



디지털화에 의한 보험회사 인력구조의 변화

이아름 연구원

McKinsey&Company에 따르면 최근 글로벌 노동시장은 자동화로 인해 양극화되고 있으며, 이로 인해 다양한 산업의 인력구조가 변화될 것으로 예상됨. 현재 보험산업의 인력구조는 운용과 지원 분야에 집중되어있으나 향후 동 분야의 직원 수는 감소할 것으로 예상됨. 반면, 상품개발과 마케팅 분야의 직원 수는 증가할 것으로 전망됨. 보험회사는 향후 분야별 보험 인력 수요를 예상하여 선제적으로 대응할 필요가 있음

■ McKinsey&Company에 따르면 최근 글로벌 노동시장은 자동화로 인해 양극화되고 있으며, 이로 인해 다양한 산업의 인력구조가 변화될 것으로 예상됨¹⁾²⁾

- 자동화로 인해 고졸자 업무가 대졸자보다 더 많이 대체될 것으로 예상되며, 50세 이상 근로자들의 업무도 대체될 것으로 전망됨에 따라 노동시장은 양극화될 것으로 예상됨
- 지원업무, 식음료 서비스, 운송 및 물류업, 고객 서비스 응대 등의 업무가 대체될 것으로 전망됨
- 또한, 글로벌 보험산업의 채널, 상품, 데이터 분석기술, 디지털 프로세스 등이 빠르게 변화하고 있으며, 이러한 변화는 보험산업의 인력구조 변화에도 영향을 미칠 것임
 - 대면채널보다는 온라인 등 비대면채널 선호도가 높아지고 있으며, 기술진보로 인해 혁신적인 디지털 상품과 디지털 부가가치 서비스를 제공할 수 있음에 따라 보험계약자의 행동을 실시간으로 모니터링할 수 있게 됨

■ 현재 보험산업의 인력구조는 운용과 지원 분야에 집중되어있으나 향후 동 분야의 직원 수는 감소할 것으로 예상되는 반면, 상품개발과 마케팅 분야의 직원 수는 증가할 것으로 전망됨³⁾

1) McKinsey&Company(2019. 7), "The future of work in America"

2) McKinsey&Company(2015. 12), "Insurance on the threshold of digitization Implications for the Life and P&C workforce"

3) McKinsey&Company(2015. 12), 전제서

〈표 1〉 향후 디지털화에 따른 보험산업의 인력구조 변화

 급증
  양호한 증가
  소폭 변화
 양호한 감소
  급감

분야	세부 분야	급증 분야 예시	급감 분야 예시
 상품개발, 마케팅 및 영업	상품개발 	디지털 상품, 가격 책정	표준 제품
	마케팅 	디지털 마케팅, 광고 관리, 스폰서	-
	영업지원 	채널 관리	영업 모니터링
 보험계약 관리 (Operations)	보험증권 발행 	보험사기, 결정 알고리즘 등 전문가에 의해 처리되어야 하는 고도의 청구건	일반적인 업무(예: 기본 가입서 처리, 간단한 증권 및 청구 처리)
	보험증권 관리(Servicing) 		
	보험금지급 관리 		
 IT	어플리케이션 개발 및 보수 	정교한 분석 및 신속한 개발	주요 시스템 디자인 및 솔루션
	인프라 관리 	-	인프라 운용
 지원 분야(Support Functions)	인사(Human Resource) 	디지털 채용	HR 업무 절차
	우편 및 물류지원 	-	우편 관리
	시설 관리 	-	-
	재정, 세금, 기획 	-	기본 보고
	기타 지원 분야 	-	-

주: 보험시장 평균 전망이며, 변화폭은 상품 라인 및 시장의 성장 또는 부진에 따라 다를 수 있음
 자료: McKinsey(2015. 12)

- 운용 분야는 자동화된 규칙기반 의사결정(Rule-Based Decision Making)으로 인해 가장 큰 폭으로 영향을 받아 동 분야의 직원 수는 현저히 감소할 것으로 예상됨
 - 보험사기 감지, 알고리즘에 따른 결정 등이 필요한 고도의 청구 전문가 수요는 증가할 것으로 예상되지만, 보험증권 발행, 보험증권 서비스, 보험금지급과 같은 일반적인 관리 업무는 디지털 프로세스에 따라 자동화되어 인력이 감소할 것으로 예상됨
- 영업 및 지원 분야는 다변화되는 채널을 관리하기 위한 인력 수는 증가하겠지만, 디지털화가 진행되면서 전반적인 지원 분야의 직원 수는 감소할 것으로 예상됨
- IT의 경우, 정교한 데이터 분석, 알고리즘 개발, 소프트웨어 개발 등과 같은 기술을 필요로 하는 인력은 증가할 것으로 예상되는 반면, 아웃소싱과 클라우드 솔루션 사용으로 전반적인 인력은 상당히 줄어들 것임
- 상품개발과 마케팅 업무는 인력 수가 증가할 것으로 전망됨

- 상품개발 분야의 인력 증가는 더 짧아진 혁신 주기, 새로운 디지털 상품, 맞춤형 상품 제공, 가격 책정, 다양한 위기 종류, 관세 변화로 인해 나타날 것임
- 마케팅 분야 인력 수는 디지털 마케팅 증가, 소셜 네트워크의 존재 부각으로 인해 증가할 것임

■ 보험회사는 향후 분야별 보험 인력 수요를 예상하여 선제적으로 대응할 필요가 있음

- 향후 10년간 운용 분야 인력 감소로 전반적인 보험회사 인력은 15%에서 25%까지 줄어들 것으로 전망되며, 상품 및 시장 별로 감소폭은 다를 것으로 예상됨
- 보험회사는 분야별 장기 수요에 따른 인력 계획을 마련하여 향후 변화에 대비해야 할 것임 **kiri**