Kundenmonitor® Deutschland

Serviceprofil: Krankenversicherungen (PKV) 2017

2,05

Globalzufriedenheit Krankenversicherungen (PKV) 2017

Hohe Loyalität bei Beamten, hohe Wechselabsicht bei jüngeren Kunden

Die Globalzufriedenheit mit privaten Krankenversicherungen liegt mit einem Mittelwert von 2,05 nochmals geringfügig über dem Vorjahresniveau und auch über den gesetzlichen Krankenkassen, die sich leicht auf einen Mittelwert von 2,10 steigern. Im Anbietervergleich der Globalzufriedenheit belegt die Debeka mit einem Mittelwert von 1,87 erneut den Spitzenplatz unter vier ausgewiesenen privaten Krankenversicherungen.

Zur Abschätzung des künftigen Nutzungsverhaltens kann zum einen die im Rahmen des Kundenmonitor erhobene Wechselabsicht und zum anderen eine auf Wiederwahlabsicht und Wahrnehmung von Wettbewerbsvorteilen beruhende Kundentypologie herangezogen werden. Loyal Gebundene zeichnen sich durch eine hohe Wiederwahlabsicht aus und sind zugleich von der Vorteilhaftigkeit ihres Anbieters überzeugt. Systemisch Gebundene bekunden ebenfalls ihre Wiederwahlabsicht, nehmen aber

Branchensteckbrief

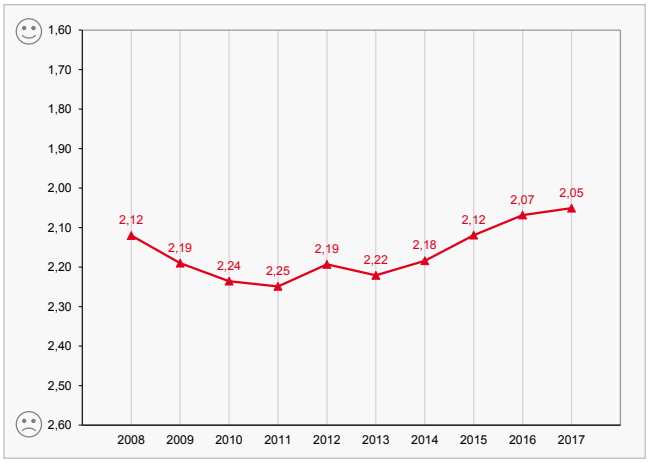
Geführte Interviews: 6.899, davon 5.595 zu gesetzlichen Krankenkassen und 1.304 zu privaten Krankenversicherungen

Erhebungsmethode:
Telefonische Interviews (CATI)

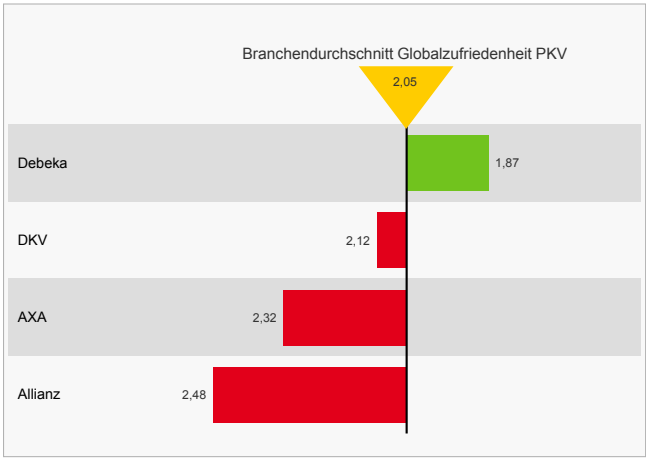
Grundgesamtheit:
Bevölkerung ab 16 Jahre

Erhebungszeitraum:
18.08.2016 bis 11.08.2017

Globalzufriedenheit im Zeitverlauf



Spitzenplatz für Debeka



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

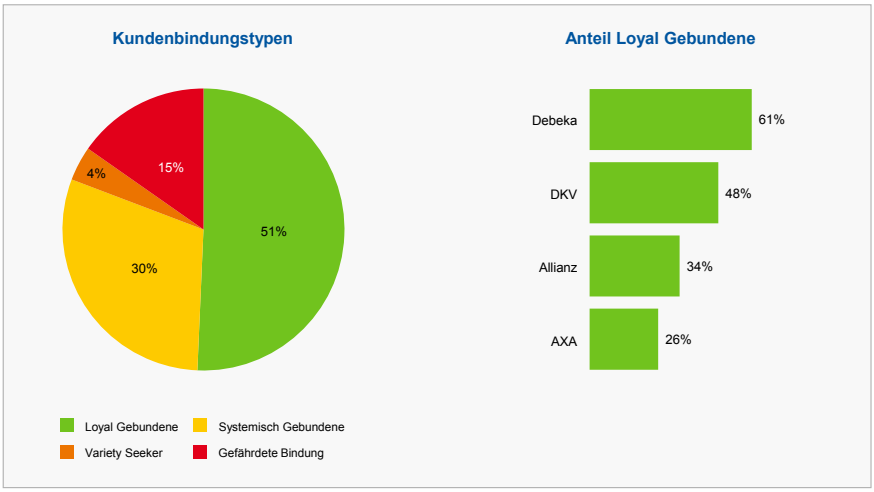
vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
= 1	= 2	= 3	= 4	= 5

nur in geringem Maße Wettbewerbsvorteile ihres Anbieters wahr. Variety Seeker erkennen in hohem Maße Wettbewerbsvorteile, zeigen aber dennoch nur eine geringe Wiederwahlabsicht. Bei Kunden mit gefährdeter Bindung sind sowohl die Wiederwahlabsicht als auch die Wahrnehmung von Wettbewerbsvorteilen gering ausgeprägt.

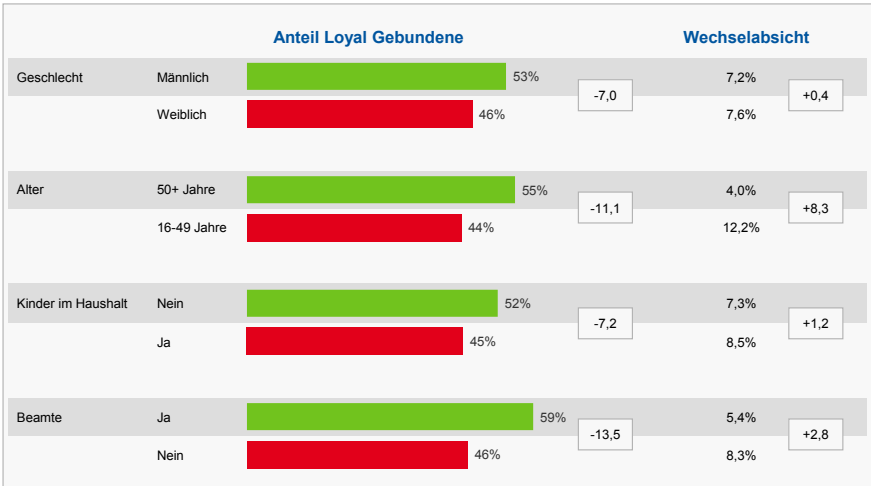
51 Prozent der Kunden sind loyal an ihre Krankenversicherung gebunden. Mit einem Anteil von 61 Prozent loyaler Kunden schneidet die Debeka auch hier besser ab als die Wettbewerber.

Bei Beamten, Versicherten ab 50 Jahren, Männern und Kunden ohne Kinder im Haushalt ist die Kundenloyalität überdurchschnittlich hoch. Die größten Unterschiede ergeben sich aus dem beruflichen Status sowie dem Alter: Während 59 Prozent der Beamten loyal gebunden sind, trifft dies nur auf 46 Prozent der Nicht-Beamten zu. Versicherte ab 50 Jahren sind zu 55 Prozent loyal gebunden, Versicherte bis 49 Jahre nur zu 44 Prozent. Bei der Wechselabsicht unterscheiden sich die beiden Altersgruppen am stärksten: 12 Prozent der Versicherten bis 49 Jahre und damit fast doppelt so viele wie im PKV-Durchschnitt (7 Prozent) planen einen Wechsel ihrer Krankenversicherung. In der Gruppe ab 50 Jahren sind es lediglich 4 Prozent.

Kundenloyalität



Loyale Kunden und Wechselabsicht nach Zielgruppen



Herausgeber des Kundenmonitor Deutschland: ServiceBarometer AG

Weitere Ergebnisse unter www.kundenmonitor.de
matthias.metje@servicebarometer.de
Telefon: (089) 89 66 69 0