



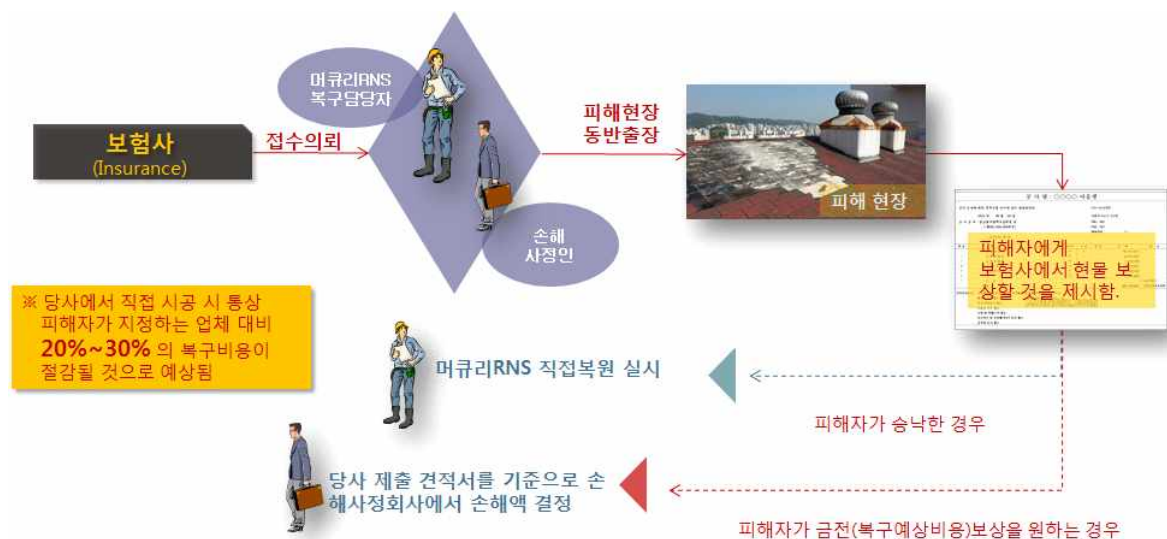
(주)머큐리RNS 소개 자료

손해보험사의 업무영역 중 피해물에 대한 보상사유가 발생한 경우 머큐리RNS의 건축, 시설물 복구 전국 네트워크를 활용하여 신뢰할 수 있는 업체가 합리적인 가격으로 해결하고 후속 관리해드립니다.

1. (주)머큐리RNS 소개

- 대표이사 : 임근호
 - 사업분야 : 손해보험사 기타대물 통합관리업, 시설물유지보수업
 - 협력사 : 전국 60여개
 - 관할지역 : 대한민국 전지역
 - 연 매출 : 약 70억
 - 계약보험사
 - KB손해보험, 더케이 손해보험, 메리츠화재보험, 버스공제조합, 흥국화재보험, 롯데손해보험, 동부화재보험, 교육시설재난공제회, 한화손해보험(1종), 현대해상
- *홀림체 시범운영 후 계약 예정

2. 복구업무 프로세스



3. 공사관리 과정

- 당사가 진행하는 공사는 필드매니저가 접수단계에서부터 밀착 관리하며 최종관리자가 결재하는 시스템으로 신속하고 정확하게 서비스를 제공함

※ 필드매니저란 약 150건/월 처리하는 공사관리 전문은력으로서 공사 자재, 인력투입, 시공방법 등에 대한 전문지식을 바탕으로 견적의 적정성을 심사함



- 1) **접수** 손해사정법인에서 머큐리RNS에 복구공사 견적의뢰
- 2) **출동 및 보고서작성** 손상담당자, 머큐리RNS 협력업체가 피해현장에 동반출동하여 현장조사 후 협력업체는 24시간 안에 머큐리RNS 전산시스템을 통해 출동보고서 작성
- 3) **출동보고서 심사** 사건을 배정받은 필드매니저가 출동보고서를 통해 현장파악
- 4) **1차 청구서 심사** 청구한 견적의 적정성을 점검하여 협력업체와 견적조율
- 5) **2차 청구서 심사** 머큐리RNS 최종관리자가 전반적으로 재검토하여 결재
- 6) **현장복구 관리** 금액 확정 후 공사일정에서부터 행정절차까지 필드매니저가 관리

4. 사업의 특징

- **신속** 접수즉시 3자(손사담당자, 복구업체, 피해자) 현장 확인 스케줄 확정
- **전문화** 연간 1만 여건을 의뢰받아 처리하면서 축적된 노하우를 바탕으로 전문화된 담당 머큐리RNS 소속 필드매니저들이 업무 처리
- **표준화** 머큐리RNS, 보험사, 복구업체가 합의한 표준화된 견적 기준을 바탕으로 표준화된 견적제시
- **공유** 단계별 모든 상황은 텍스트, 사진, 동영상등으로 공유하며 담당자가 확인 할 수 있는 시스템 개발 운영중
- **투명** 표준화되지 않은 특수한 공정의 경우 실비영수증을 첨부하고 관련담당자들이 확인할 수 있으며 모든 처리과정을 D/B로 보관
- **손해율절감** 당사는 체계적인 관리시스템을 통해 복구비용(지급보험금)을 통상의 시중가격보다 약 20~30% 절감효과
- **후속관리** 모든 과정은 D/B로 보관되며 이를 바탕으로 신뢰 할 수 있는 협력업체가 A/S등 후속관리 보장

5. 머큐리RNS의 경쟁력

1) Whole On-Line System 구축

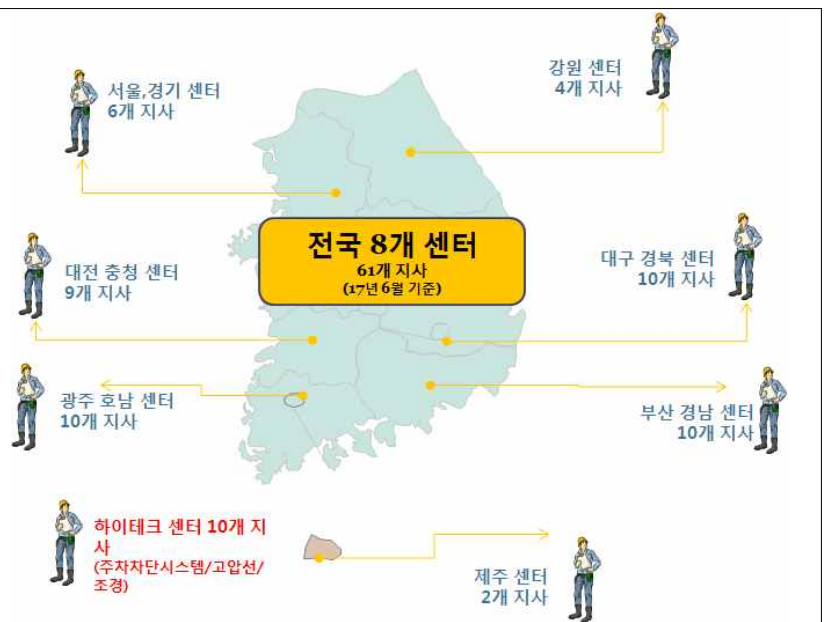
- 모든 진행과정은 온라인 전산시스템에 의해 관리되고 있으며, 모든 과정은 D/B로 저장되어 소비자 분쟁, 사후 A/S, 서비스 품질관리 등 다방면으로 활용가능



2) 지역에 구애받지 않는 전국 네트워크 구축

● 협력업체 선발 기준

- 보험사 추천 업체 중 우수업체 선발
- 1인 기업 철저히 배제
- 손보사 대물보상 출신 60% 구성
- 자가 장비 다수 보유 업체
- 전 협력업체 사무보조인 자격 취득



3) 표준화된 견적과 합리적인 가격 → 손해율절감 효과

- 표준화된 견적을 바탕으로 가격에 대한 이견을 최소화 하고 머큐리RNS와의 거래를 통하여 개별적 업체선정에 의한 견적보다 저렴한 견적을 제시

마루 공사		단위	㎡	인력지수				청구금액			
구분	일반면적			철거		시공		철거		시공	
클로어링 마루 기준				보통인부	내장금	보통인부		보통인부	내장금	보통인부	
				0.000	0.000	0.000		-	-	-	
합계	0			sum	0.000	0.000	0.000	-	-	-	
견적 비교		Gap		머큐리 RNS				머큐리 RNS			
전산 기준		-	-	보통인부	내장금	보통인부	점착제	보통인부	내장금	보통인부	점착제
머큐리 RNS 기준		-	-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	-	-	-
		-	-	sum	0.000	0.000	0.000	-	-	-	-

데코타일 공사		단위	㎡	인력지수				청구금액			
구분	일반면적			철거		시공		철거		시공	
전면접합 방식				보통인부	내장금	보통인부	점착제	보통인부	내장금	보통인부	점착제
				0.000	0.000	0.000	0.000	-	-	-	-
합계	0			sum	0.000	0.000	0.000	-	-	-	-
견적 비교		Gap		머큐리 RNS				머큐리 RNS			
전산 기준		-	-	보통인부	내장금	보통인부	점착제	보통인부	내장금	보통인부	점착제
머큐리 RNS 기준		-	-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	-	-	-
		-	-	sum	0.000	0.000	0.000	-	-	-	-

4) 업계 최초 창립기업으로서의 업력과 차별화된 프리미엄 서비스

- 본 사업방식에 대한 최초설립 회사로서 총 누적 접수 처리건수 4만3천여건에 달하는 업무노하우로 타사와는 비교 할 수 없는 차별화 된 프리미엄 서비스 제공



5) 도덕적 해이에 의한 금전사고 위험요소 원천제거

- 최근 언론보도 등을 통하여 보험사 직원과 복구업체의 부적절한 거래가 보도 되고 있고 형사 처벌대상의 범죄행위임. 이는 어제 오늘일이 아닌 보험업계 고질적인 문제였음
- 보험금 수령 및 지급 업무를 머큐리RNS 본사에서 처리하기 때문에 금전사고가 발생 될 가능성을 원천적으로 봉쇄



6) 알림톡 서비스

- 보상 담당자와의 긴밀한 커뮤니케이션을 위해 각 과정마다 카카오톡 알림톡을 통해 현장상황에 대한 이미지는 물론 동영상까지 실시간으로 제공



6. 서비스 품질 관리

1) 분기별 협력업체 합동 컨퍼런스 개최

- 전국에 있는 머큐리RNS 모든 협력업체가 분기별로 모여 컨퍼런스를 개최. CS교육 및 성과평가를 하고 서비스품질을 높일 수 있는 방안 논의



2) 협력업체의 체계적 관리

- 협력네트워크의 업무 Pattern 을 분석하여 매월 공지하고 개선시키는 운영 Program 으로 협력업체를 관리하는데 매우 강력하게 활용되고 있음

Work Analysis Report
(업무 분석 보고서)

기간(Period): 2019년 2월

업체코드(Subcontractor code): CD38907

업체명(Subcontractor Name): 진군건설

대표자(Leader): 안진태

담당 매니저(Field Manager): 심지민

담당 파트장(Part Chief): 임정호현이

1. 접수사건(Request Result)

월	접수(건)	처리(불요건)	44	처리(불요건)	44	지급보험금(금)	57,825,000	
년	접수(건)	40	처리(불요건)	45	처리(불요건)	40	지급보험금(금)	43,779,000

2. 실적(Performance)

구분	실적	기준	평가	연인원	실제 평균	비고
처리율	88.6%	95% 이상	중음	91.5%	93.5%	3개월간의 실적 평균
보험금 지급률	95.5%	95% 이상	매우중음	96.5%	98.0%	지급건수가 증대됨에 따라
품질 관리 준수율	92.1%	95% 이상	중음	91.1%	92.1%	민원처리율 향상 진행됨
업무 연속성 준수율	73.0%	95% 이상	미흡	81.3%	87.9%	업무처리 신속성
계약금 지급률	90.7%	95% 이상	중음	95.4%	92.4%	부족한 계약금 지급
보험금 지급률	93.8%	95% 이상	중음	93.4%	97.1%	민원처리율 향상에 따라
보험금 지급률	98.1%	95% 이상	매우중음	97.8%	98.1%	보험금 지급률 향상
보험금 지급률	92.6%	95% 이상	중음	94.2%	95.5%	보험금 지급률 향상
보험금 지급률	99.6%	95% 이상	매우중음	98.6%	91.0%	보험금 지급률 향상
처리율(보험금)	18.8%	10% 이하	나쁨	18.3%	12.8%	보험금 지급률 향상
처리율(보험금)	13.5%	5% 이하	나쁨	14.0%	10.8%	보험금 지급률 향상
보험금 지급률	100.0%	95% 이상	매우중음	96.7%	99.0%	민원처리율 향상
보험금 지급률	98.1%	95% 이상	매우중음	97.7%	99.0%	민원처리율 향상
보험금 지급률	25.6%	17%~27%	중음	22.1%	26.7%	* 보험금 지급률 향상
처리율(보험금)	79.1%	30% 이상	매우중음	70.9%	61.9%	보험금 지급률 향상
처리율(보험금)	40.0%	10% 이하	매우나쁨	31.3%	21.1%	* 보험금 지급률 향상

MERCURY RECOVERY NETWORK SERVICE



- 당월 접수 및 처리건수
- 누계 접수 및 처리건수
- 평가 결과
- 처리일수
- 동영상 촬영율
- 보험금 지급율
- 몰당보험금
- 장기진행 미결율
- 공지사항

3) 고객만족도 평가 시행

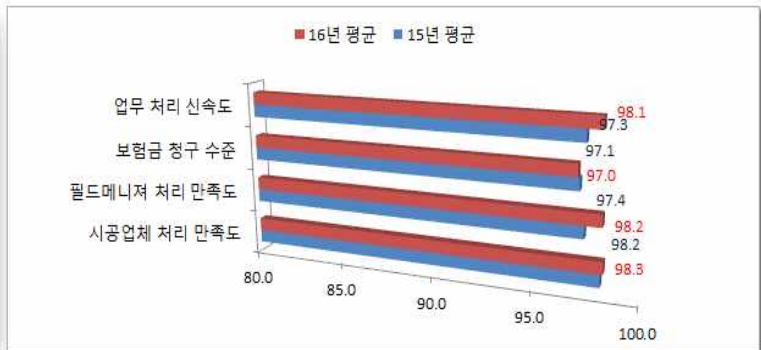
- 보상담당자가 손해사정 완료 직후 매건 평가를 실시하여 객관적인 만족도 평가

1. 평가평가

항목	평가
▶ 시공업체 처리 만족도	평가하기
▶ 메규리본사 월드메리저 처리 만족도	평가하기
▶ 보험금 청구 수준	Excellent Good Not Good Bad
▶ 업무 처리 신속도	평가하기

*업체평가를 해주셔야 청구서 프린트가 가능합니다.

평가하기



4) 강력한 D/B 분석을 통한 서비스 품질 관리

○ 자재 및 장비 등의 단가 데이터 다량 확보

- 창업이래 축적된 데이터를 이용한 진단 및 예측능력 확보
- 자재 구매처 별 구매이력 데이터 베이스 확보

○ 협력업체의 체계적 관리

- 프로세스 단계별 타임체크 데이터를 이용한 처리 일수 관리
- 청구패턴 분석을 이용한 습관적 확대 청구 모니터링
- 각종 청구 데이터를 다각적으로 분석하여 업체의 특성이나 문제점 모니터링

○ 보험사별 맞춤형 레포트 제출

- 고객보험사의 요건에 맞도록 디테일한 레포트 작성
⇒ 현재 기본 지표 항목으로 주간 제출함
- 차후 물당보험금 까지 관리 가능

