2022년도 회사 업무목표

■매출액/입금액 실적목표(하반기5.5억)

- 년11억(수수료기준) =월평균 9천2백만원(개인별목표800만원)

■사고접수/처리목표

- 배당1,500건/처리1,500건 =월평균 125건

■현장보고일수목표

- 사고접수후 2, 3영업일 이내 보험사PRM 등록 및 메일발송

■종결처리일수목표

- 사고접수후 20일 이내

■손해사정업무 품질평가

- "A"등급

■장기미결

- 미결10%이내 보유

■금융감독민원,보험사VOC,보험사담당자불만

- "0"(Zero)

■접수건 확대 마케팅

- 농협손해보험1종 접수건 확대(농협정책보험팀)

-삼성화재보험1종,3종,현대하이카 접수건 확대

- 손보사(메리츠,KB,롯데,MG,흥국쌍용,한화,더케이,악사,하나)3종 접수건 확대

- 공제(화물,버스,전세버스,개인택시,전국택시,렌트카)접수건 확대

■소득증대

- 회사전체 매출확대로 조사관 수익증가

■영업확대 전략 및 손해사정업무 품질향상 방안

- 개인별 영업 활성화를 위한 실천 내용 제시

- 손해사정업무 품질향상을 위한 방안 제시

붙임: 조사관별 실천내용

2022년도 개인별 영업 활성화를 위한 실천내용 & 제시

■ 개인별 영업 활성화를 위한 실천 내용 & 제시

1. 실천 내용

가. 화물공제 전남지부 방문

1회 리카온 경매 김석연 본부장과 전남지부 광주지부 내방함.

2회 적재물 처리건으로 얼굴 읽히기 위해 담당자 면담함.

나. 렌터카 공제 광주센터 방문

목포 세차기 건으로 얼굴이 읽히기 위해 담당자 센터장 면담함.

다. KB손해보험(주) 방문

신철수 호남 부장에게 리카온 근무 중이라는 사실 안내함.

(DB손보 근무 시절 직속 후배 관계임)

2. 영업활성화를 위한 제시

가. 화물공제

전남지부 순천사업소: 이승훈 대인 담당자 면담 예정

관 계: (시골마을 4년 후배로 인맥 형성 예정임)

나. 농협공제

장재영 호남 총국장 임원 위치에 있음.

관 계: 친구 관계로 호남지역 농협공제 건 도움을 줄 수 있다는 위치에 있다는 내용으로 22년 초 유선 통화한 사실 있음.

(농협공제 2~3건 처리 후 흐름 상태 파악이 되면 면담 예정임)

다. 전세버스공제와 헬프 카 그리고 화물공제

- 현장출동 문제로 기존 마스터자동차에서 문제가 되어 헬프 카로 넘어간 상태임.
- 현재 김용인 광주전 지역 현장출동 업무 전담 중임.
- 헬프 카 본사에서 사고 접수에서부터 현장출동 업무를 전담 진행 중임.
- 전세버스공제 물량은 적지만 신 영업 개척할 수 있음.
- 헬프 카는 화물공제 현장출동 업무를 제휴를 목포로 하고 있음.
- 헬프 카 조직은 대형화물 렉커로 시작하여 전국 조직으로 전산 관리되고 있으며, 향후 보험업 (bottom up) 방식의 현장 영업에 도움이 될 수 있음.
- 화물공제의 현장출동 업무도 헬프 카로 이동할 가능성이 커 보임.

3. 회사의 내부적 문제와 방안

문제: 조사관의 보고서 작성하는데 많은 시간이 소모됨

방안: 정형화된 프로그램 개발을 통해 시간을 단축할 필요성이 있어 보임.

문제: 피해물 손해절감 위장사고 등 우수사례 공유가 단절됨.

방안: 우수사례 건 샘플링하여 리카온 홈페이지 등재 운영 필요.

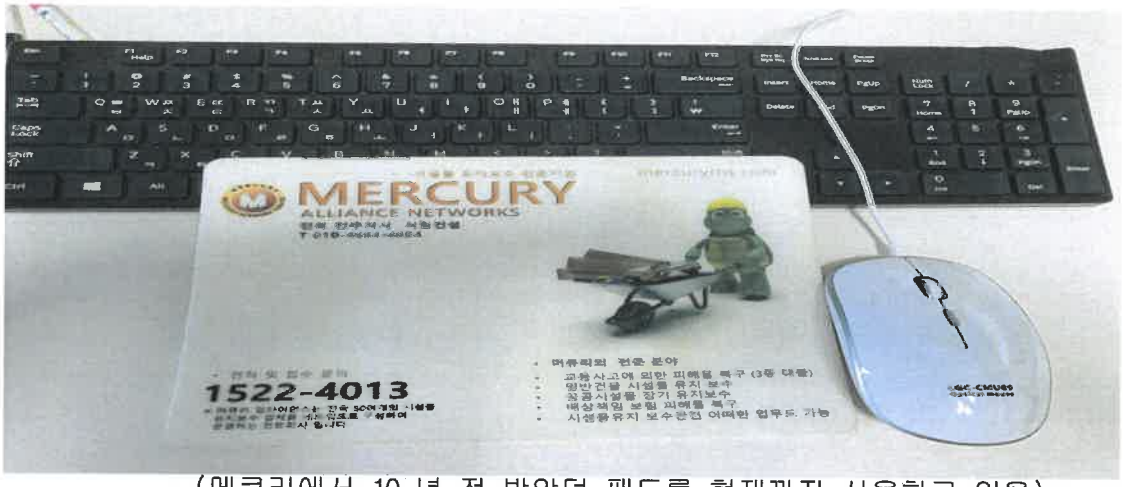
문제: 스마트 시대에 소통을 통해 정보교류가 원활치 않음

방안: zum.com을 통해 실시간 화상으로 현안과 원활한 정보교류를 할 수 있도록 영상통화 구축이 필요함.

문제: 보험사의 시스템상 탑 다운(Top down) 방식이 배당으로 업무가 이뤄짐

방안: 탑다운(Top down)과 보험업(bottom up) 두 방식이 상호 조화가 이뤄질 수 있도록 지역에서 활동 필요.

(아래 머큐리에서 제작 배포한 것처럼 리카온 홍모 문구 제작된 마우스 패드를 만들어 현장 영업에 활용할 수 있도록 적극적으로 추천합니다)



(메큐리에서 10 년 전 받았던 패드를 현재까지 사용하고 있음)

문제: 보험사에서 바라본 Survey회사 중 리카온 손해사정 만의 특화된 전략 상품에 대해 강조할 필요성이 있음.

현재: 광케이블 전기통신에 특화된 업체로 바라보는 시각이 있으나 개선이 필요함.

방안: 법률자문을 위한 법무법인 제휴를 통해 (면 부책 판례에 근거한 손해 절감, 과실안내 등 적극적인 특화해 갈 수 있음.

문제: 보험사는 손해 절감과 민원에 업체 평가의 중점을 두고 있음

방안: 손해 절감을 위한 법률자문 활용으로 보험사에 어필할 수 있음.
(민원은 보험사 민원이 아닌 당사에서 보험사를 대신해 적극적 업무를 위함이라는 사전 민원 예상 보고 후 대처함으로 리카온만의 전략으로 각인시켜 줄 필요가 있음)

타 Survey 회사보다 빠르고 전문화된 회사임을 각인시킴으로 보험사와 함께 성장할 수 있다는 생각이며, 법무법인 하면 김 & 장 하는 것처럼, 손해사정 하면 **리카온화재해상자동차손해사정(주)**라는 인식의 변화를 심어주고자 합니다.

끝으로 위 모든 실천과 내부적 교류와 단합을 위해 야외 운동 등 1박 2일 정도의 남해에서 워크숍을 진행하면 좋겠습니다.

2022.07.07.

작성자: 김 용 인

■ 영업확대 전략 및 손해사정업무 품질향상 방안(황병철)

1. 개인별 영업 활성화를 위한 실천 내용 제시

가. 시스템적으로 손사법인을 평가하여 본사에서 배당하는 회사
  1) 평가기준 및 Rule(현장 · 종결보고서, 지급기준, 수수료 청구 등) 준수
  2) 회사 차원의 마케팅 강화(홍보물, 회사 안내서 등)

나. 지점 재량으로 배당하는 회사(예 : 화물공제, 메리츠 등)
  1) 쟁점사항이 있는 경우 사전보고서(중간 보고서) 작성 제출 및 의견제시.
  2) 주기적 방문(가능한 대표이사 동행)

2. 손해사정업무 품질향상을 위한 방안 제시

가. 보고서 표준화 및 용어 순화
  1) 전체적으로 딱딱한 느낌(예 : 존부 → 발생여부 등)
  2) 보상 Process에 맞는 보고서 구성

나. 특이사항 또는 특수한 피해물은 매뉴얼을 작성하여 조사관들과 공유
  - 한일석 이사의 영업손실 산출기준, 노승일 이사의 관련업체 공문 샘플 등
  - 회사에서 일정의 Favor를 제공하여 활성화 필요

영남손사 "강학부" 2022년도 하반기 업무목표

■매출액/입금액 실적목표
- W54,000,000원(수수료기준) : 월평균 W9.000 000만원

■사고접수/처리목표
- 배당72건/처리84건 : 월평균 배당12 / 처리14건(1종:7건 / 3종:7건)

■현장보고일수목표
- 사고접수후 3영업일 이내 보험사PRM 직접 등록 및 메일발송 완료

■종결처리일수목표
- 9월말 기준 사고접수후 20일 이내 처리일수 달성

■손해사정업무 품질평가
- "A"등급

■장기미결
- 9월말 기준 미결15%이내 보유 전략

■금융감독민원,보험사VOC,보험사담당자불만
- 365일 민원"0"(Zero) 마인드 셋

■접수건 확대 마케팅

- 삼성화재보험1종 : 김일만 이사와 동행 7월중 부산 1종 대물센터 방문

- 손보사 메리츠 : 부산보상센터 7월중 방문

- 공제 : 화물공제 부산,경남지부(김해시 장유),경북지부 7~8월간 방문

■ 한전,통신 분야 손해사정업무 품질향상을 위한 방안 제시
-한전,통신 손해사정 분야 통일된 품셈 일위대가 기준 자료 마련(자료 정보교환)
-영남(부산,경남,북 : 강학부),호남(전남,북:김용인), 충청,경기 수도권(강준석)
-타사대비 특화되고 전략적인 스마트한 손해사정 프로세스 완비
-현대하이카의 통신분야 손해사정내용 지적의 상호 공유-공동으로 대응

- 리카온손해사정 매출 안정화를 위한 -

2022년도 하반기 실천방안

❖ 1. 농협 보고서 품질 개선

❖ 2. 2023년 정책보험팀 담당자 변경에 대한 영업활동

- 작성자 : 차준호 -

I 농협손해보험 보고서 품질 평가

○ 농협 손해보험 평가 기준은 아래와 같음.

1. 현장-종결보고서 제출일수
2. 건 수임 후 피보험자측 신속 안내 여부
3. 대외 민원, VOC 발생여부
4. 보고서 품질 평가

1. ~ 3. 항목은 데이터에 의한 평가 방법으로 지속적인 관리만으로도 높은 평점을 기대할 수 있음.

4. 보고서 품질에 대한 만족도는 각 담당자별의 주관적인 의견의 평가항목으로 타 손사와는 다른 차별성으로 작성하여 관리가 필요할 것으로 판단됨.

예 - 파손 부품 파트리스트 첨부
대물 사고 관련 로드뷰(카카오맵), 거리뷰(네이버) 사진 활용

보고서 손감 내용 강조
(DFP 부품 교환 없이 - 재생 수리 완료 종결함)
보고서 2021-00955 / 2022-00499 (약 14,000,000원 손감)

- DPF - 재생수리 관련 자료 취합하여 농협손해보험 정유철 차장(기획 담당)에게 개선방향 이메일 발송 예정임.

Ⅱ 2023년 정책보험팀 담당자 변경에 대한 영업활동

○ 현재 건 배당률이 가장 높은 담당자는 정훈제차장이며, 2023년 타 부서 이동 가능성 높음.

정훈제 차장 타부서 이동시 농기계정책보험팀 업무 실무자는 전배근과장, 곽수정계장이며, 유대 관계 지속 여부에 따라 2023년 접수건 변동이 예상됨.

○ 2021년 전배근 과장 개인면담(저녁식사) 예정이었으나, 코로나로 인해 시행하지 못함.

콤바인 시즌 전 업무 공유 및 유대 관계 형성을 위해 면담 예정임.

- 끝 -

2022년도 회사 업무목표 달성을 위한 실천 방안

1. 영업 활성화를 위한 실천 내용 제시

- 농협 농기계 배당건은 현재 농협 담당자인 정훈제 차장이 주로 많으나 2023년 타 부서 이동 가능 성이 있어 다른 담당자(전배근과장, 곽수정계장)와의 영업 활동이 필요 함. (수확철 이전에 전배근 과장과 저녁식사 예정)

- 전배근과장, 곽수정계장 배당건 진행 시 신속한 현장확인과 보고서 품질향상에 노력해야하며 유선상 진행사항 보고 철저히 하여 담당자 만족도 상승에 초점을 두고 진행 필요 함.

- 7월 13일 정유철 차장과 정훈제 차장 천안에서 교육예정이 있어 KTX역에 마중나가 교육장소까지 이동 할 예정이며 교육을 마치고 간단히 식사할 것으로 예정되어 식사 시 전문가적인 모습과 친근한 행동으로 이미지 향상에 노력 예정 임.

2. 손해사정업무 품질향상을 위한 방안 제시

- 신속한 현장 입회로 당사의 대한 신뢰성 향상

- 농기계 교육자료를 숙지하여 보고서 작성 시 농협정책팀에서 요구하는 항목 기재하고 손해액 절감을 위해 수리처 방문하여 신속한 1차 손해범위 협의로 과 수리나 수리지연 등 방지.

- 보고서 작성 시 오타 방지와 면, 부책 여부, 근일자 사고, 담보물 실제 보험가입 여부 등 꼭 필요한 내용 별도 기재하여 보고서 신뢰도 상승.

작성자 김종철.

하반기 영업확대 및 품질향상방안

1.개인별 영업 활성화 방안

가. 현재까지 수임이 지속적으로 배당이 되다 안되는 보험사. 공제공조합 개별적으로 방문 유대관계 확대 예정

(인천버스공제 조합.인천전세버스공제조합.인천 택시공제조합. 경기버스공제조합) 2개월 간격으로 방문하여 직원 과 유대관계 예정)

나. 공제조합 직원 보상관련 자료 요청시 신속하게 자료 확보 하여 제공함으로서 추가로 배당예상됨을 감안하여 신속하게 자료 제공 예정임.

다. 지부 재량으로 배당하는 공제조합 집중적으로 관리예정 이며 전세버스 인천지부.서울택시공제조합 주기적으로 방문예정

2. 손해사정 품질향상을 위한 방안

가. 주요사고 주기적으로 담당자 에게 안내하고 중간보고서 요청 신속하게 보고 함 으로서 신뢰구축.

나. 특이한 사고 발생시 리카온 직원과 정보 공유함으로 최고의 리포트 작성함으로서 배당 증가발생으로 사료됨

2022년 07월 07일

작성자 김 대 영

부산지사 김일만 2022년도 하반기 업무 목표

■매출액/입금액 실적목표
- 하반기 3000만원(수수료기준) =월평균 3/분기 300만원
4분기 600만원 (개인별목표 월 500만원)

■사고접수/처리목표
- 배당 42건/처리 46건 =월평균: 8건 (1종 4건 3종 4건)

■현장보고일수목표
- 사고접수후 2, 3영업일 이내 보험사PRM 등록 및 메일발송

■종결처리일수목표
- 사고접수후 20일 이내

■손해사정업무 품질평가
- "A"등급

■장기미결
- 미결10%이내 보유

■금융감독민원,보험사VOC,보험사담당자불만
- "0"(Zero)

■접수건 확대 마케팅
-하위 보험사 현장 활동 강화→ 8월까지 손보사 방문 완료
-삼성화재보험1종,3종,→7월중 대인 장기 손사 파트 현장 방문
-손보사(메리츠,KB,MB)3종 접수건 확대→강학부 이사와 동행
-화물공제 부산지사, 경남지사, 울산지사, 현장 활동 강화 접수건 확대
→ (7월중 3개 지사 방문: 부산지사 7/4 김석연부장과 방문 완료)

■개인 손해사정업무 품질향상 및 문서 작성 능력 개선 방안
- 기존 종결된 사례들을 중심으로 개인학습 강화
- 문서 작성 능력 배양으로 처리 리더 타임 개선

2022. 7. 7. 김 일 만

2022년도 회사 업무목표 달성을 위한 실천방안

Ⅰ. 개인별 영업 활성화를 위한 실천방안

1.항목별 목표

항목	매출액	처리건	종결일수	품질평가	장기미결	민원/VOC
(月) 목표	1,042만원	12건	20일	A	10% 以內	Zero

주1) 처리 건 목표 : 상반기 실적(11.3건) 對比 110%

2) 매출액 목표 : 상반기 실적(56,858천원) 對比 110%

2.영업 활성화 실천방안

가. 손보사 담당자와 통화 시 친절한 화법 시행

→종결시점까지 3회 이상 문자안내 & 통화하여 신뢰관계 유지

나. 월 1회 이상 손보사 방문 영업활동 시행

→지사별 영업활동계획표 작성 운영

→리카온 본사 동반출장 등 영업지원

다. 미제휴 손보사 팀장/부장급 퇴직자 리쿠르트 운영

→손보사별 퇴직자 정보수집 모집공고 시행

라. 리카온 홍보물 제작 활용

→포스트잇, 볼펜 등에 리카온 홍보문구 제작 배포

Ⅱ. 손해사정업무 품질향상을 위한 방안

1. 수임 건에 대하여 사고당일 신속조사 시행
   →사고현장 입회당일 피해물 전수조사& 서류일체 징구
2. 특정 피해물 수임 건은 직원간 업무 공유하여 문제해결
   →피해물별 우수 손해사정리포트 리카온 홈페이지 등재 운영
3. 특수 피해물(보트& 선박, 건축물, 기계류 등) 제휴업체 운영
   →자문업체 선정 홈페이지 등재 (건당 자문료 사전 협의)
4. 사안별 정형화된 외부공문 견본사례 홈페이지 등재 활용
   →감가안내문, 특별손해면책안내문, 판례에 근거한 과실안내문 등
5. 손해사정리포트 필터링 점검제 운영& 중점 체크리스트 공지 활용
   →리카온 본사에서 최종리포트 점검 평가시스템 운영 시상(샘플)
6. 사고 유형별, 피해물별 유사판례 공유
   →리카온 홈페이지에 사안별 판례 자료방 운영
7. 6개월 이상 장기 미결 건에 대한 정기점검 시행

이상입니다

작성자 대전지사 노승일

2022년 하반기 목표 실천방안

2022. 07. 07

작성자 : 최동락

□ 항목 목표

항목	접수건	처리건	종결일수	매출액	장기미결	민원	VOC
목표	5건	5건	30일	450만원	0건	0건	0건

주1) 목표는 월 기준임

2) 접수건, 처리건은 최소 1개월 이내

3) 매출액 목표는 전년비 150%

4) 장기미결은 ZERO

5) 민원, VOC는 ZERO

□ 영업활성화 방안

1) 지역관내 보험사 담당자와 정기적인 미팅 실시

→ 월1회 보상팀 방문이나 식사하기

→ 관내 보험사 팀방문

2) 수임건 보상담당자에게 3단계 콜 적극 실시

→ 수임후 진행사항 안내

→ 장기 예상건 중간콜 실시

→ 종결시 손해액절감 적극안내

3) 未계약 보험사 출신 관리자급 당사 홍보 실시

→ 지역 문제건 신속, 민원 없이 처리할 수 있는 당사 스킬 및 노하우 적극 홍보

-이 상-

2022년도 강준석 부장 업무목표

ㄱ. 2022년 하반기(7월 ~ 12월)

-> 원수사(보험사, 공제사) 전기, 통신 관련 접수시 즉각 유선통보
각 원수사별 담당자 유대관계 유지 (정확한 사고관련 및 친철)
진행사항에 따른 유선통보(문제건, 추가피해물건)

-> 각 피해물건 민원예방(즉각적인 민원예상시 원수사 담당자 통보)

ㄴ . 손해산정

-> 각 통신사별 광케이블 및 광중계기 사고시 감가상각 적용(30년)
강학부 상무, 김용인 이사와 지속적인 정보공유
(기존 22년 적용하였으나 판례에 따른 30년으로 변경)

-> 한국전력공사 청구시 예산내역서(설계서) 요청 후 손해산정
원수사에서는 한국전력공사 정산분 발행 후 사고접수시 삭감 불가
[정산분 자료 연구하여 삭감부분 확인(감가상각 내용연수 잘못 기재)

-> 전반적인 업무는 강학부 상무와 김용인 이사 유선통화하여 진행

ㄷ. 전기통신 관련 면책사항

-> 지하매설물 관련 면책
단) 지하매설물 특약 가입시 보상가능
단) 조금이라두 외부 노출 및 안전조치시에는 지하매설물로 보지 않는다
위 사항에 대해서는 강학부 상무 및 김용인 이사 공유

-> 보험사 및 공제사에서 지하매설물 문의시 적극적인 접수로 유도하여
면책처리

ㄹ. 업무목표

-> 그달 받은 접수건은 최대한 처리
전기 통신외 3종 기타피해물 처리시 황병철이사, 김대영이사 공유

-> 상반기 보다 20% ~ 30% 업무 향상 노력

-> 고액 처리시 담당자와 현장동행, 팀장과 업무 진행등 보고

-> 대물한도 초과 청구건 관련 최대한 운제없이 대물한도 내로 손해사정