



2015년 기술 발전에 따른 보험산업 변화¹⁾

이아름 연구원

■ 2015년 7월 회계법인 및 컨설팅 그룹인 Deloitte는 최근의 기술 발전이 과거와는 달리 보험회사와 소비자 생활을 급속도로 연계시키고 있으며, 이와 같은 보험산업의 동향을 발표함.²⁾

- 동 보고서에 따르면, 과거 보험산업은 직접적으로 소비자들과 연관되지 않아 최첨단의 정보기술(IT)을 필요로 하지 않았지만, 경영혁신 시대를 직면함에 따라 보험산업의 IT 필요성은 변화하고 있음.
- 동 보고서는 최고 정보통신 책임자(chief information officer, CIO)의 역할 확대, 응용프로그램 사용에 따른 서비스 영역 확장, 디지털 마케팅 활용으로 인한 소비자와의 밀접성 극대화 등 최근 기술 동향이 보험산업에 미치는 영향에 대해 언급함.

■ 최근 기술 변화에 따라 IT 분야에 최고 정보통신 책임자(CIO)라는 직급이 새롭게 생겼으며, 보험산업에서도 CIO 역할이 증대됨.

- 경쟁적이며 포화시장이 되어가고 있는 보험산업 발전을 위해 보험산업의 CIO는 빅데이터, 가상현실화 도구 등 다양한 기술을 재무담당최고책임자(chief financial officer, CFO)와 협업하여 창의적이고 종합적으로 활용하여야 할 것임.
- 또한, 기업인의 투명성이 중요시 되고 있음에 따라, 보험산업의 CIO는 향후 수십 년간 규제관련 보고 의무를 이행하기 위한 문서 보관 기술을 발전시켜야 함.

■ 보험회사와 규제당국은 API(Application Programming Interface)³⁾를 활용하여 소비자와의 상호작용을 파악할 수 있게 되었음.

1) 동 보고서는 Deloitte에서 발표한 "Tech Trends 2015: The fusion of business and IT(An Insurance Industry Perspective)"를 요약 정리한 것임.

2) Deloitte는 기술 동향 보고서(Technology Trends Report)를 매년 발표하고 있음.

3) 운영체제와 응용프로그램 사이의 통신에 사용되는 언어나 메시지 형식을 의미함.

- 보험회사는 API를 활용하여 언더라이팅 및 보험급 지급 결정 등에 영향을 미치는 데이터를 파악할 수 있음.
 - 예를 들어, 텔레매틱스(telematics)⁴⁾는 모바일 앱이나 온라인 포털을 운전 중에 작동시켜 운전자의 운전태도에 대해 보고하는 시스템으로, 이를 활용하여 보험가입자의 위험 특성을 파악하고 보험상품에 따라 보험료를 반영할 수 있음.
 - 규제당국은 API를 통해 소비자의 실시간 보험 관련 데이터를 신속하고 정확하게 얻을 수 있음.
 - 미국 플로리다, 오클라호마, 와이오밍(Wyoming) 주에서는 자동차의무 배상책임보험을 인증하기 위해 온라인상으로 운전자의 자동차보험 보장정보를 가지고 있어야 하며, 규제당국은 이를 실시간으로 확인할 수 있음.
- 또한, 사물인터넷(Internet of Things, IoT)이 발전함에 따라, 보험회사는 실시간으로 보험가입자 행동 및 주변 환경에 대한 데이터를 수집하여 더욱 정확하고 개별화된 위험 노출정도를 측정할 수 있게 되었음.
- 소비자들이 wearable device⁵⁾를 사용함에 따라 보험회사는 소비자 데이터 축적이 용이해졌으며, 이를 활용하여 위험 언더라이팅을 개인 맞춤형으로 더욱 정교화할 수 있게 되었음.
- 기술이 발달하고 다양한 장치와 기기들이 인터넷 검색기능을 제공하면서 보험산업에서도 디지털 마케팅⁶⁾이 활성화되며 소비자가 더욱 이해하기 쉽고 개별화된 상품을 만들 수 있게 되었음.
- 디지털 마케팅으로 인해 보험회사는 소비자와 직접적인 관계를 맺을 수 있게 됨에 따라 소비자 중심의 상품을 개발할 수 있게 되었음.
- 우리나라 보험회사도 지속적인 기술 발전에 발맞추어 소비자 중심의 상품 개발과 관리에 대한 연구가 필요할 것임.

(Deloitte 등)

4) 텔레매틱스는 '통신(telecommunication)'과 '정보(informatics)'의 합성어로 무선을 이용한 음성 및 데이터 통신과 인공위성을 이용한 위치정보 시스템을 기반으로 자동차 내부와 외부 또는 차량간 통신시스템을 이용해 정보를 주고받음으로써 자동차 속도, 가속력, 전반적인 운전 안전성을 파악하여 보험회사에게 운전자의 고위험/저위험 행동을 모니터링하는 시스템임.

5) 신체에 부착하여 컴퓨팅 행위를 할 수 있는 것을 지칭하며, 일부 컴퓨팅 기능을 수행할 수 있는 응용프로그램도 포함함.

6) 웹 브라우저, 스마트폰, 게임 등 인터넷을 기반으로 하는 장치를 통한 온라인 광고로 소비자들에게 제품과 서비스를 알리고, 판매하는 마케팅임.