

제공일자	2010.1.19	담당자	안철경 연구위원	
홍보담당	김세환 수석(3775-9051)	연락처	3775-9017	총2매

제목 : 보험설계사 이직원인, 고소득 설계사 조직 내 인간관계 , 저소득 설계사 경제적 요인 중요

최근 보험유통시장은 보험설계사의 신규충원보다는 기존 조직에서 스카우트하여 새로운 조직을 구축하는 등 보험설계사의 이직*에 의한 보험유통시장의 변화가 주된 관심사로 대두되고 있다.

* 이직이란 동종 또는 이종 보험회사 간 이동, 보험회사와 대리점 또는 대리점 간 이동 경험을 의미

이에 보험연구원은 “보험설계사 이직원인과 시사점(안철경 연구위원)”이라는 테마진단을 『보험동향 (겨울호)』에서 발표하였다.

보험설계사 631명(이직경험자 418명, 66%)을 대상으로 설문조사한 결과, 경제적 보상 요인(선지급 제도, 수수료 수준, 수당환수제도), 조직 내 인간관계 요인(관리자의 리더십, 직원 갈등) 및 개인의 영업능력상태(유지율, 슬럼프 전환)가 이직의 주된 원인으로 나타났다.

설계사의 소득수준별* 이직원인을 보면,

고소득 보험설계사는 ‘관리자의 리더십’, ‘분위기 전환’, ‘조직 내 직원과의 갈등’과 같이 주로 「조직 내 인간관계 요인」,

저소득 보험설계사는 ‘선지급 제도’, ‘수수료 수준’, ‘수당환수제도’ 등 「경제적 요인」이 주된 원인으로 응답하였다.

* 고소득 및 저소득의 기준 : 각각 400만 원 이상(21%), 200만 원 이하(45%)

보험설계사 특성별로 비교하면,

이직설계사의 연령(43.8세) 및 경력(7.56년)이 이직 미경험자(각각 40.3세, 5.13년)에 비해 높은 것으로 드러났다.

성과측면에서는 이직자의 계약건수(4.2건) 및 소득수준(271만원)이 이직 경험이 없는 자(각각 4.9건, 307만원)에 비해 낮아 이직과 성과 간에는 마이너스의 관계를 보여주었다.

이러한 결과는 주로 과거에 입사한 국내 보험회사의 설계사들이 최근의 경업화된 금융환경이나 보험회사의 고능률 보험설계사 정책에 적응하지 못하기 때문에 발생하는 현상으로 판단된다.

본 테마진단에서는 보험설계사의 이직은 고객만족, 생산성, 미래의 수익 등의 감소와 밀접한 관계가 있기 때문에 보험회사가 지속성장을 위해서는 이직원인에 대한 분석과 이에 대한 효과적인 대처가 필요하다고 강조하였다.

우선 이직원인으로 경제적 보상요인인 경우는 ‘수수료 체계’, ‘수수료 수준’, ‘수당환수제도’ 등의 개선이 필요하며, 이는 보험설계사의 선호도와 더불어 회사의 영업전략이나 경영상황을 고려하여 설계하는 것이 바람직할 것이다.

특히 이직률 관리를 위해 무엇보다도 보험설계사의 장기적인 소득흐름을 고려한 안정적인 소득원 확보가 필요할 것으로 보인다. 따라서 수수료 지급방식에 따라 차등화된 인센티브를 부여하고 소속 보험설계사가 분급 방식의 수수료 지급 옵션을 선택할 수 있도록 유도할 필요가 있다.

또한 보험설계사의 장기근속을 위한 제도 조사 결과, 퇴직금이나 퇴직연금 등 퇴직급여보장을 높게 선호하였으며, 다음으로 수당의 장기지급제도 확립인 것으로 나타났다.

이에 따라 중장기적으로 보험설계사의 장기근속제도 확립이 필요하고 이를 통해 모집조직의 먹튀방지 및 보험이미지 제고에도 기여할 수 있을 것으로 예상된다.

<첨부> : 1. 보험설계사 이직원인 관련 주요 통계 1부.
2. 보도자료 설명자료 1부. 끝.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.

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

보험설계사 이직원인 통계표

〈표 5〉 전체 보험설계사의 이직원인 순위

(단위 : 점/5점 만점)

순위	이직원인	평균	표준편차
1	선지급 제도	3.3302	1.0317
2	수수료 수준	3.3150	1.0852
3	관리자의 리더십	3.2595	1.0408
4	유지율 하락	3.2197	1.3982
5	수당환수제도	3.2026	1.0825
6	분위기 전환(슬럼프)	3.0929	1.0881
7	조직내 직원간 갈등	3.0182	1.1457
8	상품경쟁력(담보, 종류)	3.0016	1.0008
9	보험설계사 양성제도	2.9834	1.0407
10	회사의 정책상품 판매강요	2.8787	0.9723
11	지인 및 동료소개	2.8496	1.0667
12	우수보험설계사 우대제도	2.8486	1.0010
13	복리후생	2.8333	1.0222
14	신분발전제도	2.8267	0.9823
15	언더라이팅 기준	2.7854	1.0274
16	본인의 명예	2.7637	0.9987
17	보험회사 브랜드	2.7471	0.9929
18	가정환경	2.6639	1.0232
19	초기정착금 제도	2.6573	1.0463
20	전산 및 시스템 불편	2.5946	0.9231
21	배우자의 권유	2.2774	1.0080

〈표 6〉 소득수준별 이직원인 순위

(단위 : 점/5점 만점)

순위	고소득 보험설계사	저소득 보험설계사
1	관리자의 리더십 (3.4769)	선지급 체계 (3.4407)
2	분위기 전환(슬럼프) (3.3923)	수수료 수준 (3.3900)
3	조직내 직원 갈등/수당환수제도(3.1908)	수당환수제도 (3.1925)
4	수수료 수준 (3.1203)	관리자의 리더십 (3.1255)
5	선지급 체계 (3.1053)	유지율 하락 (3.0717)
6	유지율 하락 (3.0840)	보험설계사 양성제도 (3.0270)
7	상품경쟁력(담보, 종류) (2.9924)	상품경쟁력(담보, 종류) (2.9887)

주 : 고소득 및 저소득의 기준은 각각 400만 원 이상(21%), 200만 원 이하(45%)임.

〈표 7〉 이직 보험설계사 특성분석

구 분			관찰 수	평균	표준편차	t-값
개인특성	연령 (세)	이직	414	43.8285	8.7749	4.6540***
		미이직	208	40.3317	8.9702	
	경력 (년)	이직	406	7.5616	6.2594	4.5810***
		미이직	185	5.1297	5.3298	
	학력수준 (0:고졸↓ 1:대졸↑)	이직	401	0.5910	0.4923	-0.3745
		미이직	206	0.6068	0.4897	
성과특성	월평균 계약건수(건)	이직	418	4.2129	2.9317	-2.4846**
		미이직	213	4.9014	3.9039	
	월평균 모집액 (만 원)	이직	418	72.0957	56.2028	-.05155
		미이직	213	74.7653	70.8037	
	월평균 소득 (만 원)	이직	418	270.7321	196.4353	-1.8223*
		미이직	213	307.2160	303.1552	

주 : 1) *, **, ***는 각각 10%, 5%, 1%에서 유의수준을 의미

〈표 8〉 수당지급방식 선호도 조사
(고소득보험설계사 vs 저소득보험설계사)

	고소득 보험설계사		저소득보험설계사	
	관찰 수	비중	관찰 수	비중
완전 선지급방식	25	18.9	55	23.0
부분 선지급방식	67	50.8	91	38.1
부분 분급방식	31	23.5	64	26.8
장기 분급방식	5	3.8	17	7.1
완전 분급방식	4	3.0	12	5.0
계	132	100.0	239	100.0

주 : 1) 저소득보험설계사 200만원 이하, 고소득보험설계사 400만원 이상

〈표 9〉 보험설계사의 장기근속을 위한 제도 선호도 조사

	전체보험설계사		이직보험설계사	
	관찰 수	비중	관찰 수	비중
수당의 장기지급제 확립	204	33.4%	134	33.5%
퇴직급여보장	234	38.3%	144	36.0%
장기근속자 복리후생 강화	160	26.2%	117	29.3%
관리자로의 승진제도	13	2.1%	5	1.3%
계	611	100.0%	400	100.0%