

동양화재 위험관리연구소

이번 탐방은 대한민국 최초의 손해보험회사로서 83년의 역사와 전통을 자랑하는 동양화재의 중추 조직으로서 보험계약자를 위한 사고예방활동과 적정요율 산출을 위한 언더라이팅 업무를 수행하고 있는 동양화재 위험관리연구소를 방문하였다.



회 사 현 황

동양화재는 일제 강점기인 1922년에 조선화재보험주식회사라는 명칭으로 최초 설립되었다. 현재의 명칭인 동양화재는 해방 이후인 1950년부터 사용하기 시작하였으며 국내 손해보험회사 중 가장 오랜 역사와 전통을 갖고 있다.

2005년 현재 자본금 429억 원, 총 자산 2조 6천억 원, 총 매출 1조 6천억 원 규모로, 29개 부서에 35개 지점과 227개의 영업소, 8개 보상서비스센터에 58개 보상팀을 갖추고 있다. 재무건전성을 나타내는 지급여력비율이 2004년 3/4분기 기준 188.5%로 매우 우수하여 세계적인 신용평가기관인 A.M. BEST로부터 상품, 서비스 등 다방면에서 경쟁력을 갖춘 우량회사인 Very Good 평점을 받기도 했다.

설립 이후 일관되게 고객만족경영을 추구해온 동양화재는 손해보험업계 유일의 직영 보상조직 등 차별화된 고객서비스를 바탕으로 2003년에는 산업자원부 주관의 “한국 서비스품질 우수기업 인증”을 획득하였고, 2004년 대한민국 고객만족경영대상 최우수상을 수상하는 등 대외적으로 그 우수성을 인정받고 있다.

**위험관리연구소
설립배경
및 역할**

동양화재 위험관리연구소는 계약자에게 과학적인 언더라이팅을 통한 적절한 보험 설계 서비스의 제공과, 손해를 개선을 위한 사고예방 활동을 위해 1987년 7월 신설되었다. 이후, 1996년 미국의 위험관리기관인 IRMG(International Risk Management Group)와 상호 업무협정을 체결하여 선진 위험관리기법을 고객에게 제공하고 있다. 또한 기존의 화재보험에 국한하지 않고 건설공사보험, 배상책임(PL)

보험과 물류종합보험까지 위험관리 서비스의 영역을 확대하여 제공하는 등 대고객 위험관리 서비스 제공에 만전을 기하며 동양화재의 손해를 관리 업무에 중추적 역할을 담당하고 있다.

구성 및 현황

위험관리연구소는 화재특종업무부 소속으로 손해사정인 자격증과 소방기사 등 공학기사 자격증을 보유하고 있는 8명의 엔지니어로 구성되어 있다. 2001년부터는 화재위험 외에도 풍수재 위험에 노출된 고객들의 위험 인지능력 향상을 위해 풍수재 위험 관리방법에 관한 홍보물을 제작하여 보급하고 있다. 또한 국내 화재안전기준의 향상을 위해 한국화재보험협회에서 제정하고 있는 KFS(한국화재안전기준)의 심의에도 적극적으로 참여하고 있다. 한편, 2005년에는 재물보험에 대한 위험관리 의식의 저변 확대를 위해 사내 재물보험 담당자 및 영업조직을 대상으로 위험관리 교육을 지속적으로 실시하는 등 직원들의 의식 변화를 위한 활동에 주력하고 있다.

협회 바라는 에 점

“선진화된 기준 제공으로 국내 위험관리 기술의 향상에 기여함을 목적으로 협회에서 제정하고 있는 민간 화재안전기준인 KFS(Korea Fire Safety Standards)의 심의과정에 참가하고 있는 것에 보람을 느낀다.”는 문상규 팀장은 현재는 각 손해보험회사의 위험관리 업무 실무자들이 심의 과정에만 참여하고 있으나, 앞으로는 기초자료 수집과정 등 초기부터 참여토록 함으로써 기준제정 과정에서의 애로사항 뿐 아니라, 업무 노하우의 공유를 통해 직원들의 자질 향상이 이루어지길 바란다고 하였다. 또한 협회가 손해보험회사의 위험관리 정보에 관한 허브 역할과 함께 위험관리 업무를 더욱 활성화시킬 수 있도록 법률제정 과정에도 적극적으로 앞장 서 주길 바란다고 당부하였다.

에 피 소 드

“지난 1998년 철도청 관련 시설에 대한 언더라이팅 업무를 위해 연구소 직원 7명이 차가운 땀으로 기차 안에서 끼니를 때우며 전국의 120개 철도역사, 정비본부 등을 4일 동안 다녔던 기억이 가장 새롭습니다. 주어진 시간은 단 일주일로 남쪽지방에서는 폭설이 내리는 등 매우 추운 날씨였습니다. 기차를 갈아타기 위해 대합실에서 추위에 떨며 밤을 지새웠고, 서울의 한 전철역에서는 현장 실사중인 저희 직원이 잠시 불순분자로 몰리는 험프닝이 벌어진 적도 있지요.”라며 활짝 웃는 문상규 팀장은 적은 인원이지만 업무량에 아랑곳하지 않고 열정적으로 전국을 누비는 직원들이 가장 자랑스럽다고 한다.

창립 이후 1983년까지 태평로시대를 거쳐 여의도시대를 맞고 있는 동양화재가 2005년 10월 경 서울 강남역 부근에 신축중인 신사옥으로 이전할 예정이라 한다. 새로운 강남시대를 맞게 될 동양화재가 유구한 역사와 전통을 바탕으로 힘차게 도약하여, 대한민국 최고의 보험사로 우뚝 서길 기대하며 이번 탐방을 마쳤다. (W)