

목 차

	인슈어테크 동향	22
해외	- 취리히 보험 호주, AI를 활용하여 생명 보험 인수를 혁신	22
기업	- 독일 뮌헨RE “한국 보험사 AI 효율적 활용 필요”	23
	- 생성형 AI 확대하는 보험업계	24
	- 헬스케어 힘주는 삼성생명... 'AI 알람'으로 숙면 돕는다	25
	- 현대해상, AI음성봇 업무 확대... 車사고 때 유용한 '개인형 ARS' 도입	26
	- 메리츠화재, AI·미러링 기술 도입 후 TM채널 불완전판매율 절반 이상 감소 ...	27
	- 신한라이프, 생성형AI 적용 영업지원플랫폼 선보여	28
	- 인슈어테크 플랫폼 보덕, 개인 건강 관리 서비스 시작	29
	- 메인라인, DB생명 '갱신상품 관리 시스템 구축' 사업 수주	30

취리히 보험 호주, AI를 활용하여 생명 보험 인수를 혁신

- 취리히 보험 호주, 생명 보험 신청서 인수를 간소화하기 위해 시드니 공과 대학과 협력하였고, 최근 인공지능(AI)모델 제작의 첫 번째 단계를 완료했다고 밝힘
 - 취리히 보험은 대학의 연구 개발 센터인 UTS Rapido와 6개월 이상 협력한 후, (정신 건강 상태가 공개된) 신청서에 한해 보험 인수 결정을 즉시 내릴 수 있게 됨
 - 그에 따라 기존에는 정신과 전문의의 보고서가 필요하여 최대 22일까지 걸렸던 업무 시간을 단축하는데 성공
 - 취리히 보험 가입자의 약 25%가 정신 건강 상태를 공개하고 있으며, 2023년 정신 건강 분야는 세 번째로 빈번한 청구 원인이었음
- 취리히 보험 호주 소매 부문 책임자 Jacqui Lennon, “AI 모델을 사용하여 보험 인수 절차를 지원함으로써 취리히 보험은 의사의 보고서에 접근할 필요성을 줄이고, 신청 절차 내에서 상당한 마찰을 없애며 개인 정보 보호에 대한 신청자의 우려를 줄일 수 있다”라고 언급

〈 인공지능 모델 관련 자료사진 〉



- 취리히 보험 호주 최고 데이터 책임자 John Kim, “AI를 사용하면 인간이 할 수 없는 수천 개의 데이터 포인트를 분석할 수 있고, 이 프로젝트는 호주 최고의 디지털 보험사가 되기 위한 취리히의 여정에 중요한 단계”라고 설명
 - 앞으로 해당 AI 모델은 충분한 데이터가 제공된다면 암, 심혈관 질환, 근골격계 질환과 같은 다른 질환에 대한 보험 인수 프로세스를 향상시킬 수 있을 전망

출처 : Insurance Business, Zurich leverages AI to transform life insurance underwriting (2024.5.28.)

독일 뮌헨RE “한국 보험사 AI 효율적 활용 필요”

- 보험연구원, 4일 뮌헨RE 파비안 윈터 박사와 함께 ‘AI 기술과 트레이닝’을 주제로 세미나를 실시

- 독일 손해보험사 뮌헨RE의 파비안 윈터 박사는 세미나에서, “한국의 보험사가 인공지능(AI)을 효율적으로 활용할 필요가 있다”고 제언

< 파비안 윈터 뮌헨RE 박사 >



- (AI 오류) “AI 기술을 사용하는 이상 100%의 안전성을 담보할 수는 없겠지만, 챗 GPT 3.5와 4를 비교하면 놀라울 정도로 오류가 줄었다”고 언급

- “AI 기술은 오류 데이터 수정을 통해 개선되고 있고 여러 보조도구를 함께 활용한다면 잘못된 값을 크게 줄일 수 있을 것”이라고 덧붙임

- (보험금 청구) “보험금 청구 과정에서 AI가 단지 정보를 추출할 경우 의사결정은 사람의 감독 아래 진행되지만 여전히 고위험에 속한다”며 “높은 위험에는 많은 의무사항 준수와 높은 투명성이 요구된다”고 언급

- “각 AI 모델을 통해 생산하는 활동을 하는 이들은 누구든지 상당한 의무를 지게 될 것”이라며 “현재 유럽 금융사들은 AI 기술을 활용한 서비스를 제공할 때 어디까지 사람의 의사결정을 개입시켜야 하는지, 어디까지 문서화 작업을 해야 할지를 두고 고민하고 있다”고 설명

- (국내 적용) “아직 한국에는 AI 규제가 본격적으로 시행된 건 아니지만, 나라와 나라 간의 규제 프레임워크가 유사하게 작동된다”며

- “원수사가 각각의 다양한 서비스에 맞춘 AI 기술을 모두 개발하는 건 비현실적”이라며 “기술 제공업체와 재보험 형태로 계약을 맺은 상태에서 기술을 운영해야 할 것”이라고 설명

출처 : 스트레이트뉴스, 독일 뮌헨RE “한국 보험사 AI 효율적 활용 필요” (2024.6.4.)

생성형 AI 확대하는 보험업계

- 생성형 AI는 사용자가 제공하는 입력 데이터나 명령어를 바탕으로 새로운 콘텐츠를 생성하는 AI로, 이용자 요구에 따라 새로운 콘텐츠를 인간과 상호작용이 가능하게 생성한다는 점에서 기존 AI와 차별됨
 - 현재 국내 보험사는 간단한 업무지원·고객관리 등에 AI를 우선 적용하고 있는데, 생성형 AI까지 실무에 도입하겠다는 방침
 - 향후 보험금 지급 및 상품 개발까지 활용도가 넓어질 것으로 기대
- 한화생명, 다른 보험사보다 적극적으로 신기술을 활용 중
 - 한화생명은 AI를 통한 미래 성장 전략을 설계하겠다는 구상이며, 생성형 AI 기술을 상담사 지원 등 고객 서비스에 본격 적용할 계획
- KB손해보험, 최근 생성형 AI기업 '딥브레인AI'와 함께 AI 명함 서비스를 시범 도입 중
 - AI명함 서비스는 생성형 AI 기술에 기반해 디지털 명함을 제작해 주는 서비스이며, 사진과 10초 분량 음성을 입력하면 원하는 가상 인간을 만들어주고 고객 관리 등 업무에 활용이 가능
- 삼성생명, 생성형 AI 기반 임직원용 업무보조챗봇을 시범운영 중
 - 생성형 AI 기반 보험가입심사 솔루션(심사 결과와 내용 설명) 모델을 구축하기 위해 스타트업 '위커버'와 협업을 준비 중
- KB라이프생명은 상품 안내 서류·이미지를 자동 생성하고 보험 설계사의 상담을 돕는 생성형 AI 서비스를 연내 도입하는 방안을 검토 중이며, 교보생명은 챗GPT 기술에 기반해 고객에게 보험약관을 상품별, 가입 기간별로 요약해 설명하는 서비스를 개발 중
- 생성형 AI가 보험사 실무에 확대되기 위해서는 물리적 망 분리 규제는 해결해야 할 과제
 - 현재 보험사가 망 분리 규제를 적용받지 않고 AI 시스템을 이용하기 위해서는 금융사 전산센터 내부에 위치한 형식이거나 프라이빗 클라우드 형식이어야 하며, 이 때 드는 시스템 구축 비용은 보험사가 온전히 부담해야 함
 - 손재희 보험연구원 연구위원, "챗GPT와 같은 생성형 AI 도입과 관련해 보험업을 비롯한 금융업은 망 분리 규제로 인해 AI 활용에 부담이 적지 않다"며 "보험산업이 본연의 역할을 효과적으로 수행할 수 있도록 AI 활용과 관련하여 균형있는 제도 마련이 요구된다"고 진단

출처 : 조선일보, 주요 보험사, 생성형 AI 확대하는 보험업계...물리적 망규제 속제 (2024.6.13.)

헬스케어 힘주는 삼성생명... 'AI 알람'으로 숙면돕는다

- 생명보험업계 1위 삼성생명, 헬스케어 신사업에 속도를 낼 전망
 - 삼성생명은 종합 건강관리 플랫폼 '더헬스'에서 수면 분석 서비스를 선보인다고 발표
 - 헬스케어서비스를 통해 고객의 건강 상태를 개선하고, 이를 통해 보험사도 손해율을 낮추는 것이 목표
 - 미래 먹거리를 고민 중인 타 보험사들의 헬스케어 사업진출이 이어질 것이라는 전망
- 수면 분석 서비스는 수면 중 호흡 소리만으로 수면의 질을 측정하고 분석하는 기능
 - 종합적인 수면의 질이 낮다면, 숙면에 도움이 되는 정보 및 명상 콘텐츠를 제공하는 기능 탑재

< 삼성생명 로고 >



- 해당 서비스는 AI 스마트알람 기능도 적용하여, 가장 얇은 수면 단계인 렘(REM) 단계에서 알람을 울려 개운한 기상을 돕는 서비스를 제공
 - 삼성생명 관계자, “더헬스 앱을 사용하는 것만으로도 ‘나만의 수면 비서’를 무료로 고용하는 셈”이라고 언급
 - 더헬스는 출시 2년여 만에 누적 110만 명의 개인 회원을 확보하는 성과를 낸
- 삼성생명을 필두로 보험사의 헬스케어 사업 진출이 본격화되고 있으며, 교보생명 AIA생명 KB손해보험 등도 헬스케어 서비스를 직접 운영하거나 전문 자회사를 설립하는 등 사업 확장에 노력을 기울이는 상황
 - 고객의 건강 상태가 좋아지면 보험사의 보험금 지급 규모가 줄어들어 손해율을 낮출 수 있기 때문에, 헬스케어는 기존 보험사업과의 시너지가 기대되는 영역이라는 평가

출처 : 한국경제, 헬스케어 힘주는 삼성생명... 'AI 알람'으로 숙면돕는다 (2024.6.12.)

현대해상, AI음성봇 업무 확대...車사고 때 유용한 '개인형 ARS' 도입

- 현대해상, 인공지능(AI) 음성봇, AI챗봇서비스 '마음봇' 등 고객 서비스 강화를 위한 다양한 신규 디지털 서비스를 지속적으로 도입 중

- 최근엔 AI음성봇 업무를 확대하고 Hi보상비서 시스템 등 신규서비스를 오픈하였으며, 보험업과 시너지를 낼 수 있는 디지털헬스케어 사업을 강화하고 미래 경쟁력 확보를 위해 다양한 디지털파트너사와의 협력을 추진 중

〈 현대해상 종로 사옥 전경 〉



- 현대해상, 텔레마케팅(TM) 상품 가입시 고객의 업무 편의를 위해 보이는 TM 서비스를 도입

- 보이는 TM 서비스는 가입시 필요한 중요 내용을 고객 휴대폰에서 동시에 확인함으로써 보다 정확한 상품 안내와 함께 상품 가입에 소요되는 시간을 획기적으로 줄이는데 성공

- 현대해상은 또한 2019년 선보인 디지털 헬스케어 서비스 '하이헬스챌린지'의 지속적인 고도화를 추진 중

- 하이헬스챌린지는 다수의 디지털 스타트업들과의 제휴를 통해 고객에게 다양한 건강관리 서비스를 제시하는 역할을 수행

- 질병이나 영양과 같은 건강 관련 1대1 상담 서비스, 맞춤형 건강정보 등 고객이 원하는 서비스를 직접 선택해 능동적인 건강관리가 가능한 것이 장점

- 현대해상은 향후 하이헬스챌린지에 건강검진 기록과 진료기록 기반 건강 예측 서비스 도입을 통해 보다 적극적이고 개인화된 건강관리 서비스를 선보일 예정이며, 이를 통해 보험 상품 고도화, 고객 건강 개선 등 본업 경쟁력 강화를 위해 헬스케어를 적극 활용할 계획

출처 : 한국경제, 현대해상, AI음성봇 업무 확대...車사고 때 유용한 '개인형 ARS' 도입(2024.5.16.)

메리츠화재, AI-미러링 기술 도입 후 TM채널 불완전판매율 절반 이상 감소

- 메리츠화재, AI와 미러링 기술 도입 후 TM채널의 불완전판매율을 절반 이상 감소시킴
 - 메리츠화재는 TM채널에서 AI 음성봇과 TM 보험가입서비스 '메리패스' 도입 이후 불완전판매율이 눈에 띄게 감소하였다고 발표
 - '메리패스' 도입 전인 지난해 1분기 TM채널의 월 평균 불완전판매율(가입 후 모니터링콜 미수신 비율)은 2.14%였으나, 도입 이후에는 월 평균 0.98%로 절반 이상 감소
- '메리패스'는 중요사항 설명부터 청약절차까지 보험 계약에 필요한 전 과정을 모바일 웹(Web)을 통해 진행하는 서비스
 - '메리패스'는 자체 개발한 화면공유(미러링) 기술을 적용하였으며, 고객이 모바일에서 표와 이미지 등을 보면서 음성 설명을 들을 수 있는 것이 특징

< 메리츠화재 로고 >

MERITZ 메리츠화재

- 월별 신계약 건수 중 '메리패스'를 통해 가입한 비율은 2023년 3월 7.6%에서 올해 3월 51.2%로 1년 만에 7배 가까이 증가
 - 메리패스 도입 후 모집인이 중요 내용을 형광펜으로 짚어주면서 꼼꼼하게 설명할 수 있어 음성통화로 표준상품 설명 대본을 낭독하던 기존 방식 대비 고객 이해도와 편의성이 훨씬 높아졌다는 평가
- 메리츠화재 관계자, “메리츠화재는 여러 면에서 그동안 업계에서 시도하지 않았던 변화와 혁신들을 선보이며 시장을 선도하고 있다”면서
 - “각종 디지털 기술을 활용해 고객이 좋은 품질의 금융 서비스를 받을 수 있도록 더 노력해 나갈 것”이라고 언급

출처 : 한국금융신문, 메리츠화재, AI-미러링 기술 도입 후 TM채널 불완전판매율 절반 이상 감소 (2024.6.4.)

신한라이프, 생성형AI 적용 영업지원플랫폼 선보여

- 신한라이프, 보험설계사의 전문적인 고객 서비스를 지원하고자 생성형AI를 적용한 영업지원 플랫폼을 개시했다고 밝힘
 - 신한라이프는 지난해 7월부터 약 11개월 프로젝트로 설계, 청약 및 고객관리 등 전반에 걸쳐 신속하고 편리하게 업무를 처리하도록 프로세스 고도화 작업을 수행
 - 이번 프로젝트는 △영업채널 특성에 최적화된 전용 시스템 제공 △클라우드, 인공지능, 데브옵스(DevOps) 등 최신 기술 도입을 통한 시스템 혁신 △생성형AI(인공지능)를 활용한 전문적 고객 상담 지원 △다양한 인증 수단을 통합 관리·제공하는 통합인증 서비스 등 사용자 편의성 향상과 효율적 업무 프로세스 구축을 중심으로 이뤄짐

< 신한라이프 전경 >



- 영업지원 플랫폼은 생성형AI를 적용한 ‘스마티’ 서비스를 탑재
 - 신한라이프가 자체언어모델을 기반으로 개발한 AI설계사 스마티는 고객설문 결과를 바탕으로 유형별, 생애주기별 위험요인이나 관리방안을 생성해 고객과 설계사에게 제공
 - 고객 보장 현황을 분석해 최적화된 담보로 구성된 상품을 자동으로 추천하고 설계까지 원스톱 진행 가능
- 한상욱 신한라이프 DX그룹장, “사용자 경험을 반영한 차별화된 시스템 지원으로 영업활동 효율성도 극대화될 것으로 기대한다”며
 - “시스템 안정성을 최우선으로 두면서도 영업현장과 고객을 위한 AI 기반의 디지털 혁신 서비스를 지속적으로 개발하겠다”고 언급

출처 : 마이데일리, 신한라이프, 생성형AI 적용 영업지원플랫폼 선보여 (2024.6.14.)

인슈어테크 플랫폼 보닥, 개인 건강 관리 서비스 시작

- AI 인슈어테크 플랫폼 보닥, 기존 개인별 건강검진 결과 분석을 확대해 예상의료비 예측, 필수 영양성분 추천과 섭취 상태를 체크하는 서비스를 선보일 예정
 - 보닥은 마이데이터와 AI 기술 기반으로 기존 보험 가입 내역 및 건강 정보를 활용해 진단·분석 서비스를 제공해왔음
 - 최근에는 보험 계약을 넘어 보상상담, 보험금 청구, 건강기능식, 상조 관련 서비스를 선보이며 일상 케어 영역으로 서비스를 확장하는 중
 - 이번 서비스 개편도 그 일환으로, 기존 건강 검진 결과 분석의 범위를 확장하고 깊이 있는 정보를 제공하기 위해 진행됨

〈 보닥 건강관리 서비스 〉



- 고객은 보닥에서 건강 검진 정보를 연동하고 가족력 등 간단한 설문 조사를 실행하면
 - ▲예상 의료비 예측, ▲암발생 위험도 분석, ▲맞춤 영양 성분을 추천받을 수 있음
 - 또한 추천받은 영양성분과 주요 영상성분을 선택하고 원하는 요일 및 시간을 설정하면 푸쉬로 알람메시지를 주는 서비스도 제공
- 아이지넷 김지태 대표, “음식의 성분을 유심히 보듯, 내 건강검진 결과도 면밀하게 살펴 건강을 관리했으면 하는 바람에서 준비하게 됐다”며 “많은 고객들이 분석과 추천에서 그치지 않고 지속적으로 관리하는 ‘친절한 관리 서비스’를 경험하기 바란다”고 언급

출처 : Digital Today, 인슈어테크 플랫폼 보닥, 개인 건강 관리 서비스 시작 (2024.5.31.)

메인라인, DB생명 '갱신상품 관리 시스템 구축' 사업 수주

- AI 기반 IDP(Intelligent Document Processing, 지능형문서처리) 전문기업 메인라인, 최근 DB생명의 '갱신상품 관리 시스템 구축' 사업을 수주
 - 이번 사업 수주로 메인라인은 자사 인슈어테크 솔루션 'MagicPV'를 공급할 예정
 - 메인라인은 갱신상품 이력 관리를 통해 △프로세스 자동화 △위험률 DB화 및 관리·검색 △산출 결과값 관리 등을 제공하고, 갱신상품 요율 산출을 통해 △기초율 관리 △보험료 및 책임준비금 등 자동 산출 기능을 구축할 계획

< 메인라인의 인슈어테크 솔루션 MCP >



- 메인라인은 지능형보험업무 자동화플랫폼 'MCP(Micro Cube Platform)'를 다수의 보험사에 공급했으며, 이번에 DB생명에 공급하는 MagicPV는 보험료 및 책임준비금 갱신·산출 자동화에 특화된 솔루션임
 - 메인라인은 문서 정보의 기술 난이도가 가장 높은 보험 업계는 물론 건강보험심사평가원, 건강보험공단 같은 공공기관에도 문서처리 혁신 솔루션을 공급하고 있음

출처 : 아이티데일리, AI 기반 IDP 전문기업 메인라인, DB생명 '갱신상품 관리 시스템 구축' 사업 수주 (2024.6.5.)