

## AIA 생명, 생성형 AI 기반 상담지원 플랫폼 'AICSR(AI CSR Assistant)' 공식 오픈

- AIA+ 앱 내 라이브 챗에 AI 기반 고객 상담 지원 서비스 도입, 고객 만족과 상담 업무 효율 높여
- AI 기반 답변 추천 서비스, 상담 이력 분석 및 자동 요약, 상담 유형 자동 분류 기능 제공
- 유신옥 고객총괄본부장 “앞으로도 고객 중심 디지털 혁신 추진해 차별화된 고객 경험 제공할 것”

2026년 6월 8일 – AIA생명(대표 창 네이슨 마이클)은 차세대 고객 상담 혁신을 목표로 한 스마트 AI 메신저(Smart AI Messenger, SAM) 프로젝트의 핵심 기능인 'AICSR(AI CSR Assistant) 서비스'를 정식 오픈했다고 8일 밝혔다.

'AICSR'은 생성형 AI 기술을 기반으로 상담사가 고객 문의에 더 빠르고 정확하게 대응할 수 있도록 지원하는 지능형 상담 어시스턴트로 ▲AI 기반 답변 추천 서비스 ▲상담 이력 분석 및 자동 요약 ▲상담 유형 자동 분류 등 주요 기능을 제공한다.

먼저 'AI 기반 답변 추천 서비스'는 상담 매뉴얼 기반의 지능형 검색 기술을 바탕으로 고객 문의에 적합한 응답을 상담사에게 추천하고, 관련 출처 문서와 안내 스크립트를 함께 제시해 상담 품질을 높였다. 또한 '상담 이력 분석 및 자동 요약' 기능은 상담 종료 후 통화 및 채팅 내용을 자동으로 요약하고 상담 유형을 분류해 상담 업무의 효율성을 강화했다. 이 기능은 최근 6개월간의 상담 이력과 고객 만족도 평가 등을 종합적으로 분석해 고객 특성을 파악하고, 고객 중심의 맞춤형 응대 역량을 한층 고도화했다.

'AICSR'은 고객 보험 관리 서비스 앱인 'AIA+(AIA 플러스)' 내 실시간 채팅 상담 서비스인 '라이브 챗(Live Chat)'과 연동되며, 상담 중 실시간 답변 추천 및 상담 요약을 동시 지원하고 AIA+ 이용 고객의 편의성을 크게 높일 것으로 기대된다.

AIA생명은 이번 서비스 론칭과 함께 향후 성능 개선을 위한 지속적인 모니터링과 AI 운영 리스크 관리에도 집중한다. 특히 AI 응답 품질에 대한 품질 점검(Quality Control, QC) 체계를 운영하고, QC 결과와 상담사 피드백을 기반으로 AI 모델의 정확도를 지속적으로 높여 나갈 방침이다.

유신옥 AIA생명 고객총괄본부장은 “이번 서비스 오픈은 AIA생명에서 생성형 AI 기술을 고객 서비스에 본격 적용한 주요 사례이자, 고객 응대 품질을 한 차원 끌어올리는 중요한 발걸음이다. 최첨단 AI 기술을 바탕으로 신속하고 정확한 응대를 통해 최고의 고객 경험을 제공할 수 있을 것으로 기대한다. 앞으로도 AIA생명은 지속적인 모델 고도화를 통해 상담 업무의 디지털 전환을 더욱 강화하고, 고객 중심의 디지털 혁신을 바탕으로 차별화된 고객 경험을 제공해 나가겠다”고 전했다.

###

## ■ 자료 문의

AIA생명	곽지은 차장	<a href="mailto:Jieun.Kwak@aia.com">Jieun.Kwak@aia.com</a>	02-3707-4882
	심승보 차장	<a href="mailto:Seungbo.Shim@aia.com">Seungbo.Shim@aia.com</a>	02-317-4413
홍보 담당 피알원	허정은 대리	<a href="mailto:heoheo@prone.co.kr">heoheo@prone.co.kr</a>	010-9903-2766
	강민경 부장	<a href="mailto:smileminky@prone.co.kr">smileminky@prone.co.kr</a>	010-3387-0324

## ■ AIA생명 소개

AIA생명은 100년이 넘는 역사를 지닌 세계 최대 규모의 생명보험기업, AIA그룹의 한국법인으로 더욱 많은 사람들이 '더 건강하게, 더 오랫동안, 더 나은 삶(Healthier, Longer, Better Lives)'을 영위하도록 돕는다는 소명을 실천하고자 노력하고 있다. 1987년 한국 시장에 진출한 이래, AIA생명은 국내 최초 다이렉트 영업기법 도입 및 생손보 겸업 대리점 제도 시행, 국내 최초 외화연금 보험상품 출시 등 의미 있는 변화와 그 시작을 이끌어왔다. 보다 폭넓은 상품 및 서비스 포트폴리오를 통해, 다양한 고객의 니즈에 부응하고자 2023년 하반기 자회사형 법인보험대리점(GA)인 AIA 프리미어파트너스를 설립했다. 2025년 12월 말 기준, AIA생명은 다이렉트(전화), 디지털 다이렉트 등 다양한 판매 채널을 통해 폭넓은 영업을 펼치고 있으며, 총 자산규모는 약 19조 5,484억 원(\*연결재무제표기준), K-ICS(지급여력) 비율 204.6%에 이른다.

## ■ AIA그룹 소개

AIA그룹 및 AIA그룹의 자회사(총괄적으로 "AIA" 또는 "그룹")는 아시아·태평양 지역 최대 규모의 다국적 생명보험사다. AIA그룹은 한국에 있는 AIA생명을 비롯해 중국, 홍콩 SAR<sup>[1]</sup>, 태국, 싱가포르, 말레이시아, 호주, 캄보디아, 인도네시아, 미얀마, 필리핀, 스리랑카, 대만, 베트남, 브루나이, 마카오 SAR<sup>[2]</sup>, 뉴질랜드, 인도(49% 지분을 소유하고 있는 조인트벤처) 등 아태지역에 18개의 지사 및 지점을 갖고 있다. 또한 AIA는 차이나 포스트 생명보험(China Post Life Insurance Co., Ltd.)의 지분 24.99%를 보유하고 있다.

AIA그룹은 100여 년 전인 1919년 상하이에서 처음 설립됐다. 생명보험료 기준 아시아(일본 제외) 시장 선두주자로 다수의 주요시장을 이끌고 있다. 2025년 12월 말 기준 총자산은 미화 3,450억 달러이다.

AIA그룹은 재해·질병보험, 생명보험 및 은퇴설계 상품 등 보험 소비자의 필요에 맞는 다양한 장기적인 보장성 및 저축성 상품을 제공하고 있다. 또한, AIA그룹은 근로자 복지 관련 보험, 신용보장보험, 퇴직연금 등 기업 고객을 위한 다양한 서비스 역시 제공하고 있다. AIA그룹은 아시아 지역 전반에 걸쳐 광범위한 영업 네트워크를 통해 4,400만 명 이상의 개인보험 가입 고객과 1,600만 개 이상의 기업보험 가입 고객에게 서비스를 제공하고 있다.

AIA그룹은 홍콩 증권거래소 메인보드에 홍콩달러 거래 코드 "1299", 위안화 거래 코드 "81299" 로 상장되어 있으며 장외 시장에서 거래되는 미국 예탁 증권(레벨 1)에 대표 기호 "AAGIY"로 거래되고 있다.

[1] Hong Kong SAR 는 홍콩 특별 행정구역을 말한다.

[2] 마카오 SAR 는 마카오 특별행정구역을 말한다