

# 자동차보험 보상업무의 리엔지니어링

김효석 · 박완기

중앙대학교 경영대학 교수

현대해상 화재보험(주) BPR팀장

최근 보험회사의 경영환경은 WTO체제의 출범과 OECD가입으로 국제화, 개방화, 자율화의 방향으로 바뀌고 있어 생존전략의 필요성이 과거 어느 때보다 강조되고 있다. 특히 자동차 보험은 높은 사고발생률과 낮은 보험료 수준으로 만성적인 적자가 심화되고 있는 상황이며 가격자유화의 단계적 시행을 앞두고 있어 자동차 보험 보상처리 업무는 보험업계에 있어 핵심 프로세스로 등장하게 되었다. 즉, 자동차 보상 처리 프로세스를 리엔지니어링함으로써 고객에게는 만족한 서비스를 제공하고 기업의 입장에서는 손해율을 개선하고 적정한 보험금을 지급함으로써 시장점유율 확대와 기업의 수지에 결정적인 기여를 할 수 있게 된다.

자동차 보상 프로세스의 혁신 내용은 크게 세가지로 구성되어 있는데 고객을 위한 초일류 보험서비스 제공, 자동차보험 손해율의 획기적 개선, 그리고 앞서가는 최고의 경영관리시스템이다. 각 혁신내용별 혁신모듈을 살펴보면 다음과 같다.

## 1. 고객을 위한 초일류 보험 서비스 제공

### ■ 혁신모듈

- 접수미비건 당사 선연락 조치로 신속한 사고접수체제 구축
- 야간, 휴일 사고접수 창구 사고신고센터로 일원화
- 사고신고 전화시 고객의 대기시간 Zero화
- 배당후 30분 이내 고객접촉
- 사고정보 영업조직 자동통보에 의한 고객관리
- 종합보험 가입사실 증명원의 즉시발급

### ■ 지원 시스템 개발

- 무선 자동호출 시스템
- 사고정보 영업조직 자동통보 시스템
- 사고신고 전화 자동분산 시스템
- 가입사실 증명원 자동발급 시스템

## 2. 자동차 보험 손해율의 획기적 개선

### ■ 혁신모듈

- 사고신고센터내 코디네이터 신설 및 사고조사방향 자동설정
- 신속한 초동조사를 위한 긴급, 일반 조사 구분 처리
- 사고배당 즉시 소득조사 실시

#### ■ 지원시스템 개발

- 사고조사방향 자동설정시스템
- 자동배당시스템
- 외상의학 정보 조회시스템
- 치료비분석시스템
- 장애조회시스템
- 판결분석조회시스템

### 3. 앞서가는 최고의 경영관리시스템

#### ■ 혁신모듈

- 결과관리에서 과정관리로 전환
- 당일 처리업무에 대한 정보제공
- 처리실적 및 보상관련 통계자료 제공

#### ■ 지원시스템 개발

- 피해자(물) 과정관리 시스템
- 일정관리 시스템
- 실적관리 시스템
- 평가관리 시스템
- 전산결제 시스템

위와같이 재설계된 프로세스를 지원하기 위한 IT개발을 완료하여 A-CAPS라는 시스템으로 프로그램 등록을 95년 3월 완료하였다.

새로 설계된 프로세스는 구현이 완료되어 95년 4월 1일부터 가동되고 있는데 각 지표별 성과가 가시적으로 나타나고 있어 21세기 초일류 보험회사라는 목표달성에 크게 기여할 것이다.