

보 도 자 료

2009. 2. 9 일 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.

제공일자	2009. 2. 6 (금)	담당자	산업연구실 안철경 연구위원
홍보담당	김 진 억 선임	연락처	02-368-4413 총 2 매

제목 : 보험설계사 고능률화 위해 고객지향성 지수 활용 필요

보험연구원(원장: 나동민)은 최근 보험판매 환경의 변화가 급속하게 이루어지면서 현행 보험판매조직의 고능률화 추세에 적극 부응하기 위해 『보험설계사 특성분석과 고능률화 방안(안철경 연구위원)』이라는 보고서를 발간하였다.

보험설계사의 고능률화는 “소득수준”을 사용하여 측정할 수 있다. 설계사의 소득은 보험사의 수수료 지급방법, 수수료 수준, 모집액, 신계약건수, 유지율, 목표달성률 등이 종합적으로 연계하여 최종적인 결과물의 성격을 갖기 때문이다.

* 보험설계사의 수 : 생보 15.3 만명, 손보 7.4 만명 총 22.7 만명(08.9 월말 기준).

최근 외국계 생보사를 중심으로 고소득 설계사가 증가하고 있으나, 여전히 국내 생보설계사의 소득분포를 보면 저소득 설계사의 비율이 높은 편이다. 손보설계사에 비해 소득수준이 높은 대형사 생보설계사의 경우만 보더라도 월평균 수입이 200 만원 미만인 경우가 42%이고, 100 만원에도 미치지 못하는 설계사가 21%를 차지하고 있는 반면, 500 만원 이상의 설계사는 17%(1000 만원 이상 4%)에 불과한 것으로 나타나 국내 저소득 설계사의 고능률화의 문제가 보험산업의 경쟁력 확보 측면에서 중요한 과제로 대두된다.

* 보험설계사 월평균소득 : 생보 357 만원, 손보 215 만원(08.9 월말 기준).

보험회사측면에서 보면 금융경업화가 빠르게 진행됨에 따라 저능률 설계사의 부적응으로 인한 설계사 조직의 붕괴는 보험 판매력의 저하와 함께, 설계사를 핵심 판매채널로 활용하는 보험회사의 경우는 경쟁력에 심각한 타격을 가져올 수 있다. 따라서 보험회사는 저능률 설계사의 고능률화를 통해 경쟁우위를 확보해야 하는 과제를 안고 있다.

이에 보험설계사 조직을 고능률화하기 위해서 본 연구에서 개발된 “보험설계사의 고객지향성 지수”를 활용할 것을 제안하였다.

* 보험설계사의 고객지향성지수는 5가지 요인으로 구성됨. 첫째, 적응성요인(고객니즈, 상황에 따른 유연한 판매대응), 둘째, 고객관계성 요인, 셋째, 판매후 서비스 요인(보상 및 유지서비스), 넷째, 설계사-회사-고객간 결속, 다섯째, 고객니즈 적합성임.

본 연구에 의하면 고객지향성이 높은 설계사 집단은 낮은 집단에 비해 **소득수준은 2.4 배, 월모집액은 1.9 배, 계약건수는 1.6 배, 전문성 수준은 1.4 배** 높은 것으로 분석되었다. 따라서 보험설계사의 고능률화를 이루기 위해서는 고객지향성을 높일 필요가 있다고 주장하였다.

또한 고객지향성이 높은 고능률집단의 설계사 특성을 분석한 결과 **설계사의 근무경력, 학력수준, 보험판매외 기타경험, 배우자의 경제활동, 설계사의 기부활동** 등의 요인들이 설계사의 고능률화에 중요한 특성이 된다는 것을 밝혔다.

특히, 고능률 설계사가 되기 위해서는 적어도 5 년 이상의 보험영업 경험을 필요로 하는 것으로 나타났으며, 학력(교육수준)이 설계사의 고능률화를 위한 중요한 특성으로 인식됨에 따라 신규 채용시 **고학력자, 경험자의 채용 확대** 뿐만 아니라, 기존 설계사에 대한 재교육 시스템(사내고급과정, 고급자격제도 신설 등)을 확대하고 외부교육(대학원 연구 및 석/박사과정 등)의 강화가 필요하다고 주장하였다. 끝.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.

<http://www.kiri.or.kr>