

عنوان مقاله:

مشتری مداری و کسب مزیت رقابتی در صنعت بیمه

محل انتشار:

بیست و یکمین همایش ملی و هفتمین همایش بین المللی بیمه و توسعه (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

وحید ماجد - عضو هیئت علمی دانشکده اقتصاد دانشگاه تهران

سید صدرالدین نورالدینی - دانشجوی دکتری اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس

خلاصه مقاله:

مزیت رقابتی ارزشی است که یک بنگاه اقتصادی به مشتریان خود عرضه می کند که عدم ارایه آن توسط بنگاه های رقیب در صنعت، جذابیت بنگاه در نظر مصرف کنندگان و در نتیجه سودآوری آن را افزایش می دهد. در واقع مزیت رقابتی در صنعت بیمه تمایز در ویژگی های محصول و نوع ارایه خدمات، ابعاد شرکت بیمه و یا کسب رضایت بیمه گذار در روش های مختلف ارایه خدمات است بصورتی که شرکت مزبور را قادر به ارایه خدمات بهتر از رقبا (ارزش بهتر) به بیمه گذاران می کند. قضاوت بیمه گذاران در مورد یک شرکت بیمه براساس میزان توانمندی یک شرکت در ارایه خدمات بیمه ای متنوع و با کیفیت در کمک به مدیریت ریسک بهتر بیمه گذاران استوار است. مشتری مداری بعنوان یکی از اهداف اساسی هر کسب و کاری بصورت عام و کسب و کار بیمه بصورت خاص است. بیمه گذاران به عنوان ارکان تعیین کننده ارزش بسیار زیادی برای تکنولوژی، سرعت، تکریم و تخصص فنی بیمه گرها قایل هستند. چیزی که برای بیمه گذاران ارزش تعیین کننده و نهایی را دارد توانایی بیمه گر و یا نمایندگان وی در ارایه سرویس مورد نظرشان است. مشتری مداری شرکت های بیمه می تواند در ارزشمند شدن نام تجاری شرکت، کسب سهم بالایی از بازار بیمه کشور و در نهایت در سودآوری آن مطرح گردد بصورتی که به عنوان یکی از آیتم های مزیت رقابتی آن تبدیل گردد. نتایج مطالعه حاکی از آن است که افزایش سهم از بازار (کسب مزیت رقابتی) بصورت مستقیم با گسترش شبکه فروش (رشد تعداد نمایندگان) رابطه دارد اما از نظر آماری گسترش شبکه فروش معنادار نبوده و با نسبت تعهدات به دارایی ها و رشد تعداد شکایات واصله بعنوان معیارهای مشتری مداری رابطه منفی دارد. نسبت تعهدات به دارایی ها و رشد تعداد شکایات واصله از نظر آماری معنادار می باشند. لذا افزایش کیفیت ارایه خدمات بیمه ای و کسب رضایت مشتریان در مقایسه با گسترش مقیاس بنگاه تاثیر بیشتر و معناداری می تواند روی افزایش سهم از بازار و کسب مزیت رقابتی شرکت های بیمه داشته باشد.

کلمات کلیدی:

مزیت رقابتی، مشتری مداری، شرکت بیمه، سودآوری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/825752>

