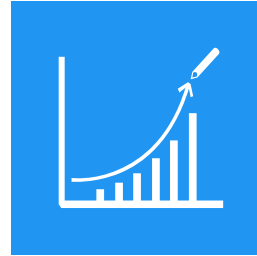




언택트 시대 해외 보험 비즈니스 모델



2020. 9. 8.



보험개발원
조사국제협력팀
양경희 팀장



코로나로 바뀐 일상 “언택트 시대의 도래”



원격 플랫폼 사용 증가

- ☞ 전세계 하루 이용자 수 3억
('20.04.21 기준, 코로나 전 하루 평균 이용자 1,000만)



배달앱 사용 증가

- ☞ 배달의 민족 매출액 44% 증가
(01월 대비 03월)



온라인 쇼핑 증가

- ☞ 네이버 쇼핑 결제횟수 전 연령대
27% 이상 증가
(02.09일 ~ 02.22일 대비 02.23일 ~ 03.07일 기준)



드라이브 스루 사용 증가

- ☞ 스타벅스의 경우 전년 동기보다
40% 주문량 증가(01~05월 기준)

언택트 시대,

보험산업 **디지털 전략**의 가속화



상품 개발부터 지금까지, 보험업계에도 부는 언택트 바람



상품

- ✓ 재택근무보험, 원격회의 전용보험, 배달음식점 전용보험 등
- 캐나다 Beazley “Virtual care”, 일본 미쓰이스미토모 “재택근무보험”

서비스

- ✓ 원격진료, 건강관리서비스 제공 확대
- 24시간 무료 모바일 의료상담: 중국 핑안굿닥터, 일본 손보재팬 등

판매

- ✓ 비대면 판매채널, 인터넷 보험시장 급성장
- 일본 인터넷 전업사 Lifenet 코로나 특수로 역대 최고 실적 기록

지금

- ✓ 디지털 기술 활용한 원격 손해사정 실시
- 일본 동경해상, 드론/인공위성으로 손해액 평가
- 미국 Mercury, 주택보험 가입자의 App 기반 비대면 손해사정 실시



언택트 시대,
새로운 라이프스타일에 따른 새로운 리스크/니즈에 대응

테크핀과 경쟁하는

中 핑안보험의 디지털 전략



핑안보험, 가장 가치있는 글로벌 보험회사 브랜드 1위

FORTUNE

RANKINGS ▾ MAGAZINE NEWSLETTERS VIDEO PODCASTS CONFERENCES

SEARCH SIGN IN

Subscribe Now

China's Biggest Private Sector Company Is Betting Its Future on Data


Ping An built an empire around safe and staid products like life insurance. Now it's betting its future on inventive uses of big data—and gearing up to do battle with fast-growing tech giants like Alibaba.

BY CLAY CHANDLER
July 22, 2019 5:30 PM GMT+9



TOWERING PRESENCE: Ping An's headquarters in Shenzhen. The company was among the first to sell auto, life, and health insurance in China—and its "first mover" edge helped it become a giant.

JUSTIN SULLIVAN—GETTY IMAGES



Brand Finance,
the world's largest brand
consulting company

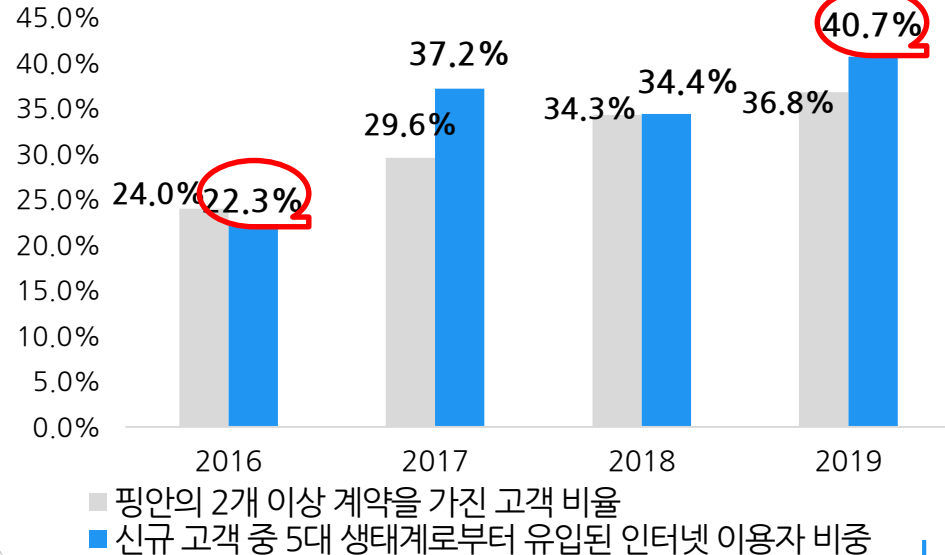
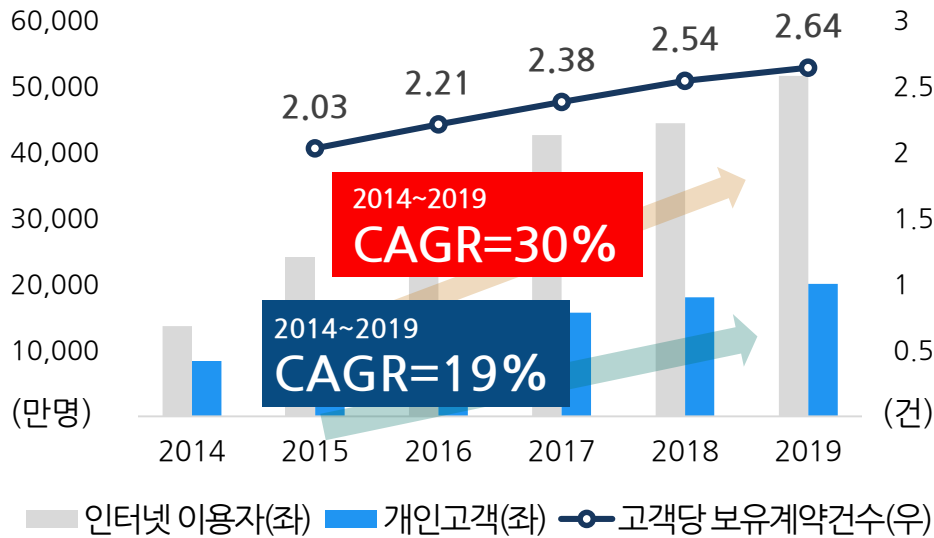
Most valuable global
insurance brands

No. 1

Global financial
groups

No. 4

① 생태계 구축과 User의 Customer 전환



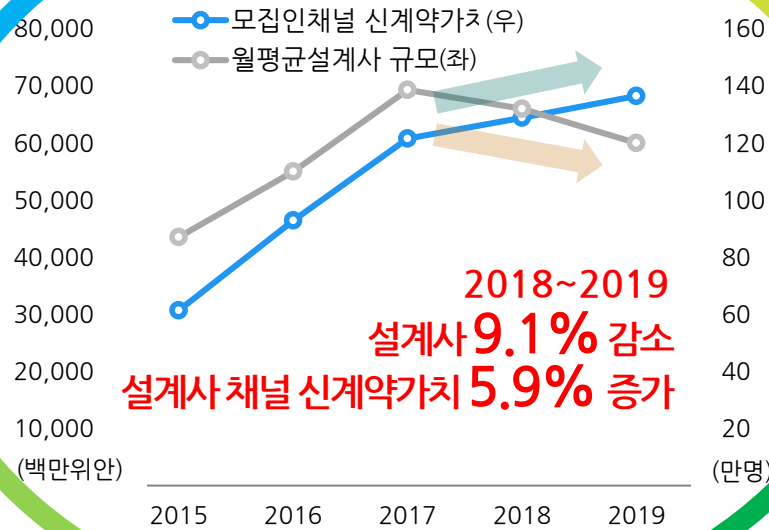
② 디지털 기술을 이용한 설계사 채널의 생산성 강화

AI 면접 채용

- 2019년부터 모든 신규 설계사 채용에 AI 면접 도입(600만명 참여)
- 143만 시간 한화 1천억원의 비용 절감(2018)

AI 비서

- 판매상품에 대한 정보를 파악하고 개인 스케줄을 관리 지원
- 일평균 92만건의 질문 처리(2019)



- AI 면접에서 파악한 직원 데이터로 최적의 교육 프로그램 제공

- SNS 콘텐츠를 회사가 제작하여 제공하고, 홍보기술도 교육

AI 맞춤형 교육

SNS 활용 교육

③ 인터넷 뉴미디어 활용



■ 핑안보험그룹 CEO 루민 라이브 방송 (2020.05)

- 32주년 창립기념일 라이브 방송 진행
- 방송 1시간만에 누적 시청자수 102만명 기록

※ 매년 정기 개최하는 설계사와의 만남 행사도 2월 온라인으로 진행



■ 핑안 스타학원/스타플랜(아이돌 육성) 프로젝트

- (스타학원) 우수설계사 100명, 100회 라이브방송 기획
- (스타플랜) 자사 설계사를 대상으로 연습생 선발(신청)
 - 틱톡이 제공하는 연수 과정을 거쳐 미션 영상을 등록
 - 조회수, 좋아요 등을 종합하여 상위 100명 선발 상금 지급

④ 온라인 헬스케어 서비스 활용 · 투자 확대



■ 전국 56개 성시와 제후
실시간 온라인 자문 서비스 제공

■ 코로나19 감염예방 및 건강정보 제공
누적 재생수 9,886만건



사례: 디지털 기술 솔루션과 사업모델을 이용한 해외 진출



■ AI 이미지 견적 솔루션 EU 진출 추진

- 핑안의 기술 자회사인 원커넥트와 스위스리가 함께 EU 진출을 위한 협약 체결(2020.08)
- 언택트 기술의 하나로서 현재 핑안손보의 사고 중 온라인 보상건의 25%를 처리
- * 단, 단순 접촉사고, 인명 피해가 없는 사고에만 적용

※ 핑안의 AI 이미지 견적 솔루션

- 2014년 개발에 착수 약 1억 5천만위안(약 255억원)의 개발비 소요, 40여명의 개발자 참여
- 영상통화로 견적을 낼 수 있도록 시스템 고도화 완료



■ 동남아 온라인 헬스케어 시장 진출

- 핑안굿닥터는 2018년 Grab과 동남아 시장 진출을 위한 조인트벤처를 설립*
- * 핑안굿닥터 70%, Grab 30% 투자
- Grab의 온라인 플랫폼과 핑안굿닥터의 기술로 '병원-의사-약국'을 연결하는 통합 서비스 제공
- 일평균 온라인 의료자문 건수 4천건 달성

※ 핑안굿닥터의 해외 진출

- 핑안굿닥터는 2019년 4월 소프트뱅크와 일본 시장 진출을 위한 JV를 설립 후 현재 서비스 테스트 중

전통보험그룹

■ 손보저팬의 디지털 전략



손보저팬의 新비전 : 고객의 **안심** · **안전** · **건강**을 위한 토탈 서비스 제공



133년 전통 보험그룹의 새로운 도전

기존 중장기전략

성장기반 구축 & 양적 성장

| 국내 손보사업 수지 개선

| 해외 M&A 규모 확대

| 국내 생보사업 점유율 확대



2016년 이후 중장기전략

보험산업의 3가지 비전

Security + Health + Well being

| **계열사간 사업 연계**를 통한 시너지 창출

| **데이터 활용**을 통한 부가가치 창출

| **디지털 전략 기반**의 상품·서비스/고객 대응 토탈 전개

디지털 기술 기반, 끊임없는 혁신 시도



시기

내용

- 2015.10. 장기요양사업 진출, 대규모 M&A로 업계 2위
- 2016. 4. SOMPO Digital Lab 실리콘밸리/동경 설치
- 2017. 7. 그룹사 AI 센터 설치
- 2017. 9. 안전운전을 위한 텔레매틱스 서비스 런칭
- 2017.11. SOMPO Digital Lab 이스라엘 설치
- 2018. 1. 블랙박스 활용한 사고지원서비스 출시
- 2018.10. 일본 최대 모바일메신저 LINE 보험 출시
- 2019. 1. 화물해상보험 언더라이팅에 AI 활용
- 2019. 4. Trov 제휴를 통한 온디맨드 보험 출시
- 2019. 9. AI 기반 재해예측시스템 개발
- 2019.11. 美빅데이터기업 투자, 데이터플랫폼 구축 착수
- 2019.11. SOMPO AI 수리견적시스템 출시
- 2020. 1. 실리콘밸리 스타트업, 치매예방프로그램 개발

지속 성장을 위한 4대 키워드는 효율화, 고객 접점, 신사업, 데이터

기존사업 효율화

RPA · AI 도입

240개 업무, 90만시간 창출

4천명 절감 효과



고객접점 확대

LINE Financial

- 신속 간편 가입, LINE 보험
- 24시간 원스톱 청구서비스
- 보험 선물하기/리워드서비스
- AI 자동 수리견적



공유 모빌리티 사업 진출
기존 보험산업과의 시너지 창출

DeNA
SOMPO
Mobility

DeNA
SOMPO
Carlife

Real Data Platform

- 장기요양, 헬스케어, 모빌리티
- 계열사 빅데이터 분석
- 이종사업간 시너지 창출

신규사업 진출

데이터 활용

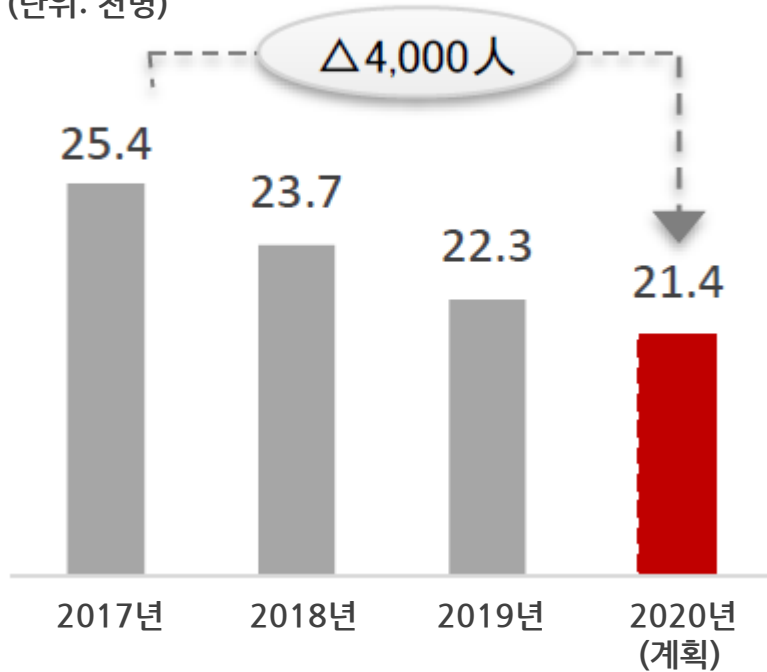
① 기존 사업 효율화 : 기술 활용을 통한 생산성/고객대응 향상



RPA · AI 도입 : **240**개 업무, **90만**시간 창출, **4천명** 절감 효과

인력 절감 효과

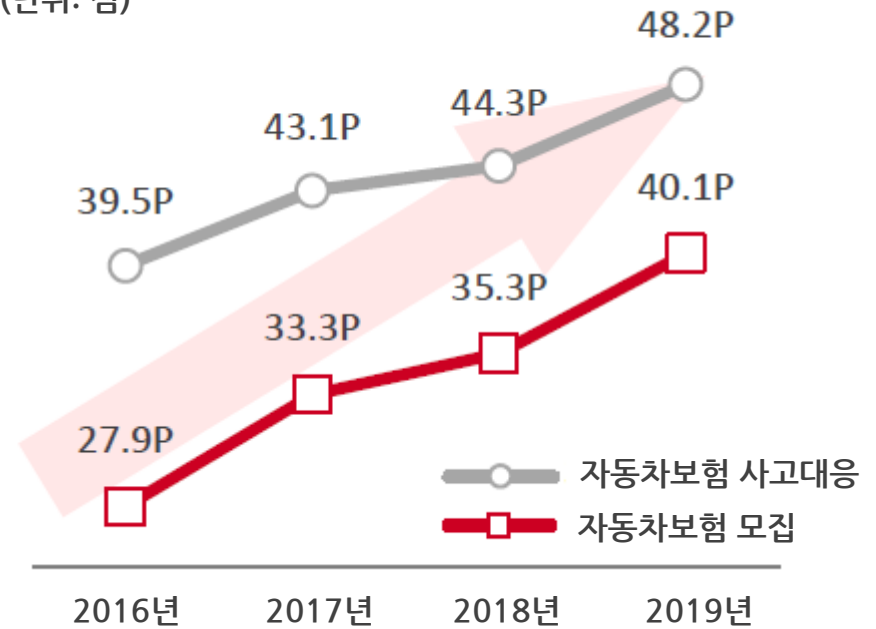
(단위: 천명)



* 손보재팬 업무 종사자 수 기준

고객 만족도

(단위: 점)

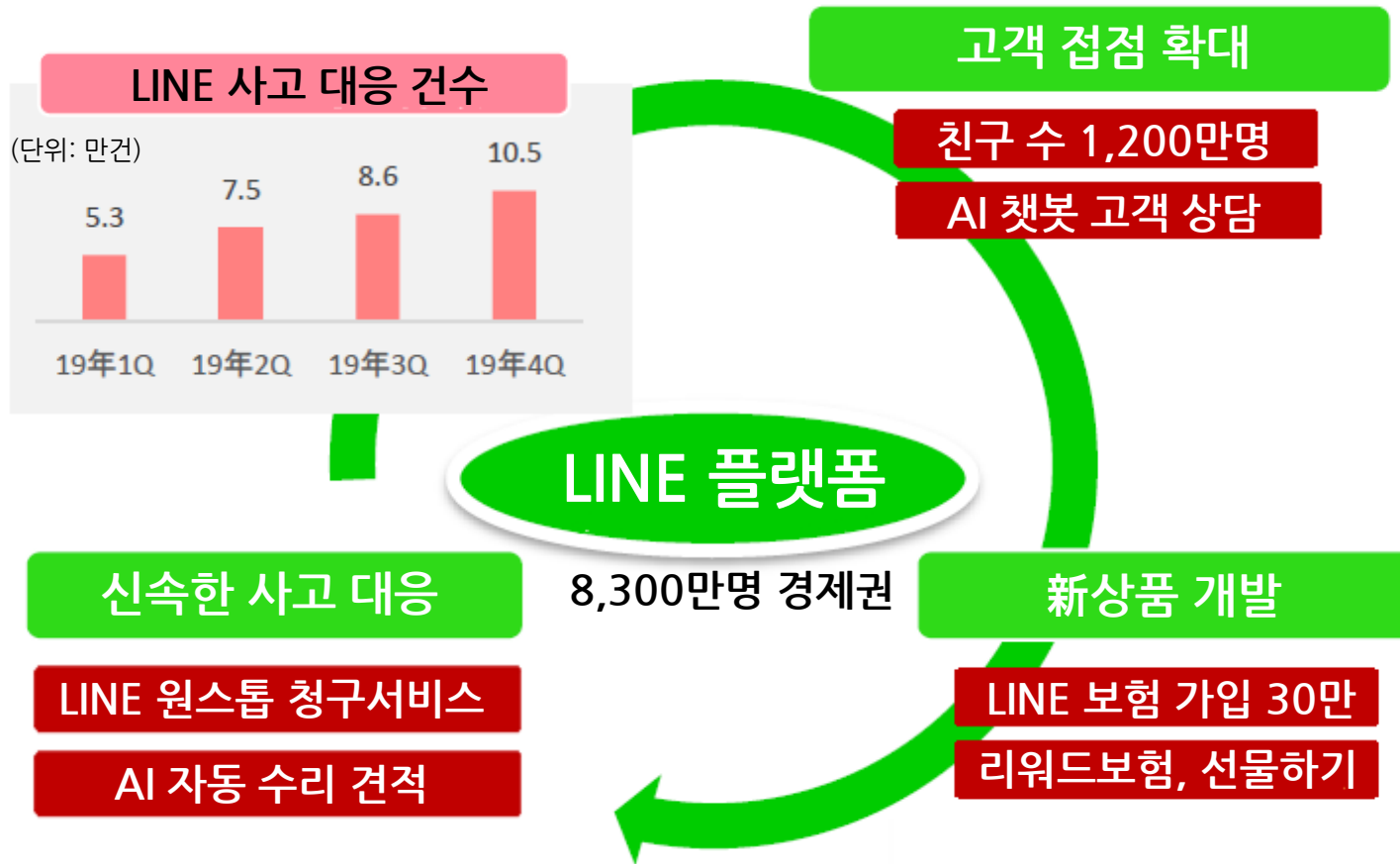


* 고객만족도 설문조사 결과

② 고객접점 확대 : 일본 최대 메신저 LINE 제휴, 상품부터 지급까지



LINE Financial



③ 보험산업 인프라를 바탕으로 한 신사업 “공유 모빌리티 플랫폼”



1,300만 가입자 데이터 + 전국 5만개 대리점망 활용
공유 모빌리티 사업 진출



Car Share



My Car Lease

④ 그룹사 데이터를 하나로, 새로운 부가가치 창출할 “데이터 플랫폼”

日本経済新聞 “SOMPO, 美 데이터기업 Palantir에 540억엔 출자”



Real Data Platform 구축

장기요양, 헬스케어, 모빌리티 등 신사업에 활용

사례: 데이터 활용으로 상품·서비스/업무혁신까지, 선순환 구조 구축

2015 안전운전 지원 서비스

2018 드라이빙 레코더 특약

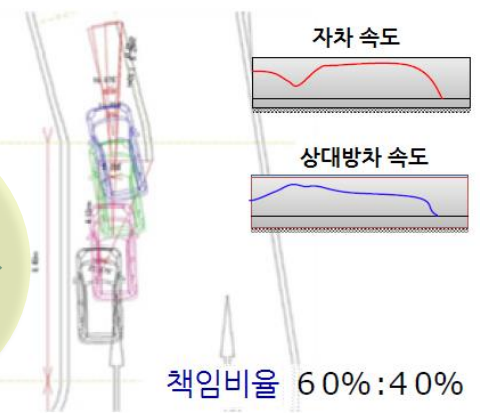
2019 시 과실비율 산출 [개발중]



상품/서비스 개발
→
데이터/노하우 축적



고객만족도 생산성 향상
→
사고데이터 자동 확보



- ✓ 안전운전 지원서비스
- ✓ 법인(유료) ⇒ 개인(무료) 대상 확대
- ✓ 다기능 운전기록장치 제공
- ✓ 운전진단레포트 작성/피드백

- ✓ 통신기능 탑재 블랙박스
- ✓ 사고 예방/출동 서비스
- ✓ 운전습관 분석/피드백
- ✓ 안전운전시 보험료 할인

- ✓ 드라이빙 레코더로 사고데이터 자동 전송
- ✓ 2천건 이상 사고데이터 학습한 시가 사고 과실 비율 자동 판정

▶▶ 고객 데이터 축적 ⇒ 고객이 원하는 상품/서비스로 재탄생

앞으로 우리는,

- ✓ 언택트 시대의 니즈 대응
- ✓ 디지털 기술로 생산성과 신뢰도 향상
- ✓ 데이터 순환구조 사업모델 구축



감사합니다

