

# 언택트 시대 국내 비즈니스 모델

## Summary

코로나로 야기된 보험산업 환경의 변화 속에서 국내 보험업계 비즈니스 모델의  
현재와 미래 방향성에 대해 고민함

최 용 민

한화손해보험

# Contents

- I. Post Corona 로 인한 변화 그리고 우리가 만들어 갈 변화
- II. 미래 변화의 방향성
  - 디지털 전환과 인슈어테크 협업 기반의 언택트 비즈니스 모델

## I. Post COVID-19 – Corona로 인한 변화 그리고 우리가 만들어 갈 변화





# Changes we have seen and what we have to change...

## 주요 변화

### Savvy Customer; 리스크 인식의 변화

- 상해/질병 보장 관심증대
- 개인성 맞춤형 보장, On-demand cover
- Cost minded, Selvy checkup
- 온라인 거래 증대-> 수반 리스크 인식

### Insurer; 사회 안전망 기능 역할 부각

- 지자체 연계 보험상품 대두
- 영세 상공인 리스크 대한 관심
- 취미/문화 활동의 변화에 따른 리스크 모델링 변화

### Risk Landscape; 생활과 일하는 방식의 변화

- Work From Home, Remote Work
- 물류산업 재편에 따른 상품구조 변화
- 디지털 생활환경 고착, 시장 수요 Trend 변화
- 채용 프로세스 변화

## 차별화 된 CPC 대응 지원 전략 수립

- 시장 수요 Trend에 기반한 신담보/ 신상품 개발 (디지털 기반 건강보험, 물류산업 재편에 따른 상품 구조, 근무 형태 변화에 따른 단체상해보험 변화?)
- 비대면 채널 활용 비즈니스 모델

- Pandemic 등 대형 재난 이벤트에 대비한 리스크 모델링 구축 및 필요시 정부와의 국가 재보험 Structure 구축 (손보험회)
- 지자체 연계 보험상품 (CBI, 상실수익 보장상품 등) 협업

- Messenger platform tech, IT System upgrade
- 인사시스템/ 제도혁신을 통한 고용의 질적/양적 변화추구 -> 인당 생산성 제고
- 내부 소통 / 결재 프로세스의 변화 필요



- 과거의 관점/관습에서 벗어난 새로운 시도 필요
- Digital Transformation을 통한 체질 개선 가속화

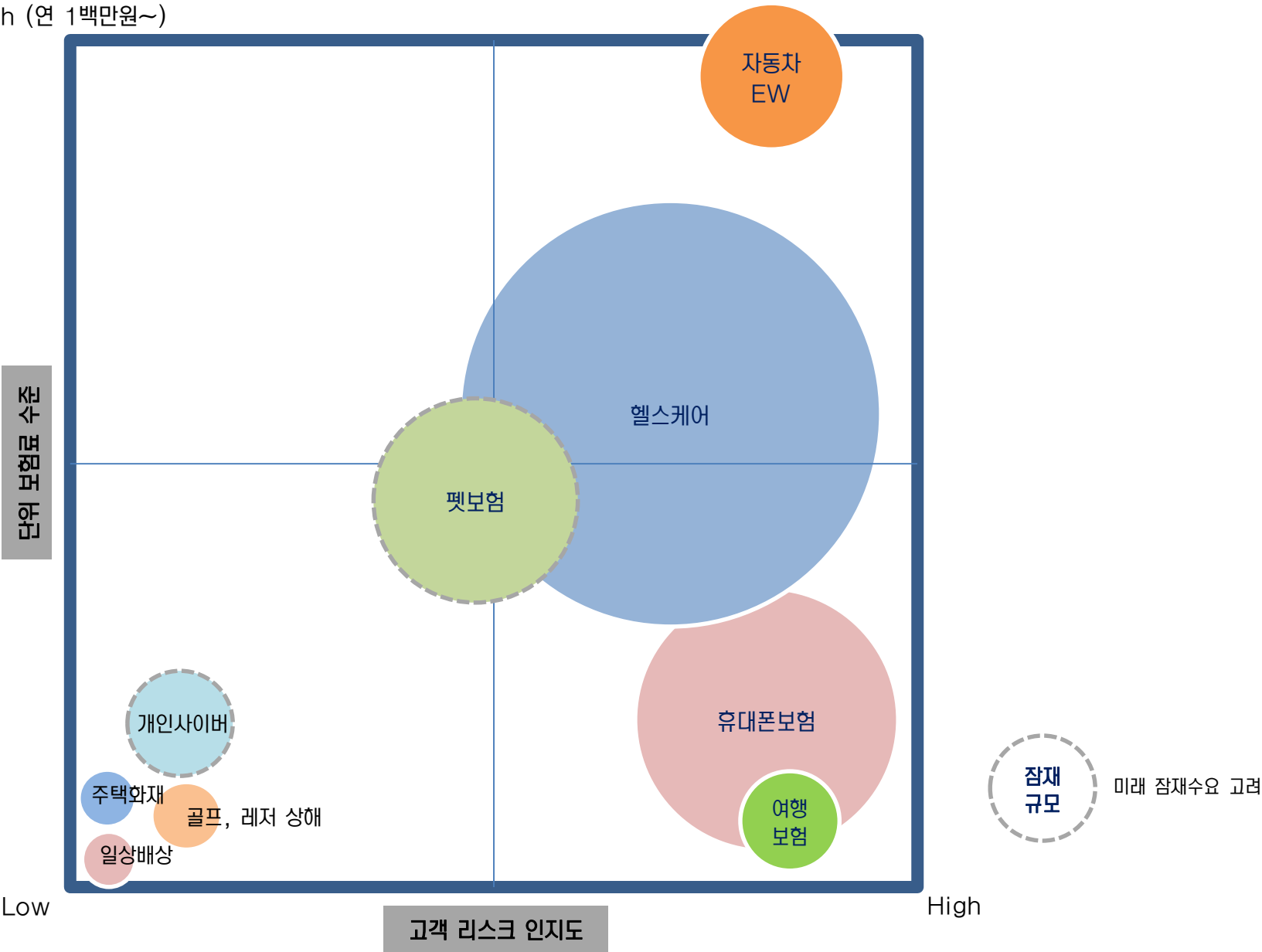
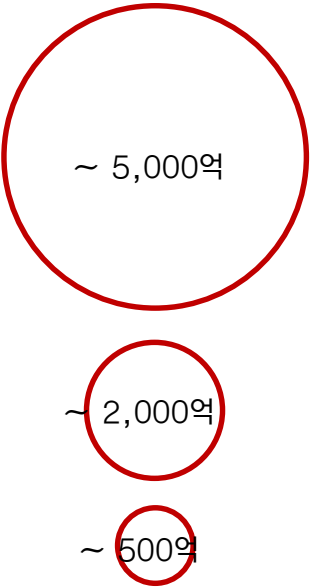
## II. 미래 변화의 방향성 - 디지털 전환과 인슈어테크 협업 기반의 언택트 비즈니스 모델



# 국내 일반보험 (개인/단체성) 시장

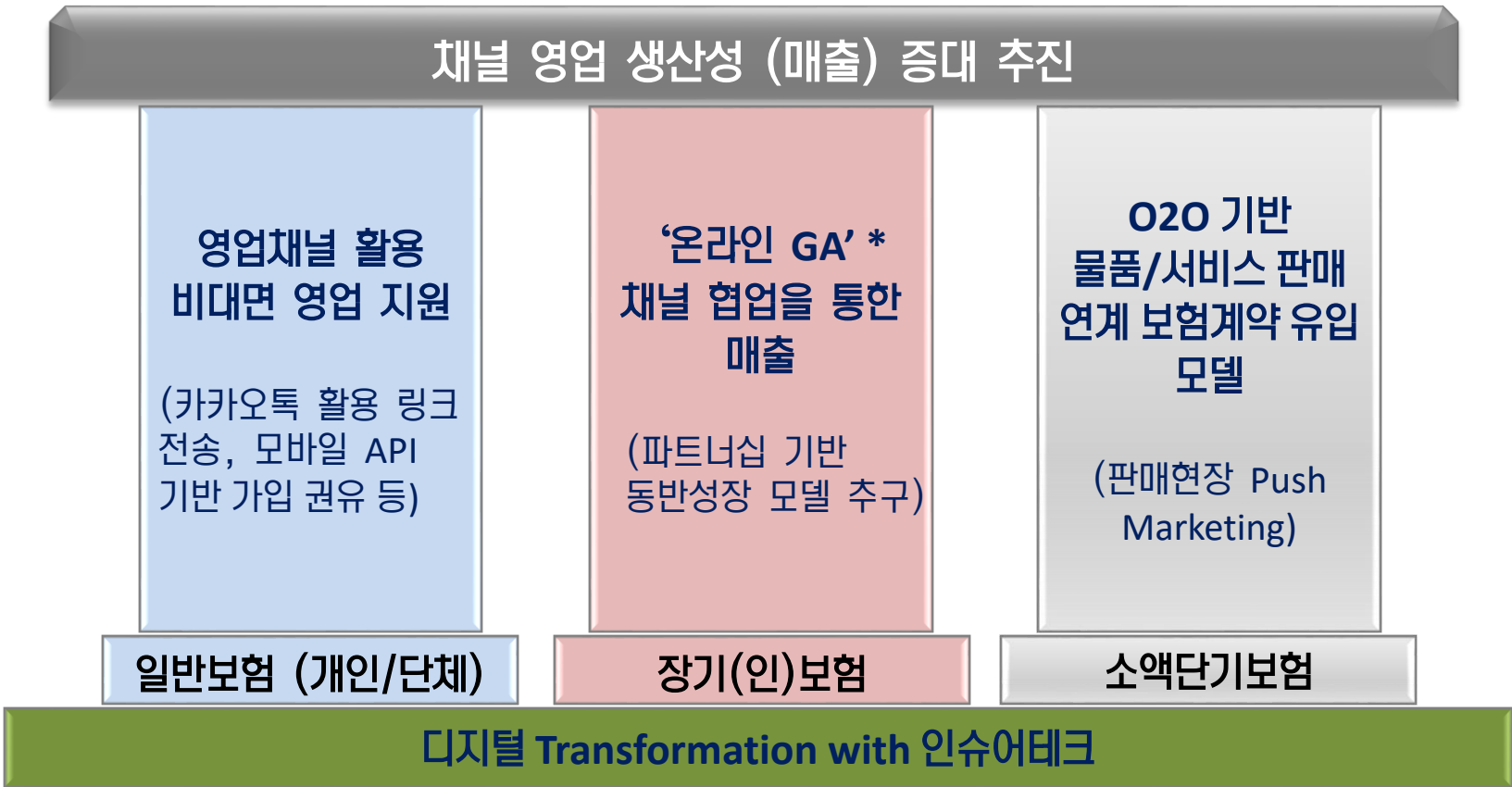
High (연 1백만원~)

보험시장 규모 (잠재 규모 추정 포함)



# Where we stand... 현재 보험회사의 언택트 비즈니스 모델

▶ 디지털 기반의 가입프로세스 개선으로 기존 대면채널 보완 추구 -> 생산성 제고? 글썄...



\* 온라인 GA?: 인슈어테크/빅테크 기업의 신채널 역할 비즈니스 모델

# 디지털 Transformation + 인슈어테크 (국내 현황)

	장기	자동차	일반	개인채널	GA 채널	자산운용	고객서비스
Big Data / AI	<div> <div>D</div>보험사기적발 <div>h</div>실손부당청구 예측 <div>S</div>보험사기탐지(FDS) <div>H</div>보험사기탐지(FDS) <div>h</div>IoT 임산부 체중분석 <div>H</div>알파클레임 <div>H</div>UW/고지표준 자동심사 <div>D</div>인공지능 질병예측 <div>D</div>AI 인슈런스 로보텔러 <div>S</div>장기보험 AI 심사 </div>	<div> <div>D</div>손해율 예측모델 <div>h</div>스마트 UBI <div>D</div>챗봇 (배서) <div>H</div>AI 수리비 청구 <div>H</div>대인합의 예측 <div>H</div>UW 이미지 인식 </div>	<div> <div>D</div>화재발생 예측모델 <div>H</div>재물UW 자동화 기반 </div>	<div> <div>K</div>가족력 건강컨설팅 <div>h</div>챗봇 </div>	<div> <div>K</div>챗봇 (다이렉트) <div>D</div>챗봇 (자보 CM) <div>M</div>챗봇 (장기 TM) </div>	<div> <div>h</div>음성봇 대출실행 </div>	<div> <div>h</div>음성봇 완판모니터링 <div>H</div>챗봇 </div>
Blockchain	<div> <div>S</div>서울대병원 보험금 자동청구 <div>K</div>장기 모바일 등기안내 (카톡 블록체인인증활용) </div>		<div> <div>K</div>U+휴대폰 분실 청구 <div>h</div>관세청 통관 간소화/ 자동화 (PoC) </div>				
Mobile	<div> <div>h</div>하이헬스 챌린지 <div>S</div>애니핏 (마이헬스파트너) <div>S</div>마이헬스 노트 (당뇨) <div>D</div>프로미 건강케어 365 </div>	<div> <div>H</div>스마트 보상 <div>h</div>모바일 보상 포털 <div>S</div>원데이애니카 자동차 </div>	<div> <div>H</div>기업리스크 관리 포털 </div>	<div> <div>D</div>스마트 포털 재구축 <div>K</div>개인영업비서시스템 <div>S</div>영업포털 재구축 <div>M</div>모바일 장기청약시스템 </div>	<div> <div>S</div>GA 블루투 </div>		<div> <div>S</div>종이없는 고객창구 <div>H</div>스마트 차도리 </div>
기타		<div> <div>H</div>1 Day 시승보험 </div>	<div> <div>S</div>Open API 플랫폼 <div>K</div>지주간 연계 및 <div>H</div>해외여행 Open API </div>				<div> <div>H</div>플랫폼 제휴확대 <div>S</div> <div>D</div> <div>h</div> <div>K</div> </div>



# 미래 변화의 방향성

## ▶ 고객수요 중심의 데이터 활용 역량에 기반한 인슈어테크 협업 모델

1

### 고객수요 창출 (보험매출 증대)

#### 고객 중심의 보험산업

- 고객 니즈에 부합하는 **상품보장**, **가입 프로세스** 및 **간편 청구절차** 및 보상서비스 외
- **결제 프로세스 혁신**을 통한 보험 활용 증대방안 (소액계좌 활용, 구독기반 모델 등)을 통한 **보험소비자 유인책** 필요

2

### 인슈어테크/ 빅테크 협업 강화

#### 플랫폼 기반 데이터 수집, 관리, 분석 역량 탑재로 동반성장

- SNS 기반 데이터 분석, 멤버들의 활동 데이터 수집
- 수집된 데이터 분석을 통한 언더라이팅 프로세스 개선
- 마케팅과 접목된 고객 친화적 Micro 보험상품

3

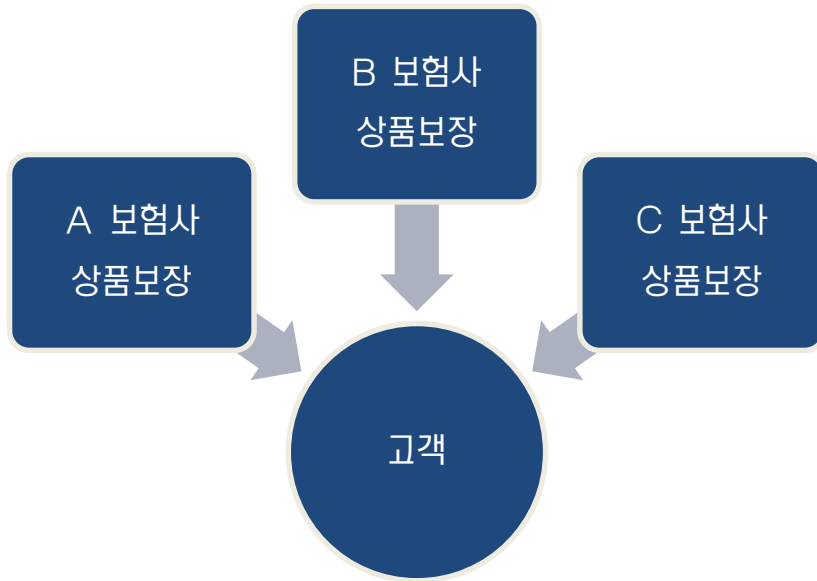
### 규제 혁신

#### 개인정보, 데이터 활용 등에 대한 규제해소

- ICT활용 기반 초간편 가입 프로세스/ 보상 프로세스
- 고객 개인정보활용 (단체보험? 개인보험?)
- 소비자 보호 관점 (챗봇)

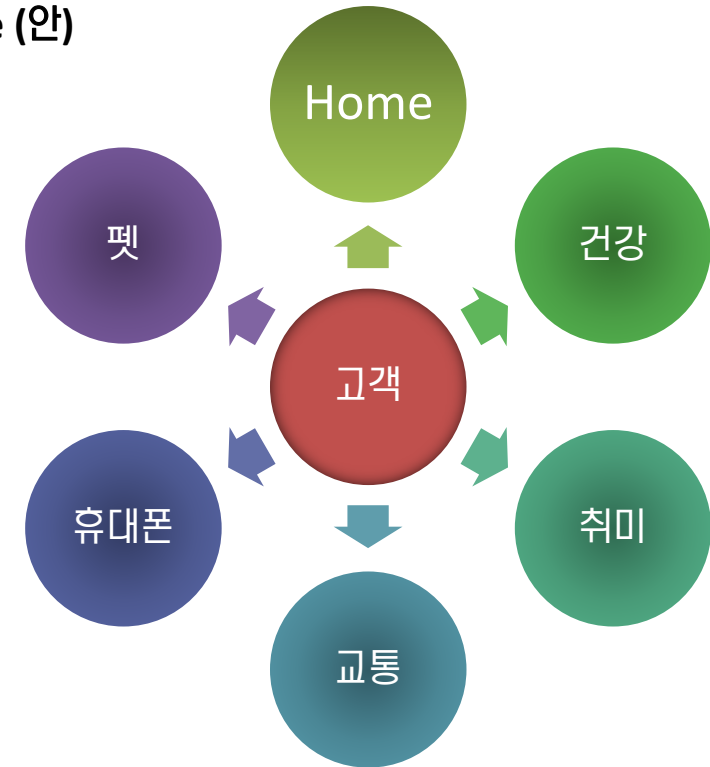
# 인슈어테크/ 테크핀(빅테크)이 고민하고 제안할 수 있는 새로운 구매방식 ?

As-Is



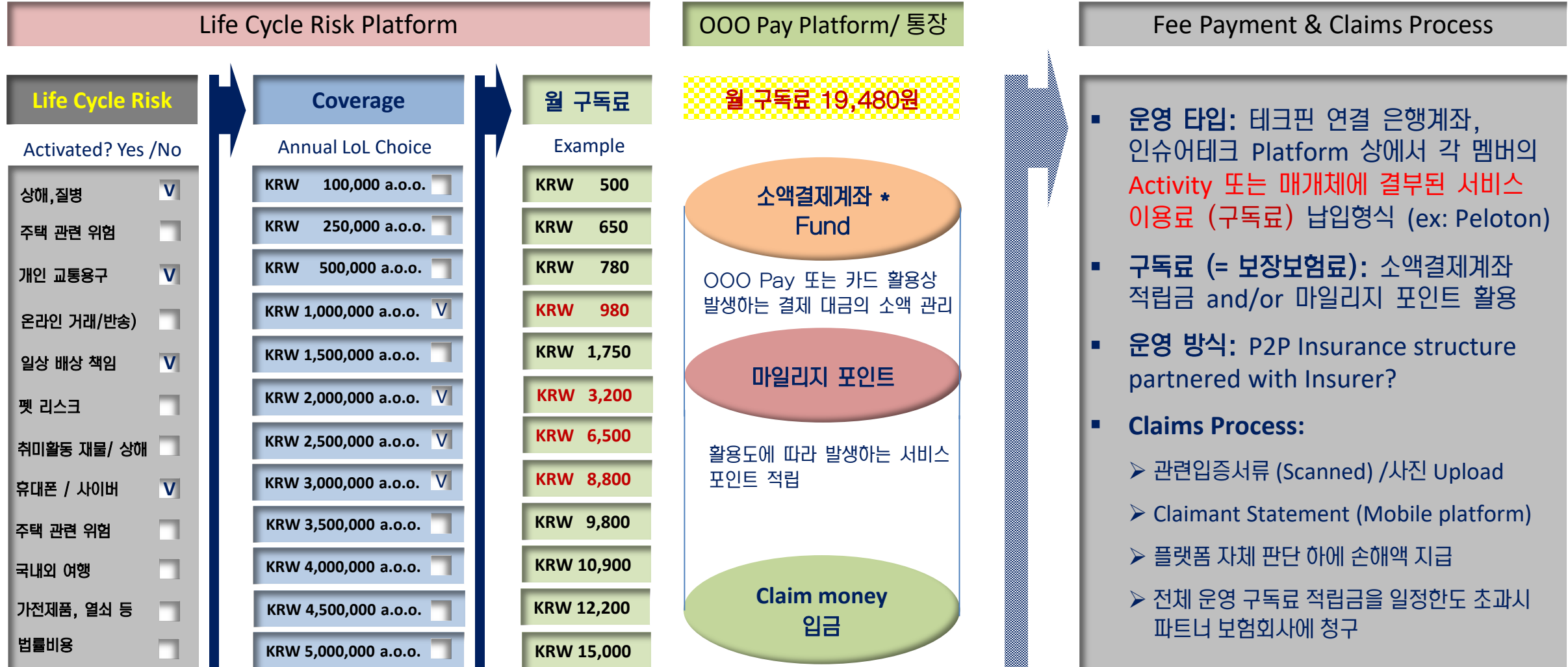
- 판매채널을 이용한 각 보험사 보장 상품 구매방식
- 월 보험료/연간 보험료 납입 방식
- 1년,3년,5년,10년 등 보험계약기간

To be (안)



- 고객 라이프 사이클 기반 위험 보장에 대해 월 이용료를 납입하는 구독기반 보장 콘텐츠 구매방식
- 월 구독료 납입으로 일방의 해지요건 발생 전 서비스 이용 기간 지속

# Example: 인슈어테크/ 테크핀(빅테크)이 고민하고 제안할 수 있는 새로운 구매방식

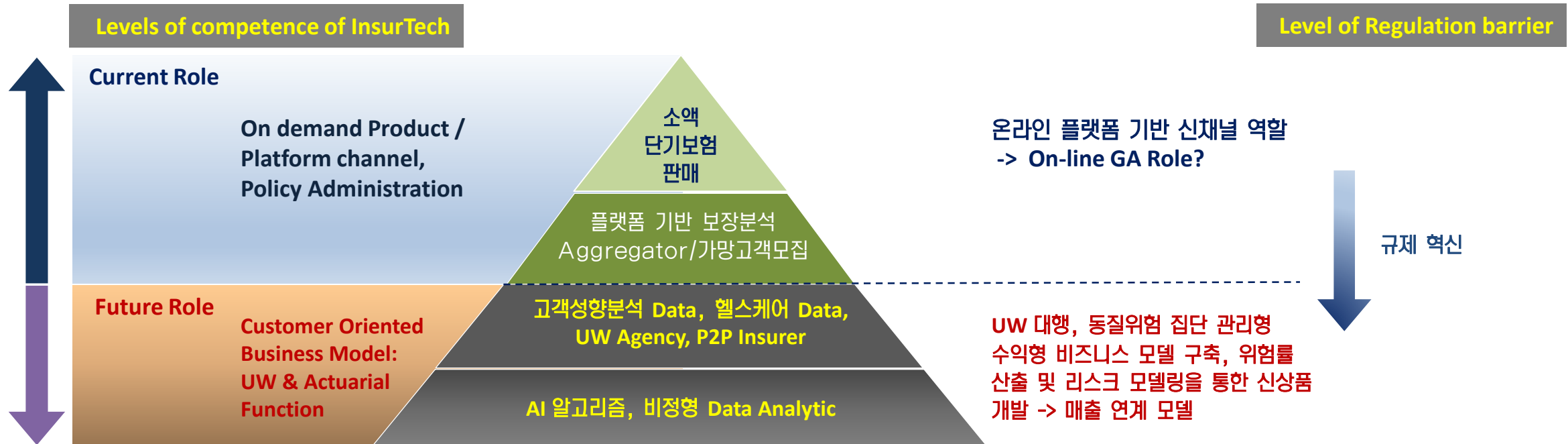


\* 소액결제계좌:

일상 생활에서 결제시 발생하는 소액 잔액에 대해 (예, 1,000원 미만) Round-down 후 별도 계좌에서 적립

# 미래 변화의 방향성 - 국내 인슈어테크/빅테크 기업과의 협업을 기반으로 한 모델

▶ 인슈어테크/빅테크 기업의 **역할 분담 확대**를 통해 **새롭고 다양한 고객 경험을 추구**할 수 있어야...



- 현재 판매 채널로서의 인슈어테크/빅테크 활용 가능성은 언더라이팅 (Underwriting), 계리 (Actuarial function), 손해사정 (Claim Adjustment) 분야와 같은 보험업의 본질적인 순기능 확대에 이어져야 함 -> 역량 분담을 통한 보험의 가치 (Core Value) 전달에 적극적인 참여 기대
- 고객 경험의 질적, 양적 확대를 통한 보험 소비자 만족도 증대

보험업의  
신뢰 회복



감사합니다!!

