



보험산업의 부가가치 서비스 현황

이선주 연구원

연구

최근 보험회사들은 소비자와의 보다 장기적인 관계 형성을 위해 건강, 라이프스타일, 재물관리 등과 관련된 다양한 부가가치 서비스를 제공하는 추세임. 생명보험산업에서는 건강관리 앱, 고객관리 패키지 등의 부가가치 서비스를 제공하며, 이는 보험금 절감, 고객 보유율 증가에 기여할 수 있음. 또한, 손해보험산업의 홈 모니터링 및 긴급출동서비스, 컨시어지 서비스 등의 제공은 고객확보, 차별성 강화로 이어질 것으로 기대됨. 보험산업의 효과적인 부가가치 서비스 제공을 위해서는 데이터 보안, 구현비용, 레거시 시스템 등을 고려할 필요가 있음

- 최근 보험회사들은 소비자와의 보다 장기적인 관계 형성을 위해 건강, 라이프스타일, 재물관리¹⁾ 등과 관련된 다양한 부가가치 서비스(value-added service)를 제공하는 추세임²⁾
 - 수요 측면에서는 소비자 중심의 보험상품과 관련 서비스에 대한 니즈 증대, 공급 측면에서는 커넥티드 기술, 모바일 기기, 데이터 분석 등의 기술 진보 등이 보험회사의 부가가치 서비스 제공 유인으로 작용함
- 생명보험산업에서는 건강관리 앱, 고객관리 패키지 등을 부가가치 서비스로 제공하고 있으며, 이를 통한 리스크 감소는 보험금 절감, 고객 보유율 증가에 기여할 수 있음
 - 건강관리 앱은 일반적으로 질병과 건강상태 인지, 처방된 약 복용 및 치료시간 알람, 웨어러블 기기를 통한 건강상태 추적, 의사와의 상담을 위한 건강 관련 데이터 공유 등의 기능이 있음
 - 이러한 기능을 통해 소비자들은 건강 목표를 달성할 수 있고, 보험회사는 소비자들과 정기적인 관계를 형성하여 적극적으로 리스크를 완화시킬 수 있음
 - Reflexion Health사의 건강관리 앱 Vera는 근골격계통 환자들이 키넥트의 가상 코치를 통해서 정해진 재활프로그램을 따라하고, 신체동작 데이터를 재활 전문가에게 전송하여 검토받을 수 있는 서비스를 제공함
 - 고객관리 패키지는 보험회사가 주문자위탁생산(OEMs) 방식으로 부가가치 서비스용 기기를 제공함으로

1) 가전제품 및 주거용 물건 등 피보험재산(insured property)을 관리하고 상태를 유지하도록 돕는 것을 의미함
 2) Capgemini(2017), "Insurance Reinvented: Value-Added Services"

써 보험시장에서 차별성을 부각시킬 수 있으며, 고객 보유율도 높일 수 있음

- State Farm사의 Connected Care Program은 노인들이 혼자 사는 경우 낙상감지장치와 의료경보장치, 약 복용 센서 및 알람, 조명 및 온도의 원격 조정장치 등의 설치를 통해 원격 모니터링 함
- Beam Technologies사는 자체 개발한 커넥티드 칫솔, 치실, 치약 등과 연계한 치아보험을 판매하며, 칫솔에서 수집된 정보를 통해 소비자의 칫솔질 개선을 위한 팁을 제공함

- 몇몇 보험회사들은 리스크와 전혀 상관없는 부가가치 서비스인 소셜 네트워크 기반의 클라우드, 어린이에게 금융교육을 제공하는 3D 가상게임 등을 제공하기도 함³⁾

■ 손해보험산업의 홈 모니터링 및 긴급출동서비스, 컨시어지 서비스, 자동차 구입 관련 서비스 등의 부가가치 서비스 제공은 비용절감 및 고객확보, 차별성 강화에 따른 경쟁력 증대로 이어질 것으로 기대됨

- 주택보험의 대표적인 부가가치 서비스로는 홈 모니터링이 있으며, 자동차보험의 부가가치 서비스로는 자동차 도난 신고, 수리요청, 일시적 숙박제공 등의 긴급출동서비스가 있음
 - Nationwide사의 'Make Safe Happen' 앱은 부모가 자녀의 연령을 입력하고, 집의 각 방에서 특별히 안전에 주의해야 할 항목을 체크함으로써 집 안에서 발생할 수 있는 어린이 사고를 사전에 예방할 수 있음
 - Bajaj Allianz사는 앱을 통해 24시간 긴급출동서비스를 제공하며, 자동차 사고 또는 고장 시 수리기간이 12시간 이상 소요될 경우 최대 2일 간의 숙박을 위한 호텔을 제공함
- 일부 보험회사는 여행자보험에 가입하는 경우 비행기 및 호텔 예약, 여행 계획 등의 소비자의 여행과 관련된 정보 및 서비스를 제공하기 시작하였으며, 이를 통해 차별성을 강화할 수 있을 것으로 예상됨
 - Travel Guard사는 여행자보험에 맞추어서 소비자에게 레스토랑 예약, 교통편, 꽃이나 선물서비스 등 손조롭게 여행 계획을 세우기 위한 컨시어지 서비스를 제공함
- 보험회사가 소비자의 차량 구입 시 견적 및 관련 정보 등을 제공하는 부가가치 서비스는 자동차보험의 신규 고객을 확보하는 효과적인 수단으로 활용될 수 있음
 - State Farm사의 CarCapture 앱은 소비자가 차량의 후방에서 사진을 찍으면 차량의 모델, 가격, 근처 딜러샵의 정보와 더불어 State Farm Bank의 자동차금융, State Farm사의 자동차보험 견적까지 제공함

■ 보험산업의 효과적인 부가가치 서비스 제공을 위해서는 데이터 보안, 구현비용, 비즈니스 목표에 부합하는 서비스 포트폴리오 구축, 레거시 시스템(legacy system)⁴⁾ 등을 고려할 필요가 있음 **kiri**

3) MetLife사의 Infinity app은 사진이나 동영상, 여권이나 금융 관련 문서 등과 같은 보안이 필요한 개인문서 등을 저장할 수 있는 클라우드 서비스를 제공하며, MassMutual사는 'Save! The Game'이라는 3D 가상게임을 통해 어린이들에게 불필요한 지출을 줄여 돈을 저축하는 금융교육의 효과가 있는 게임을 제공함

4) 낡은 기술이나 방법론, 컴퓨터 시스템, 소프트웨어 등을 말하며, 전통적인 보험회사가 레거시 시스템의 한계로 인해 실시간 데이터 수집, 데이터 분석이 수반되는 부가가치서비스를 제공하는 데 제약이 있을 수 있음