



# 사물인터넷(IoT)이 보험산업에 미치는 영향과 시사점

이소양 연구원

■ 사물인터넷(IoT, Internet of Things)은 모든 사물이 인터넷으로 연결돼 정보를 주고받는 기술로 각 산업 분야에서 활발히 활용되고 있음.

- 사물인터넷은 1999년 IT 기술 전문가인 Kevin Ashton이 미국 MIT 연설에서 처음 언급한 개념이며, 최근 사물인터넷의 개념은 M2M(Machine to Machine), IoT(Internet of Things)를 거쳐 IoE(Internet of Everything)로까지 확장되고 있음.
- 지금까지 사물인터넷 기술은 주로 가전 기기, 웨어러블 기기, 스마트 카 등 일부 제품에 적용되어 새로운 변화를 야기하고 있으나, 향후 스마트 빌딩, 교통물류 시스템, 에너지 소비, 헬스케어 등 여러 분야에서도 혁신적인 변화가 있을 것으로 예상됨.
  - 글로벌 컨설팅 기업인 Accenture는 사물인터넷과 연관된 기기 수가 2014년 약 144억 대에서 2030년에는 약 7배 증가한 1,000억 대로 늘어날 것으로 전망함.
- 사물인터넷 기술은 기존 산업의 생산성을 향상시킬 수 있을 뿐만 아니라 새로운 산업을 창출할 수 있기 때문에 사물인터넷 발달에 따른 경제적 효과가 매우 큰 것으로 평가됨.
  - Accenture는 2030년까지 총 14.2조 달러의 경제적 효과가 사물인터넷을 통해 창출될 것으로 추정함.

■ Accenture는 보험산업에서 사물인터넷 발달로 소비자의 보험수요가 복잡해지고 보험회사의 부가서비스의 중요성이 높아졌으며 IT 기업이 기존 보험회사의 위협요인이 될 수 있다고 지적함.

- 사물인터넷 발달로 차별성이 없는 보험상품보다 광범위하면서도 개인의 특성과 니즈를 반영한 맞춤형 보험상품에 대한 보험소비자의 선호가 크게 증가함.
  - Accenture가 실시한 설문조사에 따르면 80%의 소비자는 맞춤형 보험상품을 제공하는 보험회사를 더 선호하며 78%의 소비자는 맞춤형 보험상품을 구입하기 위해 개인정보를 제공할 수 있다고 대답함.
- 디지털 기기 사용 증가로 소비자의 보험니즈는 보험상품에만 그치지 않고 보험회사의 부가서비스에 대한 니즈로 크게 확대되었으며 보험회사의 실시간 서비스(Always-on Service)를 원하는 소비자가 크게 증가함.

- 83%의 보험회사는 디지털 기기를 통해 보험소비자에게 상품을 판매할 수 있을 뿐만 아니라 다양한 부가서비스를 제공할 수 있는 것으로 조사되었음.

- 사물인터넷 발달로 산업 간의 경계가 모호해지면서 IT 기업들의 보험사업 진출이 가능해졌으며 이들은 기존 보험회사들과 경쟁관계가 생길 수 있음.
  - Google, Apple, Facebook 등 선도적인 글로벌 IT 기업들은 사물인터넷과 연관된 기기를 통해 대량의 개인정보를 확보할 수 있어서 개인의 특성과 니즈를 반영하는 보험상품을 출시할 가능성이 매우 높은 것으로 평가됨.

■ Accenture는 사물인터넷 시대에 보험회사들이 선도적이고 혁신적으로 대응전략을 마련할 필요가 있다고 제안함.

- 첫째, 보험회사들은 사물인터넷 생태계에 적극적으로 참여하고 사물인터넷 관련 IT 기업과 협력하여 사물인터넷 기술 기반의 보험서비스를 개발하고 제공해야 함.
  - 자동차보험, 주택보험 및 건강보험이 사물인터넷 기술과의 결합은 아직 보편화되지 않았으나 소비자에게 분명한 혜택을 가져오면 초기시장 진입자가 매우 유리할 것으로 분석됨.
- 둘째, 보험회사들은 사물인터넷 기술을 활용하여 상품설계부터 언더라이팅, 보상처리, 고객 서비스 및 보험사기 예방 시스템까지 기존의 비즈니스 모델을 개선해야 함.
  - 보험회사는 사물인터넷 기술에 힘입어 기존의 비즈니스 모델을 개선하여 운영비용을 절감할 수 있고 고객만족도를 제고할 수 있는 것으로 평가됨.
- 넷째, 보험회사들은 사물인터넷 기술 기반의 혁신을 촉진하기 위해 기존의 조직구조를 개편하여 혁신을 중시하는 기업문화를 수립해야 함.
  - 예를 들어 최고혁신책임자(Chief Innovation Officer), 최고데이터책임자(Chief Data Officer)와 같은 공식적인 책임자를 두는 경우가 보험회사의 혁신활동에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 평가됨.

■ 또한 보험회사들은 사물인터넷 기술을 이용하는 과정에서 소비자의 개인정보 유출방지를 위해 철저한 관리 시스템을 마련해야 함.

- 소비자의 개인정보가 유출되면 경제적 손실이 발생할 뿐만 아니라 사회적 타격이 매우 커서 신중히 대처해야 함.

(Accenture 등)