



데이터로 이루는 변화와 성장:

보험 분석을 위한 5개의 대시보드

지난 10년간의 시간 동안 우리가 배운 점이 있다면, 그건 바로 변화는 필연적이라는 사실이며 특히 보험 업계에서 더욱 그렇습니다. 팬데믹 사태, 경제 침체 또는 2차 세계대전 이후로 가장 심각한 불황을 촉발한 2008년 직후의 부채 위기 등 그게 무엇이 되었던, 도전적인 상황은 예기치 않게 닥칩니다. 시간이 흐름에 따라 형성되어 보험 업계에 직격탄이 되는 문제도 있습니다. 이러한 문제에는 **EY에서 밝힌 것처럼** 기후 변화, 스마트 연결 기술, 고객의 인구 통계 변화 등이 있는데, 이 중 일부는 새로운 위험을 촉발하며 새로운 법적 책임이나 가격 문제를 낳고 고객 요구를 충족하기 위한 새로운 솔루션을 요구하기도 합니다. 이런 문제는 더 나은 변화를 일으킬 수도 있지만, 때에 따라서는 금융 기관을 마비시킬 수도 있습니다.

변화와 불확실성 시대에도 알아둬야 할 점이 있는데, 바로 보험사가 더 민첩하고 탄력적으로 행동해야 한다는 것입니다. 이러한 시기에 대처해야 할 필요성을 인식하자, 보험사는 또한 운영 방식과 고객과의 관계 방식을 재구성해야만 했습니다. 현재 AIA Singapore, PEMCO, USAA 등 업계 최고의 글로벌 보험사가 위험 관리, 운영, 고객 사용 환경을 개선하기 위해 디지털 전환을 가속하고 데이터 기반 활동에 치중하고 있습니다. 이들 보험사는 불확실성의 시대에 디지털 도구 채택, 데이터 수용, 고급 분석 기술의 활용을 주저하는 다른 은행에게 매우 영향력 있는 예시가 되고 있습니다. 또한, 미래에 대비해 더 나은 입지를 확보하고 변화 속에서 앞서 나가고 있습니다.



현재 '통합 문제'가 대두되고 있습니다. 새로운 도구와 기술, 기법을 기존 시스템에 통합하면서 인슈어테크(Insurtech), 에코시스템 파트너 및 새로운 인력이 내놓는 과감한 새 아이디어를 기존의 전통 사례에 어떻게 융합하느냐 하는 문제입니다. 이 문제의 해결 여부가 앞으로의 보험사 성공의 가장 큰 요인이 될 수 있습니다."

—Deloitte, **2020 보험 업계 전망**

분석을 도입한 북미 지역의 생명 보험사는 현재 생산성 개선을 실감하고 있습니다.

67%가 분석

덕분에 계약 심사

비용이 절감되었다고

보고했습니다. 60%는

데이터 인사이트 덕분에

매출과 이익이 증가했다고

밝혔습니다.

—Willis Towers Watson, **생명 보험
예측 분석 설문 조사**

디지털 세상의 규범:
데이터 분석을 수용하여 변화의 시대 향해하기



보험은 데이터 집약적인 산업으로, 보험사는 지금까지 상당한 규모의 데이터를 수집해 왔습니다. 하지만 데이터에서 수익을 창출하는 데는 점점 더 더뎠고 있습니다. 비즈니스 기회가 나타나기만을 기다리면서, 기다리는 동안 데이터와 분석 가치를 실현할 새로운 산업 분야나 모델을 만드는 대신 기존 시스템과 제품, 비즈니스 모델을 강화하는 모습도 보이고 있습니다. 다른 한편으로, 보험 고객이 온라인으로 이동하여 다른 브랜드를 접하고 제품과 가격을 비교해 구매하는 추세가 심화되면서 생산되는 데이터 양도 늘고 있습니다. 다행히도 현재 분석 기술 덕분에 모든 보험사가 이전에는 생각지 않았던 방식으로 업계, 고객, 비즈니스 데이터를 사용할 수 있으며, 문화와 행동, 워크플로우 프로세스에 서서히 변화를 가져오면서 비즈니스 민첩성과 회복 탄력성을 구현할 수 있게 되었습니다.



자체 연구와 경험을 통해, 상당한 규모의 확장과 투자에 대한 과감한 조치가 성공의 필수 요건임이 더욱 분명해졌습니다. 지금은 (보험) 업계에 흥미진진한 시점이기는 하지만, 리더는 확신을 갖고 신속하게 행동해야 합니다."

—McKinsey & Company, **손해 보험 상태 2020**

John Hancock사는
운동 추적기
데이터를 사용해
구매자에 대한 지속적인
인사이트를 유입하고
대신에 생명 보험 가격을
할인해 주는 것으로
마케팅 및 가격 전략을
변경하였습니다.

낮은 시장 금리와 경기 침체, 장기 불황 전망이 현실화된 어려운 시기에 전 세계 보험사가 경쟁에 살아남으려면 데이터를 이용해 중대한 의사 결정을 내리고 중요한 조치를 취하지 않으면 안 됩니다. EY가 **2020 글로벌 보험 업계 전망**에서 제시한 것처럼, 보험사는 변혁의 중요성을 잊지 말고 디지털 혁신에 투자해야 합니다. 그러면 탁월한 사업 운영과 효율성을 달성하게 되고, 이는 고객 가치 극대화과 규정 준수, 계약 심사, 배당, 청구에 걸친 비용 및 위험 감소라는 결과로 이어집니다. 그와 동시에 점점 더 많은 직원이 일상의 중요한 결정에 데이터를 활용할 수 있게 됨에 따라, 보험사의 분석 숙련도는 물론 데이터 문화까지도 진일보하게 됩니다.

신뢰할 수 있고 입증된 최고의 데이터 전문가를 동반 파트너로 삼는 것이 주요 보험사에게 필수 사항입니다. Tableau의 셀프 서비스 분석 서비스는 전 세계 보험사와 보험 업계의 리더, 분석가, 고객 담당 임원, 중개인, 비즈니스 팀 리더 등 모든 종사자가 특정 상황에 꼭 맞는 의사 결정을 확신 있게 내리는 데 결정적으로 중요한 인사이트를 쉽게 발견하도록 도와드립니다. 이런 의사 결정은 일상적인 전방위 업무 운영에 영향을 미칠 뿐만 아니라, 위기가 오기 전, 위기 시, 그 이후에 필요한 안정화도 지원합니다. 이로써 보험사는 실행 가능한 계획을 가지고 자신 있게 전진할 수 있습니다. 여기서 다음과 같은 주요 성과도 거둘 수 있습니다.

- 크로스셀링 실시 및 고객 이탈률 감소
- 청구 배상 책임에 대한 쉽고 정확한 확인
- 중개업체와의 관계 강화
- 위험 관리, 운영, 고객 사용 환경 개선

운영, 고객 사용 환경, 위험 관리를 개선하는 5가지 대시보드

다음 5가지 Tableau 대시보드를 사용하면 직원 이탈률과 비즈니스 성과를 개선하는 직원 동향을 좀 더 선명하게 알 수 있고, 고객 사용 환경 변화에 중요한 인사이트를 발견할 수 있으며, 보험 청구와 사기 활동에 대한 더 높은 가시성으로 위험을 관리할 수 있습니다. 이 5가지 대시보드를 다운로드하고 활용하여 변화의 시대를 향해하고 보험사의 디지털 전환을 추진하는 데 도움이 되시기 바랍니다.



운영



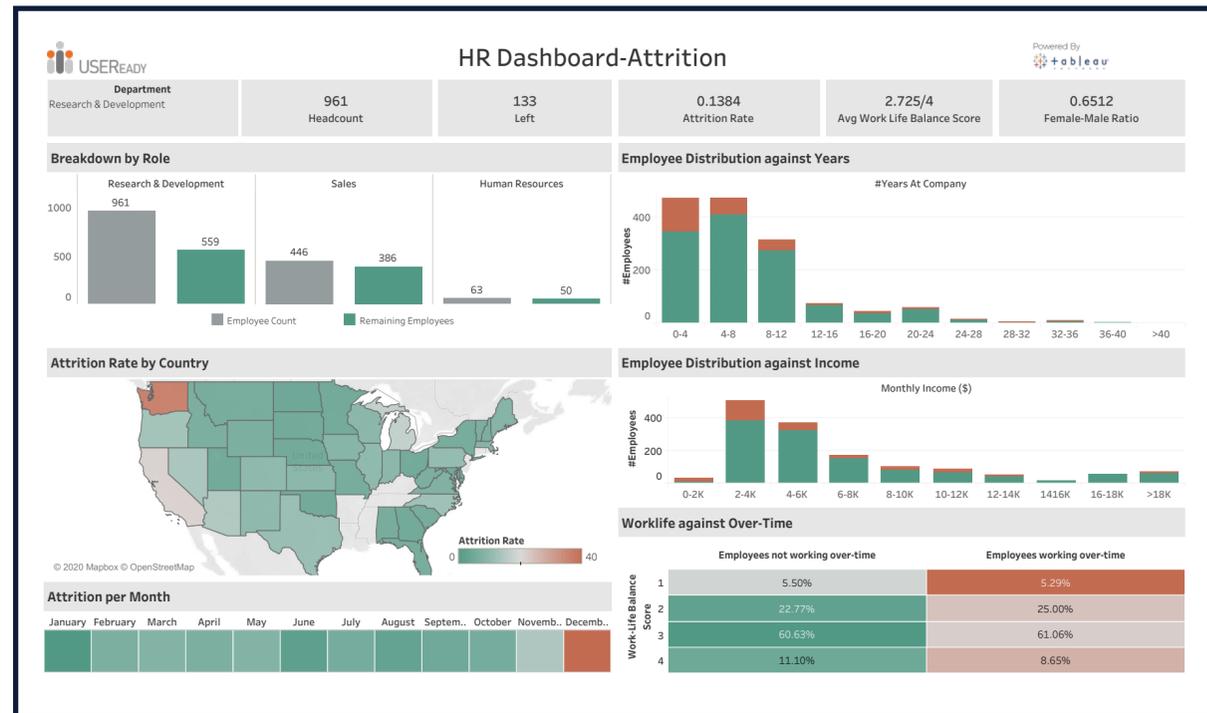
고객 사용 환경



위험 관리



보험사 직원 이탈률 대시보드 살펴보기

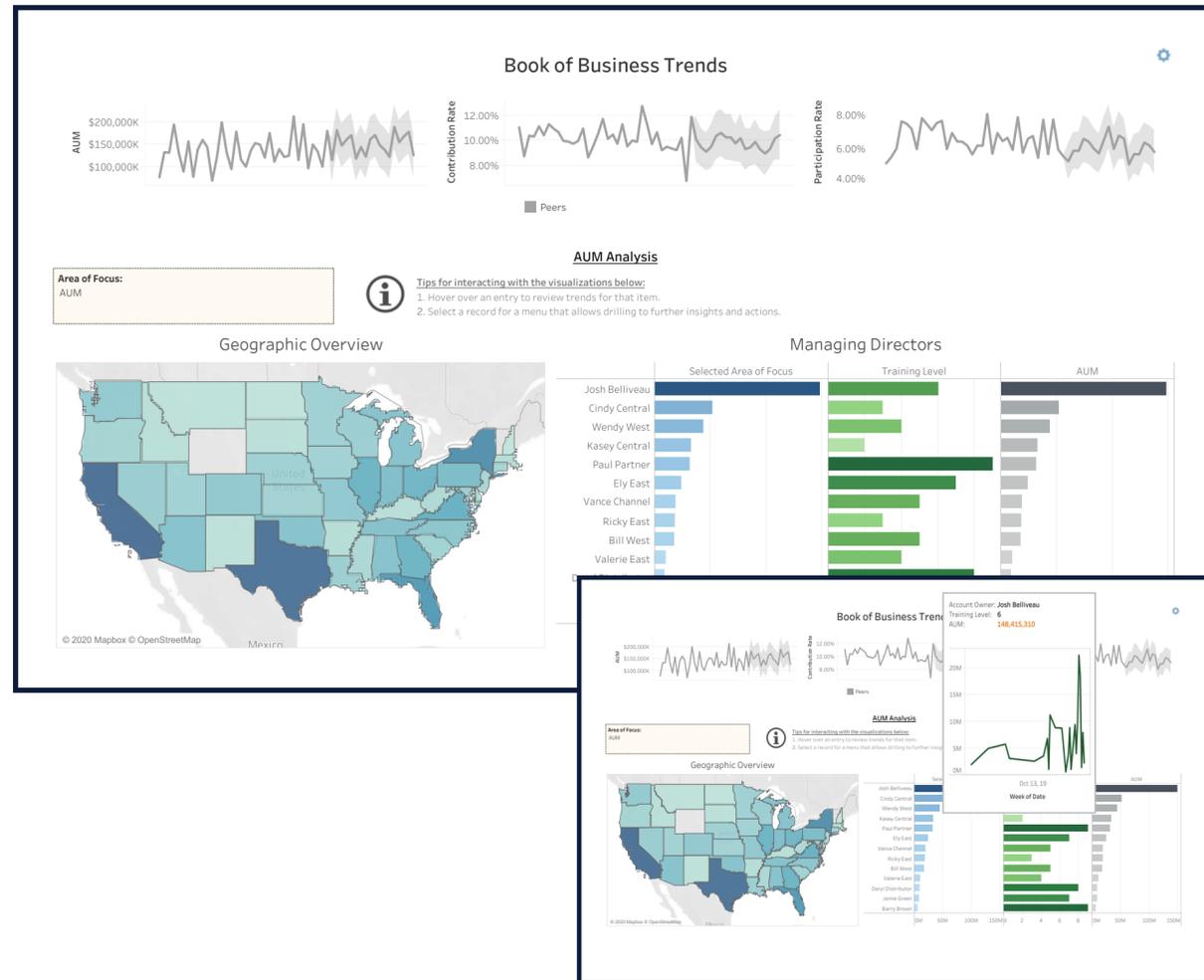


직원 이탈률을 추적하는 것은 모든 비즈니스에 중요합니다. 위험을 관리하고 운영 및 생산성을 최적화하는 조직의 능력에 영향을 미치기 때문입니다. 오늘날과 같은 혼란스런 환경에서 보험사가 회복 탄력성을 갖추려면 다양한 요소가 필요한데, 생산성과 만족도가 높은 인력을 유지하는 것이 그중 하나입니다. **USEReady**는 Tableau 파트너이자, 비즈니스 인텔리전스, 데이터 분석, 빅 데이터, 클라우드 및 Salesforce 사례와 관련한 솔루션과 모범 사례, 프로세스를 개척해 나가는 기업입니다. 이 회사의 **보험사 직원 이탈률 대시보드**는 회사 리더와 인사부 직원에게 다양한 부서(영업, 연구 개발 부서 등)의 직원 이탈률에 대한 명확한 그림을 제시함으로써 큰 도움이 되고 있습니다.

직원의 인구 통계와 지역, 재직 기간, 또한 급여 수준을 기준으로 이직률 추세를 파악할 수 있습니다. 현재 그 어느 때보다 일과 삶의 균형이 기존 및 잠재 직원에게 아주 중요합니다. 일과 삶의 균형에 대한 평균 점수를 통해 조직의 리더는 초과 근무가 직원의 일과 삶의 균형 비율에 어떠한 영향을 미치는지 주의 깊게 살펴볼 수 있습니다. 그 영향은 또한 고객 사용 환경으로도 확산될 수 있습니다.



보험 장부 대시보드 살펴보기



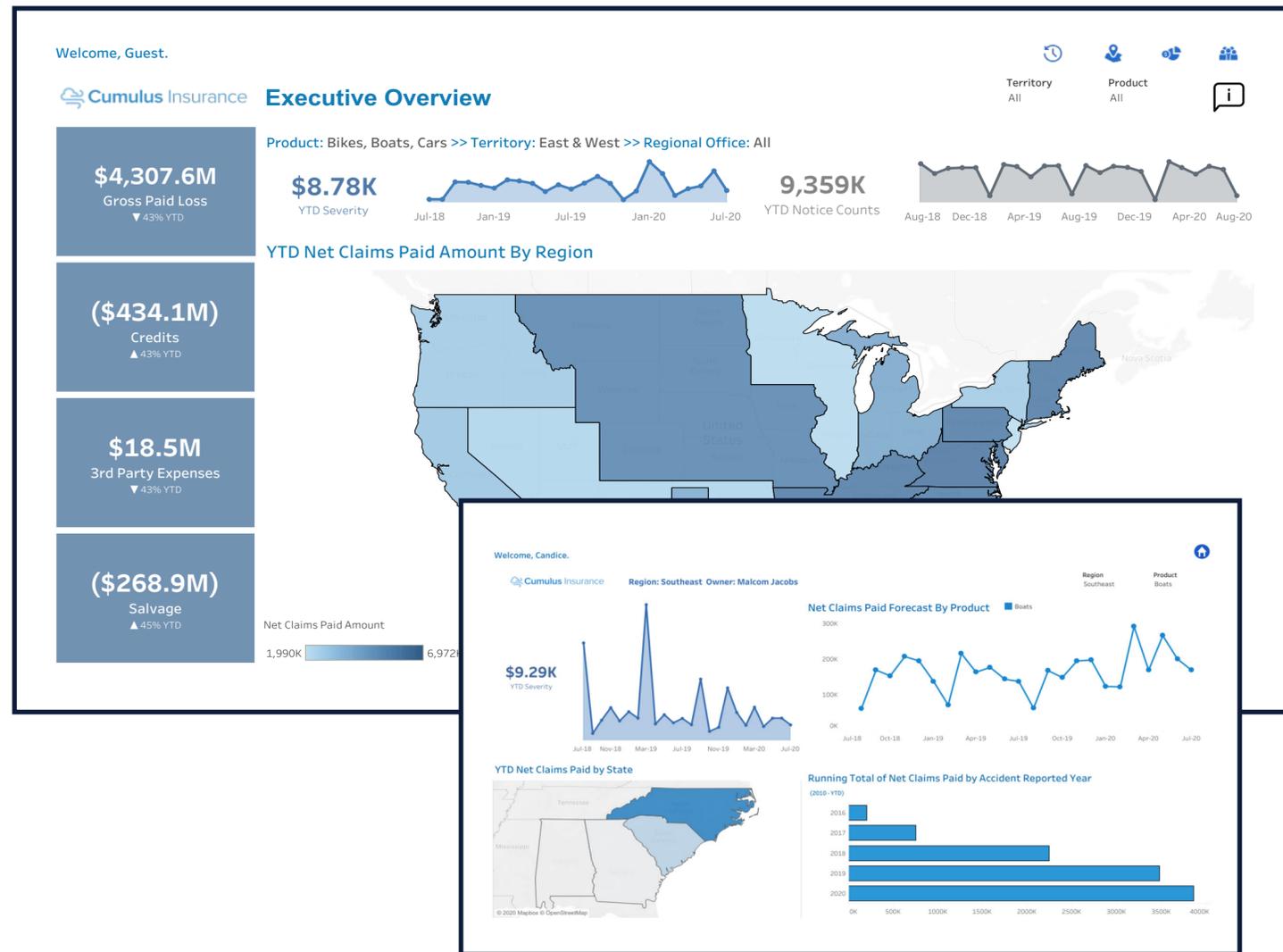
보험 장부 대시보드 — 관리 책임자 드릴다운

보험사 리더는 이 **보험 장부 대시보드**에서 각 관리 책임자들의 확정 기여 제도와 운용 자산(AUM) 및 참여율의 개요를 신속하게 볼 수 있습니다. 드롭다운 메뉴 'Areas of Focus' (중점 영역)에서 집중적으로 볼 메트릭을 조정하여 각 영역에 대한 핵심 추세와 예측 정보를 더 자세히 파악할 수 있습니다. 또한 전국적 전망과 각 관리 책임자의 세부 정보를 기준으로 선택할 수도 있습니다. 참여, AUM 또는 기여별로 뷰를 필터링하여, 어느 관리 책임자가 특정 영역에서 어려움을 겪고 있는지와 그 점이 수익성 같은 영역에 미칠 영향을 정확하게 파악할 수 있습니다.

이를 위해서는 Managing Directors 시트(하단 이미지)에서 관리 책임자 목록의 순서를 실적별로 변경하면 됩니다. 특정 책임자의 막대 차트를 한 번 클릭하면 심층 분석이 가능한 옵션과 함께 실적, AUM 금액, 연수 수준의 추세를 라인 차트로 나타내는 도구 설명이 열립니다. 도구 설명에는 특정 책임자를 동료와 비교, 후원사 검토, Salesforce에서의 기록 검토 옵션이 있으며, Salesforce 내에 동작을 작성할 수 있는 기능도 있습니다. 이 대시보드는 Tableau를 Salesforce CRM에 내장하면 CRM 플랫폼을 벗어나지 않고도 실행 가능한 인사이트를 알려주는 핵심 메트릭을 시각화할 수 있음을 보여줍니다.



보험 청구 종합 요약 대시보드 살펴보기



보험 청구 종합 요약 대시보드 — 지역 드릴다운

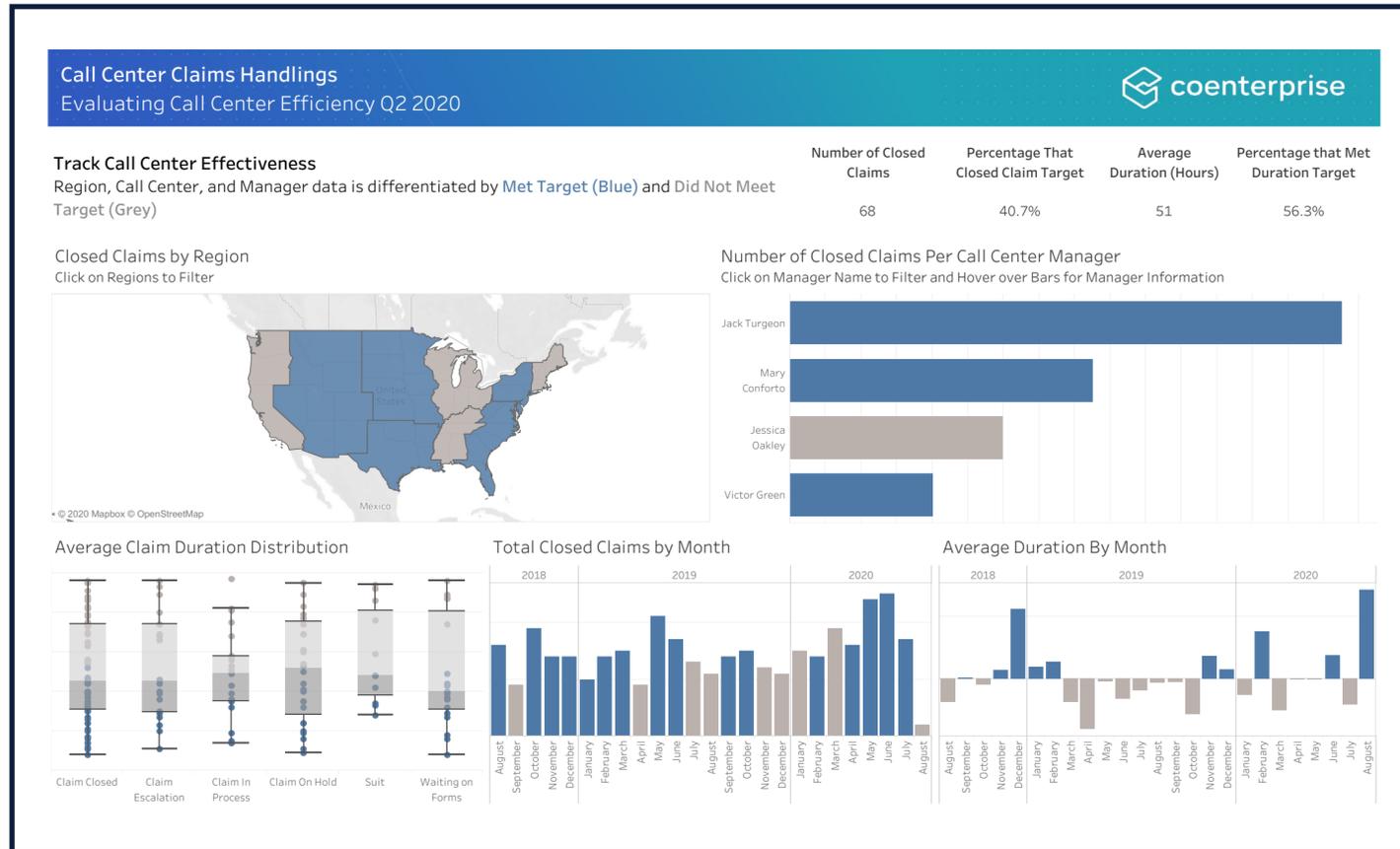
조직의 리더로서 보험 사업의 성과를 이해하려면 몇 가지 핵심 영역을 모니터링하고 관리해야 합니다. 그중 하나가 바로 청구 영역입니다. 이 **보험 청구 종합 요약 대시보드**는 청구건에 대한 지급액을 포함해 빈도, 보험료 수입 대비 손해율 같은 다양한 정보에 대한 가시성을 제공하고 이를 평가합니다. 오른쪽 상단에 있는 아이콘을 선택하여 과거 내역 분석, 지역별 분석, 지역별 비용 또는 직접 보고서 기준으로 뷰를 필터링할 수 있습니다.

청구 담당자의 경우 지역 전체에 걸쳐 제품군별 청구 현황과 이행에 관한 최신 정보를 참조하고 총 지불 손실금과 용자금, 제3자 비용, 구조비 같은 주요 KPI를 한눈에 볼 수 있어야 합니다. 이 대시보드에서는 YTD(연간 누계) 기준의 사고 심도와 청구 횟수를 볼 수 있으며 지역별 데이터를 조사할 수도 있습니다.

예를 들어 남동부 지역의 순보험금 금액을 살펴보려면 지도에서 해당 지역을 선택하면 됩니다(하단 이미지 참조). 도구 설명에는 'Region Drilldown' (지역 드릴다운) 옵션이 있으며, 이 옵션을 선택하면 사고 심도, 지역별 금액, 보험금의 전년 대비 누계, 제품별 예측 정보를 보여주는 새 대시보드로 연결됩니다.



보험 콜센터 처리 대시보드 살펴보기

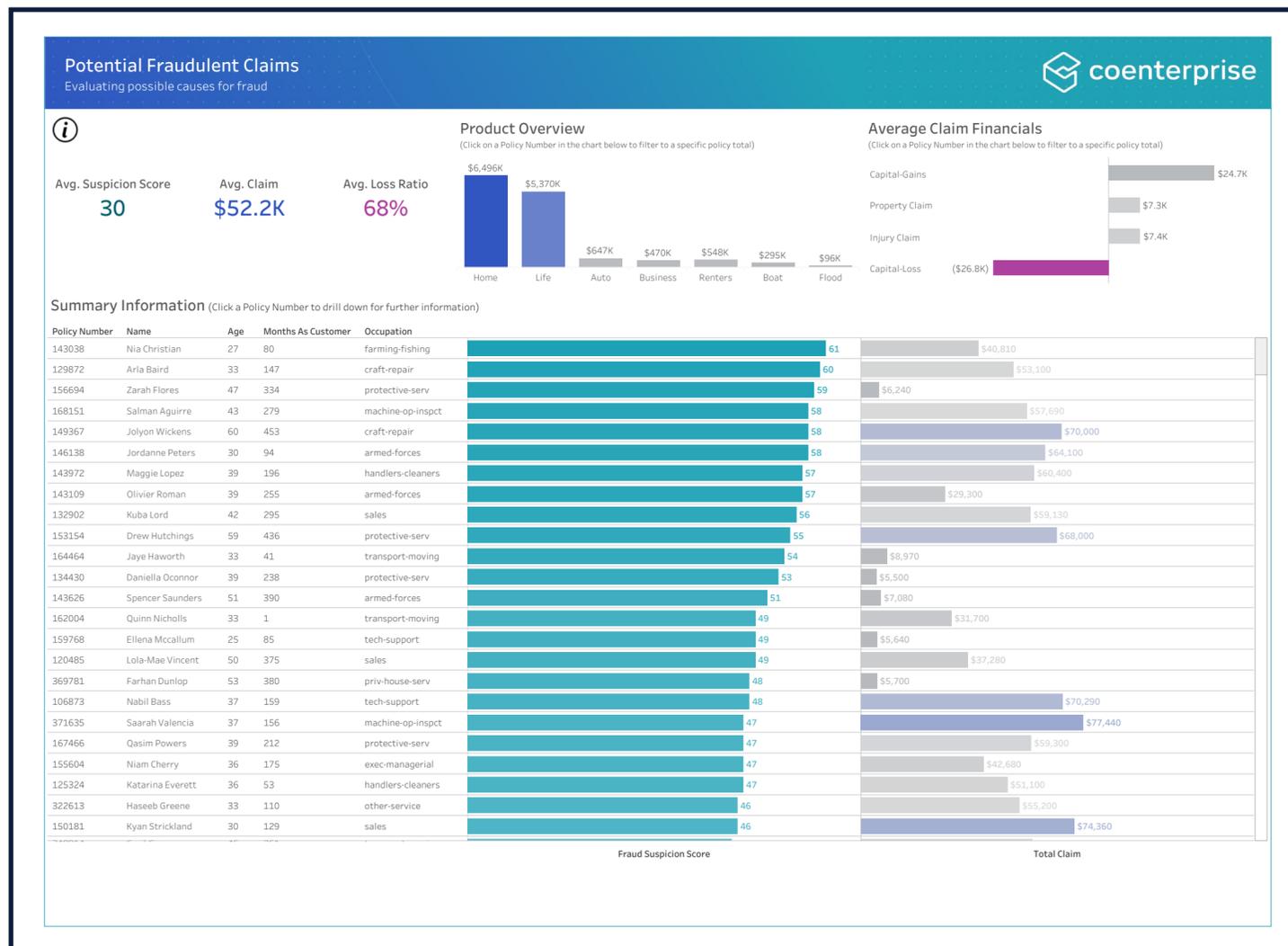


사용자가 분석 투자에 대한 가치 실현을 앞당기도록 돕는 Tableau의 최고 파트너 **CoEnterprise**에서는 이 **보험 콜센터 처리 대시보드**를 사용하여 분기마다 콜센터 효율성을 평가하고 있습니다. 이 대시보드에서 지역별 보험 콜센터 관리자는 고객 청구의 적시 처리를 위해 지정한 목표에 맞게 청구가 종결된 지역을 확인할 수 있습니다. 또한 대시보드의 왼쪽 하단 시트에서 단계별(즉, 청구 종결 또는 청구 보류, 양식 대기 등) 평균 청구 기간도 빠르게 파악할 수 있습니다. 청구를 장기간 미해결 상태로 두는 것은 목표를 달성하려는 보험사와 청구 담당 직원 및 관리자 또는 청구 처리를 원하고 필요로 하는 고객에게 바람직한 일이 아닙니다. 이 대시보드에 드러난 인사이트는 청구 관련 고객 경험을 개선하는 변화를 가져올 수 있습니다.

지역별 청구 처리와 월별 및 직원별 청구 종결 건수를 면밀히 검토할 수 있습니다. 관리자는 개별 실적을 확인할 수 있기 때문에 특정 직원이 동료 직원보다 초과 실적을 낸 이유를 자세히 파악하고 그들의 실적 팁을 그러지 못한 직원과 공유할 수 있습니다. 이 같은 수준의 세부 정보를 보유하면 향후에 학습 기회와 멘토 프로그램 기회를 마련할 수도 있습니다.



보험 사기 청구 대시보드 살펴보기



CoEnterprise의 이 대화형 **보험 사기 청구 대시보드**는 보험 청구 사정인이 사기로 의심되는 청구를 신속히 발견하고 모니터링하여 후속 조치를 취할 수 있게 해 줍니다. 각 청구의 사기 요소 개수에 따라 의심 점수가 생성됩니다. 의심 점수는 사건과 관련된 유용한 사진과 정보(관련자 수, 사건 위치, 충돌 유형)와 함께 관련 사건을 일목요연하게 보여주고 왼쪽 하단 시트의 고객 프로필 개요에 추가 상황 정보도 표시되기 때문에, 사정인은 청구 조치 시점과 방법을 빠르게 결정할 수 있습니다.

Tableau를 사용해 회복하는 보험사

Fortune 500 금융 서비스 회사 중 90% 이상이 선택한 엔터프라이즈 비즈니스 인텔리전스 플랫폼인 Tableau는 많은 보험사에서 변화를 관리하기 위해 분석 기술을 배포하고 확장하는 것을 지원합니다. 그들의 스토리를 듣고 데이터가 비즈니스와 고객에게 어떤 이점을 주는지 알아보십시오.

USAA

USAA는 운영과 제품의 수명 주기 위험을 완화하여 효율성과 직원 만족도, 성장을 관리하는 일이 시급했습니다. 위험 분석가는 USAA의 핵심 성과 메트릭 달성을 보장하기 위해 문제 관리, 운영 평가, 고객 관계 관리, EGRC(엔터프라이즈 거버넌스, 위험 관리, 규정 준수) 등 다양한 시스템의 데이터를 활용합니다. 현재 USAA는 Tableau를 사용하여 모든 데이터 원본에 연결하고 중앙 집중식 데이터 허브를 기반으로 대시보드와 비주얼리제이션을 구축하고 있습니다. 분석가는 Tableau로 데이터 보고를 통합하고 간소화하여 이제 한 달이 아닌 몇 초 내에 일관되고 정확한 보고서를 준비합니다. 그뿐만 아니라 모든 직원이 자신이 사용하는 데이터가 정확하다는 확신을 가지고 더 빠르고 더 나은 의사 결정을 내리고 있습니다.

PEMCO

PEMCO의 청구 담당 팀은 저마다 다른 해결 단계에 있는 엄청난 양의 보험 청구를 최대한 효율적으로 처리하고 있습니다. Tableau를 사용하기 이전에 보험 청구 사정인은 청구를 수동으로 추적했습니다. 이 시스템에서는 인적 오류가 빈번하고 종종 청구 지연 또는 청구 유출이 발생하기도 했습니다. 이제 청구 정보는 PEMCO의 데이터 웨어하우스에 바로 연결되는 단일 Tableau 대시보드에서 추적됩니다. 한 곳에서 사정인이 청구를 직접 처리하며 청구 상태가 모니터링 및 검토되고, 리더는 종합 개요에 언제든지 액세스할 수 있습니다. 그 결과 청구 종결률이 대폭 개선되고 이는 고객 만족도와 비즈니스 실적 개선으로 이어졌습니다.



AIA Singapore

AIA Singapore는 Tableau를 사용해 운영 최적화와 고객 여정을 파악하고 있습니다. 전략 부서 팀은 전문 센터 (COE)를 운영하며 보험사에 Tableau 커뮤니티를 조직하고 훈련하고 있습니다. 데이터 분석을 통해 AIA는 시의적절한 인사이트로 의사 결정 속도를 높이고 아시아 태평양 지역 18곳의 시장을 매끄럽게 통합해 나가고 있습니다. 이 외에도 분석을 사용해 정책 지연을 초래하는 영역과 틈을 발견하여 AIA 운영 속도 또한 빨라졌습니다. 그 덕분에 더욱 편안한 마음으로 더 나은 고객 서비스를 제공할 수 있습니다.



결론

우리는 보험 업계에 새로운 도전 과제가 생길 것이라는 점을 잘 알고 있습니다. 한 번도 경험한 적 없는 문제가 생길 수도 있고 무척 익숙한 상황이 펼쳐질 수도 있을 것입니다. 특히 오늘날처럼 복잡한 비즈니스 환경에서 어떤 상황이 발생하더라도, Tableau는 전 세계의 보험 기관에 적정 규모의 분석 배포, 위험 관리, 비즈니스 성장에 도움이 되는 입증된 영구적인 파트너입니다. Tableau는 인사이트에 이르는 시간을 단축하고 경쟁 우위와 회복력을 구축하고 고객 사용 환경을 개선하는 셀프 서비스 분석을 통해, 가장 기본적인 데이터 요구부터 복잡한 데이터 요구까지 모두 충족합니다.

데이터 문화의 증진과 그에 대한 투자를 통해서 보험사는 현재와 미래에 모두 알맞은 사고방식으로 앞서 나갈 수 있을 것입니다. **McKinsey에 따르면**, 그저 기다리는 회사는 경쟁 열위에 서게 되어, 데이터 잠재성을 이용해 고객에게 데이터 중심 솔루션을 제공하는 회사에 뒤처질 것입니다. 데이터 문화가 어떻게 조직에게 중요한 변화에 영감을 주는지, 모든 직원이 데이터 기반이 되게 역량을 강화하고 권한을 부여하는 **데이터 문화의 구축**이 왜 중요한지, 그리고 기회를 이용하고 예기치 않은 도전에 응전하는 데이터 문화를 조성하도록 Tableau가 어떻게 지원하는지 알아보십시오.

공유한 5가지 대시보드와 실제 사례에 반영되어 있는 바와 같이, 보험사가 데이터 기반 인사이트를 통해 경험하는 다양한 결과는 비즈니스 중심에 강력한 분석 능력을 보유하는 것이 얼마나 중요한지 잘 보여줍니다. 이러한 대시보드를 사용해 업무 운영, 고객 사용 환경 및 위험 관리의 개선을 경험해 보십시오.

리소스

- **보험 솔루션 페이지**를 방문해 Tableau가 어떻게 데이터에서 최대의 가치를 끌어내어 고객의 현재와 미래의 성공을 준비하는지 알아보십시오.
- **Tableau Desktop** 무료 평가판을 다운로드하여 Tableau의 안정성과 확장성을 경험해 보십시오.
- Tableau의 파트너 **CoEnterprise**와 **USEReady**에 대해 알아보고, 이들의 전략적 서비스와 Tableau 분석 플랫폼의 힘이 분석 투자에 대한 고객의 가치 실현을 앞당기는 데 어떻게 도움이 되는지 살펴보십시오.

Tableau 정보

Tableau를 사용하면 데이터를 비즈니스를 개선할 수 있는 실행 가능한 인사이트로 전환할 수 있습니다. 데이터가 저장된 위치나 형식에 상관없이 손쉽게 연결하고, 애드혹 분석을 빠르게 수행하여 숨겨진 기회를 발견하게 됩니다. 끌어 놓기로 고급 시각적 분석 기능을 갖춘 대화형 대시보드를 작성하여 조직 전체에서 공유하고, 팀원들이 데이터에 대한 고유한 관점을 탐색하도록 도와줍니다. 글로벌 기업부터 신생 기업 및 소규모 비즈니스에 이르기까지 전 세계 모든 사람들이 Tableau의 분석 플랫폼을 사용하여 데이터를 보고 이해하고 있습니다.