



Weitere Ergebnisse 2016

Gesetzliche Krankenkassen

2,21	2,64
1,96	3,49
2,66	3,01
1,77	2,23
2,94	3,04
1,88	2,80
3,07	1,93
2,37	2,62
2,81	2,29
1,68	2,64
1,97	3,19
1,96	3,29
3,01	2,12
3,04	2,10
3,04	2,51
2,64	1,97
2,52	2,90
3,01	2,12
3,04	2,10
2,64	2,51
2,87	3,19
2,50	3,16
3,52	3,53
3,68	3,68
1,81	1,81
3,51	3,51

Projektziele und Studiendesign



Der Kundenmonitor Deutschland ist eine branchenübergreifende Benchmarking-Studie zur Kundenorientierung im deutschen B-to-C-Markt, die seit 1992 jährlich erhoben wird. Im Mittelpunkt der Untersuchung stehen die einzelnen Aspekte der Kundenzufriedenheit und die Qualität der Kundenbeziehung sowie deren Auswirkungen auf die Kundenbindung.

Projektziele:

- Erforschung der Marktgegebenheiten in bestimmten Branchen auf Basis wissenschaftlich begründeter Methoden
- Herausstellung der Bestleistungen für brancheninternes und branchenübergreifendes Benchmarking
- Ermittlung der Vertriebs- und Gefährdungspotenziale
- Aufzeigen der Kundenwahrnehmung in einzelnen Qualitätsbereichen zur schnellen und flexiblen Anpassung der Angebote, Prozesse und Ergebnisse von Dienstleistern
- Bereitstellung von repräsentativen Kennziffern zur Kundenorientierung für Führungskräfte aus Marketing, Vertrieb, Controlling und Qualitätsmanagement
- Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung in Deutschland zum Ausbau der Wettbewerbsfähigkeit

Erhebung Krankenkassen und -versicherungen:

- Kontaktfragen:
 - „Sind Sie privat oder gesetzlich krankenversichert?“
 - „Bei welcher gesetzlichen oder privaten Krankenversicherung haben Sie Ihre Vollversicherung?“
- Die Branchenstichprobe Krankenkassen und -versicherungen umfasst 7.874 telefonische Interviews (CATI), davon 6.391 zu gesetzlichen Krankenkassen
- Gesamtstichprobe repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 16 Jahren, Erhebung durchgeführt nach ADM-Standard
- Befragungszeit: 01. September 2015 bis 17. August 2016

Herausgeber:

ServiceBarometer AG, München

kundenmonitor@servicebarometer.de

Untersuchte Branchen Deutschland 2016



Branchengruppe Finanzdienstleister

- Banken und Sparkassen (4.428 geführte Interviews CATI)
- Bausparkassen (2.552 CAWI)
- Krankenkassen und -versicherungen (7.874 CATI)

Branchengruppe Handel

- Bau- und Heimwerkermärkte (4.656 CATI)
- Baumarkt-Onlineshops (1.448 CAWI)
- Drogeriemärkte (3.002 CATI)
- Fotoservice-Anbieter (1.552 CAWI)
- Hörgeräteakustiker (754 CATI)
- Lebensmittelmärkte (7.646 CATI)
- Optiker (1.552 CAWI)

Branchengruppe Infrastruktur

- Stromversorger (4.515 CATI)

Branchengruppe Logistik

- Briefpost* (2.545 CATI)
- Postfilialen* (6.114 CATI)

Branchengruppe Mobilität

- Autowerkstätten (3.387 CAWI)
- Fluggesellschaften (3.658 CAWI)
- Kfz-Prüfstellen (1.004 CATI)

Branchengruppe Telekommunikation

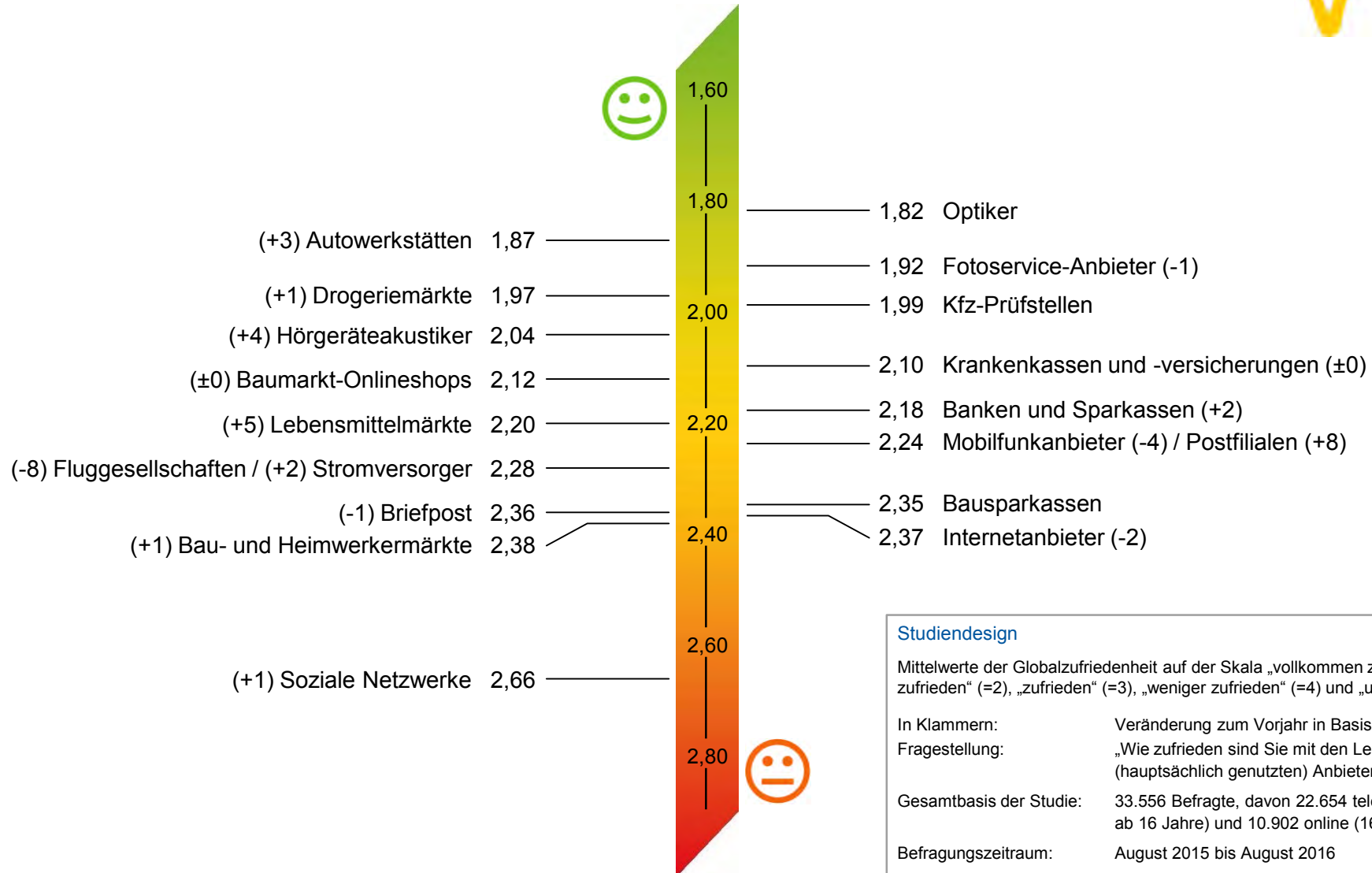
- Internetanbieter (3.416 CAWI)
- Mobilfunkanbieter (2.133 CAWI)

Sonstige Branchen

- Soziale Netzwerke (754 CAWI)

* Für einzelne Abnehmer exklusiv bereitgestellte Branchen.
Die Ergebnisse stehen nur diesen zur Verfügung.

Kundenzufriedenheit in Deutschland 2016



Studiendesign

Mittelwerte der Globalzufriedenheit auf der Skala „vollkommen zufrieden“ (=1), „sehr zufrieden“ (=2), „zufrieden“ (=3), „weniger zufrieden“ (=4) und „unzufrieden“ (=5)

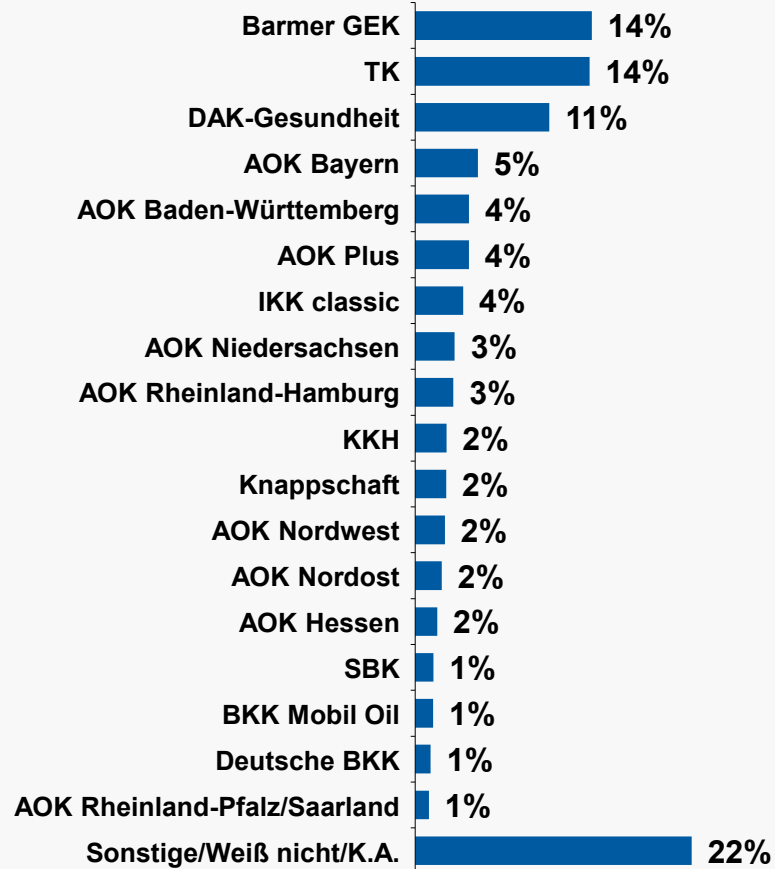
In Klammern: Veränderung zum Vorjahr in Basispunkten
Fragestellung: „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieses (hauptsächlich genutzten) Anbieters insgesamt?“

Gesamtbasis der Studie: 33.556 Befragte, davon 22.654 telefonisch (Bevölkerung ab 16 Jahre) und 10.902 online (16 bis 69 Jahre)

Befragungszeitraum: August 2015 bis August 2016

Gesetzliche Krankenkassen 2016

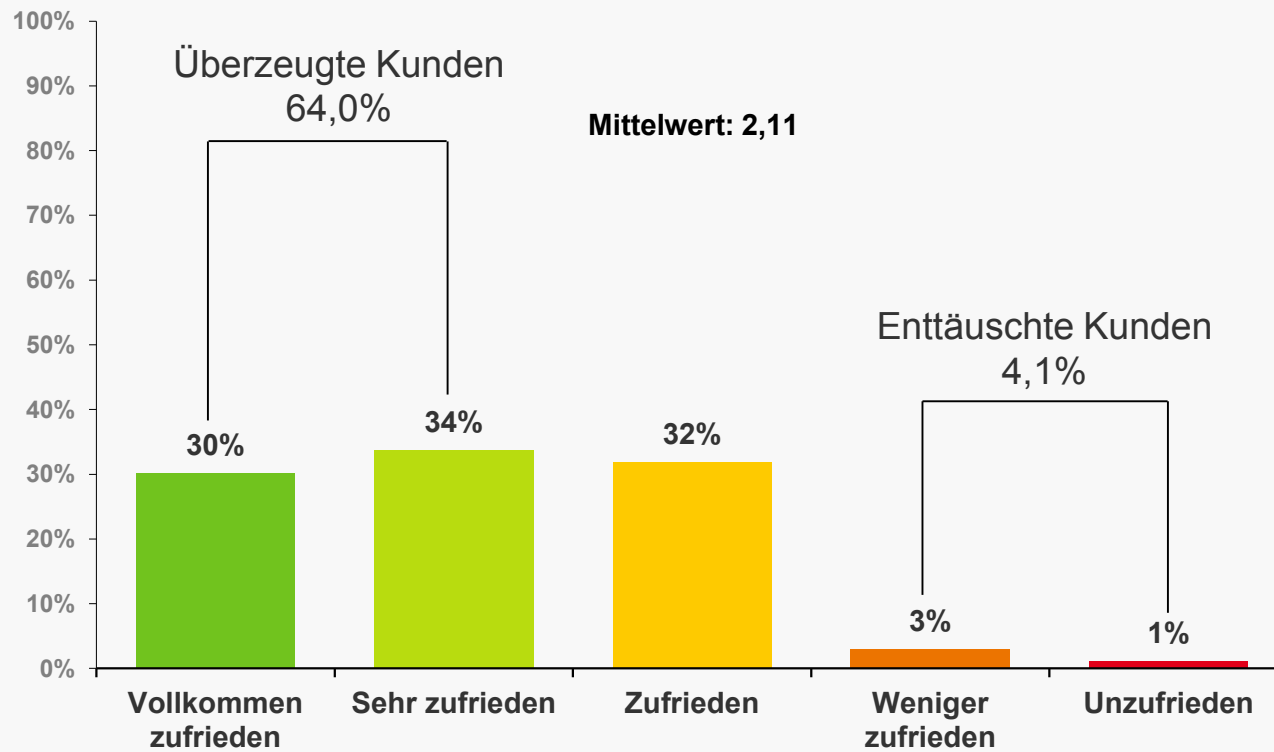
Verteilung ausgewählter Anbieter



Anbieter mit mindestens 100 Befragten
Prozentangaben basieren auf gewichteten Fallzahlen

Befragungszeitraum: 01. September 2015 bis
17. August 2016
Basis GKV: 6.391 Befragte ab 16 Jahren (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Globalzufriedenheit Gesetzliche Krankenkassen 2016



„Wie zufrieden sind Sie dabei als Mitglied/Kunde insgesamt? Sind Sie ...“

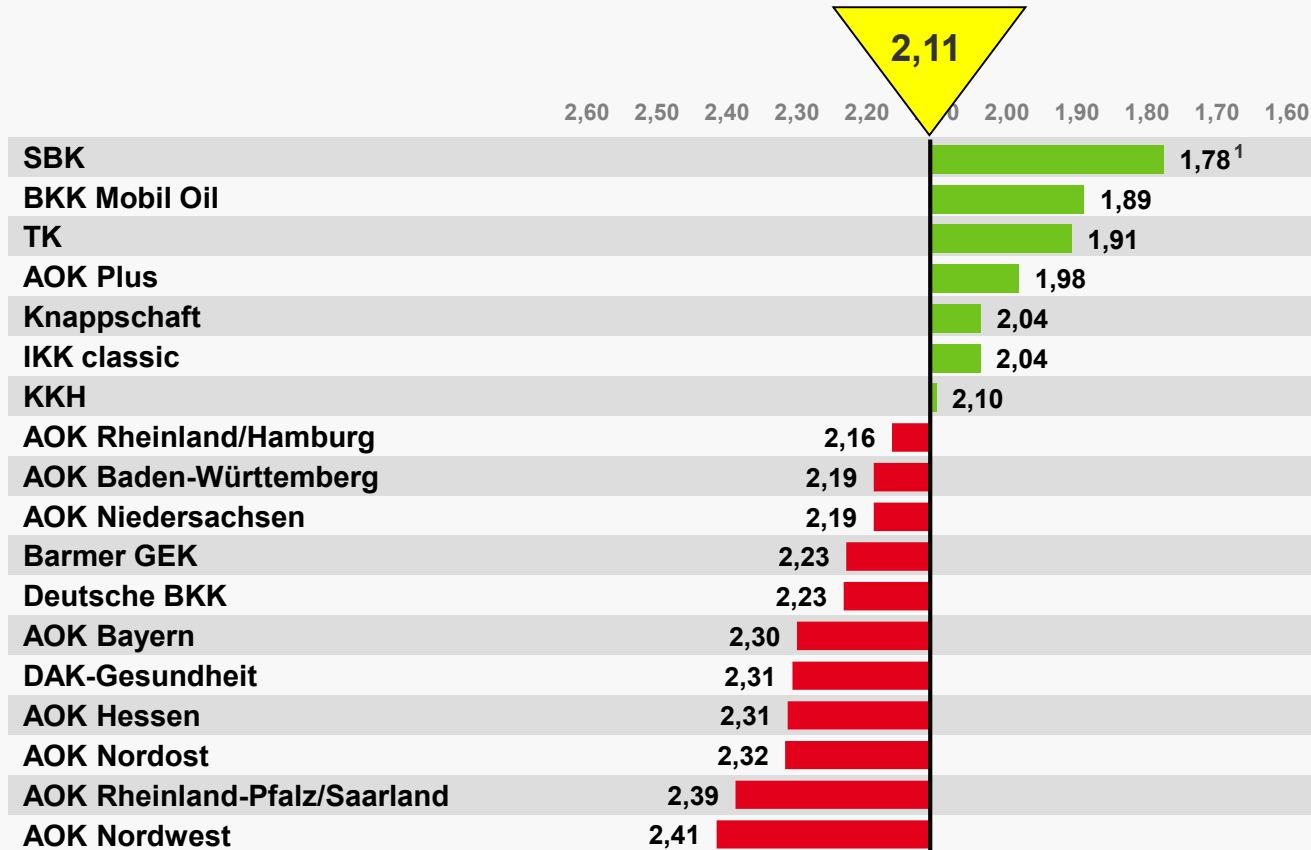
Befragungszeitraum: 01. September 2015 bis
17. August 2016
Basis GKV: 6.391 Befragte ab 16 Jahren (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Vergleich der Globalzufriedenheit Gesetzliche Krankenkassen 2016

(Anbieter mit mindestens 100 Befragten)



Durchschnitt Globalzufriedenheit



„Wie zufrieden sind Sie dabei als Mitglied/Kunde insgesamt? Sind Sie ...“

Mittelwerte von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)
Anbieter mit mindestens 100 Befragten, der Branchendurchschnitt enthält auch Anbieter mit weniger als 100 Befragten

¹ Kein signifikanter Unterschied zu BKK Mobil Oil (90%-Niveau)

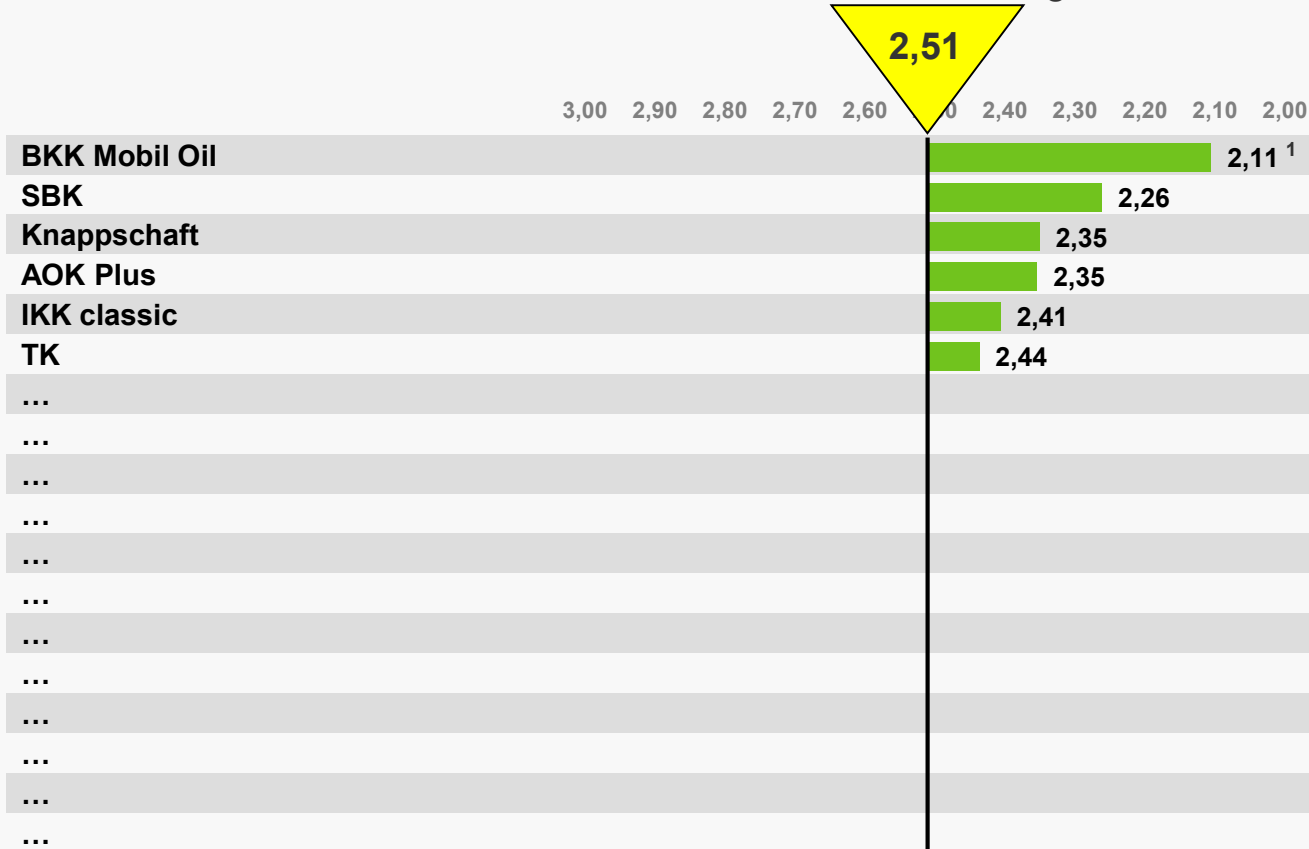
Befragungszeitraum: 01. September 2015 bis 17. August 2016
Basis GKV: 6.391 Befragte ab 16 Jahren (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Top-Anbieter Preis-Leistungs-Verhältnis Gesetzliche Krankenkassen 2016

(Anbieter mit mindestens 100 Befragten)



Durchschnitt Preis-Leistungs-Verhältnis



„Wenn Sie den insgesamt gebotenen Leistungen den Preis gegenüberstellen, wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis dieser Krankenkasse? Sind Sie ...“

Mittelwerte von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)
Anbieter mit mindestens 100 Befragten, der Branchendurchschnitt enthält auch Anbieter mit weniger als 100 Befragten

¹ Kein signifikanter Unterschied zu SBK (90%-Niveau)

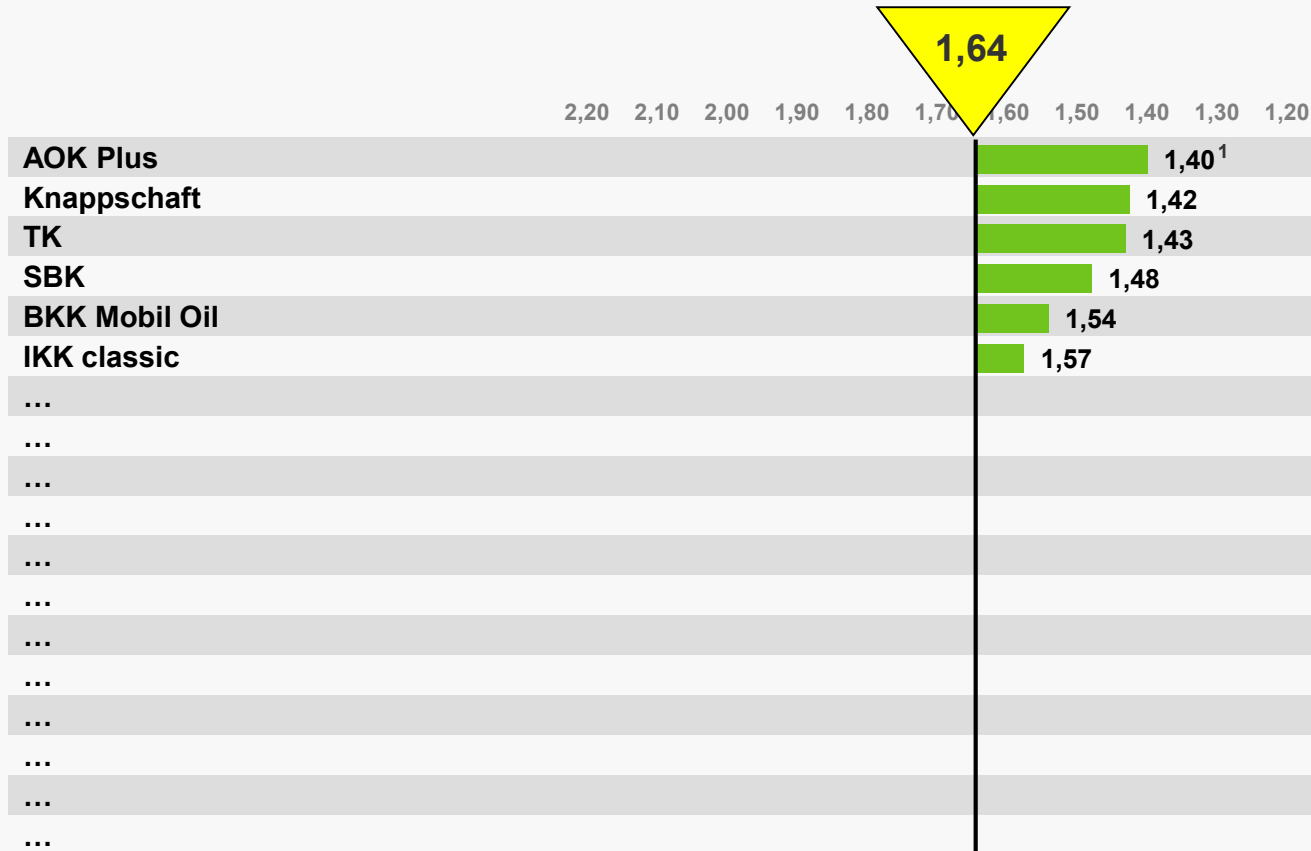
Befragungszeitraum: 01. September 2015 bis 17. August 2016
Basis GKV: 6.391 Befragte ab 16 Jahren (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Top-Anbieter Wiederwahlabsicht Gesetzliche Krankenkassen 2016

(Anbieter mit mindestens 100 Befragten)



Durchschnitt Wiederwahlabsicht



„Würden Sie sich auf Grund Ihrer Erfahrung wieder bei dieser Krankenkasse versichern?“

Mittelwerte von „bestimmt“ (=1) bis „bestimmt nicht“ (=5)
Anbieter mit mindestens 100 Befragten, der Branchendurchschnitt enthält auch Anbieter mit weniger als 100 Befragten

¹ Kein signifikanter Unterschied zu Knappschaft, TK, SBK, BKK Mobil Oil (90%-Niveau)

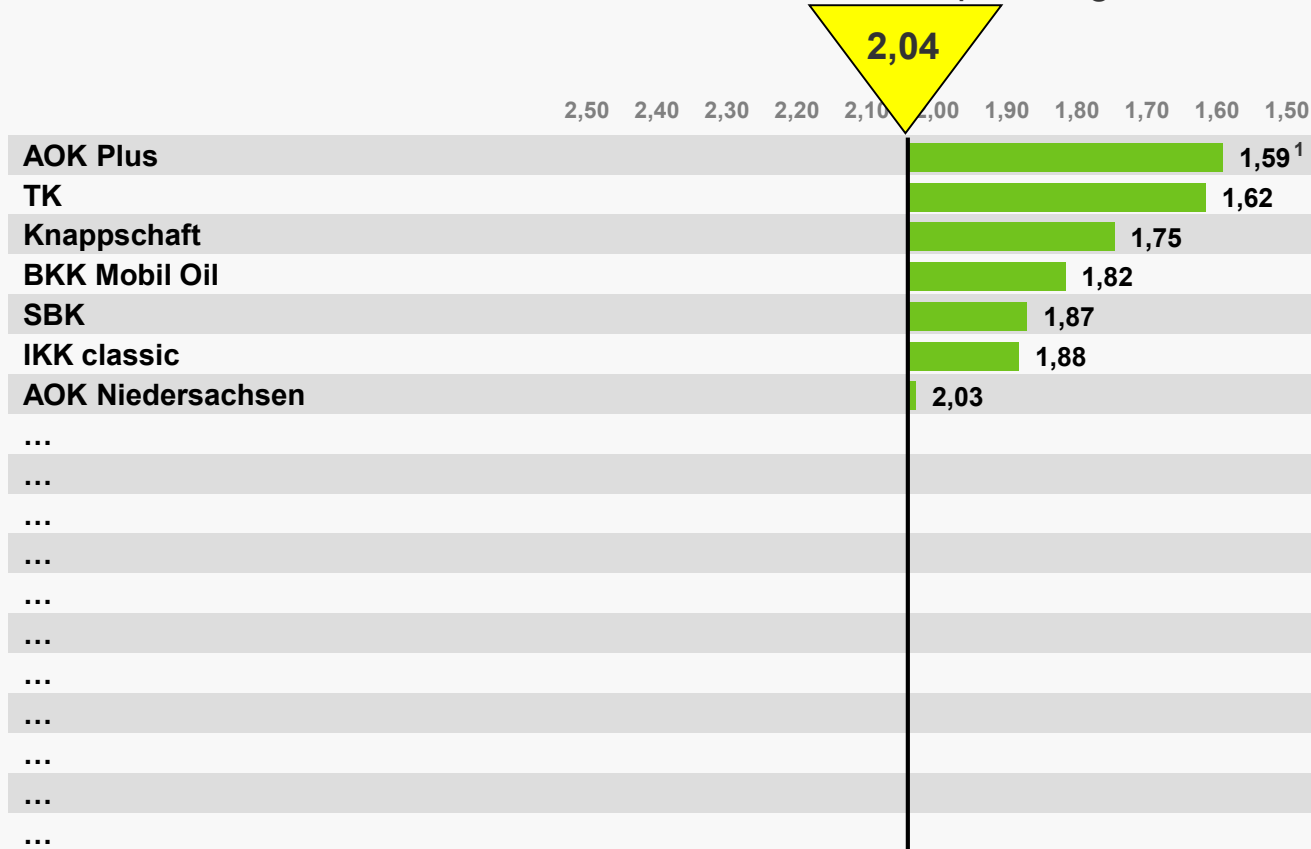
Befragungszeitraum: 01. September 2015 bis 17. August 2016
Basis GKV: 6.391 Befragte ab 16 Jahren (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Top-Anbieter Weiterempfehlungsabsicht Gesetzliche Krankenkassen 2016

(Anbieter mit mindestens 100 Befragten)



Durchschnitt Weiterempfehlungsabsicht



„Werden Sie diese Krankenkasse an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen?“

Mittelwerte von „bestimmt“ (=1) bis „bestimmt nicht“ (=5)

Anbieter mit mindestens 100 Befragten, der Branchendurchschnitt enthält auch Anbieter mit weniger als 100 Befragten

¹ Kein signifikanter Unterschied zu TK (90%-Niveau)

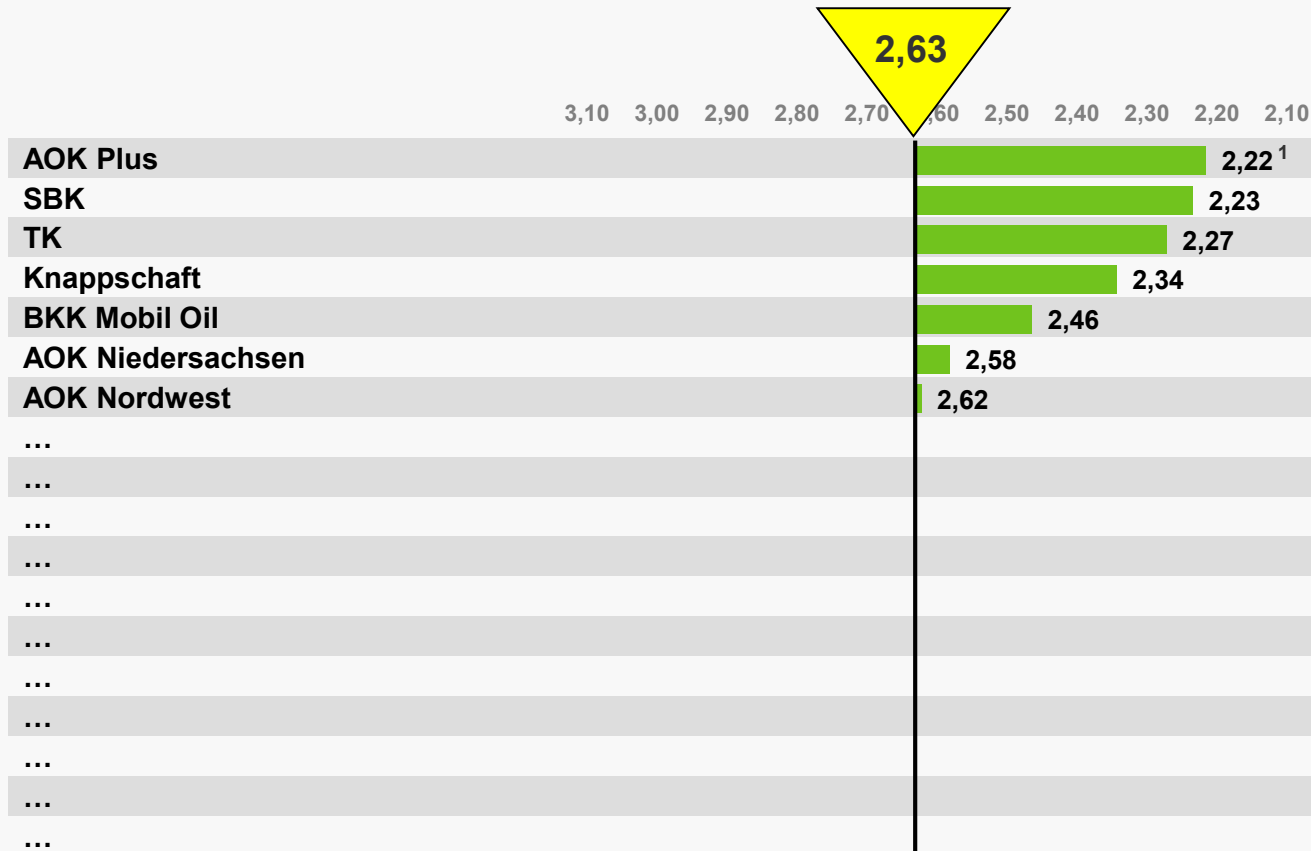
Befragungszeitraum: 01. September 2015 bis 17. August 2016
Basis GKV: 6.391 Befragte ab 16 Jahren (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Top-Anbieter Wettbewerbsvorteile Gesetzliche Krankenkassen 2016

(Anbieter mit mindestens 100 Befragten)



Durchschnitt Wettbewerbsvorteile



„Glauben Sie, dass Ihnen diese Krankenkasse mehr Vorteile bietet als andere Anbieter, die für Sie in Frage kommen?“

Mittelwerte von „bestimmt“ (=1) bis „bestimmt nicht“ (=5)

Anbieter mit mindestens 100 Befragten, der Branchendurchschnitt enthält auch Anbieter mit weniger als 100 Befragten

¹ Kein signifikanter Unterschied zu SBK, TK, Knappschaft (90%-Niveau)

Befragungszeitraum: 01. September 2015 bis 17. August 2016
Basis GKV: 6.391 Befragte ab 16 Jahren (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Fragestellungen und Antwortskala

Die meisten im Kundenmonitor Deutschland verwendeten Fragestellungen basieren auf einer verbalisierten 5er-Skala.

Für die Fragen zur Kundenzufriedenheit lauten die einzelnen Skalenausprägungen „Vollkommen zufrieden“, „Sehr zufrieden“, „Zufrieden“, „Weniger zufrieden“ und „Unzufrieden“. Für die Zustimmungsfragen (z. B. Kundenbindung) „Bestimmt“, „Wahrscheinlich ja“, „Eventuell“, „Wahrscheinlich nicht“, „Bestimmt nicht“.

Die einzelnen Fragen beziehen sich dabei in der Regel jeweils auf den vom Kunden hauptsächlich genutzten Anbieter.



Fragestellungen zu den Globalkennziffern:

Globalzufriedenheit

„Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen von diesem (hauptsächlich genutzten) Anbieter insgesamt?“

- Vollkommen zufrieden
- Sehr zufrieden
- Zufrieden
- Weniger zufrieden
- Unzufrieden

Preis-Leistungs-Verhältnis

„Wenn Sie den insgesamt gebotenen Leistungen den Preis gegenüberstellen, wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis dieses Anbieters?“

Wiederkauf-/Wiederwahlabsicht

„Werden Sie bei Bedarf wieder bei diesem Anbieter Leistungen nachfragen?“

Weiterempfehlungsabsicht

„Werden Sie diesen Anbieter an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen?“

Wettbewerbsvorteile

„Glauben Sie, dass Ihnen dieser Anbieter mehr Vorteile bietet als andere Anbieter, die für Sie in Frage kommen?“

Fragestellungen in der Branche Krankenkassen und -versicherungen 2016



Kontaktfragen:

Sind Sie privat oder gesetzlich krankenversichert?

Bei welcher gesetzlichen oder privaten Krankenversicherung haben Sie Ihre Vollversicherung?

Kernfragen:

- Globalzufriedenheit
- Zufriedenheit mit Preis-Leistungs-Verhältnis
- Wiederwahlabsicht
- Weiterempfehlungsabsicht
- Wettbewerbsvorteile des Anbieters aus Kundensicht
- Kontakt zum Anbieter
- Zufriedenheit mit Kontakt
- Einschätzung Leistungsumfang, Service, Konditionen und Werbung im Wettbewerbsvergleich
- Dauer der Kundenbeziehung
- Beschwerderate, -zufriedenheit und -grund
- Soziodemographische Strukturdaten

Branchenspezifische Fragen:

- Persönlich versichert oder mitversichert (*nur GKV*)
- Zufriedenheit mit branchenspez. Leistungsmerkmalen
 - Leistungsumfang
 - Verständlichkeit schriftl. Unterlagen/Korrespondenz
 - Bearbeitung von Leistungsansprüchen
- Dauer der Bearbeitung des letzten Leistungsanspruchs
- Aktive Betreuung durch den Anbieter
- Zufriedenheit mit aktiver Betreuung und persönlichem Ansprechpartner
- Bonusprogramm: Teilnahme, Zufriedenheit (*nur GKV*)
- Nutzung von Online-Services
- Informationsquellen
- Einschätzung der Absicherung
- Vorheriger Anbieter, Wechselgründe (*nur GKV*)
- Wechselabsicht und zukünftiger Anbieter
- Bestehende Zusatzversicherung(en): Anbieter, Abschlussweg (*nur GKV*), Gesamtzufriedenheit, Zufriedenheit mit Preis-Leistungs-Verhältnis