



## LIMRA, 금융서비스 산업 전망 발표

채원영 연구원

LIMRA는 금융서비스 산업의 소비자, 기술, 판매채널, 상품 등에 대한 전망을 발표하였음. 소비자는 금융회사 서비스의 편의성과 단순성을 지속적으로 추구할 것임. 금융회사는 많은 기능에 자동화와 인공지능을 도입하고 있으며 이 추세는 가속화될 것으로 예상됨. 한편 관련 규제 강화에도 대면채널에 대한 소비자의 높은 선호는 유지될 전망이며 대면채널의 효율성을 높이기 위한 인공지능, 모바일 채널 활용이 증가할 전망임. 또한 금융회사의 소비자에 대한 관심이 높아짐에 따라 P2P 보험 등 소비자 중심의 상품 개발이 활발해질 것으로 예상됨

- LIMRA<sup>1)</sup>는 금융서비스 산업의 소비자, 기술, 판매채널, 상품 부문 등에 대한 전망을 중심으로 최근의 동향과 향후 대응전략, 위험요인 등을 소개함
  - 향후 3~5년 동안 소비자와 기술 발달이 판매채널과 상품 전략을 결정하는 주요 요인이 될 전망임
- 소비자의 편의성과 단순성 추구 현상은 지속될 전망이며 개인별 맞춤형 서비스에 대한 니즈도 높아질 전망임
  - 소비자들의 디지털 채널 선호로 시간과 장소에 관계없는 서비스 제공이 요구되고 있으며 소비자의 서비스에 대한 기대 수준 또한 증가하고 있음
  - 이에 따라 금융회사는 고객에 대한 이해도를 제고하여 타겟 고객에 대한 전략을 세워야 하며 회사 고유의 강점을 살려 고객 친화적인 채널 전략을 수립해야 함
    - 그러나 금융회사는 아직까지 소비자보다는 채널 또는 상품에 초점을 맞추는 경향이 있음
- 금융 업무에 자동화, 인공지능 도입 등 발달된 기술 접목 추세는 가속화될 것으로 예상됨

1) LIMRA(2017. 11. 9), “20/22 Vision: LIMRA’s Predictions for the Next Three to Five Years”

- 최근의 기술 환경은 세 가지 A, 유비쿼터스 및 모바일<sup>2)</sup>, 핀테크 및 인슈어테크로 설명할 수 있음
  - 세 가지 A는 분석(Analytics), 자동화(Automation), 인공지능(AI: Artificial Intelligence)임
- 자동화와 인공지능은 도입이 용이한 부문부터 빠른 속도로 확산될 것으로 보이며 유비쿼터스와 모바일 확대 및 핀테크와 인슈어테크 증가로 기존 금융회사와 스타트업의 파트너 관계가 확대될 전망이다
- 이에 따라 금융회사는 소비자 분석의 정교화, 자동화 영역 확대, 인간 능력 향상 등을 위한 인공지능 도입이 필요하며 금융회사는 적시에 적절한 콘텐츠를 온라인으로 제공해야 함
  - 또한 기존 채널에 모바일 채널을 결합함으로써 기존 채널의 접근성과 효율성을 제고해야 함
- 한편 금융회사의 신기술 도입 결정 시 발생할 수 있는 어려움과 인슈어테크 도입 또는 핀테크 스타트업과의 협력 추진에서 발생할 수 있는 내부적 분쟁(internal struggle)에 대한 대비가 필요함

#### ■ 반면 대면채널에 대한 소비자의 선호는 유지될 것으로 예상되어 대면채널에 대한 투자는 지속될 전망이다

- 판매채널에 대한 규제는 금융전문가의 투명성과 금융상담의 일관성을 높이는 방향으로 강화됨
  - 또한 금융회사는 금융전문가의 역할 향상과 효율성 제고를 위한 기술 도입에 어려움을 겪고 있음
- 대면채널 규제 강화에 따른 보상 모델 개선과 인공지능 및 모바일 채널 도입으로 채널 수수료가 하락하고 대면채널의 투명성과 효율성이 제고되어 대면채널은 지배적인 판매채널이 될 전망이다
  - 또한 채널 제휴를 통해 타겟이 분명한 소비자 시장에 대한 접근성이 높아질 전망이다
- 따라서 금융회사는 대면채널을 중심으로 효율적인 채널 전략을 수립할 수 있는 기술 도입이 필요함
  - 다만, 불확실한 규제 환경은 채널별 보상 및 상품설계에 영향을 미칠 수 있으며 채널 제휴 전략을 추진하는 회사의 경우 전반적인 고객 경험의 질이 떨어질 수 있음

#### ■ 한편 금융회사의 소비자에 대한 관심이 증대됨에 따라 P2P 보험 등 소비자 중심의 상품 개발이 증가할 전망이다

- 최근 상품혁신은 소비자, 기술혁신, 산업 내 경쟁구도 등에 따라 일어나고 있으며 이에 따라 P2P 보험 등 소비자 니즈 중심의 상품 개발이 촉진될 전망이다
- 금융회사는 새로운 상품 아이디어를 시장으로부터 더 신속하게 도입하기 위해 시장 분석의 정교화 수준을 높여야 함
  - 다만, 소비자 개개인의 니즈를 충족하기 위한 상품의 경우 다양한 판매 채널이 필요할 수 있으며 신채널 도입 과정에서 기존의 채널과 신규 도입 채널의 충돌이 일어날 수 있음 **kiri**

2) 유비쿼터스는 사용자가 시간과 장소에 관계없이 네트워크에 접속할 수 있는 환경을 지칭하며 모바일은 스마트폰과 같이 이동성을 가진 지능형 단말기를 지칭함