

자동차보험 서비스 관련 품질 시스템 - Service Quality Systems Related Automobile Insurance -

최성운 *
Sungwoon Choi

Abstract

This study presents service quality systems such as automobile industry insurance, personal accident insurance service vehicle repair and tow services, and the service for buying and selling of used motor vehicles. These service quality systems include contracting services, payment service, infrastructure, adjustment service, and, process.

Keywords : Automobile Insurance, Personal Accident Insurance, Vehicle Repair and Tow, Buying and Selling of Used Motor Vehicles, Service Quality Systems

1. 서 론

- 자동차 보험 서비스 품질시스템 : 계약서비스, 보상서비스, 기반구조
- 상해보험 서비스 품질시스템 : 계약서비스, 손해사정서비스, 기반구조
- 차량 수리 및 견인 서비스 품질시스템 : 프로세스, 기반구조
- 중고자동차 매매 서비스 : 프로세스, 기반구조

* 경원대학교 산업공학과

2. 자동차보험 서비스

2.1 계약 서비스

(1) 계약서비스 절차 : 체결서비스, 계약 해지 및 변경 서비스(계약해지서비스, 계약 변경 서비스), 계약 유지 서비스, 민원처리 서비스 (2) 계약 체결 서비스 : 고객과 접촉, 계약체결 조건상담, 계약 체결 절차 설명, 청약서의 작성(청약서 작성 방법, 자필서명 안내, 청약서 전달 방법설명), 보험료의 납입(보험료납입과 관련 사항 설명, 보험료 납입영수증), 보험증권 및 보험 약관의 제공(제공방법 수령 여부 확인, 보험증권 및 보험 약관의 내용), 계약 후 알릴 의무 사항 발송(3) 계약 해지 및 변경서비스 : 계약 해지 서비스(보험소비자의 해지, 보험회사의 해지), 계약 변경서비스(고객과 접촉, 계약변경 조건상담, 보험료의 추가 및 환급, 보험증권의 교부 (4) 계약 유지 서비스 (5) 민원 처리 서비스 : 민원 내용접수, 민원 처리 기간 및 통보, 보험 소비자의 연락 [1]

2.2 보상 서비스

(1) 보상서비스 절차 : 사고접수서비스, 현장 및 보상서비스, 처리결과 안내서비스, 민원처리 서비스 (2) 사고접수서비스 : 사고접수, 사고처리 절차안내, 사고내용접수(사고내용기록, 보상센터 및 보상담당자 배정, 현장출동여부확인, 보상담당자 연락처통보), 서비스정보제공(계약사항확인, 세부서비스 내용설명) (3) 현장 및 보상서비스 : 현장출동(현장출동요령, 신분소개, 사고처리 절차 개괄설명), 사고정보확인(개괄적인 사항확인, 우선처리 사항 설명, 세부사고 내용확인, 운전자 설명 청위, 사고에 관한 목격자의 설명청취, 피해자 방문, 피해물확인, 사고보고서 작성 보고), 사고처리 절차 세부설명(필요서류 종류 및 발급장소, 보험소비자에게 알릴 사항), 사고현장조치(현장보존, 피해자 처리, 손해경감조치), 피해자 및 피해물에 대한 보상(인적사고, 물적사고) (4) 처리 결과 안내서비스 : 보험금 결정 통지서 등의 발송, 보험사고 처리결과 안내 (5) 민원처리 서비스 : 민원 내용접수, 민원 처리 기간 및 통보, 보험소비자의 연락 [2]

2.3 기반구조

(1) 일반사항 (2) 매뉴얼화 : 매뉴얼관리 (3) 서비스 시스템구축 : 조직, 전산기반구조, 네트워크 프로세스 평가 시스템 (4) 인적자원관리 : 선발, 교육 (5) 서비스 평가시스템 : 평가방법개발, 평가참조사항, 평가 정보 취득 시스템 (6) 서비스 개선 시스템 [3]

3. 상해보험 서비스

3.1 계약 서비스

(1) 계약서비스의 절차 : 계약체결 서비스, 청약철회 및 계약 취소·해지·변경서비스 (청약철회서비스, 취소서비스, 해지서비스, 계약변경서비스, 유지서비스, 불만처리서비스) (2) 계약체결서비스 : 보험계약자와의 접촉, 계약체결 조건의 상담, 약관의 설명, 계약 체결 절차의 설명, 청약서의 작성(청약서 작성방법, 자필서명 안내, 청약서 전달 방법설명), 보험료의 납입(보험료 납입과 관련사항설명, 보험료 납입 영수증), 보험증권 및 보험 약관의 제공(제공방법, 수령여부 확인, 보험증권 및 보험약관의 내용), 계약 후 알려야 할 의무 사항에 관한 안내장 발송 (3) 청약 철회 및 계약 취소·해지·변경서비스 : 청약 철회서비스, 계약 취소서비스, 계약 해지 서비스(보험계약자의 해지, 보험회사의 해지, 해약환급금에 대한 안내서비스) 계약 변경서비스(보험계약자와의 접촉, 계약변경 조건의 상담, 변경된 약관의 설명, 보험료의 추가 및 환급, 보험증권의 교부) (4) 계약 유지 서비스 (5) 불만처리서비스 : 불만의 접수, 불만처리에 대한 보험가입자의 문의, 불만처리 및 결과 통지 [4]

3.2 손해사정 서비스

(1) 손해사정서비스 절차 : 사고접수서비스, 사고조사 및 지급 보험금 결정 서비스, 손해사정 결과 통지 및 보험금 지급 서비스, 불만 처리 서비스 (2) 사고접수 서비스 : 보험가입자의 사고 통지(사고의 접수태도, 단순면책 사고의 안내, 청구서류의 안내), 사고 내용의 기록 및 손해 사정 담당자의 배정(사고내용의 기록, 손해사정 담당자의 배정), 계약 사항 확인 및 손해사정 서비스 내용의 통지(계약 사항의 확인, 세부서비스 내용의 설명), 보험금청구서류의 접수(서류의 접수, 접수증의 발급, 미비서류의 보완안내) (3) 사고조사 및 지급 보험금 결정 서비스 : 서류의 심사, 사고의 조사 (사고 관련자의 조사, 조사의뢰, 현장조사, 자문의뢰) 보상책임의 결정, 지급보험금의 결정, (4) 손해사정결과 통지 및 보험금 지급 서비스 : 손해 사정결과에 대한 안내 (청구금액과 지급 보험금, 면책 및 해지 통지), 보험금의 지급(지급기일, 계좌입금, 청구지급, 보험금의 지급 통지), (5) 불만처리 서비스 : 불만의 접수, 불만처리에 대한 보험가입자의 문의, 불만처리 및 결과 통지 [5]

3.3 기반구조

(1) 인적자원 : 인력확보, 직무능력확보, 교육훈련(교육, 관리 및 유지), (2) 물적시설 : 영업시설, 전산설비(전산기기, 운영, 설치환경), (3) 서비스시스템 : 서비스조직, 계약 서비스, 손해사정서비스, 불만처리, 네트워크, (4) 서비스 평가 및 개선시스템 : 평가기준, 평가시스템(평가정보, 평가요소, 개선시스템), (5) 매뉴얼 : 매뉴얼작성, 매뉴얼 관리[6]

4. 차량수리 및 견인 서비스

4.1 프로세스

(1) 차량수리 및 견인서비스 사업의 요건 : 기본요건(인력의 전문성, 장비의 적합성, 수리재의 적합성), 차량수리 및 견인서비스의 구성내용(기본서비스의 내용), (2) 일반적인 차량 수리 및 견인서비스의 수행과정 : 초기 접촉과 계약 체결 단계, 차량 견인 서비스 수행단계, 차량수리 서비스 수행단계, 사후 서비스 단계 (3) 계약 및 법적 서류 : 일반사항, 견적서, 계약서, 계산서(견인계산서, 수리계산서, 인수증) (4) 계약조건의 준거원칙 : 계약의 일반조건, 용어사용, 차량수리 및 견인서비스에 관한 정보의 제공, 서비스 요금, 결제조건, 배상책임, 배상책임에 대한 손해보상, 배상책임에 대한 손해 보상 청구 절차 [7]

4.2 기반구조

(1) 차량수리 및 견인서비스의 사업 체제 : 경영구조, 인적자원, 구비장비 및 시설 교육훈련, 서비스사업자간의 계약, (2) 품질 방침의 확립 및 시행 : 방침, 책임, 매뉴얼(인적자원, 장비, 고객불만예방 및 시정조치, 기타품질관리 활동), 품질관련 문서의 관리, 규격 미달 서비스의 배제, 불만처리 [8]

5. 중고자동차 매매 서비스

5.1 프로세스

(1) 매매사업자의 요건 : 인력의 전문성, 직무의 명확성, 사업장 시설의 적합성, 성능점검장의 적합성 (2) 자동차 매매의 절차 : 원소유자로부터 자동차의 매집, 등록원부조회, 매집계약, 상품화작업, 성능점검 기록부작성, 제기신곡, 계약체결 및 성능점검 기록부 교부, 매도신고, 명의이전, 자동차 인도, 반환신고 (3) 자동차 매매 관련 정보의 제공, 관련서류의 작성 및 제공, 매매계약서, 성능점검 기록부 작성, 품질보증서 (4) 자동차 매매거래 계약서 : 기본요건, 매매계약서 내용, 대금지불, 공과금 등의 부담 (5) 계약의 해약 및 손해배상 책임 : 계약의 해약, 손해배상책임 (6) 매수인 불만처리 : 매수인 불만 처리원칙, 매수인 불만처리 절차, (7) 클레임 발생시 보상 체계 : 매수인의 통신매체에 의한 보상 요청, 매수인의 직접 방문에 의한 보상 요청, 보증기간 및 보증항목여부의 판별, 정비비용의 사전 제시, 정비조건, 정비 및 환불, (8) 고객만족 : 보증방법, 보증항목외의 클레임 처리 방법, 불만처리 방법, 매수인 서비스 만족도 조사, 서비스 품질 정보의 피드백[9]

5.2 기반구조

(1) 매매사업지의 자격기준 (2) 매매사업의 조직, (3) 종업원 : 업무, 자격기준 (4) 교육훈련 : 매매사원 및 성은 점검자, 기초 및 전문능력, 능력 및 훈련관리, 교육훈련 체계, (5) 시설 : 기본사항, 기본시설, (6) 서비스 품질시스템 : 기본요건, 서비스 품질매뉴얼, 서비스 품질 문서 (7) 클레임 보상처리 : 기본요건, 절차 [10]

6. 결 론

- 자동차 보험 서비스 품질시스템 : 계약서비스 절차, 계약체결, 계약해지, 계약유지, 민원처리, 보상서비스절차, 사고접수, 현장 및 보상, 처리결과안내, 민원처리, 매뉴얼화, 시스템구축, 인적자원관리, 서비스평가 및 개선
- 상해보험 서비스 품질시스템 : 계약서비스 절차, 계약체결, 청약철회, 계약유지, 불만처리, 손해사정서비스절차, 사고접수, 사고조사, 결과통지, 불만처리, 인적자원, 물적시설, 서비스조직, 평가 및 개선, 매뉴얼
- 차량수리 및 견인 서비스 품질시스템 : 기본요건, 수행과정, 계약, 준거원칙, 사업체제, 품질방침
- 중고 자동차매매 서비스 품질시스템 : 요건, 절차, 정보조건, 계약서, 해약, 불만처리, 보상체계, 고객만족, 자격기준, 조직, 종업원, 교육훈련, 시설, 품질시스템, 클레임

7. 참 고 문 헌

- [1] KS A 0931 : 2003, 자동차보험 서비스-계약서비스, 한국표준협회, 2003.
- [2] KS A 0932 : 2002, 자동차보험 서비스-보상서비스, 한국표준협회, 2002.
- [3] KS A 0933 : 2003, 자동차보험 서비스-기반구조, 한국표준협회, 2003.
- [4] KS A 0934 : 2003, 상해보험 서비스-계약서비스, 한국표준협회, 2003.
- [5] KS A 0935 : 2003, 상해보험 서비스-손해사정서비스, 한국표준협회, 2003.
- [6] KS A 0936 : 2003, 상해보험 서비스-기반구조, 한국표준협회, 2003.
- [7] KS A 0953 : 2002, 차량수리 및 견인 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2002.
- [8] KS A 0954 : 2003, 차량수리 및 견인 서비스-기반구조, 한국표준협회, 2003.
- [9] KS A 0955 : 2004, 중고자동차 매매 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2004.
- [10] KS A 0956 : 2004, 중고자동차 매매 서비스-기반구조, 한국표준협회, 2004.