

“라이프케어 복합 플랫폼 전환… 스스로를 ‘부스트업’ 해야”

2026 보험, 위기와 기회

삼성생명

“양적 성장보다 질적 성장에 집중
고객 만나는 매 순간 초격차 만든다”

“AI, 선택 아닌 경영 핵심 키워드
조직내 체화위한 대대적 전환 필요”

삼성생명이 새해 경영 화두로 ‘보험을 넘어서는 보험’과 ‘라이프케어 복합 금융 플랫폼’ 전환을 전면에 내세웠다. 홍원학 삼성생명 사장은 병오년(丙午年) ‘붉은 말의 해’를 맞아 “익숙함에 기대지 말고 관성에 머무르지 말자”며 “스스로를 ‘부스트업’ 해 변화의 속도에 추월당하지 않는 한 해를 만들자”고 주문했다.

◆ ‘디테일’과 ‘고객 최우선’

홍 사장은 신년사에서 ‘우리만의 디테일’을 화두로 꺼냈다. 그는 “단순히 덩치만 키우는 양적 성장보다 체질을 바꾸는 질적 성장에 집중해야 한다”며 “고객과 마주하는 매 순간의 ‘작은 차



서울 서초동 삼성생명 사옥과 홍원학 삼성생명 대표이사 사장.

/삼성생명

이’가 초격차를 만든다”고 강조했다.

보험업을 둘러싼 규율이 촘촘해지고 판매채널 경쟁이 격화하는 국면에서 결국 승부처는 상품 하나가 아니라 상품·판매·사후관리 전 과정에서 누적되는 고객 경험이란 판단에서다.

아울러 ‘고객 최우선 가치’는 위기 대응의 언어로도 읽힌다. 홍 사장은 “고객의 가치가 곧 회사의 가치”라고 못 박고 “모든 결정의 출발점이 고객이 돼야 한다”고 했다.

특히 “상품을 만들고, 판매하고, 관리

하는 모든 과정에서 ‘고객에게 정말 이로운가’를 항상 물어봐 달라”며 문제가 터진 뒤 수습하는 방식이 아니라 발생 가능한 리스크를 사전에 찾아 예방하는 ‘선제적 소비자 보호 문화’ 정착을 주문했다.

보험사가 민원·분쟁 때문에 비용과 평판 대가를 동시에 치르는 만큼, 성장 논리보다 ‘신뢰의 바닥’을 먼저 다져야 한다는 메시지다.

◆ 보험 넘어 ‘라이프케어 플랫폼’

홍원학 사장의 또 다른 당부는 ‘미래

성장축 선점’이다. 그는 “이제 고객들은 보험 하나만을 원하지 않는다”며 “건강·자산·일상생활 전반을 아우르는 케어 수요가 커지고 있다”고 진단했다.

이에 따라 “보험을 넘어 고객의 일상이 연결되는 생태계, ‘라이프케어 복합 금융 플랫폼’이 미래의 삼성생명을 부르는 또 다른 이름이 돼야 한다”고 강조했다. 플랫폼 전환은 보험의 역할을 사고 이후 보상에만 묶지 않고 건강관리와 노후 준비, 일상 속 자산관리로 확장하겠다는 구상이다.

해당 전략의 엔진으로는 인공지능(AI)이 제시됐다. 홍 사장은 “AI는 선택이 아니라 경영의 핵심 키워드”라며 “AI를 느끼는 수준을 넘어 조직이 체화할 수 있도록 대대적 전환이 필요하다”고 강조했다. 그러면서 “빅테크를 뛰어넘는 플랫폼 기업으로 성장하기 위해 기존의 관성에 안주하고 있지 않은지 스스로 되돌아보자”도 했다.

실행 근거도 있다. 삼성생명은 AI 기반 OCR(광학문자인식) 체계를 고도화해 보험금 청구 서류를 47종 카테고리로 분류하고 주요 문서 7종의 데이터를 자동으로 추출·입력하는 방식으로 비정

형 서류 처리를 확대해 왔다. 콜센터에서는 10개 음성봇을 통해 월 10만건 수준의 상담 콜을 처리하는 등 대고객 영역에서도 자동화를 넓히고 있다. ‘플랫폼’이 구호에 그치지 않으려면 이러한 디지털 역량이 본업 전 과정에 얼마나 깊게 스며드는지가 관건이다.

성장축의 또 다른 기반은 건강·연금이다. 2025년 2분기 기준 삼성생명의 신계약 CSM(보험계약마진)은 7686억원으로 전분기 대비 16.8% 늘었고, 이 중 건강보험 비중이 85%까지 확대됐다. 노후 자산 부문에서는 2025년 3분기 기준 퇴직연금 적립금이 51조원 규모로 전 금융권 1위를 기록했다. 고용노동부 퇴직연금사업자 평가에서는 보험업권 우수 사업자로 선정되기도 했다. ‘라이프케어’가 건강에만 머물지 않고 자산·연금과 결합해 생태계로 확장될 수 있느냐가 2026년 성패를 가를 전망이다.

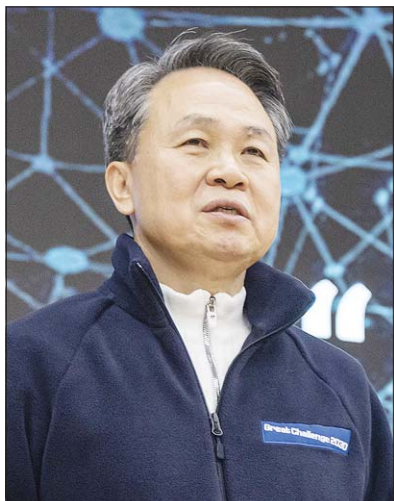
홍원학 사장은 “보험을 넘어 고객의 일상이 연결되는 생태계, ‘라이프케어 복합금융플랫폼’이 미래의 삼성생명을 부르는 또 다른 이름이 되어야 할 것”이라고 말했다.

/김주형 기자 gh471@metroseoul.co.kr

금융그룹 수장 경영전략

“여러분이 혁신 불씨 되어 신한 미래경쟁력 높여야”

진옥동 신한금융그룹 회장
2026년 경영전략회의의 개최



진옥동 신한금융그룹 회장. /신한금융그룹

진옥동 신한금융그룹 회장은 ‘2026년 경영전략회의’에서 “여러분이 혁신의 불씨가 되어 신한 미래 경쟁력을 높여주길 바란다”며 경영진의 노력을 당부했다.

진 회장은 작년 1월 경영포럼에서 ‘키케로의 의무론’을 통해 ‘금융인의 의무’를 화두로 꺼낸 데 이어, 이번 경영전략회의에서는 리더들이 혁신 추진에 대한 ‘주체적 사고’와 ‘책임의식’을 가질 것을 강조했다. 기업시민으로서의 의무를 다한다는 필수 전제 하에, 기업의 리더는 조직의 미래를 위해 강한 실행력을 발휘해야 한다는 의미다.

신한금융그룹은 지난 8일부터 10일까지 경기도 용인에 위치한 신한은행 블루캠퍼스에서 그룹 경영진 약 250명이 참석한 가운데 ‘2026년 경영전략회의’를 개최했다고 11일 밝혔다.

첫째 날은 외부 전문가의 시각에서 바라본 ‘반드시 다가올 금융의 미래’ 강연을 통해 신한금융이 직면한 위기와 과제를 공유하며 시작했다. 이어 사전 과제로 부여된 ‘나만의 가짜 혁신 보고서’를 바탕으로 참석자들이 직접 경험한 실패 사례를 공유하고 원인을 분석하는 토론을 진행했다. 리더의 신언서판(身言書判)을 주제로 글쓰기와 이미지메이킹 특강도 열

렸다.

둘째 날은 참석자 전원이 자기만의 만다라트를 작성하는 것으로 시작했다. 참석자들은 만다라트를 통해 리더로서 “나는 무엇을 준비하고, 어떻게 실천해야 하는가”에 대한 고민과 향후 의지를 다졌다.

진옥동 회장은 2박 3일간 경영전략회의를 시작부터 끝까지 별도 사회자 없이 직접 회의를 주재하며 이끌었다.

한편, 신한금융은 지난 2일 신년사를 통해 2026년 그룹 경영 슬로건 ‘그레이트 챌린지(Great Challenge) 2030, 미래 금융을 향한 대담한 실행’을 발표하고 올해의 중점 추진 과제로 ▲AX·DX 가속화 ▲생산적 금융 실행력 강화 ▲금융소비자 보호 ▲미래 전략산업 선도를 강조했다.

/나유리 기자 yul115@

“AI로 일하는 방식의 전환 전략·혁신가 거듭나길”

양종희 KB금융그룹 회장
상반기 그룹 경영진 워크숍



양종희 KB금융그룹 회장. /KB금융그룹

양종희 KB금융그룹 회장은 “AI 기술을 전략적 무기로 삼아 비즈니스 모델과 일하는 방식의 ‘전환’을 가속화하고, 새로운 시장과 고객으로의 ‘확장’을 통해 임직원 모두가 전략가이자 혁신가로 거듭나 변화를 주도해야 한다”고 강조했다.

양 회장은 지난 9일 열린 ‘2026년 상반기 그룹 경영진 워크숍’에서 그룹 최고경영자(CEO) 특강을 통해 “모든 해답은 고객에게 있으며, 금융의 본질인 신뢰에 부합하는 전문성과 실력으로 고객에게 보답해야 한다”며 이같이 말했다.

11일 KB금융에 따르면 이번 워크숍에는 양 회장을 비롯한 260여 명의 그룹 경영진이 참석했다. ‘그룹의 구조적인 레벨-업(Level-Up)을 위한 전환(Transition)과 확장(Expansion)’이 주제였다.

KB금융은 그동안 사업 포트폴리오 정비에 집중한 ‘빌드-업(Build-Up)’ 단계와 기업가치 및 주주가치 제고를 이뤘던 ‘밸류-업(Value-Up)’ 단계를 거쳐 앞으로는 고객·사회·주주 등 모든 이해관계자를 위한 한 차원 높은 금융그룹으로 도약하는 ‘레벨-업(Level-Up)’ 단계로 나아간다는 방침이다.

워크숍은 ‘2026년 그룹 경영전략 방향 및 경영계획’ 발표로 시작했다.

전략담당(CSO) 조영서 부사장과 재무담당(CFO) 나상록 전무는 ▲사업 모델과 일하는 방식의 전환 ▲새로운 시장 및 고객 확장을 위한 그룹의 핵심 과제와 실행 방안을 제시했으며, ‘생산적 금융·포용적 금융·신뢰받는 금융’으로 대표되는 금융 대전환을 가속화해 나가야 한다는 점을 강조했다.

또한 AX(AI Transformation)가 단순한 AI 기술 도입을 넘어 그룹의 미래 전략 전반에 내재화되어야 하며, 지속가능한 수익 창출 기반과 철저한 리스크 관리를 통해 고객과 사회에 안정감을 제공하는 것이 중요하다는 점을 공유했다.

이어 비즈니스 모델 전환을 위한 그룹 WM(자산관리)과 SME(기업금융) 세션이 진행됐다.

/안상미 기자 smahn1@

분양 캘린더

LH 과천주암C1 등 전국 7005가구 공급 일반분양 1630가구

1월 둘째주에는 전국 14개 단지 총 7004가구가 공급된다. 이 가운데 일반분양 물량은 1631가구다.

11일 부동산R114에 따르면 경기 성남시 분당구 구미동 ‘다샵분당센터로’, 경기 과천시 주암동 ‘과천주암C1(공공분양)’, 경기 남양주시 진접읍 ‘남양주 진접2B1(공공분양)’ 등에서 이번주 청약을 진행한다.

한국토지주택공사(LH)는 경기 과천시 주암동 일원에 공공분양 아파트 ‘과천주암C1’을 분양한다. 지하 2층~지상 최고 28층, 14개동, 총 1338가구 규모다. 공공분양주택 120가구와 신혼희망타운 812가구, 행복주택 406가구 등으로 구성된다. 이번 본계약은 사전청약 물량을 제외한 공공분양주택 전용면적 84㎡ 24가구, 신혼희망타운 전용면적 46·55㎡ 216가구를 공급한다. 단지 인근 양재천, 청계산 등이 위치해 주거환경이 쾌적하고 양재대로, 강남순환도시고속도로, 경부고속도로가 가까워 서울 진입 및 수도권 내 이동이 용이하다. 차량 10분 거리에 코스트코, 이마트 등 대형 리테일 시설이 위치하고, 도보권 내 주암초·중(가칭)이 2028년 9월 개교 예정이다.

모델하우스는 서울 서대문구 연희동 ‘드파인연희’ 1곳이 개관할 예정이다.

SK에코플랜트는 연희1구역 주택재개발정비사업을 통해 ‘드파인연희’를 분양할 예정이다. 지하 4층~지상 최고 29층, 13개동, 총 959가구 규모다. 이 중 전용면적 59~115㎡, 총 332가구를 일반분양한다. 도보권 내 경의중앙선 가좌역이 위치해 있다.

/안상미 기자