

AIA 생명, 고객 보험관리 앱 'AIA+' 전면 개편... "사용 편의성 강화"

- 개개인 이용 패턴 기반으로 전체 서비스 재정비... 사용자 편의성·접근성 개선 및 개인화 서비스 확대
- 유신옥 고객총괄본부장 "고객의 '더 건강하고, 더 오랫동안, 더 나은 삶' 위해 고객 중심 운영 및 투자 통한 서비스 혁신 지속"

2026년 4월 17일 - AIA생명(대표 창 네이슨 마이클)은 고객 보험 관리 서비스 앱인 'AIA+(AIA 플러스)'의 기능을 전면 개편했다고 밝혔다. 이번 개편은 고객 경험을 중심으로 서비스 전반을 재설계하고, 복잡한 보험 서비스를 보다 직관적으로 개선해 고객의 사용 편의성을 극대화한 것이 특징이다.

'AIA+'는 상품 가입부터 보험금 납입, 보험료 청구 등 전반적인 보험 서비스를 가입자 스스로 관리할 수 있는 모바일 전용 앱이다. 지난 2024년 10월 첫 출시 이후 올해 3월 기준 누적 84만 건 이상의 다운로드와 20만 명이 넘는 월간활성이용자(MAU)를 기록하며 AIA생명의 핵심 디지털 플랫폼으로 자리잡았다.

특히 이번 2차 오픈을 통해 세계적 권위의 레드닷 디자인 어워드를 수상한 'Qi 디자인 시스템'을 전격 도입하며, 국내 보험 시장에서 차별화된 디지털 사용자 경험(UX)을 구현했다. 이로써 모든 서비스 화면에서 일관되고 직관적인 인터페이스를 제공함으로써 사용자의 이해도와 조작 편의성을 높이고 불필요한 이용 과정을 최소화했다.

이번 개편에서 AIA생명은 고객 중심의 디지털 경험 강화를 최우선 과제로 삼고 전체 메뉴 구조를 전면 재구성했다. 간편 비밀번호 로그인 도입으로 반복적인 인증 절차를 줄였으며, 안면인식·지문인식 등 바이오 인증을 활용한 전자서명도 가능해져 주요 업무를 더욱 빠르게 처리할 수 있다. 또한 모바일 신분증 인증을 추가해 실물 신분증 없이도 본인 확인이 가능하도록 개선했다.

기존 계약자와 피보험자에 한정되었던 로그인 권한을 수익자까지 확대해, 수익자 역시 앱을 통해 디지털 계약 관리가 가능해진 점도 특징이다. 아울러 '간편홈'과 '마이페이지'를 통해 나에게 필요한 정보를 한눈에 확인할 수 있도록 구성해 고령 고객도 쉽게 이용할 수 있도록 했으며, 신규 가입 고객을 위해 보장 내용, 보험료, 계약 기간 등 핵심 정보를 요약한 '웰컴패키지' 페이지를 신설해 상품 이해도를 높였다.

보험 서비스 이용 속도 역시 대폭 개선됐다. 보험금 청구는 병원 서류 촬영만으로 간편하게 접수할 수 있으며, 중도 보험금, 만기 보험금, 연금 지급 등에서 만기수익자와 피보험자가 다른 계약의 경우에도 디지털로 청구가 가능해졌다. 보험금 청구 과정에서 어려움이 있을 경우 마스터플래너(대면 설계사) 상담을 앱에서 바로 신청할 수 있도록 지원해 고객 도움 접근성도 강화했다.

또한 여러 건의 보험 계약 대출을 한 번에 이용할 수 있는 '통합 대출' 기능, 계약 관계자 변경, 연금 지급 주기 변경, 안내문 발송 내역 조회 등 주요 계약 관리 업무를 앱에서 손쉽게 처리할 수 있도록 했다. AIA 헬스케어 서

비스 가입 고객은 앱을 통해 건강검진 예약, 전문의 상담, 간호사 병원 동행 서비스 신청 등 디지털 헬스케어 서비스를 이용하며 건강관리부터 치료까지 이어지는 통합적인 경험을 누릴 수 있다.

이와 함께 데이터 기반 개인화 서비스도 강화됐다. 연금계산기를 통해 고객은 자신의 재무 상황과 목표에 맞춘 노후 설계를 손쉽게 시뮬레이션할 수 있으며, 유지 고객뿐 아니라 가망 고객도 참여할 수 있는 다양한 이벤트를 앱에서 확인하고 참여할 수 있도록 해 고객 접점도 확대했다.

AIA생명 유신옥 고객총괄본부장은 “이번 개편은 고객 친화적인 디지털 서비스 환경을 기반으로 고객과의 접점 및 소통을 강화하는 데 의미가 있다. 특히 AIA+는 데이터 기반 개인화 서비스를 확대해 고객 맞춤형 서비스를 제공하는 중추적인 역할을 할 것으로 기대된다. 앞으로도 AIA생명은 더 많은 고객들이 ‘더 건강하고, 더 오랫동안, 더 나은 삶’을 누릴 수 있도록 실제 서비스 이용 여정과 고객의 목소리를 기반으로 서비스 혁신을 이어가고, 고객 중심 운영 및 투자를 지속해 나가겠다”고 말했다.