

報道資料



보험개발원

제공일자	2008년 3월 5일	
담당자	김성호 실장	368-4214
홍보담당	이정환 선임	368-4093
총 2매		

※3월 6일(목)조간부터 게재해 주시기 바랍니다.

보험개발원, 현장중심의 서비스 혁신방안 추진

"보험개발원의 서비스를 고객가치를 창조하는 현장 중심의 서비스가 되도록 획기적으로 개선하겠습니다."

정채웅 보험개발원장은 기자간담회를 갖고 그간 관행적으로 수행해온 서비스를 시장의 수요를 찾아 적기에 서비스하는 현장 중심의 체제로 전환하겠다고 밝혔다.

□ 성과차등제의 전면 도입 등 경영혁신을 추진

정원장은 서비스 혁신방안의 첫 걸음으로 지난 1월 보험회사를 직접 방문하는 등 각계 각층의 서비스 이용자 1,755명으로부터 서비스 만족도와 수요에 대한 조사를 실시했다고 밝혔다. 그 결과 현장에서 나타난 다양한 수요에 부응하기 위해서는 우선 내부적으로 서비스 역량강화를 위한 경영혁신이 필수적이라는 지적이다.

이에 따라 보험개발원은 4월부터 시작되는 2008사업년도부터 성과차등제를 전면적으로 도입, 전 임직원을 대상으로 개인과 조직의 성과를 평가하여 인사·급여에 반영할 계획이다. 여기에는 시장의 만족도를 6개월마다 조사하여 그 결과를 성과평가에 반영함으로써 현장의 의견을 성과증진에 연계시키는 내용도 담겨 있다.

또한 정원장은 시장조사를 통해 드러난 현장의 수요를 반영하여 2008사업년도에 역점을 두어 추진할 업무분야별 서비스 혁신방안에 대해서도 계획을 밝혔다.

- 첫 번째는 **생명보험 서비스의 대폭 확대**이다. 상품개발의 자율성이 확대되고, 현금흐름방식으로의 효율산출체계 개편과 국제회계기준의 도입 등이 예정되어 있어 상품, 계리, 통계 분야의 수요가 큰 만큼 제도변화에 대응하여 현장의 실무를 지원하는 서비스를 확대해 간다는 계획이다.
- 두 번째는 **보험사기에방을 위한 정보집적·제공기능 확충**이다. 연간 규모가 2조원으로 추정되는 보험사기 예방의 실효성 확보를 위해서는 사기관련 정보가 효율적으로 관리·이용되도록 할 필요가 있다는 것이다. 이를 위해 현재 운영중인 사기에방정보시스템(ICPS)에 화재보험을 추가하고 공제 등 유사보험으로 정보서비스를 확대하며 정보망을 웹기반으로 일원화하여 현장의 정보이용 수준을 높인다는 계획이다.
- 세 번째는 **자동차보험 제도의 선진화 지원**이다. 가입자간 보험료부담의 형평을 기할 수 있도록 사고위험도를 보험료에 합리적으로 반영하는데 주력한다는 것이다. 이를 위해 미국에서 운영중인 다층복합 효율체계(Tier Plan)의 도입 연구, 강제보험인 대인배상 I에 대한 운전자 범위별 보험료 차등화 등을 추진한다는 계획이다.
- 끝으로 **외산차 수리비 문제의 획기적 개선**이다. 외산차는 수리비가 국산차의 3.1배에 이르고 있으나 부품가격 등 소요비용에 대한 기본정보가 제공되지 않고 있어 개선이 시급하다는 지적이다. 이를 위해 미국 손해사정시스템(Mitchell)의 도입, 외산차 부품수입 모델업체의 운영, 외산차 부품가격 공개 의무화 등 수리비 구조의 투명화를 추진한다는 계획이다.