

【 해외금융뉴스: 미국】

LIMRA/McKinsey, 설계사 업무효율성 제고를 위한 제언

- 미국생명보험마케팅연구소(LIMRA)와 Mckinsey는 최근에 발간된 ‘생명보험산업 판매채널에 대한 연구’에서 생명보험 설계사의 업무 효율성을 제고하기 위해 다양한 접근이 필요하다고 제언함.
 - 동보고서는 2008년 가을 각종 보험판매채널에 종사하는 1200명 이상의 설계사를 대상으로 이들의 생산성 제고와 근속연수 연장을 위한 실질적인 방법이 무엇인지를 조사함.
 - 보고서에 따르면 미국 생명보험의 설계사 판매채널의 문제점은 담보상태인 설계사 수, 설계사의 고연령, 소득 증가에 비해 상대적으로 낮은 실적, 주력상품의 투자상품 전환, 설계사조직의 마진 감소인 것으로 나타남.
- 동보고서는 설계사 판매채널의 문제점 해결방안으로 고학력 설계사(advisor) 채용, 설계사에 대한 맞춤형 서비스 제공, 설계사 니즈에 적합한 관리자(field manager) 역할 조정, 경력 설계사의 설계사팀(multi-advisor team) 배속을 제안함.
 - 학력과 경험은 설계사 실적에 중요한 변수인데 학위를 소지한 설계사는 그렇지 못한 경우보다 대략 40%이상의 실적을 올리는 것으로 분석되었고, 유경력자 역시 40%이상의 실적을 올리는 것으로 조사됨.
 - 설계사가 필요로 하는 맞춤형 서비스 제공(무상제공)은 설계사의 생산성 제고, 설계사 근속연수 연장 및 비용절감에 효과적인 것으로 조사됨.
 - 대리점은 관리자의 시간을 설계사가 가장 필요로 하는 고부가가치 서비스에 우선적으로 사용하도록 조정해야한다고 조언함.
 - 조사에 따르면 관리자는 설계사가 가장 소홀히 하는 영역에 대해 서비스를 제공하고 있으며 이들의 서비스도 40%정도의 설계사에게만 제공된다고 조사됨.
 - 설계사를 팀조직 형태로 이끌어갈 경우 성공할 확률이 10배 이상으로 나타나는데 이는 개인간 업무 태도 격차로 인한 실적 차이도 상쇄시키는 결정적 요인으로 나타남.
 - 경력 설계사는 설계사팀에 배속하여 팀체제로 운영할 경우 업무규모가 증가하고 고객수가 증가하여 3~4배 이상의 실적 증가를 가져오는 것으로 조사됨.

(insurance news net 3/3)