

보험업, AI 전환 속도 고객경험 혁신 본격화

보험사, AI 전환 성과 검증 집중
한화생명, AI 설계로 맞춤 서비스
교보생명, 내부망에도 AI 내재화
KB손보, AI로 보상 효율 극대화

보험사의 'AI 전환'이 활발하다. 파일럿 단계를 지나 상용화·내재화로 접어들었다. '설계·상담·보상·내부 업무' 등 인공지능(AI) 적용이 확산되고 속도·일관성·설명가능성(XAI)을 수직으로 관리하려는 기조가 뚜렷하다.

1일 보험업계에 따르면 올해 하반기 보험사의 AI 전환은 '가능성'에서 '성과 검증'으로 무게중심이 이동했다. 규제 샌드박스과 혁신금융서비스 등 제도 프레임워크를 통과한 뒤 실제 현장에서 처리 시간을 줄이고 직원·고객 경험을 바꾸는 지에 초점이 맞춰지는 흐름이다.

고객을 만나는 첫 단계인 '가입 설계와 상담'이 가장 빠르게 바뀌고 있다.

한화생명은 'AI 번역'과 '가입설계 AI 에이전트(Agent)'를 혁신금융서비스로 신규 지정받아 하반기 오픈을 목표로 하고 있다. 가입설계 단계에 AI를 접목해 고객 맞춤 설계안을 빠르게 제시하도록 설계됐다. 기존 평균 9분 이상 걸리던 설계 시간을 1분 이내로 줄이는 것이 목표다.

구체적으로 반복 설계 횟수를 줄여 재무설계사(FP)가 상담과 전략 수립에 더 집중하도록 설계했다. 다국어 번역을 통해 외국인 FP·고객 접점의 언어장벽도 낮추는 구상을 내놨다. '규제 통과→현장 투입'의 정공법으로 본업 경쟁력과 고객 경험을 동시에 겨냥했다는 평가다.

한화생명은 "AI 번역과 가입설계 AI 에이전트는 현장의 필요와 고객의 기대에서 출발한 혁신"이라며 "올 하반기 서비스 오픈을 목표로 보험업 본업 경쟁력 강화와 고객 경험 혁신을 동시에 이끌 것

다"고 밝혔다.

전사 내재화의 관점에서 교보생명이 속도를 내고 있다. 교보는 보장분석 AI 서포터, FP소장 AI 어시스턴트, 내부 통합 서비스인 AI 데스크(Desk) 등 생성형 AI 3종을 정식 오픈했다. 내부망에서도 AI를 활용할 수 있도록 '망분리 규제 예외' 혁신금융서비스 기반을 마련했다.

AI 데스크 파일럿 4개월 동안 일평균 1360여건의 질의가 오가면서 실사용 데이터가 축적됐다. 조직 내에서는 자연어 질의응답(Q&A) '교보'과 인사·법무 등 부서 특화형 봇이 매뉴얼·사례 학습을 바탕으로 전문 질의에 응답하고 문서 초안 작성·코드 오류 수정 등 실무에 직결되는 생산성 효과가 입증됐다.

교보생명은 "고객 보장분석부터 팀 성과관리, GPT 서비스까지 AI를 업무 전반에 활용할 수 있도록 다양한 생성형 AI 서비스를 개발하고 이를 고도화하고 있다"고 설명했다.

내부 처리와 현장 업무가 맞물리는 '보상(클레임) 단계'도 달라지고 있다.

KB손해보험은 생성형 AI를 활용한 '자동차사고 과실비율 AI' 서비스를 개발해 업무에 본격 도입했다. 접수된 사고 정보를 바탕으로 AI가 사고 유형별 표준 가이드라인을 매칭해 예상 과실비율을 자동 산정·안내하는 방식이다.

반복 검색 업무를 줄여 처리 시간을 단축하고 산정 기준의 일관성을 높이는 효과를 겨냥했다. 연말까지 민원관리, 콜센터 상담지원, 계약 인수심사, 광고심의 등으로 AI 적용 범위를 넓힐 계획 또한 제시했다.

KB손해보험은 "서비스 도입으로 반복적인 검색 업무가 줄어들어 사고 처리 과정이 한층 빨라지고 과실 판정이 명확해져 고객이 보다 신속하고 객관적인 보상 서비스를 받을 수 있을 것"이라고 밝혔다.

/김주형 기자 gh471@metroseoul.co.kr

김보현 “건설의 새로운 표준 제시할 것”

〈대우건설 사장〉

2025 대우건설 스마트건설포럼
“안전 최우선 원칙 하에 기술 도입”

김보현 대우건설 사장은 “스마트(Smart), 안전(Safe), 지속가능(Sustainable) 등을 핵심가치로 건설의 새로운 표준을 제시하겠다”며 “데이터 거버넌스와 보안을 준수하고 모든 기술의 도입이 안전 최우선 원칙 하에서 이뤄지도록 하겠다”고 강조했다.

김 사장은 지난달 30일 서울 을지로 본사에서 열린 '2025 대우건설 스마트건설 포럼'에서 “인공지능과 디지털 전환은 더 이상 먼미래의 이야기가 아닌 우리 산업의 근간을 바꾸는 거대한 동력”이라며 이같이 말했다.

이번 포럼은 '기술로 미래를 건설합니다'라는 슬로건 아래 인공지능(AI)과 디지털 전환(DX)을 통한 건설 혁신의 미래를 공유했다. 대우건설 임직원을 비롯해 국토교통부 박명주 기술정책과장, 한국건설기술연구원(KICT), KT,



대우건설 김보현 사장이 지난달 30일 개최된 '2025 스마트건설 포럼' 전시장에 마련된 대우건설의 바로답AI 부스를 둘러보고 있다.

/대우건설

엔비디아(NVIDIA), 큐픽스(Cupix) 등 산·학·연·관 주요 인사 200여 명이 참석했다.

이번 포럼에서는 ▲BIM과 AI 융합 ▲데이터 기반 건설 관리 ▲드론·로봇릭스 활용 현장 혁신 ▲디지털 트윈 기반 시공 시뮬레이션 등 다양한 주제가 발표됐다. 또한 대우건설이 자체 개발한 바로답AI, Q-박스(Box) 등 차세대

스마트건설 플랫폼이 전시돼 참석자들의 많은 관심을 받았다.

대우건설 관계자는 1일 “이번 포럼은 기술 로드맵을 공유하는 자리를 넘어 업계 전반의 협력과 소통을 통해 건설 산업의 패러다임 전환을 앞당기는 계기가 됐다”며 “앞으로도 글로벌 파트너사와 긴밀히 협력해 스마트건설을 선도하겠다”고 밝혔다.

/안상미 기자 smahn1@



이문화 삼성화재 대표



정종표 DB손보 대표



이석현 현대해상 대표



김중현 메리츠화재 대표



구본욱 KB손보 대표



나채범 한화손보 대표

주요 손보사 CEO 국감 줄소환… 벽지 車보험 차별 ‘쟁점’

해양수산부 국정감사 증인 채택

참고인 진술로 출석 여부는 미정

삼성화재, 현대해상 등 주요 손해보험사 최고경영자(CEO)가 국회 국정감사장에 불려 나간다. 국회 농림축산식품해양수산위원회의 해양수산부 국정감사에서 증인으로 채택됐기 때문이다. 이날 국감에선 '섬·벽지 자동차보험 차별' 문제가 다뤄질 예정이다.

1일 보험업계에 따르면 서삼석 더불어민주당 의원의 요구로 삼성화재(이문화 대표)·DB손해보험(정종표 대표)·현대해상(이석현 대표)·메리츠화재(김중현 대표)·KB손해보험(구본욱 대표)·한화손해보험(나채범 대표) 등 6개 손보사 대표가 오는 15일 해수부 국감 참고인으로 출석한다.

해당 안건은 '참고인' 진술을 받는 형

태로 진행돼 최종 출석 여부는 아직 유동적이다. 한 보험사 관계자는 “증인이 아니라 참고인 단계로의견 청취 성격이 강하다”고 설명했다.

업계는 이번 섬·벽지 자동차보험 차별 문제에 대해 '요율·인수 차별 지적'에는 선을 그었다. 보험업계 관계자는 “자동차보험은 지역 요율을 쓰지 않고 책임보험(의무보험) 인수 거절도 없다”고 말했다. 차별 문제가 보험료나 인수 기준이 아니라 서비스 영역에서 제기됐을 가능성이 크다는 반응이다. 보험료·의무보험 인수에서의 차별은 없으므로 오히려 도서 지역의 긴급출동 같은 서비스 접근성과 그에 따른 비용 부담이 핵심 쟁점이란 설명이다.

현장의 문제는 '접근성'과 '비용'으로 요약된다. 도서 지역의 차량 고장 시 긴급출동은 육지에서 선박을 타고 들어가

야 해 현실적으로 제공이 어렵다. 제공하더라도 인건비·운송비 등이 커져 비용을 누가 어떻게 부담할지가 쟁점으로 떠오른다. 만약 특약으로 보편화하면 비용이 전체 가입자 보험료에 녹아들 수밖에 없다.

국감에서는 도서 지역 서비스 공백을 줄일 최소 보장 범위와 비용 분담 원칙, 해수부·지자체·업계 협력 모델이 핵심적으로 논의될 전망이다. 관전 포인트는 ▲참고인 최종 출석 여부 ▲도서 지역 긴급출동의 최소 보장 범위와 비용 분담 원칙 ▲해수부·지자체·업계의 협력 모델 제시 여부다.

보험업계 관계자는 “인프라 구축은 보험사가 단독으로 할 수 없는 영역”이라며 “국감 이슈화에 그치지 않고 제도 보완 논의를 촉진하는 계기가 되길 바란다”고 말했다.

/김주형 기자

금융소비자 보호강화 종합대책 회의

KB금융 전 계열사 CCO 참여

KB금융그룹은 1일 서울 여의도 KB국민은행 신관에서 소비자 중심 금융의 전사적 추진 전략 수립을 위해 그룹 전 계열사의 금융소비자보호총괄책임자(CCO)가 참여하는 '그룹 금융소비자보호 강화 종합 대책 회의'를 가졌다.

이번 회의는 지난달 '소비자보호 가치체계' 수립의 후속 조치다. 금융소비자보호를 위한 구체적인 실행 방안 마련을 위해 KB금융 양종희 회장의 주관 하에 진행됐다.

KB금융은 금융소비자보호 철학의 근본적인 변화와 실행을 위해 '소비자의 권익을 최우선 가치로 삼는 금융'이라는 원칙을 담은 '소비자보호 가치체계'를 새롭게 수립한 바 있다.

금융소비자보호 거버넌스 강화, 고난도 상품 판매 정책 등의 보안을 위한 이

번 체계 수립은 취약계층을 포용하고 금융 수요자를 보호하고자 하는 정부의 소비자 중심 금융으로의 대전환 기조와 맥을 같이하고 있다.

이날 회의에서는 ▲계열사 실태평가 종합관리, 내부통제 현장점검 등 '지주회사의 소비자보호 총괄기능 강화' ▲KPI 설계 시 소비자보호 핵심사항에 대한 배타적 합의권, 개선요구권 등 CCO의 권한을 강화하는 '소비자 중심의 성과평가 지표(KPI)' 설계 ▲상품 설계부터 판매와 사후관리까지 전 과정을 아우르는 '소비자 중심의 상품 프로세스' 개정 ▲VOC 데이터의 심층 분석에 기반한 '체계적 민원관리' ▲보이스피싱 등 금융사기 예방을 위한 '통합 대응체계' 마련 등 그룹사 전체의 소비자보호 체계를 강화하기 위한 중요 추진 과제의 구체적 실행 방안이 논의될 예정이다.

/안상미 기자

보험 브리핑

한화생명 사망보장에 연금기능도 하나로H종신보험 출시

한화생명은 1일 종신보험의 사망 보장 기능과 함께 노후 생활자금을 확보할 수 있는 '하나로H종신보험'을 출시했다. 종신보험의 본질인 사망 보장은 강화하면서 은퇴 이후 안정적인 생활자금을 마련할 수 있도록 '연금전환' 기능을 탑재했다. 은퇴 직후와 국민연금 수령 전 생활자금이 필요한 시기에 대비할 수 있도록 연금 전환 후 초기 10년 동안은 연금액을 두 배로 지급한다. 또한 금리

변동과 무관하게 확정된 금액으로 연금을 지급해 고객이 안정적인 노후 설계를 할 수 있도록 했다.

예상치 못한 질병 리스크에도 대비할 수 있도록 암, 뇌졸중, 심장질환 등 12대 질병 보험료 납입면제 특약을 함께 제공한다. 해당 질환에 걸리면 이후 보험료를 내지 않아도 보장이 유지돼 장기적인 부담을 줄였다. 또한 건강 등의 문제로 기존 보험 가입이 어려웠던 고객들을 위해 '간편가입형'도 마련됐다.

삼성화재는 지난해 7월 첫 선을 보인 '마이핏 건강보험'을 개정 출시했다.

'마이핏 건강보험'은 고객의 건강상태와 생애주기에 맞춰 필요한 보장을 선

택할 수 있는 모듈형 상품이다. 출시 당시부터 맞춤형 설계, 무사고 계약전환 할인, 납입지원 기능 등 새로운 구조로 호응을 얻어왔다.

삼성화재 마이핏 건강보험 개정 가족 결합 할인 신설

이번 개정에는 가족결합 할인이 신설됐다. 치매 및 장기요양 관련 보장을 추가해 경쟁력을 강화했다. 피보험자의 배우자, 직계존·비속이 가족에 해당한다. 2인 이상 가족 결합시 월 보험료의 5%가 할인된다.

/김주형 기자