Kundenmonitor® Deutschland

Serviceprofil: Krankenversicherungen (PKV) 2016

2,07

Branchenwert Globalzufriedenheit 2016

Allzeithoch der Globalzufriedenheit

Mit einem Mittelwert der Globalzufriedenheit von 2,07 weist der Kundenmonitor Deutschland 2016 für die privaten Krankenversicherungen ein neues Allzeithoch aus. Auch die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis (2,40) und die Wiederwahlabsicht (1,77) fallen so hoch aus wie noch nie in der über 20-jährigen Zeitreihe. Die Weiterempfehlungsabsicht und die Wahrnehmung von Wettbewerbsvorteilen steigen gegenüber dem Vorjahr an, verfehlen aber die bisherigen Bestwerte. Bei Globalzufriedenheit, Preis-Leistungs-Verhältnis und Wettbewerbsvorteilen erhalten die privaten Krankenversicherungen darüber hinaus bessere Kundenurteile als die gesetzlichen Krankenkassen.

Im Anbietervergleich der Globalzufriedenheit belegt die Debeka mit einem Mittelwert von 1,88 erneut den Spitzenplatz unter vier ausgewiesenen privaten Krankenversicherungen.

Im Zeitvergleich der letzten zehn Jahre gehört der Geschäftsstellenkontakt zu den Leistungsbereichen, bei denen die

Branchensteckbrief

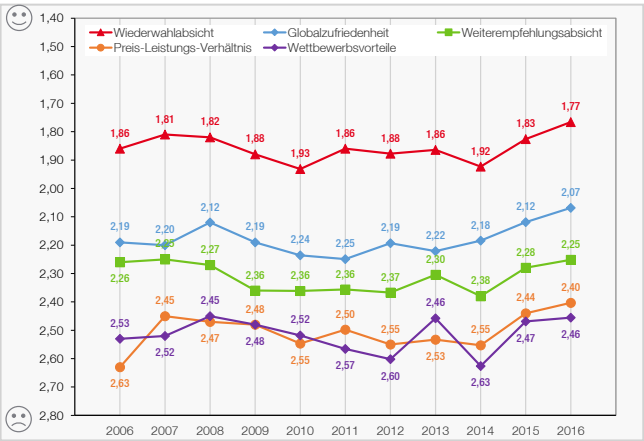
Geführte Interviews: 7.874, davon 6.391 zu gesetzlichen Krankenkassen und 1.483 zu privaten Krankenversicherungen

Erhebungsmethode:
Telefonische Interviews (CATI)

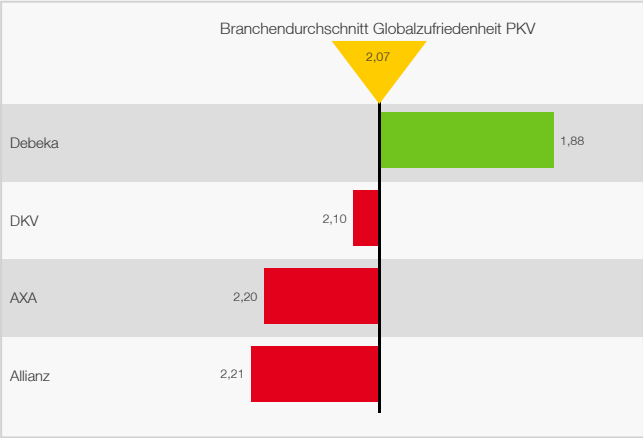
Grundgesamtheit:
Bevölkerung ab 16 Jahre

Erhebungszeitraum:
01.09.2015 bis 17.08.2016

Allzeithochs bei Globalzufriedenheit, Preis-Leistungs-Verhältnis und Wiederwahlabsicht



Globalzufriedenheit: Debeka belegt erneut den Spitzenplatz



Made by ServiceBarometer AG

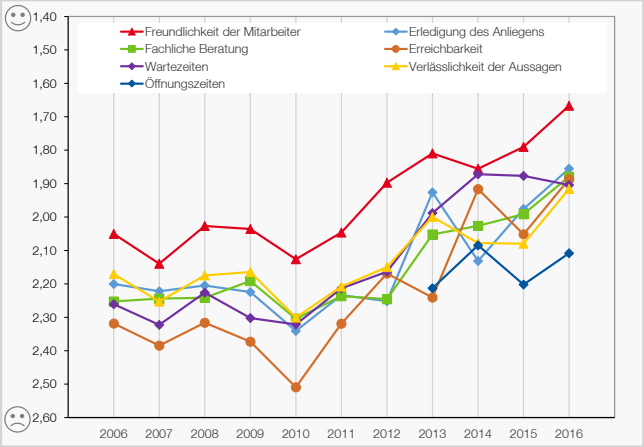
Kundenmonitor® Deutschland

Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

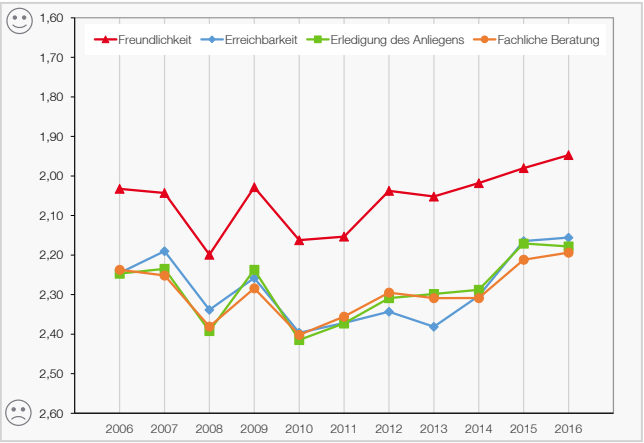
Die Zufriedenheitsskala im Kundenmonitor Deutschland

vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
= 1	= 2	= 3	= 4	= 5

Bei Geschäftsstellenkontakt deutliche Zufriedenheitszuwächse in 10 Jahren



Zufriedenheit mit dem Telefonkontakt nur leicht höher als vor 10 Jahren



privaten Krankenversicherungen die Zufriedenheit ihrer Kunden mit Zuwächsen zwischen 25 und 43 Basispunkten am stärksten ausbauen konnten. Die Freundlichkeit der Mitarbeiter (1,67), die Erledigung des Anliegens (1,86), die fachliche Beratung (1,88), die Erreichbarkeit (1,89), die Wartezeiten (1,90) und die Verlässlichkeit der Mitarbeiteraussagen (1,92) werden besser bewertet als die Globalzufriedenheit. Lediglich die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten (2,11) liegt unter dem Niveau der Globalzufriedenheit.

Ein Blick auf die Nutzungsquoten zeigt, dass der Anteil der Kunden, die mindestens einmal jährlich eine Geschäftsstelle ihrer Krankenversicherung aufsuchen, in den letzten zehn Jahren von 21 Prozent im Jahr 2006 auf aktuell 10 Prozent gesunken ist. Der Kundenanteil mit Telefonkontakt ist mit jeweils 37 Prozent im gleichen Zeitraum stabil geblieben.

Bei der Zufriedenheit mit dem Telefonkontakt können die privaten Krankenversicherungen im 10-Jahres-Vergleich weniger deutliche Zugewinne verbuchen als beim Geschäftsstellenkontakt. Auch hier wird die Freundlichkeit mit einem Mittelwert von 1,95 am besten bewertet, gefolgt von Erreichbarkeit (2,16), Erledigung des Anliegens (2,18) und fachlicher Beratung (2,19). Alle Zufriedenheitswerte liegen deutlich unter dem Niveau der jeweiligen Geschäftsstellenwerte, während die Zufriedenheitsniveaus im Jahr 2006 noch vergleichbar waren. Angesichts der deutlich höheren Nutzungsfrequenz dürfte somit im Telefonkontakt – neben Preis-Leistungs-Verhältnis, Leistungsumfang und aktiver Kundenbetreuung – ein weiterer Ansatzpunkt zum Ausbau der Globalzufriedenheit und der Kundenbindung liegen.

Herausgeber des Kundenmonitor Deutschland: ServiceBarometer AG

Weitere Ergebnisse unter www.kundenmonitor.de
frank.dornach@servicebarometer.de
Telefon: (089) 89 66 69 22