

# 대 고객 서비스 항상에 총력 경주



이 상 규  
(한국화재보험협회 이사장)

다사다난했던 1988년을 슬기롭게 보내고 대망의 희망찬 1989년 기사년의 새해 아침을 맞이하였습니다. 지난 한해를 돌이켜보면 민주화로 가는 과정에 다소의 진통은 있었지만 안정을 바라는 절대다수 국민들의 여망에 따라 보람찬 성장과 결실을 맺은 한해였다고 생각합니다.

88년은 인류의 평화와 동서진영의 화합을 이룩한 서울올림픽 대회를 성공적으로 치루어 우리 국민들의 위대한 저력을 유감없이 전세계인에게 보여주었으며 경제적인 측면에서도 대망의 수출실적 5백억불을 달성하고 12.1%의 높은 경제성장도 함께 이룩한 한해였습니다.

지난 해는 협회가 창립된지 15주년이 되는 뜻깊은 해였습니다.

창립 당시 1만여건에 불과하던 대상 특수건물이 지난 11월말 현재 3만5천건을 넘어서고 있습니다. 창립 당시만 하더라도 특수건물은 물론 국내 산업시설전반의 방재시설이 극히 불량한 상태였으나 그동안 철저한 안전점검과 꾸준한 화재예방활동의 전개로 방재시설이 크게 개선되었음은 물론 화재발생으로 인한 손해율도 감소추세를 보임으로써 두 차례에 걸쳐 최고 30%까지 보험요율을 대폭 할인함으로써 특수건물 소유주의 보험료 부담을 경감시키는 효과를 가져오게 되었습니다.

이러한 결과는 방재에 대한 국민들의 인식을 새롭게 하면서 산업의 위험관리 기반을 구축하고 보험계약 인수기법의 개발 등 보험산업의 발전에도 크게 기여해왔다고 생각합니다.

한편 협회 부설 방재시험소에서도 그동안 방재시험업무의 기반확충을 위해 꾸준한 연구와 노력을 기울여 온 결과 지난 3월 해운항만청으로부터 선박에 사용되는 방화용품에 대한 형식승인시험기관으로 지정된 이래 9월에는 국립건설시험소로부터 건축구조재의 내화성능시험기관으로 지정받음으로써 시험소의 업무를 착실히 정착시켜 나가고 있습니다.

시험소는 이밖에도 동양나이론의 난연카페트 6종에 대한 인증 재계약체결을 비롯 동방전자에서 생산되는 감지기와 대성산업의 포소화약제, 삼우금속의 분말소화기에 대한 인증시험을 통해 품질인증마크인 'FILK'를 부여한 바 있으며 각종 방화용품의 수탁시험도 403건을 실시함으로써 방재시험소의 기반을 확실히 구축해 나가고 있습니다.

저희 협회는 새해에도 방재시험소의 부족한 시설을 보강하기 위하여 3억5천만원을 들여 기동용 가열로를 설치하는 등 선진국 수준의 완벽한 시험기관이 되도록 모든 노력을 기울여 나갈 것입니다. 아울러 지난 해 본지부에서 개최된 특수건물소유주 초청간담회에서 건의된 모든 사항들을 적극 수용하여 개선시켜 나가겠으며 특히 보험계약업무와 손해보상업무 등 각종 민원업무도 대폭 개선하여 대고객서비스 향상에 전 임직원이 총력을 경주해 나갈 것을 약속드립니다.

지난 해에도 협회업무에 대해 끊임없이 성원해주신 관계기관, 특수건물소유주, 사원사 여러분에게 깊은 감사를 드리며 새해에도 협회 업무에 대해 보다 더 많은 격려와 협조 있으시기 바라며 여러분의 가정에 행복과 행운이 같이 하시길 충심으로 기원합니다.

이 상 규

1989년 새해아침