

MERITZ 메리츠화재

네 번째 '아름다운 토요일' 나눔행사 실시



메리츠화재는 10월 23일(토) 전국 9개 아름다운가게 매장에서 임직원과 영업가족들의 기증품을 모아 판매하고, 그 수익금으로 소외된 이웃을 돕는 '아름다운 토요일' 행사를 가졌다. 매년 10월 메리츠화재의 창립일을 기념하여 진행되는 이번 행사는 올해로 네 번째를 맞았다.

이번 나눔행사를 위해 메리츠화재의 임직원

과 영업가족들은 의류, 도서, 가전, 아동용품 등 17,625점의 기증품을 모아 '아름다운 가게'로 기증했고 300여명의 임직원이 판매 자원봉사에 참여했다.

이 기증품들은 10월 23일(토) 안국점, 서울역점, 부산부전점 등 전국의 9개 아름다운가게 매장에서 판매됐으며, 판매 수익금 전액은 아름다운가게에 기부되어 화상을 입은 저소득층 어린이 치료비 지원 등에 사용될 예정이다. 한편 이날 안국점에 메리츠화재 원영수 부회장과 아름다운가게 김문환 이사장 등이 참석해 후원금 전달식을 가졌다.

주차 시 연락번호 대행서비스 확대 시행

지금까지 온라인 자동차보험 가입고객에 한해 제공됐던 주차 시 연락번호 대행서비스가 메리츠화재 Readycar 개인용 자동차보험 여성가입고객에게도 확대 제공된다.

지난 10월 22일 이후 갱신 또는 신규 가입한 여성이 보험청약서 서비스를 신청하면 보험증권과 함께 개인인증번호 7자리와 번호판 플레이트가 제공된다. 번호판 플레이트에 적혀있는 대표전화 1666-5129번으로 전화를 걸고 개인 인증번호 7자리를 누르면 자신의 휴대전화로 자동 연결되는 방식이다. 메리츠화재에서 확대 시행되는 주차 시 연락번호 대행서비스는 주차 시 휴대전화번호 등 개인연락처를 남기지 않고 서비스 대표 전화번호를 이용해 연락을 대행해 주는 서비스다.

한화손해보험

교통사고 유자녀 초청 문화행사



한화손해보험은 8일 저녁 서울 정동에 위치한 '한화손보 세실극장'에서 교통사고 유자녀 70여 명을 초청해 콘서트 뮤지컬을 관람하는 행사를 열었다.

이날 초청된 유자녀들은 부모의 갑작스런 교통사고로 일상생활에 어려움을 겪고 있는 어린이들로, 한화손해보험은 2005년부터 사단법인 녹색교통운동과 함께 이들에 대한 후원 사업을 전개해왔다. 이들 유자녀들은 한화

손해보험 봉사단과 함께 콘서트 뮤지컬 특별공연 '우연히 행복해지다'를 관람하고, 자체적으로 준비한 노래공연도 선보였으며, 한화손해보험은 장학금과 기념품을 전달하고 가족사진을 촬영해 선물했다.

또한 이날 행사에서는 한화손해보험과 극단 로템, 그리고 B.S뮤직이 공동으로 기획해 지난 한 달간 공연해온 "행복나눔 뮤지컬-우연히 행복해지다"를 통해 모아진 수익금 전액을 결식아이를 돕는 자선기금으로 사용토록 성곡회 푸드뱅크에 전달하였다.

고객가치지향 임원 Workshop 실시

한화손해보험은 10월 26일 권치선 대표이사를 비롯한 임원진과 사업부장을 대상으로 고객가치지향 Workshop을 실시했다. 이번 Workshop은 경영전반에 고객지향적인 전략방안을 설정하는데 있어, 최신 CS트렌드를 이해하고, 현재 회사의 CS이행실태를 점검, 개선함으로써 고객만족도를 향상시키기 위한 목적으로 개최되었다.

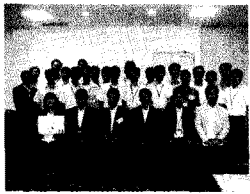
이날 참석자들은 서울 중랑동에 위치한 한화손해보험 서울상담센터에서 유입 콜 상담과 완전판매모니터링 전화 등의 상담사 체험을 통해 직접 고객의 소리를 들었다.

권치선 대표이사는 완전판매의 중요성을 우선 강조하였고, 소비자의 의견에 적극적으로 소통하고, 자주 반복되는 민원사항에 대해서는 합리적인 업무프로세스를 개선함으로써 CS 상위기업으로 도약할 것을 당부하였다.



롯데손해보험

일본 AIOI 손해보험사 연수, 견학 실시



롯데손해보험은 지난 8월 30일부터 9월 3일까지 업무, 관리 및 영업 보상 담당자 20명을 대상으로 일본의 제후 손해보험사인 아이오이손해보험 연수 프로그램을 실시했다.

이번 연수는 선진 경영 노하우 공유를 통한 회사의 경쟁력 강화를 위해 실시된 것으로, 연수자들은 아이오이손해보험을 방문, 일본의 손해보험 현황에 대한 연수를 시작으로 상품개발 프로세스, 자동차보험의 상품 특징 및 손해율 관리 등에 대한 강의 및 간담회로 진행되었으며 하가시후지 자동차 연구소 견학도 병행되었다. 한편 연수 참여자들은 일본 보험사의 특성과 아이오이손보사의 업무 프로세스, 부서간 유기적 협조 및 고객 서비스 차별화 등 향후 업무 개선을 위해 고려해야 할 부분에 대한 이해에 많은 도움이 되었다는 소회를 밝혔으며, 롯데손해보험은 2011년부터는 현 연수 제도를 확대 운영해 많은 직원들에게 연수 및 견학 기회를 부여할 예정이다.

롯데마트와 '상품다보증' 서비스 제휴

롯데손해보험은 차티스손해보험과 함께 지난 10월 12일 롯데마트와 '상품다보증' 서비스 제공에 대한 보험 계약을 체결하였다.



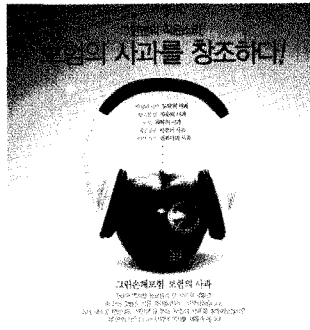
'상품 다보증' 서비스는 롯데마트가 업계 최초로 롯데멤버스 회원을 대상으로 쇼핑 할인부터 상품 보증 혜택까지 제공하는 것으로, 상품 구매 후 해당 상품의 파손 및 도난에 대해 보상해주며, 제조사의 무상 애프터서비스 기간이 지난 후에도 최대 4년간 A/S 혜택을 제공하는 유료 회원 서비스이다.

롯데손해보험은 '상품다보증' 서비스를 위해 롯데마트 상품에 대해 파손 및 도난을 보상해 주는 '손상보증보험'과 무상 A/S 혜택을 제공하는 '제품보증보험' 계약을 체결하고 10월 14일부터 보험을 적용하고 있다.

이를 통해 고객은 가전, 자전거, 핸드폰, 안경, 의류, 완구 등 롯데마트에서 판매하는 공산품에 대해 1건당 최대 150만원, 연간 최대 1천만원까지 보상받을 수 있으며 무상 A/S 적용 조건도 제조사 수준과 동일하게 보장받을 수 있다.

그린손해보험

신(新)제안제도 '제안샘' 운영



그린손해보험은 지난 9월부터 직원들의 창의적인 사고를 통해 업무환경을 개선하고 신 성장동력을 발굴하기 위해 기존 역발상 제도를 개편한 새로운 제안제도 '제안샘'을 운영하고 있다. 제안샘은 보다 자발적이고 실질적인 참여를 이끌어내기 위해 댓글, 추천, 익명(닉네임) 기능을 새롭게 도입해 더욱 자유롭게 안건을 논할 수 있도록 하였으며, 피드백 및 협업 반응을 강화했다.

그린손해보험은 "제안샘을 통해 다양한 분야의 창의적인 아이디어가 생산될 것으로 예상된다"며, "많은 제안 속에서 우수한 제안을 찾아내 회사발전에 기여하는 동시에 개인적인 보람도 느낄 수 있는 제안제도로 만들어가겠다"고 말했다.

독서경영 도입

그린손해보험은 활발한 지식공유와 혁신적인 아이디어 수렴을 위해 '독서경영'을 도입, 실시하고 있다. 이는 평소 다독가(多讀家)로 알려진 이영두 회장이 책을 통해 보험업 외 다양한 분야의 지식을 습득하고, 실제 경영에 적용 가능한 아이디어를 창출할 수 있는 독서모임을 만들자는 의견에서 비롯됐다.



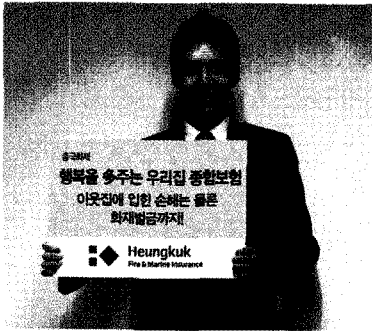
방식은 토론 조직을 크게 임원과 직원, 두 그룹으로 나누고 임원 대상 독서토론회와 전 직원 대상 온라인 북 카페를 운영하며, 그린손보 전 직원은 Book space 홈페이지 내에 개설된 카페에 다양한 관심사에 따라 선택적으로 가입을 하고, 매월 1회 이상의 오프라인 토론, 독후감 북노트 작성 등 활발한 활동을 펼치고 있다.

연 1회 선발하는 카페 우수 활동 직원은 노력에 대한 보상으로 각종 인센티브를 받게 된다.



Heungkuk
Fire & Marine Insurance

‘행복을 다주는 우리집 종합보험’ 출시



흥국화재는 주택화재 위험은 물론 도난사고, 신체상해 사고, 배상책임손해 등 가정생활에서 발생할 수 있는 각종 위험을 종합 보장해주는 ‘행복을 다주는 우리집 종합보험’을 지난 11

월 출시했다.

‘행복을 다주는 우리집 종합보험’은 화재 및 붕괴, 침강(밀로) 가라앉는 현상, (산)시대 등으로 건물손해가 발생할 경우 보험가입금액 한도 내에서 실제 손해액(원상복구비용)을 보상하고 최대 500만원까지 지급보험금의 10%는 임시주거비용으로 추가 지급한다.

특히, 가입자의 집 화재로 이웃집에 피해를 입힌 경우 그로 인한 배상책임은 물론 벌금도 보장해 가입자의 경제적 손실을 방지하는 안전판 역할을 갖췄다.

또한 매년 1회에 한해 적립부분 해지환급금의 80%이내에서 중도 인출이 가능해 비상사필요자금으로 활용할 수 있다. 보험료 단기 납이 가능해 전기납에 비해 보험료 할인혜택이 있고 비경제활동 시 보험료 부담을 덜 수 있다는 것도 이 상품의 장점이다.

실화로 발생되는 배상책임과 벌금에 대한 보장은 물론, 도난손해 및 도난손해로 인한 잠금장치교체비용, 상수도누수손해위로금 등을 신설해 재물손해 보장을 강화했다.

보험가입기간은 3, 5, 7, 10, 15년 단위로 아파트 1급 기준으로 거주자가 10년 만기 전기납 월납으로 보험료 3만원 납입 시 재산손해, 배상책임, 비용손해에 대한 보장을 받을 수 있고 만기 시 적립보험료의 76.8%가 환급된다.



삼성화재

‘삼성화재 24HOURS’ 오픈



삼성화재는 365일 24시간 휴일과 야간에도 사각지대 없는 대고객 안심서비스를 제공하기 위해서 지난 11월 ‘삼성화재 24HOURS’ 센터를

개설하고 본격적인 운영에 들어갔다. ‘삼성화재 24HOURS’는 중구 을지로 소재 본사 2층에 종합상황실을 설치하고, Quick Response팀(즉시대응팀)이 Midnight Express Service(콜센터 요원 상주)와 긴밀한 연락체계를 갖추어 평상시 고객서비스에 만전을 기하고, 비상시에는 신속한 상황파악과 복구대응을 하게 된다.

삼성화재 관계자는 “삼성화재 24HOURS는 ‘2020 글로벌 톱 10’이라는 비전 하에 지대성 사장이 연초부터 강조해 온 ‘보험회사에서 서비스회사로의 진화’를 실천하는 중요한 전환점이 되고 있다”면서 “언제나 고객과 함께 하는 회사가 될 것”이라고 말했다.

아파트 입주인 대상 新판매채널 구축에 나서

삼성화재는 지난 10월 송파구 장지동 장지파인타운 상가에 아파트 입주인 대상 고객라운지인 ‘이우시랑’ 2호점 개소식을 갖고 본격 운



영에 들어갔다. 강북구 미아동 SK북한산시티 아파트 1호점 이후 3개월 만이다.

‘이우시랑’은 이름(이웃이랑)처럼 아파트 상가 내에 위치, 지역 주민들에게 세미나룸, 인터넷, OA기기, 무료 음료 등 다양한 편의시설을 제공하고 주민들도 자유롭게 모여 소통하는 사랑방 역할을 하고 있다. 또한 주민들이 문의를 할 경우 보험상담 및 가입이 가능하도록 인근 지점의 보험설계사(RO)들이 상주하면서 내방객을 맞이하고 있는데, 하루 평균 내방객 수가 30명에 육박하는 등 대한민국 최초 ‘아파트슈랑스’ 모델로서도 자리를 잡아가고 있다는 평가다.

H 현대해상

'2010년 한국의 경영대상', 고객만족경영대상 종합대상 및 최고경영자상 수상



현대해상은 새로운 고객 접점 서비스 브랜드인 7 Heart Service 선포식을 지난 7월 7일 광화문 본사에서 가졌다. 7 Heart Service는 고객과 접촉하는 채널을 긴

급출동, 하이플래너, 콜센터, 현장출동, 장기보상, 자동차보상, 청구 등 7개 접점으로 분류해 각 서비스의 특성에 맞는 고유의 색상을 부여하고, 서비스 세부지침을 정의한 현대해상의 새로운 서비스 브랜드이다. 이날 선포식에서 서태창 대표이사는 고객이 현대해상을 만나는 모든 순간 따뜻한 감동과 최상의 서비스를 경험할 수 있도록 임직원과 하이플래너, 자회사와 협력사 직원 모두가 최선을 다할 것을 당부했다.

현대해상은 한국능률협회컨설팅에서 주관하는 '2010년 한국의 경영대상'에서 고객만족경영대상 종합대상과 최고경영자상을 수상했다. 지난 10월 12일 그랜드힐튼호텔 컨벤션센터에서 있었던 이번 시상식에는 현대해상 서태창 대표이사와 CCO 이성재 상무를 비롯한 관련 직원들이 참석했다. 특히, 현대해상은 국내 최초의 CS 관련 시상제도이자 최고 권위의 상인 고객만족경영대상을 4년 연속으로 수상하는 영예를 안았으며, 서태창 대표이사는 업계 최초로 최고경영자상을 수상했다.

사랑나눔장터 개최



현대해상은 지난 10월 15일 아름다운 가게와 함께하는 사랑나눔장터를 개최했다. 현대해상 임직원과 하이플래너의 기증 물품으로 진행되는 이번 장터는 광화문 본사를 비롯해 수원, 전주, 울산 사옥에서 함께 열렸다. 특히, 이번 장터에는 정몽윤 회장이 기증한 스키 폴세트와 현대해상 광고모델인 송승현 씨의 광고 촬영 의상 등 명사 기증품이 뷰티풀마켓에서 온라인 경매로 진행됐다. 이번 장터에서 마련된 총 1,300여만 원의 수익금은 국내외 소외계층 및 공익활동 등을 지원하는 비영리 단체인 아름다운 가게에 전액 기부됐다.

LIG 손해보험

보험사기 위험심사 시스템 'LFDS' 자체 개발

보험사기가 심각한 사회문제로 이슈화되고 있는데, LIG손해보험은 업계 최초로 자체 개발에 성공한 보험사기 위험심사



시스템 'LFDS(LIG Fraud Detection System)'를 11월 4일부터 운영한다고 밝혔다. 과거 보험사기가 발생하면 보상 담당자의 경험이나 감에 따라 보험사기 여부를 의심하고 인지했던 것과는 달리, LFDS를 활용하면 데이터베이스화된 과거 자료를 바탕으로 보험사기 가능성이 수치화되어 나타난다.

기존 보험사 중 일부가 특정 IT업체의 솔루션을 도입해 위험심사 시스템을 운영하고 있기는 하지만, 내부 자료를 토대로 자체 개발한 곳은 LIG손해보험이 처음이다.

'모바일 홈페이지' (m.LIG.co.kr) 오픈



LIG손해보험은 11월 11일 스마트폰으로 접속해 각종 보험 관련 정보와 서비스를 간편하게 제공받을 수 있는 '모바일 홈페이지' (m.LIG.co.kr)를 오픈했다고 밝혔다. 지난 5월, 보험업계 최초의 대고객

어플리케이션(이하 '어플') 'LIG매직카'를 시작으로 유익한 콘텐츠와 편리한 기능을 갖춘 어플을 지속적으로 선보여온 LIG손해보험은 이번 '모바일 홈페이지'를 통해 업계 모바일 서비스 선두기업다운 면모를 다시 한번 자랑했다.

LIG손해보험의 '모바일 홈페이지'에서는 고객이 직접 연금보험상품을 설계해 볼 수 있다. 이름과 주민번호 등 개인정보 몇 가지만 입력하면 노후 보장 내역을 상세히 안내받을 수 있으며, 복잡한 보험상품 및 자동차 사고처리요령 등을 동영상으로 만날 수 있어 보다 이해도를 높였다. 이밖에도 자동차 긴급출동 서비스 등 다양한 기능이 포함되어 있다.

☀ 동부화재

동부화재, 2년 연속 다우존스지속가능지수 보험업 1등 기업 선정

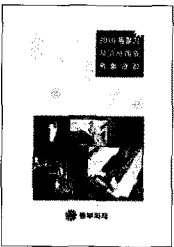


동부화재가 세계 최대 금융정보기관인 Dow Jones에서 발표한 대한민국 SI(지속가능지수)에서 2년 연속 보험업 1등 기업으로 선정 됐다. 2010년 평가

결과 동부화재는 국내 상위 200대 기업 중에서 48개 기업이 DJSI Korea에 편입되었고, 이 가운데 동부화재를 포함 25개 기업이 업종별 1등 기업의 영예를 안았다.

DJSI는 기업의 경영활동 전체를 종합적으로 평가하여 기업의 지속적인 성장 가능성을 을 나타내는 매우 의미 있는 지수로, 동부화재는 경제, 사회 등 기업의 지속적인 성장과 연관성이 높은 주요 항목 전반에서 업계 최고로 평가 받았다. 동부화재의 이번 Dow Jones SI Korea 2년 연속 보험업 1등 기업 선정은 회사의 대외 이미지와 소비자의 신뢰도 향상에 기여할 뿐만 아니라, 최근 전 세계적으로 지속가능성이 높은 기업을 대상으로 한 사회적책임투자(SRI)가 확산되고 있는 감안할 때 기업 가치제고에도 크게 기여할 것으로 예상된다.

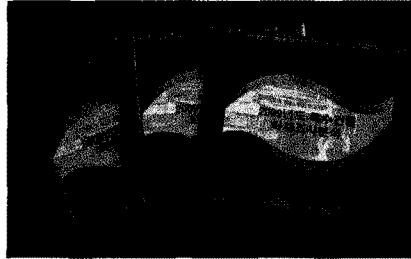
동부화재, 2010 동절기 사고사례와 위험관리



동부화재가 『2010 동절기 사고사례와 위험관리』를 발간했다. 동부화재 위험관리연구소가 발간한 2010 동절기 사고사례와 위험관리는 겨울철에 급증하는 화재사고와 기상 이변으로 인한 재난을 예방할 수 있는 다양한 정보를 수록한 자료다. 2010 동절기 사고사례와 위험관리에는 난방기구 등의 각종 화기사용이 급증하고 실내

흡연, 춥고 건조한 날씨 등으로 인하여 연간 화재 발생 건 수의 30% 이상이 집중됨은 물론 지구온난화, 엘니뇨 및 라니냐 현상에 따른 가습폭설과 한파로 인한 피해가 빈발하는 12월부터 2월 까지의 동절기 사고에 대비할 수 있도록 실제 사고 사례와 예방 정보가 수록되어 있다. 『2010 동절기 사고사례와 위험관리』는 www.riskinfo.co.kr 로 접속하면 손쉽게 구독할 수 있다.

『2009 특수건물 화재조사분석』 자료 발간



한국화재보험협회는 협회가 매년 화재안전 점검을 실시하고 있는 전국 의 특수건물 중에서 지난 2009년(2009.

1. 1 ~ 12. 31)에 발생한 화재를 조사·분석한 『2009 특수건물 화재조사분석』 자료를 지난 10월 e-book 형태로 발간하였다.

『2000 특수건물 화재조사분석』 자료는 소방정책 및 화재보험 언더라이팅 등에 활용토록 보험 및 소방 관계기관과 국내 손해보험사 등에 배포하였다.

금호리조트 4개 지점에 『KFPA 화재안전인정』 수여



한국화재보험협회는 금호리조트(주)의 전국 사업장 중 충무마리나, 아산스파비스, 설악 및 제주 등 4개 지점에 『KFPA 화재안전인정』 업체로 최종 선정하고 8월 20일 인정패를 수여했다. 사업장의 화재안전도 향상을 목적으로 지난 2000년부터 실시된 『KFPA 화재안전인정』은 한국화재보험협회가 화재위험관리가 뛰어난 기업을 엄선하여 인정하는 제도이다.

금호리조트(주) 4개 사업장이 일시에 『KFPA 화재안전인정』을 받은 것은 이례적인 일로, 한국화재보험협회 관계자는 “『KFPA 화재안전인정』을 받은 사업체의 경우, 대내적으로는 직원들의 안전의식 고취와 함께 우리 협회로부터 우선적으로 화재안전 기술적 컨설팅과 교육 등의 지원을 받을 수 있고, 대외적으로는 고객으로부터 안전관리 우수 사업장이라는 신뢰를 얻게 되는 효과가 있다”며 “금호리조트의 충무마리나 등 4개 사업장에 대한 인정평가 실시 결과, 임원들의 안전경영 의지가 확고하고 모든 임직원이 사업장의 각종 재난위험을 사전에 예방하기 위해 다각적인 노력을 하고 있기에 『KFPA 화재안전인정』을 선정하게 되었다”고 전했다.

※ KFPA : Korean Fire Protection Association