.84	0.445
log likelihood	-178.71468					
LR chi2(18)	37.40		Prob > chi2	0.0018		
Pseudo R2	0.0947		관측치수	207		

- 주 : 1) \*\*\*는 1%, \*\*는 5%, \*는 10% 유의수준에서 통계적으로 유의함을 의미  
 2) 포함되지 않은 변수는 샘플에서 완전예상(perfect predict)의 문제가 발생하여 제외하였음

또한 증권사와 비교하였을 때는 퇴직연금의 전문성부분에서 다른 금융회사보다 보험사가 우수하다고 평가한 퇴직연금 미가입자가 희망 퇴직연금사업자로 증권사보다 보험사를 선택할 확률이 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타나고 있다. 이는 증권사와 보험사를 두고 고민하는 미가입자에게 퇴직연금 전문성부분에 대한 인식제고가 퇴직연금사업자로서 증권사보다는 보험사를 선택할 가능성을 높일 수 있다는 의미이다. 그러나 가입자를 대상으로 다항 로짓 분석을 시도한 결과, <표 V-64>에서 보는 것처럼 통계적으로 유의한 결과는 존재하지 않는 것으로 나타나고 있다.

<표 V-64> 가입자에 대한 다항 로짓 분석결과 (보험사기준)

	은행			증권사		
	계수	표준편차	P값	계수	표준편차	P값
상 수	-2.04	0.68	0.003***	-1.97	0.65	0.003***
장기 운용능력	-0.50	1.19	0.673	0.18	0.97	0.848
가입자 교육 및 컨설팅	-0.69	1.19	0.561	-0.98	1.15	0.398
log likelihood	-29.832992					
LR chi2(18)	1.36		Prob > chi2		0.8511	
Pseudo R2	0.0223		관측치수		54	

주 : 1) \*\*\*는 1%, \*\*는 5%, \*는 10% 유의수준에서 통계적으로 유의함을 의미  
 2) 포함되지 않은 변수는 샘플에서 완전예상(perfect predict)의 문제가 발생하여 제외하였음

#### 4. 분석상의 시사점

근로자 및 기업을 대상으로 퇴직연금 가입 니즈 및 인식, 퇴직연금사업자의 경쟁력 인식 수준 등을 조사한 결과, 보험회사에 주는 의의와 운영전략상의 시사점은 대략 다음과 같다.

첫째, 퇴직연금 미가입자(N=210)의 약 60%, 퇴직연금 미가입 기업(N=55)의 약 50.9%가 보험사 및 증권사보다 은행을 압도적으로 선호하는 것으로 나타나고 있다는 점이다. 즉 보험사에 대한 선호도는 각각 17.6%, 29.1%에 그치고 있는 것으로 나타나 향후 퇴직연금시장에서 보험회사의 역할 약화로 이어질 가능성이 존재하고 있다.

이러한 은행에 대한 선호현상은 퇴직보험을 해지하고 퇴직연금으로 가입한 기업(N=314)을 대상으로 한 설문조사에서도 여실히 나타나고 있다. 즉 전체기업의 78.2%인 208개 기업이 은행을 선택한 것으로 나타난 반면, 보험사를 사업자로 선정한 기업은 전체기업의 11.6%인 31개 기업, 증권사를 사업자로 선정한 기업은 전체기업의 10.2%인 27개 기업에 불과하였다는 점에서도 단적으로 알 수 있다. 따라서 아직까지 퇴직연금에 가입하지 않은 미가입자

및 미가입 기업을 대상으로 한 보다 체계적인 운영전략 수립과 더불어 기존 보험사 선택기업에 대한 철저한 보유계약관리를 통해 퇴직연금시장에서의 보험회사 위상을 제고할 필요가 있는 것으로 나타나고 있다.

둘째, 금융회사의 선호요인을 조사한 결과, 보험회사를 선호하는 퇴직연금 미가입자들은 대체로 보험사의 장기운용능력(29.41%), 전문성(17.65%), 재무건전성(11.77%) 등을 우선적으로 고려하여 선호하고 있는 반면, 은행을 선호하는 퇴직연금 미가입자들은 은행의 장기운용능력(29.93%), 재무건전성(24.69%), 이용의 편리성·신속성(11.38) 등을, 증권사를 선호하는 퇴직연금 미가입자들은 증권사의 장기운용능력(25.00%), 단기운용성과(18.48%), 자산성장 가능성(13.05%) 등을 우선적으로 고려하여 선호하고 있는 것으로 나타나 금융회사간 선호요인이 근본적으로 차이가 존재하고 있다는 점이다.

이에 반해 보험회사를 선호하는 퇴직연금 미가입 기업들은 보험사의 전문성(31.25%), 장기운용능력(28.13%), 제도설계능력(15.63%) 등을 고려하여 선호하는 반면, 은행을 선호하는 미가입 기업은 장기운용능력(21.43%)보다 은행의 재무건전성(37.50%) 등을 보다 고려하고 있는 특징을 보이고 있다. 따라서 보험사는 향후 퇴직연금 운영전략을 수립할 때 퇴직연금 미가입자와 미가입 기업의 금융회사 선호요인에 근본적인 차이가 존재하는 점을 충분히 고려할 필요가 있다. 즉 퇴직연금 미가입자들은 장기운용능력을 금융회사 선택의 1순위로 인식하고 있지만 전문성을 중요시하는 미가입자들은 보험사를, 재무건전성을 중요시하는 미가입자들은 은행을, 단기수익률을 중요시하는 미가입자들은 증권사를 선호하고 있다는 점을, 그리고 은행을 선호하는 퇴직연금 미가입 기업들은 장기운용능력보다 오히려 재무건전성, 사회적 인지도 등을 우선시하고 점을 충분히 고려하여 운영전략 수립이 요구된다.

<표 V-65> 운영전략상의 의의 및 시사점(근로자 대상)

	분 석 내 용	의의 및 시사점
금융회사에 대한 선호도 측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 미가입자의 약 60% 은행선호</li> <li>·은행&gt;증권사&gt;보험사순</li> <li>- 상대적으로 낮은 보험사선호</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보험사에 대한 낮은 선호도로 인해 퇴직연금시장에서의 보험사 역할 감소 우려</li> <li>- 보험사에 대한 근로자 인식전환을 위한 홍보 및 교육 강화 절실</li> <li>- 기존 운영전략의 문제점 검토 및 새로운 전략마련 시급</li> </ul>
금융회사의 선호 요인측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보험사 선호 미가입자</li> <li>·장기운용능력&gt;전문성&gt;건전성순</li> <li>- 은행 선호 미가입자</li> <li>·장기운용능력&gt;건전성&gt;이용의 편리성</li> <li>·신속성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연금제도 초기에는 시장 선점차원에서 건전성, 단기수익률, 사회적 인지도 제고에 초점</li> <li>- 장기적으로 장기운용능력, 전문성, 서비스제공 능력 제고중심으로 운영전략 전환 필요</li> </ul>
퇴직연금상품 선택 시 고려요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 미가입자의 약 81.9%가 혼합형 상품 선호</li> <li>- 상품선택 시 원리금보장 및 안정적 수익률 등을 우선시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대체로 안정성위주의 상품 선호경향이 뚜렷하여 다양한 원리금보장형 상품개발 필요</li> <li>- 혼합형 상품 개발을 위한 상품포트폴리오 재구축</li> </ul>
퇴직연금 사업자 선정 시 고려요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 미가입자</li> <li>·장기운용능력&gt;단기운용성과&gt;건전성&gt;서비스 순</li> <li>- 가입자</li> <li>·장기운용능력&gt;건전성&gt;단기운용성과&gt;전문성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 장기적으로 장기운용능력이 우수한 보험사에 긍정적인 영향 미칠 것으로 예상</li> <li>- 전문성, 교육·컨설팅서비스 능력에 대한 우선순위가 상대적으로 낮은 점은 보험사 선정 장애요인으로 작용할 가능성 존재</li> </ul>
보험회사 만족도 및 변경의향	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보험사가입자 만족도우수</li> <li>·만족(46.7%)&gt;불만족(6.7%)</li> <li>- 보험사 변경의향</li> <li>·약 26.7% 변경의향 존재</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가입자의 경우 보험사에 대한 만족도가 훨씬 높아 보유계약관리 철저를 통한 시장선점 필요</li> <li>- 변경의향 원인 해소를 위한 사후관리 서비스 및 운용수익률 제고노력 필요</li> </ul>
금융회사의 경쟁력 평가(인식) 수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 미가입자</li> <li>·전문성, 교육·컨설팅 등 2개 경쟁력 평가항목에서 보험사 우위인정</li> <li>- 교육·컨설팅 등은 통계적 유의성 존재</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 퇴직연금 특성과 관련성 평가항목에서는 보험사의 경쟁력 인정</li> <li>·다만 비정성적 항목 등에서는 은행의 경쟁력 인식 경향 뚜렷</li> <li>- 근로자의 경쟁력 인식수준제고를 위한 체계적인 운영전략 모색 필요</li> </ul>

셋째, 퇴직연금 미가입자의 약 81.9%가 원리금보장형과 실적배당형을 조합한 혼합형 형태상품을 선호하고 있을 뿐만 아니라 퇴직연금 미가입 기업의 약 52.63%가 퇴직연금상품선택시 안정적인 수익률 및 원리금보장 가능성을 보다 중시하는 것으로 나타나 향후 안정적인 수익률이 확보되며 원리금보장이 가능한 혼합형 형태의 상품개발과 도입이 적극적으로 이루어질 필요가 있다는 점이다. 그 이유는 퇴직보험을 해지하고 퇴직연금에 가입한 기업 중 원리금보장상품의 비중이 많은 DB형에 61.5%가 가입한 반면, 실적배당형상품위주의 DC형에는 단지 29.9%만이 가입하고 있다는 사실에서도 안정성중시의 상품개발 필요성이 더욱 요구되기 때문이다. 이는 특히 퇴직연금가입기업의 경우 보험사의 DB형에 64.5%, 은행의 DB형에 63.9%를 가입하고 있어 근로자뿐만 아니라 기업들은 대체로 안정성위주의 상품 선호 경향이 뚜렷하게 나타나고 있다는 데에서 알 수 있다.

넷째, 근로자가 퇴직연금사업자를 선정할 때 가장 고려하는 요인은 ① 퇴직연금 미가입자(1+2+3순위)의 경우 장기운용능력(20.97%)> 단기운용성과(15.99%)> 재무건전성(14.98%)>교육 및 컨설팅서비스(10.15%)순인 것으로 나타났으며, ② 퇴직연금 미가입 기업(1+2+3순위)의 경우 장기운용능력(15.79%)>재무건전성(15.35%)>단기운용성과(14.91%)>전문성(11.40%)순인 것으로, 그리고 ③ 퇴직연금 가입자(1+2+3순위)의 경우 장기운용능력(22.91%)>재무건전성(19.98%)>단기수익률(13.01%)>전문성(10.37%) 순인 것으로 각각 나타나 은행 및 증권사에 비해 상대적으로 장기운용능력이 우수한 보험회사에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상된다는 점이다. 그럼에도 재무건전성, 단기운용성과 등을 퇴직연금 수요자가 중요시하고 있는 반면에 퇴직연금제도의 운용특성이라 할 수 있는 전문성, 교육 및 컨설팅 능력 등에 대한 우선순위가 상대적으로 낮게 나타난 점은 보험회사의 선정에 장애요인으로 작용할 가능성이 있다고 본다.

다섯째, 보험회사를 퇴직연금사업자로 선정한 근로자를 대상으로 설문조사를 실시한 결과(1+2순위), 퇴직연금가입자의 보험사 선정이유가 “장기운용능력이 뛰어나서(28.57%)”, “재무건전성이 강해(23.81%)”, “퇴직연금 운용의 전문성이 존재해서(13.10)” 등인 것으로 나타나고 있으며, 이들 가입자의 약

46.67%가 보험사 선정을 만족해(불만족 6.67%)함으로써 보험사 선정에 대한 만족비율이 불만족 비율보다 훨씬 높은 것으로 조사되고 있다는 점이다. 특히 보험사를 선정한 가입자의 약 73.3%가 퇴직연금사업자를 다른 금융회사로 변경할 의향이 전혀 없다고 응답하고 있기 때문에, 퇴직연금 미가입자를 대상으로 한 적극적인 퇴직연금 유치 전략과 더불어 기존 가입자들에 대해 철저한 사후관리서비스 제공 및 연금자산운용능력의 제고를 위한 노력이 요구되고 있다. 왜냐하면 퇴직연금사업자를 다른 금융회사로 변경할 의향이 있는 근로자(보험사가입자의 약 22.67%)의 변경이유가 교육 및 사후관리서비스 미흡(25.0%), 낮은 운용수익률(25.0%)을 지적하고 있기 때문이다.

<표 V-66> 운영전략상의 의의 및 시사점(기업 대상)

	분석내용	의의 및 시사점
금융회사에 대한 선호도 측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>-미가입자의 약 51% 은행 선호</li> <li>· 은행&gt;보험사&gt;증권사 순</li> <li>- 퇴직연금 가입기업중 78.2%가 은행 선택</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 은행의 우월적 지위를 이용한 은행 선호 경향 가능성 존재(불공정 영업행위 등)</li> <li>· 퇴직보험, 은행으로 이탈가능성 증대</li> <li>- DB형 퇴직연금시장에서 보험사의 시장 지배력 약화 예상</li> </ul>
금융회사의 선호 요인측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보험사 선호 미가입 기업</li> <li>· 전문성&gt;장기운용능력&gt;제도설계 능력 순</li> <li>- 은행 선호 미가입 기업</li> <li>· 장기운용능력&gt;건전성&gt;사회적 인지도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 은행, 증권사를 선호하는 미가입 기업의 선호요인을 고려한 퇴직연금 가입 전략 수립필요</li> <li>- 퇴직연금은 금융상품이 아닌 노후소득보장제도라는 점을 미가입 기업에게 각인</li> <li>- 리스크버퍼 능력 및 보험회사의 신뢰성 제고노력 병행</li> </ul>
퇴직연금 상품 선택 시 고려요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 미가입 기업의 약 52.6%가 혼합형 형태 상품 선호</li> <li>- 가입기업의 61.5%가 DB형 퇴직연금 선호</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 안정적인 수익률과 원리금보장이 이루어질 수 있는 상품개발 지속 필요</li> <li>- 투자형 상품의 조합을 통한 상품의 경쟁력 제고 노력 절실</li> </ul>
퇴직연금사업자 선정 시 고려요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 미가입 기업</li> <li>· 장기운용능력&gt;건전성&gt;단기운용성과&gt;전문성 순</li> <li>- 보험사 선정 가입기업</li> <li>· 전문성&gt;장기운용능력&gt;교육·컨설팅서비스&gt;건전성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보험사를 선택한 가입기업은 보험사의 전문성을 가장 고려하여 선택하는 경향 현저</li> <li>- 미가입 기업의 보험사 가입 유인을 위해서는 리스크 버퍼능력과 운용수익률 향상이 관건</li> </ul>
금융회사의 사후관리서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가입기업에 대한 사후관리서비스: 보험사 압도적</li> <li>· 15개 서비스중 11개 서비스 1위</li> <li>- 보험사에 대한 사후관리서비스 불만족 저조</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 장기적으로 서비스 차별화를 통해 퇴직연금시장에서의 보험회사 경쟁력 강화 예상</li> <li>· 향후 서비스 경쟁력이 핵심경쟁력으로 자리매김</li> <li>- 적극적인 사후관리서비스 제공 및 개발로 노후소득보장전문기관으로 위상제고 필요</li> </ul>
금융회사의 경쟁력 평가(인식) 수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 미가입 기업·가입기업, 3개 경쟁력항목평가에서 보험사 경쟁력 인식</li> <li>· 미가입 기업: 전문성(3.9점), 교육·컨설팅(4.7점), 다양한 운용상품(3.6점) 등</li> <li>· 가입기업: 전문성(3.7점), 교육·컨설팅(3.72점), 다양한 운용상품(3.7점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 미가입 기업 및 가입기업 모두 보험사의 경쟁력 평가 동일</li> <li>· 경쟁력 우위 항목중심의 마케팅 전략 수립</li> <li>- 다른 경쟁력 항목에 대한 인식부족 해소를 위한 대책마련 절실</li> <li>· 정량적 평가항목에 대한 경쟁력 확보 노력 중요</li> </ul>

여섯째, 보험사의 사후관리서비스 제공이 은행 및 증권사에 비해 압도적으로 잘 이루어지고 있으나 기업 및 근로자의 인식부족 등으로 보험사에 대한 퇴직연금 가입실적이 상대적으로 낮게 나타나, 이에 대한 대책마련이 요구된다는 점이다. 따라서 보험회사는 퇴직연금제도에서 사후관리서비스의 중요성을 퇴직연금수요자에게 재인식시키기 위한 노력과 더불어 보다 차별화된 사후관리서비스 개발 등을 통해 다른 금융회사와의 차별성을 확고히 할 필요가 있다. 왜냐하면 현재처럼 연금제도 초기에는 퇴직연금사업자의 전문성, 서비스능력 등이 고려되기보다 단순히 단기 운용성과(수익률)에만 초점을 맞추어 퇴직연금사업자를 선정하려는 경향이 강하게 나타날 수 있지만, 향후 퇴직연금시장의 환경변화에 따른 경쟁력 요인 변화로 인해, 장기적으로 전문성 및 서비스 능력 등이 금융회사의 핵심경쟁력으로 자리매김할 것이기 때문이다.

일곱째, 퇴직연금 운영전략을 수립함에 있어 가장 중요한 것은 퇴직연금수요자가 보험사, 은행, 증권사 등 퇴직연금사업자의 경쟁력 수준을 과연 어떻게 인식하고 평가하느냐에 있는데, 퇴직연금 미가입자 및 미가입 기업, 퇴직연금 가입자 및 가입기업 등마다 금융회사에 대한 인식 및 평가수준이 상이하게 나타나 근로자 속성(연령, 성별, 학력, 근무기간, 직급, 급여수준, 직종, 기업규모) 및 기업 속성(직종별, 기업규모별) 등을 종합적으로 고려한 운영전략이 운용상품측면, 운용서비스측면, 운용조직적 측면, 운용능력측면, 운용인프라(편리성·신속성)측면 등에서 모색될 필요성이 있다는 점이다. 특히 전문성, 장기운용능력, 교육·컨설팅서비스, 재무건전성, 수수료수준, 단기운용성과, 편리성·신속성, 사회적 인지도, 다양한 운용상품 등 9개의 경쟁력 평가항목에 대한 퇴직연금수요자의 경쟁력평가에 기초하여 체계적인 운영전략 수립이 이루어지는 것이 바람직하다.

특히 퇴직연금 미가입자는 대체로 보험사가 다른 금융회사보다 전문성(3.35점), 교육 및 컨설팅서비스(3.50) 등 2개 경쟁력 평가항목에서, 퇴직연금 미가입 기업은 전문성(3.92점), 교육 및 컨설팅서비스(4.68), 다양한 운용상품(3.63점) 등 3가지 경쟁력 평가항목에서, 퇴직연금 가입기업은 전문성(3.75점), 교육 및 컨설팅서비스(3.72점), 다양한 운용상품(3.66점) 등 3가지 경쟁력 평가항목에서 경쟁력이 우수하다고 평가하는 것으로 조사되어 전반적으로 보험사에



대한 경쟁력 인식수준이 낮은 것으로 분석되고 있다. 따라서 보험회사는 상대적으로 낮게 평가되고 있는 경쟁력 항목과 그 원인을 보다 철저히 분석하여 취약한 경쟁력 부문에 대한 개선방안이 체계적으로 마련되어야 할 것으로 생각된다.