



## 디지털 시대의 생명보험사업

이해량 연구원

- 최근 디지털 기술 변화가 생명보험에 미치는 영향과 생명보험회사의 대응 방안을 간략히 기술하고자 함.<sup>1)</sup>
  - 디지털 기술은 다양한 정보의 수집 및 처리, 그리고 활용 능력을 제고하기 위한 컴퓨터와 통신 기술의 결합을 의미함.
- 디지털 기술에 해당되는 대표적인 예로는 빅데이터(Big Data), 인공지능 및 인지과학기술, 의료산업의 디지털화 등이 있음.
  - 빅데이터는 정형화되지 않은 대용량 데이터의 수집, 저장, 분석, 플랫폼, 분석 기법 등을 포괄하는 용어임.<sup>2)</sup>
    - 일반적으로 빅데이터는 데이터베이스나 소프트웨어로 관리하기 어려운 비정형 그리고 대용량 데이터를 의미함.
  - 인공지능과 인지과학 기술은 인간의 학습, 지각, 언어이해능력, 추론 등 정보처리 알고리즘이 컴퓨터 프로그램으로 실현되는 기술임.
    - 이 기술은 컴퓨터를 통해 정보를 수집·분석하므로 정보처리과정이 신속하고 효율적임.
  - 의료산업의 디지털화는 개인의료정보 집적의 디지털화, 유전자 과학의 발전, 웨어러블 디바이스의 발전 등임.
    - 웨어러블 디바이스는 시계, 의복 등과 같이 기기 사용자가 거부감 없이 신체의 일부처럼 착용하고 사용할 수 있는 디지털 기기를 의미함.
- 디지털 기술은 보험산업 가치사슬(value chain) 중에서도 언더라이팅 단계와 판매 단계에 영향을 미칠 것으로 예상함.

1) Swiss Re(2015), "Life insurance in the digital age: fundamental transformation ahead", *Sigma* 6/2015. 참조.  
2) 강만모 외(2012), 「빅 데이터의 분석과 활용」, 『정보과학회지』, 30(6). 참조.

- 빅데이터는 언더라이팅 단계에서는 데이터 분석의 효율성 증대에, 판매 단계에서는 채널 전략 수립에 각각 도움이 될 것임.
  - 빅데이터를 통한 고객 데이터 수집은 언더라이팅 단계의 소비자 정보 스크리닝과 인수 여부 결정, 제3자 정보 수집 등의 효율성을 높이고, 시간·비용을 절약해 줄 것임.
  - 보험회사는 빅데이터를 이용하여 소비자의 채널이용행태를 쉽게 수집·분석할 수 있어 소비자의 보험정보탐색 및 상품구매에 보다 적합한 판매채널을 차별화하여 운영할 수 있음.
- 인지과학 기술을 이용한 자동 언더라이팅 시스템은 신속하고 효율적인 보험계약심사에 도움이 될 것이며, 인공지능 기술을 이용한 로보어드바이저는 보험 관련 재무설계 상담에 활용될 수 있음.
  - 자동 언더라이팅 시스템은 보험소비자의 기본 정보와 보험 관련 정보를 컴퓨터에 입력 시 컴퓨터 프로그램이 그 정보들을 바탕으로 자동으로 보험계약 심사를 하는 시스템임.
  - 로보어드바이저는 로봇을 의미하는 ‘로보( robo )’와 자문전문가를 의미하는 ‘어드바이저( advisor )’의 합성어로 투자자가 입력한 정보를 바탕으로 알고리즘을 활용해 개인의 자산운용을 자문하고 관리해 주는 자동화된 서비스임.
- 의료산업 디지털화도 상품개발 및 언더라이팅 단계에 활용될 수 있음.
  - 보험회사는 웨어러블 디바이스에 기록되는 소비자 건강 및 행태 정보 수집을 통해 소비자 맞춤형 보험상품을 개발할 수 있음.
  - 보험회사는 소비자 개개인의 유전자 정보를 이용하여 산출된 위험을 기반으로 보험상품을 개발하거나 보험료를 산출할 수 있음.
  - 다만, 유전자 정보 이용을 통한 보험상품 개발은 유전자 차별 및 개인정보 보호 등을 이유로 전 세계적으로 이용이 규제되고 있는 실정임.

■ 따라서 중장기적인 관점에서 보험회사가 급속도로 발전하는 디지털 기술 시대에 적응하기 위해서는 이에 적합한 보험사업모형을 도입할 필요가 있음.

- 이를 위해 보험회사는 전통적인 사업모형을 원점에서 재검토할 필요가 있음.
  - 디지털 기술은 보험산업에 직접적으로 영향을 주는 환경변화의 주요 동인임. **kiri**