
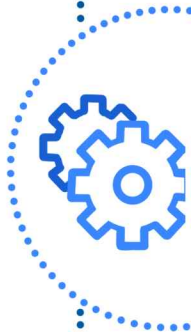




목 차

	인슈어테크 동향	19
해외	- 소니 파이낸셜 그룹, 일본 InsurTech 스타트업 JustInCase 인수	19
	- Prudential과 RGA가 인슈어테크 솔루션 ‘MedScreen+’ 출시	20
	- 버티컬 인공지능 선두주자 ‘보험 AI’...활용 능력 갖춰야	21
기업	- 교보라이프플래닛, ‘AWS re:Invent 2024’ 주요 연사로 참석... 데이터를 통한 한국 보험 시장의 혁신 사례 소개	22
	- 보험보장 분석·추천도 시가...‘생성형 AI’ 금융서비스 붐물	23
	- 보험사도 ‘AI혁신’ 바람...삼성생명 ‘음성봇 콜’ 운영	24
	- 아이지넷, 하나생명 모바일 보장분석 서비스 고도화 착수	25
	- 교보생명 “스타트업과의 협업 통해 보험업 역량강화 및 신사업 발굴 기대”	26





소니 파이낸셜 그룹, 일본 InsurTech 스타트업 JustInCase 인수

- 일본의 손해보험 및 생명보험 시장의 주요 기업인 소니 파이낸셜 그룹이 일본 인슈어테크 스타트업 JustInCase를 인수한다고 밝힘
 - 이번 인수를 통해 소니 파이낸셜 그룹은 소액 단기 보험 시장에서 서비스 제공을 확대할 수 있게 되었으며 소액 단기 보험에 대한 소비자의 증가하는 수요를 충족시키며 포트폴리오를 강화할 수 있을 것으로 예상
- JustInCase는 2016년 설립되어 소비자 요구에 맞춰 설계된 주문형 보험 상품을 제공하는 데 특화된 보험사로, 인슈어테크 부문에서 두각을 나타냄
 - 이들은 지금까지 약 1,100만 달러의 자금을 조달하였으며 1일 상해 보험 및 1박 병원 보험과 같은 독특한 단기 옵션을 제공하면서 보다 사용자 친화적인 보험을 만들고자 함

<JustInCase의 스마트폰보험, 암보험, 보험금 청구, 계약 내용 확인 화면>



- 소니 파이낸셜 그룹은 JustInCase의 역량을 통합하여 서비스를 다각화하고 일본 내 다양한 소비자 요구에 부응할뿐만 아니라 글로벌 시장에서 영향력을 확대하는 데 중점을 둠
 - 이는 변화하는 보험 환경에 적응하고 혁신적인 보험 솔루션 분야의 선두주자로 자리매김하려는 전략의 일부로 분석됨

출처 : FinTech Global(2024.11.27.) 소니 파이낸셜 그룹, 일본 InsurTech 스타트업 JustInCase 인수





Prudential과 RGA가 인수어테크 솔루션 ‘MedScreen+’ 출시

- Prudential Hong Kong Limited(이하 ‘Prudential’)은 글로벌 생명 및 건강 재보험사인 Reinsurance Group of America, Incorporated(이하 ‘RGA’)와 협력하여 디지털 인수심사 도구인 MedScreen+의 홍콩 출시를 발표

<Prudential Hong Kong Limited 로고>



- MedScreen+는 광학 문자 인식(OCR)과 인공지능(AI) 기술을 활용하여 기존 방식에 비해 인수 심사 서류 관련 평가 시간을 절반으로 줄여 간소화된 인수 프로세스를 제공
 - 검진 결과 처리 과정을 자동화함으로써 보험사는 더 복잡한 평가에 주의를 기울일 수 있고 방대한 의료 검사 결과를 수동으로 검토해야 하는 부담이 경감되는 등 보다 효율적이고 일관된 인수 프로세스를 가능하게 함
 - * 혈액검사, 초음파 검사, 소변 검사, 심전도, CXR, CT, 흉부 X-ray 등 160개 이상의 검사 결과
 - 인수 심사자는 MedScreen+의 결과를 통해 효율적으로 결정을 내릴 수 있어 고객은 즉각적이고 구체적이며 투명한 인수 결과를 제공받을 수 있음
- Prudential과 RGA 측은 양 사간의 협력을 통해 고객의 변화하는 요구를 충족하는 효율적인 디지털 솔루션을 제공하며 미래 지향적인 고객 중심 기업이 되겠다고 밝힘





버티컬 인공지능 선두주자 ‘보험 AI’...활용 능력 갖춰야

- 특정 산업의 전문지식을 더 깊이 이해하고 보다 정확하고 유용한 정보를 제공하는 버티컬 인공지능이 확산되면서 해외 보험 산업에서 생성형 AI 도입이 활발하게 이루어지고 있음
- 가장 두드러진 분야는 판매와 마케팅으로 AI가 보험설계사 영업 활동을 지원하고 챗봇을 통해 고객 상품 관련 질문과 상담을 자연스럽게 처리하는 데 도움을 주고 있음
 - 스위스 종합 보험사 헬베티아(Helvetia)는 챗GPT 기반 디지털 비서 클라라(Clara)를 출시, 고객의 보험 및 연금 관련 질문에 대응하고 있음
 - 일본의 소액단기보험회사인 라쿠텐 보험도 고객이 질문을 하면 200~300자 요약문으로 답변을 제공하는 챗GPT 기반 서비스를 도입
 - 일본 제일생명은 설계사 교육을 위해 롤플레이팅 시스템 미믹(Mimik)에 챗GPT를 탑재해 대리점 및 콜센터에서 시범 적용
 - 네덜란드 손해보험사 NN는 콜센터 생산성을 높이기 위해 AI가 전화 녹취록을 자동으로 요약해 주는 프로그램을 활용하고 있음
- 그 외 보험사고 처리와 사내 업무에서도 AI를 활용하고 있음
 - 일본의 SBI 소액단기보험은 회사에 축적된 보험사고 및 보험금 지급 사례를 학습한 생성형 AI가 보험금 지급 여부를 실시간으로 조언
 - 미국 손해보험사 트래블러스(Travelers)는 AI로 항공사진을 분석해 주택과 건물 등 재물보험 손실액을 산출하는 시스템을 구축
 - 사내 업무 활용 예시로는 일본 메이지야스다 생명이 챗GPT를 활용한 AI 어시스턴트를 구축해 회의록 작성과 보험약관 및 매뉴얼 조회 등에 적용하고, 다이이치생명이 문서 작성과 법령 및 사내 가이드라인 점검에 챗GPT를 시범 운영하는 것이 있음
- 앞으로 보험 AI 서비스 핵심 영역은 마케팅과 영업의 개인화가 될 것으로 예상되며 상품마다 개인화된 약관을 적용해 완전한 개인화 서비스가 가능해질 전망
 - 최근 우리나라도 많은 보험사들이 앞다퉀 AI 서비스를 검토 또는 도입하고 있지만 국내에선 초기 단계기에 기존 AI 서비스를 적합하게 활용하는 것이 중요
 - 국내 보험사가 자체 AI 서비스를 구축하기 전까지 오랜 시간이 걸릴 것으로 예상되므로 현재 AI로 고객편익은 물론 설계사 업무 생산성을 제고할 수 있는 방안을 강구해야 함





교보라이프플래닛, 'AWS re:Invent 2024' 주요 연사로 참석... 데이터를 통한 한국 보험 시장의 혁신 사례 소개

- 국내 최초 디지털 보험사인 교보라이프플래닛생명은 지난 12월 3일 미국에서 열린 'AWS re:Invent 2024'에 참여해 교보라이프플래닛이 한국 보험시장에서 이룬 디지털 혁신 사례를 소개
 - 'AWS re:Invent 2024'는 Amazon Web Service(이하 AWS)에서 매년 개최하는 국제 콘퍼런스로 AWS의 최신 기술 발전을 선도하고 생성형 AI, 클라우드 운영 등 관련한 혁신 기술 및 사례를 소개하는 자리
 - AWS의 주요 관계자는 물론, 세계 각국의 개발자 및 비즈니스 주요 인사들이 대거 참석하는 세계에서 손꼽히는 행사
- 교보라이프플래닛은 고객참여형 헬스케어 서비스인 '365 플래닛'에 대해 소개
 - '365플래닛'을 통해 획득한 고객 데이터를 활용한 고도화된 고객 맞춤 마케팅 사례부터 단기간 회원 수를 증대하며 국내 대표 헬스케어 서비스로 성장한 과정에 관해 설명
 - 또 AWS 도입 이후 얻은 디지털 전환 주요 성과인 ▲데이터 처리방식을 Monolithic 구조에서 MSA(Micro Service Achitecture) 형태로 변경 ▲Managed Services를 통한 그레이드, 운영, 디버그, 유지 보수와 같은 이슈 해결 ▲Governance&Security의 대응을 통한 규제 대응 등을 소개
 - 마지막으로 AWS와의 협업을 통해 얻은 각종 잠재고객 분석 데이터, 마케팅 고도화, 신규 비즈니스 발굴 등 다양한 부분에서의 성공 사례에 대해서도 발표

<'AWS re:Invent'에서 교보라이프플래닛 신중현 디지털전략실장이 연사로 나서고 있는 모습>



- 교보라이프플래닛 측은 "앞으로도 첨단 기술을 활용해 사업 전반에 디지털화를 가속화 하고 지속 가능한 성장을 도모할 수 있도록 할 것"이라고 밝힘

출처 : 교보라이프플래닛 보도자료(2024.12.06.) 교보라이프플래닛, 'AWS re:Invent 2024' 주요 연사로 참석...데이터를 통한 한국 보험 시장의 혁신 사례 소개





보험보장 분석·추천도 AI가...‘생성형 AI’ 금융서비스 붐물

- 금융당국이 클라우드·생성형 AI 등 급변하는 IT 환경 대응을 위해 금융권에 대한 망분리 의무화 규제를 완화하면서 생성형 AI를 활용한 혁신적인 금융서비스가 붐물터지듯 출시
- 교보생명은 금융규제샌드박스 제도 도입 이후 보험업권에서 가장 많은 6건의 혁신금융 서비스를 지정받았으며 그 중 자체 개발한 ‘보장분석 AI 서포터’가 있음
 - 보장분석 AI 서포터는 생성형 AI 기반 데이터 처리를 통해 방대한 양의 보장분석을 쉽게 요약해 설계사에게 핵심사항만 제공하고 복잡한 보험상품 보장내용을 AI가 빠르게 분석해 상담시간을 단축
 - 또 고객 맞춤형 분석결과를 바탕으로 필요한 보장을 명확히 찾아낼 수 있도록 돕기 때문에 설계사의 실수를 줄이면서 고객이 더 신뢰할 수 있는 객관적인 보장내용을 제안
 - 교보생명은 관리자급 설계사를 위한 생성형 AI 기반 어시스턴트 프로그램과 임직원이 내부망에서 생성형 AI를 자유롭게 활용할 수 있도록 ‘교보GPT’를 개발하기도 하는 등 그간 망분리 규제에도 고객 가치 제고를 목표로 생성형 AI를 업무에 적용하기 위해 노력해 옴
 - 교보생명 측은 “연내 AI 서포터의 시범운영을 마치고 내년부터 현장에서 활용할 것”이라고 하면서 “고객경험과 업무 혁신을 통해 소비자 편익을 증대하도록 노력하겠다”고 밝힘
- 한화생명이 개발한 생성형 AI 기반 ‘고객맞춤형 화법 생성 및 가상 대화 훈련 솔루션’도 혁신금융서비스로 선정되어 실전같은 상담 훈련이 가능해짐
 - 가령 보험설계사가 고객을 만나기 전 태블릿이나 휴대전화로 AI 솔루션을 실행하면 AI 솔루션은 고객의 가입현황과 보장내역을 분석해 충분한 보장과 부족한 보장을 구분해 내며 구분된 데이터는 고객 맞춤형 대화소재로 활용
 - 고객 맞춤형 화법은 최신뉴스, 보장분석결과, 상품특징, 클로징 등 단계로 구성되어 있으며 AI는 고객 맞춤형 화법을 구사하는 설계사의 음성·자세 등 학습내용 전반을 분석
 - 한화생명 측은 “이번 혁신금융서비스 지정으로 기존 판매교육 방식을 획기적으로 개선해 최적화된 고객별 상품제안과 고품질 컨설팅 서비스를 제공할 수 있게 됐다”고 하면서 “내년 3월 오픈 목표로 보안 관련 대책을 수립해 설계사와 고객 모두에게 신뢰성 높은 서비스를 선보이겠다”고 강조

인슈어테크



출처 : 인더뉴스(2024.12.10.) 은행업무도 보험보장 분석·추천도 AI가...‘생성형 AI’ 금융서비스 붐물



보험사도 'AI혁신' 바람...삼성생명 '음성봇 콜' 운영

- 보험 업계에도 인공지능 바람이 불면서 사내 업무는 물론 대고객 업무에도 AI를 앞다퉀 도입하고 있음
- 삼성생명은 올 11월 기준 “RPA(Robotic Process Automation)로 매달 2만 시간 이상의 업무를 처리하고 있으며 그 외 이상거래와 보험사기 탐지, 심사 지원, 설계사 활동 지원 등 다양한 분야에 AI를 활용하고 있다”고 밝힘
 - RPA를 통해 음성봇으로 월 10만 건의 콜을 처리하며 사람 115명의 업무를 대체하고 있음
 - 또 지난달 오픈한 컨설턴트를 위한 ‘AI 활동비서’는 내부 영업 지원 시스템과 연동한 AI 시스템으로 고객 정보 요약 제공, 업무 계획 음성 입력 등의 기능을 갖추
 - 이는 특히 디지털에 익숙하지 않은 고령 설계사도 쉽게 쓸 수 있도록 개발되어 전반적으로 고령화하고 있는 보험 업계 컨설턴트의 영업력 강화에 기여할 것으로 기대
- 현대해상은 소비자보호 강화를 위해 텍스트 인공지능 기술을 적용한 고객의 소리 (VoC) 통합관리 시스템을 개편했다고 밝힘
 - 이번에 오픈한 VoC 시스템은 ▲질문에 따라 적합한 답변을 제공하는 대규모 언어모델(LLM) 기술 ▲음성언어를 문자로 변환해주는 음성인식(STT) 기술 ▲텍스트를 분석하는 TA(Text-Analysis) 기술이 적용됨
 - 이 세가지 텍스트 AI 기술을 기반으로 다양한 채널을 통해 접수되는 고객의 불편사항을 자동으로 분석하여 적합한 업무 담당자를 추천하여 조치
 - 또 업무 담당자에게 고객 불편사항의 주요 내용을 자동으로 요약 제공해 신속하게 조치하고 고객 불편사항이 자주 발생하는 부분은 원인 분석 기능을 강화해 보다 빠르게 대처할 수 있게 됨
- 보험연수원 역시 ‘AI 보험 영업 교육’ 등을 진행하고 있으며 소비자에게 우수 설계사를 추천하는 AI 플랫폼도 개발 중

인슈어테크



출처 : 매일경제(2024.12.12.) 현대해상, AI 기술 적용 ‘고객의 소리 통합관리시스템’ 개편
서울경제(2024.12.12.) 보험사도 ‘AI혁신’ 바람...삼성생명 10개 ‘음성봇 콜’ 운영



아이지넷, 하나생명 모바일 보장분석 서비스 고도화 착수

- 인슈어테크 기업 아이지넷이 12월 11일 하나생명의 대고객 서비스 앱인 ‘하나원큐라이프’ 내 보장분석 서비스 고도화에 착수했다고 밝힘

<아이지넷 로고>



- 이번 사업은 하나원큐라이프에서 제공하고 있는 보장분석 서비스의 기반인 진단 엔진을 고도화해 보다 정확한 진단 정보를 제공하는 것을 목적으로 하며 11월 착수해 내년 4월 완료될 예정
- 특히 새롭게 탑재되는 엔진은 아이지넷에서 매일 유입되는 신규 데이터로 학습시킨 AI 엔진으로, 최신성 및 성능 면에서 업계 최고 수준이며 아이지넷은 진단 엔진 ‘보닥’의 보험 가입자 유지율*을 통해 자사 AI 진단의 정확성을 이미 입증한 바 있음
 - * ‘보닥’의 보험 가입자 유지율은 13개월 차 98%, 25개월 차 95%에 달해 업계 평균치인 80%대를 크게 상회
- 또한 최종 진단 결과인 ‘종합점수’ 산출 기준이 ‘상품’에서 세부 ‘보장’ 별로 제공될 예정으로 개인별 상황이 반영된 더 구체적이고 정확한 분석이 가능할 전망
- 하나생명 고객들은 기존과 같이 하나원큐라이프 앱 내에서 보험 가입 내역을 확인하고 종합 진단 점수 및 세부 보장 상태를 확인할 수 있을 예정
- 하나생명 측은 “이번 프로젝트는 모바일 기반 보장분석 서비스에 집중한 후 향후 설계사 등을 위한 영업 시스템으로 확장할 예정이다”라며 “구축 후에도 지속적인 데이터 관리와 AI 알고리즘 개발을 통해 고객에게 도움이 되는 맞춤형 서비스를 제공할것”이라고 밝힘

인슈어테크



출처 : 이데일리(2024.12.11.) 아이지넷, 하나생명 모바일 보장분석 서비스 고도화 착수



교보생명 “스타트업과의 협업 통해 보험업 역량강화 및 신사업 발굴 기대”

- 교보생명은 스타트업과의 협업을 통해 기존 보험 관련 업무의 효율성과 생산성을 높이고 새로운 서비스 및 사업을 개척하고자 중소기업기술혁신개발사업에 참여하고 있음
 - 중소벤처기업부가 진행하는 중소기업기술혁신개발사업은 대기업·중견기업의 오픈이노베이션을 활용해 창의적이고 혁신적인 과제를 발굴하고 중소기업 및 스타트업에 혁신역량 단계별 연구 개발을 지원함으로써 스케일업을 도모하기 위한 사업
 - 교보생명은 현재 사내 업무 프로세스의 효율성 향상을 위한 과제를 진행 중
- 교보생명 오픈이노베이션팀은 자사 보험업 경쟁력 강화 및 신사업 발굴을 위해 보험 분야를 혁신하는 인슈어테크 스타트업을 발굴해 협업 중
 - 프로세스 마이닝 전문기업과 함께 업무 프로세스 효율성을 높이기 위한 과제를 진행하고 있으며 일부 업무에 기술검증을 하여 보험사에 맞게 보완하고 고도화하기 위한 솔루션을 적용 중
 - * 기업이나 조직의 프로세스를 분석해 업무 프로세스의 효율성과 생산성을 향상시키는 데이터 분석 기법
 - 또 비보험 서비스에 보험 상품을 내재해 혁신적인 보험 경험 가치를 제공하기 위한 상품개발 분야에서도 과제를 진행 중이며,
 - 고객과 상담사의 대화를 실시간으로 분석하고 필요한 정보를 빠르게 보여줌으로써 고객의 궁금증을 충분히 해소하고 상담사의 고객 응대를 효과적으로 지원하는 시스템을 개발하고 있음

<교보생명 스타트업 지원 프로그램 ‘이노스테이지’의 업무공간>



- 교보생명은 2025년 신규 과제를 위한 공동 개발형 AI 과제를 모색하고 있으며 우수한 스타트업과 함께 보험업에 필요한 AI 기반 기술을 개발하여 보험업의 경쟁력을 강화하고 신성장 사업을 발굴할 것임을 밝힘

출처 : 동아닷컴(2024.12.06.) 교보생명 “스타트업과의 협업 통해 보험업 역량강화 및 신사업 발굴 기대”

