

우체국보험 uPOSTi 2010 발전전략

정 순 영

우정사업본부 금융사업단 보험기획과 행정사무관

1884년 4월 22일 우정총국이 설치되었으니 우리나라 우정의 역사는 120여년이 넘는다. 그동안 조직도 체신부('48년), 정보통신부('94년), 우정사업본부(2000년)로 명칭이 바뀌면서 우편사업과 금융사업을 양대 축으로 하여 국민의 부담을 최소화하면서 보편적인 서비스 제공을 위해 최선의 노력을 다해 왔다. 그러나 정보통신기술의 발달로 이메일이 보편화됨에 따라 우편물량이 감소되고, 금융사업 역시 민간 금융기관의 겸업·대형화와 외국계 금융기관의 시장 잠식 등으로 우체국의 수익기반이 흔들리고 있다는 위기의식이 제기되고 있다. 이러한 사업환경 변화에 능동적으로 대처하고 우체국보험이 안정적인 내실화를 다지면서 상대적으로 보험혜택이 저조한 도시서민과 농어촌 주민 등에게 국영보험으로써 사회적 안전망 역할을 다하기 위한 우체국보험 중장기 전략에 대해 살펴보기로 한다.

I. 수립배경 및 추진경과

1. 수립배경

저금리·고유가 지속과 경기불황 및 원화강세 등으로 국내 경제성장의 둔화가 예상되고, 가구당 평균보험가입 건수 4.7건 상회로 우체국보험도 고객 니즈에 맞는 상품개발과 프로세스 개선을 통한 역량 배양을 위해 새로운 먹거리 창출이 필요하게 되었다. 방카슈랑스를 통한 외국계 보험사의 도약과 TM·CM·홈쇼핑 등의 판매채널 다변화로 우체국보험의 영업력이 위협받고 있으며, 한-미 FTA와 민영보험사의 감독 일원화 요구 증대로 우체국 보험사업 경쟁력 강화 모색이 필요한 시점이다. 따라서 우체국 보험의 현상을 분석하고 금융환경변화에 따른 중장기적인 새로운 전략 모색을 위해 “우체국보험 uPOSTi 2010 발전전략”을 수립하게 되었다.

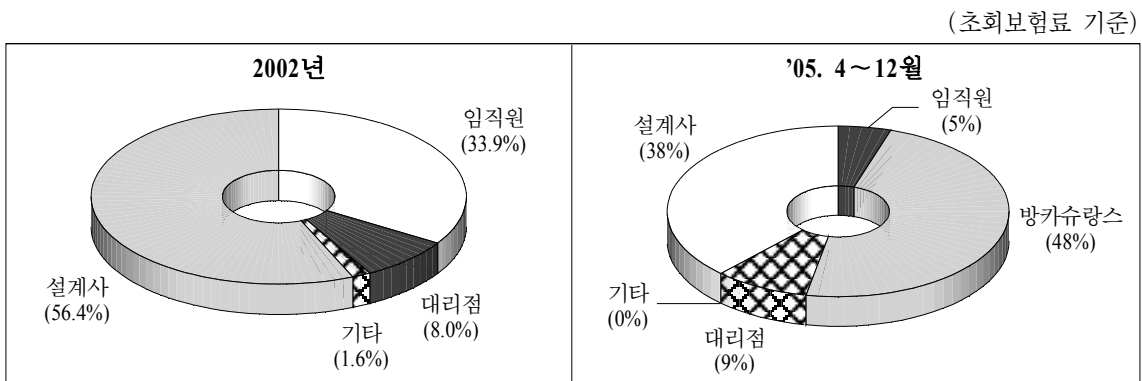
2. 추진경과

2005년 10월 KISDI(정보통신정책연구원)에 연구용역 과제를 부여하고, 우정사업본부·학계·우체국예금보험지원단 등으로 Team Building을 구축하여 담당별 책임 수행자들의 10차례에 걸친 열띤 토의를 통하여 우체국보험의 혁신전략과 Value Chain을 연계한 중장기 전략과제를 도출하였으며, 월 1~2회의 보험연구동아리를 운영함으로써 “신상품 개발 혁신”, “청약·지급 심사 업무의 전략수립” 등 심도있는 부분별 토의를 진행하여 세부 주제별 전략과제 토론의 장을 마련해 왔다.

II. 보험시장의 환경변화

1. 방카슈랑스의 확대에 의한 경쟁 심화

2003년 8월 처음 방카슈랑스가 허용된 이래로 점차 그 허용범위가 확대되어 초회보험료에서 방카슈랑스가 차지하는 비중은 설계사 조직을 추월하면서 주력 판매채널로 정착하였다.



[그림 1] 방카슈랑스 전후 생명보험 판매채널별 비중

생명보험사 전체의 판매채널을 통한 판매액과 비교하여 수입보험료 기준으로 방카슈랑스가 차지하는 6.7%, 초회보험료 기준으로는 48%를 점유하고 있으며, 2005년 4월 2단계 허용 상품 보다는 1단계 상품(저축성)위주의 영업을 주력하고 있는 상태이다.

※ 1단계 상품 수입보험료: 3조 4,384억, 2단계 상품: 10억 / 기간: '05. 4~12월

(단위: 억원, %)

구 분		전체보험료	방카슈랑스 보험료	비율
'05. 4~12	수입보험료	508,028	34,394	6.7%
	초회보험료	27,753	13,233	48%

특히, 외국계 보험회사들은 다양한 판매채널 중 방카슈랑스에 대한 의존비중(약 80%)을 높여 시장 확대전략을 전개하고 있으며, 외국계 보험사들의 수입보험료 기준 점유율은 2005년 12월 현재 16.7%로 2004년 15.6%, 2003년 14.2%에 비해 꾸준히 상승하고 있다.

〈표 1〉 형태별 초회보험료

기간: '05. 4 ~ '05. 12

(단위: 백만원, %)

구 분	임직원	설계사	대리점	방카슈랑스	기타	계
외국사	3,481	137,096	43,831	700,065	66	884,531 (31.9%)
	0.4%	15.5%	5.0%	79.1%	0.0%	
국내사	137,419	919,812	210,293	623,236	9	1,890,769 (68.1%)
	7.3%	48.6%	11.1%	33.0%	0.0%	

※ 대표적 방카슈랑스 중심회사: AIG · ING · 메트라이프

2. 인구고령화의 장기적 리스크 확대

우리나라는 2005년 출생률은 1.13명으로 세계 최저수준에 머물러 있으며, 2000년 65세 이상 노인이 전체 인구의 7% 이상을 넘는 “고령화사회”에 진입하였다. 더 나아가 2018년에는 그 비율이 14%를 넘는 “고령사회”, 2026년에는 20%를 웃도는 “초고령사회”에 이르게되어 전세계적으로 유래없이 빠른 고령국가로 변하고 있다. KDI의 연구결과에 따르면 이처럼 고령화와 저출산이 지속될 경우 현재 5% 안팎인 잠재성장률이 2020년대에는 2%대, 2030년대에는 1%대로 하락하게 되어 심각한 국가경쟁력 상실의 원인이 될 수 있다. 그러나 보험산업은 한편으로는 노령사회의 진전과 국민의 삶의 질 향상 등으로 퇴직연금과 건강보험 등의 새로운 성장가능성이 존재하게 되기도 한다.

3. 신채널 경쟁

보험사업의 환경이 다변화 됨에 따라 기존의 인적연고에 의한 판매방식에 의존하던 판매방식에서 방카슈랑스는 물론 인터넷을 통한 Cyber-Marketing과 전화를 이용한 Tele-Marketing, 심지어 대형마트와의 제휴로 인한 채널 개발 등으로 인해 가격경쟁체제에 돌입하게 되었다. 2003년 방카슈랑스의 1단계 도입이후 방카슈랑스를 통한 놀라운 점유율 상승과 더불어 TM, CM, 홈쇼핑 등을 통한 모집도 점진적으로 증가하고 있으며, 향후에도 계속적으로 성장할 것으로 전망된다.

4. 농협공제 등 공격적 시장진입

IMF 금융위기 이후 소비자의 안전금융기관 선호현상으로 인해 농협공제 등이 크게 성장하고 있다. 2004년도 수입보험료 기준으로 점유율은 우체국보험이 9.8%, 농협공제가 8.5%를 점유하고 있으며, 농협의 경우 종합금융화 선언으로 공격적 마케팅을 전개하여 증권사 등을 인수해 은행, 카드, 선물, 투신, 자산관리를 갖춘 종합금융그룹의 면모를 구비하고 있다.

〈표 2〉 수입보험료 기준 점유율

구 분	농협(%)	우체국(%)	민영생보사(%)
1997년	5.9	5.1	88.9
1998년	7.8	6.5	85.7
1999년	7.7	8.6	83.6
2000년	10.6	12.9	76.5
2001년	12.0	9.4	78.7
2002년	11.1	8.6	80.4
2003년	9.9	9.5	80.6
2004년	8.5	9.8	81.7

5. 각종 제도 변경

1) IBNR(미보고발생손해액)에 대한 책임준비금 적립 의무화

금융당국에서는 2004년도 결산부터 기존 적립대상인 일반손해보험 뿐만 아니라 생명보험과 장기손해보험에 대해서도 미보고발생손해액(IBNR)에 대한 책임준비금 적립을 의무화하여 보험사의 재무건전성 강화에 노력하고 있다. 우체국보험은 2004년의 경험률(11.1%)에 2005년의 위험보험료를 곱하여 지급준비금에 계상하고 있으며 그 금액은 546억원 정도이다.

2) 퇴직연금제 도입

노동부에서는 국민의 노후생활보장과 생활안정을 위해 퇴직연금제도를 2005년 12월에 도입 실시하고 있다. 퇴직연금 시장의 규모는 2008년 5인미만 사업장으로 확대될 경우 100조원에 달할 것으로 예상하고 있으며, 2006년 3월말 현재 시행 4개월만에 총 가입건수 5,140건, 적립금 534억원 규모를 달성하고 있다.

〈표 3〉 퇴직연금 계약현황

(단위: 건, 명, 억원)

구분	은행		보험		증권		합계
계약건수	4,792	93.2%	238	4.6%	110	2.2%	5,140
가입자수	34,489	82.7%	4,248	10.2%	2,967	7.1%	41,704
적립금액	362.5	67.9%	129.8	24.3%	41.7	7.8%	534.0

3) 리스크중심의 3-Pillars 감독체제 추진

2006년부터 보험회사에 대한 감독체제를 현행 사후적, 교정적 감독 기능에서 리스크중심의 예방적, 선제적인 감독기능으로 전환할 예정으로 있으며 금융감독원은 RAAS(위험평가제도)의 도입으로 현행 건전성평가제도를 전면적으로 개편 추진, 내재된 다양한 리스크를 종합적으로 측정하고 이에 상응한 최소자본량을 재무건전성 기준으로 활용하는 RBC(위험기준자기자본규제) 제도의 2007년 도입을 추진중에 있다.

Ⅲ. 우체국보험 개황

1. 연 혁

1) 조선간이생명보험

1929년 조선총독부에 의하여 시작된 공영보험인 「조선간이생명보험」은 국민생활안정과 사회의 건전한 발전에 기여하고 상호부조라는 사회정책적 기능수행을 목적으로 출발하였다.

그러나 인구의 대부분을 차지하는 농민들은 비교적 소액인 월평균 1원의 보험료도 납입하기가 어려웠고, 보험금 자체도 소액이어서 생활안정에 도움이 되지 못하는 등 처음부터 사회정책적 기능 수행에 한계를 갖고 출발하였다. 더구나 국민들로부터 받아들이는 보험료의 대부분을 식민지 개발 및 전쟁을 위한 자금조달 수단으로 사용하여 계약자에게 참다운 보험혜택을 주지 못하였으며, 이는 현재까지도 생명보험에 대한 국민인식을 흐리게 하는 요인이 되고 있다. 한편, 1937년 중일전쟁 발발로 막대한 전비의 부담이 재정을 압박하자 조선총독부 체신국에서는 이의 해결책의 일환으로 보험가입을 독려한 결과, 해방 당시에는 일본인에 의한 계약을 제외하고도 계약건수가 1,120만건에 달하여 전인구의 절반이상이 간이생명보험에 가입하는 기현상이 나타나기도 하였다.

2) 국민생명보험

정부수립 후 조선간이생명보험은 「국민생명보험」으로 그 명칭을 바꾸었으나 당시의 불안정한 정치·경제·사회적 여건으로 그 규모는 급격히 감소하였다. 1945년 일제로부터 인수한 1,120만건의 유지계약건수가 1948년말에는 280만건으로, 다시 1952년에는 16만건으로 격감되었다. 특히 6.25사변과 급격한 인플레이션으로 보험사업은 유명무실하게 되었으며, 1953년 2월 15일에 단행된 긴급통화조치로 보험사업은 사실상 중단되었다.

한편 정보통신부(당시 체신부)에서는 1952년 12월 국민생명보험사업 전반을 규제하는 기본법으로 국민생명보험법 및 우편연금법을 제정하고 이어 1953년 1월 31일에 동법의 시행령 등을 제정하여 보험 및 연금사업 재출발의 기틀을 마련하였다. 국민생명보험법 및 우편연금법 제정 당시의 생명보험상품으로는 종신보험, 교육보험, 양로보험, 질병보험이 있었으며, 우편연금은 즉시연금, 양로연금, 근로연금, 학자연금의 4종류를 취급하였다.

국민생명보험이 다시 본궤도에 오른 1960년 이후 직장인을 위한 직장보험과 단기저축성이 강한 자립보험을 새로 개발하는 등 자체 노력과 정부의 저축증강정책에 힘입어 1971년 국내생명보험의 9.3%를 차지하는 성장을 이룩하였다. 그러나 국민생명보험의 성장에도 불구하고 정보통신부(당시 체신부)의 금융사업은 자금운용의 신축성과 업무의 전문성 결여 및 금리가 낮은 정책자금에 대한 과다 투자 등으로 사업 경영상의 많은 문제점을 드러내고 있었다.

따라서 정보통신부(당시 체신부)는 1976년 국민생명보험사업과 우편연금사업을 농업협동조합에 이관키로 방침을 정하고 총 119만건에 계약고 924억원(책임준비금 359억원)의 국민생명보험을 1977년 1월 농업협동조합으로 이관하였다.

3) 우체국보험

국민생명보험이 농업협동조합으로 이관된 후, 가입보험금이 소액인데다 국영생명보험 특유의 영세성 때문에 사업비가 상대적으로 증가하자 농업협동조합은 신규취급을 중단하기에 이르렀으며, 이에 따라 도시 영세서민 및 농·어촌주민의 생명보험에 대한 가입기회는 점차 상실되어 갔다.

이에 정보통신부(당시 체신부)는 한국전기통신공사 분리후의 유희인력과 시설 및 전국에 고루 분포되어 있는 우체국의 창구망을 활용하여 민영보험의 혜택을 받지 못하는 벽지 주민에게도 골고루 생명보험의 혜택을 부여함으로써, 도시·농촌간의 금융서비스를 균등히 제공하고 국민의 생활안정과 사회복지 증진을 도모하고자 1983년 7월부터 정기보험, 특별보장보험, 교육보험, 양로보험, 복지보험 등 5종의 상품으로 「우체국보험사업」을 재개하였다.

2. 우체국보험의 특징

우체국보험은 정보통신부장관이 관장하는 국영보험으로서 다음과 같은 특징이 있다.

첫째, 지역간 균등한 서비스 제공이다.

우체국보험은 저소득층 국민의 보험수요를 충족시키기 위한 복지사업으로서 전국에 골고루 분포되어 있는 우체국을 활용하여 도시서민 및 농·어촌주민을 주된 가입대상으로 지역간 균등한 서비스를 제공하기 때문에 가능한 한 보험료를 낮게 책정하여 누구나 부담없이 가입하게 하였다.

둘째, 소액 위주의 보험으로 가입이 간편하다.

우체국보험은 가입한도액이 최고 4,000만원까지로 제한된 소액보험으로서 진단을 실시하지 아니하므로 누구나 부담없이 가입이 간편하다. 즉, 우체국보험은 계약시 의사에 의한 진단절차를 생략하고 우체국 직원과의 면담과 가입자의 성실한 고지의무 이행만으로 보험가입이 가능하도록 되어 있다.

셋째, 사업의 비영리성 및 공익성이다.

우체국보험사업은 국영보험으로서 영리를 목적으로 하지 않고 국민의 복지증진과 생활안정도모에 그 의의가 있으므로 보험료를 가급적 낮게 책정하여 가입자에게 혜택이 돌아가게 하였으며 조성된 자금은 금융기관 예탁 및 공공자금에 대한 투자 등을 통하여 국가경제발전에 기여하고 있음은 물론 보험가입자를 위한 복지시설에도 투자함으로써 가입자 복지증진에도 힘쓰고 있다.

넷째, 비권력적, 비독점적 정부사업으로 국회, 감사원 등의 규제를 받고 있다.

우체국보험사업은 국가가 경영주체이므로 조직, 예산, 감사 등에 국회, 감사원, 행정자치부, 예산처 등의 법률적, 제도적, 행정적 규제를 받고 있으면서도 대국민 관계에 있어서는 금융서비스를 제공하는 비권력적 업무이며 민영보험과 상호보완, 공존하는 비독점적 정부사업이다.

3. 우체국보험 상품

현재 우체국보험이 취급하는 상품에는 연금보험으로 한아름연금보험과 우체국연금보험이 있고, 보장성보험으로 울커버건강보험, 울커버암치료보험, 에버리치상해보험, 꿈나무헬스케어보험, 어깨동무보험, 우체국종신보험, 하이로정기보험 등이 있으며, 생사혼합보험으로는 복지보험, 파워적립보험 등이 있다.

〈표 4〉 주요 상품현황

구분	상품 종류	보험기간	보장 내용	시행일
연금 보험	한아름연금보험	종신	생존연금, 유족연금, 장해연금 및 장해급부금, 세계 적격연금 및 비적격연금	2001. 1
	우체국연금보험	종신	생존연금 및 장해연금, 세계 비적격	2004.12
보장성 보험	올커버건강보험	10년, 20년, 80세 만기	3대질병 진단, 질병·재해로 인한 입원·수술, 재해장해, 골절치료	2003. 5
	올커버암치료보험	10년, 20년, 80세 만기	암 진단·입원·수술·통원·간병 등	2000. 2
	에버리치상해보험	80세 만기	장해연금, 장해·입원·수술급부금, 골절 치료자금 등	2005.10
	꿈나무헬스케어보험	27세 만기	암치료·재활보험금, 골절치료·화상치료· 식중독치료자금 등	2005.12
	어깨동무보험	10년, 20년, 80세 만기	생활보장형(1종), 암보장형(2종)	2001. 9
	우체국종신보험	종신	사망보험금, 장해급부금, 질병치료보장, 재해치료보장	2002. 1
	하이로정기보험	60세, 70세, 80세 만기	일반 및 재해(교통)사망, 장해급부금 등	2004. 9
생사 혼합 보험	복지보험	3년, 5년, 7년, 10년 만기	사망, 장해, 만기	1983. 7
	파워적립보험	3년, 4년, 5년, 7년, 10년 만기	만기, (일반, 교통) 사망·장해	2001. 9
	알찬전환특약	2년, 3년, 4년, 5년 만기	사망, 장해, 만기	2001. 9

4. 우체국보험의 보유계약 현황

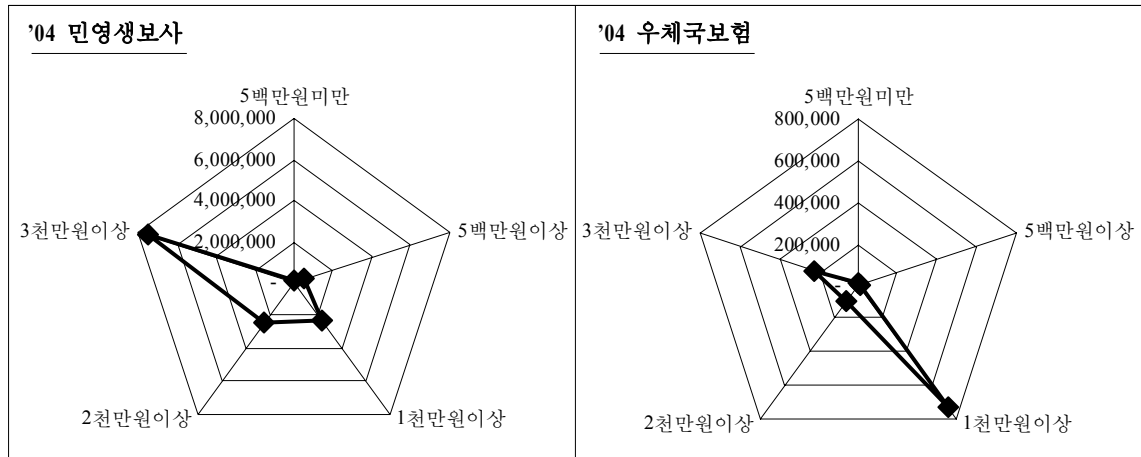
2005년도말 보유계약은 907만 2천건에 110조 6,588억원으로 2004년도말의 877만 6천건에 106조 7,242억원과 비교하면 건수는 3.4%, 금액은 3.7%의 증가율을 나타내고 있으나, 전년도의 13.6% 증가율에 비해 다소 둔화되었으며, 건당 평균 보유계약금액은 12,198천원을 나타냈다.

보유계약의 기능별 분포를 보면 보험금액별 분포에 있어서는 2천만원 미만의 계약이 70.0%를 차지하고 있어 서민위주의 소액보험임이 여실히 나타나고 있으며, 연령별 분포에 있어서는 20세 이하가 25.9%를 점유하고, 21세부터 50세까지의 가입자가 58.9%를 점유하고 있다. 성별에 있어서는 여자가 54.1%를, 납입주기별로 보면 월납계약이 93.9%를, 수금방법별로 보면 자동이체납입이 85.5%, 방문수금이 4.8%를 각각 나타내고 있다.

〈표 5〉 보험종목별 보유계약 현황

(단위: 건, 백만원, %)

구분	2004			2005			증 감		
	건 수	금 액	구성비	건 수	금 액	구성비	건 수	금 액	증감률
교육보험	31,783	331,803	0.3	29,853	312,669	0.3	△1,930	△19,134	0.0
연금보험	321,083	10,086,934	9.4	343,869	10,848,179	9.8	22,786	761,245	0.4
보장성보험	7,445,652	79,582,313	74.6	8,050,808	89,820,874	81.2	605,156	10,238,561	6.6
생사혼합보험	977,426	16,723,124	15.7	647,471	9,677,052	8.7	△329,955	△7,046,072	△7.0
합계	8,775,944	106,724,174	100.0	9,072,001	110,658,774	100.0	296,057	3,934,600	-



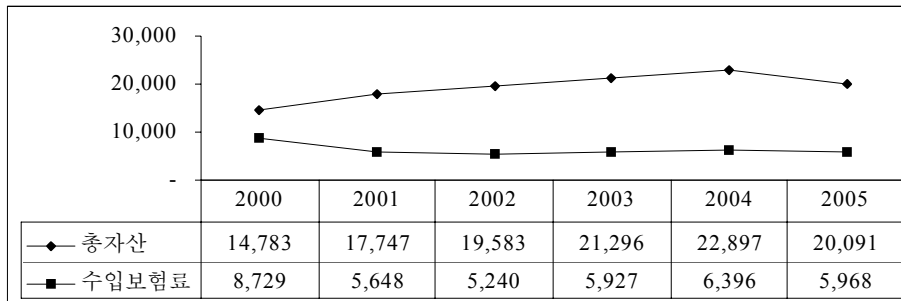
(그림 2) 보험금액별 보유계약 현황

IV. 우체국보험의 현안 이슈

1. 총자산 규모와 수익성 감소

총자산 규모는 2001년 이후 증가세를 이어오다 2005년 들어 저축성보험의 만기도래 등으로 급감하였으며, 당기순이익 또한 감소 추세에 있다.

(단위: 십억원)



〔그림 3〕 우체국보험 자산, 수입보험료 현황

〈표 6〉 최근 6년간 우체국보험의 수익 구조

(단위: 억원, %)

구 분	2000년	2001년	2002년	2003년	2004년	2005년
수 익	95,836	67,170	61,677	66,078	75,314	103,395
비 용	95,793	66,787	61,018	65,259	74,605	103,172
당기순이익	43	383	159	744	709	223

2. 사업영역의 축소

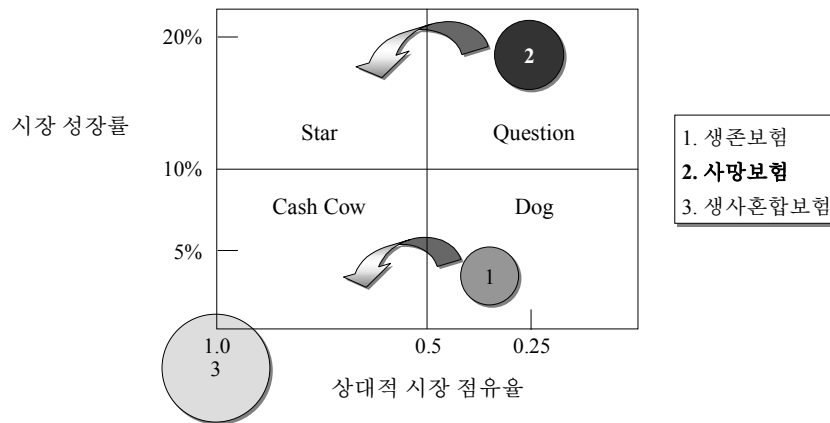
민영생명보험사들은 향후 주력 보험상품으로 변액보험과 장기간병보험, 주가지수보험 등 고객 니즈의 다양화에 따른 차별화된 상품을 TM·CM·방카슈랑스 등 다양한 판매채널을 통해 판매함으로써 새로운 성장영역을 개척하고 기존 영역의 활성화를 도모하고 있는 반면에 우체국보험은 다양한 상품보다는 기존의 전통적인 상품판매로 서민을 위한 보험상품 판매에 주력하고 있는 실정이다.

3. 국내외 공정경쟁 요구 증가

우체국보험은 국영보험으로써 정부지급보장, 법인세 면제 등의 혜택을 받고 있는 바, 외국계 생보사들의 끊임없는 공정경쟁에 대한 문제제기를 받아오고 있으며, 한-미 FTA 등 감독일원화 요구가 대내외 적으로 증대되고 있다.

4. 상품 Portfolio 분석시 Star 영역 부재

우체국보험에 대한 상품구성을 BCG 전략에 의해 분석해보면 생존보험과 사망보험의 시장점유율 확대를 통한 Cash Cow와 Star 영역으로 이동시키는 전략과 생사혼합보험을 Cash Cow 영역에 오랫동안 머무르게 하는 유지전략이 필요 할 것으로 예상되나 아직 구체적인 중장기 전략이 없는 상태다.



	시장 성장률* (%)	시장 순위 기업 현황**		K-POST 매출액/수신고 (백만원)**	상대적 시장 점유율** (%)
		업체명	매출액/수신고 (백만원)		
생존보험	2.93	삼성생명	3,944,735	1,289,655	0.32
사망보험	19.16	삼성생명	8,419,390	2,134,618	0.25
생사혼합보험	-16.57	삼성생명	2,847,337	3,379,163	1.18

*: 최근 5년간 시장 성장률

** : '04년 말 기준 수치

[그림 4] 우체국보험의 사업구조

V. 우체국보험의 대응전략

1. 필요성 제기

보험환경을 둘러싼 사업환경은 많은 변화를 해왔고 지금도 계속해서 변하고 있다. 유래없이 빠른 고령화와 저금리 지속, IT기술의 발달에 따른 판매채널 다변화, 상품비교 용이로 인한 가격경쟁을 필두로 투자형 보험상품과 파생보험상품에 이르기까지 국내 보험산업은 숨가쁘게 변화하고 있으며, 이에 부응하여 감독당국에서는 윤리경영과 건전성을 강조하는 감독기준을 강화하고 있다. 따라서 우체국보험은 기존의 시장포화상태로 인한 성장정체, 고객니즈의 다양화, 상품의 컨버전스화, 연금/건강보험의 수요 증대에 따른 새로운 대응전략이 절실히 필요한 시점이다.

2. 우체국보험의 SWOT분석

우체국보험의 내부환경요인을 분석하면, 정부사업의 안전한 금융기관의 이미지를 바탕으로 전국적인 네트워크를 통한 국민친화적 사업을 수행함으로써 지역 생활금융의 중심적인 역할을 수행하고 있다. 그러나 안정적인 사업을 위한 자금운용상의 제한, 상품한도제한 등 자율성 제약에 따른 운영의 경직성을 지니고 있으며, 우편·예금·보험 업무를 공동 수행으로 인한 인력의 전문성 문제도 존재한다.

사업환경을 둘러싼 외부환경요인을 살펴보면 건강관련 상품의 증가로 인한 신시장 발굴, IT 발달에 따른 전자금융 기술의 발달과 보급확대, CM·홈쇼핑 등의 신채널 등장, 금융자율화 등에 따른 업무영역 확대 등 기회적 요인이 존재하고는 있지만, 금융투자회사의 자율성을 확대하는 자본시장통합법 제정, FTA 금융개방 압력, 변액·퇴직상품의 다각화를 통한 민영보험사의 점유율 확대는 우체국보험의 위협요소로 볼 수 있다.

3. uPOSTi 2010 경영비전과 3대 혁신전략 및 세부 정책과제

이에 우체국보험은 건전한 수익구조 속에 모든 국민이 언제 어디서나 편리하게 이용할 수 있는 금융서비스를 제공함으로써 국민으로부터 사랑받는 우체국보험서비스 구현을 목표로 3대 혁신 전략을 바탕으로 각 분야별로 5개 정책과제를 바탕으로 총 15개의 세부 정책과제를 주축으로 하

는 중장기 로드맵을 제시하고자 한다.

1) 가치중심의 경영혁신

금융시장의 자유화, 경쟁심화, 파생금융상품 등 복잡·다양한 시장 변동성이 증가함에 따라 감독당국의 감독기준강화에 부응하여 질적 향상을 도모하고 경영혁신을 통해 선제적 대응을 목표로 하고자 한다. 이를 위해 인력의 전문성 제고를 위한 교육훈련 강화, 청약·지급심사의 선진화, 보험사기 및 민원 사전예방, 판매채널 다양화, 재무건전성 강화를 세부 정책과제로 선정하고 우체국보험의 up-grade된 사업운영을 도모하여야 할 것이다.

2) 새로운 사업모델 구축

다변화 시대에 부응한 고객의 니즈는 다양해지고 있어 새로운 사업모델 수립과 기존 제반 프로세스의 재정비를 통해 신 먹거리 창출에 노력해야 한다. 이를위해 중장기 상품개발 전략 수립, 합리적 보험료 산출 등을 위한 통계관리, 보험사업 인프라 구축, 운용수익률의 안정적 제고, 위험관리 강화 등의 정책과제를 제시하며 새로운 사업모델 구축에 박차를 가해야 할 것이다.

3) 고객지향 마케팅

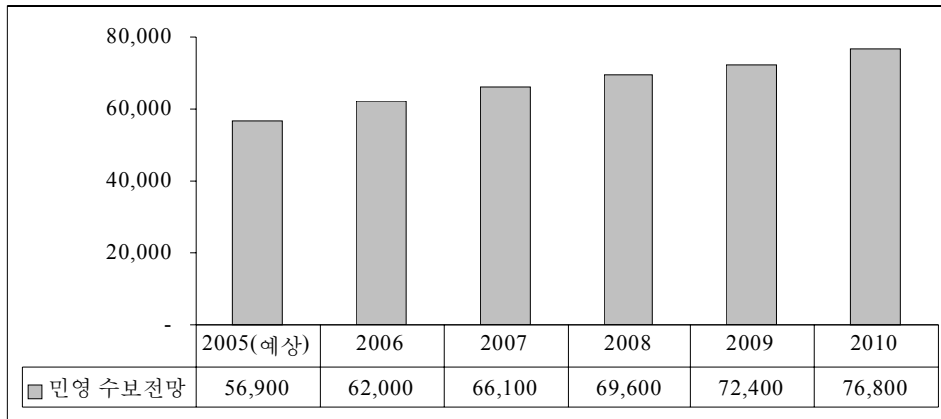
정확한 고객정보에 기초한 고객관리 강화와 고객의 핵심 니즈 파악으로 평생고객 창출과 충성도(loyalty) 제고를 위해 CRM마케팅 활성화, 보험콜센터 효율화, 완전판매방안 향상, 소비자보호와 공시제도 강화, 공익사업 강화를 세부 정책과제로 설정하였다. 또한 사회 소외계층 지원 등으로 이미지 제고 및 영업활성화 강화에도 주력 하여야 할 것이다.

VI. 우체국보험 uPOSTi 2010 미래상

1. 우체국보험의 uPOSTi 2010 목표달성 전망

민영생명보험사는 저축, 투자, 퇴직, 건강관련 상품의 수요 확대로 새로운 시장 창출에 대한 기대를 걸고 있으며, 보험개발원의 연구에 따르면 일반계정 3.5%, 특별계정 20.5%의 수입보험료 성장을 전망하고 있다. 이는 전체 연평균 6.2%의 성장을 나타낼 것으로 전망된다.

(단위: 십억)

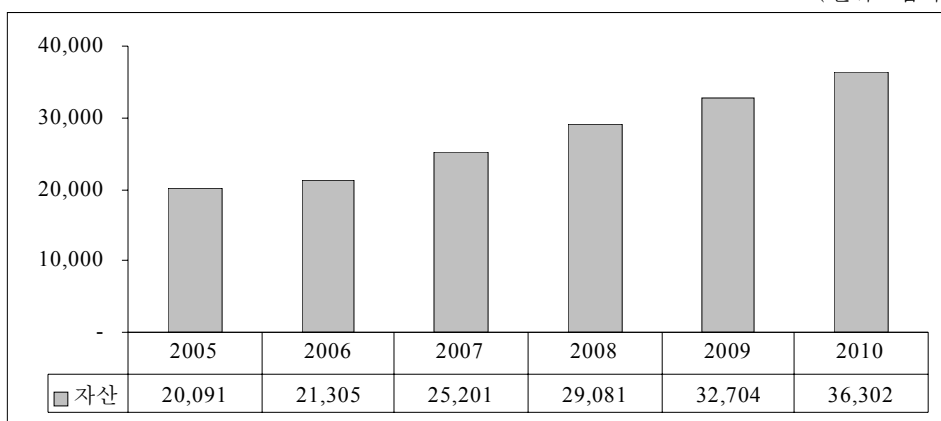


출처: 보험개발원

(그림 5) 민영 수입보험료 전망

우체국보험은 2005년도의 수입보험료 감소로 인해 '01~'05년 평균 수입보험료 증가율 1.38%을 기록하였지만, 향후 CM, TM 등의 신채널을 통한 상품판매와 CRM을 통한 고객세분화 및 상품 포지셔닝 이용, 틈새시장 공략을 통한 사업확장 모색, 건강보험 상품 개발 등을 통한 수입보험료 증대 예상으로 '06년 이후 연 평균 성장률 7% 이상을 달성하기 위한 중장기 발전전략을 수립하였다. 따라서 2010년 수입보험료 8조 5천억, 자산 36조원 달성을 목표로 하고 있다. 2006

(단위: 십억)



(그림 6) 자산규모 전망

년 이후 수입보험료 7%이상 증가시 지급보험금의 만기도래 감소로 매년 2~3조원의 순현금 유입이 예상되며, 이는 자산증가로 직결되어 자산규모는 연간 12~15%정도 증가될 것으로 전망된다.

2. 단계별 추진일정

단계별 추진일정은 아래표와 같다.

전략과제를 단기/중기/장기로 나누어 추진방향을 설정



Ⅶ. 맺음말

앞에서 살펴본 바와같이 우체국보험이 안정적 성장을 통한 새로운 먹거리 창출을 위해서는 민영생명보험과 어떤 관계를 유지하면서 보험산업의 발전과 우리 경제 발전에 기여할 것인가가 관건인데 이는 크게 두 가지 측면에서 생각할 수 있다. 첫째는 민간 금융기관과 일부 정치권에서 제기하고 있는 우체국금융에 대한 동일한 규제 감독이 필요하다는 주장에 따라 민간 금융기관과 동일한 규제 감독하에 자유로운 영업체제로 전환하는 것이고, 둘째는 소액보험으로서 간편한 가입절차와 보험의 보편화를 통한 사회안전망 성격을 유지하면서 제도와 시스템을 투명하고 건전하게 정비해 나가는 것이다.

먼저, 민간기관과 동일한 수준의 금융 감독이 필요하다는 주장에 대하여는 우체국금융사업은 특별법인 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 의하여 정보통신부장관의 관장하에 두고 있는데 이를 민간금융기관의 감독기구인 금융감독원의 규제를 받도록 하는 것은 특별법에 의한 예외를 부정하는 결과가 초래되어 법체계에 맞지 않는다. 우체국금융사업은 국회 및 감사원의 감사, 예산 및 결산에 대한 기획예산처·재정경제부 및 국회의 심의를 받아 확정하고 있으며, 인사 및 조직에 대해서도 중앙인사위원회·행정자치부 및 기획예산처와의 협의를 거치는 등 사업전반에 대하여 여러 기관으로부터 민간 금융기관들은 받지 않는 다양한 형태의 감독과 통제를 받고 있다. 여기에 덧붙여 금융감독원의 검사까지 추가로 수감할 경우 과잉규제에 따른 비효율성을 초래하게 되어 금융기관간 형평에도 어긋나게 될 것이다.

다음으로, 민간생보사와의 상생관계로 발전을 위해서는 민영생보사의 경우 수익이 발생하지 않은 농어촌지역까지 판매조직을 유지하는 것은 결코 바람직하지 않다. 기존 우체국의 조직과 인력을 활용하여 민영생보사가 채산성을 이유로 기피하고 있는 지역과 주민들을 상대로 보험의 보편화를 통한 사회안전망의 역할을 수행하는 편이 사회 후생의 측면에서 훨씬 더 유익할 것이다. 따라서 우체국보험과 민간생보사와의 관계는 경쟁자이기 보다는 상호 보완적 관계로 발전시킬 수 있을 것이다. 국가 후생복지의 증진 및 사회 형평성의 유지를 위해서 계층간·지역간에 불평등적인 양극화를 해소하는 역할 분담도 가능할 것이다. 중장기적으로 보험산업의 변화에 대응한 경영비전과 세부전략을 수립하여 민간생보사에 뒤지지 않는 제도와 시스템을 건전하고 투명하게 정비하고 발전적 로드맵을 실천해 나아가야 할 것이다.

참 고 문 헌

보험개발원, “생보사 장래 손익전망 세미나”, 2006. 1. 24

생명보험협회, 통계공시자료

우정사업본부 금융사업단, “우체국 보험사업 중장기 발전전략”, 2006. 4