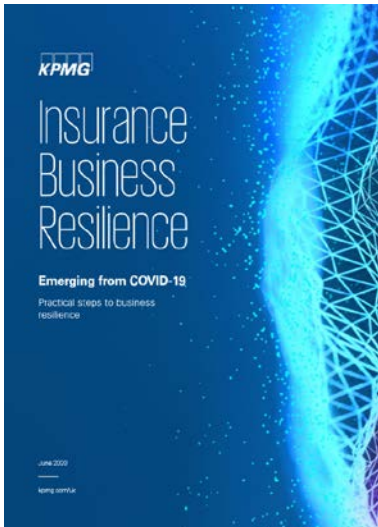


[COVID-19] 보험산업의 리질리언스

Insurance Business Resilience



▲ 표지 클릭시, 원문 다운로드 가능

코로나19 확산에 따라 불확실성이 높아지는 가운데 성과 회복과 유지가 향후 보험사의 성공을 위한 핵심 과제로 부상하고 있습니다. KPMG는 운영 측면에서 코로나19 대응부터 회복 그리고 새로운 현실에 대한 준비까지 4단계에 걸쳐 실용적인 회복 프레임워크를 제시합니다. 이를 통해 보험사는 현재의 위기에 구조적으로 대응하는 한편 각 단계별로 업무 성과를 최적화할 수 있을 것입니다.

- 1) 대응(Reaction) 단계: 위기 상황 발생 시 신속하게 반응하는 초기 단계로, 재택근무 확립, 온라인을 통한 주요 고객 서비스 제공 등 위기를 관리하고 코로나19 또는 다른 위험에 대응할 준비를 하는 모습을 볼 수 있습니다.
- 2) 리질리언스(Resilience) 단계: 기업은 이전 단계에서 실행한 대응 방안을 강화하는 데 초점을 맞추는 단계로 보험사는 위기관리, 시나리오 및 테스트를 원격 환경에 대응할 수 있도록 개선하고, 습득한 교훈과 경험을 활용하여 운영 탄력성을 확보할 필요가 있습니다.
- 3) 회복(Recovery) 단계: 위기를 벗어나면서 유연하고 전략적인 운영 방식을 구현하여 생산성을 향상시켜야 하는 단계입니다. 보험사는 고객 재정립, 포트폴리오 최적화, 제3자와의 협력 등 생산성 향상을 위해 내·외부 자원 중 집중해야 할 부분을 식별하고 M&A 기회를 모색해야 합니다.
- 4) 새로운 현실(New Reality) 단계: 코로나19의 충격은 기업의 직원, 고객뿐만 아니라, 생태계와 경제 전체에 영향을 미칠 것이므로 보험사는 이를 혁신의 기회로 활용해야 합니다. 동 단계에서 기업이 재무·운영 탄력성을 확보하는 것은 비즈니스의 안정성과 시장 및 고객 신뢰를 구축하는 데 필수적입니다.

삼성KPMG 경제연구원

김규림

이사

Tel: +82 2 2112 4089

gyulimkim@kr.kpmg.com

곽호경

책임연구원

Tel: +82 2 2112 7962

hokyungkwak@kr.kpmg.com

최연경

선임연구원

Tel: +82 2 2112 7769

yeonkyungchoi@kr.kpmg.com

Keywords ▶

#COVID-19 #코로나19 #보험산업 #운영탄력성