

특집 - 건설보증시장의 변화의 시작

# 기계설비건설공제조합 “보증센터”

기계설비건설공제조합(이사장 김기석)은 건설보증기관 최초로 조합원이 청구 내방 없이 인터넷에 의해 처리 가능한 영업업무를 모아 전문적으로 처리할 수 있는 별도의 본부 영업점인 “보증센터”를 지난 7월 4일부터 운영하고 있다. 이는 조합원사의 업무처리가 대부분 인터넷으로 이루어지고 있는 점을 고려하여, 대량적이고 보편적인 업무를 보증센터로 일원화 하여 조합의 경영합리화를 만들어 나가는 동시에 이를 통한 수익 극대화로 조합원사에게 더 많은 이익을 제공하기 위한 노력의 일환이다.

기계설비건설공제조합의 “보증센터” 설립 배경, 주요업무 및 업무추진상황, 그리고 현재 모습을 담아보았다.



## I. “보증센터” 설립 효과

• 조합원 서비스 제고 및 경영 효과 강화를 위해 인터넷 영업업무를 전문적으로 수행하는 보증센터를 신설

- 1) 신속한 응대 서비스 가능  
직원이 유사사례에 대한 계속되고 반복된 보증업무 등을 처리함으로써 신속한 업무상담 가능

- 2) 책임감 있는 서비스 지원

숙련된 보증담당 책임 직원의 업무처리로 정확하고 책임있는 보증업무 가능

- 3) 조합에 대한 신뢰성 상승 기대

표준화된 상담으로 조합에 대한 조합원 업무 신뢰도 향상

## II. 주요업무: 인터넷을 기반으로 하는 영업 업무 전반 수행

### 1. 보증센터 및 지점 업무 범위

보증센터
1) 인터넷 보증 심사·승인 및 해제(입찰·계약·하자 보수·선급금보증)
2) 전자약정(대표이사 연대보증 폐지)
3) 공제상품 판매
4) 조합원 업무상담(처리가능 민원 업무 포함)

지점

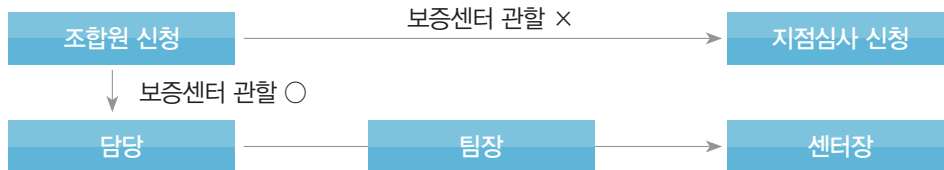
- 1) 일반보증 중 고액보증, 해외건설공사보증은 지점에서 업무처리
- 2) 선급금보증 중 선급금공동관리는 지점에서 업무처리
- 3) 연대보증인 대면약정이 필요한 경우 지점에서 업무처리
- 4) 보증수수료 등 환불은 지점에서 업무처리

※ 보증센터 업무범위 중 내부 규정에 따라 사전·사후관리가 필요한 조합원은 지점에서 업무처리

〈 지점 및 보증센터 업무범위 예시 〉

구분	상담(민원업무)	인터넷 일반보증	지급 및 기타보증	용자	공제	약정	증재(가입)	신용평가
지점	○	×	○	○	×	○	○	○
센터	○	○	○(선급금)	×	○(전자)	○(전자)	×	×

2. 업무처리 절차



Ⅲ. 주요업무 추진실적

(기준 : 2016. 7. 4~ 9. 30)

(단위 : 건수)

구분	합계	중앙	남부	대전 충청	광주 호남	대구 경북	부산 경남
합계	32,220	12,551	4,160	3,392	4,058	3,165	4,894
지점별 점유율	100.0%	39.0%	12.9%	10.5%	12.6%	9.8%	15.2%
보증 업무	발급	22,054	7,952	2,935	2,241	2,998	3,454
	해제	2,371	1,443	180	215	78	366
	취소	149	88	13	3	8	33
	기타(공기연장 등)	3,193	1,227	385	413	432	480
	소계	27,767	10,710	3,513	2,872	3,516	2,823
공제업무	3,459	1,553	513	341	389	247	416
약정업무	994	288	134	179	153	95	145

# “열린 자세로 조합원 지원 서비스에 최선” 보증센터 운영후기



지난 7월 4일 개설된 이래, 조합의 인터넷 업무 (보증, 공제, 약정)를 전담하고 있는 그 곳, 기계설비건설회관 1층에 위치해 있는 ‘보증센터’ 4개월이 되어 가고 있는 지금 시점에서 보증센터의 현재와 미래의 가능성을 직접 확인해 보는 ‘보증센터 운영 후기’를 남기고자 한다.

사무실 분위기는 개설된 지 얼마 되지 않은 곳 이라고 믿기지 않을 만큼 상당히 안정감을 보이고 있다. 외부에서 보기에는 건설보증기관 최초의 시도여서 보증센터가 다소 생소하다고 느낄 수도 있

겠지만, 현장을 방문해 보면 단순한 기우에 불과하다는 것을 확인할 수 있을 것이다.

보증센터는 “조합원의 지점 방문 없이 인터넷을 통하여 보증·공제·약정 등 조합 일반업무를 바로 처리할 수 있도록 관련 업무와 기능을 한 곳으로 모아 놓은 중심센터”라고 할 수 있다. 즉, 인터넷 일반업무를 처리하기 위해 본부에 설치한 별도의 영업점과 같은 곳으로, 추가적인 보증심사 등이 필요한 경우 등을 제외하면 조합 일반업무의 심장 과도 같은 곳이다.


보증센터에 들어서면 한 눈에 전체의 모습을 바라볼 수 있다. 계속해서 울리는 전화벨 소리와 상담 목소리, 각 보증센터 직원들은 서류를 검토하며 컴퓨터 화면과 전화를 통해 조합원사와의 1:1 방식으로 보증 등 일반업무를 인터넷을 통해 처리하고 있다. 업무처리 과정을 잠시라도 지켜보면 왜 이곳을 일선 최전방이라고 하는지를 쉽게 떠올릴 수 있을 것이다.

이러한 보증센터가 인터넷을 기반으로 하는 영업업무 전반을 수행하고 있다는 점에서 다소 단순성을 띠기도 하지만 사실 '단순함이 최고의 경쟁력이다'라는 말처럼 업무효율성 증대 측면에서 일사불란하게 움직이는 부분은 조합이 가진 장점을 극대화하고 있음을 엿볼 수도 있었다. 현재는 타 공제조합과 차별화된 우리 조합만의 새로운 형태의 혁신적인 조직 체계를 구축해 나가고 있다고 하겠다.

정리해 보면, 보증센터는 조합원사에게 장기간의 보증서 발급 경험과 노하우를 가진 숙련된 보증담당 직원이 책임감 있는 서비스를 제공하고 있다는 것과, 지점마다 업무처리방식이 조금씩 상이했던 과거에 비추어 표준화 되고 일관성 있는 상담업무를 제공할 수 있다는 분명한 장점을 가지고 있다. 또한 대량적이고 보편적인 업무를 보증센터로 일원화하여 조합의 경영합리화를 만들어 나갈

수 있다는 것과 이를 통한 수익극대화로 조합원사에게 더 많은 이익을 제공하고자 하는 목표를 가지고 있다고도 하겠다. 그러나 모든 제도에는 양면이 있는 것처럼, 사무소 폐지에 따른 원격지 조합원들의 지점방문 불편사항을 최소화 할 수 있는 방안연구와 조합 본연의 서비스 질 향상을 위한 영업전략 등에 더 많은 고민과 연구가 필요하다는 생각을 가져본다.

분명 4개월이라는 시간은 보증센터의 설립목적 달성여부를 논하기엔 부족한 게 사실이다. 그러기에 보증센터에 대한 현재 상황을 냉철히 판단하여야 할 것이며, 지금을 시행착오의 시기로 보아 현재까지의 성과에 안주하기보다는 통합관리의 안정성 측면에서 더욱더 업무처리 과정 중 발생하는 문제점과 발생가능한 문제점들을 자발적으로 찾아나가는 직원 모두의 노력이 필요하다. 문제점을 찾아내고 해결하기 위해 '조합원을 위한 조합'으로서의 열린 마인드와 자세로 조합원 지원서비스에 최선을 다해 나갈 것이다.

끝으로, 보증센터를 이끌어 나가고 있는 직원 모두의 열정적인 모습을 보며, 모든 성과의 중심에는 직원들의 땀과 열정이 배어 있음을 새삼 느껴보는 계기가 되었다. 앞으로 더 밝은 조합발전의 미래를 기대하며 보증센터의 운영후기를 마친다. 

# 조합원 입금계좌 및 CMS출금계좌 온라인신청 안내

기계설비건설공제조합에서는 조합원께 보다 나은 업무편의를 제공하기 위해 조합원의 보증수수로 환불 등에 사용하는 입금계좌 및 용자금이용 시

납부하는 용자이자 자동출금을 위한 CMS 출금계좌는 우리조합 홈페이지(www.seolbi.com)에서 온라인지점에서도 신청이 가능합니다.

## □ 온라인지점 계좌등록 방법

- 영업정보서비스 → 입금계좌/CMS출금계좌신청 → 입금계좌 혹은 CMS출금계좌 입력 후 저장
- 정보 입력 후 거래지점(또는 영업소)에 통장사본 팩스 송부



※ 단, 개인통장(개인사업자)은 입금계좌의 온라인 신청은 가능하나, CMS출금계좌등록은 개인정보수집제한과 관련하여 온라인 신청이 불가하므로 지점방문 또는 우편으로 접수 처리 

조합에서는 향후에도 조합원사의 업무편의를 도모함은 물론 조합원 가치증진을 위해 지속적으로 제도개선에 노력할 것이며, 조합업무와 관련하여 궁금하신 사항은 거래지점으로 문의하시면 친절히 안내해 드리겠습니다.