

## عنوان مقاله:

بررسی و سنجش سطح رضایت مندی مشتریان شرکتهای فعال در صنعت بیمه ایران

## محل انتشار:

فصلنامه پژوهشنامه بیمه، دوره 33، شماره 2 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

## نویسندگان:

عزیز احمدزاده - عضو هیئت علمی پژوهشکده بیمه، استادیار گروه پژوهشی بیمه های اشخاص

وحیده نورانی - کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه علامه طباطبایی

امیر بهرامی - دانشجوی دکتری بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ابهر

## خلاصه مقاله:

این تحقیق، در پی ارزیابی رضایت مندی مشتریان صنعت بیمه کشور از خدمات بیمه‌های است. روش تحقیق میدانی و مبتنی بر پرسشنامه بوده است که بر مبنای 6580 نمونه از مشتریان 19 شرکت فعال در صنعت بیمه کشور در سال 1393 انجام شده است. مدل و شاخص های مورد استفاده آن، بر اساس آمیخته بازاریابی خدمات تعیین شده اند. یافته های پژوهش نشان می دهند که از نظر رشته ای، کمترین میزان رضایت مندی مربوط به رشته بیمه کشتی و بیشترین سطح رضایت مندی از رشته بیمه نفت و انرژی بوده است. از نظر رضایت مندی به تفکیک هر یک از شاخص ها نیز، بیشترین رضایت مندی از سادگی و سرعت در هنگام صدور بیمه نامه و کمترین رضایت مندی از مبلغ خسارت دریافتی بوده است. همچنین، مقایسه رضایت مندی مشتریان به تفکیک شرکت های بیمه، نمایانگر تاثیر قدمت فعالیت آنها بر میزان رضایت مشتریان است. در مقابل، اندازه (ظرفیت نگهداری ریسک) و وضعیت سهام داری (دولتی/ خصوصی) شرکت های بیمه، تاثیر معنی داری بر میزان رضایت مندی مشتریان نشان نداد. نتایج تفصیلی این پژوهش در شناسایی نقاط ضعف شرکت های بیمه و رفع آنها از منظر کسب رضایت مشتریان کاربرد دارد.

## کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، صنعت بیمه، شرکت های بیمه، مدل رضایت مشتری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/836022>

