



“쇼핑객 잡아라”
백화점 3사
가을할인 대전
L1

metro®

Life

온코닉테라퓨틱스
신약 자요부 등
글로벌 공략
L2



안내견으로 길 트고, 데이터로 위험 막고… 일상 안전 지킨다



살맛나는 세상 이야기
ESG 경영시대

삼성화재

보험의 역할은 사고가 난 뒤 경제적 손실을 보상하는 데서 끝나지 않는다. 위험을 미리 찾아 줄이고, 보험을 선택하는 과정에서 소비자의 권리를 지키고, 누구나 안전하게 일상을 누릴 수 있도록 돕는 일도 보험사가 사회에 돌려줄 수 있는 가치다. 삼성화재는 33년간 이어온 안내견 사업으로 시각장애인의 이동권을 넓히고, 고객패널과 완전판매 체계로 소비자 의견을 상품·판매·보상 과정에 반영하고 있다. 교통사고 연구와 인공지능(AI) 기술도 사고 예방에 활용한다. 안내견과 함께 내딛는 한 걸음부터 보험계약의 설명 한 줄, SI가 분석하는 대피동선까지 '지키다 일상, 꿈꾸다 그 이상'이라는 정체성을 구체적인 실천으로 옮기고 있다.

안내견학교 33주년… 총 320두 분양
안내견 양성·파트너 교육 '이동권 확장'
일반인 대상 장애인 인식개선 활동도

고객 패널제도 도입… 불편 개선 앞장
완전판매 행사 열어 소비자 보호 나서

◆ 33년 동행…안내견이 넓힌 세상

삼성화재는 지난 8월 27일 경기도 용인 삼성화재 안내견학교에서 개교 33주년 기념식이 열렸다. 시각장애인 파트너와 예비 안내견을 가정에서 돌보는 파피워커, 은퇴견 입양가족, 훈련사 등 130여명이 참석해 33년간 이어진 동행의 의미를 되새겼다. 신규 안내견 소개와 안내견 분양·은퇴식도 진행됐다.

삼성화재 안내견 사업은 지난 1993년 9월 안내견학교 설립과 함께 시작했다. 이듬해 첫 안내견 '바다'를 배출한 뒤 지난 8월 기준 총 320두를 시각장애인에게 무상 분양했다. 안내견 양성에 그치지 않고 시각장애인 파트너 교육과 일반인



이문화(왼쪽 왼쪽 여섯번째) 삼성화재 사장이 지난 8월 27일 '삼성화재 안내견 학교 개교 33주년 기념식'에서 기념촬영을 하고 있다.



이문화 삼성화재 사장이 윤리경영 실천을 위한 '컴플러스 데이'에서 발언을 하고 있다.

/삼성화재

대상 인식개선 활동도 이어오고 있다.

안내견은 단순한 보행 보조 수단을 넘어 시각장애인의 독립적인 이동과 사회 참여를 돕는 동반자다. 삼성화재는 안내견의 출생과 훈련, 파트너와의 활동부터 은퇴 이후까지 전 생애를 돌보는 체계를 운영하고 있다.

◆ '사전 예방'과 소비자보호

보험소비자의 권리를 지키는 일은 계약 체결 전 충분한 설명에서 시작해 가입 이후 서비스와 보상까지 이어진다. 사고 뒤 민원을 처리하는데 그치지 않고, 소비자가 겪을 불편을 미리 찾아 고치는 것은 보험업의 본질과 맞닿은 사회적 책임이다. 삼성화재는 지난 2005년 업계 최초로 고객패널 제도를 도입했다. 고객이 상품과 서비스를 직접 이용하고 불편이나 개선

점을 제안하는 참여 제도다. 올해는 오프라인 고객패널의 체험, 약 2000명 규모 온라인 고객패널의 설문 검증, 소비자·법률·의료 분야 전문가 자문을 결합한 3단계 체계로 운영하고 있다. 지난 2월 제38기, 8월 제39기 고객패널이 출범했다. 지난해에는 고객패널이 상품설명서가 이해하기 어렵다는 의견을 내면서 관련 개선 작업도 시작했다.

소비자의 목소리를 듣는 것과 함께 판매 현장의 기본도 다시 점검하고 있다. 삼성화재는 지난 9월 영업조직을 대상으로 '완전판매 행사'를 열고 약관 전달과 주요 내용 설명 등 계약 과정의 필수 준수사항을 되짚었다. AI로 만든 만화와 노래, 퀴즈를 활용해 교육의 문턱을 낮추고, 완전판매 핵심 내용을 담은 '완전Song'도 배포했다.

삼성화재에 따르면 회사 집계 기준 올해 7~8월 평균 민원 건수는 1분기와 비교해 30% 감소했다. 완전판매 행사보다 앞선 기간의 수치만 큰 특정 행사의 성과라기보다 그동안 추진한 소비자보호 활동의 흐름을 보여주는 지표다.

◆ 사고를 데이터로 막다

한 사람의 발걸음을 지키는 노력은 도로 위에서 많은 사람의 안전을 지키는 연구로 이어진다. 지난 2001년 7월 설립된 삼성화재교통안전문화연구소는 운전자와 자동차, 도로 환경을

중심으로 사고 원인을 분석하고 예방책을 제시해 왔다. 삼성화재에 따르면 연구소는 전 좌석 안전띠 착용 의무화와 음주운전 단속기준 강화, 도시부 안전속도 5030 등 관련 정책 연구와 제도 개선에도 노력하고 있다.

연구소가 지난 6월 발표한 페달 오조작 사고 분석은 보험사의 예방 연구가 구체적인 안전 대책으로 이어지는 과정을 보여준다. 연구소가 2021년부터 2025년까지 언론에 보도된 페달 오조작 의심 사고 567건을 분석한 결과, 사고는 2021년 66건에서 2025년 153건으로 2.3배 증가했다. 같은 기간 사망자는 15명에서 51명으로 3.4배 늘었다.

특히 60세 이상 운전자 사고가 400건으로 전체의 70.5%를 차지했다. 사고 1건당 사상자도 60세 이상은 2.8명으로 60세 미만의 2.1명보다 많았다. 연구소는 현재 제도가 추진 중인 시속 8km 이하 출발 시 가속 억제 기능에 더해 도로 주행 중에도 오조작을 감지하고 차량 출력을 제어할 수 있는 기술이 필요하다고 진단했다.

박요한 삼성화재 교통안전문화연구소 수석연구원은 "페달 오조작 사고는 인명 피해를 동반하는 치명적인 형태로 매년 지속 증가하고 있어 고령운전자에 대한 대책이 매우 시급한 시점이다"라며 "도로 주행 중에도 페달 오조작을 실시간으로 감지하고 제어하는 '중·고속 주행 중 페달 오조작 방지 기술' 탑재가 시급하다"고 말했다.

교통안전문화 연구소 설립… 사고예방
페달 오조작 분석, 관련 제도 개선 노력

AI 활용해 재난안전 영역까지 확장
사업장 화재 피난훈련 등 사고 예방

◆ 사고 전 안전 넓히다

위험을 데이터로 찾아 예방책으로 바꾸는 시도는 최근 AI를 활용한 재난안전 영역으로도 확장되고 있다. 삼성화재는 CCTV 영상과 건물 공간정보를 연계해 임직원의 피난 행동을 분석하는 'AI 기반 피난훈련 정량평가 시스템'을 개발했다.

시스템은 화재경보 후 피난을 시작하기까지 걸린 시간과 이동경로, 병목구간, 비상구 이용, 주변 사람에게 대피 행동이 퍼지는 속도 등 5개 항목을 분석한다. 훈련 실시 여부와 현장 점검에 치우쳤던 기존 방식에서 나아가 실제 대피 과정의 취약 지점을 데이터로 찾아내는 것이 핵심이다.

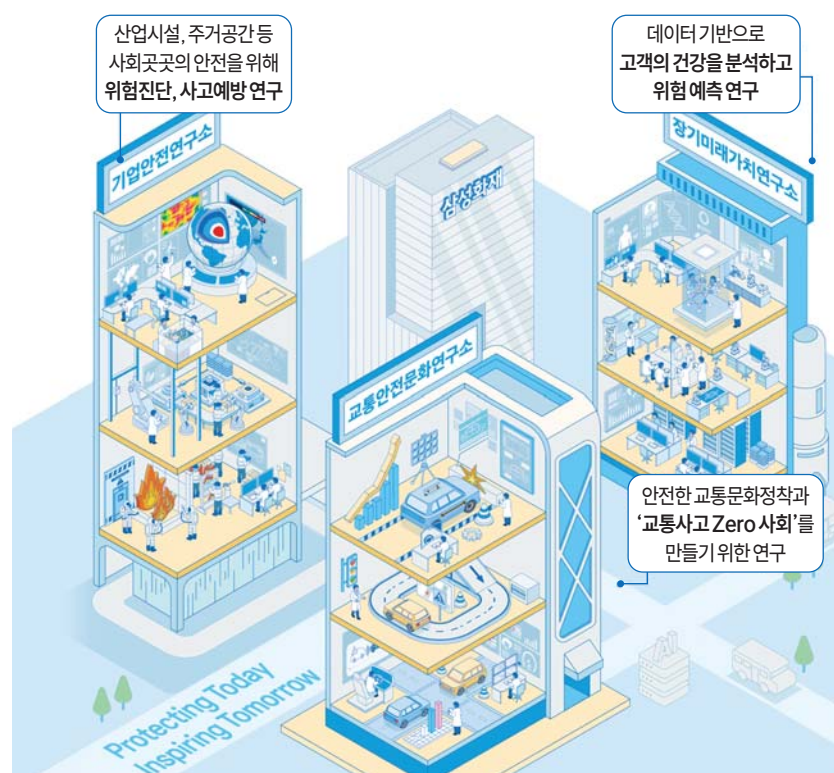
삼성화재는 지난 7월 '피난 평가 방법 및 장치'에 대한 특허를 출원했다. 오는 10월에는 실제 사업장 피난훈련을 대상으로 개념검증(PoC)을 진행해 분석 정확도와 현장 적용성을 검증할 예정이다.

삼성화재 기업안전연구소 관계자는 "향후 현장 적용성을 지속적으로 높여 실효성 있는 피난훈련 체계를 확산하고, 사회 전반의 안전 수준 향상에 기여하겠다"고 말했다.

/김주형 기자 gh471@metroseoul.co.kr



metro



메트로 한줄뉴스



▲ 방탄소년단, 美 MTV VMA 3관왕…'올해의 노래'·'베스트 K-팝'·'베스트 그룹'
▲ 한국 야구, 일본 꺾고 금메달…아시안게임 5연패 위업
/사진 뉴시스

▲ 손흥민, 차범근 대기록까지 '-1'…오늘 우루과이전 '연승 도전'
▲ '배턴 터치 실수 실격' 남자 400m계주, 극적 결선…'항소 인용'

▲ 김유성·이해인, 트리플악셀 성공…네펠라 메모리얼 금·은메달 석권
▲ 이영도 '눈물을 마시는 새', 佛 컬티심 소설상 수상