

목 차

	인슈어테크 동향	27
해외	- “인슈어테크 혁신, ‘인간’과 연계한 가치 창출 중요”	27
	- 보험사기 잡아내고, 고객질병 상담까지...똔다, 만능AI	28
	- 중국 주요 보험사, 농업보험에 빅데이터 등 첨단 과학 기술 활용	29
	- Munich Re Life US, 전자 건강 기록을 위한 새로운 디지털 솔루션 출시 ..	30
	- Swiss Re, 언더라이팅을 위한 생성형 AI 출시	31
기업	- 전방위 AI 활용, 보험사의 진화한 보험서비스	32
	- 롯데손해보험, 운전자보험 심사 100% 자동화...“AI리더로 도약”	33

“인슈어테크 혁신, ‘인간’과 연계한 가치 창출 중요”

- 미우라 토모히로 일본 금융청 감독국 보험과장, 지난달 25일 일본 도쿄 국제 포럼에서 열린 ‘제17회 아시아 보험포럼’에서 ‘일본 보험감독 행정의 현상과 과제’라는 제목의 주제발표를 진행
 - 미우라 보험과장은 현재 일본 보험시장의 과제를 분석하고, 인슈어테크를 접목한 업계 혁신 방안을 소개하였음
 - 미우라 과장, “핀테크와 인슈어테크는 단순히 기존 금융서비스를 디지털로 대체하는 것이 아니라 디지털 기술을 통해 새로운 형태로 이용자 니즈에 부응하며 사회적 문제를 해결하면서 부가가치를 창출한다는 발상”이라고 언급
 - 또한, “과거에는 금융기관만이 디지털 서비스를 제공했다면 디지털화가 추진됨에 따라 비금융 플랫폼, 핀테크 기업도 서비스를 제공할 수 있게 됐다”며 “AI라든지 스마트폰 빅데이터를 얼마나 활용할 수 있는지가 중요한 문제가 됐다”고 덧붙임

〈 미우라 토모히로 일본 금융청 감독국 보험과장 〉



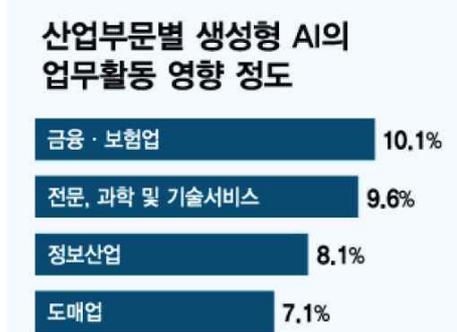
- 미우라 과장은 인슈어테크 도입의 기대효과로 임베디드 금융·보험의 확장이 일어날 것이라고 전망
 - “임베디드 보험으로 인해 일상에 보험이 자동 조합될 것”이라며 “앞으로 보험은 무슨 일이 일어났을 때 지급받는 것이 아니라 일상생활에 보험이 포함되어 있는 상황이 될 것이라고 설명
 - 또한, 데이터를 활용함에 따라 맞춤형 제작에 가까운 개인화(개별화) 서비스가 실현될 것이며, 건강할수록 보험료를 적게 지불하는 등 보험 이용자에게 적절한 인센티브를 제공해 사회적 문제 해결에 기여할 수 있을 것이라고 전망

출처 : 한국보험신문, “인슈어테크 혁신, ‘인간’과 연계한 가치 창출 중요” (2024.5.6.)

보험사기 잡아내고, 고객질병 상담까지...뻘뻘, 만능AI

- 생명보험업계가 AI 서비스를 빠르게 도입하고 있으며, 이에 따라 보험 심사부터 보험금 청구까지 자동화되면서 소비자의 편의성이 높아지고 있다는 분석
 - 최근에는 데이터를 분류·판별하는 수준을 넘어선 텍스트, 음성 등 소통하는 형태의 새로운 콘텐츠를 만들어 내는 생성형 AI 시대가 열리면서 신시장 개척 기대감도 큰 상황
 - 보험업계에 따르면 최근 생보사들은 AI를 상품개발, 영업·마케팅, 가입심사, 청구·지급관리, 고객관리 등에 활용 중

〈 산업부문별 생성형 AI의 업무활동 영향 정도(출처: 대한상공회의소) 〉



- 초기 단계이지만 해외 주요 보험사는 이미 챗GPT 등 AI 기술력을 활용하고 있음
 - 일본 미쓰이스미모토생명(메이부다이)은 챗GPT 기반 자사 망내 채팅시스템을 개발해 기획·마케팅 보고서 작성 등 사내 업무에 활용하고 있음
 - 일본 SBI소액단기보험회사는 생성형 AI를 통해 회사에 축적된 보험사고와 보험금 지급사례 학습을 통해 보험금 지급 대상 여부를 실시간으로 확인하고 있음
 - 미국 올스테이트보험사는 콜센터, 업무대행, 상담 보조업무에 AI를 활용 중
 - 중국 핑안보험은 안면인식과 AI기술을 활용해 화상상담 시 고객의 진실여부를 감별하고 있음
- 금융·보험업은 대량의 데이터를 기반으로 복잡한 작업을 필요로 하기 때문에 AI 활용도가 높은 편
 - 대한상공회의소가 마이크로소프트, 액세스파트너십과 함께 발간한 '생성형 AI가 한국경제에 미치는 영향 보고서'에 따르면 모든 산업 중에서 금융·보험업(10.1%)은 AI를 가장 많이 활용할 수 있는 산업으로 꼽힘
 - 특히 성장성이 정체된 생명보험업계는 생성형 AI를 통해 새로운 부가가치나 신시장을 만들어 낼 수 있을 것이라는 기대감이 높은 상황

출처 : 머니투데이, 보험사기 잡아내고, 고객질병 상담까지...뻘뻘, 만능AI (2024.4.30.)

중국 주요 보험사, 농업보험에 빅데이터 등 첨단 과학 기술 활용

- 보험산업은 기후변화에 따른 대형 재난에 신속하게 대응함으로써 피해 최소화 및 재건에 도움을 줄 수 있음
 - 동시에 보험회사는 기후 재해 위험을 정확히 예측하고 그 위험을 억제할 수 있는 서비스를 제공해야 하는 막중한 과제를 안고 있기도 함
 - 보험회사는 전문지식과 경험 그리고 과학기술을 활용해 보험 목적물의 위험을 관리해 사고 발생 확률을 낮춤으로써 사회적 위험의 총량을 줄이는 역할을 담당하고 있기 때문
- 지난 수년간 중국의 보험회사들은 클라우드, 사물인터넷, 빅데이터 등 과학기술의 힘을 빌어 재해 예방 분야에서 적지 않은 성과를 거둠
 - 이에 농업보험 등 기후변화의 영향을 많이 받는 산업의 위험관리에 적극적으로 나서고 있음
 - 보험회사가 위험관리를 강화하면서 자연스럽게 중국의 사회적 위험 대응 능력이 향상되게 되었음
- PingAn보험은 '매의 눈'이라 불리는 자체 개발 대형재난 비상대응서비스 플랫폼을 운영하고 있는데, 이 플랫폼은 태풍, 폭우, 지진 등 8가지 재해위험지도와 15가지 재해 경고 체계를 갖추고 있음
 - 2023년 한 해에만 플랫폼을 통해 총 8,700만 명의 개인과 기업고객에게 위험 경고 서비스를 제공했으며, 플랫폼에서 48시간 이전에 예측한 경보와 예보의 정확도는 평균 70%를 웃돌고 있음
 - PingAn보험은 플랫폼 가동 이후 재해예방 및 손실 억제 등에서 눈에 띄는 성과를 거두었을 뿐만 아니라 다양한 보험상품에 (플랫폼에서 생성된) 데이터를 적용해 수많은 재해손실을 예방한 것으로 나타남
- 중국인민보험공사(PICC)는 '만상클라우드'라는 통합 위험 억제 서비스 플랫폼과 12가지 전문 분야 위험 억제 서비스 플랫폼을 구축하고 위성원격탐지, 무인기, 사물인터넷, 블록체인, AI식별 등 기술을 다양한 분야에 광범위하게 적용하고 있음
 - PICC는 2023년 한 해 동안 극단적 기후가 발생하기 전 2만 2,700여 곳에 홍수 위험지역 예보를 하였고 1,200만 명의 고객에게 위험 경고 문자를 발송함
 - 또한 2만 3,900명의 비자동차보험 고객에게 사전 위험 예방 서비스를 제공하였으며, 화물차 운전자에게는 1억 8,000만 회의 사고 위험경고 메시지를 발송한 사례가 있음

출처 : 한국보험신문, 주요 보험사, 농업보험에 빅데이터 등 첨단 과학 기술 활용 (2024.5.20.)

Munich Re Life US, 전자 건강 기록을 위한 새로운 디지털 솔루션 출시

- Munich(뮌헨) Re Life US, Clareto와 협력하여 전자 건강 기록(EHR) 분석을 간소화하도록 설계된 “Automated EHR Summarizer”라는 새로운 디지털 도구를 공개
 - 이 도구는 사용자 친화적인 HTML 양식의 보고서 및 구조화된 디지털 데이터를 제공
- Munich Re는 이 새로운 도구가 전자 건강 기록을 추출하고 정규화하여 보험사에게 중요한 정보 및 분류 지침을 제공하도록 설계되었다고 설명
 - 또한 이 도구가 전자 건강 기록의 검토 등 소모적인 프로세스를 줄이고, 빠른 인수를 위한 건강 예측 평가에 보다 효율적이고 정확한 접근 방식을 제공한다고 평가

< 인공지능 자료사진 >



- Munich Re North America Life의 통합 분석 담당 부사장 June Quah, “이 새로운 도구가 생명 보험사와 고객 기대에 부응하는 데 도움이 될 것”이라고 강조
 - Quah는 “이 도구는 위험 평가 분야 및 인공 지능 자연어 처리 기술 등 전문 지식을 활용하여, 업계의 전자 건강 기록 활용의 경계를 넓히는데 사용된다”고 언급
- Clareto의 CEO Dave Dorans, “신제품이 생명 보험 업계에 미치는 영향이 광범위할 것”이라고 강조

출처 : REINSURANCE BUSINESS, Munich Re Life US launches new digital solution for electronic health records (2024.4.25.)

Swiss Re, 언더라이팅을 위한 생성형 AI 출시

- Swiss Re, Life & Health 언더라이팅 매뉴얼인 Life Guide의 향상된 버전을 출시
 - 향상된 버전에는 생성형 AI 기반 언더라이팅 도구인 ‘SwissRe Life Guide Scout’가 포함됨
 - 마이크로소프트의 OpenAI 서비스를 활용하고, 쿼리에 대한 AI 생성 답변을 제공하여 인수 프로세스를 간소화할 수 있도록 설계됨
- Swiss Re, 생명 및 건강 보험 인수는 복잡한 과정이므로 신청자의 위험을 정확하게 평가하기 위해 정확한 최신 정보가 필요하다고 설명
 - 전통적으로 보험사는 표준 검색 도구를 사용하여 정보를 선별하고 관련 데이터를 정확히 찾아내는데 상당한 시간을 소비하는 문제가 있었음

〈 생성형AI 자료사진 〉



- Swiss Re Life Guide Scout 도입으로, 보험사 담당자는 쿼리 입력 후 AI에서 생성된 응답을 몇 초 만에 수신하여 일을 처리하게 되어 더 빠르고 정확한 의사 결정이 가능하게 될 전망
- Swiss Re의 최고 언더라이팅 책임자 Descombes, “우리의 목표는 보험사가 사용자 친화적인 방식으로 접근할 수 있도록 하여 그들이 계속해서 지속 가능한 비즈니스를 수행하는 것입니다”라고 언급
 - Microsoft Switzerland의 Catrin Hinkel CEO, “Swiss Re는 고급 분석 및 생성 AI의 힘을 활용하여 안전하고 규정을 준수하며 안정적인 클라우드 환경을 제공하게 되었고, 이를 통해 고객과 위험 요인을 공유하고 위험 관리 방식을 변화시킬 수 있게 되었다”고 평가

출처 : REINSURANCE BUSINESS, Swiss Re launches GenAI underwriting assistant (2024.4.22.)

전방위 AI 활용, 보험사의 진화한 보험서비스

- 저출산·고령화에 따른 위기에 직면한 보험회사들이 디지털과 헬스케어 혁신으로 돌파구를 찾고 있는 상황
 - 인공지능(AI) 혁명에 발맞춰 보험의 핵심 업무는 물론 고객 서비스의 AI 전환을 적극적으로 추진하는 모습이며, 더욱 건강하고 활기찬 고객의 삶을 디지털·헬스케어 혁신으로 뒷받침하려는 보험사의 노력이 주목되는 시점

< AI 자료화면(출처: 게티이미지뱅크) >



- 삼성화재는 세브란스병원 AI연구소가 개발한 AI 머신러닝을 채택해 과거 10년 치 검진 데이터를 분석하고 향후 10년간 발병 확률을 알려주는 서비스를 개발
 - 이용자가 건강보험공단 데이터를 활용해 동의하거나 직접 설문에 답하면, 해당 서비스로 16가지 대표 질환의 10년 내 발병 위험도를 즉시 알 수 있음
- 삼성화재는 디지털 헬스케어 플랫폼인 애니핏 플러스에서 'AI 건강 관상 서비스'를 출시하여 스마트폰 카메라로 30초 동안 얼굴을 스캔하면 안면 혈류를 분석해 건강을 체크해주는 서비스를 제공
- 한화손해보험은 여성 고객 전용 콜센터인 '레이디 헬스케어 서비스'를 출시하여 매달 여성 건강정보 콘텐츠를 제공하고 고객의 임신과 출산을 돕기 위해 다양한 프로그램을 지원
- KB손해보험은 계열사인 KB라이프생명의 노인복지주택 평창카운티 입주자에게 디지털 헬스케어 서비스 'KB체크플러스'를 제공하며, 이 서비스는 이용자의 건강검진 결과를 바탕으로 종합적인 건강관리를 할 수 있게 도와줌

출처 : 한국경제, "전방위 AI 활용, 모바일 건강관리...진화한 보험서비스 (2024.5.16.)

롯데손해보험, 운전자보험 심사 100% 자동화...“AI리더로 도약”

- 롯데손해보험, 자체 인공지능(AI) 시스템을 통해 운전자보험 심사 과정 100% 자동화에 성공했다고 밝힘
 - 지난해부터 가동된 ‘장기 인공지능 보험인수 시스템’(AUS)은 가입자의 특성과 질병력을 바탕으로 가입 가능 여부를 즉시 확인할 수 있음
 - 또한 심사자가 설명하기 어려운 ‘대안상품 안내’와 ‘상품 추천 기능’을 업계 최초로 개발 및 탑재해 조만간 간편보험 심사에 시범 적용할 계획

〈 롯데손해보험 운전자보험 심사 관련 자료사진 (출처: 롯데손해보험) 〉

let:

운전자·간편보험 심사,
인공지능(AI)으로 자동화

운전자보험 자동심사율 100% 달성
실시간 대안상품 안내, 상품/보장 추천도
조기경보시스템 통해 손해율 20% 감소

롯데손해보험



- AUS를 통해 100% 자동심사가 진행 중인 운전자보험의 인수거절률은 지난해 8월 이후 0%를 기록하고 있는 상황
 - 롯데손해보험은 AUS를 통해 올해 상반기 중으로 간편보험의 심사도 완전 자동화하고, 인수정책 최적화를 통해 시장경쟁력을 높이겠다는 복안
- 이와 함께 롯데손해보험은 빅데이터 기반의 ‘지능형 조기경보시스템(IWS)’의 개발도 완료
 - IWS는 보험사고 발생 시 수집되는 △질병코드 △사고빈도 △담보 등 정보를 바탕으로, 손해율 급등과 보험사기와 같은 이상징후와 예상 손해율 등을 실시간으로 탐지해 알려주는 시스템
 - 롯데손해보험은 하반기 중 IWS에 다양한 유형의 알고리즘을 적용해 정밀도와 재현율을 높이고 손해율 관리에 적극 활용할 방침

출처 : 아시아에이, 롯데손해보험, 운전자보험 심사 100% 자동화...“AI리더로 도약” (2024.5.8.)