

kiri Weekly

2012.11.26 제209호

이슈

저성장 · 저금리 환경하에서 보험회사의 판매전략

포커스

미국 보험감독자협의회, 보험회사 내부 자본적정성 평가제도 도입 추진

금융보험 해설

손해보험의 이해 13: 해상보험의 개념 및 종류

국내금융 뉴스

서민금융상품 연체율 상승

2012년 3/4분기 가계 평균소비성향 감소

해외금융 뉴스

북미 _ 주택경기 회복세 지속, 제조업 경기 위축

유럽 _ 유로존 3/4분기 경기침체 진입

일본 _ 日 1인당 국가부채 771만 엔

중국 _ 중국 주택시장 안정세

금융시장 주요지표

kiri 보험연구원
Korea Insurance Research Institute

이슈와 포커스는 연구자 개인의 의견이며, 보험연구원의 공식 견해가 아님을 밝힙니다.

서울시 영등포구 여의도동 35-4 8층 보험연구원 (문의: 김세환 부장 / 02-3775-9051)



저성장 · 저금리 환경하에서 보험회사의 판매전략

변혜원 연구위원

요약

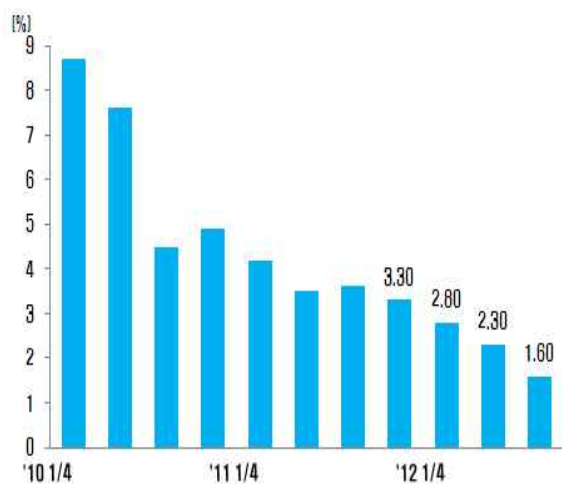
- 경제성장 둔화 및 저금리 현상은 보험수요 감소와 투자수익 저하를 가져와 보험회사 수익성에 부정적 영향을 미칠 수 있음.
 - 낮은 금리는 보험료를 상승시키거나 계약자가 얻게 될 혜택을 축소시키게 되어 보험수요를 감소시킴.
 - 지속적인 저금리 현상은 보험회사의 투자수익을 낮추며, 금리 하락은 보험회사의 자산가치보다 부채가치를 상승시키므로 보험회사 가치를 하락시키게 됨.
- 본고는 저성장 · 저금리 환경하에서 보험회사가 수익성을 제고할 수 있는 방안을 판매채널 전략 및 고객접근 방법, 상품포트폴리오 재조정 측면에서 살펴 봄.
- 먼저 온라인 및 모바일 기반 채널의 도입을 통해 보험료 인상 효과를 완화하고 새로운 채널에 적합한 신상품을 판매함으로써 틈새시장을 발굴하고 보험수요를 증대시킬 수 있음.
 - 이를 위해서는 해당 채널 특성에 적합한 상품 개발이 필요하며, 목표시장에 대한 충분한 분석이 선행되어야 할 것임.
- 다음으로 온라인 및 모바일 채널을 통해 수집한 데이터들을 사용하는 예측분석(Predictive Analysis)기법 활용을 고려할 수 있음.
 - 예측분석은 여러 단계에서 사용될 수 있는데, 언더라이팅 속도 및 정확도를 개선시킬 수 있으며, 세분화된 잠재시장 분석을 통해 효과적 판매를 기대할 수 있음.
- 상품 포트폴리오 조정 측면에서는 저축성 상품의 비중을 낮추고 보장성 상품 비중을 높이는 조정이 필요할 것으로 판단되며, 이를 위해 전통적 대면채널을 통한 효과적 보장성 상품판매 방안을 검토할 필요
 - 상품 포트폴리오 조정을 위한 판매유인체계 검토와 함께 설계사 채널의 관리와 교육이 필요
 - 또한, 비대면채널을 보완적으로 사용하여 소비자와의 양방향 정보교환 채널로 사용하는 다중채널 도입도 고려할 수 있음.

1. 검토배경



- 올해 국내 경제성장률은 2.1%에 그칠 것으로 예상되며(보험연구원), 국내외 상황으로 미루어볼 때 앞으로도 상당 기간 동안 높은 경제성장률을 기대하기가 어려울 것으로 보임(그림 1) 참고).
- 아울러 금리는 하락세를 보이고 있으며, 이와 같은 추세는 지속될 것으로 전망되고 있음.
 - 금리 하락에 대한 기대에 따라 시장에서는 장기채권에 대한 수요가 상승하고, 이에 따라 장단기 금리 역전현상마저 나타나고 있음.

〈그림 1〉 경제성장률 추이



〈그림 2〉 기준금리 및 시장금리 추이



자료: 보험연구원(2012), 「2013 보험산업 전망과 과제」.

- 경제성장 둔화 및 저금리 현상은 보험수요 감소와 투자수익 저하를 가져와 보험회사 수익성에 부정적인 영향을 미칠 것으로 예상됨.
 - 경제성장률이 하락하면 기업의 생산활동이 둔화되고 가계소득도 감소하면서 보험수요가 줄어듦.
 - 아울러 저금리와 저성장하에서는 보험회사가 높은 투자수익을 얻기 어렵게 됨.

- 본고는 저성장·저금리 환경하에서 보험회사의 수익성을 제고하기 위한 방안을 판매채널 전략 및 고객 접근 방법, 상품포트폴리오 재조정 측면에서 살펴보고자 함.

2. 저성장·저금리 현상이 보험회사에 미치는 영향



- 통상적으로 낮은 금리는 보험상품 가격을 상승시키거나 계약자가 얻게 될 혜택을 축소시키게 되어 보험 수요를 감소시킴.
 - 저금리 환경하에서는 미래 자산의 현재가치가 상승하게 되므로, 미래에 같은 혜택을 유지하기 위해서는 보험료가 상승하게 되고, 보험료를 그대로 둘 경우에는 보장 혜택이 줄게 되어, 소비자들의 구매요인이 감소하게 됨.
 - 손해보험의 경우에도 저금리하에서는 보험금의 현재가치가 상승하므로 보험료가 오를 수 있음.
- 한편 보험회사는 주로 우량채권에 투자하므로 금리의 추세적 하락은 보험회사의 투자수익을 낮추며, 보험회사의 자산가치보다 부채가치를 상승시켜 보험회사 가치를 하락시킴.
 - 국내 보험회사의 경우 저금리 현상으로 인하여 투자수익률이 하락하고 기존에 높은 금리를 보장하고 판매한 상품에서 이차역마진 부담이 발생
- 따라서 저성장·저금리 현상은 보험료 인상, 보험수요 감소, 투자수익 감소, 보험회사의 경제적 가치 하락을 통해 보험회사 수익성에 부정적 영향을 미치게 됨.

3. 저성장 · 저금리 환경하에서의 판매전략



가. 새로운 채널 도입: 온라인 및 모바일 채널

- 보험료 인상효과를 완화하는 방법의 하나로서 온라인 및 모바일 기반 판매채널 도입을 고려할 수 있음.
 - 온라인채널을 통해 사업비용을 절감할 수 있다면, 저금리에 따른 보험료 인상 효과를 완화할 수 있을 것이며, 보험료 인상에 따른 보험수요 감소 효과도 완화할 수 있을 것임.
- 또한, 새로운 채널 도입을 통해 가격에 민감하고 온라인 거래를 선호하는 소비자 집단에 새로운 상품을 제공함으로써 틈새시장(niche market) 발굴을 통한 신계약 판매를 증대시킬 수 있음.
 - 그러나 온라인 및 모바일 채널의 특성에 적합한 상품 개발이 필요하며, 목표시장에 대한 충분한 분석이 선행되어야 함.
- 자동차보험과 같이 단순한 구조를 갖는 상품의 경우 국내외 모두 비대면채널을 통한 판매가 활성화되고 있으며, 소비자들이 점점 이해하기 쉽고 접근이 간단한 상품을 원하는 추세에 따라 단순한 상품이 개발될 것으로 예상되어 비대면채널을 통한 판매가 더욱 용이해질 것으로 예상됨.
 - 한편 고소득층 시장에서는 대면채널을 통한 판매가 여전히 지배적일 것으로 예상되는 반면, 중산층 및 저소득층 시장에서는 비대면채널이 활용될 가능성이 높은 것으로 분석되고 있음.
- 한편 모바일 채널을 판매 전, 계약기간 중, 보험금 지급 단계에 걸쳐 이용하는 사례가 늘어나고 있는데, 모바일 기기를 사용한 보험금지급신청 서비스를 제공하거나, 잠재 소비자에게 보험료 견적을 제공하거나 보장내용 확인, 보험료 지급, 보험금지급 과정 확인 서비스 등을 제공하기도 함.
 - 초기에는 판매자들이 고객들과의 상담에 이용하도록 하거나 보험금지급 관련 업무 등에 활용하는 사례가 대부분이었으나, 최근 들어 스마트폰을 사용한 보험금지급신청(claim reporting), 사고 관련 서류를 작성 서비스 등 보험소비자가 직접 사용하는 사례가 늘고 있음.

나. 예측분석(Predictive Analytics)¹⁾과 비대면채널 활용

- 저성장·저금리 환경하에서 보험회사의 수익성을 유지 또는 제고하기 위해 시장정보에 대한 과학적 접근이라고 할 수 있는 예측분석을 고려할 수 있음.
 - 예측분석은 다량의 데이터를 분석하여 의미있는 관계를 찾고 이를 통해 미래 사건에 대해 예측력을 높이는 것을 의미함.²⁾
 - 동 분석방법은 판매전략 수립, 언더라이팅, 보험금지급 관리, 판매채널 평가 등 광범위한 분야에서 사용되고 있으며, 적용 분야 또한 지속적으로 확대되고 있음.
- 미국, 캐나다 등에서의 사례로 볼 때, 예측분석은 언더라이팅 속도 및 정확도를 개선시킬 수 있는 것으로 나타났으며, 이를 통하여 비용을 절감하고 수익성을 향상시킬 수 있음을 보고되고 있음.
 - 동 분석은 자동차보험상품에 사용되었으며 최근에는 생명보험상품에도 사용되고 있음.
- 또한 새로운 상품을 개발하거나 특정한 시장을 목표로 할 경우 예측분석을 통해 잠재 소비자의 특성을 좀 더 세분화하여 분석·파악할 수 있어, 효과적 판매를 기대할 수 있음.
 - 예를 들어 앞서 살펴본 온라인 채널 판매를 통한 틈새시장 확보의 경우에도 예측분석과 같은 접근은 세분화된 시장의 니즈를 파악하는 데 도움이 될 것임.
- 이러한 예측분석을 위해서는 다량의 데이터가 필요한데, 온라인 및 모바일 기반 채널은 예측분석에 필요한 데이터들을 수집할 수 있는 통로가 될 수 있을 것임.
 - 특히 젊은 세대들의 인터넷 및 모바일 사용 정도가 높고, 관련 기술의 지속적 발전이 기대되므로 해당 채널을 이용한 예측분석 가능성은 높아지고 있음.
 - 아울러 소비자와의 지속적 정보교환을 통해 고객관리도 향상시켜 보험계약의 유지율에도 긍정적인 영향을 가져올 것으로 기대됨.
- 그러나 시장에서 수집된 정보 사용과 관련된 규제나 사회, 문화적 입장에 따라 예측분석의 활용 가능성이 달라질 수 있으므로, 이에 대한 검토가 필요함.

1) ‘analytical and predictive modelling technique’ 또는 ‘predictive modelling’이라는 용어로도 사용됨.

2) Deloitte(2010), “Predictive Modeling for Life Insurance”.

다. 상품 포트폴리오 측면: 전통적 대면채널을 통한 보장성 보험상품 판매

- 금리 하락의 영향은 상품별로 다를 수 있는데, 보장성 보험상품이 저축성 보험상품에 비해 금리 하락의 영향을 상대적으로 적게 받음.
- 보장성 상품의 경우에는 금리 하락에 따라 수익성에 큰 변동이 없으나, 저축성 상품의 경우 투자 수익률 하락과 보증옵션에 따른 부담으로 보험회사의 수익성이 급속히 하락할 수 있음.

〈표 1〉 금리 하락의 영향

구분	보장성 상품	저축성 상품
보험수요	보장 가격 상승으로 인해 수요 감소	보증옵션이 시차를 두고 조정이 되면 수요 증가
계약자 행동	금리 인하에 따라 시장가격이 높아지고, 계약기간이 지날수록 해약 시 개인의 위험에 비해 위험보험료(risk charges)가 상대적으로 낮아지므로 실효계약이 감소	<ul style="list-style-type: none"> • 계약자가 만기에 계약기간을 연장할 수 있는 선택사항을 가진 경우에는 계약기간을 연장할 수 있음. • 계약자가 계약 시에 보험료를 증가할 수 있는 선택사항을 가진 경우에 보험료를 높일 수 있음.
수익성	투자가 수익창출의 주요 동인이 아니고, 수요 또한 이자율에 민감하지 않으므로 수익성에 큰 영향을 미치지 않음	<ul style="list-style-type: none"> • 투자수익 마진이 하락하므로 수익성 하락 • 투자수익이 보증에 미치지 못하게 되면 수익성이 급속히 하락할 가능성

자료: Swiss Re(2012), Sigma, No. 4/2012.

- 따라서 저금리 환경에서 안정된 수익성을 유지하기 위해서는 저축성 상품의 비중을 낮추고 보장성 상품 비중을 높이는 조정이 필요할 것으로 판단됨.
- 이러한 조정이 이루어질 경우 저축성 상품 판매에 주로 활용되었던 방카슈랑스채널의 중요성이 약화되고, 전통적 대면채널인 설계사 채널의 중요성이 상대적으로 강화될 수 있음.
- 또한, 상품구조가 단순한 상품을 제외한 대부분의 상품판매의 경우 여전히 대면채널이 중요한 비중을 차지하고 있음.

- 소비자들은 어떤 상품을 구매할 것인지에 대한 조언, 보장내용의 설명, 보험금 지급 시 도움 제공 등에 대해서는 대면채널이 비대면채널에 비해 우위를 가지고 있는 것으로 인식하고 있음.
 - 통상적으로 생명보험의 경우 소비자가 자발적으로 보험상품을 구입하는 경우는 자동차보험 등에 비해 상대적으로 드뭄.
- 따라서 보험회사는 전통적 대면채널에 대한 지속적 관리와 교육이 필요할 것이며, 특히 전통적 대면채널을 통해 보장성 상품의 판매 비중을 늘릴 수 있도록 판매 유인체계 검토 또한 필요할 것으로 판단됨.
 - 한편 대면채널과 비대면채널은 상호배타적이라기보다는 보완적 역할을 할 수 있는데, 대면채널을 주 판매채널로 활용하되 비대면채널을 통해 소비자가 원하는 때에 언제나 지속적으로 서비스를 제공하는 다중채널을 도입을 고려할 수 있음.
 - 소비자들은 단일채널이 아닌 대면채널, 전화, 인터넷, 소셜미디어, 모바일 등 다중채널을 통해 서비스를 받는 것을 선호하는 것으로 조사됨.

4. 요약 및 시사점



- 경제성장 둔화 및 저금리 현상은 보험수요의 감소와 투자수익 저하를 가져와 보험회사의 수익성에 부정적 영향을 미칠 것으로 예상됨.
- 보험회사는 새로운 채널을 통한 틈새시장 확보 및 비용 절약, 인터넷 및 모바일 기반 채널을 통한 시장 정보의 과학적 이용, 상품포트폴리오 재조정 등을 통해 보험회사의 수익성을 제고할 수 있을 것임.
- 이를 위해서는 상품특성에 맞는 판매채널 활용, 과학적 분석에 필요한 정보 수집 및 활용에 대한 제도적 검토, 상품포트폴리오 재조정을 유도하기 위한 유인체계 검토 등이 선행되어야 할 것임. [kiri](#)