

라이나생명 '차세대 시스템' 구축의 주역, 봉세한 컨설턴트

봉세한 전 라이나생명 전무는 라이나생명의 보험IT 플랫폼 '차세대 시스템' 구축을 이끌었다. 그에게 차세대 시스템 구축에 대한 과정과 오랜 해외 경험을 지닌 컨설턴트로서 생각하는 금융IT에 대해 들어보았다.



Q1. 간략한 자기소개 부탁드립니다. 전문 분야와 지금까지의 주요 프로젝트가 무엇인지 궁금합니다.

“저는 경영진으로서 약 20년 가까이 첨단기술 및 소비자 미디어와 금융 서비스 컨설팅을 담당해 온

전략, 운영, 복합 프로그램 관리 전문가입니다. 관리 자산 250억 달러 이상인 세계 최대 상품중개인 간의 국제 합병 프로젝트를 지휘했고 가상이동통신망사업자(MVNO) 전략을 통해 포천(Fortune)이 선정한 상위 100대 미디어 기업을 모바일 시장에 진입하도록 도왔습니다. 최근에는 라이나생명의 최고운영책임자(COO)로서 차세대 시스템을 성공적으로 도입했습니다.”

Q2. 라이나생명의 차세대 시스템을 구축한 배경이 무엇인지 궁금합니다. 구축 목적과 과정도 설명해주시기 바랍니다.

“라이나생명은 훌륭한 기업이자 분석력이 뛰어난 조직으로 혁신이 그 밑바탕에 늘 깔려 있습니다. 그러나 최근 들어 라이나생명의 이런 혁신과 분석, 기업 활동은 낡은 시스템에 계속 제약을 받아 왔습니다. 그래서 우리에게 처음부터 4가지 핵심 목표가 있었습니다. 효율성 증진을 위한 IT 운영과 사업의 간소화, 새롭고 획기적인 제품을 시장에 더욱 빨리 소개하기 위한 고속화, 고객 참여 확대를 늘리기 위한 판매 기술의 다각화, 지속적인 혁신을 위해 투자 가능한 플랫폼 형성이 바로 그것입니다.

이런 비전이 구현돼 현실화하기까지 19개월의 개발과 시험 과정을 거쳐야 했습니다. 힘든 과정이었지만 제게는 즐거운 경험이기도 했습니다. 우리는 간단하고 안전하고 빠른 것을 프로젝트의 모토로 삼았습니다. 물론 다른 기업들이 이런 조직 전환 프로젝트 과정에서 겪어야 했던 수많은 실패와 그 영향에 대해서는 잘 알고 있었습니다. 이런 실패를 겪지 않고 성공하기 위해 우리는 고도로 집중하고 긴밀하게 협력하며 열정적으로 헌신해야 했습니다.”

Q3. 라이나생명의 차세대 시스템 구축으로 달라진 점이 있다면 무엇인가요?

“아직 구체적으로 언급하기엔 조금 이른 감이 있지만 이 차세대 시스템을 통해 고객 참여를 크게 확대하고 고객에게 더욱 빠르고 효율적인 서비스를 제공하며 시장에서는 더욱 빠르게 혁신할 수 있을 것이라 생각합니다.”

Q4. 다른 회사의 보험IT 사업과 차별화된 부분이 무엇인지 궁금합니다.

“가장 큰 차이점은 역시 사람이라고 생각합니다. 라이나생명의 관계자만이 아니라 협력사들을 포함한 모든 관계자들이요. 라이나생명 내부 관계자뿐 아니라 우리 협력사들에도 엄청나게 헌신적인 전문가들이 있었던 덕분에 이번 프로젝트에 큰 도움이 됐습니다. 또한 이 프로젝트의 구석구석까지 큰 힘이 돼주며 집중해준 경영진이 있었던 것도 차별점이라고 할 수 있습니다.”

Q5. 해외에서는 금융이나 보험IT 시스템이 어떻게 활용되는 추세인가요? 국내의 흐름과 비교했을 때 차이점이 있다면 무엇인가요?

“직원 간 능력의 차이와 높은 인건비 때문에 서구에서는 더 많은 기업이 직원들을 통하지 않고 고객에게 다가가기 위한 기술에 집중하는 추세입니다. 더욱 편리한 서비스를 제공하기 위해 정보나 친밀한 관계 대신 디지털화된 분석 능력을 이용하는 것이죠. 핵심에 충실하며 체계적인 접근 방법이라고 할 수 있습니다. 한국에서는 물론 그런 부분도 있지만 트렌드에 더욱 집중하는 경향이 있습니다. 많은 최고정보관리책임자(CIO)들은 업계의 선두주자가 되기보다 후발주자가 되려고 합니다. 위험을 피하려고 하니까요.”

Q6. 금융에 이어 보험업계에서도 핀테크(FinTech)에 대한 관심이 높아지고 있습니다. 현재 보험업계에서 가장 주목하고 있는 핀테크 분야는 무엇인가요?

“세계적으로 기술을 통해 고객의 참여를 늘리고 고객과의 관계를 밀접하게 하는 것에 대한 관심이 높습니다. 지금보다 더 나은 가치를 제공할 수 있고 사용이 편리하다면 지속성과 연환산보험료(ANP) 측면에서 긍정적 결과를 가져오리라는 바람에서죠. 스타트업 시장에서는 다들 보험업계의 차기 우버(혹은 에어비엔비)를 찾고 있습니다. 큰 혁신을 가져올 수 있겠죠. 그러나 국내 보험업계의 관심은 대부분 판매망에 한정돼 있어 디지털 기술을 이용해 더욱 많은 고객을 확보하는 새로운 판매망을 구축하는 데 관심이 쏠려 있습니다.”

Q7. 새로운 정부가 들어서면서 제4차 산업혁명과 핀테크에도 더 큰 변화가 올 것으로 기대되고 있습니다. 금융 서비스에서는 어떤 준비를 해야 할까요?

“새 정부는 스타트업에 대한 과감한 투자를 고려하면서 동시에 재벌이나 거대 기업으로부터 이들을 보호하기 위해 노력할 것이라고 봅니다. 기존 금융 서비스는 비금융 분야의 혁신이 금융 분야에 끼치는 영향력 때문에 전보다 더욱 골치 아파질 겁니다. 한편으로 금융 서비스도 끊임없이 다른 분야를 관찰하고 여러 가지를 배워야 하겠죠.”

Q8. 향후 금융IT는 어떤 방향으로 변화할 것으로 전망하시나요?

“금융 서비스는 결국 구매자와 판매자를 창조하는 일입니다. 보험에서도 핵심은 결국 위험을 보장 받고 싶은 사람과 비용을 받고 그 위험을 보장하려는 사람을 서로 만나게 해주는 것이죠. 그게 ‘서비스’가 되는 겁니다. 앞으로 보험 서비스 역시 다른 분야와 마찬가지로 점점 사람이 아닌 기술이 제공하게 될 겁니다. 자동화와 분석 기술의 도입, 가치 사슬의 통합에 대한 압박이 거세지겠죠.”

<주요 경력>

- 2016 ~ 2017년 라이나생명 전무, 차세대 시스템 프로그램 총괄
- 2013 ~ 2015년 라이나생명 최고운영책임자(COO), 전무
- 2012 ~ 2013년 교원그룹 전략기획본부장
- 2009 ~ 2012년 휴렛패커드(미국, 한국) 기획전략실장
- 2004 ~ 2009년 다이아몬드 매니지먼트 테크놀로지 컨설턴트(미국)
선임 프로젝트 관리자, 조직융합관리자

* 저작권법에 의하여 해당 콘텐츠는 코스콤 웹진에 저작권이 있습니다.

* 따라서, 해당 콘텐츠는 사전 동의없이 2차 가공 및 영리적인 이용을 금합니다.