

연결(connection)의 힘

현

재의 대유행병은 우리가 일하고, 가족과 교제하고, 단순한 일상의 업무 및 과제를 수행하는 방법 등 우리 삶의 많은 부분을 변화시켰습니다. 얼마나 많은 변화가 있었는지를 생각해보면 언제나 떠오르는 한 가지 생각이 있습니다. 바로 우리가 예전에 다른 사람들과

교류했던 방식을 매우 그리워하고 있다는 것입니다. 물론 사람들이 발견한 새롭고 혁신적인 방법의 교류에도 긍정적인 요소가 분명히 존재합니다.

우리는 이러한 연결(connection)에 대한 필요 및 새로운 접근의 예시를 위해 멀리까지 볼 필요가 없습니다. 조직적인 관점에서, LL Global은 위기가 닥쳤을 때 다양한 분야에서 우리의 회원들을 연결하기 위해 신속하게 조치했습니다. 저희는 가상 교육의 기회와 컨퍼런스를 제공하기 위해 노력했습니다. 저희는 저희 회원들이 종합적인 연구와 대응으로부터 혜택을 받을 수 있도록 주요 문제들에 대한 태스크 포스 및 위원회를 중심으로 신속하게 조치를 취했습니다.

이번 위기를 통해 업계의 협력이 얼마나 중요한지 더욱 깨닫게 되었고 저희는 이러한 기회를 이용해 현재 당면한 문제 및 트렌드를 연구하고 있습니다. 최근의 많은 LIMRA 회의에 참가했던 경영자들은 테크놀로지, 사업분석, 저금리 환경, 다양성과 포용에 대한 접근 등 다양한 부분에서 폭넓은 시견을 공유했습니다.

종종 가장 우선적으로 떠오르면서 많은 대화에서 다루어지고 있는 또 하나의 도전은 바로 연결(connection)입니다. 이것은 다양한 환경에 적용되는데, 우선 전체적인 근무 환경에서 시작합니다. 회사들은 미래의 역동적 일터를 마련하기 위해 원격 근무 환경에서 학습한 것을 적용할 수 있습니다. 필수적으로 이 모든 것은 연결(connection)로 귀결됩니다. 즉, 팀과 동료들이 어디에 있든 가장 효과적이고 생산적으로 연결하는 것입니다.

글쓴이 Todd Silverhart,
Ph.D., LLIF

기업 부사장 및 디렉터(Corporate Vice President and Director), 연구 품질 및 성과(Research Quality and Performance), LIMRA



물론 회사들이 고객 및 소비자들과 관계를 맺는 방법에도 역시 진정한 연결(connection)이 필요합니다. 현재의 대유행병은 확실히 사람들의 구매 행동을 변화시켰고 미래에 그들의 기대를 잘 결정할 것입니다 그 어느 때보다 업계의 가치 제안에 초점을 맞추고 고객 경험을 향상하기 위해 노력하는 것이 중요합니다.

얼마나 많은 사람들이 우리 업계에서 일하는지를 결정짓는 핵심 요소는 그들이 조언을 얻는 컨설턴트와의 관계입니다. 사실, 생명 보험 고객 경험에 대해 BCG와 함께 저희가 수행한 연구에 따르면 디지털 도구의 보완에도 불구하고, 고객들은 여전히 금융전문가(컨설턴트)와의 연결을 원하고 있습니다. 응답자들은 중요한 개인적 결정에 확신을 갖기 위해 누군가로부터 확인과 조언을 받는 것이 중요하다고 대답했습니다. 특히 대유행병으로 인해 생명 보험에 대한 미국인들의 인식이 높아졌고 금융 전문가(컨설턴트)와의 대화는 그들의 구매 과정에서 중심적인 역할을 합니다.

대유행병이 시작된 이후로 테크놀로지로부터 보험사들이 얻고 있는 중요한 가치는 이러한 테크놀로지를 통해 금융 전문가(컨설턴트)들이 제공하는 지원으로 확인할 수 있습니다. 테크놀로지는 상품을 더 쉽게 이해하고, 더 간편하게 적용하고, 더 신속하게 얻을 수 있도록 해주기 때문에 이를 통해 고객이 보험사를 이용하고 보험사와 연결되는 방법을 개선할 수 있을 것입니다.

다른 관점에서, 저희 회원들이 거주하고 서비스를 제공하는 커뮤니티와의 연결(connection)을 강화하기 위해 노력하는 모습을 지켜보는 것은 고무적이었습니다. 광범위한 부분에서 영향을 끼치고 있는 이러한 위기 속에서 우리는 개인, 가족, 소규모 기업 및 비영리 단체들을 돋기 위한 회원들의 관대하면서 혁신적인 수많은 노력을 목격했습니다. 많은 사람들이 어려움을 겪고 있는 이 시점에서 이러한 연결(connection)을 강화하고 공고히 다지는 것은 의미있는 일입니다.

궁극적으로, 연결(connection)이 갖고 있는 의미에 대해 인식하고 이를 장려하는 것이 최우선적인 가치로 남아있는 한, 모든 이해 당사자들은 이를 통해 혜택을 얻을 수 있을 것입니다.