

# 우체국보험의 경영실태 평가지표 개선방안

박 중 권

정보통신정책연구원 우정경영연구센터 책임연구원

우체국보험을 둘러싼 보험환경 변화에 능동적으로 대처하기 위해 합리적·과학적 평가를 통한 우체국보험의 재무건전성을 확보할 필요성이 있다.

본 연구에서는 전반적인 보험환경 변화추세와 시장의 성장가능성을 진단하고, 생보사의 경영실태 평가체계와 국제 보험회계기준에 따른 재무건전성 평가지표를 분석한다. 우체국보험 사업 운영관련 현행 평가체계와 평가에 대한 운영성과 분석을 통해 문제점 및 보완사항을 도출한다. 이러한 연구과정을 통해 우체국보험의 경영실태 평가체계를 개선하고자 한다. 평가체계의 개선은 우체국보험의 재무건전성 확보에 기여할 수 있고 대외적으로 평가 결과를 공시함으로써 생보업계 및 소비자들로 하여금 공신력 및 신뢰를 구축할 수 있을 것으로 전망된다.

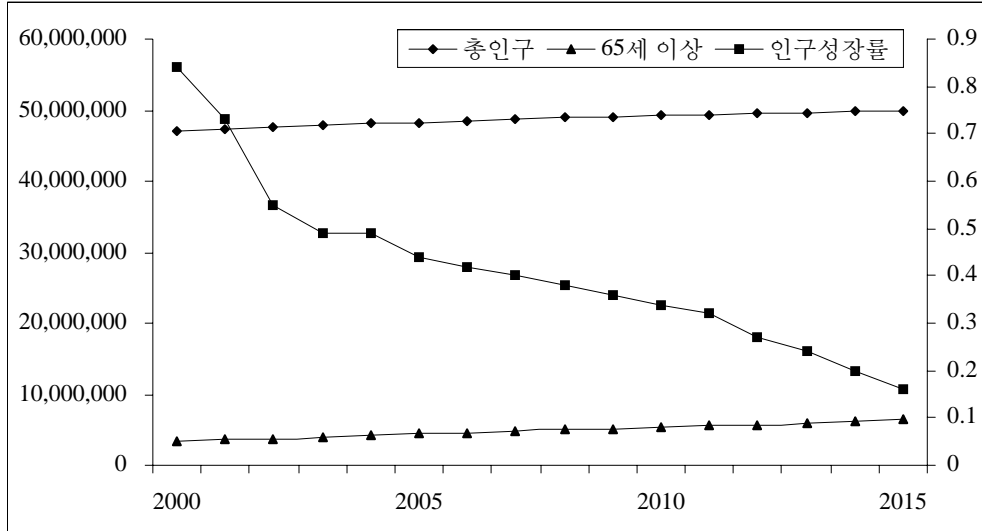
## I. 생보산업을 둘러싼 보험환경 변화추세<sup>1)</sup>

### 1. 인구구조

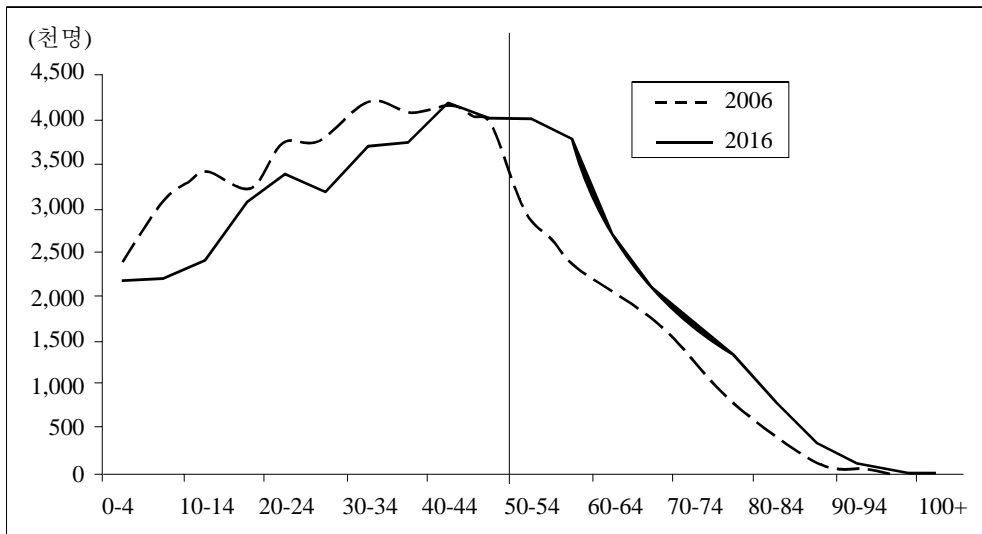
생명보험의 수요는 인구구조 자체가 직접적으로 영향을 미치며, 특히 고령인구나 은퇴연령인구의 비중 등이 주요한 상관관계를 가진다.

수요전망에 필요한 총인구, 65세 이상 고령인구 및 부양비 통계는 통계청이 발표한 전망치에 근거하여 2003년을 기점으로 0.5% 미만으로 떨어진 인구성장률은 2012년 이후 0.3% 미만까지 하락하며, 고령인구의 비율은 지속적으로 상승할 것으로 전망된다. 그 사유는 베이비붐 세대(1955~1963년생)의 첫 세대인 1955년생이 2005년에 은퇴연령인 50대에 도달했기 때문이다.

1) 『보험산업 주요 지표의 중장기 전망』(이태열외 4인, 보험개발원, 200. 12) pp.66~75 요약 정리



[그림 1] 인구성장률 전망



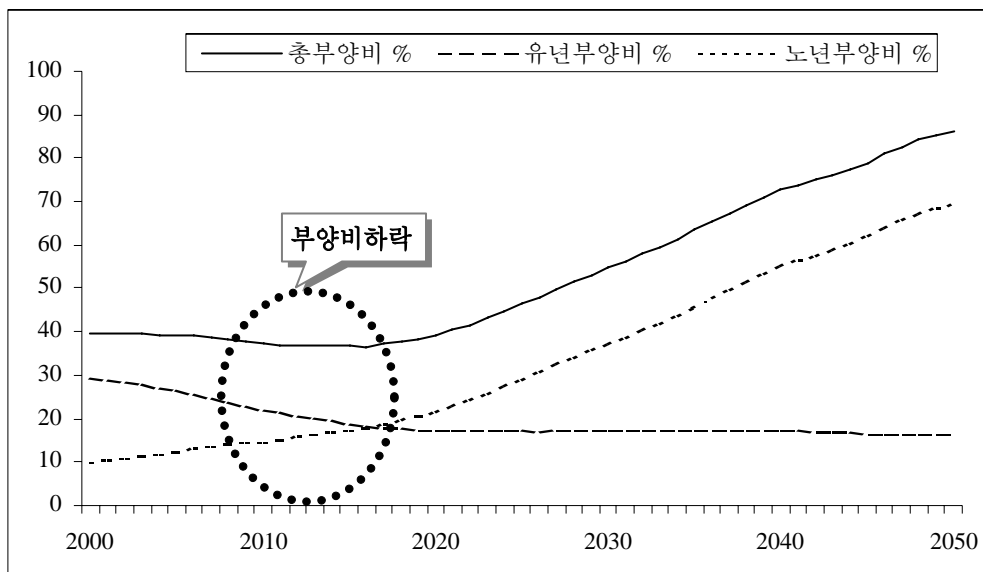
[그림 2] 인구구조의 변화

## 2. 부양비

인구구조의 변화는 1차적으로 부양비에 영향을 미치며, 부양비는 저축률을 결정하는 주요 변수로서 생명보험의 수요를 결정한다.

$$\text{유년[노년]부양비} = \text{유년[노년]인구} / \text{생산가능인구}$$

현재 유년부양비는 하락하고 노년부양비는 상승하는 특징을 보이고 있으며, 2016년에 노년부양비의 상승속도가 유년부양비의 하락속도를 추월할 때까지는 전체 부양비가 지속적으로 감소하는 추세일 것으로 전망된다. 따라서 향후 10년 즉 부양비가 하락하는 마지막 시기에는, 우리나라의 금융산업이 경제규모에 비해 충분히 발달하지 못했다는 점을 감안할 때 보험 및 증권 등 금융부문에 대한 수요가 증가할 것으로 전망할 수 있다.



[그림 3] 부양비 전망

## 3. 경제성장률

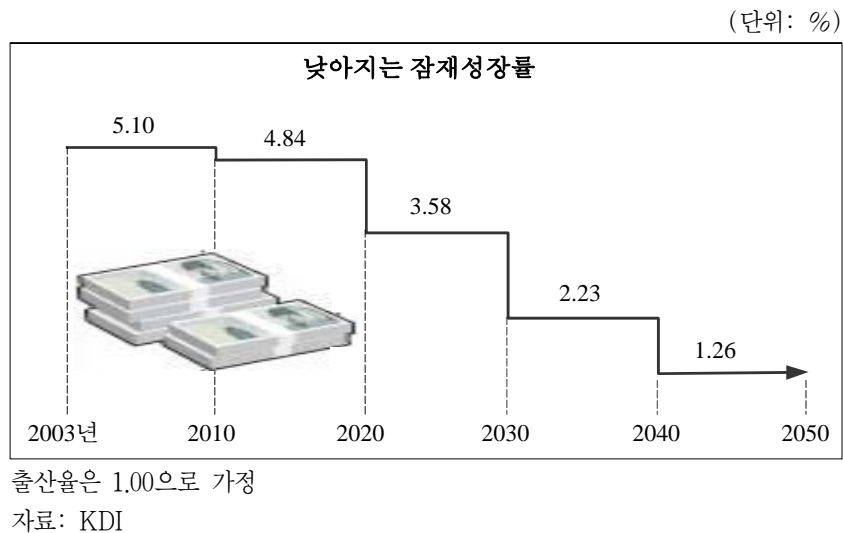
보험산업에 영향을 미칠 수 있는 장기 경제성장의 흐름을 파악할 수 있는 개념은 잠재 GDP

(Gross Domestic Product: 국내총생산)와 이의 성장률을 의미하는 잠재경제성장률이 있다. 잠재성장률은 Cobbs-Douglas의 1차 동차함수에 기반하여 전망한다.

$$Y_t = A_t L_t^\alpha K_t^\beta (\alpha + \beta = 1)$$

Y = 잠재GDP, A = 총요소생산성, L = 노동력, K = 자본소득

총 요소생산성을 1로 가정하고 노동력으로 취업자수를 고려한 KDI의 전망결과를 이용하면 5.1%에 달하는 현재의 잠재성장률은 2010년 이후에 4.84%, 2020년 이후에 3.58%, 2030년 이후에 2.23%를 지나 2040년 이후에는 1.26%까지 하락할 것으로 전망된다.



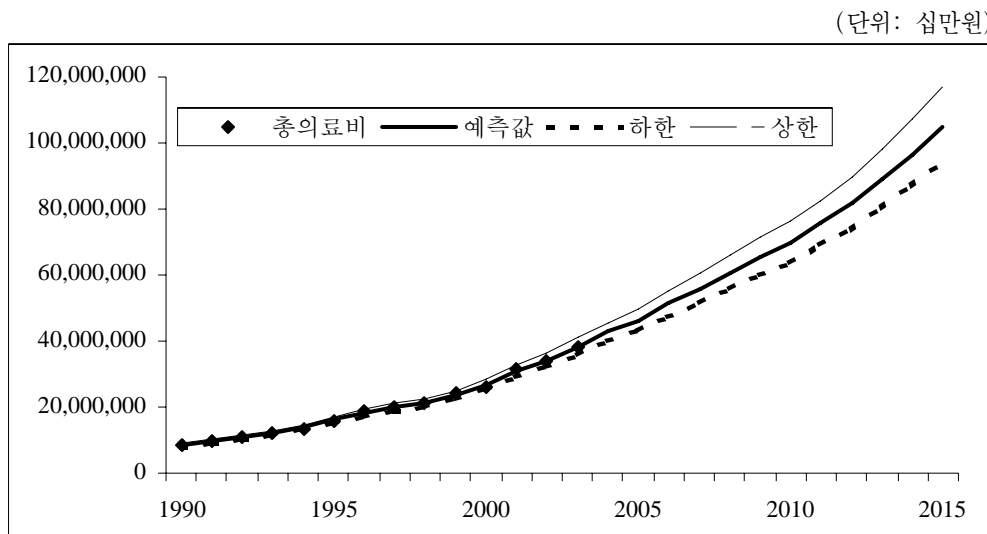
[그림 4] 경제성장률 전망

#### 4. 의료비

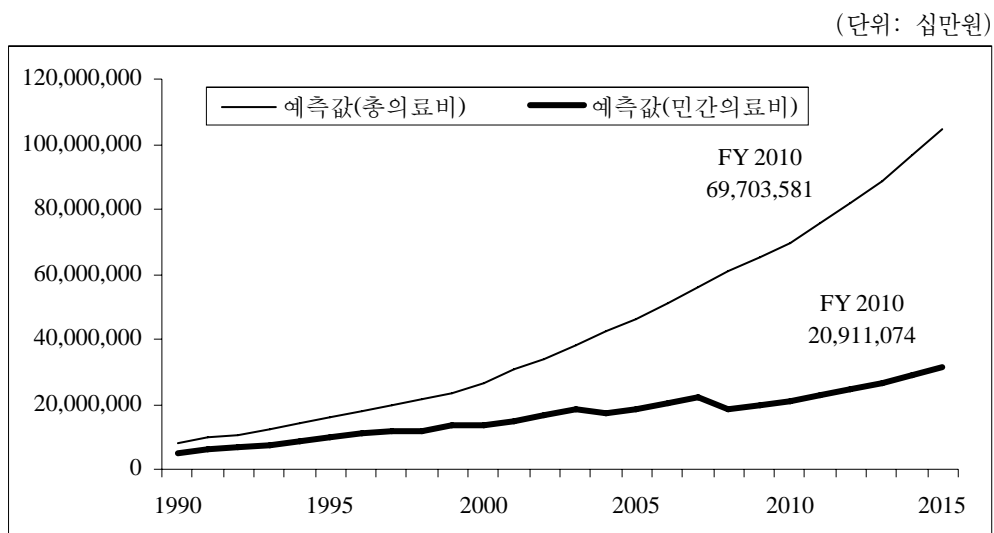
의료비는 앞서 전망한 잠재성장률에 의한 소득 전망치와 부양비 전망치를 사용하여 다음과 같이 예측한다. 소득 투입변수로는 유의성이 높은 GDP를 사용하였으며, GDP의 미래 전망치는 KDI의 잠재성장률 전망치에 의해 추산하고, 부양비는 노년부양비를 사용하였다. 오차항은 1차의 자기상관(autocorrelation)을 가지는 자기회귀오차모형(autoregressive error model)을 사용한다.

$$\log(\text{총의료비}_t) = \beta_0 + \beta_1 \log(GDP_t) + \beta_2 \log(\text{노년부양비}_t) + \epsilon_t, \epsilon_t = \alpha_0 + \alpha_1 \epsilon_{t-1}$$

총의료비 중 민간의료비가 차지하는 비중은 공공의료비가 다분히 정책적으로 결정됨에 따라 계량적인 전망은 어려우나, 국민건강관리공단이 향후 공공의료비의 비중을 2008년까지 전체 의



[그림 5] 총의료비 전망



[그림 6] 민간의료비 전망

료비의 70% 수준으로 높이겠다는 계획을 발표한 점을 감안하여 2005년의 공공의료비 60%, 민간의료비 40%의 비중을 2007년까지 유지한 후 2008년 이후 공공의료비 70%, 민간의료비 30% 비율을 적용하여 앞의 그림과 같이 예측한다.

## II. 우체국보험의 현황 및 시장 전망

### 1. 우체국보험 현황

#### 1) 사업 규모

외환위기의 영향과 저축성보험에 대한 과세강화로 인해 1999~2000년에 급격한 증가추세에 힘입어 2002년까지 성장세를, 2003년부터 전반적으로 성장둔화세를 시현하고 있다. 단기 저축성 보험상품의 만기 등 사유로 인해 지급보험금의 증가세를 가져왔고, 특히 2005년도의 경우 보험료 수입보다 지출되는 보험금의 총액이 2배에 다다르고 있다.

〈표 1〉 최근 4년간 각종 지표 현황

(단위: 천건, 억원, 증감률 %)

| 구 분    | 2002년   | %    | 2003년   | %    | 2004년     | %     | 2005년 12월 | %     |
|--------|---------|------|---------|------|-----------|-------|-----------|-------|
| 신계약건수  | 2,180   | 22.5 | 2,629   | 20.6 | 2,351     | △10.6 | 1,828     | △22.2 |
| 신계약고   | 256,022 | 13.6 | 313,836 | 22.6 | 295,645   | △5.8  | 329,365   | 11.4  |
| 보유계약건수 | 6,486   | 24.3 | 7,773   | 19.8 | 8,776     | 12.9  | 9,072     | 3.4   |
| 보유계약고  | 782,578 | 24.8 | 939,676 | 20.1 | 1,067,242 | 13.6  | 1,106,588 | 3.7   |
| 수입보험료  | 52,397  | △7.2 | 59,267  | 13.1 | 64,186    | 8.3   | 59,685    | △6.3  |
| 지급보험금  | 41,790  | 4.8  | 53,191  | 27.3 | 57,507    | 8.1   | 101,155   | 75.9  |
| 보험적립금  | 190,967 | 11.4 | 205,213 | 7.5  | 217,487   | 6.0   | 183,034   | △15.8 |
| 총자산    | 195,788 | 10.4 | 213,008 | 8.8  | 219,370   | 3.0   | 201,233   | △8.3  |

※ 2005년 총자산은 가결산 자료임

자료: 보험기획팀 내부자료

한편, 우체국 직원의 보험모집 부담을 경감시켜주기 위해 보험영업을 보험관리사 위주로 전환시켜가고 있다. 그 결과 2004년 신계약고 기준으로 보험관리사가 38.4%를, 2005년도는 40.5%를 점유하고 있다.

〈표 2〉 보험모집자별 인력 및 신계약 점유 비율

(2004년 12월 기준, 명, 억원)

| 구 분   | 인 원    | 신계약고     |         | 월액보험료        |
|-------|--------|----------|---------|--------------|
| 우체국직원 | 28,246 | 19조2,666 | (59.2%) | 1,124(64.5%) |
| 보험관리사 | 4,187  | 13조1,721 | (40.5%) | 611(35.1%)   |
| 우편취급소 | 312    | 868      | (0.3%)  | 8(1%)        |
| 계     | 32,745 | 32조5,255 | (100%)  | 1,743(100%)  |

※ 보험관리사 모집비중(신계약고 기준): 2002년 46.9%, 2003년 47.4%, 2004년 38.4%, 2005년 40.5%  
 자료: 보험기획팀 내부자료

## 2) 자산운용

우체국보험 적립금 조성규모는 2001년부터 2004년까지 성장둔화가 지속되고 있다. 2005년에는 마이너스 성장을 시현하여 12월말 현재 18조3,034억원으로 2004년말 대비 3조4,453억원 감소하였다.

〈표 3〉 연도별 적립금조성액 및 성장률 현황

(단위: 억원, %)

| 구 분   | 1999년  | 2000년   | 2001년   | 2002년   | 2003년   | 2004년   | 2005년 12년 |
|-------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 보험적립금 | 88,610 | 147,834 | 171,480 | 190,967 | 205,214 | 217,487 | 183,034   |
| 성장률   | 40.9   | 66.8    | 16.0    | 11.4    | 7.5     | 6.0     | △15.8     |

자료: 보험기획팀 내부자료

우체국보험 적립금운용은 은행, 증권사 등 금융기관 예탁이 6조 739억원으로 33.2%를, 국공채 및 회사채 직접매입이 9조 8,391억원으로 52.3%를 점유하고 있다.

〈표 4〉 적립금 운용 내역

(2005년 12월말 현재, 단위: 억원, %)

| 구분  | 금융기관<br>예탁 | 채권 매입  | 공자기금<br>예탁 | 대출금   | 보험시설<br>투자 | 청자금<br>운용 | 합계      |
|-----|------------|--------|------------|-------|------------|-----------|---------|
| 금액  | 60,739     | 95,746 | 14,492     | 9,026 | 777        | 2,555     | 183,335 |
| 점유비 | 33.2       | 52.3   | 7.9        | 4.9   | 0.4        | 1.2       | 99.9    |

자료: 보험기획팀 내부자료

우체국보험 적립금조성은 전년도에 21조 7,487억원보다 3조 4,453억원 감소한 18조 3,034억 원 조성하였고, 수입보험료는 5조 9,685억원, 지급보험금 10조 1,155억원으로 보험료 수지는 Δ4조 1,470억원이다. 운용수익은 1조2,295억원으로, 수익률은 5.96%이다.

〈표 5〉 연도별 수익률 현황

(단위: 억원, %)

| 구 분                | 1998년             | 1999년             | 2000년            | 2001년              | 2002년             | 2003년             | 2004년             | 2005년             |
|--------------------|-------------------|-------------------|------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 보험적립금              | 62,896            | 88,610            | 147,834          | 171,480            | 190,967           | 205,214           | 217,487           | 184,034           |
| 운용수익<br>(연평균운용수익률) | 6,536<br>(13.18%) | 7,863<br>(10.70%) | 3,617<br>(3.39%) | 16,390<br>(10.70%) | 11,491<br>(6.61%) | 15,437<br>(7.96%) | 14,528<br>(7.05%) | 12,295<br>(5.96%) |
| 예정이율               | 10.20%            | 10.10%            | 9.50%            | 8.50%              | 7.80%             | 7.36%             | 6.60%             | 6.0%              |
| 당기순이익              | 313               | 88                | 32               | 383                | 159               | 744               | 709               | 223               |

자료: 보험기획팀 내부자료

### 3) 지급여력

지급여력비율이란 보험회사의 재무건전성을 측정하는 지표로서 예상 밖의 손실 발생이나 자산가치 하락시에도 현재의 보험계약자에 대한 부채를 충분히 변제하고도 남는 순자산 비율을 의미하며, 2005년도말 현재 우체국보험의 지급여력비율이 166%이다.

〈표 6〉 지급여력 비율 현황

(단위: 억원, %)

| 구 분    | 지급여력   | 지급여력<br>기준금액 | 지급여력<br>비율 | 소정 비율 | 소정비율적용<br>지급여력비율 |
|--------|--------|--------------|------------|-------|------------------|
| 2001년말 | 8,159  | 8,144        | 100.2      | 37.5  | 267.2            |
| 2002년말 | 7,956  | 9,294        | 85.6       | 62.5  | 137.0            |
| 2003년말 | 11,457 | 10,025       | 114.3      | 87.5  | 130.6            |
| 2004년말 | 14,347 | 10,881       | 131.9      | 100.0 | 131.9            |
| 2005년말 | 15,978 | 9,623        | 166.0      | 100.0 | 166.0            |

※ 소정비율은 6개월마다 12.5%씩 증가하여 2004. 3월부터 100% 적용

※ 2004년말 기준 생보사 지급여력 비율: 삼성 349%, 교보 149%, 대한 194%, 알리안츠 151%, 흥국 206%, 신한 266%

자료: 보험기획팀 내부자료



## 2. 우체국보험 시장전망

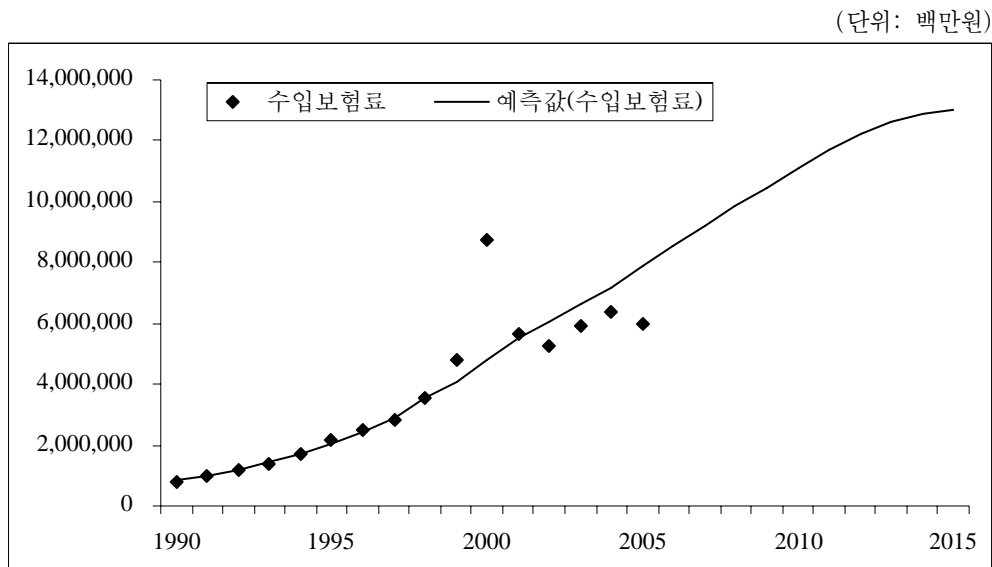
### 1) 자산부문

#### (1) 총 수입보험료

수입보험료는 인구고령화와 기대여명의 증가가 반영된 부양비 증가추세와 경제성장률 전망에 의해 예측한다. 경제규모 변수로는 경상GDP를, 부양비 변수로는 총부양비를 상용한다.

$$\log(\text{총수입보험료})_t = \beta_0 + \beta_1 \log(\text{총인구}_t) + \beta_2 \log(GDP_t)$$

수입보험료는 부양비 상승추세에 따라 2010년까지는 평균 14%에 육박하는 상승세를 보이나, 2011년 이후로는 인구증가세의 둔화에 따른 성장동력의 약화로 3% 수준의 성장률을 보일 전망이다.



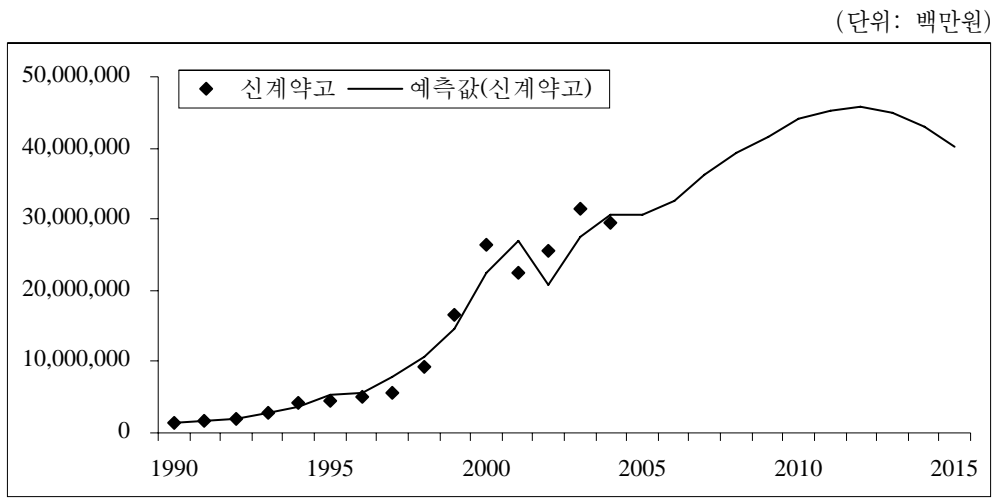
[그림 7] 총 수입보험료 전망

#### (2) 총 신계약고

신계약고는 인구규모와 부양비 전망치를 사용하고, 오차항은 2차의 자기상관을 가지는 자기회귀오차모형을 사용한다.

$$\log(\text{총신계약고}_t) = \beta_0 + \beta_1 \log(\text{총인구}_t) + \beta_2 \log(\text{노년부양비}_t) + \epsilon_t, \epsilon_t = \alpha_0 + \alpha_1 \epsilon_{t-1} + \alpha_2 \epsilon_{t-2}$$

신계약고 규모는 2010년까지는 평균 7% 내·외의 성장률을 보일 것으로 전망되나, 그 이후 성장률이 둔화되어 2012년 이후에는 다소 감소할 것으로 전망된다.



[그림 8] 총 신계약고 전망

## 2) 부채부문

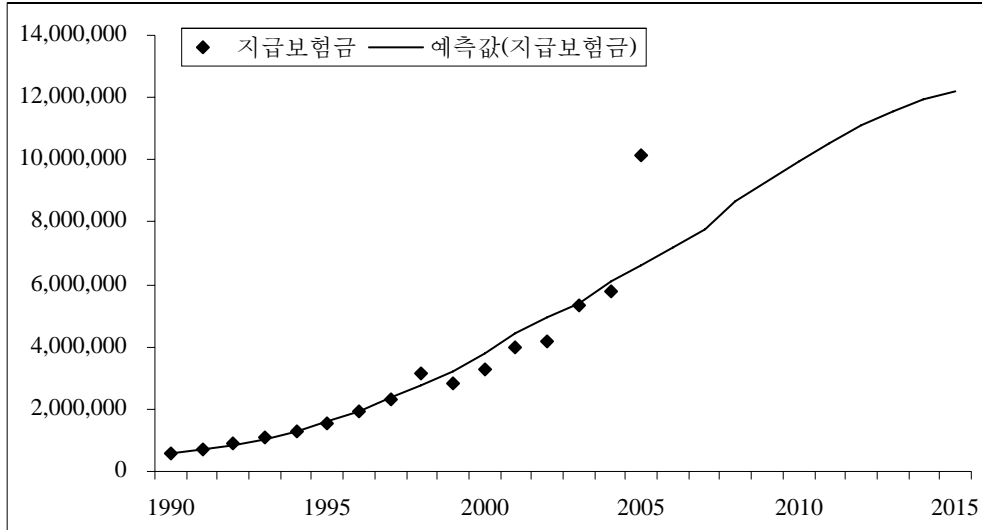
### (1) 총 지급보험금

지급보험금은 인구규모와 민간의료비 전망치를 사용하여 다음과 같이 예측한다. 단, 2005년의 지급보험금은 전년도 및 최근 추세에 비추어 이상점(outlier)으로 파악되어 제외하고 분석하였다.

$$\log(\text{총지급보험금}_t) = \beta_0 + \beta_1 \log(\text{총인구}_t) + \beta_2 \log(\text{민간의료비}_t) + \epsilon_t$$

지급보험금 규모는 2015년까지 평균 6% 내외의 성장률을 보일 것으로 전망된다.

(단위: 백만원)

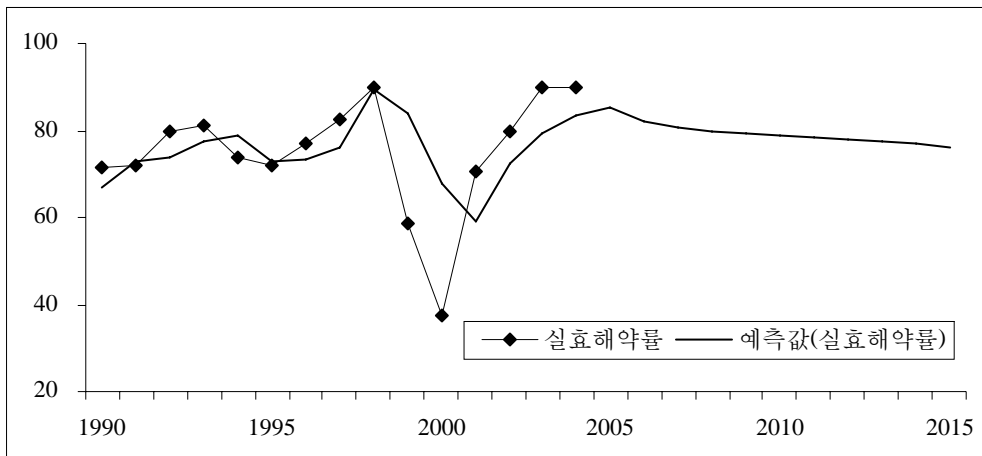


[그림 9] 총 지급보험금 전망

(2) 총 실효해약률

실효해약률은 전반적인 경제상황, 금리 스프레드(예정이율과 시중 금리와의 차이)에 민감하게 반응할 것으로 전망되나, 금리 스프레드에 대한 민감도가 상이한 상품별 실효해약률이 합산

(단위: %)



[그림 10] 총 실효해약률 전망

하여 반영되기 때문에 금리 스프레드를 투입변수로 활용하는 것은 실효성이 없다. 따라서 본 전망에서는 전반적인 경제상황을 나타내는 변수만을 투입변수로 활용하여 개략적으로 전망한다.

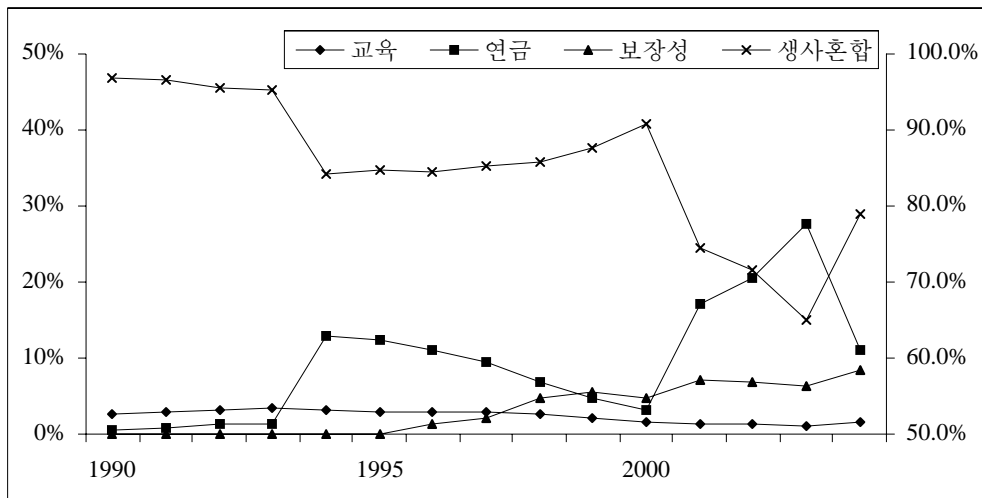
$$\log(\text{총실효해약률}_t) = \beta_0 + \beta_1 \log(GDP_t) + \beta_2 \log(\text{소비자물가지수}_t) + \epsilon_t, \epsilon_t = \alpha_0 + \alpha_1 \epsilon_{t-1}$$

전망결과, 2015년까지 안정적으로 감소하여 76% 수준까지 도달할 것으로 전망된다.

### 3) 우체국보험 상품별 성장전망 및 재무건전성 현황

#### (1) 상품별 성장전망

우체국보험의 전통적 상품인 생사혼합보험의 매출이 급속히 줄어든 반면, 노후보장수요를 겨냥한 연금과 보장성보험의 매출은 증가하고 있다. 특히, 건강보험, 암보험, 종신보험 등은 각각 평균 42%, 34%, 44%의 연 성장률을 기록하며 주요 상품군을 형성하고 있다.



[그림 11] 상품별 보유계약고 현황

우체국보험의 경우 생보사와 달리 당분간은 보장성보험의 성장여력이 지속될 것으로 전망되나, 암보험의 손해를 악화, 종신보험시장의 성숙 등으로 장기적으로는 저축성보험의 매출증대를 겨냥해야 할 필요성이 있다.

## (2) 재무건전성 현황

우체국보험의 지급여력비율은 꾸준히 상승하여 2005년에는 166.0%를 기록하였다. 이는 FY 2005 기준으로 161.9%인 농협이나 146.5%인 새마을금고보다는 높은 수준이나 대형 생보 3사(삼성: 282.2%, 대한: 181.3%, 교보: 174.1%)와는 차이가 나며 생보사 평균인 225%보다도 낮은 편으로 나타나고 있다.

지급여력비율은 신상품(변액보험 등) 진출시 주요 허가조건으로 작용하며 보험소비자의 1차 판단조건이 된다는 점에서 관리가 필요하다.

자산건전성, 수익성, 유동성 역시 적정수준을 유지하고 있으나 수익성의 경우 이차손익·사차손익·비차손익 즉 이원분석 차원의 관리가 필요하다.

〈표 7〉 재무건전성 현황

| 구분        | 건전성 비율      | 2002년    | 2003년  | 2004년  | 2005년    |
|-----------|-------------|----------|--------|--------|----------|
| 지급여력      | 지급여력비율      | 85.6%    | 114.3% | 131.9% | 166.0%   |
| 자산<br>건전성 | 부실자산비율      | -        | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%     |
|           | 위험가중자산비율    | 0.0%     | 41.0%  | 37.2%  | 29.6%    |
|           | 대손충당금적립율    | -        | 387.2% | 546.0% | 350.3%   |
| 수익성       | 예정이율대총자산이익률 | 2,748.4% | 589.9% | 614.8% | 1,690.1% |
|           | 위험보험료대사망보험금 | 68.5%    | 83.6%  | 84.1%  | 90.3%    |
|           | 예정사업비대실제사업비 | 75.4%    | 69.4%  | 69.6%  | 68.3%    |
| 유동성       | 수지차비율       | 0.0%     | -4.2%  | 0.7%   | 1.0%     |

### Ⅲ. 생보사 경영평가체계 실태분석

#### 1. 생보사 경영평가체계의 일반적 관리기준

##### 1) 경영실태 평가제도의 의의

경영실태평가제도 도입의 목적은 금융회사의 경영실태를 체계적·객관적 평가를 통해 개별 금융회사의 재무건전성을 확보하는데 의의가 있다. 경영실태평가 결과 발견된 경영상의 취약점 등 문제분야에 대해서는 적기시정조치(prompt corrective action)등과 연계하여 시정토록 함으

로써 궁극적으로 책임경영체제의 정착을 유도하기 위함이다.

## 2) 경영실태 평가모형

### (1) 생명보험 경영실태 평가지표의 일반적 형태

〈표 8〉 생명보험 경영실태 평가지표의 일반적 형태

| 평가부문  | 평가지표  | 평가부문      | 평가지표  |
|-------|---|-----------|---|
| 자본적정성 | 지급여력비율<br>수입보험료대비 지급여력비율<br>책임준비금 대비 지급여력비율<br>관계회사 투융자 대비 지급여력비율<br>자기자본 증가율 | 자산건전성     | 고정이하자산비율<br>순고정이하자산비율<br>대손충당금적립율<br>자기계열 투융자 고정이하 자산비율<br>자산운용률                  |
| 수익성   | 예정사업비 대비 실제사업비율<br>총자산이익율(운용자산이익률)<br>자기계열투융자이익률<br>ROA<br>ROE                | 유동성       | 유동성 자산비율<br>당좌자산비율<br>총수지차비율  |
| 성장성   | 초회보험료 증가율<br>시장점유율<br>수입보험료 증가율<br>총자산증가율(운용자산증가율)<br>효력상실해약률<br>당기순이익증가율     | 책임준비금 적정성 | 수입보험료대비책임준비금증가액비율<br>수입보험료대비지급준비금증가액 비율<br>수입보험료대비보험료적립금증가액비율<br>운용자산 대비 책임준비금 비율 |
| 생산성   | 임직원 생산성<br>점포생산성<br>모집인·대리점 생산성   | 재보험       | 출·수재율<br>출·수재보험집중도<br>출·수재수수료율<br>재보험수수료율 균형                                      |

일반적으로 은행, 증권사, 보험회사 등 금융회사의 경영실태평가는 CAMEL 방식 즉, 자본의 적정성(Capital Adequacy), 자산의 건전성(Asset Quality), 경영관리(Management), 수익성(Earnings), 유동성(Liquidity) 등 5개부문으로 구분하여 평가를 하고 있다. 다만, 보험회사의 경우 경영특성을 반영하는 데에는 미흡하다는 지적이 많다.

따라서 보험회사는 경영특성을 고려하여, 계량평가부문인 지급여력(즉, 자본적정성), 자산건전성, 수익성 및 유동성의 4개 부문과 준비금 적립, 재보험 영업성과, 성장성 및 생산성 등 총

8개 부문에 걸쳐 평가하는 것이 일반적이다.

상기 지표 중에서 우체국 보험에 해당하는 특수성을 고려하기 위해 각 지표의 추출가능성을 고려한 활용성 및 유의성을 검증할 필요가 있다.

(2) NAIC(National Association of Insurance Commissioner)의 IRIS(Insurance Regulatory Information System) Model

- 제도의 목적: 주 정부 보험감독청의 인력 및 자원의 최적배분을 위한 우선 감시대상 회사의 선정기준으로 활용
- 분석지표: 잉여금대비수입보험료비율, 투자수익률 등 12개 지표
- 재무정보 자료원: 연차 및 분기 업무보고서
- 정보기준: 경영지도비율(정상적인 지급능력을 유지하고 경영상 문제가 없 는지에 대한 판정) 평가비표 중 4개 이상의 지표가 이상(fail)으로 나타나는 경우에는 우선 감독 대상회사로 지정하여 밀착감시를 시행
- 제도의 한계: 보험회사가 제출한 연차 및 분기업무보고서의 정확성 여부에 따라 제도의 실효성이 결정됨
- DB 구축 및 분석기관: NAIC
- 통계활용기관: 미국 각 주정부 보험감독청

〈표 9〉 생명보험 IRIS 평가지표 및 평가산식

| 평가지표         | 평가산식                            |
|--------------|---------------------------------|
| 잉여금대비수입보험료비율 | 수입보험료/보험계약자잉여금                  |
| 잉여금대비보유보험료비율 | 보유보험료/보험계약자잉여금                  |
| 보유보험료증가율     | 보유보험료 증감액/전년보유보험료               |
| 잉여금대비출재수수료비율 | 출재수수료율×비관계회사출재보험미경과보험료/보험계약자잉여금 |
| 2년종합수지비율     | 2년평균합산비율 - 2년평균투자이익률            |
| 투자수익률        | 투자수익률/평균투자자산                    |
| 잉여금증감률       | 잉여금증감액/전년말잉여금(이연신계약비 포함)        |
| 유동성비율        | 부채총액/유동자산(관계회사투자제외)             |
| 대리접수수료비율     | 대리접수수료/보험계약자잉여금                 |
| 준비금1년오차율     | 준비금1년오차금액/보험계약자잉여금              |
| 준비금2년오차율     | 준비금2년오차금액/보험계약자잉여금              |
| 준비금부족추정액비율   | 준비금부족추정액/보험계약자잉여금               |

(3) NAIC의 FAST(Financial Analysis Solvency Tools) Model

- 개발배경: 1980년대 보험회사의 파산 증가에 따라 보험회사 감독제도의 실효성에 대한 비판으로 RBC(Risk Based Capital: 위험기준자기자본) 제도와 함께 개발되어 생명보험의 경우 1993년(손해보험은 1994년)부터 시행
- 기능: 보험회사의 재무상태를 분석하기 위한 자동분석시스템으로, IRIS와 같이 감독상 가장 주의를 요하는 보험회사를 선정하는데 사용, 향후 지급불능상태에 빠질 위험이 있는 보험회사의 재정상태를 분석하는데 사용
- 분석지표: 수익률차이, 잉여금대비 수입보험료비율 등 17개 지표
- 평가부문: 수익성, 유동성, 자산건전성 등 레버리지(Leverage)

〈표 10〉 생명보험 FAST 평가지표 및 평가산식

| 평가부문        | 평가지표          | 평가산식                 |
|-------------|---------------|----------------------|
| 수익성         | 수익률차이         | 자산운용이익률/업계평균         |
|             | 합산비율증감        | 당년도합산비율 - 전년도합산비율    |
|             | 경비율           | 총경비(수수료포함)/수입보험료     |
|             | 경비증감율         | 당년도경비/전년도경비          |
| 레버리지        | 잉여금대비 수입보험료비율 | 수입보험료/보험계약자잉여금       |
|             | 잉여금대비보유보험료비율  | 보유보험료/보험계약자잉여금       |
|             | 수입보험료증가율      | 수입보험료증가액/전년도수입보험료    |
|             | 준비금비율         | 보험계약준비금/보험계약자잉여금     |
|             | 준비금2년오차율      | 준비금2년오차금액/2년전준비금액    |
| 자산건정성 및 유동성 | 관계회사투자비율      | 관계회사투자금액/보험계약자잉여금    |
|             | 관계회사미수금비율     | 관계회사미수금/보험계약자잉여금     |
|             | 기타미수금비율       | 기타미수금/보험계약자잉여금       |
|             | 투기등급채권비율      | 투기등급채권/보험계약자잉여금      |
|             | 기타투자자산비율      | 기타투자자산비율/보험계약자잉여금    |
| 자산건정성 및 유동성 | 유동자산증감률       | 유동자산증가액/전년도말유도자산     |
|             | 대리점미수금증감률     | 대리점미수금증감액/전년도말대리점미수금 |
| 기타          | 보험영업수지차비율     | 보험영업수지차/보유보험료        |
|             | 잉여금증감률        | 보험계약자잉여금증감액/전년잉여금    |



- 경보기준: 평가지표별 실적을 점수화하여 종합점수가 일정 수준(500점)을 초과하는 경우 우선감독대상회사로 선정
- DB 구축 및 분석기관: NAIC
- 통계활용기관: 미국 각 주정부 보험감독청

## 2. 우리나라 생보사 경영평가 운영체계

### 1) 평가개요

#### (1) 평가대상 기관

평가대상기관은 국내에서 보험업을 영위하는 모든 보험회사와 보험회사의 해외현지법인 및 해외지점을 대상으로 평가를 시행한다. 다만, 영업개시후 만 2년이 경과하지 아니한 보험회사는 평가대상에서 제외할 수 있다.

#### (2) 평가의 종류 및 시기

보험회사 경영실태평가는 종합검사를 통하여 계량평가 및 비계량평가 지표에 대해 종합적으로 평가하는 「경영실태평가(CAMEL 방식)」와 매분기별로 업무보고서로 제출되는 계량평가지표에 의해서만 실시하는 「잠정경영실태평가(CAEL)」로 구분된다.

#### (3) 경영실태평가와 잠정경영실태평가의 관계

경영실태평가 후 실시한 잠정경영실태평가 결과가 일정 수준 이상 악화될 경우 비계량평가항목을 고려하여 당해 평가등급의 조정여부를 판단하여야 하고, 즉각적인 시정조치가 필요하다고 판단될 경우에는 비계량평가항목을 감안하지 아니하고 평가등급을 조정할 수도 있다.

### 2) 경영실태평가 항목 및 배점

현재 금융감독원에서 생보사를 대상으로 시행하고 있는 경영실태평가는 지급여력, 자산건전성, 경영관리, 수익성 유동성 등 5개부문을 평가하고, 각각에 가중치(배점)를 부여하고 있다.

〈표 11〉 우리나라 생보사의 경영실태평가 항목 및 배점 현황

(기준: 2006년 6월말 현재)

| 종합평가<br>부 문         | 계량평가<br>부 문         | 평가항목  | 비계량 평가항목  |
|---------------------|---------------------|---|---|
| 지급여력<br>(30점)       | 지급여력<br>(30점)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지급여력 비율 I (20점)</li> <li>• 지급여력 비율 II (10점)</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 이사회 및 경영진의 위험 인식, 측정, 감시 및 통제 능력</li> <li>• 지급여력 변동요인의 적정성</li> <li>• 향후 지급여력 개선 가능성</li> <li>• 지급여력 유지정책의 타당성</li> <li>• 기타 경영실태평가시 중요하다고 인정되는 사항</li> </ul>  |
| 자 산<br>건전성<br>(20점) | 자 산<br>건전성<br>(25점) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 부실자산비율</li> <li>• 위험가중자산비율</li> <li>• 대손충당금적립률</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 시장위험 및 신용위험 관리의 적정성</li> <li>• 자산건전성 분류의 적정성</li> <li>• 위험자산 보유수준의 적정성</li> <li>• 부실자산 관리능력</li> <li>• 여신관리의 적정성</li> <li>• 기타 경영실태평가시 중요하다고 인정되는 사항</li> </ul>  |
| 경영관리<br>(15점)       | -                   | -   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 위험관리 체제 및 비재무위험 관리의 적정성</li> <li>• 전반적인 재무상태 및 영업능력</li> <li>• 경영정책 수립·집행기능의 적정성</li> <li>• 내부경영관리의 합리성: 보험사기 방지실태, 민원평가 결과, 자회사 관리실태 및 운영실적 포함</li> <li>• 법규준수: 보험모집질서 확립을 위한 제반조치의 이행여부, 검사결과 지적사항의 이행여부 포함</li> <li>• 기타 경영실태평가시 중요하다고 인정되는 사항</li> </ul> |
| 수익성<br>(20점)        | 수익성<br>(25점)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 평균예정이율 대 총자산이익율</li> <li>• 위험보험료 대 사망보험금 비율</li> <li>• 예정사업비 대 실제사업비 비율</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보험위험 및 금리위험 관리의 적정성</li> <li>• 손익구조 변동원인의 적정성</li> <li>• 이원별 손익관리의 적정성</li> <li>• 사업비 집행의 효율성</li> <li>• 기타 경영실태 평가시 중요하다고 인정되는 사항</li> </ul>  |
| 유동성<br>(15점)        | 유동성<br>(20점)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유동성비율</li> <li>• 수지차비율</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유동성위험 관리의 적정성</li> <li>• 유동성 변동요인의 적정성</li> <li>• 자금조달 및 운용구조의 합리성</li> <li>• 유동성 관리능력</li> <li>• 기타 경영실태 평가시 중요하다고 인정되는 사항</li> </ul>   |

주: 1) 자산건전성, 수익성 및 유동성 평가항목별 배점은 평가부문내 다른지표와 균등배점 적용  
 2) 계량평가항목중 산출이 불가능한 항목은 해당평가항목을 제외하고 개별부문 및 종합등급 평가

## IV. 우체국보험의 경영평가체계 현황 및 운영성과 분석

### 1. 경영평가체계 현황

우체국보험은 우정사업 소속관서 경영평가제도가 시행된 후 다음과 같은 특징을 보이며 변화를 겪어왔다. 우체국보험 사업 운영관련 평가는 2004년도까지는 수준적합성 및 질적개선도를, 2005년도부터는 목표달성도를 평가방법으로 하여 적용하여 왔다. 특이한 사항은 우체국보험의 성장성은 보험신계약고와 보험신계약 월액보험료에 의해 평가하여 왔고, 그 비중은 점차 증가해 왔다. 판매채널에 대한 평가에 있어 직원 모집부분만 평가하는 보험생산성보다는 보험관리사육성지표를 통해 생산성을 관리하고 있다.

〈표 12〉 소속관서별 경영평가제도 변천내역

| 평가연도  | 평가방법           | 체신청   |             | 광역총괄국   |             |
|-------|----------------|---|-------------|---|-------------|
|       |                | 평가지표  | 가중치<br>(배점) | 평가지표  | 가중치<br>(배점) |
| 2003년 | 수준적합성<br>실적개선도 | 보험수익성(2)<br>보유계약고생산성(2)<br>보험신계약고(1)<br>보험신계약월액보험료(1)<br>보험관리사육성(2)     | 7           | 보험수익성(2)<br>보유계약고생산성(2)<br>보험신계약고(1)<br>보험신계약월액보험료(1)<br>보험관리사육성(2)     | 7           |
| 2004년 | 수준적합성<br>실적개선도 | 보험생산성(1)<br>보험신계약고(1.5)<br>보험신계약월액보험료(1.5)<br>보험6회차유지율(2)<br>보험관리사육성(1) | 7           | 보험생산성(1)<br>보험신계약고(1.5)<br>보험신계약월액보험료(1.5)<br>보험6회차유지율(2)<br>보험관리사육성(1) | 7           |
| 2005년 | 목표달성도          | 보험신계약고(2)<br>보험신계약월액보험료(2)<br>보험수익성(1)<br>보험13회차유지율(1)<br>보험생산성(1)      | 7           | 보험신계약고(2)<br>보험신계약월액보험료(2)<br>보험수익성(1)<br>보험13회차유지율(1)<br>보험생산성(1)      | 7           |
| 2006년 | 목표달성도          | 보험신계약고(3)<br>신계약월액보험료(2)<br>보험13회차유지율(1)<br>보험관리사육성(2)                  | 8           | 보험신계약고(3)<br>신계약월액보험료(2)<br>보험13회차유지율(1)<br>보험관리사육성(1)                  | 8           |

자료: 보험기획팀 내부자료

2004년 이후에는 우체국보험 고객만족도를 제고하기 위한 관리지표의 하나로서 보험계약 유지율 지표를 신설하였고, 2006년에는 체신청 및 광역총괄국에 대해 보험수익성 평가를 제외하는 대신 당기순이익에 의한 보험수익성 평가를 실시하고 있다.

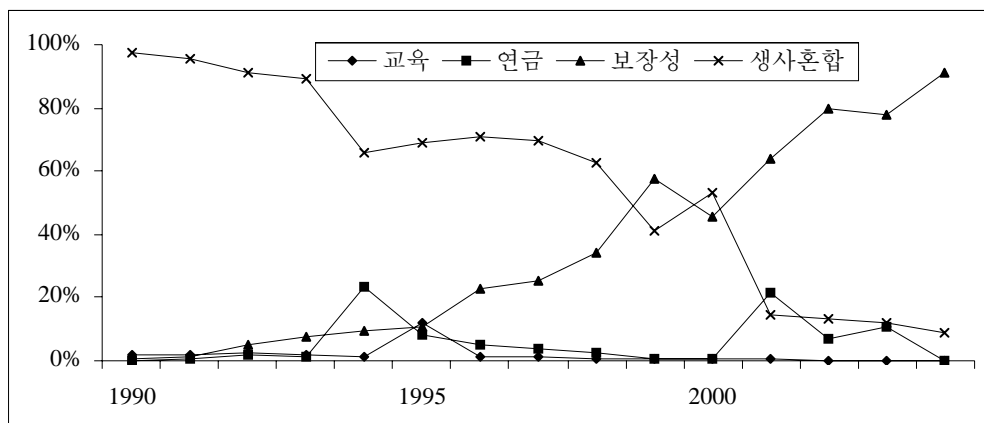
## 2. 경영평가제도 운영성과 분석

### 1) 성장성 평가

성장성 평가는 주력상품 활성화를 통한 성장 동력을 마련하기 위한 지표이다. 성장성 평가를 위한 주요 평가지표인 보험신계약고와 보험신계약월액보험료는 상품특성에 대한 구분 없이 총량으로 평가되고는 있으나, 보험상품판매의 성장성을 측정하는 합리적 지표로 진단된다(지표간 평균 상관계수=35.8%).

〈표 13〉 성장성 측정지표의 상관계수 현황

| 연도    | 보험신계약고 및 보험신계약월액보험료 평점간 상관계수 |
|-------|------------------------------|
| 2002년 | 59.2%                        |
| 2003년 | 35.3%                        |
| 2004년 | 37.2%                        |
| 2005년 | 11.5%                        |
| 평균    | 35.8%                        |



〔그림 12〕 보험종목별 신계약고 실적

다만, 향후 주력 판매시장이 될 고령인구시장과 노후 대책상품 등 타겟시장의 결정에 따라 상품 특성별 매출의 분리평가가 필요하게 될 가능성 높음 편이다.

우체국보험의 경우 일반적인 생보사와는 달리 저축성상품의 성장률이 급격하게 증가하지 않고 있다. 이는 우체국보험이 전통적으로 보장성상품의 이미지를 더 강조해왔기 때문이다. 그러나 저축성상품의 경우 향후 성장가능성이 있으며 시장을 주도할 것으로 전망되는 만큼 안정적 성장을 위한 보장성상품과 시장주도권 확보를 위한 저축성상품의 실적에 대해 별도의 평가기준 마련이 필요하다.

## 2) 수익성 평가

### (1) 당기순이익

우체국보험은 우정사업 총매출의 66.3%, 순이익의 44.9%를 차지하여 수익성 평가의 필요성이 요구되며, 이에 따라 2006년 본부평가부터 사업외이익을 포함한 당기순이익에 의한 보험수익성 평가를 실시하고 있다.

$$\text{당기순이익} = \text{사업이익} + \text{사업외이익}$$

### (2) 이원별 손익

일반적으로 보험사업수익은 이차손익, 사차손익, 비차손익으로 구분되며 각각 다음과 같은 지표에 의해 평가하고 있다.

이차손익 평가: 총자산이익률/평균 예정이율

사차손익 평가: 사망보험금/위험보험료

비차손익 평가: 실제사업비/예정사업비

### (3) 비용적정성

우체국보험의 경우 소속관서별로 평가지표가 산출가능한지 여부와 형평성, 평가지표 수의 적정 수준 유지를 위한 제약 등이 있으나 수익성 제고를 위해 이원에 따른 평가 효율화가 필요하다.

한편, 보험가격에 의한 경쟁력이 심화되는 상황에서 보험수익성 지표를 현행과 같이 본부에 대한 당기순이익 평가로 일괄 관리하는 것보다는 비용적정성에 대한 평가를 소속관서에 대해 평가하여 비용효율성을 높일 필요가 있을 것으로 판단된다. 비용적정성 평가지표로는 사업비율, 합산비율, 경비증감률 등을 고려할 수 있다.

사업비율 = 예정사업비/실제사업비

합산비율 = 사업비율 + 손해율

경비증감률 = 당해연도경비/전년도경비

### 3) 위험관리 평가

#### (1) 지급보험금율

우체국보험의 지급보험금 적정성은 2005년 이전에는 보험수익성 지표를 평가함으로써 이루어졌으나 2005년 이후에는 지표의 실효성에 대한 검증을 통해 평가에서 제외하고 있다.

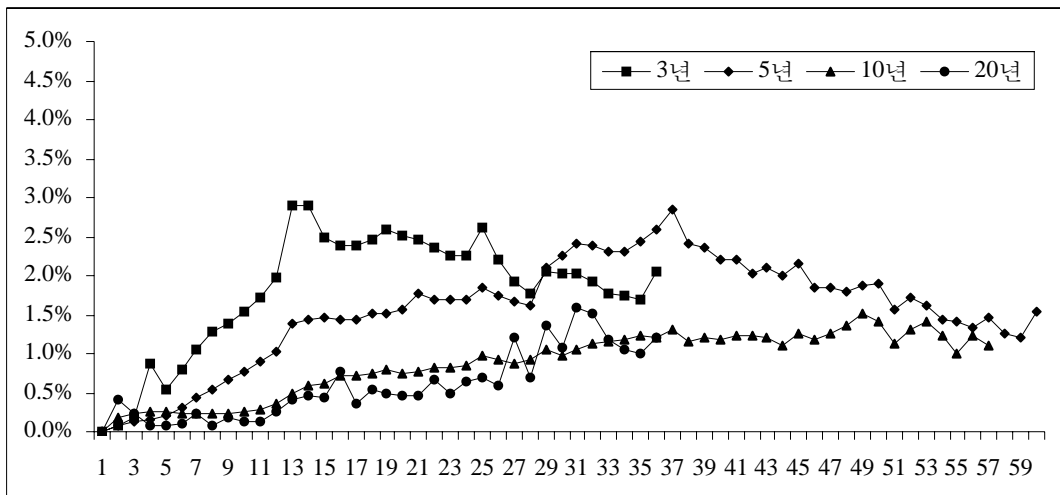
지급보험금율 = 지급보험금/수입보험료

#### (2) 손해율

잘못된 언더라이팅에 의한 리스크를 예방하기 위해서는 본부 및 청에 대해 단계적으로 손해율 평가를 적용하고, 손해율 증가를 유발하는 우체국에 대해서는 감점제를 활용하는 방안도 고려해 볼 필요성이 있다.

손해율 = 지급보험금/위험보험료

#### (3) 우체국보험 계약유지를 위한 관리지표의 효율화



[그림 13] 보험기간별 해지율 패턴

보험계약의 유지율 관리를 통해 자산 및 준비금 규모의 안정성을 높이기 위해서는 고객이탈방지 관리를 위한 고객유지율 관리뿐 아니라 판매조직의 조직이탈률 관리도 필요하다.

보험계약이 장기화될수록 13회차 유지율 뿐 아니라 25회차 유지율의 중요성이 높아지는 추세를 반영하여 고객유지율 지표는 13회차 유지율과 25회차 유지율 합산 평가하는 것이 바람직하다.

#### (4) 재무건전성 관리지표

현재 지급여력비율 평가를 수정지급여력비율 평가와 병행하여 건전성 평가에 대응할 필요가 있다. 수정지급여력비율은 지급여력비율보다 보험금지급능력을 엄격하고 보수적으로 평가되는 지표이다.

〈표 14〉 건전성 평가지표의 개선

| 산식 | 지급여력비율   | 수정지급여력비율                |
|----|----------|-------------------------|
| 분자 | 지급여력금액   | 지급여력금액 - 후순위차입금 - 대손충당금 |
| 분모 | 지급여력기준금액 |                         |

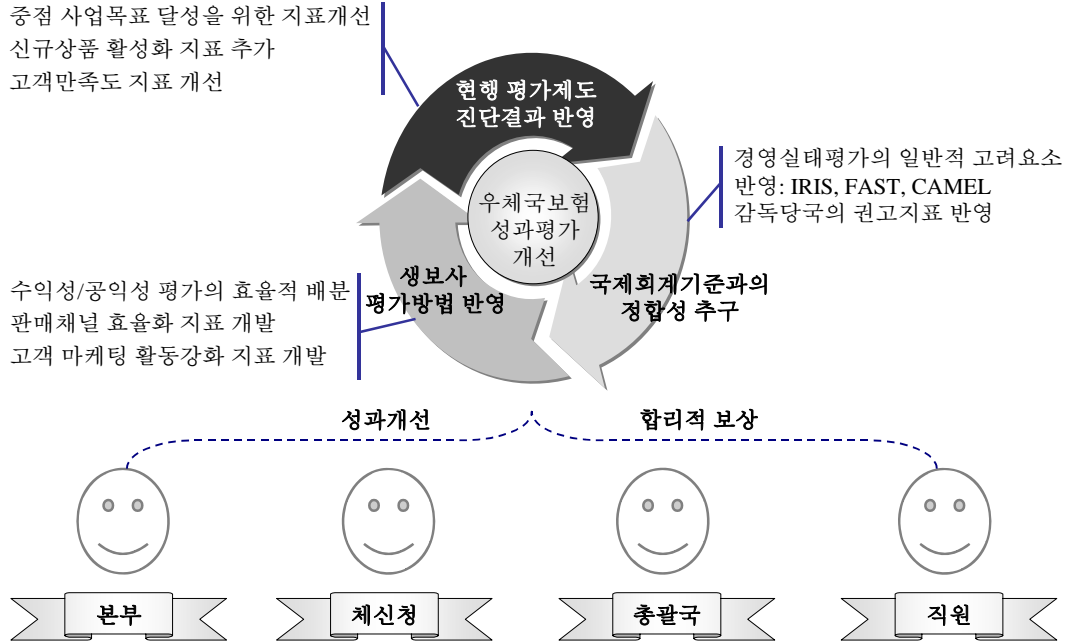
#### 4) 공익성 평가

고객만족도 평가시 보험상품 만족도에 대한 비중도 제고하여야 하고, 판매채널에 대한 만족도를 평가할 수 있는 조사항목을 신설하여 우수판매조직에 대한 보상과 관리체계로 운영하는 것이 바람직 하다. 또한 민원발생 관서에 대해 가감점을 활용함으로써 공익적 이미지 제고할 필요성도 있다.

## V. 우체국보험 경영평가체계 개선방안

### 1. 평가체계 개선방향

우체국보험 사업성과에 대한 평가체계의 개선방향은 첫째, 현재 시행되고 있는 성과평가제도의 진단을 통해 나타난 문제점 및 개선하여야 할 지표를 도출하고 둘째, 생보사의 평가체계에 관한 벤치마킹을 통해 우체국보험사업 운영관련 시사점을 반영하며 셋째, 국제회계기준과의 정합성도 추구하는 방향으로 우체국보험사업의 평가체계에 대한 개선이 이루어져야 한다.



[그림 14] 우체국보험사업의 성과평가 개선방향

## 2. 평가체계 개선방안

### 1) 우정사업본부: 우체국보험 사업

우정사업에 있어 보험사업의 규모가 우편사업 및 금융사업 합계의 규모보다 크에도 불구하고

<표 15> 우정사업본부 보험부문 경영평가지표 개선방안

| 평가관점 | 현행평가지표<br>(우정사업본부/본부장) | 개선방안(보험사업)  |
|------|------------------------|---|
| 수익성  | 보험사업이익                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보험사업의 경영실태 평가를 통해 재무건전성 확보 제고                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- CAMEL 방식을 준용한 생보사의 경영실태 평가모형을 평가 지표로 활용</li> <li>→ 우체국보험의 재무건전성을 대외 공시를 통한 생보업계로부터 부정적 시각 불식 및 고객으로부터 공신력 제고</li> </ul> </li> <li>○ 이 평가의 도입 취지는 우정사업본부/본부장 평가지표와는 별도의 지표로서 보험사업전반의 평가로 활용</li> </ul> |



우정사업본부 경영평가지표에 보험사업에 대한 평가지표가 전무한 상태라 하여도 과언이 아니다. 2004년도 보험사업 실적을 보면 총수익은 8,121,168백만원, 총비용은 8,050,273백만원으로 당기순이익을 70,895백만원 실현하였다.

이런 상황을 고려하여 볼 때 보험사업의 업적에 대한 경영평가의 필요성이 제기되어 2006년도부터 우체국보험을 경영평가에 포함시키고 있으며, 평가지표는 수익성만 평가하고 있다.

## 2) 체신청/광역총괄국

현업 관서 체신청 및 광역총괄국의 우체국보험사업 운영관련 평가는 재무관점, 고객관점, 내부프로세스 관점 및 학습과 성장관점으로 구분하여 평가하고 있다. 재무관점에서는 현행 평가지표에서 보장성 및 저축성상품에 대하여 분리 평가하고, 다만, 보험신계약고를 평가지표에서 제외하는 것이 타당하다. 그 이유는 보험계약고의 평가는 재무적 관점에서의 평가요소로 불충분하며, 한편 생보사가 및 공제기관의 경우에도 평가요소로 활용하고 있지 않고 있다. 지급보험금의 적정성 규모를 파악하기 위하여 보험금 지급율을 부활할 필요성이 있다. 또한 보험리스크를 최소화 하기 위해 손해를 평가지표를 신설하여야 하고, 장기적 관점에서 언더라이팅 자료로 활용도 가능하다.

〈표 16〉 체신청/광역총괄국의 보험부문 평가지표 개선방안

| 평가관점      | 현행 평가지표<br>(체신청/광역총괄국) | 개선 방안   |
|-----------|------------------------|---|
| 재무 관점     | 보험신계약고<br>보험신계약월액보험료   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보장성 및 저축성(투자형 포함) 상품에 대한 매출평가 분리<br/>- 계약고 평가지표 제외: 재무관점에서의 평가요소로 불충분 (생보사 및 공제기관의 경우 평가하지 않음)</li> <li>○ 지급보험금의 적정성 규모 파악 위해 보험금지급율 부활</li> <li>○ 리스크 최소화를 위해 언더라이팅 관리를 위한 예방지표인 손해를 지표 신설</li> <li>○ 보험가격 경쟁심화 상황에서 수익성평가를 당기순이익으로 일괄 관리하는 것보다 비용적정성에 대한 평가를 별도 분리 필요<br/>- 경비증감율 평가를 통한 수익성 평가 합리화</li> </ul> |
| 고객 관점     | 보험유지율(13회차)            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 25회차 유지율지표 추가: 비차/사차의 실현 및 자금운용의 효율화 기여 가능(생보사 및 공제기관의 경우 평가지표로 활용)</li> </ul>   |
| 내부프로세스 관점 | 보험관리사육성                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 판매매체널 정착률 지표 신설</li> </ul>   |
| 학습과 성장 관점 | -                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원발생관서에 대한 가감점 활용</li> </ul>   |

고객관점에서 저금리 기조하에 확정형 고금리 고정성 보험상품의 과다판매로 인해 이차익의 시현은 어려움이 있으므로, 25회차 유지율 지표를 신설함으로써 비차익/사차익을 시현하여야 하고 나아가 자금의 장기운용을 위한 운용의 효율화도 기할 필요성이 있다.

내부프로세스부문은 판매채널의 정착율 지표신설을 통한 판매조직의 내실화를 기하여야 할 필요가 있다.

학습과 성장부분은 민원이 많이 발생하는 관서에 대한 가감점제를 도입하여 완전판매를 기여할 필요성도 있다.

### 3. 평가지표 개선 방안

#### 1) 우정사업본부: 우체국보험 사업

우정사업본부의 우체국보험 사업운영에 관한 평가지표는 금융감독원에서 생보사를 대상으로 하여 경영평가를 위해 사용하고 있는 5개의 평가지표를 우체국보험 사업에 맞게 수정·보완하

〈표 17〉 평가지표별 평가방법 및 담당부서

| 평가부문            | 평가지표            | 평가방법                 | 관련부서(팀) |        |        |         |
|-----------------|-----------------|----------------------|---------|--------|--------|---------|
|                 |                 |                      | 보험 기획팀  | 보험 사업팀 | 자금 운용팀 | 리스트 관리팀 |
| 지급여력<br>(자본적정성) | 지급여력 비율 I       | 지급여력금액/지급여력기준금액      | ○       | ○      | ○      | ○       |
|                 | 지급여력 비율 II      | 수정지급여력금액/수정지급여력기준금액  | ○       | ○      | ○      | ○       |
| 자산건전성           | 부실자산 비율         | 가중부실자산/자산건전성 분류대상 자산 | ○       |        | ○      | ○       |
|                 | 위험가중자산 비율       | 위험가중자산/총자산           | ○       |        | ○      | ○       |
|                 | 대손충당금 적립률       | 대손충당금잔액/고정이하 대출채권    | ○       |        | ○      | ○       |
| 수익성             | 평균예정이율 대 총자산이익률 | 총자산이익률/평균예정이율        | ○       |        | ○      | ○       |
|                 | 위험보험료 대 사망보험금비율 | 사망보험금/위험보험료          | ○       |        | ○      | ○       |
|                 | 예정사업비 대 실제사업비비율 | 실제사업비/예정사업비          | ○       | ○      | ○      | ○       |
| 유동성             | 유동성 비율          | 유동성자산/평균지급보험금        | ○       |        | ○      | ○       |
|                 | 수지차 비율          | 총수지차/지급보험금           | ○       | ○      | ○      |         |
| 경영관리            | -               | -                    | ○       | ○      | ○      | ○       |

여 사용하는 것이 바람직하다. 그 이유는 우체국보험의 재무건전성 확보는 물론, 대외적으로 평가결과를 공시함으로써 생보업계 및 소비자들로 하여금 공신력 및 신뢰를 구축할 수 있을 것으로 전망되기 때문이다.

따라서 우정사업본부의 우체국보험사업에 대한 평가지표로 계량평가는 지급여력, 자산건전성, 수익성 및 유동성으로 구분하여 평가를 하고, 비계량평가는 경영관리를 평가지표로 사용하여 우체국보험사업을 평가한다.

2) 체신청/광역총괄국

현업관서의 평가유형은 성장성, 수익성, 위험관리 및 공익성으로 구분하여 평가지표를 적용하여 평가를 시행한다. 성장성 부분은 우체국보험사업의 성장동력 마련을 위해 신계약월액보험료의 평가지표를 보장성과 저축성보험으로 분리하여 체신청 및 광역총괄국에 적용하여 평가한다.

수익성부분에서는 비용적정성 평가지표를 추가하여 체신청의 경비에 대한 철저한 관리를 통해 수익성을 효율적으로 관리하도록 하고 할 필요성이 있다.

위험관리부분은 적용가능성 여부 및 필요성을 고려하여 평가지표는 보험금지급율과 손해율은 체신청에만 적용하도록 한다. 다만, 보험관리사의 육성 및 정착율의 평가지표는 체신청과 광역우체국에 모두 적용하여 평가하는 것이 바람직 하다.

〈표 18〉 평가지표별 평가방법 및 평가단위별 적용지표

| 평가 유형    | 평가관점       | 평가지표         |     | 평가방법                 | 적용지표         |       | 비고        |
|----------|------------|--------------|-----|----------------------|--------------|-------|-----------|
|          |            |              |     |                      | 체신청          | 광역총괄국 |           |
| 성장성      | 재무         | 신계약<br>초회보험료 | 보장성 | 보장성보험 신계약초회보험료/목표    | ○            | ○     | 가중치 부여    |
|          |            |              | 저축성 | 저축성보험 신계약초회보험료/목표    |              |       |           |
| 수익성      | 재무         | 비용적정성        |     | 당해연도경비/전년도경비         | ○            |       |           |
| 위험<br>관리 | 재무         | 보험금지급율       |     | 지급보험금/수입보험료          | ○            |       |           |
|          |            | 손해율          |     | 사망보험금 등/위험보험료        | ○            |       | 사고관련 제지급금 |
|          | 고객         | 보험유지율        |     | 13(25)회차유지율/목표       | ○            |       |           |
|          | 내부<br>프로세스 | 보험관리사        | 육성  |                      | 보험관리사육성점수/목표 | ○     | ○         |
| 정착       |            |              |     | 정착률=기말인원/(기초인원+증원인원) | ○            | ○     |           |
| 공익성      | 학습과 성장     | 고객만족실천도      |     | 민원발생 가감제             | ○            | ○     |           |

우체국보험사업의 공공성을 고려하여 공익성에 고객만족실천도 평가지표를 신설하여 우체국 보험의 완전판매 유도할 필요성이 있다.

## 참 고 문 헌

- 류건식 외 2인, 『보험회사 리스크 감독 및 관리방안 연구』, 보험개발원, 2002.  
이정범 외 3인, 『우정사업 경영평가지표 개발을 위한 연구』, 정보통신정책연구원, 2005. 12  
이태열 외 4인, 『보험산업 주요 지표의 증장기 전망』, 보험개발원, 2005. 12