

【 해외금융뉴스: 복미 】

미국 손보업계, 유지율 제고 필요성 대두

- 미국 시장조사업체인 제이디파워(J.D. Power)는 수많은 가계가 재정적 어려움에 직면해 있기 때문에 보험사들이 기존 고객에 대한 유지율을 제고할 필요성이 있다는 내용의 보고서를 발표함.
 - 보고서에 따르면 지난 12개월간 연소득 5만 달러 이하의 저소득층 가구 중 30%가 새로이 보험에 가입했으며 이중 45%의 고객이 보험사를 바꾼 것으로 나타난 반면, 연소득 10만 달러이상인 고소득층 가구의 경우 26%가 보험에 새로 가입했으며 이 중 31%만이 보험사를 바꾼 것으로 나타남.
 - 제이디파워 관계자는 비록 90%의 소비자가 지난 12개월간 보험사를 교체하지 않았으나 경기침체의 영향을 많이 받는 저소득층 가구들의 태도는 보험사에게 어려움을 안겨줄 수 있다고 밝힘.
 - 그는 포화 상태에 이르러 있는 개인 자동차 보험의 경우 기존 고객의 이탈을 막는 것이 보험사의 장기적 수익성에 절대적으로 중요할 것이라고 지적함.
- 보고서에서는 유지율은 특히 동일한 보험사에 다양한 보험을 묶음으로 가입한 경우에 높은 것으로 나타났으며, 유지율 제고를 통해 보험사는 상당한 미래 수익을 창출할 수 있을 것으로 분석함.
 - 동일 보험사로부터 가계종합보험과 자동차보험을 동시에 가입한 경우의 유지율은 95%로 나타난 반면, 자동차보험만 가입한 경우는 83%로 낮게 나타남.
 - 제이디파워 관계자는 미국 상위 50개 자동차보험사에 있어서 유지율의 1% 증가는 향후 5년간 수천만 달러의 수익을 창출하는 효과와 맞먹는다고 주장하면서 보험사가 고객만족에 힘써야 함을 강조함.
 - 보고서는 또한 유지율이 인구통계학적으로 다른 집단에서 다르게 나타남을 지적하면서 자동차보험사들이 고객을 세분화하여 접근함으로써 유지를 제고를 효과적으로 수행할 수 있을 것이라고 조언함.

(Insurance Journal, 4/22)