

고객중심 경영·이익강화 총력… “보험 스탠다드 될 것”



⑭ 구분옥 사장

KB손해보험은 ‘새로운 변화와 혁신을 디자인하는 2025년’을 실천한다. 보험시장의 판을 바꾸고 손해보험의 스탠다드로 거듭나겠다는 포석이다.

◆ 고객중심 경영 완성

올해 KB손해보험은 고객중심경영 완성에 나선다. 구분옥 KB손해보험 사장이 지난해 취임하면서 첫 번째로 강조한 경영전략이 고객중심인 만큼 올해는 고객중심 경영을 완성하고 보험산업의 스탠다드가 되겠다는 계획이다.

구분옥 사장은 지난해 취임식에서 “모든 의사결정의 최우선은 고객”이라며 “고객에게 필요한 가장 좋은 상품과 서비스를 제공하고 고객관점에서 업무 프로세스 및 시스템 재구축이 필요하다”고 밝힌 바 있다.

KB손해보험은 1만1400여명을 대상으로 고객중심 가치 정립 프로젝트를 진행해 오고 있다. 내·외부 고객들에게 사회관계망서비스(SNS), 대면, 표적집단 면접(FGI) 조사를 진행하고 임직원과 영업가족들이 중요하게 생각하는 고객가치에 대해 설문조사했다.

고객중심 가치 정립 프로젝트 통해 13가지 항목의 프라이드와 20가지의 고객중심 행동기준을 세웠다. KB손해보험 구성원이 보험인(人)으로서의 자부심을 갖고 대고객 업무를 진행할 때 고객 중심으로 생각하고 행동하기 위한 기준들로 구성된 행동기준으로 심리학 이론들을 접목해 보험업에 적합한 고객중심 가치를 정립했다.

KB손해보험은 “고객중심 가치 정립 프로젝트를 통해서 ‘고객은 항상 옳다’는 마음으로 모든 의사결정의 최우선 기준에 ‘고객’을 두고 ‘고객가치 1등 회사’가 되고자 한다”고 밝혔다.

올해 열린 시무식에서는 ‘차별화된 고객중심 경영 완성’을 강조했다. 2025년 상반기 경영전략회의에서도 6가지 핵심 어젠다 중 하나로 ‘고객중심경영 실행 체계 조기 완성’을 언급하면서 지난해보다 한단계 더 발전하겠다는 의지를 보였다.

구분옥 사장은 “누구나 외치는 평범한 수준이 아닌 KB손해보험만의 차별화된 고객중심 경영을 완성하고 보험 산업의 스탠다드가 되어야 한다”며 “단순한 변화가 아닌 근본적인 혁신을 이뤄야 한다. 고객의 목소리에 귀 기울이고 이를 경영 전반에 반영해야 한



구분옥 KB손해보험 사장.



고객가치 정립 프로젝트로 행동 기준 수립
“모든 의사결정 최우선 고객” 경영철학 반영
올해 상반기까지 실행체계 조기 완성 목표

장기 보장성 보험 집중해 성장세 지속
디지털·비대면 채널 강화, 신사업 확대
자산운용 경쟁력 확보… 수익성 기반 강화

“단순한 변화 아닌 근본적 혁신” 강조
미래 성장 동력 확보로 지속 성장 추진
업계 1위 도약 위한 차별화된 전략 가동

다”고 말했다.

◆ 매출·이익 창출력 강화

KB손해보험은 기존의 성장 방식을 재검토하고 새로운 도전을 이어간다. 지난해 구분옥 사장은 취임 직후 ‘회사가치 성장률 1위’를 달성하겠다고 밝혔는데 올해는 목표를 넘어서기 위한 도전에 나서겠다는 지다.

구 사장은 “우리 회사가 경영목표를 꾸준히 달성하고 안정적인 성장을 이어온 것은 사실이지만 그 목표를 넘어서는 더 큰 도전과 노력에 전력을 다했던 것인지 돌아볼 필요가 있다”고 말했다.

지난해 KB손해보험 실적은 경쟁력 있는 상품 출시와 장기 보장성 보험 판매 증가로 지속 성장해왔다. KB손해보험의 지난 3분기 누적 연결 기준 당기순이익은 7378억원으로 전년 동기 대비 6.2% 증가했다. 계약서비스마진(CSM)은 약 9조3000억원으로 2.4% 상승했다.

특히 3분기 누적 장기보험손익이 8211억원으로 전년 대비 약 16.2% 급증했다. 장기보험 호조로 누적 보험영업손익도 8756억원으로 12% 증가했다.

KB손해보험 관계자는 회사가치성장률 1위라는 목표를 내세우고 장기 인보험에 집중해 CSM 성장률 1위를 달성했다”며 “지난해 초에 세웠던 목표들을 일정 부분 순차적으로 달성하고 있다”고 설명했다.

연이은 호실적을 기록한 KB손해보험은 올해도 장기 보장성 보험에 집중한다. 연초부터 ‘3.N.5 슬기로운 간편건강보험 Plus’와 ‘골든케어 간편건강보험’을 선보이면서 건강보험 경쟁력을 강화했다. 이달엔 조직개편을 통해 ‘장기보험부문’에 ‘장기보험업무본부’를 신설했다.

또한 안정적 이익체력을 기반으로 본업 핵심 경쟁력과 미래 성장 동력의 지속적인 확보에 나선다. 급변하는 보험시장 환경에 선제 대응하고 최적의 자원 배분으로 채널별 시장 지위를 확대하겠다는 포석이다.

‘디지털사업부문’을 신설해 비대면 채널 중심의 미래 채널 경쟁력도 강화했다. ‘일반보험부문’에서는 조직 재편을 통해 부문 통합 전략의 추진 기반을 확보했다.

미래 핵심사업 추진을 위한 전사 지원체제도 강화했다. ‘DT추진본부’ 산하에 ‘AI데이터분석파트’와 ‘헬스케어지원Unit’을 신설해 디지털·데이터 기반 사업 추진 역량을 강화했다. 자산운용 경쟁력 확보를 위해 ‘연금운자본부’ 및 ‘자산투자파트’를 신설했다.

KB손해보험 관계자는 “금융지주 안에 있는 계열사이다 보니 안정적인 수익을 제공하는 역할을 수행하도록 노력할 것”이라며 “올해도 지난해와 다름없이 안정적인 수익 구조를 만들어 성장할 것”이라고 말했다.

/김주형 기자 gh471@metroseoul.co.kr



KB손해보험이 ‘KB희망서포터즈’ 18기 과제 발표회를 진행하고 구분옥 KB손해보험 사장(앞줄 왼쪽 다섯번째)과 희망서포터즈들이 기념촬영을 하고 있다.

/KB손해보험