



CEO Brief

2022.06. 제2022-8호

CEO Brief는 보험산업 관련 이슈를 분석하여 보험회사 CEO와 유관기관의 기관장분들께만 제공되는 리포트입니다.

GA시장 변화와 전망

요약

GA채널이 보험시장의 주력 모집채널로 자리 잡은 가운데, 보험회사의 전속채널 분리유인 확대와 모집시장을 둘러싼 제도 변화가 GA시장 구조에 영향을 미치고 있음. GA시장에서 주도권을 차지하기 위해 보험회사의 자회사 GA 설립과 온라인플랫폼기업의 GA시장 진출이 확대되고 있음. 일부 GA를 중심으로는 인바운드영업 등 새로운 사업모형에 대한 시도가 이루어지고 있으며, 기업공개(IPO)를 추진하는 GA가 늘어남. 향후 제판분리 현상 및 GA의 대형화·집중화가 심화될 것으로 보이는 가운데, 보험회사는 자사의 상품 및 고객군, 전속 모집 조직의 전문성과 영업경쟁력 등을 고려하여 차별화된 채널전략을 수립할 필요가 있음

1. GA시장의 변화 동인

○ 보험시장 참여자의 행태 및 모집시장을 둘러싼 제도 변화는 GA시장의 변화를 촉발하고 있음

- 소비자들의 보험가입 의사결정 시 여러 회사의 다양한 상품을 비교하는 행위가 일반적인 절차로 자리잡았으며, 최근 들어 보험리모델링에 대한 수요가 증가하고 있음
 - 인구구조 변화와 보험시장 포화로 가망고객 발굴이 점차 어려워지는 가운데, 보험료 절감을 위해 보장내역 분석과 상품비교를 기반으로 한 보험리모델링에 대한 소비자들의 관심이 증대됨
- 보험상품 모집경로가 다양화되면서 보험회사의 전속채널 보유 유인이 과거보다 낮아짐
 - 저성장 환경에서 보험회사의 전속채널은 고비용을 유발하고, 모집인 이탈에 따른 통제력이 약화됨에 따라 전속영업조직을 분리하고자 하는 유인이 커짐
- 한편, 모집수수료 체계(1,200% Rule), 금소법 등 모집시장에 영향을 미치는 다양한 제도들이 도입됨

2. GA시장의 변화 특징

○ 보험회사 전속영업조직의 분사(자회사 GA 설립)와 이종기업(IT기업)의 GA시장 진출이 이어지고 있음

- 그동안 보험회사는 GA와의 위탁계약에 방점을 두었다면, 근래에는 전속채널 운영비용 절감 등을 위해 자회사 GA를 설립하여 GA시장에서 중개자로서의 역할을 직접 수행하려는 시도가 확대됨



CEO Brief

- 온라인플랫폼 기업은 제한적인 보험서비스를 제공하거나 보험대리점을 자회사로 설립하는 방식으로 GA 시장에 진출하고 있음
- 일부 신생 GA 및 디지털 기반 GA들은 기존의 아웃바운드 영업 부작용을 극복하고자 인바운드를 중심으로 한 다양한 신(新)사업모형을 시도하였으나, 모집시장의 변화를 선도하는데 한계를 보임
 - 고객이 자발적으로 대리점에 방문하는 내방형 점포를 도입하거나 앱(App)·TM채널을 활용해 재무설계서비스를 제공하는 풀(Pull) 마케팅을 진행한 사례가 있으나, 코로나19 확산에 따른 사회적 거리두기와 보험상품 가입의 비자발적 특성으로 인해 성과는 제한적임
 - 판매자의 수수료 편향과 영업 압박에 따른 불안전판매 등을 해소하고자 기본급 중심의 정규직 설계사를 채용한 GA들도 있으나, 성과부진으로 기존의 위촉설계사 중심의 사업모형으로 선화하는 추세임
 - 최근에는 지인 또는 DB영업에서 벗어나 소비자와 판매자의 연결을 위한 '매칭플랫폼서비스'가 등장함
- 한편 신사업 추진과 모집수수료 개편에 따른 자금 확보, 브랜드 인지도 제고 등을 목적으로 기업공개(IPO)를 추진하는 GA가 늘어나는 가운데, 보험회사가 전략적 또는 재무적 투자자로 등장하기도 함

3. 전망과 과제

- GA시장에서 판매자회사를 설립하는 보험회사가 증가하는 가운데, GA업체들의 '규모의 경제' 실현을 위한 회사 간 결합(M&A)이 확대되면서 GA의 대형화·집중화가 가속될 것으로 보임
- 상품 및 고객군 측면에서 플랫폼 기반 GA는 저연령을 대상으로 한 단순·저가 상품시장에서, 대면판매 중심 GA는 부유층을 대상으로 한 전문화된 자문서비스 시장에서 강점을 보일 것으로 전망됨
- 향후 보험회사는 제판분리 현상을 주시하여 자사의 상품 및 고객군에 따라 상품개발 및 판매전략을 구상하되, 전속모집 조직의 전문성과 영업경쟁력 등을 고려하여 채널 전략을 수립할 필요가 있음
- 감독당국은 최근 GA의 위상과 모집시장 변화 양상을 반영하여 실효성 있는 규율체계를 마련해야 함
 - 보험료 절감을 목적으로 한 보장 분석 및 상품비교 과정에서의 부당승환 발생 가능성과 GA설계사의 정착률 하락에 따른 소비자 피해 가능성에 대한 대응책 마련이 필요함
 - 모집시장의 안정성을 도모하기 위해서는 보험모집의 질적인 측면을 계량화하여 평가할 수 있는 체계를 마련할 필요가 있는데, 그 과정에서 이해관계자들의 의견수렴 과정이 필수적임
 - 한편, 플랫폼기업과 기존 판매업자 간 공정경쟁 문제를 고려하여 모집규제 방향성을 설정할 필요가 있음

김동겸 연구위원·정인영 연구원
dgkim@kiri.or.kr, essence4u@kiri.or.kr