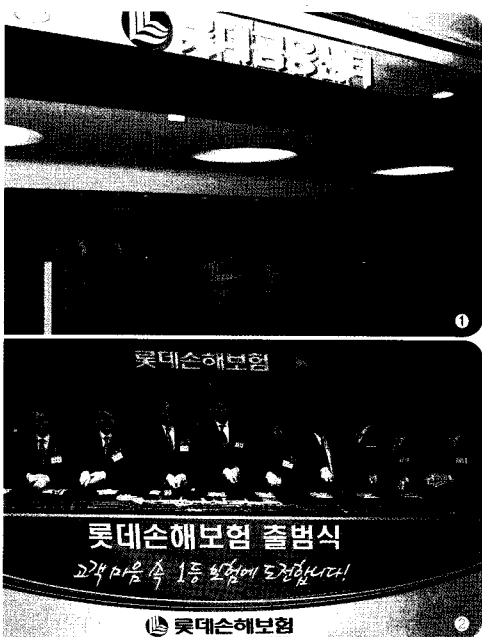


손보업계 최고의 성장을 달성하며, 힘차게 비상하는 롯데손해보험

고객 마음 속 1등 보험회사를 향해

롯데손해보험은 출범한 지 채 3년이 지나지 않았음에도 불구하고 자산과 매출액을 두 배 이상 성장시키며, 손보업계의 다크호스로 주목받고 있다. 60여 년 동안 손해보험의 성장을 이끌어 온 대한화재해상보험을 인수해 2008년 4월 1일 출범한 롯데손해보험은 대한화재 해상보험이 쌓아온 노하우와 롯데의 고객 서비스 노하우가 융합되면서 지속 성장 가도를 달리고 있다. 롯데손해보험의 짧지만 숨 가빴던 지난 발자취를 되돌아본다. ☞ 최용균



● ● ● 손보업계 최고의 성장을 달성과 중장기 비전

○ 2008년 롯데손해보험은 대한화재 시절인 2007년 대비 20.6%의 건실한 성장을 통해 매출 1조 원을 돌파한 것은 물론 중장기 매출 성장을 견인하는 장기보험의 월납 신규성장률이 전년 동기 대비 61.4%로 업계 평균 25%대를 훨씬 상회하는 놀라운 성장세를 보였다. 또한 2009년에는 전년 대비 36.6%라는 매출 성장을 이뤄 자산 2조 원을 돌파하기에 이른다. 이런 성장에 힘입어 출범 당시 91개소였던 영업점포는 현재 140여 개소로 확대되었다.

롯데손해보험의 가파른 성장세는 국내 굴지의 대기업인 롯데라는 시너지 효과가 주효했다. 특히 롯데의 '고객 서비스' 노하우가 접목되면서 서비스품질 우수기업 3회 연속 획득, 여성소비가가 뽑은 품질서비스 '온라인 자동차보험 부문'에서 '하우머치자동차보험' 2년 연속 1위를 차지하는 등 고객서비스에서 한 차원 높은 평가를 받고 있다.

- ① 금융쇼핑 시대를 연 롯데금융센터. 지난해 9월 롯데백화점 잠실점, 롯데마트 서울역점을 필두로 롯데백화점 서울 청량리역사점, 중동점, 롯데백화점 일산점까지 총 5개의 금융센터가 운영되고 있다. 백화점이나 마트에 복합금융센터가 입주한 것은 롯데손해보험이 처음이다.
- ② 2008년 4월 1일에 개최된 롯데손해보험의 출범식. 이날 출범식은 중장기 비전 및 A선포식, 사기 전달식 등으로 진행되었으며, 경제계, 금융계 인사들이 대거 참석했다. 롯데손해보험은 출범식 이후 손보업계 최고의 성장률을 달성하며 성장가도를 달리고 있다.
- ③ 롯데손해보험은 농촌지원과 사회공헌활동을 연계하는 프로그램을 적극 도입하고 있다. 지난해 11월에는 1사1촌 자매결연을 맺은 강원도 화천의 토고미 마을에서 구입한 배추로, 김장 담그기 행사를 진행해 사회복지시설에 전달했다.



지난해 10월 27일 업계 중위권 도약을 위한 2018 비전선포식을 갖고, 2018년까지 매출 5.5조 원, 시장점유율 8.1%라는 경영목표를 공표한 롯데손해보험. 시장확대가 쉽지 않은 보험업계의 특성에도 불구하고 이미 모든 구성원들이 출범 이후의 성공적인 도약이라는 성공을 경험한 바 있어 탄탄한 공감대가 형성되어 있다.

● ● ● 금융쇼핑의 뉴 패러다임, 롯데금융센터

○ 바쁜 일상으로 인해 보험설계사와 만날 시간조차 허락되지 않아도 이전 걱정이 없다. 롯데금융센터가 있기 때문이다. 주말에 백화점이나 마트에서 쇼핑을 마친 후 롯데금융센터에서 여유롭게 상담을 받고, 보험에 가입할 수 있으니 말이다. 게다가 고객이 직접 방문하기 때문에 상대적으로 보험료까지 저렴하니 일석이조. 여기에 전문 컨설턴트와 고객 맞춤형 상담을 받을 수 있으니 고객만족도 상승은 당연지사이다.

롯데금융센터는 롯데손해보험과 롯데카드, 롯데캐피탈이 롯데백화점, 롯데마트와 손을 잡고 시작한 신개념의 금융센터이다. 지난해 9월에 오픈한 롯데백화점 잠실점, 롯데마트 서울역점에 이어 올해에는 롯데백화점 서울 청량리역사점, 중동점, 롯데백화점 일산점까지 오픈하여 총 5개의 롯데금융센터가 운영되고 있다. 롯데손해보험은 향후 롯데금융센터를 확대 발전시켜 고객이 언제 어디서든 편하게 금융서비스를 접할 수 있게 할 계획이다.

한편, 롯데손해보험은 롯데그룹의 세계화에 발맞춰 중국, 베트남, 인도 등 아시아를 중심으로 한 해외시장 개척도 활발히 전개해 나가며 한국 보험산업의 저력을 세계에 알리고 있다.

● ● ● 사회공헌활동 확대로 기업의 사회적 역할도 충실히 수행

○ 롯데손해보험은 기업과 사회가 공존하는 '블' 형성을 위해 사회공헌활동도 활발히 펼치고 있다. 대표적인 예가 도농상생을 위한 1사1촌 자매결연이다.

특히 2009년 1월 1사1촌 자매결연을 맺은 강원도 화천의 토고미 마을과는 농촌지원과 사회공헌활동을 연계하는 프로그램을 적극적으로 전개하고 있다. 지난해 6월 토고미 마을에서 쌀 1,250kg을 구입해 서울 중구에 거주하는 독거 노인에게 전달한 사회공헌활동과 11월에 토고미 마을에서 유기농 배추를 구입해 김장담그기 행사를 전개하여 양로원, 이동복지시설, 장애인시설 등에 전달한 사회공헌활동이 대표적인 예이다.

롯데손해보험은 고객 니즈를 반영한 다양한 상품 개발 및 고객 중심의 시스템 구축에 총력을 기울여 선진 프로세스를 구축함으로써 최상의 금융서비스를 제공하는 '고객 마음 속 1등 보험회사'로 자리매김하는 목표를 세우고 있다. 출범 이후 롯데손해보험이 보인 가파른 성장 동력은 다른 아닌 '고객만족'이었던 만큼 머지않아 '고객 마음 속 1등 보험회사'로 자리잡을 것으로 기대된다. ㉠