

Der persönliche Kundenbereich als digitale Lösung im Kundenkontakt von Krankenkassen/-versicherungen: Nutzeranteile und Differenzierungschancen



Nutzeranteil persönlicher Kundenbereich	Veränderung zum Vorjahr	Top Anbieter-Wert
GKV 39%	+8	66%
PKV 49%	+9	66%

Die Branchenstichprobe Krankenkassen und -versicherungen umfasst insgesamt 9.350 Kundenurteile, davon 7.847 zu gesetzlichen Krankenkassen (GKV) und 1.503 zu privaten Krankenversicherungen (PKV).

Gesetzliche Krankenkassen* mit einem Nutzeranteil:	Anzahl Kassen	Kundenurteil zu ...			
		Service im Vergleich zum Wettbewerb (Anteil weitaus besser, ein wenig besser)	Wettbewerbsvorteile (Anteil bestimmt ja, wahrscheinlich ja)	Weiterempfehlungsabsicht (Anteil bestimmt ja, wahrscheinlich ja)	Guter Ruf (Anteil Zustimmung voll und ganz)
größer 40%	8	49%	51%	71%	43%
35% bis 40%	11	43%	49%	65%	38%
kleiner 35%	5	40%	38%	58%	31%

* 24 Kassen mit jeweils mind. 100 Kundenurteilen

Methode: Online-Interviews (Bevölkerung ab 16 Jahren), Erhebungszeitraum: Oktober 2019, Januar, April, Juli 2020