

보험회사 CEO 설문조사 결과

요약

보험회사 CEO들은 **포스트 코로나 시대 주요 위협요인**으로 '투자수익 감소'와 '보험수요 감소'를, 주요 기회요인으로는 '디지털 금융 전환 가속화'와 '헬스케어 등 신사업 진출 가능성 확대'를 선택함

시급하게 추진해야 할 경영과제로 '신기술(빅데이터, AI) 활용 제고', '판매채널 정비', '자산운용 역량 강화'를, 보험산업의 지속가능한 성장을 위한 중점 경영과제로는 '신성장 기반 조성', '디지털 기반 확대', '보험신뢰 회복'을 중요시함. 아울러 정부가 중점을 두고 추진해야 할 주요 정책과제로 '보험료 가격규제 완화', '판매채널 규제 정비', '사회안전망 역할 강화' 순으로 선택함

1. 설문조사 배경

- **포스트 코로나** 시대에 보험산업이 나아갈 길에 대한 실마리를 얻기 위한 방법의 하나로, 보험회사 최고경영자들의 견해를 살펴보기 위해 설문조사를 실시함
 - 생명보험회사의 경우 CEO(회장 및 사장) 25명이 응답하였으며, 손해보험회사의 경우 CEO 13명이 응답함

2. 코로나19의 영향과 대응 전략

- **[경제 전망]** 대다수 CEO들은 코로나19로 인해 위축된 우리 경제가 회복하기 위해서는 적어도 2~3년 이상의 시간이 필요할 것으로 예상함
 - 55%가 U자형 경로(2~3년에 걸친 점진적 회복)를 선택하였으며, 32%는 나이키형 경로(장기간에 걸친 더딘 회복)를 선택함
- **[위협요인]** 보험회사 CEO들은 투자수익 감소(41%)와 보험수요 감소(23%)를 포스트 코로나 시대에 주요 위협요인으로 꼽음
 - 21%는 '온라인 플랫폼 등 새로운 경쟁자 출현'을 가장 큰 위협요인으로 생각함
- **[기회요인]** 포스트 코로나 시대에 가장 큰 기회요인으로 응답자의 48%는 '디지털 금융 전환 가속화'를, 25%는 '헬스케어 등 신사업 진출 가능성 확대'를 선택함

- 18%는 ‘보험시장 재편’을 가장 큰 기회요인으로 꼽음
- **[채널 전략]** 향후 가장 성장시켜야 할 채널로 50%는 비대면채널을, 21%는 전속설계사를, 18%는 GA를 꼽았음
 - 기타 응답에 있는 ‘디지털 플랫폼’과 ‘Untact Mobile’을 비대면채널에 포함시킨다면 비대면채널 응답 비중은 55%임
- **[상품 전략]** 생명보험과 손해보험 CEO 모두 건강보험(혹은 장기보장성 보험)과 헬스케어서비스 연계 상품에 주력해야 한다고 답함
 - 손해보험 CEO와 생명보험 CEO가 생각하는 주력 상품이 매우 유사하여 향후에도 양 업권 간 경쟁이 치열할 것으로 예상됨
- **[자산운용 전략]** 대체투자, 해외투자, 장기채권은 과반수가 확대할 계획이며, 회사채의 경우 투자 전략 편차가 큰 것으로 나타남
 - 저금리 환경에서 금리리스크를 축소하기 위해 장기채권(만기 10년 이상) 투자를 확대하는 한편, 수익률을 제고하기 위해 대체투자와 해외투자를 확대하는 전략이 주류인 것으로 보임

3. 경영 및 정책 과제

- **[단기 경영과제]** 가장 시급하게 추진해야 할 경영과제로 신기술 활용 제고(21%), 판매채널 정비(21%), 자산운용 역량 강화(19%)를 꼽았음
- **[장기 경영과제]** 보험산업의 지속가능한 성장을 위해 가장 중점을 두어야 하는 경영과제로 보험회사 CEO는 신성장 기반 조성(27%), 디지털 기반 확대(24%), 보험신뢰 회복(23%) 순으로 중요시했음
- **[정책과제]** 정부가 가장 중점을 두고 추진해야 할 정책과제에 대해서는 보험료 가격규제 완화(23%), 판매채널 규제 정비(22%), 사회안전망 역할 강화(16%) 순으로 선택함

동향분석실
sjkim@kiri.or.kr

포스트 코로나 전망과 과제 : 보험회사 CEO 설문조사

2020. 7

동향분석실

CEO Report는 보험산업과 관련된 현안과제를 집중 분석하여
보험회사 최고경영자의 의사결정에 도움을 드리고자 작성되었습니다.

Executive Summary

코로나19 확산 장기화로 인해 보험산업 경영환경의 불확실성은 확대되고 있다. 경기둔화, 초저금리, 대면채널 영업환경 악화 등 보험산업의 성장성·수익성·건전성을 저해시킬 수 있는 부정적 요인들이 지배적인 상황이다. 역설적으로 보험회사들은 악화된 경영환경을 극복하기 위해 보장 확대 등을 통해 시장점유율 경쟁을 확대하고 있다. 본고의 목적은 보험회사 CEO(회장 및 사장) 대상 설문조사 결과를 분석함으로써 포스트 코로나 시대에 보험산업이 풀어야 할 과제에 대한 실마리를 제공하는 데 있다.

보험회사 CEO들은 투자수익 감소(41%)와 보험수요 감소(23%)를 포스트 코로나 시대에 주요 위협요인으로 꼽았으며, 주요 기회요인으로서는 디지털 금융 전환 가속화(48%)와 헬스케어 등 신사업 진출 가능성 확대(25%)를 선택하였다. 포스트 코로나 시대의 대응 전략으로 채널의 경우 비대면채널(50%)을 성장시켜야 할 채널로 꼽았다. 상품의 경우 생명보험과 손해보험 CEO 모두 건강보험 (혹은 장기보장성 보험)과 헬스케어서비스 연계 상품에 주력해야 한다고 답하였다. 자산운용의 경우 다수의 보험회사 CEO들은 금리리스크 축소를 위한 장기채권 투자 확대와 수익률 제고를 위한 대체투자 및 해외투자 확대를 계획하고 있다고 답하였다.

시급한 경영과제로 CEO들은 신기술(빅데이터, AI) 활용 제고(21%), 판매채널 정비(21%), 자산운용역량 강화(19%)를 제시하였고, 지속성장 과제로는 신성장 기반 조성(27%), 디지털 기반 확대(24%), 보험신뢰 회복(23%)을 언급했다. 아울러 CEO들은 정책과제로 가격규제 완화(23%), 판매채널 규제 정비(22%), 사회안전망 역할 강화(16%)를 우선적으로 꼽았다.

I 설문조사 배경

1. 배경

- 코로나19 확산 장기화로 인하여 보험산업 경영환경의 불확실성이 확대되고 있음
 - 경기둔화, 초저금리, 대면채널 영업환경 악화 등 보험산업의 성장성·수익성·건전성을 저해시킬 수 있는 부정적 요인들이 지배적임
 - 역설적으로 악화된 경영환경을 극복하기 위한 보험회사들의 경쟁압력은 높아진 것으로 보임
 - 보장 확대, 심사 완화 등을 통한 시장점유율 경쟁이 심화되고 있음
- 본고의 목적은 보험회사 CEO 대상 설문조사 결과를 분석함으로써 포스트 코로나 시대에 보험산업이 풀어야 할 과제에 대한 실마리를 제공하는 데 있음

2. 설문조사 개요

- 본 설문조사는 23개 생명보험회사와 16개 손해보험회사의 CEO(회장 및 사장)를 대상으로 2020년 5월 22일부터 6월 4일까지 진행하였음
 - 생명보험회사의 경우 조사대상 CEO 25명이 모두 응답하였으며, 손해보험회사의 경우 조사대상 CEO 17명 중 13명이 응답함

II

설문조사 결과

1. 코로나19의 영향

- [경제 전망] 대다수 CEO들은 코로나19로 인해 위축된 우리나라 경제가 회복되기까지는 적어도 2~3년 이상의 시간이 필요할 것으로 예상함

 - 55%가 U자형 경로(2~3년에 걸친 점진적 회복)를 선택하였으며, 32%는 나이키형 경로(장기간에 걸친 더딘 회복)를 선택함
- [위협요인] 보험회사 CEO들은 투자수익 감소(41%)와 보험수요 감소(23%)를 포스트 코로나 시대에 주요 위협요인으로 꼽음

 - 21%는 '온라인 플랫폼 등 새로운 경쟁자 출현'을 가장 큰 위협요인으로 생각함
 - 위협요인에 대한 응답은 생명보험과 손해보험 CEO에 있어 큰 차이를 보이지 않고 있으나 회사 특성별로는 다르게 나타남
 - 대체적으로 중소형사 및 외국사 CEO가 주로 투자수익 감소를 위협요인으로 꼽고 있으며, 보험수요 감소의 경우 대형사와 중소형사 CEO가, 온라인 플랫폼 등 새로운 경쟁자 출현의 경우 주로 대형사 CEO가 선택함
- [기회요인] 포스트 코로나 시대에 가장 큰 기회요인으로 응답자의 48%는 '디지털 금융 전환 가속화'를, 25%는 '헬스케어 등 신사업 진출 가능성 확대'를 선택함

 - 18%는 '보험시장 재편'을 가장 큰 기회요인으로 꼽음
 - 상대적으로 손해보험 CEO가 디지털 금융 전환 가속화를 기회요인으로 선택한 비중이 높았으며, 생명보험 CEO의 경우 헬스케어 등 신사업 진출 가능성 확대를 선택한 비중이 높게 나타남

2. 대응 전략

■ [채널 전략] 향후 가장 성장시켜야 할 채널로 50%는 비대면채널을, 21%는 전속설계사를, 18%는 GA를 꼽음

- 기타 응답에 있는 '디지털 플랫폼'과 'Untact Mobile'을 비대면채널에 포함시킨다면 비대면채널 응답 비중은 55%임
- 생명보험 중소기업사와 외국사 CEO가 상대적으로 전속설계사 및 GA채널을 성장 채널로 인식하는 것으로 나타남

■ [상품 전략] 생명보험과 손해보험 CEO 모두 건강보험(혹은 장기보장성 보험)과 헬스케어서비스 연계 상품에 주력해야 한다고 답함

- 기타 의견으로 생명보험 CEO의 경우 변액보험, 종신 및 정기보험, 저축성 보험을 다양하게 선택한 반면 손해보험 CEO의 경우 일반손해보험만을 선택함

■ [자산운용 전략] 과반수의 CEO가 대체투자, 해외투자, 장기채권을 확대할 계획이라고 응답했으며, 회사채의 경우 투자 전략 편차가 큰 것으로 나타남

- 저금리 환경에서 금리리스크를 축소하기 위해 장기채권(만기 10년 이상) 투자를 확대하는 한편, 수익률을 제고하기 위해 대체투자나 해외투자를 확대하는 전략이 주류인 것으로 보임
- 대체투자, 해외투자 확대에 대한 의견은 생명보험과 손해보험 CEO 간 차이가 크지 않았으나 장기투자의 경우 손해보험 CEO의 확대 의지가 상대적으로 높게 나타남

3. 경영 및 정책 과제

■ [단기 경영과제] 시급하게 추진해야 할 경영과제로 신기술 활용 제고(21%), 판매채널 정비(21%), 자산운용 역량 강화(19%)를 꼽음

- 기타 경영과제로 생명보험 CEO는 새로운 건전성 제도 준비를 선정하였으며, 손해보험 CEO는 손해율과 모럴해저드 관리를 선정함

■ [장기 경영과제] 보험산업의 지속가능한 성장을 위해 가장 중점을 두어야 하는 경영과제로 보험회사 CEO는 신성장 기반 조성(27%), 디지털 기반 확대(24%), 보험신뢰 회복(23%) 순으로 중요시함

- 생명보험 CEO는 건전성 제고를 기타 정책과제로 꼽고 있으며, 손해보험 CEO는 보장 확대를 기타 경영과제로 꼽음
- [정책과제] 정부가 가장 중점을 두고 추진해야 할 정책과제에 대해서는 보험료 가격규제 완화(23%), 판매채널 규제 정비(22%), 사회안전망 역할 강화(16%) 순으로 선택함
- 생명보험 CEO는 재무건전성 제도 완화/연착륙을 기타 정책과제로 선택했으며, 손해보험 CEO는 실손보험 및 자동차보험 제도 개선을 선택함

III

위협요인 인식별 분석

1. 위협요인 인식에 따른 그룹화

■ [위협요인 인식] 보험회사 CEO들은 포스트 코로나 이후 위협요인에 대한 인식에 차이를 보이고 있으며, 이러한 차이가 상품, 채널, 자산운용 전략, 대응방안에 영향을 미치고 있음

- 포스트 코로나 이후 위협요인에 대한 인식 차이는 각 보험회사의 산업 내 포지션과 영업 전략의 차이에서 발생하는 것으로 보임
- 코로나 이후 위협요인에 대한 인식 차이는 필연적으로 상품, 채널, 자산운용 전략, 대응방안에 대한 차이를 야기함

■ [인식 차이에 따른 그룹화] 포스트 코로나 이후 위협요인은 크게 ‘보험수요 감소’(A그룹), ‘투자수익 감소’(B그룹), ‘온라인 플랫폼 등 새로운 경쟁자 출현’(C그룹) 등 크게 세 개의 그룹으로 나누어짐

- A그룹은 국내 중소형사와 일부 대형사로 이루어졌고 B그룹은 외국사의 비중이 높게 나타났으며, C그룹은 대형사의 비중이 높게 나타남

2. 경영 전략

■ [기회요인] C그룹은 대부분 ‘디지털 금융 전환 가속화’를 기회요인으로 인식하였고, A그룹과 B그룹은 ‘디지털 금융 전환 가속화’, ‘헬스케어 등 신사업 진출 가능성 확대’, ‘보험시장 재편’ 등을 기회요인으로 인식함

- 온라인 플랫폼 등 새로운 경쟁자 출현을 주요 위협요인으로 인식하고 있는 C그룹이 대부분 ‘디지털 금융 전환 가속화’를 기회요인으로 대답한 것은 주목할 점임
- A그룹은 ‘디지털 금융 전환 가속화’, ‘헬스케어 등 신사업 진출 가능성 확대’, ‘보험시장 재편’을 고르게 기회요인으로 선택한 반면, B그룹은 상대적으로 ‘보험시장 재편’에 대한 비중이 낮았고 ‘디지털 금융 전환 가속화’에 대한 비중이 높게 나타남

- [채널 전략] 모든 그룹이 비대면채널 성장 전략을 고려하고 있으나 B그룹의 경우 상대적으로 전속설계사 및 GA 선호도가 높게 나타나며, A그룹의 경우 비대면채널의 성장을 상대적으로 낮게 평가하는 것으로 나타남
- [상품 전략] 모든 그룹에서 '건강보험과 헬스케어서비스 연계 상품'을 성장 동력으로 꼽고 있으나, A그룹의 '건강보험과 헬스케어서비스 연계 상품' 선호도가 특히 높았고, C그룹은 사망보험을, B그룹은 변액보험을 추가적으로 선호함
- [자산운용 전략] 자산운용 측면에서는 C그룹의 장기채권 및 해외투자, 대체투자 선호도가 상대적으로 높은 것으로 나타남
 - 최근 수익률 제고를 위해 활발히 이루어지고 있는 해외투자 및 대체투자의 경우 예상과 달리 B그룹에서 상대적으로 확대하지 않겠다는 의견이 많았으며, C그룹이 가장 적극적인 것으로 나타남

3. 경영 및 정책 과제

- [장·단기 경영과제] 장·단기 경영과제는 포스트 코로나 이후의 위협요인에 대한 인식 차이에 따라 그룹별 차이가 크게 나타나지 않음
- [정책과제] 정책과제의 경우 A그룹은 주로 '판매채널 규제 정비', '보험료 가격규제 완화', '헬스케어 서비스 관련 규제 개혁'을 선정한 반면, B그룹의 경우 '사회안전망 역할 강화', '보험료 가격규제 완화', '재무건전성 제도 완화/연착륙' 등을 선정함
 - A그룹은 주로 성장성에 영향을 미칠 수 있는 '판매채널 규제 정비', '보험료 가격규제 완화'를 정책과제로 꼽고 있으며, 신성장 동력인 '헬스케어서비스 관련 규제 개혁'도 요구함
 - B그룹은 상대적으로 '사회안전망 역할 강화', '재무건전성 제도 완화/연착륙'에 대한 니즈가 큰 것으로 나타남

부록

1. 설문조사 결과

1. 코로나19 이후 위축된 경제의 향방을 어떻게 보십니까?

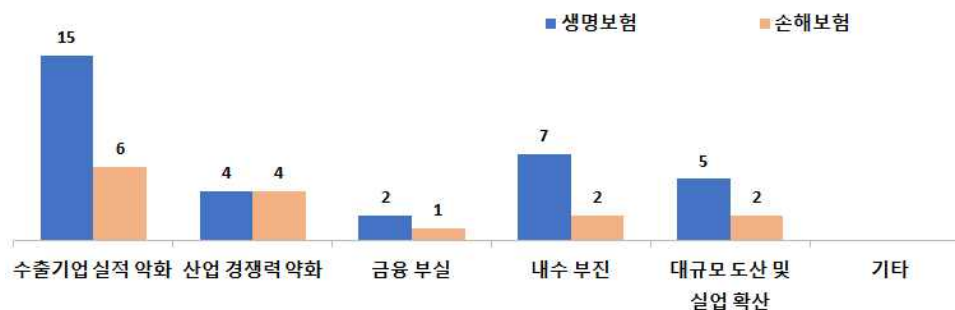
▶ 부록 그림 1 코로나19 이후 위축된 한국 경제의 향방



주: (기타) 금융시장은 V자형으로 회복할 것으로 보이나 실물경제는 L자형 장기 침체 가능성 높음

2. 한국경제가 당면한 가장 큰 위험요인은 무엇이라고 생각하십니까?

▶ 부록 그림 2 한국경제가 당면한 위험요인



3. 포스트 코로나 시대에 가장 큰 위협요인은 무엇이라고 생각하십니까?

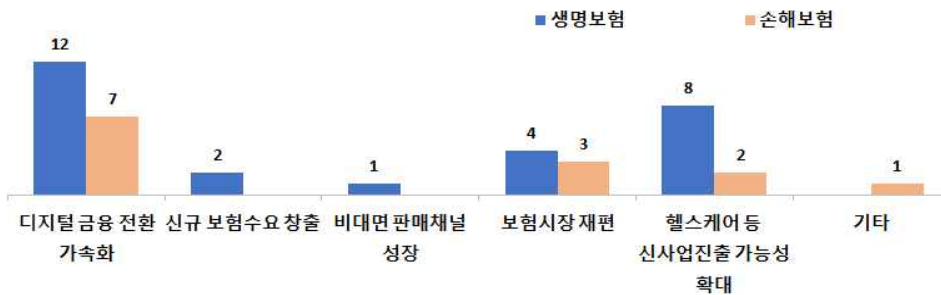
부록 그림 3 포스트 코로나 시대에 위협요인



주: (기타) 고객니즈 변화에 부적절한 대응, 보험산업 정책 부재 및 이에 따른 단기적 시각의 출혈 경쟁 격화

4. 포스트 코로나 시대에 가장 큰 기회요인은 무엇이라고 생각하십니까?

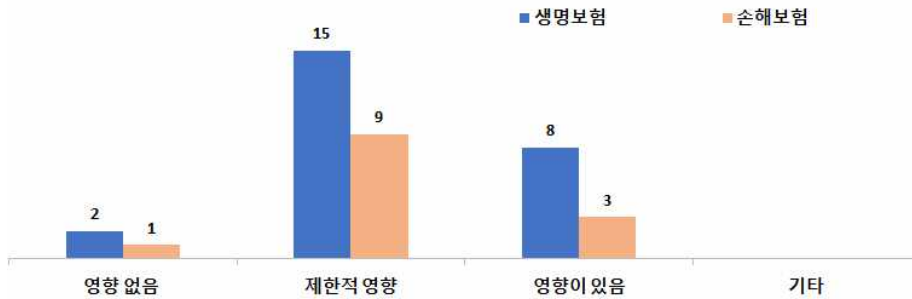
부록 그림 4 포스트 코로나 시대에 기회요인



주: (기타) 국민의 위생관념 변화에 따른 보험청구의 선진화 및 리스크 인식에 따른 보험 수요에 대한 인식 개선

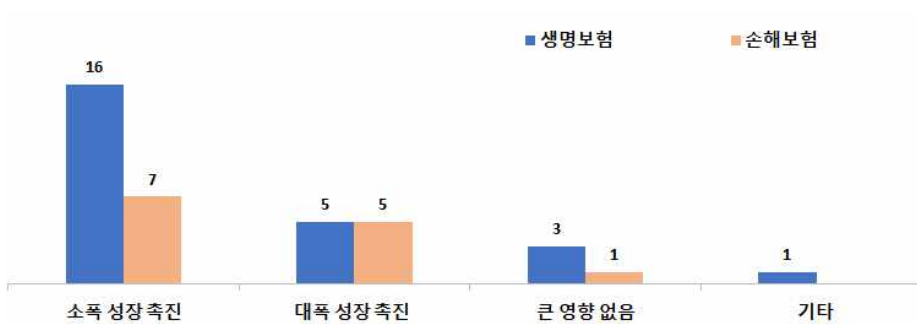
5. 코로나19로 인해 현 수준의 방역(생활방역)이 지속될 경우 대면채널의 판매 전망을 어떻게 보십니까?

부록 그림 5 코로나19로 인한 대면채널의 판매 전망



6. 코로나19가 비대면채널 성장에 어떤 영향을 줄 것으로 보십니까?

부록 그림 6 코로나19로 인한 비대면채널의 영향



주: (기타) 중폭 성장 촉진

7. 향후 귀사에서 가장 성장시켜야 하는 채널은 무엇이라고 생각하십니까?

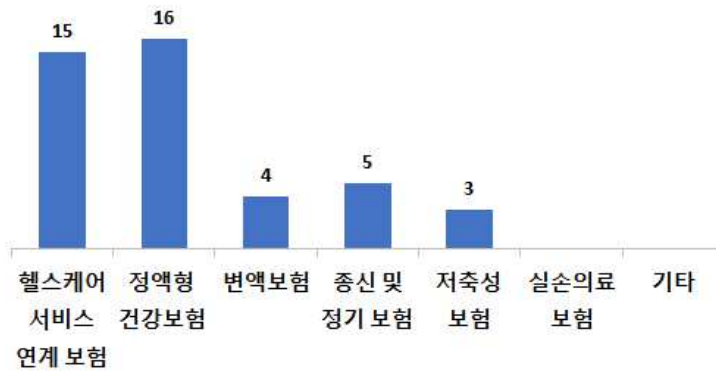
부록 그림 7 향후 성장시켜야 하는 채널



주: (기타) 디지털 플랫폼, Untact Mobile

8-1. (생명보험사 CEO 대상 질문) 포스트 코로나 시대에 중점적으로 판매할 생명보험 상품은 무엇으로 생각하십니까? (2개 복수선택)

부록 그림 8-1 포스트 코로나 시대에 생명보험 주력 상품



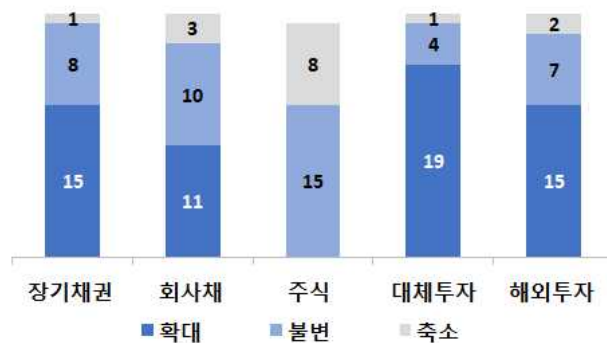
8-2. (손해보험사 CEO 대상 질문) 포스트 코로나 시대에 중점적으로 판매할 손해보험 상품은 무엇으로 생각하십니까? (2개 복수선택)

부록 그림 8-2 포스트 코로나 시대에 손해보험 주력 상품

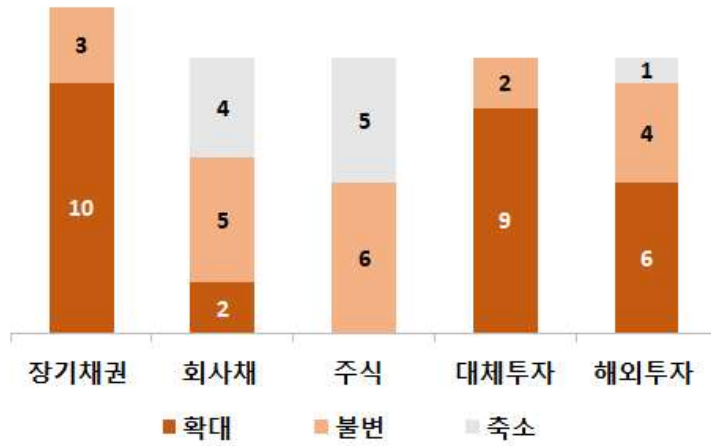


9. 향후 귀사의 자산운용 전략은 무엇입니까?

부록 그림 9-1 생명보험회사 자산운용 전략(전체)

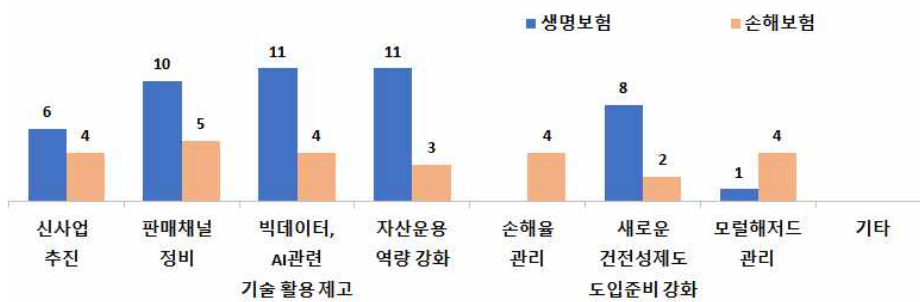


부록 그림 9-2 손해보험회사 자산운용 전략(전체)



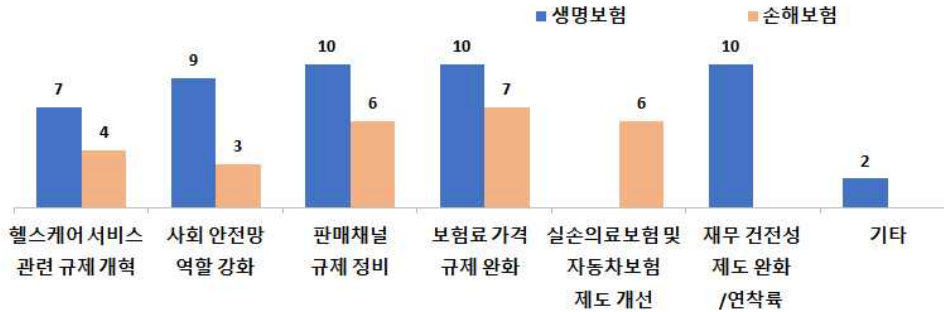
10. 가장 시급하게 추진해야 할 경영과제는 무엇입니까? (2개 복수선택)

부록 그림 10 가장 시급하게 추진해야 할 경영과제



11. 정부가 가장 중점을 두고 추진해야 할 정책과제는 무엇입니까? (2개 복수선택)

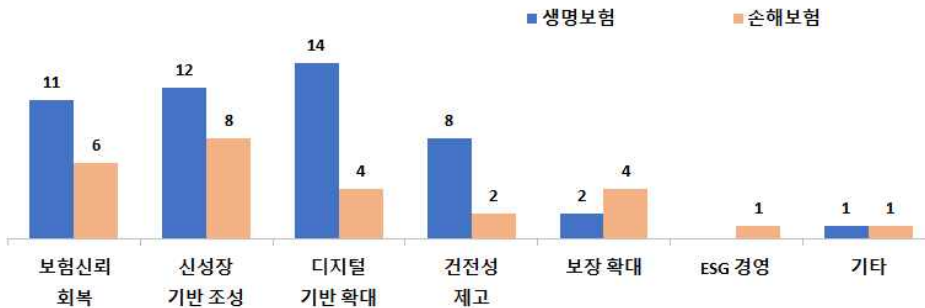
부록 그림 11 정부가 추진해야 할 정책과제



주: (사회안전망 역할 강화) 고령화, 기후변화, 전염병 등에 대비한 사회안전망 역할 강화
(기타) 불합리한 규제의 지속적 개선 등

12. 향후 보험산업의 지속가능한 성장을 위해 보험회사 입장에서 가장 중점을 두어야 하는 것은 무엇이라고 생각하십니까? (2개 복수선택)

부록 그림 12 지속가능한 성장을 위한 중점과제



주: (보장 확대) 고령화, 기후변화, 전염병 등에 대비한 보장 확대
(기타) 장기적 내재가치에 기반한 투명 경영 확립 등

CEO Report 2020-03

포스트 코로나 전망과 과제 : 보험회사 CEO 설문조사

발 행 일	2020년 7월
발 행 인	안 철 경
발 행 처	보 험 연 구 원 서울특별시 영등포구 국제금융로 6길 38 화재보험협회빌딩
인 쇄 소	경성문화사 대표전화 786 - 2999

본 자료에 실린 내용에 대한 문의는 보험연구원 동향분석실
(☎3775-9059)로 연락하여 주십시오.