

# 2022 국가서비스대상 수상 사례

2022. 09



I|P|S 산업정책연구원  
The Institute of Economic Policy Issues

# AXA손해보험\_AXA다이렉트자동차보험

국내 최초 다이렉트자동차보험 출시  
마일리지 할인 특약, 1:1 보상상담 서비스 등 국내 최초 제공



2001년 AXA손해보험이 출시한 국내 최초의 다이렉트보험, AXA다이렉트자동차 보험

## Background

2001년 AXA손해보험은 고객의 니즈를 충족하고 고객들에게 다양한 경험을 제공하고자 국내 최초로 다이렉트자동차보험을 출시하였다.

## Service Program

AXA다이렉트자동차보험은 국내 최초의 다이렉트 보험인 만큼 마일리지 할인 특약, 1:1 보상상담 서비스 등 다양한 서비스들을 국내 최초로 제공하고 있다.

## Subject(주체)

AXA손해보험은 '고객이 건강과 안전을 돌보며 걱정 없이 현재에 집중하도록 돕는 인생 파트너'라는 비전을 바탕으로 언제나 든든하게 고객의 곁을 지키는 AXA를 추구하고 있다. AXA다이렉트자동차보험을 통해 기존의 보험사들이 단순히 보험 보장 서비스를 제공하는 것을 넘어서, 인생 파트너로서 선제적으로 고객에게 나은 삶으로 나아갈 수 있는 방향성을 제시하고자 하였다.

## Environment(환경)

자동차보험은 자동차를 모는 모든 사람이 가입해야 하는 의무 보험인 만큼 고객의 기준이 높고, 차별화된 서비스에 대한 니즈가 많다. 또한 안전과 직결되는 보험인 만큼 좀 더 보호받고 싶은 욕구가 강하게 드러나기도 한다.

전기차, 자율주행자동차 등 새로운 모빌리티가 빠르게 등장하고 있어 관련 상품 출시와 같은 선제적인 대응이 필요하다. 즉 제도나 규정의 변화에 민감하고 빠르게 대응해야 한다.

2021년 3월에 금융소비자보호법이 시행되면서 금융 소비자에 대한 권리 보호 조치가 강화되었다. 또한 최근에는 기존의 보험회사뿐 아니라 거대 디지털 플랫폼들도 경쟁사가 되고 있다.

이러한 시장에서 AXA는 오랜 경험과 역사를 가진 보험사로서 고객이 믿을 수 있는 든든한 보상 서비스를 바탕으로 탄탄한 신뢰도를 보유하고 있다.

## 고객의 신뢰를 기반으로 2016년부터 AXA손해보험의 자동차보험 갱신율이 꾸준히 상승



자동차  
보험시장  
선도

흑자 전환  
달성

자동차보험  
갱신율의  
꾸준한 상승

### Resource(자원)

본사에 자동차 보험 상품을 개발하는 약 20명의 직원이 있고, 전국 4개의 센터에서 약 500여명의 상담원들이 세일즈를 진행한다. 전국 10개부 54개 센터에서 약 500여명의 보상 직원들이 언제 어디서든 고객이 안심할 수 있는 보상 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다. 그리고 다양한 서비스를 제공하기 위하여 정비업체, 카세어링 업체, 렌터카 업체, 여행 서비스 업체 등 여러 분야의 업체들과의 파트너십을 통해 제휴 마케팅을 진행하고 있다.

### Mechanism(메커니즘)

200년 역사와 전 세계 1억명 고객을 케어한 경험을 기반으로 '보험전문가 AXA'라는 메시지를 각종 매체들과 상담원들을 통해 일관성 있게 전달하고 있다.

AXA다이렉트자동차보험은 웹, 모바일, 전화 등 어떤 채널로 들어와도 끊임 없는 서비스를 제공하고, 위치 기반의 GPS 서비스 등 고객 만족을 최우선으로 하는 서비스를 제공한다. 그리고 고객 만족도 조사, VOC, 소비자 패널, 상품 포럼 등을 통해 고객의 목소리를 듣고, 이를 내부 프로세스에 반영하여 고객 의견에 기반한 다양한 상품을 개발하고자 노력하고 있다.

최근 나날이 증가하는 보험 사기, 높은 자동차보험 손해율, 한방병원의 과잉 진료, 인플레이션, 손해보험사들의 과도한 경쟁 등이 어려움으로 대두되고 있다. 이에 운전자 인식 서베이, 교통안전

캠페인, 다양한 보험사기 적발 캠페인 등의 활동을 통해 일반 시민들의 인식을 함양하기 위한 노력도 진행하고 있다.

### Performance(성과)

AXA 다이렉트자동차보험의 발전 과정은 다음과 같다.

- 2002 업계 최초 1:1 보상 서비스 출시
- 2008 업계 최초 수리 품질 3년 보장 서비스 출시
- 2011 국내 최초 마일리지 자동차 보험 출시
- 2013 다이렉트보험사 최초 마일리지 보험 9,000km 확대
- 2015 마일리지 상품 할인율 업계 최고 수준 확대
- 2018 업계 최초 보험료 확인 절차 단순화
- 2022 업계 최초 전기차 긴급 견인거리 150km 확장

이와 같이 AXA손해보험은 다양한 최초 타이틀을 기반으로 자동차보험 시장을 선도하면서 각종 대면 채널과 SNS와 같은 비대면 채널에서 고객들의 긍정적인 반응을 얻고 있다. 신규 경쟁자들이 막대한 자본을 바탕으로 시장에 진입하는 치열한 경쟁 환경 속에서도 AXA는 꾸준히 안정적인 손해율과 매출을 유지하며 흑자 전환을 달성하였다.

앞으로도 AXA다이렉트자동차보험은 반려동물, 환경 보호, 건강 관리 등 사회적 트렌드를 반영한 자동차보험 특약을 신설할 예정이다.