



보험 에그리게이터(Aggregator)의 성장과 보험회사의 경쟁력¹¹⁾

최예린 연구원

온라인 중개 플랫폼인 에그리게이터(Aggregator) 중 보험분야는 점차 확대되고 있음. 에그리게이터를 통한 영국의 자동차보험 판매는 수입보험료 기준으로 2017년 53%를 기록함. 에그리게이터의 성장 요인으로는 브랜드 파워, 핵심기술 보유, 고객 충성도, 보험회사와의 파트너십 등이 있음. 한편 에그리게이터 시장이 직면한 발전 저해요인으로는 높은 인터넷 검색 의존도, 제도의 변화, 경쟁심화 등이 있음. 이러한 에그리게이터의 성장에 보험산업이 적절하게 대응한다면 수익성과 경쟁력을 제고할 수 있음

■ 온라인 중개 플랫폼인 에그리게이터(Aggregator) 시장은 점차 확대되고 있음

- McKinsey&Company에 따르면 유럽 자동차보험 시장 수입보험료 중 보험 에그리게이터를 통한 판매가 상당 부분을 차지하고 있음

〈표 1〉 2017년 자동차 수입보험료 중 에그리게이터 채널 비율

국가	네덜란드	스페인	프랑스	이탈리아	독일	영국
비율	10%	22%	30%	48%	36%	53%

자료: McKinsey&Company(2018. 12), "Friends or foes: The rise of European aggregators and their impact on traditional insurers"

■ McKinsey&Company가 분석한 유럽지역 에그리게이터의 성장 요인은 브랜드 파워, 핵심기술 보유여부, 고객 충성도, 보험회사와의 파트너십 등이 있음

- 소비자들은 보험상품의 비교를 위해 보험회사 자체를 각각 검색하기보다 에그리게이터 브랜드를 검색하는 경향이 있음
- 또 수익과 규모면에서 상위권에 속하는 에그리게이터 중 대부분은 보험상품 분석 기술을 제 3자에게서

11) McKinsey&Company(2018. 12), "Friends or foes: The rise of European aggregators and their impact on traditional insurers"를 발췌함

구입하지 않고 기술을 자체적으로 보유함으로써 시장과 고객 행동 변화에 빠르게 대응하고 있음

- 이용자의 데이터를 기반으로 하여 보험회사에게 고객 맞춤형 상품의 개발을 제안하기도 함

- 상위권 에그리게이터는 상품 비교 이외에 다양한 서비스를 제공함으로써 고객의 충성도를 제고하고 있음
 - Check24는 자문 서비스 확대, Verivox는 고객에게 계약 취소 시점을 알림으로써 자동으로 갱신되는 계약을 취소할 수 있도록 상기시키는 서비스를 제공함
- 다수의 보험회사와 파트너 관계를 유지함으로써 고객에게 다양한 상품을 비교할 수 있도록 함

■ 한편 에그리게이터 시장이 직면한 발전 저해요인으로는 높은 인터넷 검색 의존도, 제도의 변화, 경쟁심화 등이 있음

- 온라인 사이트로 운영되는 에그리게이터는 소비자가 에그리게이터 브랜드를 직접 검색하거나, 검색 중에 발견하는 경우가 많기 때문에 검색 알고리즘의 변화에 취약함
- 또 수수료 체계나 투명성과 관련한 제도의 변화는 에그리게이터의 수익에 직결되며, 유럽 개인정보 보호법(GDPR) 등의 개인정보와 관련한 제도는 고객 데이터를 활용하는 에그리게이터 운영에 부정적인 영향을 미칠 수 있음
- 한편 보험회사나 핀테크, 플랫폼 회사 등과 같은 다양한 경쟁자의 등장으로 경쟁이 심화됨
 - 아마존은 Amazon Protect라는 보험서비스를 제공하는 등 에그리게이터의 경쟁 상대는 점차 다양해지는 추세임

■ McKinsey&Company는 에그리게이터의 성장에 보험산업이 적절하게 대응한다면 보험산업의 수익성과 경쟁력을 제고할 수 있다고 주장함

- 에그리게이터는 다양한 고객 및 보험상품에 대한 데이터를 보유하고 있기 때문에 타겟 고객층을 발견하고 새로운 시장 변화에 대응할 수 있는 장점이 있고, 에그리게이터를 인수함으로써 마케팅, 기술 등 역량을 제고시킬 수 있음 **kiri**