

# 사원회사

## MERITZ 메리츠화재

### 메리츠화재, 부산에 고객컨택센터 개소

메리츠화재는 최고의 고객 응대 서비스를 제공하고 고객 만족도를 높이기 위해, 부산컨택센터를 오픈했다. 또한 부산컨택센터의 원활한 운



영을 위해 부산시와 업무 협약을 가졌다.

원명수 부회장, 윤순구 LOB총괄, 정구성 인사총무본부장과 배영길 부산시 행정 부시장 등이 참석한 가운데, 메리츠화재와 부산시의 업무협약식이 4월 22일 부산컨택센터에서 열렸다. 이번 협약식은 수도권에 집중됐던 콜센터를 부산으로 확장하면서 부산시와 win-win하기 위해 이뤄진 것으로, 지방자치단체와 보험사간의 성공적인 협력 사업 모델이라고 할 수 있다.

협약식에 이어 부산컨택센터 직원 46명이 참석한 가운데, 부산컨택센터 오픈식이 진행됐다. 이 자리에서 원명수 부회장은 "2010년을 원년으로 고객서비스부문을 업계 최고의 수준으로 탈바꿈하자고 한다"며 "고객서비스의 최접점에 있는 만큼 꼭 최고의 품질과 최선으로 고객만족을 시현해 주기를 바란다"고 당부했다. 현재 부산컨택센터는 총 100석 규모로, 2010년 부산시 동구 초량동에 부산 사옥이 완공되면, 부산컨택센터를 200석 이상의 규모로 확대 운영할 계획이다.

### 보험금 청구 대행 서비스 '바로ONE서비스' 시행

메리츠화재는 보험금 청구에 대한 고객의 편의성과 만족도를 높이기 위해, 고객이 병원 내 창구를 통해 보험금을 청구할 수 있는 '바로ONE서비스'를 지난달 7일부터 시행하고 있다. '바로ONE서비스'란 고객이 진료기록과 치료비 영수증 등을 보험금 청구 서류를 방문 또는 우편 접수하지 않고, 병원에서 치료받은 후 병원 내에 위치한 바로ONE서비스 창구에서 보험사와 의료기관 간의 전용 네트워크를 통해, 실시간으로 전송할 수 있는 보험금 청구 대행 서비스다. 바로ONE서비스를 이용할 시, 보험금 청구 소요시간이 줄어들어서 보험금 지급 기간이 단축돼, 고객서비스만족도가 향상될 것으로 기대된다.

## 한화손해보험

### KT와 전략적 업무제휴

한화손해보험은 4월 30일 서울프라자호텔에서 KT와 전략적 업무제휴를 맺고, 자동차보험을 가입하고 싶은 고객이 콜센터를 거치지 않고 스마트폰 어플리케이션을 이용해 보험료 산출부터 결제까지 한번에 처리할 수 있는 서비스 개발에 들어간다.



스마트폰을 이용해 자동차보험료 결제까지 진행하는 프로세스 개발은 보험업계 최초다. 해외의 경우 미국 자동차보험 회사인 '프로그레시브(Progressive)'가 스마트폰을 이용한 마케팅 모델을 선보인 바 있으나, 이는 고객의 요청사항을 영업콜센터로 단순히 연결하는 방식이었다.

한화손해보험의 서비스 개발은 모바일을 통해 고객서비스를 새롭게 업그레이드한다는 점과 영업채널이 다변화 되어가는 시장상황에서 '모바일 전문보험회사'의 초석을 마련했다는데 큰 의의가 있다.

### 2009 연도대상 성료



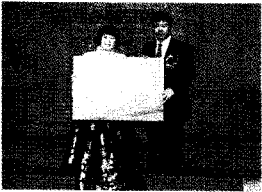
한화손해보험은 5월 13일 한화 사이판 월드컵에서 권치신 대표이사 외 실적우수 영업가족 71명이 참석한 가운데 2009 연도대상 시상식을 가졌다. 통합 이후 처음

진행한 연도대상 시상식에서 판매왕의 영광은 대전지원단 한발지점 최병숙 팀장과 마산지원단 창원지점 문명옥 팀장 2명에게 돌아갔다. 보험영업 11년 차인 최병숙 팀장은 지난 한 해 15억 2천만원의 보험료를 거둬들이며 3억 1천만원의 수입을 올렸고, 옛 제일화재 출신으로 보험영업 19년차인 문명옥 팀장은 22억원의 보험계약 실적에 연봉은 3억 2천만원을 기록했다. 이외에 이들은 계약유지율, 신인 리쿠르팅 등 다른 평가 부문에서도 높은 평가를 받았다.

시상식 후 수상자들은 사이판 시내 관광과 마나가하섬에서 해양스포츠, 정글투어, 바다낚시 등의 체험행사를 하며 즐거운 시간을 보냈다.

## 롯데손해보험

### FY2009 연도대상 시상식 거행



롯데손해보험은 4월 20일 서울 잠실동 소재 롯데호텔월드에서 지난 한 해 동안 영업실적과 고객 서비스에서 우수한 성과를 거둔 영업가족을 대상으로 'FY2009 연도대상 시상식'을

거행하였다. 김창재 대표이사를 비롯해 수상자와 임직원 등 400여명이 참석한 가운데 치러진 이번 연도대상 시상식에서는 강원 지점 춘천영업소의 강지숙 씨가 판매왕상을, 동광주지점 하남영업소의 조순자 씨가 판매대상을 차지했고, 신인왕상에는 대구지점 포항영업소의 김현희 씨가, 증원왕상에는 프라임브랜치의 김재희 씨가 각각 수상의 영예를 안았다. 판매왕상을 거머쥔 강지숙 씨는 1993년 회사와 첫 인연을 맺은 후 2006회계연도부터 4년 연속 판매왕상을 수상한 롯데손해보험 대표 보험인으로, 지난해 21억 원의 매출을 기록했다.

한편 김창재 대표이사는 격려사를 통해 "지난 한 해 동안 30% 이상의 성장률을 보이며 업계 최고의 성과를 거둔 데는 영업가족의 노력이 있었기에 가능했다"며 "올해도 지난해의 성장률을 이어나가며 손보업계 중위권 도약을 위한 초석을 다지는 한 해가 되자"고 강조하였다.

### "제12회 여성소비자가 뽑은 품질·서비스 1위" 수상

롯데손해보험 온라인자동차보험 하우머치가 5월 14일 여성신문사가 주최하고 여성부가 후원한 "제12회 여성소비자가 뽑은 품질·서비스 1위"에서 작년에 이어 2년 연속 온라인 자동차보험 부문 1위로 선정되었다.



올해로 12회째를 맞은 "여성소비자가 뽑은 품질·서비스 1위"는 여성 소비문화의 질적인 향상에 기여하고 여성 고객 만족을 실현한 우수기업을 발굴·포상하는 것으로, 전국 5대 도시 거주 성인 여성소비자 2천 명의 직접평가 및 전문가로 구성된 선정위원회의 최종 심사를 거쳐 선정되었다.

하우머치 온라인자동차보험은 신속한 사고처리, 멤버십 서비스를 통한 다양한 혜택 제공 등을 통해 여성고객의 만족을 이끌어내고 있다는 점을 높게 평가받아 이번 수상의 영예를 안았다.

## 그린손해보험

### FY2010 경영전략회의 개최



그린손해보험은 지난 4월 23일 이천연수원에서 FY2010 경영전략회의를 개최하고 새로운 회계연도의 성공을 다짐했다.

이영두 회장을 비롯한 임원, 부사장, 지점장, 센터장 등 100여 명이 참석한 가운데 열린 이날 회의에서는 지난 한 해를 돌아보고, FY2010 부문별 전략 및 핵심추진과제에 대한 실행전략을 공유하는 시간을 가졌다.

그린손해보험은 2010 회계연도에 수익성 중심의 건실한 영업추진과 전사적 리스크관리체계 구축을 통해 보다 내실 있는 경영환경을 만들어간다는 방침이다.

이 같은 방침의 달성을 위해 ▲전사적 리스크관리 역량 제고 ▲수익중심의 부문별 포트폴리오 최적화 ▲실천과 참여의 능동적 기업문화 구축이라는 세부 실행전략을 수립해 추진할 예정이다. 이영두 회장은 강평을 통해 "안팎으로 다양한 변화가 예고되어 있는 2010 회계연도에는 기존의 방식에 추가로 새로운 생각들을 제시해 환경 변화에 적극적으로 대응해 나가야 할 것"이라고 강조하며, "수익중심의 건실한 영업추진과 전사적 리스크관리 역량을 제고해 안정적인 수익구조의 기반을 다지고, 보험본업의 경쟁력을 확보해 나가자"고 당부했다.



**Heungkuk**  
Fire & Marine Insurance

## 신개념 어린이보험 '더플러스 사랑보험' 출시



흥국화재가 자녀의 성장과 교육에 대한 학부모의 높은 관심을 반영, 위험 보장뿐 아니라 무료 영재교육 서비스 기능까지 갖춘 '더플러스 사랑보험'을 개발해 5월부터 판매하였다.

이 상품에 가입한 4세(생후 42개월) 미만의 고객에게는 미국 내 교사들로부터 A+등급을 받은 수준 높은 에듀테인먼트형 영어교육 콘텐츠 '메사 영어애니메이션 창작동화' CD가 제공돼 영어학습의 기회를 제공한다. 4세(생후 42개월) 이상의 고객에게는 '더플러스 영재교육 프로그램'의 교육 컨설팅을 무료로 제공한다.

'더플러스 영재교육 프로그램'은 자녀의 재능을 조기에 진단하고 그에 맞는 교육방향을 제시해 주는 통합창의성 검사 프로그램으로 국제적인 수준의 진단시스템과 교육콘텐츠를 도입·적용해 온 국내 최초의 일대일 맞춤형 교육컨설팅 기관인 '한국메사'(www.nowmesa.org)와 흥국화재가 제휴를 통해 서비스한다.

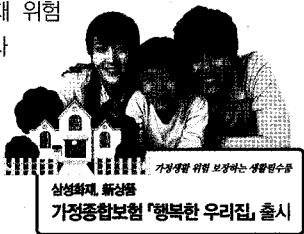
이 외에도 가입자의 형제 수에 따라 최대 6% 보험료 할인을 통해 다자녀 가정을 우대하고 있다. 또한 실손의료비 담보에서 보험금을 지급받지 않을 경우 무사고 축하금(No claim Bonus)을 매 3년마다 최고 20만원 지원하는 것도 특징이다. 태아부터 만5세까지 가입가능 한 '더플러스 사랑보험'은 상해 1급, 5세의 남아가 30년분으로 월 3만 5000원을 내면 100세까지 보장받을 수 있고 만기 시 환급율은 50%이다.



**삼성화재**

## 신상품 '가정종합보험 행복한 우리집' 출시

삼성화재는 4월부터 주택화재 위험뿐만 아니라 배상책임, 도난사고, 상해사고 등 가정생활에서 발생할 수 있는 다양한 위험을 종합 보장해 주는 '가정종합보험 행복한 우리집'을 개발, 본격적인 판매에 들어갔다.



이 상품은 화재로 인한 손해가 생길 경우 실손 보상에 주며, 환급금을 통해서 생활자금으로 활용이 가능하도록 한 게 특징이다. 또한 부모님 특별약관도 있어 부모님 댁의 화재위험까지 보장이 가능한 효도상품이다.

이번에 출시한 신상품 '무배당 삼성화재 가정종합보험 행복한 우리집'의 주요 특징과 보장내용은 △화재손해 실손보상 및 보장내용 현실화, △환급금을 통한 생활자금 활용 가능, △가정주부를 위한 '클린홈 할인서비스' 제공 등이다.

## 삼성화재 RC, '해피스쿨 캠페인' 전개



삼성화재는 4월 19일 장기보험 계약 1건당 500원씩 적립해 장애인 생활환경 개선을 해주는 '500원의 희망선물'이 5년 만에 100호점을 맞는 등 성공적인 사회공

헌 경험을 바탕으로, 새로운 RC 공헌사업인 '해피 스쿨(Happy School) 캠페인'을 본격 전개하였다.

이와 함께 대전 유성구에 위치한 삼성화재 유성연수원에서 '2010 연도상 시상식'을 개최하고, 시상식 행사 비용을 절감해서 마련한 돈으로 장애인먼저실천운동본부(이사장 이수성)에 장애인을 위한 다목적 승합차 1대를 기증했다.

삼성화재 RC들이 지난 2005년 6월부터 펼치고 있는 '500원의 희망선물'은 자신들이 판매한 장기보험 계약 1건당 500원씩 기금을 적립해 장애를 가진 가정에 편의시설을 설치해주는 장애인 생활환경 개선프로젝트다. 지금까지 총 21,000여명의 삼성화재 RC들이 참여하여 18억원을 모금해서 전국에 걸쳐 100곳의 장애인 가정이나 단체에 새로운 보금자리를 마련해주고 있다.

## H 현대해상

### 2009 현대해상 연도대상 시상식



2009 현대해상 연도대상 시상식이 지난 4월 15일 서울 삼성동에 위치한 인터컨티넨탈 호텔에서 진행됐다. 올해로 14회째를 맞이한 현대해상 연도대상 시상식에는 정몽윤 회장을 비롯한 임직원과 총 13개 부문 286명의 수상자가 참석했다. 정몽윤 회장은 기념축사를 통해 하이플래너에 대한 적극적인 지원을 약속했으며, 보다 전문성 있는 프로그가 되기 위해 자신을 성장시켜 줄 것을 당부했다. 김성주 아나운서의 사회로 5시간 동안 진행된 이날 시상식에는 인기 가수 다비치와 김태우의 축하공연도 열렸다. 영예의 현대인상 대상은 대리점 부문에 강남사업부 강남리더스지점 우면총괄대리점 문순희 하이플래너, 설계사 부문에 강서사업부 서울지점 이혜선 하이플래너가 수상했다.

### KSQI 2년 연속 손보업계 1위 선정

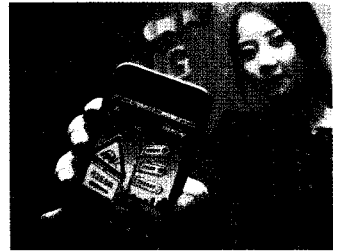


현대해상이 한국능률협회컨설팅 주관 '2010년 한국산업의 서비스품질지수(KSQI) 콜센터 부문 조사'에서 손해보험업계 1위를 차지했다. KSQI는 한국능률협회컨설팅이 국내 기업과 기관의 콜센터를 대상으로 수신여건, 상담의 친절도, 업무처리의 신속성과 정확성, 고객 이해도 등 총 16가지 항목을 평가해 지수화한 것으로, 이번 조사는 손해보험부문 11개사를 포함해 국내 31개 산업군 190개 기업과 기관의 콜센터를 대상으로 실시됐다. 현대해상은 작년에 이어 올해도 손해보험부문 1위를 차지함과 동시에 3년 연속 우수콜센터에 선정됐다.

## LIG 손해보험

### 아이폰용 어플리케이션 'LIG매직카' 출시

LIG손해보험은 5월 24일 보험업계 최초로 아이폰용 어플리케이션 'LIG매직카'를 출시했다고 밝혔다. 'LIG매직카' 어플리케이션은 교통사고가 났을 때 필요한 정보와 단계별 행동요령을 제공하는 사고처리도우미 기능과 유용한 차량관리 정보, 보상상식을 제공하는 어플리케이션으로, LIG손해보험에 가입한 고객뿐만 아니라 아이폰 사용자라면 누구나 무료로 다운로드 받아 사용할 수 있다. 'LIG매직카' 어플리케이션은 '사고도우미', '고장출동요청', '보상상식', '차량관리' 등 4가지 메뉴로 구성돼 있다.



### LIG손해보험, 미국 보험시장 진출 20돌 맞아

LIG손해보험은 4월 28일, 미국 뉴저지에 위치한 글렌포인트 메리어트호텔에서 장남식 사장, 노문근 미국법인장 등이 참석한 가운데 '미국 지점 (Leading Insurance Group Insurance Co., Ltd. US Branch) 창립 20주년 기념식'을 가졌다. 한국전통무용 소고춤으로 화려하게 시작된 이날 기념행사는 우수대리점 시상, 축하 건배 및 축하공연 순으로 진행됐다.



1990년 4월, 단 두 명의 직원이 파견된 가운데 미국 뉴욕에 개설된 LIG손해보험 미국지점은 LG그룹의 보험계약 관리를 시작으로 미국 현지 시장에 맞는 비즈니스 모델을 꾸준히 발전시키며 영역력을 키워왔다. 지난 2005년에는 미국 현지법인인 'Leading Insurance Services, Inc.'를 설립, 미국에서 국내 손보사로는 최초로 직접 운영방식을 통해 독립적인 기업 관리체계를 완성했다. 현재 LIG손해보험 미국지점은 미국법인을 포함해 총 60명의 임직원이 근무하고 있으며, 지난 2009년 4천 2백만 달러의 매출을 기록했다.