



# 미국 손해보험회사의 모바일 앱 활용 현황

이선주 연구원

여약

소비자들이 손해보험 상품을 검색하고 가입하는 과정에서 편의성과 빠른 속도의 장점을 지닌 모바일 채널을 활용하는 경우가 증가하고 있음. 미국 손해보험회사는 모바일 앱을 통해 가입, 보험료 납부, 보험금 청구 등의 기본적인 기능을 제공하고 있으며, 그러한 기능을 제공하는 보험회사의 고객관계는 상대적으로 우수한 것으로 나타남. 모바일 앱 활용을 확대함으로써 소비자와의 의사소통 및 보험금 청구 효율성 향상, 비용 절감, 경쟁력 강화 등을 기대할 수 있음.

- 소비자들이 손해보험 상품을 검색하고 가입하는 과정에서 편의성과 빠른 속도의 장점을 지닌 모바일 채널을 활용하는 경우가 증가하고 있음.<sup>1)</sup>
- 설문조사 결과, 미국 손해보험회사는 모바일 앱을 통해 보험료 견적, 보험료 납부, 보험금 청구 등 기본적인 서비스를 제공하고 있으며, 모바일 앱을 제공하는 보험회사들은 고객관계에서도 높은 점수를 기록함.
  - 100개의 조사대상 손해보험회사<sup>2)</sup> 중 28개사만이 모바일 앱을 제공하는 초기 도입단계에 있다고 응답함.
  - 모바일 앱 제공 손해보험회사는 앱을 통해 보험증권 및 문서 조회, 대리점 위치, 보험료 납부, 사고현장 사진 전송, 보험금 청구 등과 같은 기본적이고 필수적인 서비스를 제공하고 있음.
    - 모바일 앱이 제공하는 기능은 긴급출동서비스 31%, 견적서비스 30%, 고객응대 27%, 보험금 청구 26%, 보험증권 관리 25%, 청구서 발급 23% 등의 순으로 나타남.
  - 모바일 점수<sup>3)</sup>가 높은 보험회사들은 순보유보험료(net written premiums),<sup>4)</sup> 고객만족도, 고객보유

1) Cognizant(2016), “An Analysis of U.S. P&C Insurance Customer-Facing Mobile Apps”.  
 2) Allstate, Chubb 등 자동차보험 및 일반보험을 판매하는 상위 100개 손해보험회사를 조사 대상으로 함.  
 3) 주요 디지털 채널인 모바일 앱(Mobile Index Score)의 서비스 제공 현황을 비교 평가하는 설문조사로 긴급출동, 보험료 견적, 고객응대, 보험금 청구 관리 등의 9개 부문의 85개 서비스에 대한 점수를 집계함.  
 4) 기간 중 보험계약자로부터 수취한 총보유보험료에서 재보험료에 지불된 현금보험료를 차감한 금액을 말함.

율, 고객 순추천지수(net promoter scores)<sup>5)</sup> 측면에서도 우위에 있는 것으로 나타남.

- 상위 7개 보험회사 중 6개사의 경우 고객만족도 80% 이상, 고객보유율 83% 이상, 고객 순추천지수 78% 이상을 기록함.<sup>6)</sup>

■ 미국 손해보험회사는 초기 도입단계인 모바일 앱 활용을 점차 확대함으로써 소비자와의 원활한 의사소통, 보험금 청구의 효율성 향상, 비용 절감, 경쟁력 강화 등을 모색하고 있음.

- 보험회사는 모바일 앱을 통해 보험증권 정보, 문서 업데이트, 새로운 정보 등을 소비자에게 직접 전달할 수 있을 뿐만 아니라 자동차운전과 관련된 유용한 기능도 제공함.
  - 미국의 손해보험회사는 초보 및 경험운전자의 가속, 브레이크, 코너링 등의 운행 데이터 기록을 통해 운전습관을 개선할 수 있도록 도와주는 운전자 피드백 앱을 제공함.
- 소비자는 모바일 앱으로 즉각적인 보험사고 신고를 할 수 있고, 보험회사는 모바일 앱을 통해 보험금 지급 프로세스를 신속하게 처리함으로써 시간을 단축할 수 있음.
  - 모바일 앱 활용도가 높은 손해보험사가 제공하는 자동 보험금 청구 기능은 소비자가 자동차 사고 발생 시 피해 차량의 사진을 모바일 앱으로 전송하면, 앱을 통해 소비자에게 견적 결과를 통보하는 것임.
- 소비자는 모바일 앱을 통해 근처 대리점 또는 콜센터와 채팅, 화상통화로 세부내용을 상담할 수 있고, 신규가입, 갱신, 보험금 청구 등 고객서비스가 간편해짐에 따라 비용이 절감되고 수익이 증대됨.
  - 미국 손해보험회사 Esurance는 자동차 사고 발생 시 모바일 앱을 통해 화상통화로 손해사정사와 상담하고 신속한 자동차 보험금 청구가 가능하도록 하여, 보험사기 방지뿐 아니라 거래비용을 절감시킴.
- 가입자가 모바일 앱을 통해 집 소유물의 사진을 업로드하여 물건 도난 시 앱으로 즉시 도난물품을 보고하고 보험금 청구를 할 수 있는 앱 기능을 제공하는 경우도 있음.

■ 보험회사들은 소비자의 모바일 접근성이 높아짐에 따라 판매, 계약유지, 고객과의 교류 등의 기능을 강화한 모바일 앱 서비스 활성화를 위해 보다 더 적극적으로 투자할 필요가 있음. **kiri**

5) 고객 순추천지수(NPS)란 특정제품, 서비스, 기업 혹은 브랜드에 대해 고객이 타인에게 추천하고자 하는 의지의 정도를 나타내는 지수임.

6) <http://www.insure.com>과 <http://www.propertycasualty360.com>의 데이터를 기반으로 Cognizant Research Center(CRC)에서 분석한 결과임.