



보험 산업 AI 전환 전략

글로벌 보험사의 가치사슬 내 AX 성공 사례

딜로이트 금융컨설팅사업본부

“

AI의 진화와 함께 보험산업은 새로운 전환기에 진입하고 있으며, 가치사슬 전반의 운영 방식을 빠르게 재편하고 있습니다.

글로벌 보험사들은 이미 AI를 기반으로 **생산성과 고객 경험 측면에서 가시적인 성과를 창출하고** 있으며, 이러한 변화는 보험사의 경쟁력을 구조적으로 다시 정의하고 있습니다.

그러나 AI의 잠재력을 실질적인 비즈니스 가치로 연결하기 위해서는 **데이터 기반 운영 환경, 조직과 역할의 재설계, 책임 있는 AI 거버넌스, 인력 역량**이 함께 구축되어야 하며,

특히 금융산업에서는 **신뢰와 규제**를 **고려한 운영체계가** 핵심 과제로 작용합니다.

딜로이트는 이러한 전환 과정에서 보험사의 AX 전략 수립부터 실행 로드맵 구축, 운영모델 재설계까지 함께하며, AI를 통한 실질적인 성과 창출을 지원합니다.

”

박지숙 파트너

금융컨설팅사업본부
컨설팅 부문



보험산업의 AI 도입 분야 및 효과

보험산업의 AI 활용 발전 단계

Stage 1 >>

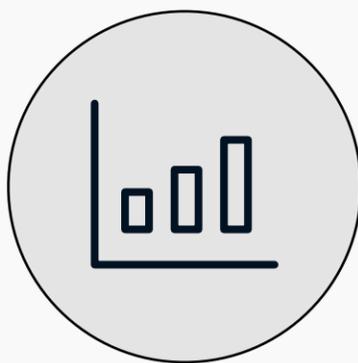
업무 생산성 향상 중심

반복 업무를 AI가 대신 수행

적용 대상

경영진 및 조직 리더, 전문 직군

Stage 2 >>



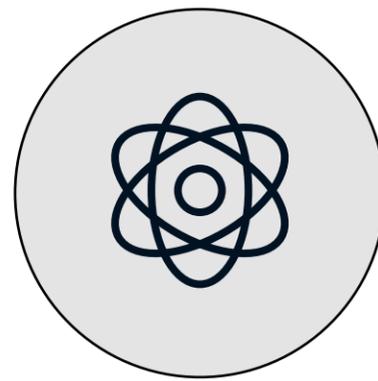
전문 역량 강화 및 의사결정 지원

데이터 분석 기반 맞춤 설계

적용 대상

언더라이터, 손해사정인, 리스크 평가 전문가, 고객 및 계정 관리자

Stage 3



업무 자동화 및 운영 효율화

약 50~80% 개선

복잡한 업무 자동 처리

적용 대상

고객 접점 조직, 콜센터 상담 인력, 중앙 지원 조직



상세한 내용은 전문 리포트를 확인하세요!

보험 가치사슬별 AI 적용 방식과 주요 활용 사례



상품 개발 및 거래

맞춤 설계·개인화·단순화

- ✓ 상품 개인화 설계



영업 및 마케팅

타겟팅·자동화·고객 분석

- ✓ 영업 지원 및 고객 교육
- ✓ 개인화 마케팅 캠페인



계약 인수 및 언더라이팅

리스크 평가·심사 자동화

- ✓ 언더라이팅 의사결정 지원
- ✓ 언더라이팅 데이터 인사이트 요약



계약 관리 및 고객 서비스

상담 자동화·고객 경험 개선

- ✓ 고객 상담 자동화
- ✓ 보험 문서 자동 번역



보험금 지급 및 사기 탐지

청구 자동화·사기 탐지

- ✓ 보험금 처리 정보 실시간 제공
- ✓ 보험금 조사 지원
- ✓ 보험 사기 탐지 및 예방

글로벌 보험사의 AI 도입 사례

상품 개발 및 계리

AI 기반 리스크 모델링 고도화

AI 기반 기후 리스크 및 NATCAT 예측 모델



Allianz



- 기후 위험 솔루션 플랫폼
- 시나리오 분석 및 예측
- 시각화 기반 의사결정 지원



보험료 산정 정교화 및
리스크 대응력 향상

AI 기반 계리 데이터 분석 플랫폼



Allianz



- 데이터 기반 계리 산출 자동화
- AI 분석 및 보고서 생성
- 실시간 리스크 분석



분석 속도 향상 및
업무 효율 개선

영업 및 마케팅

AI 기반 고객 인사이트 및 채널 생산성 강화

개인화 마케팅 및 세일즈 고도화



AI 기반 설계사 상담 지원 시스템

- 고객 활동 데이터 기반 분석
- 맞춤 상담·상품 제안 생성
- 영업 지원 자동화 활용



영업 성과 및 업무 효율
동시 개선

AI 기반 판매채널 문의 자동 처리



Smart Broker Brief

- 문의 자동 분류·분석
- 응대·업무 처리 자동화
- 영업 지원 및 관리 효율화



대응 속도 및
업무 효율 개선

계약 인수 및 언더라이팅

AI 기반 리스크 평가 및 심사 자동화

AI 기반 언더라이팅 의사결정 지원

Manulife

- 고객·리스크 데이터 분석
- 위험 요인 식별 및 평가
- 언더라이팅 의사결정 지원

▶▶ 심사 속도 및 정확도 향상

언더라이팅 자동화 시스템

HDFC Life 25

- 리스크 평가 모델 적용
- 심사 프로세스 자동화
- 업무 우선순위 관리

▶▶ 처리 시간 단축 및 운영 효율 개선

AI 기반 부동산 위험 평가

MetLife

- 위치·환경 데이터 분석
- 위험도 예측 및 평가
- 보험료 산정 지원

▶▶ 정확도 및 의사결정 품질 향상

계약 관리 및 고객 서비스

AI 기반 상담 자동화와 상담 지원 고도화

AI 기반 고객 상담 Voicebot / Chatbot



AI 기반 설계사 상담 지원 시스템

- 상담 문의 자동 응답
- 고객 상담 프로세스 자동화
- 다국어 고객 응대 채널 운영



처리 속도 향상 및
운영 효율 개선

AI 기반 상담원 지원 시스템



- 실시간 고객 데이터 분석
- 상담원 의사결정 지원
- 상담 품질 및 상황 가시화



고객 만족도 및
응대 효율 향상

글로벌 보험사의 AI 도입 사례

보험금 지급 및 사기 탐지

AI 기반 지급 자동화와 손해율 관리

보험 계약· 청구 관리 플랫폼

Allianz 

My Allianz Commercial(MAC)

- 청구 데이터 자동 분석
- 계약·청구 프로세스 자동화
- 문서 기반 상담·처리 지원



처리 효율 및
고객 경험 개선

보험 사기 탐지 시스템

 **MetLife Japan**

보험금 청구 탐지 솔루션 포스

- 보험금 청구 데이터 분석
- 사례 학습으로 이상 감지
- 사기 의심 사례 자동 식별



손해율 관리 및
리스크 대응 강화

보험산업의 AX 전략 로드맵

AX 전략 방향 설정



- ✓ 보험산업 AI 비전 및 중장기 목표 정의
- ✓ AI 성숙도 진단 기반 전략 선택
- ✓ 비즈니스 가치 중심 과제 포트폴리오 설정

AX 과제 실행



과제 발굴



가치 검증



파일럿



제품화/확산

KPI 기반 가치·성과 모니터링

실행 기반

데이터 준비도

- ✓ 데이터 요건 점검
- ✓ 거버넌스 체계 구축
- ✓ 인프라 정비

조직·운영 모델

- ✓ AI 조직(CoE)구축
- ✓ 내부역량+외부파트너십
- ✓ 단계적 고도화

한국 딜로이트 그룹 전문가

금융컨설팅사업본부

딜로이트 금융컨설팅사업부는 보험, 은행, 증권 등 금융산업 전반을 대상으로 전략 수립부터 실행까지 통합적인 컨설팅 서비스를 제공합니다. 금융산업의 특성을 고려하여 규제 대응, 내부통제, 거버넌스 체계 구축을 포함한 책임 있는 AI 운영 환경을 설계하고 있으며, 전략 수립에서 실행, 정착에 이르는 전 과정에서 고객과 함께하는 End-to-End 파트너로서의 역할을 수행합니다.

박지숙 파트너

금융컨설팅사업본부

☎ 02 6676 3722

@ jisukpark@deloitte.com

안상혁 파트너

금융컨설팅사업본부

☎ 02 6676 3625

@ sanghyan@deloitte.com

변성욱 파트너

금융컨설팅사업본부

☎ 02 6676 3049

@ sungbyun@deloitte.com

전범수 파트너

금융컨설팅사업본부

☎ 02 6676 2357

@ bujun@deloitte.com

황석하 파트너

금융컨설팅사업본부

☎ 02 6138 5964

@ sukhwang@deloitte.com

딜로이트 One FSI

한국 딜로이트 그룹 금융산업통합서비스그룹의 전문가들은 은행, 보험, 증권, 캐피탈, 신용카드, 자산운용 등 금융산업에 대한 축적된 다양한 업무수행 경험과 글로벌 네트워크의 최신 데이터베이스를 바탕으로 선진화된 회계감사, 세무자문, 재무자문 및 컨설팅 서비스를 제공하고 있습니다. 특히 보다 심도 있고 전문화된 서비스를 제공하기 위해 금융산업에 특화된 조직을 별도로 운영함으로써 고객의 요구에 신속하게 대응하고 있습니다.

민흥기 대표

금융산업통합서비스 그룹

☎ 02 6676 2319

@ homin@deloitte.com

장형수 파트너

금융산업 리더

☎ 02 6676 1168

@ hyuchang@deloitte.com

조태진 파트너

은행 및 자본시장 리더

☎ 02 6676 3322

@ tajo@deloitte.com

신병오 파트너

보험산업 리더

☎ 02 6676 1225

@ byoshin@deloitte.com

이동영 파트너

자산운용업 리더

☎ 02 6676 2304

@ dongylee@deloitte.com

권용원 파트너

부동산업 리더

☎ 02 6676 2040

@ yongkwon@deloitte.com



앱스토어, 구글플레이/카카오톡에서 '딜로이트 인사이트'를 검색해보세요.
더욱 다양한 소식을 만나보실 수 있습니다.

Deloitte.

Insights

성장전략부문 대표
손재호 Partner
jaehoson@deloitte.com

딜로이트 인사이트 편집장
박경은 Director
kyungepark@deloitte.com

Contact us
krinsightsend@deloitte.com

연구원
김혜련 Senior Manager
hyerykim@deloitte.com

디자이너
박근령 Senior Consultant
keunrpark@deloitte.com

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the “Deloitte organization”). DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which are separate and independent legal entities, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms or their related entities (collectively, the “Deloitte organization”) is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication. DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.

본 보고서는 저작권법에 따라 보호받는 저작물로서 저작권은 딜로이트 안진회계법인(“저작권자”)에 있습니다. 본 보고서의 내용은 비영리 목적으로만 이용이 가능하고, 내용의 전부 또는 일부에 대한 상업적 활용 기타 영리목적 이용시 저작권자의 사전 허락이 필요합니다. 또한 본 보고서의 이용시, 출처를 저작권자로 명시해야 하고 저작권자의 사전 허락없이 그 내용을 변경할 수 없습니다.