글로벌금융판매 마케팅본부

1



(FC는) 안심하고 설계하고, (고객은) 안심하고 가입하고 건강관리 받는 차별화된 영업솔루션!





"고객님은 24시간 365일, 안심하고 보험과 건강케어를 받을 수 있습니다."

"저는 고객님의 보험뿐 아니라, 건강까지 케어하는 특별한 FC 입니다."

"고지의무위반으로 부터 고객님의 계약을 지켜 드립니다."

이제부터 이렇게 !





4. 지수 묻는 실문 (FAQ) 5. 부록 : 건강상담 서비스 소개 및 이용후기

4. 자주 묻는 질문 (FAQ)

- 3. 활용노하우: 고객이 찾는 특별한 FC가 되는법!
- 2. 진행 프로세스
- 1. '글로벌 안심케어' 란?







가. '글로벌 안심케어' 솔루션 이란?

- FC는 안심하고 설계를 하고, 고객은 안심하고 보험상담과 의료·건강상담 서비스 이용 可



나. 글로벌 안심케어의 3가지 기능!

- 1) 고객의 *<u>5년 이내 진료·처방기록 열람</u> 및 고객 맞춤상품의 <u>계약전 알릴의무 자동체크</u>
- 2) 예외질환 반영된 맞춤형 유병자보험 상품 추천
- 3) 24시간 의료상담서비스 (의료·건강상담, 진료예약대행서비스 무료 제공 / 고객등록 후 90일 限)

* 고객 진료, 처방기록은 심평원(건강보험심사평가원)에서 제공





* 고객은 ④ 간편인증/정보제공 동의 후 ⑦ 의료·건강상담 서비스 바로 사용 가능

구분	절차
FC	① 본인인증 ② 알림톡 발송
고객	③ 알림톡 수신 ④ 간편인증 및 정보제공 동의
FC, 고객	⑤ 의료정보 및 보험정보 수신
FC, 고객	⑥ FC : 의료&상품 정보 기반 보험상담 진행 ⑦ 고객 : 의료·건강상담, 진료예약서비스 이용가능



1. '글로벌 안심케어' 란?

다. 진행 프로세스

라. '글로벌 안심케어' 화면 ▶ 고객에게 알림톡 발송 및 내역 확인



	고객에게 알림톡 보내기	
())로또보응한데 내가 글로벌안심케어	알림톡 보내기	알림톡 보낸 내역 확인
로그인 시간 연장하기	사용방법	
알림톡 보내기	알림톡을 발송할 고객님의 휴대폰 번호를 입력해 주세요. [받는 사람 추가] 버튼을 클릭하시면 여러 고객님께 한번에 발송(이 가능합니다.
전체 사용 현황	최대 10명까지 한번에 발송이 가능합니다. ※ 고객이 카카오톡 미사용시 문자로 링크가 발송됩니다.	
통계 확인 및 다운로드	노바느 나라 大기	
총괄 및 지점 사용 현황		
설계사 사용 현황	휴대폰 번호를 입력해 주세요	
전체 고객 확인	알림톡 발송하기	
권한 관리		
내정보변경	\mathbf{V}	
	\ 종괄, 지 FC활용현황 확	점 리더가 작인/독려 가능
(비) 로그 아웃		



마. 글로벌 안심케어 장점

1) FC & 고객: 고객의 의료정보를 기반으로 상품별 계약전 알릴의무 자동체크 ▶ <u>알릴의무 위반 가능성 감소</u>





마. 글로벌 안심케어 장점

2) FC : 고객별 병력체크!(좋은 DB 확보) ▶ <u>효율적인 보험상담 가능</u>





마. 글로벌 안심케어 장점

3) 고객 : 고객 의료정보 기반의 상품추천 ▶ <u>고객 맞춤형 상품가입 가능</u>





심사 가능

없음

없음

없음

있음

없음

마. 글로벌 안심케어 장점

4) 고객 : <u>24시간 의료상담 / 명의 및 유관 의료시설 확인 / 진료예약</u>

- 정보동의 후 의료·건강상담 및 진료 예약 서비스 무료 제공(90일간)
- 전용 콜센터를 통해 365일 24시간 상시 의료활동 지원
- 국내최고수준 의료·건강상담업력 23년 노하우 집약 / 全 상담인원 전문 간호사로 구성
- 동일 의료상담서비스 비용 년 8만원





바. 유사 솔루션과 기능적 *차별점

기능	글로벌 안심케어	아사	G사	비고
계약 전 알릴의무사항 체크	0	0	0	5년 이내 진료기록 기반 핵심 고지의무사항 가이드 제시
가입 가능 유병자보험 유형 제시	0	0	0	305, 325, 355 등 가입 가능한 2Q, 3Q 유병자보험 유형 제시
맞춤형 보험상품 추천	0	0	X	최신의 경쟁력있는 주력상품 제시하여 상품 선택 고민 해결
예외질환 반영	0	X	X	유병자보험별 예외질환 반영으로 보다 정밀한 상품 제안 가능
고객 민감 의료정보 보호	0	X	0	성병, 정신질환 등 초민감 질병정보 필터링으로 고객 프라이버시 보호
헬스케어 서비스 제공	0	X	X	90일간 헬스케어 서비스 (건강상담, 병원/명의 안내, 진료 예약) 제공

* '글로벌 안심케어'는 본 '매뉴얼 3.활용법'대로 사용할 때 큰 효과를 얻을 수 있습니다.

사. 비용

*가격	비고
3,300원(건)	- '건강정보활용 동의 및 본인인증'을 통해 상품 분석이 완료된 시점

*본사 및 총괄에서 정산하여 익월 급여에서 건당 3,300원씩 공제합니다.





가. 접속하기

① 웹곰스 > 영업지원 > 글로벌 안심케어

마이곰스 > 설정(우측상단) > 영업지원 > 글로벌 안심케어

② 링크 : <u>https://globalfm.girmanager.com/</u>

GOMS										구곰:	스 바로가기		1	영업지원 ^	제휴사 바로	카기 🗸
	메뉴명을 검색하세요	Q	홈	C'×	상품별 실적 현황	₿ C'×	실적&MS 현황	C'×	신계약 접속	수 속보	C'×	i	53	비교견적(IBSS)	지(본사)	Сх
	본사공지사항	~]	«	▶ 전처	공지(본사)								5	비교견적(IKOWON)		
•	전체공지(본사)	>		글분류	제목	¥						R		자료게시판		_
사원	대표공지 어므초광고지													홈페이지		- 1
S	업무담당		Ι.											무이자함부		_
계약	FC인사업무자료실		Ι.	No.	작성자부서			ম	목					비하기에여라치	중요여부	첨부
Lad	월별FC인사일정			1	마케팅팀 [마케팅팀]202	25년 『1월 DB』신	청안내						포험사일한탁시	예	e,
실적	G-상품자료			2	마케팅팀 [마케팅팀] 20	24년 12월 4-5주차	보험사별 주경	반이슈 및 관	심상품 인	내자료 게	<mark>٨</mark> '		인사프로그램	ଜା	
•	글로벌캘린더			3	마케팅팀	마케팅팀_ [총	정리] 보험사별 바로	보장, 질병수	슬비(생보, (손보). 입원	일당 등 기	비시		easyPaper	예	
	제안제도			4	전산팀	서비스 점검 인	반내(수정)						•	보장분석	아니오	
	규정_시상	\sim		5	마케팅팀 [마케팅팀] 20	24년 12월 3주차 보	험사별 주간(이슈 및 관심	상품 안니	자료 게시	안	٩	사이버교육센터	예	
Ģ	규정			6	마케팅팀 [마케팅팀] (공	동마케팅) 한화손보	당사 전용플	랜 타겟리스	트 전산회	면 안내		8	글로벌프린팅(명함)	예	e,
동계	시뮬레이션 원수사규정			7	마케팅팀 2	2025 년 1월 3	교육실시 안내 (G-Th	ieme, G-Lea	ider 신규지	점장 과정	, G-Lead	er 1	Ħ	종합복지몰	ଜା	e,
A	시상			8	마케팅팀 [마케팅팀] 20	24년 12월 2주차 보	험사별 주간(이슈 및 관심	상품 안니	자료 게시	연 (•	글로벌안심케어	예	
속보	환산율			9	마케팅팀	마케팅실_[총경	정리] 보험사별 재가	급여 / 간병인	사용일당/ '	단기납종심	년/ 연금저	측 굴립	5	Ч	예	
*	회계지침	~		10	마케팅팀 [마케팅팀] 20	24년 12월 G-영업전	l략 영상 활용	가이드 (조	회용, 15분	<u>+</u>)			ଖ	예	
								14								





나. 진행순서





나. 진행순서 ①-1. 최초 비밀번호 설정 후 로그인





나. 진행순서 ①-2. 최초 비밀번호 설정 후 로그인

본인 확인 및 비밀번호 설정하기		본인확인 방법
(1) 본인 확인	(2) 비밀 번호 설정하기	
서비스 이용 자격 확인 및 비밀번호 설정을 위해 설계사님 본인 확 아래 본인 정보를 입력해 주세요.	인이 필요합니다.	1) 사번입력(영문 대문자 必) ex) GLB001201089
사번을 입력해 주세요. GLB001201089		2) 전제동의 - 서비스 이용 약관동의 - 개이저브 스지 및 이용동이
서비스 이용을 위해서는 다음과 같이 서비스 이용 약관, 개인정보 -	수집 및 이용에 모두 동의를 해야합니다.	- 개한영도 구십 및 이용동의 3) 다음 클릭
☑ 전체 동의		- 비밀번호 설정하기 단계로 이동
☑ [필수] 서비스 이용 약관 동의 자서	히 보기	
☑ [필수] 개인정보 수집 및 이용 동의 자세	비히 보기	
	다음	17

①-3. 쇠소 미일번오 실
× SK telecom CELGU ⁺ 안딸폰
전체 동의 기인정보이용동의 고유식별정보처리동의 네스이용약관동의 통신사이용약관동의
PASS로 인증하기
문자(SMS)로 인증하기
이용약관 개인정보처리방침 조료 Danal

2) 전체동의 - 개인정보이용동의 - 서비스이용약관동의 등 3) 문자(SMS)로 인증하기 - 비밀번호 설정하기 단계로 이동

비밀번호 설정하기

1) 통신사 선택

나. 진행순서 ①-3. 최초 비밀번호 설정 후 로그인





나. 진행순서 ①-4. 최초 비밀번호 설정 후 로그인



GLOBA

(주)글로벌 금융 판매

나. 진행순서 ①-5. 최초 비밀번호 설정 후 로그인⑤

본인 확인 및 비밀번호 설정하기		
(1) 본인 확인	(2) 비밀 번호 설정하기	비밀번호 설정하기
공정택 설계사님 안녕하세요. 서비스 이용을 위해 비밀번호를 설정해 주세요. • 영문, 숫자, 기호를 조합하여 비밀번호를 설정해 주세요. • 비밀번호 길이는 최소8자부터 최대 14자까지 설정해 주세	l요.	1) 비밀번호 설정 및 확인 - 영문, 숫자, 기호 조합 - 8자리 이상(8~14자리)
비밀번호를 설정해 주세요. 비밀번호 설정	문자보기	2) 완료 - 로그인 화면으로 이동
비밀번호를 확인해 주세요. 비밀번호 설정	문자보기	
	완료	 GL●∃∧L≓

(주)글로벌 금융 판매

나. 진행순서 ①-6. 최초 비밀번호 설정 후 로그인

글로벌안심케어
설계사 사번
යි GLB001201089
비밀번호
2
로그인
처음 이용하시나요? 또는 비밀번호를 잊어버리셨나요?

로그인

1) 설계사 사번

- 사번 : 영문자 대문자 / 곰스와 동일







나. 진행순서 ②-1. 고객에게 알림톡 발송



알림톡 보내기

1) 휴대폰 번호입력

- 받는 사람 추가 가능
- 한번에 최대 10명

2) 알림톡 발송하기

- [알림톡 발송하기] 버튼클릭
- 등록한 번호로 알림톡 발송



나. 진행순서 ②-2. 고객에게 알림톡 발송

고객에게 알림톡 보내기		
알림톡 보내기	알림톡 보낸 내역 확인	
고객에게 알림톡 보낸 내역 입니다. 발송 내역을 클릭하시면 상세하게 확인이 가능합니다.		
발송일시		상태
2025.02.12 14:4	5:18	발송완료
2024.12.09 13:00	5:22	발송완료
알림톡 보내기	알림톡 보낸 내역 확인	
!025.02.12 14:45:18 발송한 내역입니다.		
받는 사람 휴대폰!		상태
010-9686-350	5	발송완료
* [알림톡 보낸 내역]	에서 알림톡 발송 일시, !	발송번호, 발송여부 확인 가능

GL

) 30LFM (주)글로벌 금융 판매

나. 진행순서 ③-1. <mark>고객</mark>의 결과 산출과정 진행





나. 진행순서 ③-2. <mark>고객</mark>의 결과 산출과정 진행





나. 진행순서 ③-3. 고객의 결과 산출과정 진행



⑨결과 분석 중 안내 ⑩ 분석완료 알림톡 수신 ⑪ URL 접속 ⑫ 본인 확인 절차 진행



나. 진행순서 ③-4. <mark>고객</mark>의 결과 산출과정 진행



⑮ 건강상담 이용 알림톡 수신



나. 진행순서 ④ 고객 산출 결과 확인 : 의료기록 및 맞춤형 상품

- <u>'전체 고객 확인'</u> 메뉴 선택
- 고객이 정보 제공 동의 과정을 완료하면, 고객의 이름이 파란색으로 표시됨
- 해당 이름 선택 시 고객의 세부정보 확인 가능

사용방법												
1객명 또는 휴대 도회한 고객을 선	I폰 번호 입력을 I택하면 산출결고	통해 고객 바를 상세히	정보를 확인하세요. 하게 확인할 수 있습니디	h								Ľ
참고 사항												E.
객님의 가장 최신 진 품 가입을 위해 고객	!료 정보 및 민감하다 백님과 상담 시 고객님	ト고 여겨지는 께 직접 문의	질환들은 확인이 물가합니다. 가 필요합니다.									
민감한 질병 항옥 보기	\rightarrow											
Q. 고객명 또는	. 휴대폰 번호를	입력해주	세요!									
착한보험추천을	이용한 고객만 조	회가 가능럽	합니다.									
1 명												E.
고객 이름	생년월일	성	휴대폰 번호	담당 설계사 사번	산출 날짜	최근 2년 의료비 50만원 이상	조회 기간	표준 체 암	간 편	치 매	동의 여부	l
이*신	9901**	남	010-****-1234	Good_Influence2024	2024/11/15	N	90일 남음	0	333	355	Y	



3. 활용 노하우 고객이 찾는 특별한 FC가 되는 법!





1) 고지의무 위반으로부터 고객이 불이익을 받지 않도록 돕는다
 2) 나는 건강까지 케어하는 특별한 FC임을 강조한다
 3) 고객의 정기적인 건강체크를 통해 '나'의 존재감을 지속적으로 각인 시킨다
 4) 고객이 '나'에게 먼저 연락하는 순간을 신뢰 구축의 기회로 활용한다

나. '글로벌 안심케어' 활용의 핵심 포인트

1) "고지의무위반으로 부터 고객님의 계약을 지켜 드립니다."
 2) "저는 고객님의 보험뿐 아니라, 건강까지 케어하는 특별한 FC 입니다."
 3) "고객님은 24시간 365일, 안심하고 보험과 건강케어를 받을 수 있습니다."

가. 고객에게 인식시킬 FC 이미지



5) 내가 직접 헬스케어 서비스를 활용해보고, 고객의 활용을 유도하자!

- ▶ 본인인증 2~3 분후 결과확인 링크 추가생성 / 접속하여 개인정보제공 동의 체크
- ▶ 상품추천 링크에 접속하여 본인인증 진행
- ▶ 카카오톡으로 헬스케어 업체에서(에이에이아이 헬스케어) 알림톡이 옴
- 4) 알림톡이 발송 후 고객이 할 것 설명필요 (2번: 본인인증, 개인정보 제공 동의)
- ▶ 헬스케어 서비스의 장점 및 사례
- ▶ 적확한 고지의 중요성 & 계약전 알릴의무 위반에 따른 문제
- 3) 고객에게 서비스의 필요성 및 장점을 인지시킨 후 알림톡 발송
- 2) 활용시점을 제한하지 말아라! (아무때나!)
- 1) 활용대상(고객)을 제한하지 말아라! (누구에게나!)

다. 효과적으로 활용하는 5가지 TIPS

라. '글로벌 안심케어' 활용 4단계 프로세스

1단계: 건강 & 보험 상담을 자연스럽게 연결

- ▶ 고객에게 적확한 고지의무의 중요성 안내
- ▶ 계약전 알릴의무 위반에 따른 문제 안내
- ▶ 건강상담과 의료지원 서비스 제공 안내

2단계 : 알림톡 발송 후 개인정보 제공동의 받기

- ※ 고객에게 한 번의 인증과 한 번의 동의를 해야 함을 명확하게 안내해야 합니다.
 - (매뉴얼 "다. 고객의 결과 산출과정 진행" 참조)
 - ▶ 카카오톡으로 헬스케어 업체에서 (에이에이아이 헬스케어) 알림톡이 옴
 - 상품추천 링크에 접속하여 본인인증 진행
 - ▶ 본인인증 2~3 분 후 결과확인 링크 추가생성 / 접속하여 '개인정보제공 동의' 체크





▶ 알림톡 재발송 시, 프로세스 1, 2단계 다시 확인 후 발송

→ 추가 보험상담 및 가입, 신규고객 소개로 이어질 수 있는 중요한 포인트

▶ 고객이 서비스 요청하는 시점

4단계 : 90일 이후 고객이 서비스를 요청하면 알림톡 재발송

주기적으로 연락을 해서, 고객이 꾸준히 관리받고 있다는 인식을 심어줌

▶ 서비스 대해서 설명을 해주며, 나를 통해 의료전문가가 항상 도와줄 수 있다는 인식을 심어줌

▶ 정기적으로 고객 및 고객의 건강상태를 체크하고, 문의 시 즉시 의료상담 서비스 제공

3단계: 고객 및 고객가족의 정기적인 건강체크(최소 2주 1회, 의무사항)

라. '글로벌 안심케어' 활용 4단계 프로세스

마. 활용 스크립트(바로 사용하고, 나만의 스크립트 만들기)

1) Case 1 : 계약과 관련(기존고개 & 신규고객)

☞ 고객과의 첫 대화 → 고지의무 위반 예방 필요성 및 헬스케어 소개

• FC:

"○○님, 혹시 보험 가입하실 때 '알릴의무(고지의무)'라는 거 들어보셨나요?"

◆ 고객:

"네, 대충 알지만 자세히는 몰라요."

• FC:

"많은 분들이 보험 가입할 때 본인도 모르게 '고지의무 위반'이 되는 경우가 많아요. 예를 들면, 몇 년 전에 받았던 병원 기록을 깜빡하고 신고하지 않았다가, 나중에 보험이 해지되거나 보장을 못 받는 경우가 생길 수도 있어요."

◆ 고객:

"정말요? 그런 경우가 있나요?"

• FC:

_"네, 실제로 건강에 큰 문제 없다고 생각했던 분들도

보험사가 과거 병력을 조회한 후 '고지의무 위반'으로 보험이 취소되는 경우가 많아요.

그런데 제가 제공하는 '글로벌 안심케어' 서비스를 활용하면,

이런 문제를 미리 확인할 수 있고, 고객님이 보험 가입할 때 불이익을 사전에 방지할 수 있습니다.

그리고 이 서비스가 정말 특별한 이유는,

단순히 보험 가입만 돕는 것이 아니라, 국내 최고 수준의 프리미엄 헬스케어 서비스까지 함께 제공된다 는 점이에요!"



마. 활용 스크립트 (바로 사용하고, 나만의 스크립트 만들기)

☞ 고객이 헬스케어 서비스에 대해 궁금해 할 때 → 프리미엄 헬스케어 강조

 고객: "프리미엄 헬스케어 서비스요? 어떤 것들이 포함되나요?" • FC: _______ 이 서비스를 신청하시면 다른 곳에서는 받을 수 없는 고퀄리티 의료 서비스를 추가 비용 없이 이 용하실 수 있어요. 🔽 첫째, 24시간 전문 간호사 의료 상담 서비스 갑자기 몸이 안 좋거나, 가족 건강이 걱정될 때 언제든지 전문 간호사와 상담 가능 • 단순 상담이 아니라 실제 건강 관리 방법과 병원 방문 필요 여부까지 안내 ☑ 둘째, 명의 추천 및 병원 예약 대행 서비스 "어디 병원에 가야 할지 고민될 때" 전문 의료 네트워크를 통해 최적의 병원과 명의를 추천 예약까지 도와드려서 시간 낭비 없이 빠르게 진료 가능 🔽 셋째, 건강검진 컨설팅 서비스 고객님께 가장 필요한 건강검진을 맞춤형으로 추천 사전 검진 예약 및 후속 건강 관리까지 지원 이 서비스는 보험 가입 여부와 관계없이 제공되며, 단순한 상담이 아니라 실제 건강 관리까지 지원하는 ↓ 별화된 프리미엄 서비스입니다!"



3. 활용 노하우

마. 활용 스크립트 (바로 사용하고, 나만의 스크립트 만들기)

☞ 고객이 보험가입과 관계없이 서비스 받을 수 있는지 질문할 때

◆ 고객: "와, 보험 가입 여부와 상관없이 받을 수 있는 거네요?"

• FC:

_"네! 대부분의 설계사들은 보험 가입만 도와드리지만,

저는 이 서비스를 통해서

🗹 고지의무 위반으로 인한 불이익을 사전에 방지해 드리고,

☑ 필요할 때마다 24시간 건강 상담과 의료 서비스를 받을 수 있도록 도와드립니다.

보험 가입 여부와 관계없이,

건강 관리와 상담 서비스는 누구나 받을 수 있습니다!"_



마. 활용 스크립트 (바로 사용하고, 나만의 스크립트 만들기)

☞ 안심케어 서비스 알림톡 + 인증방법 설명 고객: "그럼 어떻게 하면 되나요?" • FC: "지금 고객님께 카카오톡 알림톡을 보내드릴 텐데요, 알림톡을 받으신 후, 꼭 2번의 간단한 인증 절차를 진행해 주셔야 합니다! ● 1단계: 카톡에서 받은 상품추천 링크 클릭 → 본인 인증 진행 ● 2단계: 본인 인증 완료 후 2~3분 뒤 정보제공 동의 링크 생성 → 개인정보 제공 동의 체크 이 두 가지 과정을 모두 완료해야. 고지의무 위반 가능성을 사전에 점검하고, 프리미엄 헬스케어 서비스까지 정상적으로 이용할 수 있습 니다! 지금 바로 알림톡 보내드릴까요?" 고객: "네, 한 번 확인해볼게요." • FC: "좋아요! 혹시 인증 과정에서 어려운 점 있으면 바로 말씀 주세요. 🥴"



마. 활용 스크립트 (바로 사용하고, 나만의 스크립트 만들기)

2) Case 2 : "헬스케어 서비스를 선물로 드립니다!"

☞ 건강을 선물해 드립니다.

• FC:

"〇〇님, 요즘 건강은 어떠세요?

사실 제가 고객님께 작은 선물을 드리고 싶어서 연락드렸어요!"

◆ 고객:

"선물이요? 어떤 선물인가요?"

• FC:

_"네! 제가 고객님께 드리는 특별한 **'건강 선물'**이에요.

요즘 건강이 걱정될 때가 많은데, 병원 가기는 번거롭고, 상담받기도 어렵잖아요?

그래서 고객님께 24시간 언제든 건강 상담을 받을 수 있는 특별한 헬스케어 서비스를 선물해 드리려고 해요!"_



3. 활용 노하우

마. 활용 스크립트 (바로 사용하고, 나만의 스크립트 만들기)

2) Case 2 : "헬스케어 서비스를 선물로 드립니다!"

☞ 프리미어 헬스케어 서비스 입니다!

◆ 고객:

"건강 상담 서비스요? 어떤 것들이 포함되나요?"

• FC:

_"네! 이 서비스는 단순한 건강 상담이 아니라,

고객님의 건강을 체계적으로 관리해 드리는 고급 의료 서비스예요!

🎁 첫 번째 선물: 24시간 전문 간호사 건강 상담 서비스

갑자기 몸이 안 좋거나, 가족 건강이 걱정될 때

✓ 언제든지 전문가와 무료 건강 상담 가능!

✓ 단순 상담이 아니라 병원 방문 필요 여부까지 안내

🎁 두 번째 선물: 명의 추천 & 병원 예약 지원

✓ "어떤 병원에 가야 할지 고민될 때" → 전문 네트워크를 통해 최적의 병원과 명의를 추천

✓ 바쁜 고객님을 대신해 병원 예약까지 도와드려요

🎁 세 번째 선물: 맞춤형 건강검진 컨설팅

고객님께 가장 적합한 건강검진 추천

· 필요하면 사전 예약 및 검진 후 건강 관리까지 지원

고객님은 추가 비용 없이 이 모든 서비스를 선물처럼 받아보실 수 있어요!"_



마. 활용 스크립트 (바로 사용하고, 나만의 스크립트 만들기)

* 보험상담과 관련있는 건가요? "
 고객:

 · 고객:
 · 이거 보험 가입해야 받을 수 있는 건가요?"
 · FC:
 _"아니요! 이건 보험 가입과 전혀 상관없이,
 제가 고객님을 위해 순수하게 준비한 선물이에요! "
 보험을 고민하실 필요 없이, 단순히 건강 관리 차원에서 받아보시면 돼요.
 그리고 만약 서비스가 마음에 드시면, 가족분들도 함께 이용하실 수 있어요!"_

☞ 고객이 서비스 신청을 고민할 때 → 간단한 절차 입니다!

고객: "괜찮아 보이긴 하는데, 절차가 복잡하지 않을까요?"
FC: _"정말 간단해요! 고객님이 하실 일은 딱 2가지예요.
1단계: 카카오톡으로 서비스 신청 링크를 받으시고, 본인 인증을 진행
2단계: 2~3분 뒤 추가로 오는 링크에서 개인정보 제공 동의 체크
이렇게 2번의 클릭만 하면, 고객님은 24시간 의료 상담과 건강 관리를 받을 수 있는 특별한 서비스를 이용하실 수 있어요!
이건 제가 고객님께 드리는 선물이니까, 편하게 받아보세요!"_

마. 활용 스크립트 (바로 사용하고, 나만의 스크립트 만들기)

☞ 정기적인 건강체크를 통한 추가신뢰 구축

• FC:

_"〇〇님, 이 서비스는 한 번 받고 끝나는 게 아니라,

최소 2주에 한 번씩 정기적으로 고객님의 건강 상태를 체크해 드려요!

그리고 만약 건강에 대한 궁금한 점이 생기시면,

언제든지 저에게 연락 주시면 바로 전문가 상담을 연결해 드릴 수 있어요.

제가 주기적으로 고객님을 챙겨드릴 테니까, 편하게 사용해 보세요!"_

☞ 90일 이후 서비스 연장 및 추가상담기회 활용

 ▶ FC: _"○○님, 이 서비스는 90일 동안 무료로 이용하실 수 있고, 만약 계속 사용하고 싶으시면 저한테 말씀만 주시면 돼요! 그리고 서비스가 마음에 드시면, 가족분들께도 추천해 주세요. 또 고객님이 보험에 대해 추가적으로 궁금한 부분이 있으면 언제든 말씀 주시면 상담도 도와드릴게 요!"_



마. 활용 스크립트 (바로 사용하고, 나만의 스크립트 만들기)

3) Case 3 : 카카오톡 고객 전송용 샘플

 찰 고객에게 보낼 안내 메시지
♀ [OO님을 위한 특별한 건강 케어 서비스 안내]
안녕하세요, OO님! 😊 저희는 단순히 보험을 상담하는 설계사가 아닙니다. OO님의 든든한 금융·건강 파트너로 서, 보험뿐만 아니라 건강까지 케어하는 특별한 서비 스를 제공합니 다.
이번에 OO님만을 위한 프리미엄 헬스케어 서비 스를 준비했어요! 🎁 보험이 고객의 미래를 지켜주는 것처럼, 건강도 함께 관리할 수 있도록 도와드리겠습니다.
 ✓ 이 서비스는? ✓ 언제든지 24시간 건강 상담 가능 (병원 방문 전, 간단한 상담도 가능!) ✓ 전문 명의 추천 및 빠른 예약 지원 (제휴 병원 우대 혜택 제공) ✓ 건강검진 컨설팅 서비스 (검진 후 맞춤형 건강 관리 안내)
 ✔ 사용 방법은 간단합니다! ✔ 1단계: 카카오톡으로 **'AAI 헬스케어'**에서 발송되는 알림톡 메시지를 확인하세요. ✔ 2단계: 알림톡에 포함된 인증 링크를 클릭하여 본인 인증을 진행하세요. ✔ 3단계: 본인 인증 후 2~3분 이내에 정보 제공 동의 링크가 추가로 발송됩니다. ✔ 4단계: 해당 링크에서 정보 제공 동의를 완료하시면, 바로 서비스 이용이 가능합니다!
◎ 인증이 완료되면 OO님은 프리미엄 헬스케어 서비스를 바로 이용하실 수 있습니다!
 OO님의 건강과 미래를 함께 지켜드리는 든든한 파트너가 되겠습니다. ☺ 혹시 인증 과정에서 어려운 점이 있으면 언제든 말씀 주세요. ↔



4. 자주 묻는 질문 (FAQ) 더 쉽고 빠르게 궁금증을 해결하세요!



	구분	질의/요청사항	대응/처리 내용	빈도
1	기본 정책	열람, 반영되는 의료 정보는 출처는 어디이고 얼마나 정확한가요	글로벌안심케어 Solution에서 열람하는 의료정보는 보험심사평가원에서 제공되는 정보기준으로 제공됩니다. 5년치의 진료 활동 및 처방 기록을 호출하여, 제공하며 아래의 예외 사항에 포함하는 정보는 열람이 되지 않을 수 있습니다. ① 보험심사평가원에서 취급하지 않는 정보 (비급여항목) ② 보험심사평가원이 내부 서버 작업/장애가 있는 경우 (일시적) ③ 근시일의 진료활동 정보 (의료기관에서 심평원으로 정보전송이 이루어지지 않은 경우) ④ 기간 중 성병, 일부 정신병 정보 (사용자 Privacy 보호 차원)	공통
2	기본 정책	사용자 의료 정보 보호를 위해 설계 사님들께 드리는 권고 사항	사용자 동의를 득한 이후 설계사에게 제공되는 정보로 법리적인 이슈는 없겠지만, C/S 및 고객 Privacy 보호차원에 서 설계사들에게 다음과 같은 행위의 지양을 권고합니다. ① 대면 상담과정 중 관리자웹에서 조회되는 사용자 의료기록을 고객에게 직접적으로 보여주는 행위 ② 고지사항 의무의 범위를 넘어 고객에게 상세한 의료 활동 정보를 추가적으로 추궁하는 행위	공통
3	기본 정책	사용자 의료 정보의 보관 기간은 얼 마인가요?	심평원으로부터 생성된 의료정보는 90일간 보관됩니다. 보관 기간 중 서비스의 추가 이용을 통해 심평원의 의료 정보가 갱신되면, 해당 시점을 기준으로 90일의 유효기간 이 재산성됩니다.	공통
4	기본 정책	사용자별로 생성된 URL의 유효 기간 은 언제까지인가요?	사용자별로 생성된 URL의 유효기간은 30일입니다. 30일 내에 사용자가 해당 URL로 재접속한 경우, 식별정보(이름, 생년월일, 휴대전화번호)를 입력하여 기존의 산출된 결과를 다시 열람할 수 있습니다. 30일이 경과된 이후 해당 URL로 재접속한 경우에는, 유효기간이 만료되었습니다. 라고 열람됩니다.	공통
5	기본 정책	글로벌안심케어 서비스 비용은 누가 부담하나요?	FC님께서 부담하며, 본사 및 총괄에서 정산하여 급여에서 건당 3,300원씩 공제합니다. 실제 고객이 결과까지 산출한 경우에만 공제되며, 알림톡 발송만으로는 비용이 부과되지 않습니다.	공통
6	기본 정책	고객이 인증 완료 하였으나, 레포트/ 결과 확인이 불가한 경우	고객의 결과 산출이 완료되었다고 해서 설계사는 바로 고객의 결과를 확인할 수 없습니다. 고객이 결과 산출이 완료된 URL에 접속하여 담당 설계사에게 결과 제공에 동의를 해야만 고객의 결과를 확인할 수 있습니다. ※ 동의를 하지 않은 고객은 관리자웹에서 동의 여부에 'N'으로 마킹됩니다. [고객 산출 완료] -> [고객이 결과 완료 URL 접속] -> [개인정보(이름, 생년월일, 휴대폰번호) 입력후 로그인] -> [설계사에게 질병정보 제공에 대한 동의 버튼 클릭] -> [설계사 및 고객 모두 결과 확인]	최다
7	정보 조회	고객이 인증 완료>레포트 생성> 링 크 접속 > 식별 정보 입력 시 정보가 틀리다고 확인되는 경우	대부분의 경우는 고객이 최초 등록한 사용자 정보와 다른 값을 입력하는 경우입니다. 이 경우는 다음의 예시에 해당하는지를 먼저 확인합니다. ① 입력 정보 앞/뒤로 공백을 추가 입력하지 않았는지 ② 이름이 외자인 경우, 붙여서 입력을 하였는지 (김진O, 김 진X) ③ 외국인인 경우, 영문 이름을 모두 대문자로 입력하였는지 (외국인등록증 정보 기준) ④ 그 외 생년월일, 휴대전화번호가 최초 등록한 정보와 일치하는지	최다
			상기 안내에도 불구하고 진행이 어려운 경우, 데이터를 초기화하고 사용자 URL을 재발행하여, 최초의 과정부터 재 진행할 것을 안내합니다.	



	구분	질의/요청사항	대응/처리 내용	빈도
8	정보 조회	사번은 어디서 알 수 있나요? 사번 또는 비밀번호를 잊어버렸어요.	사번 찾기 : 글로벌금융판매 곰스(GOMS) 메인화면에서 사번을 찾을 수 있습니다 (https://www.globalgoms.co.kr) 글로벌안심케어 비밀번호 찾기 : 글로벌안심케어 로그인 화면에서 본인인증을 통해 비밀번호 재설정이 가능합 니다(https://globalfm.girmanager.com/login/register)	중
9	정보 조회	고객이 특정 질병 진단/처방을 받은 적이 없으나, 이력에서 조회되는 경우	심평원에 등록된 질병 정보(질병코드)는 의료기관에서 등록한 정보가 반영되는 사항입니다. 때문에 고객이 인 지하는 질병명과 상이하다고 여기어지는 질병명(질병코드)이 등록될 수 있습니다.	저
10	정보 조회	외래(응급실 내원 등)만 했는데 간혹 입원으로 표기가 되는 경우	사용자는 외래로 인지하고 있을지라도, 해당 병원에서 '당일 입원'의 형태로 처리하기 위한 코드를 입력/처리 할 경우, 입원으로 인식될 수 있기에 잘못된 정보는 아닙니다.	저
11	정보 조회	가입이 불가능하다고 여기어지는 상품 이 실제로 가입이 가능해진 경우 (예 외질환으로 적용되지 않던 질병이 가 입 시 예외질환으로 반영되는 경우)	보험사별 예외질환 정보가 실시간으로 업데이트되지 않음에 기인한 사항입니다. 해당 상품명과 예외질환 질병 정보(질병코드)를 공유받아 해당 Database에 추가 반영/조정하는 작업을 진행합니다.	중
12	정보 조회	병력정보 제공 동의 취소의 요청	고객이 진료활동 정보의 삭제를 요청한 경우, 해당 사용자 정보를 전달받아 삭제처리를 하고 있습니다.	저
13	정보 조회	실제 진료 이력과 다릅니다. 수술을 받 았는데 수술 여부에 표시되지 않아요.	당사에서 적용한 알고리즘, 로직에 의하여 수술로 보지 않는 경우, 수술로 표시되지 않을 수 있습니다. 의료적 관점에서의 수술과 보험계약의 알릴의무 사항 관점에서의 수술이 다를 수 있으며, 명백한 수술임에도 표시되 지 않는 경우라면 담당자 통해 제보해 주시면 검토하겠습니다.	저
14	정보 조회	고객 리포트의 추천상품 및 유병자보 험 유형과 설계사가 보는 고객 추천상 품 및 유병자보험 유형이 다르다는 질 의	고객에게 제공되는 리포트에는 암보험(표준체) 상품은 추천되지 않고, 가입 가능한 유병자보험(예외질환 미적 용) 중 가장 유리한 유형의 유병자보험만 제시가 됩니다. 반면 설계사는 암보험(표준체) 상품은 물론, 예외질환 적용/미적용된 3Q, 2Q-1, 2Q-2 세 가지 유병자 보험까지 풍부하게 표시되는 것으로써 추천 상품이 다른 것은 아닙니다.	저
15	오류 추정	고객에게 URL을 발송하였으나, 고객 이 URL을 수신하지 못한 상황	URL은 카카오알림톡을 통해 발송이 됩니다. 먼저 해당 채널의 차단이 되어있는지를 확인합니다. 차단이 되어있지 않은 경우라면, URL을 재발행하여 설계사에게 직접 전달합니다.	중
16	오류 추정	인증 완료 후 무한로딩 현상 혹은 데이터를 불러오지 못했습니다, 통신 이 원활하지 않습니다 와 같은 내용의 팝업 메시지 확인	최근 심평원 측의 서버에 장애가 발생했을 때 관측된 현상입니다. 고객의 데이터를 초기화한 후 새로이 진행할 것을 안내합니다.	저
17	오류 추정	관리자웹 접속 시 '이 페이지를 표시할 수 없습니다' 페이지 조회	익스플로어로 접속 시 해당 현상이 발생할 수 있습니다. (마이크로 소프트의 지원 종료) 크롬, 엣지와 같은 다른 브라우저로 다시 접속해주실 것을 안내합니다.	저



	구분	질의/요청사항	대응/처리 내용	빈도
18	오류 추정	2G 폰에서 접속 시 다음 페이 지로 접속이 되지 않음	2G 폰에 내장되어 있는 웹브라우저의 낮은 사양으로 진행이 되지 않는 사항입니다. URL을 재공유하여, 다른 단말기에서 진행할 것을 안내합니다.	저
19	운영 편의	교육생 대상 단체 URL 발송 요 청	신규 설계사 교육의 과정에 교육생들이 직접 실습을 하기 위해 URL 단체 발송을 관리자웹에서 진행할 수 있습니다. 사전에 발송자(교육자) 계정을 생성하고, 교육생의 정보(휴대전화번호)를 관리자웹에 등록하여 발송하면 됩니다. (대량의 발송일 경우, 교육생들의 전화번호 정보를 주시면 일괄 발송 대행 처리가 가능합니다. (영업시간 내))	중
20	건강 상담	90일의 헬스케어 건강상담 서 비스 제공기간 만료 후, 다시 인 증(산출)하면 연장되나요?	고객께서 글로벌안심케어 재인증 시 다시 90일의 헬스케어 서비스가 제공됩니다. [예] 글로벌안심케어 최초 인증 후 30일 경과 후 재이용(재인증) 시 -> 재인증 시점으로부터 90일 동안 건강상담 서비 스 이용 가능	공통
21	건강 상담	건강상담서비스를 통해 무엇을 제공받을 수 있나요	전문간호사가 24시간 365일동안 건강상담 서비스를 제공합니다. ① 건강/질병 관련 단순 상담 ② 진료과/질환별 전문 병원 및 의료진 안내 ③ 진료 예약 대행 ④ 심야 긴급 의료 상담 ⑤ 건강 검진 항목 컨설팅 및 우대 예약	공통
22	건강 상담	건강상담서비스를 연장해서 이 용하고 싶어요	크게 두가지 방법이 있습니다. ① 담당 설계사를 통해 글로벌안심케어를 한번 더 이용하는 방법 (설계사 비용 부담) ② 건강상담서비스를 진행한 고객센터로 연락 후 직접 요청하는 방법 (고객이 건강상담 서비스 비용만 부담)	공통
23	건강 상담	건강상담 서비스는 어떻게 이 용할 수 있나요?	글로벌안심케어 서비스를 이용하시고, 정보 제공에 대한 동의를 진행하시면 고객님께 알림톡으로 건강상담 고객센터 전화번호가 안내됩니다. 해당 시점부터 서비스 이용이 가능하며, 90일간 안내된 고객센터로 문의하여 서비스를 이용 하실 수 있습니다.	공통
24	건강 상담	건강상담서비스는 누가 제공하 는 것인가요	건강상담 서비스 전문 기업인 (주)AAI헬스케어가 제공합니다. 상급종합병원 근무 경력을 보유한 국내 최고 수준의 간호사가 24시간 365일 고객님께 필요한 건강상담 및 진료예약 대행 서비스를 제공합니다.	공통



'글로벌 안심케어' 고객의 건강까지 케어하는 특별한 FC, 성공하는 영업의 첫걸음을 응원합니다!



5. 부록 : 의료・건강상담 서비스 소개 및 이용후기



착한보험추천 솔루션 건강상담 서비스 소개 정보

2024년 11월

All헬스케어

일상의 건강 관리 니즈

22

고향에 계신 어머니 건강이 걱정인데 누가 좀 함께 챙겨줄 수 없을까?

> 병원 예약을 해야 하는데, 무슨 과에 어느 의사에게 예약을 해야 하지?

매년 비슷비슷한 건강검진 항목, 이렇게 해도 괜찮은 걸까?

> 늦은 새벽, 긴급한 건강상담이 필요할 땐 어떻게 해야 하지?

24시간 365일, 고객님의 건강관리를 위한 A to Z를 제공합니다.

업계 최장의 건강상담 업력(23년)과 노하우를 집약하여, 업계 최고 수준의 통합 헬스케어 플랫폼을 제공합니다.



업계 최고 수준의 건강전문가와 광역의 의료네트워크를 기반으로 국내 유일의 24시간 365일 건강상담 서비스를 제공합니다.





개요

신사코프스비사

세신내용

이용및만족시례



건강상담 서비스 업력 11년의 서비스 전문성과 신뢰할 수 있는 전문 인력 및 인프라를 통해 24시간 365일 서비스를 제공합니다.



서비스 내용 개념도 개요

착한보험추천 솔루션의 정보제공 추가동의 과정을 진행하면 AAI헬스케어의 건강상담 서비스센터로 회원 등록이 되고, 알림톡 수신 후 서비스를 이용할 수 있습니다.



서비스 프로세스 개요

8

"이용하지 않는 사용자는 있지만, 한번만 이용하는 사용자는 없는" AAI헬스케어의 건강상담 서비스

전화였습니다. 이전의 정신건강의학과 진료와 자살 시도 경험까지 말씀하시며 도움을 구하는 고객님에게 국가에서 운영하는 자살예방 상담전화 번호를 안내해 드리고, 도움 필요시 언제든지 헬스케어로 연락 주시기를 당부드리며 통화를 종료하였습니다. 그 후로도 몇 차례 더 통화를 주고받으며 후속 상담을 진행하고 4시 15분경 고객님께서 조금 나아지신 것을 확인한 후에야 상담을 마무리 지을 수 있었습니다.

새벽 2시 59분에 걸려온 전화, 울먹거리는 목소리로 정신적인 상담 연결을 문의하는 고객의

상담내용

"새벽에 갑자기 우울감이 심해져서 전회했어요 병원만 물어보려 했는데. 상담까지 잘해주셔서 고마웠습니다."

Case#1 24시간심야상담

"여태껏진료를 봤던 의시들은 왜

상담내용

Case#2 맞춤상담& 진료예약대행

Case#3 진료협력센터를 통한예약일정조정

"상담원을 통해 엄청 빠르게 예약할 수 있었어요 이렇게 좋은 서비스가 있는 줄 몰랐네요"

상담내용

파킨슨병을 진단받았는데 아닌 것 같아 다시 진료를 받아보기 위해 전화를 주셨습니다. 희망하는 의료진이 있으셨기에 빠른 예약을 도와드리고자 필요 서류를 안내해 드렸으나 회신이 없어 며칠 뒤에 다시 한번 안내해 드리고 진료 예약까지 도와드렸습니다. 5개월 이상 진료가 밀려있는 교수님이지만 협력 센터를 통해 2개월 후 진료 예약으로 진행해 드릴 수 있었고, 진료 시 지참 서류까지 꼼꼼히 안내해 드리며 상담을 마무리 지었습니다.

서비스

이용사례

만족사례

<u> 신나두프 신바시</u>

몰랐을까요? 만족스러운 상담을

해주셔서 고마워요"

태어날 때부터 눈꺼풀 움직임에 이상이 있었다는

기능적인 문제는 없고 명확한 원인을 찾을 수 없어

답답하고 걱정스러운 마음으로 전화를 주셨습니다.

상담을 진행하면서 말씀하신 증상과 유사한 질환에

대해 설명해 드리고, 정확한 진단을 위해 전문

의료진 몇 분을 안내해 드렸습니다. 고객님께서

진료를 희망하는 병원의 협력 센터에도 증상을

이후 안부 전화를 드려 병원으로부터 자녀분

설명하여 적합한 진료과로 예약을 도와드렸습니다.

상태에 대한 설명을 들으셨음을 확인하였습니다.

고객님의 자녀분. 인근 병원을 가봐도 눈의

이용및만족사례

서비스 고객문의 "백내장 수술을 권유받았어요. 어떻게 하는게 좋을까요?" ▶ 건강상담 - 최근 시력 저하 있어 인근 안과 다녀왔으며, 백내장으로 수술 권유받으셨다고 함. - 백내장은 수정체가 뿌옇게 흐려지는 것으로, 약물요법 만으로는 수정체를 원래 상태로 만드는 것이 어렵기에 수술이 가장 확실한 치료 방법임을 설명함. - 시력 저하 정도에 따라 수술 시기 달라질 수 있으므로, 의사 선생님과 상의하여 적절한 시기에 수 상담내용 술받는 것을 권해드림. ▶ 협력 병원 안내 - 백내장 수술을 우대가로 받을 수 있는 협력 병원 안내 희망하심. - 대학병원 교수 출신의 안과 명의 계신 제휴 협력 병원 정보 제공함. - 헬스케어 통해 내원 시 우대가로 수술 가능함을 설명함. 고객평가 "반신반의로 처음 전화해보았는데, 친절하고 상세히 알려주셔서 감시합니다."

서비스프로세스

이용및만족사례

세신내용

이용사례 사례 모음

서비스 이용사례 고객문의 "명치부근에 뻐근한 증상이 있어요" 사례 모음 ▶ 건강상담 - 입맛이 없고 명치 부분에 뻐근한 증상 있다고 하심. - 문진 시행하니, 현재 역류성 식도염 약 복용 중이며 운동할 때는 괜찮으나 공복일 때 명치에 불편감이 있다고 하심. - 증상을 유발할 수 있는 여러 가지 원인 설명함. 상담내용 - 심장 쪽으로 검사를 받아봐야 할지 문의하시어, 공복 시 증상 심해진다면 심장보다는 소화기 쪽으로 먼저 진료 보시는 것을 권해드림. ▶ 병원 안내 - 심장 쪽으로 진료 원하시어, 인근 지역 심장내과 명의 정보 안내함. - 심장내과에서 특이 소견 없을 경우, 소화기내과 진료 받아보시도록 권유함. 고객평가 "증상에 대한 상담과 빠르게 조치까지 해주셔서 너무 고맙습니다."

이용및만족사례

세신내용





서비스프로세스

이용및만족사례

세신내용

서비스 이용사례 사례 모음



서비스프로세스

이용및만족사례

세신내용

서비스 이용사례 사례 모음





감사합니다.



06166 서울특별시 강남구 삼성로 531, 고운빌딩 2,3층 **TEL. 1566-3571 / FAX. 02-3452-3559** www.aaihc.com