

파괴의 시대 보험회사 경영진의 고민, 혁신

2019. 7. 제2019-2호

송윤아 연구위원

요 약

사이버위험과 더불어 **혁신**이 세계 보험회사 경영진의 최대 고민거리가 된 가운데, 보험전문 신용평가사 A. M. Best는 지난 3월 **신용평가에 혁신수준을 명시적으로 추가할** 계획을 밝힘. A. M. Best는 리더십, 조직문화, 자원, 프로세스 및 구조, 성과, 그리고 변화수준 등 6개 항목으로 혁신수준을 평가함. A. M. Best의 혁신수준 평가는 보험회사의 **효율성 및 재무건전성을 제고하는 성공적인 혁신에** 가치를 두고 있으며, 보험회사의 **혁신 경쟁력이 산업의 경계를 넘어서기**를 주문함

보험회사는 장기적인 사업전략과 일치하는 혁신전략의 수립과 전통적인 보험생태계의 경계를 넘어서는 적극적인 혁신활동으로 혁신주도성장을 모색해야 함

1. 주요 내용

- The Institutes가 세계 보험회사 경영진 약 2,000여 명을 대상으로 실시한 설문조사에서, 보험회사 경영진은 사이버보안과 더불어 혁신을 가장 큰 고민거리로 꼽음
 - 보험회사 경영진의 가장 큰 고민은 소재 지역별로 차이를 보이는데, 아시아·태평양 지역은 혁신, 북미 지역은 사이버보안을 최대고민으로 꼽음
 - 보험전문 신용평가사 A. M. Best가 2018년 실시한 설문조사에서도 대부분의 보험회사는 혁신의 중요성에 공감하고 고객니즈 파악, 비교우위 확보, 운영상 비효율 개선을 혁신의 주요사유로 꼽음
- 이처럼 혁신이 세계 보험산업의 화두인 가운데, 지난 3월 A. M. Best는 신용평가에 혁신수준을 명시적으로 추가할 계획이라고 밝힘
 - A. M. Best는 혁신을 조직이 아이디어를 창의적이고 향상된 상품·서비스·프로세스·사업모델로 구현하고, 지속적이고 측정가능한 가시적인 성과를 창출하는 다단계 절차로 정의함

■ 구체적으로, A. M. Best는 리더십, 조직문화, 자원, 프로세스 및 구조, 성과 그리고 변화수준 등 6개 항목으로 혁신수준을 평가함

- 높은 혁신점수를 얻기 위해서는 다음을 충족해야 함: ❶ 혁신을 중요하게 생각하는 리더십 ❷ 혁신에 따른 위험과 실패가능성을 적극적으로 수용하며 외부 솔루션에 개방적인 조직문화 ❸ 혁신에 적합한 자원 확보와 자원의 효과적 운영·관리 ❹ 기업의 장기 전략목표에 부합한 혁신전략 프로세스·구조 ❺ 혁신을 통해 지속가능하고 측정가능한 유형의 성과 취득 ❻ 혁신을 통해 보험산업 뿐만 아니라 타산업의 선두주자들과 견줄 수 있는 정도의 변화수준 달성
- 보험회사는 혁신점수에 따라 비혁신기업(12점 이하), 반응기업(12~17점), 채택기업(18~22점), 혁신기업(23~27점), 혁신선도기업(28점 이상)으로 분류됨

■ A. M. Best의 혁신수준 평가는 보험회사의 효율성 및 재무건전성을 제고하는 성공적인 혁신에 가치를 두고 있으며, 보험회사의 혁신 경쟁력이 산업의 경계를 넘어서기를 주문함

- 시스템, 인재, 프로세스 등 혁신 인프라에 많은 투자를 하였으나 유형의 정량화된 성과를 지속적으로 창출하지 못하거나, 혁신을 통해 유형의 성과를 얻었다고 하더라도 변화수준이 보험산업 내·외부 선두주자들에 비해 낮다면 높은 혁신점수를 기대할 수 없음

2. 제안

■ 보험회사는 장기적인 사업전략과 일치하는 혁신전략의 수립과 전통적인 보험생태계의 경계를 넘어서는 적극적인 혁신활동으로 혁신주도성장을 모색해야 함

- A. M. Best의 설문조사에 따르면, 보험회사의 73%는 전체 예산의 5% 이상을 혁신예산으로 사용하고 있으며, 예산할당 측면에서 생명·연금보험회사, 재보험회사, 재물보험회사, 건강보험회사 순으로 혁신에 적극적임
- 또한 이미 보험회사의 79%는 클라우드 컴퓨팅, 빅데이터, AI, 사물인터넷, 블록체인 등 기술 투자 경험 및 계획이 있음

■ 더불어 보험회사의 혁신활동을 가로막는 규제에 대한 검토가 필요함

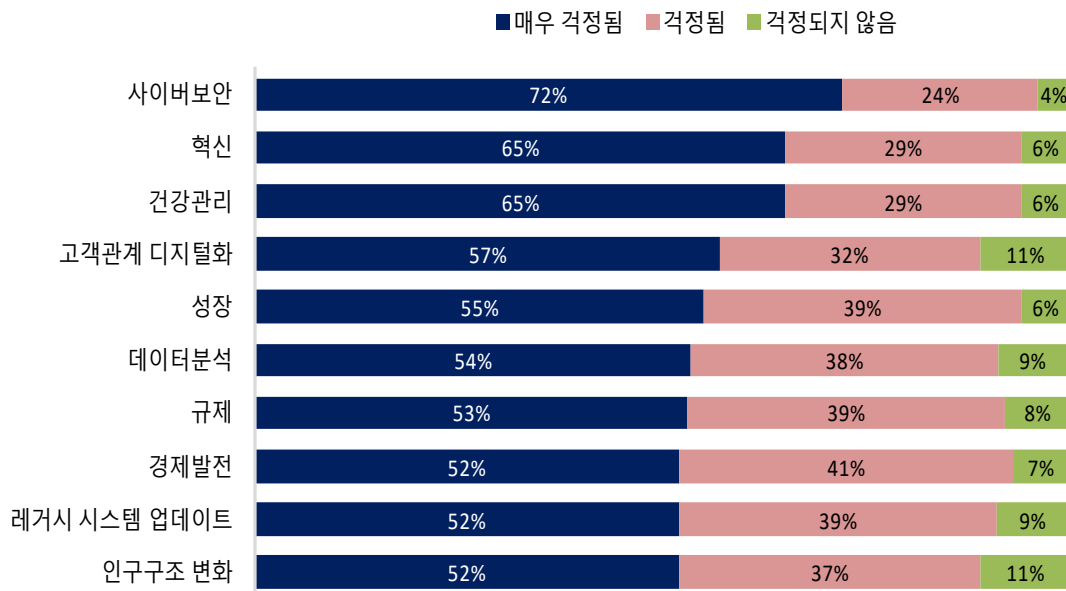
- 클라우드 사용, 핀테크업체 자회사 편입, 건강관리서비스의 보험회사 부수업무 시행 등 큰 틀에서의 규제는 완화 추세에 있으나, 상품신고나 사후 검사과정에서의 제재 등 규제가 여전히 존재함

별첨: 보험회사 경영진의 최대 고민

■ The Institutes가 세계 보험회사 경영진을 대상으로 실시한 설문조사에서 보험회사 경영진은 사이버보안, 혁신 및 건강관리를 최대 고민으로 꼽음

- 사이버보안을 심각한 문제로 인식한 경영진의 비율은 72%로 가장 높고, 혁신 및 건강관리 65%, 고객관계 디지털화 57%, 성장 55%, 데이터분석 54%, 규제 53%, 경제발전 52%, 레거시 시스템(Legacy System) 업데이트 52%, 고령화 및 인구구조 변화 52% 순으로 높음(〈그림 1〉 참조)

〈그림 1〉 보험회사 경영진의 10대 고민



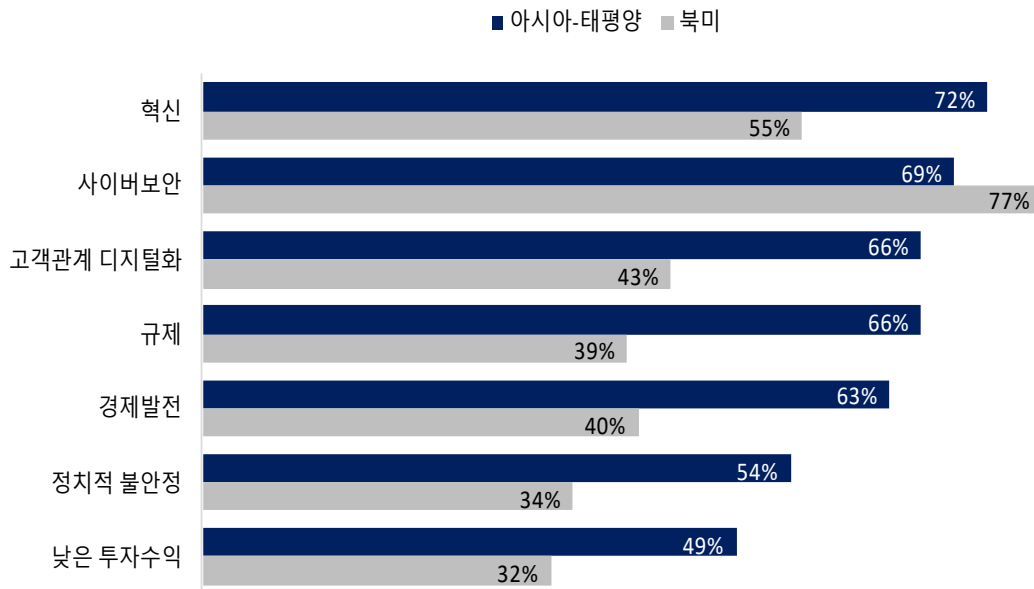
자료: The Institutes

■ 보험회사 경영진의 최대 고민은 소재 지역별로 상이한데, 아시아·태평양지역 소재 경영진에게는 혁신이, 북미 소재 경영진에게는 사이버보안이 최대 고민임

- 조사대상 경영진의 소재 지역별 구성비는 아시아·태평양 46%, 북미 46%, 유럽·중동·아프리카 8%임
- 혁신을 심각한 문제로 인식한 경영진의 비율은 아시아·태평양 72%, 북미 55%임 (〈그림 2〉 참조)

- 정보통신기술의 발전과 함께 인슈어테크를 활용한 혁신이 비교우위 확보, 운영상 비효율 개선 측면에서 지속 성장의 핵심으로 간주되면서, 인슈어테크 후발주자인 아시아·태평양 소재 경영진의 고민이 상대적으로 큰 것으로 보임

〈그림 2〉 소재 지역별 보험회사 경영진의 고민



자료: The Institutes

- 아시아·태평양 소재 경영진은 4차 산업혁명, 규제, 정치·경제적 상황 등 보험산업이 당면한 주요 사안들에 대해 북미 소재 경영진보다 심각하게 우려하는 편임
 - 고객관계 디지털화, 규제, 경제발전, 정치적 불안정, 낮은 투자수익 등을 심각한 문제로 인식한 경영진의 비율은 아시아·태평양이 북미에 비해 17~27%p 높음
 - 다만, 사이버보안에 대해서는 북미 소재 경영진이 아시아·태평양 소재 경영진에 비해 매우 민감한 편임
 - 사이버보안을 심각한 문제로 인식한 경영진의 비율은 북미 77%, 아시아·태평양 69%로, 지역별 사이버보안의 중요성에 대한 인식의 차이가 나타남
- 규제는 소재 지역별로 인식의 차가 가장 크게 나타난 항목으로, 아시아·태평양 소재 경영진에게는 혁신, 사이버보안에 이어 세 번째로 심각한 문제임
 - 규제를 심각한 문제로 인식한 경영진의 비율은 아시아·태평양 66%로, 북미에 비해 27%p 높음