

عنوان مقاله:

ارزیابی عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان بیمه ایران شعب شهر بندرعباس

محل انتشار:

سومین همایش ملی حسابداری، اقتصاد و نوآوری در مدیریت (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

رویا اکبری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، واحد بندرعباس، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرعباس، ایران

احمدعلی اسدیپور - گروه علوم اقتصادی، واحد بندرعباس، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرعباس، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه رضایت مشتریان در سازمان ها به دلیل کسب مزیت رقابت پذیری پایدار و همچنین حفظ و وفاداری مشتریان اهمیت فراوانی دارد. هدف این پژوهش ارزیابی وضعیت رضایت مشتریان بیمه ایران شعب شهر بندرعباس می باشد. لذا به دلیل گستردگی جامعه آماری مورد نظر و همچنین وقت و محدودیت منابع محقق تعداد 390 نفر از مشتریان به عنوان نمونه انتخاب و داده ها از طریق پرسشنامه محقق ساخته گرد اوری و سپس با استفاده از آزمون های T و فریدمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج پژوهش نشان داد که ارزیابی کلی رضایت مندی مشتریان از شعبات بیمه ایران شهر بندرعباس در حد مطلوبی قرار دارد. همچنین نتایج پژوهش در ارزیابی فرضیه های فرعی نشان داد که وضعیت متغیرهای برخورد و احترام به مشتری کارکنان شعب، سرعت ودقت و آراستگی کارکنان در ارائه خدمات، مناسب بودن محل شعب بیمه ایران (پراکندگی، پارکینگ و سهولت دسترسی و ...)، مدت زمان انتظار برای دریافت خدمات و احساس امنیت و اطمینان مالی مشتریان از جبران خسارت در حد مطلوبی قرار دارد. اما وضعیت متغیرهای پاسخگویی و رسیدگی به شکایت مشتریان و ایجاد شرایط اقساطی یا تسهیلات پرداخت حق بیمه در وضعیت مطلوبی قرار ندارد.

کلمات کلیدی:

رقابت پذیری پایدار، بیمه ایران، اطمینان مالی، احساس امنیت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/983587>

