

عنوان مقاله:

طراحی مدل ساختاری تفسیری شاخص های موثر بر ریزش بیمه گذاران بیمه ایران

محل انتشار:

دهمین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

زهرا قربای نصر اله آبادی - دانشجوی دکتری، مدیریت بازرگانی- بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت، رشت

کامبیز شاهرودی - دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت، رشت

خلاصه مقاله:

ریزش بیمه گذاران یکی از مهمترین شاخص هایی است که در صنعت بیمه از اهمیت ویژه ای برخوردار است. در پژوهش های مختلف عوامل فراوانی به عنوان عوامل موثر بر ریزش بیمه گذار مورد بررسی قرار گرفته است. اما هدف اصلی این پژوهش طراحی مدلی چندسطحی از شاخص های موثر بر ریزش بیمه گذاران بیمه ایران است. از این رو این پژوهش بر طراحی مدلی ساختاری تفسیری از شاخص های موثر بر ریزش بیمه گذاران بیمه ایران تمرکز دارد. این پژوهش بر اساس هدف از نوع کاربردی و بر حسب ماهیت و روش انجام کار از نوع توصیفی است. جامعه آماری پژوهش دانشجویان دکتری رشته های مدیریت بازرگانی، مدیریت بازاریابی و مدیریت اجرایی هستند که تعداد ۱۹ نفر به عنوان پاسخ دهندگان در نظر گرفته شده اند. ابزار گردآوری داده هادر این پژوهش نیز پرسشنامه است که معیارهای مورد مطالعه در پرسشنامه از طریق پیشینه کاوی و مطالعه چارچوب نظری شناسایی شد. تعداد ۱۸ شاخص با توجه به پیشینه ی نظری و ادبیات پژوهش شناسایی گردید و با طراحی پرسشنامه از طریق این شاخص در نهایت به سطح بندی پرداخته شده است. در این پژوهش از نرم افزار ISM Solver برای تجزیه و تحلیل بخش مدلسازی ساختاری تفسیری استفاده شده است. در این گام از پژوهش برای شناسایی مولفه ها سطح بندی مولفه ها از رویکرد ساختاری تفسیری استفاده شده است. هجدهمعیار نهایی با استفاده از این روش در سه بخش، سطح بندی شدند. با توجه به تحلیل نهایی این بخش از هجده شاخص، یازده شاخص در سطح اول، چهار شاخص در سطح دوم و سه شاخص در سطح سوم قرار گرفته است. در راستای نتایج بدست آمده پیشنهاد می شود شرکت بیمه ایران به شاخص های احساسات مشتری، پاسخگویی در مقابل بیمه گذار، مسئولیت پذیری شرکت، رضایت و ترجیحات بیمه گذاران توجه ویژه ای نماید

کلمات کلیدی:

ریزش بیمه گذار، وابستگی بیمه گذار، رفتار مصرف کننده، مدلسازی ساختاری تفسیری، بیمه ایران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1497555>

