
 <保險會社巡禮 ①>

 保險會社의 防災活動

 東方海上火災를 中心으로
 陰 在 倬
 (東方海上弘報課長)

保險業이 갖는 特性은 다양하다. 다른 企業群과 비교할 때 國家 社會에 대한 공헌이 궁극적인 目標라는 점에서는 尙致한다 해도 그 追求하는 過程에서의 行動 環境의 特征에서 볼 때 保險企業은 보다 社會奉仕의이고 社會還元的이라고 본다.

누구나 保險의 本質을 잘 알고 있으면서도 그 効用性을 皮부로 느끼고 있지는 않은 것 같으며, 다만 觀念的으로 保險을 「萬一의 경우(罹災事故)에 대비한 경제적 수단」이라고들 말한다.

이렇게 볼 때 保險은 事故와 共存하면서 그 眞價를 발휘하게 마련인가 보다.

다만 우리 나라에서 70年度부터 積極성을 띠고 開發되기 시작한 貯蓄性 損害保險은 貯蓄 기능이 첨가되어 있기 때문에 無事故 滿期 혜택이 있다는 特異性이 있으나 保險本然의 主된 기능은 事故補償에 있다 할 것이다.

이처럼 保險商品의 기능이 罹災後에야 發揮된다고 하겠으므로 保險을 經營하는 企業의 기능은 보험 인수 以前부터 罹災에 對應할 종합적이고도 포괄적인 施設의 터전 위에서 운영되어야 하겠다.

各 損害保險會社마다 自社의 保險證券을 구매한 고객을 保有하고 있으며 한편, 장래에 맞아들일 可望 고객을 염두에 두면서, 그들에 대해서 언젠가는 保險의 우산을 펴들고 災難에 의한 피해로부터 스스로 保護하게 될 것으로 예상하고 있는 것이다.

그런데 保險會社는 바로 이 點을 위해서 무엇을 했는가, 또한 앞으로 어떻게 할 것인가 反問할 때, 자신있게 提示할 靑寫眞이 과연 어느 정도 준비되어 있던 말인가?

고루한 경영 관습이나 近視的인 打算主義 방식은 자칫하면 皮相的인 營業 활동에만 注力할 뿐, 기존 고객이나 잠재 고객에 대한 廣義的인 「서어비스」 活動, 즉 防災를 위한 계몽이나 실천 유도를 아예 거들떠 보지 않는 그릇된 傾向을 가져오게 했다.

그러나 近來에 들어 一部 先覺的인 會社에서 비록 한정된 예산으로나마 防災를 위한 對顧客 「서어비스」 活動이 태동된 것은 참으로 다행한 일이다.

이는 장차 積極적으로 展開되어야 할 防災 活動의 試金石이라는 觀點에서 볼 때는 더욱 看過할 수 없는 움직임이라 하겠다.

현단계에서 아직은 미약하지만 이같은 움직임이 서서히 일어나고 꾸준히 추진된다면 保險事業이 수행해 나아가야 할 課題들이 하나씩 하나씩 풀려 나가는 좋은 기회가 될 것은 물론 새로운 經營方式 내지는 企業理念의 획기적인 表出이 되고도 남음직하다.

東方海上은 많은 顧客을 保有하고 있다. 또한 顧客의 지역적 분포에 있어서도 광범위한 것으로 알려져 있다.

따라서 顧客의 社會적 계층도 다양하다. 公務員, 시장 商人, 「셀러리맨」, 연예인, 최고 경영자, 醫師. 농부 등 각양 각색이다. 이

처럼 각양 각색의 고객에 대한 事前事後 봉사를 일률적으로 철저하게 집행한다는 것은 그리 쉬운 문제는 아니다.

그러나 保險者로서 被保險者의 福祉를 關護한다는 保險企業 理念의 實踐과 新 標本으로서 감히 힘에 겨운 試圖를 감행하고자 하는데 우선 그 意慾을 사지 않을 수 없다. 아울러 이러한 對顧客「서어비스」, 즉 防災奉仕가 당장은 經費의 支出을 가져온다 할지라도 가까운 장래에 새로운 保險市場을 가꾸게 될 것이라는 觀點에서 그 企業的 전략 역시 새로운 布石으로 주목할 만하다.

우리 나라 俗談에도 있듯이 “콩 심은 데 콩나고 팥 심은 데 팥난다”는 말이 保險企業의 視野를 넓히는 데 커다란 敎訓이 되지 않을까?

그러면 東方海上에서 시작한 防災활동의 實事例를 들어본다.

출판물에 의한 防災 活動

保險은 종이와 사람에 의한 事業이라고 한다.

有形 可視商品이 아니기 때문에 商品의 媒介體는 종이 뿐이고, 이를 통한 奉仕는 「세일즈맨」과 全任職員의 誠實性에 의존해야 한다.

東方海上은 이런 면에서 볼 때 誠實한 人力과 아울러 종이를 가장 많이 소비하는 保險業體의 하나이다.

定期刊行物로서 國內 10個元受 會社中 유일의 社報「동방 해상」도 큰 몫을 차지하고 있다.

社報「동방 해상」은 1972年 1月 1日자로 創刊됐다. 讀者 대상은 東方海上의 全國의 기존 고객과 잠재 고객을 主體로 한 것으로 社內報가 아닌, 社外報社로서의 성격이 강한 PR紙인 셈이다. 이를 통해 東方海上은 各種 事故 예방에 대한 記事를 취급하는 데 力點을 두고 있다. 다만 新聞版이라는 體制때문에 다양한 읽을 거리를 度外視할 수 없어서 防災目的 이외의 다양한 記事도 함께 곁들이고 있다.

保險商品에 대한 案內와 保險과 관계되는 國內外的 소식과 家庭에서 일어날 가능성이 많은 事

故에 대한 예방과 처방 등은 社報「동방 해상」의 가장 重要한 소재가 되고 있다.

창간 당시의 發行部數는 겨우 1萬部였으나 점차 늘어나 4萬部가 되었는데 아직도 全國的으로 충분한 수요 충족을 못하는 것을 감안한다면 앞으로 더욱 급속히 增部될 것으로 예상된다.

社報 이외에 防災를 겨눈 刊行物로는 冊子인 「내일을 지키자」가 있다.

單行本으로 발간된 이 책은 社報에 이은 두 번째의 試圖로서 防災계몽 활동을 새삼 인식하게 한 轉機가 되고 있다.

이 책 發刊辭에서 지적되었듯이 保險者로서 被保險大衆을 위하여 해야 할 일 중의 하나이며 주변에서 넘실거리는 여러 가지 위험에 대처해서 現代를 살아가는 슬기롭고 生活人의 걸잡이가 되며 앞날의 不幸을 未然에 막고 또 不幸을 당하더라도 그것을 能히 극복할 수 있는 지혜를 다시 한 번 익혀 보자는 것이 目的이었다.

「내일을 지키자」는 電氣事故와 안전한 電氣用品은 어떠한 것인가, 「프로판가스」의 안전 관리, 消火器의 종류와 사용법 등 겨울철 화재 예방 지식과 人體에 대한 위험인 연탄「가스」의 예방과 치료, 凍傷의 예방과 치료, 영양 관리 등에 걸쳐 各界의 專門家로 구성된 집필진에 의하여 發行된 것으로 業界에서는 이런 類의 圖書發刊은 드물었다.

이 책은 全國 고객에 無料로 배포되었다. 많은 豫算을 투입하여 발행한 이 책을 無價로 배포하면서 東方海上은 보람된 일은 그것 自體가 기쁨이라는 점을 스스로 體驗하고, 防災를 통한 社會奉仕의 實效果를 되새기는 것으로 懽족할뿐이다.

기타 防災 活動

출판물만으로 防災 活動이 다 되는 것은 아니다. 이외에 직접적인 消費者(피보험자) 교육 계몽도 있어야 할 것이다.



東方海上은 아직 피보험자에 대한 직접적인 제공 사업을 전개하지는 못하고 있으나 〔罹災審査 과정에서 個別相談을 통한 臨床的인 교육 계몽을하는 정도이다. 이 방면에 대한 연구가 앞으로 계속 추진되고 집행되어야 할 것이다.

東方海上에서 展開한 防災事業에 좋은 反響을 불러 일으킨 것 중에 電氣「퓨우즈」기증 사업이 있다.

電氣的인 事故의 원인 가운데는 不良「퓨우즈」로 인한 것이 많다. 특히 家庭에서는 「퓨우즈」가 끊어졌을 경우 가는 철사 등을 사용하는 위험한 사례가 많은 實情이다.

이것은 집집마다. 평소에 여분 「퓨우즈」가 없기 때문이다. 「퓨우즈」야말로 위험을 막아 주고 위험 신호를 제 때에 보내 주는 중요한 역할을 하는 것인데도 동한시된다는 것은 기름통을 짊어지고 불속에 뛰어드는 것과 다름이 없다 하겠다.

그래서 東方海上은 10「암페어」용량과 20「암페어」용량 「퓨우즈」16萬個를 제작, 산뜻하게 포장해서 이 역시 無料로 配布하고 있다.

今年 1月부터 配布하기 시작한 「퓨우즈」는 상당히 좋은 反響을 보여 주었다.

특히 地方에서 좀더 많이 配定받기를 요청하고 있는 실정이다.

적정 용량의 「퓨우즈」기증事業과 같은 형태

의 公益事業이 保險會社들마다 各社의 特色에 맞추어 활발히 전개되기를 기대하고 싶다.

東方海上은 또 火災 예방 강조 기간을 맞아 政府 消防官署의 불조심「캠페인」에 적극 호응, 현수막을 설치하기도 했다.

서울 市內 일원에 每年 설치하는 현수막은 會社自體의 광고 활동이라는 측면에서 본다면 그리 달가운 것이 아닐지 모른다.

그렇다고 會社 商號만이 널리 알려지는 데에 급급한다면 免[장래를 위한 防災 활동과 제공 사업은 언제 이루어질지 모를 것이다.

以上 몇 가지 防災 활동의 實事例를 들었으나 본체도에 오르지 못한 것들이기에 아쉽기 그지 없다.

다만 이제 출발하는 幼兒期의 추진 사업이고 이나마 東方海上에서 비롯했다는 것으로 자위할 수 밖에 없다.

차제에 각 保險會社 및 協會 단체들이 눈 앞의 이익만을 추구하는데 주력하기보다 앞을 내다 보고 百年大計를 세워 적극적인 防災事業을 추진할 것을 간절히 기대하고 싶다.

「지바이찌」博士는 “生命이 있는 모든 것에 봉사함으로써 나는 世界에 대하여 뜻있고 目的 있는 行動을 다하는 것”이라고 말했다.

保險者로서도 이 말의 精神을 재삼 음미해야 될 것이다.