

## عنوان مقاله:

تحلیل رفتار مشتریان بیمه بدنه خودرو بر مبنای سطح خطر پذیری آنان با استفاده از روش ترکیبی خوشه بندی و دسته بندی (مورد کاوی شرکت بیمه ایران)

## محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

## نویسندگان:

مصطفی نجفی - گروه فناوری اطلاعات، دانشکده مهندسی صنایع و سیستم ها، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

عباس فرمانی - گروه مهندسی صنایع، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی شریف، تهران، ایران

مهرداد کارگری - استادیار گروه فناوری اطلاعات، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

کسب دانش در مورد رفتار مشتریان در همه صنایع از جمله صنعت بیمه اهمیت بسزایی دارد و توجه به آن باعث ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان می گردد. صنعت بیمه یکی از صنایعی به شمار می رود که در فضای بسیار رقابتی قرار دارد و همین امر باعث می شود که تعیین سیاست و استراتژی های بهینه همچون تخفیفات، قیمت گذاری و... در قبال مشتریان از اهمیت ویژه ای برخوردار باشد. در کشور ما این سیاست ها امری تکلیفی بوده و توسط بیمه مرکزی به سازمان های بیمه گر ابلاغ می گردد. در این پژوهش ما با استفاده از ترکیب تکنیک های داده کاوی خوشه بندی و دسته بندی به دنبال تحلیل رفتار مشتریان بر مبنای سطح خطر پذیری آنان هستیم. از طریق نتایج این پژوهش شرکت بیمه گر می تواند به دید خوبی در خصوص ویژگی های مشتریان خود دست یابد و منجر به تعیین سیاست بهینه مورد نظر برای آن شرکت گردد. در این پژوهش، اطلاعات تعداد قابل توجهی از مشتریان بیمه بدنه شرکت بیمه ایران با استفاده از ترکیب روش های خوشه بندی و دسته بندی مورد بررسی قرار گرفته است و نتایج آن مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته است.

## کلمات کلیدی:

بیمه بدنه خودرو، داده کاوی، خوشه بندی، دسته بندی، خطر پذیری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/756930>

