



# 디지털화 시대에 부합하는 보험회사의 비용구조와 전망

이규성 연구원

연구

보험서비스의 디지털화는 보험회사의 비용구조를 바꾸고 있음. 특히 업무 자동화 적용범위 확대와 다이렉트 보험판매 채널 확장이 보험회사의 운영비용을 감소시키고, 단기적으로는 IT비용 증가를 초래함. 앞으로도 디지털 시스템 적용으로 추가적인 원가절감이 가능할 것으로 보이지만, 기존 보험회사가 실현할 원가 절감율이 인슈어테크를 기반으로 한 새로운 시장진입자가 실현한 원가 절감율보다 낮은 것으로 조사됨. 그러므로 현재 보험 서비스 모델에 대해 원점에서 검토해야 할 시점이며, 보험서비스의 전반적인 프로세스 간소화가 필요함

## ■ 보험서비스의 디지털화는 보험회사의 비용구조를 바꾸고 있음

- McKinsey 설문조사<sup>1)</sup>에 따르면, 2012년부터 2017년까지 5년간 생명보험의 관리비는 5%, 손해보험의 관리비는 11% 감소한 반면, IT 관련 비용은 생명보험에서 12%, 손해보험에서 24% 증가함
- 보험회사의 비용구조 변화 추세는 향후에도 지속될 것으로 보이며 보험회사의 총비용은 생명보험 8%, 손해보험 16% 감소할 것으로 예상됨
  - 특히 손해보험회사의 경우, 상품개발비는 10%, IT 관련 비용은 9% 정도 상승할 것으로 예상되지만 판매관리비 및 기타지원비용은 항목별로 4~21% 감소할 것으로 전망됨(〈표 1〉 참조)

〈표 1〉 손해보험산업의 향후 5년간 예상 비용구조

(단위: %)

구분	상품개발 및 마케팅		관리비용			기타 지원비용	IT
	상품개발	마케팅	영업관리	유지비용	판매비		
비용 변화율	10	-6	-14	-38	-4	-21	+9

자료: McKinsey(2018), "Evolving insurance cost structures", p. 5

1) McKinsey(2018), "Evolving insurance cost structures"

- 특히 업무 자동화 적용범위 확대와 다이렉트 보험판매 채널 확장으로 보험회사는 운영비용을 절감할 수 있을 것이나, 단기적으로는 IT비용 증가를 피할 수 없을 것임
  - 영업관리 및 재무 보고의 업무 자동화로 판매 및 기타 지원비용을 절감할 수 있고, 다이렉트 채널 확대에 따라 대리점과 중개사 의존도를 낮출 수 있을 것으로 보임
  - 또한 판매채널 확장과 자동화로 데이터 수집 및 분석역량이 강화된다면, 효율적인 마케팅과 비용 절감을 동시에 기대할 수 있을 것으로 예상됨
  - 보험회사의 IT 관련 비용은 단기적으로 증가할 것으로 예상되지만, 자동화 시스템이 정착될 경우 점진적으로 IT 관련 비용이 감소할 것으로 예상됨
  - 최근 상품개발부문의 비용 증가 원인은 다이렉트 채널 확대에 따른 간소화된 보험상품 출시와 관련이 있는데, 이 비용 또한 다이렉트 채널 확대 후에는 점진적으로 줄어들 것으로 보임
  - 그 외에 업무 자동화와 다이렉트 채널로도 비용절감이 어려운 부분은 아웃소싱을 통해 해소될 것으로 전망됨
  
- 앞으로도 디지털 시스템 적용으로 추가적인 원가절감이 가능할 것으로 보이지만, 기존 보험회사가 실현할 원가 절감율이 인슈어테크를 기반으로 한 새로운 시장진입자가 실현한 원가 절감율보다 낮은 것으로 조사됨
  - McKinsey 조사에 따르면, 디지털 시스템 적용 정도에 따라서 현재 보험회사의 비용은 10%에서 39%까지 절감이 가능할 것으로 예상됨
  - 하지만, 인슈어테크 기술을 활용하여 신시장을 확보한 보험회사 및 사업자는 기존 보험회사 관리 비용의 50% 이하 수준으로 비용을 관리하고 있음
  
- 그러므로 현행 사업모형을 원점에서 검토해야 할 시점이며, 보험서비스의 전반적인 프로세스 간소화 작업이 필요한 것으로 보임
  - 특히 판매채널 재정비와 보험상품 포트폴리오에 대한 간소화 성공여부가 향후 보험회사의 원가절감과 경쟁력 확보에 중요한 요소로 작용할 것으로 보임 **kiri**