

عنوان مقاله:

ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات شرکت های بیمه با رویکرد تلفیقی تحلیل عاملی -اكتشافی و ماتریس IPA

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، گردشگری و تکنولوژی (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 28

نویسندگان:

نسرین بحری پورمنتق - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، نماینده بیمه آسیا، تبریز، ایران

هوشنگ تقی زاده - استاد تمام، دکترای تخصصی مدیریت، هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز، ایران، تخصص اصلی مدیریت تولید و عملیات، تخصص جنبی: مدل های کمی و تحلیل آماری

امیر محمدی اصل - دکترای تخصصی مدیریت دولتی، استادیار دانشگاه آزاد، پیام نور و دانشگاه میزان، تبریز، ایران تخصص اصلی: مدیریت منابع انسانی

خلاصه مقاله:

هدف این تحقیق، ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات شرکت بیمه مورد بررسی و رده بندی اولویت های بهبود خدمات ارائه شده بود. این تحقیق به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ روش تحقیق، توصیفی و از نوع پیمایشی می باشد. جامعه آماری تحقیق کلیه بیمه گذاران بودند. حجم نمونه برابر ۱۵۱ نفر برآورد شد و به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شد. نتایج تحلیل اکتشافی در این پژوهش لزوم بازنگری در چارت سازمانی شرکتهای بیمه را به منظور دستیابی به مزیت رقابتی در زمینه کیفیت عملکردی خدمات؛ از طریق تشکیل واحد دموکراسی جدید متشکل از ۱- واحد IT معاونت بازاریابی و شبکه فروش شامل (واحدهای صدور، تحقیق و توسعه، مدیریت منابع انسانی و مدیریت روابط عمومی و تبلیغات) ۳- خدمات پس از فروش و CRM (واحدهای ثابت و سیار پرداخت خسارت و CRM) را متذکر می سازد. نمره اهمیت و نمره کیفیت خدمات ارائه شده و اولویت بندی اهمیت و کیفیت خدمات ارائه شده تعیین گردید. خدمتی که کیفیت آن بیشتر از حد انتظار مشتریان باشد شناسایی نشد. نتایج آزمون T زوجی نیز، معنی داری تفاوت مشاهده شده بین میانگین اهمیت و عملکرد تمامی ۱۷ گویه را تایید کرد. نتایج حاصل از تحلیل ماتریس IPA، لزوم انجام اقدامات اصلاحی فوری در حوزه ی خدمات واحد سیار خسارت و واحد ارتباط با مشتریان (CRM) را ایجاب می کند. و در نهایت رده بندی اولویت های بهبود مربوط به ۱۷ خدمت شرکت بیمه ی مورد بررسی با استفاده از ماتریس IPA ارائه شده است

کلمات کلیدی:

خدمات، بیمه، کیفیت، ماتریس IPA

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1123507>

