

عنوان مقاله:

نگاهی سیستمی به تاثیر رضایت مشتری در خرید بیمه بدنه اتومبیل

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

زهرا شمس اسفندآبادی - دانشجوی دکترای مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی امیرکبیر

سها صفایی - کارشناس ارشد مهندسی صنایع، دانش آموخته دانشگاه صنعتی امیرکبیر

میرمهدی سیداصفهان‌ی - دانشیار دانشکده مهندسی صنایع و سیستم های مدیریت دانشگاه صنعتی امیرکبیر

خلاصه مقاله:

یکی از راه های مناسب جهت تحلیل نقاط قوت و ضعف فرآیند صدور و رسیدگی به خسارات بیمه نامه ها، و در نتیجه تعیین سیاست های کارآمد برای افزایش رضایت مشتریان، استفاده از رویکردهای سیستمی است. در این خصوص، بهره گیری از پویایی شناسی سیستم ها جهت لحاظ نمودن پویایی های عوامل و شرایط موثر در مسیله مورد نظر یکی از بهترین پیشنهاداتی است که می تواند به سیاستگذاران حوزه مدیریت استراتژیک شرکت های بیمه معرفی گردد. مقاله پیش رو با تمرکز بر بیمه بدنه اتومبیل به عنوان یکی از بیمه های اختیاری که رضایت مشتریان بر خرید یا تمدید آن اثر زیادی دارد، از پویایی شناسی سیستم ها بهره برده است. در این روش، پویایی ها و روابط فی مابین عوامل بررسی و مورد کنکاش قرار گرفته تا با مدلسازی پویایی های سیستم، نحوه اثرگذاری و اثرپذیری عوامل از یکدیگر مشخص شود. این امر، در پیش بینی وضعیت آتی رضایت مشتریان و موفقیت شرکت در بازار پرقابیت امروزی مثرثمر خواهد بود. ابزار مورد استفاده در مدلسازی، نمودار علی حلقوی بوده و خروجی مدل پیشنهادی، حلقه هایی است که با کنار هم قرار دادن و تدقیق در آنها سیاست های لازم جهت بهبود وضع موجود شرکت بیمه استخراج می شود.

کلمات کلیدی:

پویایی شناسی سیستم، رضایت مشتری، بیمه بدنه اتومبیل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/825774>

