

# 보험 고객경험 혁신의 디지털전략

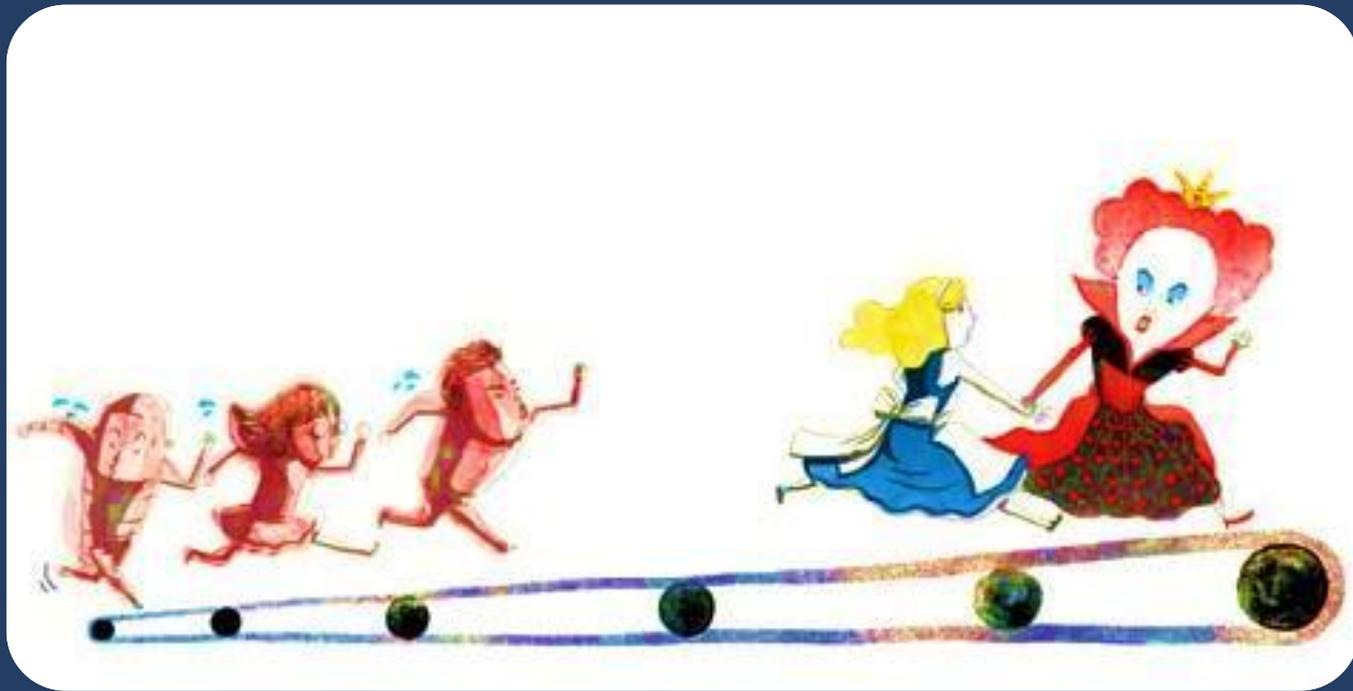
2017. 09

디지털전략팀  
임승빈 팀장  
[digital@shinhan.com](mailto:digital@shinhan.com)



# 붉은 여왕 효과

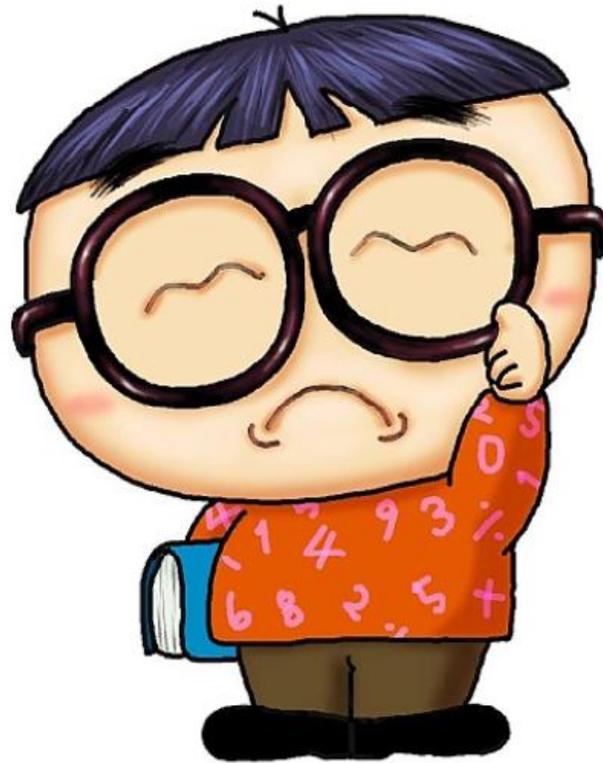
주위 여건이나 경쟁대상이 빠르게 변화해 상대적으로 뒤쳐지거나 제자리 걸음인 경우를 “**붉은 여왕 효과**” 라고 함



[출처 : chosun.com]

# 경험의 중요성

Dear Santa,  
How are you? I'm good.  
Here is what I want for  
Christmas.



# 보험의 고객경험



81.4%

나와 가족을 위해 필요



63.6%

과도하게 개인의 불안감 자극

93.8%

본인명의 가입자

\* 생명보험가입자 73.4%

[전국 만 20세 이상]

# 보험의 고객경험

“보험상품 특성상 영업사원이 직접고객에게  
접근하는 비탐색적 상품에 속하므로  
보험상품은 구매되는 것이 아니라  
판매하는 것이다”

“NR(Network-Relationship) 마케팅”

[출처 : 학위논문 중]



잊혀졌던 학교 선,후배



설계사

# DIGITAL이란?

혁신적인 기술을 바탕으로

온·오프라인의 경계를 허물고

**존재하는 가치들이 융합(Mesh)되어지는**

**문화**

# 중안보험



## 3馬의 도원결의



- 알리바바 마윈 회장 + 텐센트 마화팅 회장 + 평안보험 마밍저회장의 합작
- 평안보험의 전통 보험 인프라, 알리바바의 전자상거래 기반 CRM, 텐센트의 온라인 고객 기반 자원 융합으로 디지털 역량 극대화
- 외부 기업 · 대학 협업으로 핀테크 생태계 구축 中, 16년도 세계 핀테크 5위(15년도 1위)

# 인슈테크

연암뉴스

#D  
디지털뉴스

## 인공지능 왓슨의 자기소개서

한혜원 기자 hye1@yna.co.kr  
이우혁 인턴기자 genius1047@yna.co.kr

| 수험표  |          |
|------|----------|
| 응시분야 | 보험 상담원   |
| 수험번호 | 000-0000 |

YONHAP NEWS AGENCY

연암뉴스

#D  
디지털뉴스



IT기업 SK C&C가  
최근 보험업에서 일할  
AI(인공지능) 상담원 도입을  
준비하고 있다고 밝혔습니다.  
이 상담원은 IBM에서 만들어진  
AI '왓슨'을 기반으로 합니다.

YONHAP NEWS AGENCY

# 새로운 경험의 등장



smallticket

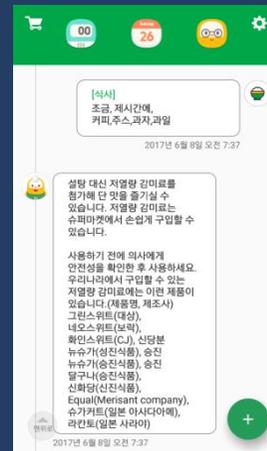


**B**  
흩어져 있는 내 보험을 한곳에  
국민보험지갑앱  
bomapp  
Signature



온라인 보험슈퍼마켓  
보험다모아

# Healthcare Insurance



튼튼한 당뇨케어로 건강하고 행복한 삶을 누리세요

**무배당 신한당뇨엔두배받는건강보험** **갱신형**

# On-demand Insurance

What is On-demand insurance?

“The idea that you can get a insurance coverage **whenever you want, wherever you want**, with flexibility of term and pricing”

(무)신한스포츠&레저보장보험

자주 발생하는 재해상해만 골라 집중보장!

발목 정강이 어깨 햄스트링 갈비뼈 손목

- 모바일 전용 보험
- 저렴한 비용(월 850원)
- 스포츠 및 레저활동관련  
필요한 보장만으로 구성
- 지오펜싱(Geofencing) 마케팅

# 신한생명의 디지털생태계

**結集** 내부역량을 연계한 생태계 조성

**擴張** 외부역량을 활용한 생태계 확장



**감사합니다.**