



미국 소비자의 건강관리 관심 증가와 생명보험회사 전략¹⁾

권오경 연구원

미국 생명보험 가입률은 하락추세를 보이고 있어, 이를 극복하기 위해 보험산업은 건강관리서비스와 같은 신영역에 진출 필요가 있음. LIMRA의 설문조사 결과, 미국 소비자는 건강관리 관심이 높고, 보험회사의 건강관리 제안에 대해 신뢰하고, 보험회사에 개인정보 공유 의향이 있는 것으로 조사됨. LIMRA는 생명보험산업에서 건강관리 서비스 제공 강화를 위한 전략으로 최종 고객의 참여도 향상, 판매채널 교육, 건강관리 역량 구축을 제안함

■ 미국 생명보험 가입률은 하락추세를 보이고 있으며, 이를 극복하기 위해 보험산업은 건강관리서비스와 같은 새로운 영역으로 진출할 필요가 있음

- 미국 소비자의 생명보험 가입률은 2020년 54%로 2018년 이후 지속적으로 하락하고 있으며, 밀레니얼 세대의 개인 생명보험 가입률은 34%로 조사됨²⁾
 - 미국 생명보험 가입률은 2018년 59%, 2019년 57%, 2020년 54%로 3년 연속 하락하였음
- 밀레니얼세대의 생명보험 가입률이 저조한 가장 큰 이유는 생명보험 상품 계약 시 가입작성 서류가 많고, 건강보험의 경우 의료인의 확인이 필요하여 가입이 복잡하다는 점임
- 생명보험산업은 전통적인 생명보험상품 영역에서 벗어나 건강관리서비스와 같은 새로운 상품 영역으로 확장이 필요함
 - 더욱이 최근 기술 발전으로 보험회사에서 건강활동정보, 의료정보, 유전정보 등 다양한 건강 관련 정보 이용이 가능해지고 있음
 - 미국의 건강관리산업(Wellness Industry)은 지난 10년간 100억 달러 이상 투자되었으며 약 1,700개 기업으로 확장되었음

■ LIMRA의 설문조사 결과³⁾, 미국 소비자의 건강관리 관심이 높았으며, 보험회사의 건강관리 제안에 대해 신뢰하고,

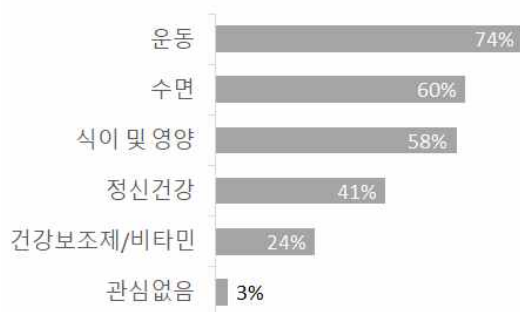
1) LIMRA(2020. 6. 25), “Extending the Life Insurance Value Proposition” 내용 위주로 정리함

2) LIMRA, Fact Tank(<https://www.limra.com/en/newsroom/fact-tank/>)

생명보험회사와 개인정보 공유 의향이 있는 것으로 조사됨

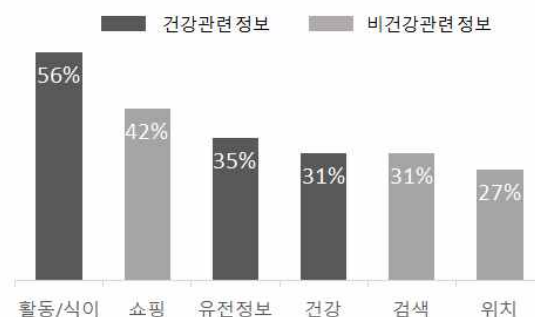
- 미국 소비자의 건강관리에 대한 관심도는 97%로 조사되었는데, 운동, 수면, 식이/영양, 정신건강, 건강보조제/영양제 등의 순위로 관심이 높았음
- 또한 대부분의 응답자가 보험회사에서 제시하는 건강관리 제안에 대해 신뢰하는 것으로 나타남⁴⁾
 - 보험회사는 고객의 건강에 관심이 높고, 개인정보 유출에 대해 보호할 것이라는 응답이 70% 이상이었음
 - 응답자의 60%는 보험회사가 고객의 건강관리에 대해 치료법을 조언할 것이라고 응답함
- 응답자의 87%는 보험료 할인과 같은 인센티브 제공 시 생명보험회사와 데이터를 공유할 것이라고 응답하였는데, 자신의 건강정보 제공으로 인한 보험료 인상을 우려하였음
 - 미국 소비자의 개인정보 활용 의향을 살펴보면, 운동활동 및 식이요법정보(56%), 쇼핑정보(42%), 유전정보(31%), 건강정보(31%)의 순으로 높았고, 위치정보 공유(27%)는 가장 응답이 낮았음
 - 고객들은 생명보험회사와 개인정보 공유에 긍정적이나 건강정보에 대해 중요하다고 생각하고 있어 보험회사가 고객과의 신뢰를 유지하기 위해서는 고객의 개인정보보호에 노력해야 할 것임

〈그림 1〉 건강관리 관심영역 순위



자료: LIMRA(2020. 6. 25)

〈그림 2〉 개인정보 공유 의향



자료: LIMRA(2020. 6. 25)

■ LIMRA는 생명보험 산업에서 건강관리 서비스 제공 강화를 위한 생명보험회사 전략으로 최종 고객의 참여도 향상, 판매채널 교육, 건강관리 역량 구축을 제안함

- 그동안 생명보험회사는 판매지원에 초점을 두었으나 생명보험회사가 건강관리 서비스 제공을 강화하기 위해서 최종 고객에 집중하여 고객 참여도를 향상시킨다면 상품 및 서비스 개발이 가능할 것임
- 또한 고객이 쉽게 이해할 수 있는 상품개발 후 판매채널 교육으로 적합한 판매고객을 파악하도록 하는 것이 중요함
- 마지막으로 생명보험회사 내부 및 외부 파트너십을 통해 건강관리 프로그램 개발에 투자할 필요가 있음 **kiri**

3) LIMRA, BCG Consulting과 공동주관하여 2,038명의 미국인을 대상으로 2020년 2월 설문조사를 실시하였으며 미국 인구를 반영한 가중치가 부여됨

4) 보험연구원(2019), 『2019 보험소비자 설문조사』에서 국내 소비자는 보험회사의 건강관리서비스와 정보제공에 부정적 견해가 많아, 보험회사의 신뢰회복이 시급함