

Insurance Business Report

16

2003. 5.

2010

** 가 .

.	1
.	2
1.	2
2.	3
3.	4
.	6
1.	6
2.	8
.	9
1.	9
2.	(CRM)	11
3.	12
4.	12
.	15
1.	16
2.	18
.	(privacy)	20

.	23
1.	23
2.	24
3.	24
4.	26
.	27
1.	27
2.	28
.	29

< >

2010

○ LIMRA 『FINANCIAL SERVICE 2010』 2010
가 7가

- , , .
10 .

- .
가 (CRM) 가

- “ ”가 “ 가”
(privacy)

- 가 .
10 가 , ,

- , .

○ ,

○ ,

- ,

- ,

○ ,

- , 가

○ , (CRM)

- ,

(CRM)

○ , , 가

- 가

- , 가

, 가

○ , 가

○ ,

가 가 .

○ LIMRA

LIMRA 『FINANCIAL SERVICES 2010』

○ LIMRA , 가 (“ ”)

○ , 2010 , , 가 7가 .

- , , , (privacy), ,

•

, 10
, 가 .

- : 가
- : 가
- :

1.

가	55	2000	5,880	2010	7,510
			, 2050		1/3
	1/4				

- 가 , 가
- 가 .
- .
- ,
- , 가

(aging society) 2019 , 2000 UN
(aged society) 가 14%
1).

- , 가, 가

1) 65 . , 『 』 , 2003.4.

가 ,

○ , ,

○ ,

가

가 .

2.

○ 가 “ ”

- 가 (가 1%). , 5.5% 가

○ (mass marketing)

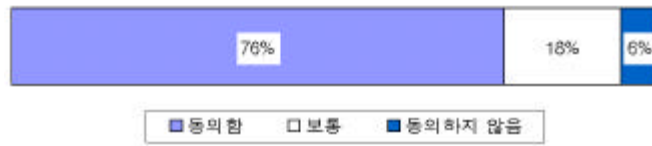
가

○ 가 ,

가, 가, 가, 가, 가, 가, 가, 가

< 1> 가

가



가

○ , 가 , 65 가

○ 가 ,

50%

○ 가 ,

가

3.

1999 (the Gramm-Leach Bliley Financial Services Modernization Act)

가 가

○

Travelers-Citibank

1.

1997 1999

26

가

가

○

가 M&A

M&A

○

< 1> 2010

	/		/
M&A 가	81%	16%	3%
M&A	13%	18%	69%

가

○

2/3

3/4 2010

가

○

○

가

< 2> 2010

	/		/
	54%	11%	35%
	68%	21%	11%
2010	13%	13%	74%

IMF

가

2003

가 가

가 가 , . . 가 가 .
 가 가 , . . .
 ○ , . . .
 ,
 , 2010 ,
 가

가 2).

2.

가 가
 가 ,
 .
 ○ ,
 , 가
 .

(CRM :

Customer Relationship Management) ,

○ ,
 가 .

2) 2003 55.8% , 『2003
 』 , 2003.3

10

가

○

-

-

-

-

-

(face-to-face)

-

24, 7

-

-

가

1.

가

○ LIMRA

, \$250,000

가

34% 가

가 71%가
 , 81%
 ○ 47%가
 가
 ()

< 3 >

	/		/
가	31%	32%	34%
가	71%	24%	5%
	81%	8%	11%
	47%	24%	31%
	46%	38%	16%

가
 ○ 가 가
 가
 가
 가
 가 가

○ ,

/ 가

2. (CRM)

, 가
가
가

○

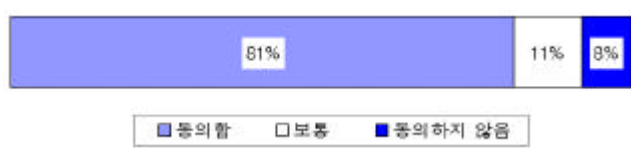
○ ,

< 2 >

1)



2)



○ ,

(CRM :

Customer Relationship Management)

, CRM

,

3.

○

가 ,

○ ,

< 4 >

	/		/
가 , (DI)	60%	11%	29%
가	86%	11%	3%
가	38%	19%	43%
가	51%	30%	19%

(face-to-face sales)가

○

○

< 6 >

	/		/
	56%	23%	21%
	37%	21%	42%

LIMRA

○

LIMRA International Deloitte Consulting 2010

X

가

(agent)

○ LIMRA

○ , 가

LIMRA/ McKinsey & Company

○ ,
가 ,

○ 1996 LIMRA 77% “ ”

○ Fidelity Investments Charles Schwab
2/3가

1.

○ ,

가 .

가

, 38%

, 44%

< 7 >

	/		/
가	82%	8%	10%
, 가	68%	13%	19%
	38%	18%	44%

“

”가

가

○ ,

(agent)

가

○

20

가

-

가

-

73%

가 가

< 8 >

	/		/
가 가	73%	16%	11%

,

,

,

,

< 9 >

	/		/
(agent) , 가	21%	32%	47%
	55%	26%	18%
가 ,	89%	21%	0%

2.

가 .
 ○ , 가

< 10 >

	/		/
가	92%	5%	3%
가	74%	8%	18%
가	73%	11%	16%
가	32%	29%	39%

(Private Banking) 3).

○ 10 가 ,

○ ,

3) , 『2003 10 』 , CEO Information 381 , 2003.1.

(privacy)

10

○

3가

가

○

1999

(Gramm-Leach-Bliley

Act)

2000

○

(opt-out)

○

○

< 11 >

	/		/
	14%	36%	50%

○

○

○

가

가

가

가 가

< 12 >

	/		/
가	87%	8%	5%
가 가	18%	33%	49%

가

가

가

(

)

•

20

○

○ 1980

가 가

○ 가

, 20 45 65
가 가

가
가 가

가

가

가

○

가

○ 가

10 가

1.

가

가 ,

가

가

2.

가

가

○

가

가

< 13 >

	/		/
가	51%	25%	24%
가	42%	26%	32%

3.

10

○ 가 ,
 가 (DC : defined contribution),

,
 가 .

○ , 2020

,
 가 .

○ , ,
 가 가 .

가 ,

○ , , ,

< 14 >

	/		/
	89%	3%	8%
	87%	8%	5%
, ,	74%	21%	5%
가 가	71%	21%	18%
가 가	43%	29%	18%

4.

가 ,

가 가 .

2000

가 ,

, CI(Critical Illness) ,

○ 가 가 .

○ ,

.

1.

1980

,

○

,

,

()

가 .

,

○

가

,

○

,

,

가

,

가

,

,

가

○

,

10

가 .

○

,

WTO

.

○ GATS WTO가

가

가

○

가

2.

○

○

가

○

가

(American Re,

).

○

가

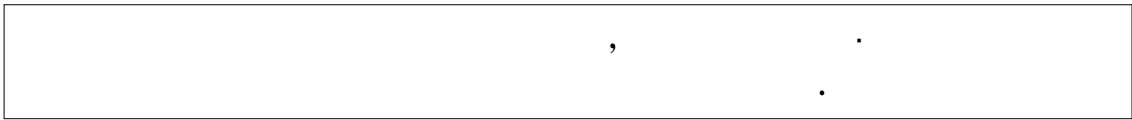
○

•

10

가

○ , .
 , (CRM) , 가 .



가

○ , ,
 , , .



가

○

○

○

(Knowledge-based system)
(Customer Relationship Management)

DB

(CRM)

LIMRA

(CRM)

○

가

()

가 가 .

○ ,

○ , 가

가 ,
가 .
가 ,

/ 가 .

, ,
가 ,
, 가 .

Insurance Business Report (16)

2003 5

35-4

3 6 8 - 4 0 0 0

(368-4233, 368-4183)

가 : 5,000