



**Kundenmonitor[®]
Deutschland**

Gesetzliche Krankenkassen

Weitere Ergebnisse 2017



			2,21	2,64
			1,96	3,49
	2,66		3,01	
		1,77	2,23	2,90
	2,94			3,68
		2,14	3,04	2,12
				2,54
	1,88		2,80	3,25
		2,70		2,10
			1,93	2,05
	3,07			
		2,37	2,62	2,51
				1,77
	2,81			
		2,29		
	1,68		2,64	
		1,97	3,19	1,86
	1,96			1,95
		2,52	2,90	3,29
	3,01			2,03
		3,01	2,12	3,51
				3,52
	3,04		2,10	
		2,64		
			2,51	1,97
				1,89
				2,87
				3,19
				2,50
				3,16
				3,52
				3,53
				3,68
				1,81

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 von Anbietern für Benchmarking
- Ermittlung von Vertriebs- und Gefährdungspotenzialen (z. B. in Regionen, bei Zielgruppen)
- Aufzeigen der Kundenwahrnehmung in einzelnen Qualitätsbereichen zur schnellen und flexiblen Anpassung der Angebote, Prozesse und Ergebnisse
- Bereitstellung von Kennziffern zur Kundenorientierung einzelner Unternehmen für Führungskräfte aus Marketing, Vertrieb, Controlling und Qualitätsmanagement
- Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität 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 6.899 telefonische Interviews (CATI), davon 5.595 zu gesetzlichen Krankenkassen
- Gesamtstichprobe repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 16 Jahren, Erhebung durchgeführt nach ADM-Standard
- Befragungszeit: 18. August 2016 bis 11. August 2017

Herausgeber:

ServiceBarometer AG, München

info@servicebarometer.de

Untersuchte Branchen Deutschland 2017



Branchengruppe Finanzdienstleister

- Banken und Sparkassen (4.988 geführte Interviews CAWI)
- Krankenkassen und -versicherungen (6.899 CATI)

Branchengruppe Handel

- Bau- und Heimwerkermärkte (4.502 CATI)
- Baumarkt-Onlineshops (257 CAWI)
- Drogeriemärkte (3.687 CAWI)
- Fotoservice-Anbieter (1.643 CAWI)
- Hörgeräteakustiker (648 CATI)
- Lebensmittelmärkte (6.378 CATI)
- Optiker (1.606 CAWI)

Branchengruppe Infrastruktur

- Stromversorger (3.808 CAWI)

Branchengruppe Logistik

- Briefpost* (2.807 CATI)
- Postfilialen* (6.138 CATI)

Branchengruppe Mobilität

- Autowerkstätten (1.245 CAWI)
- Reiseveranstalter (533 CAWI)

Branchengruppe Telekommunikation

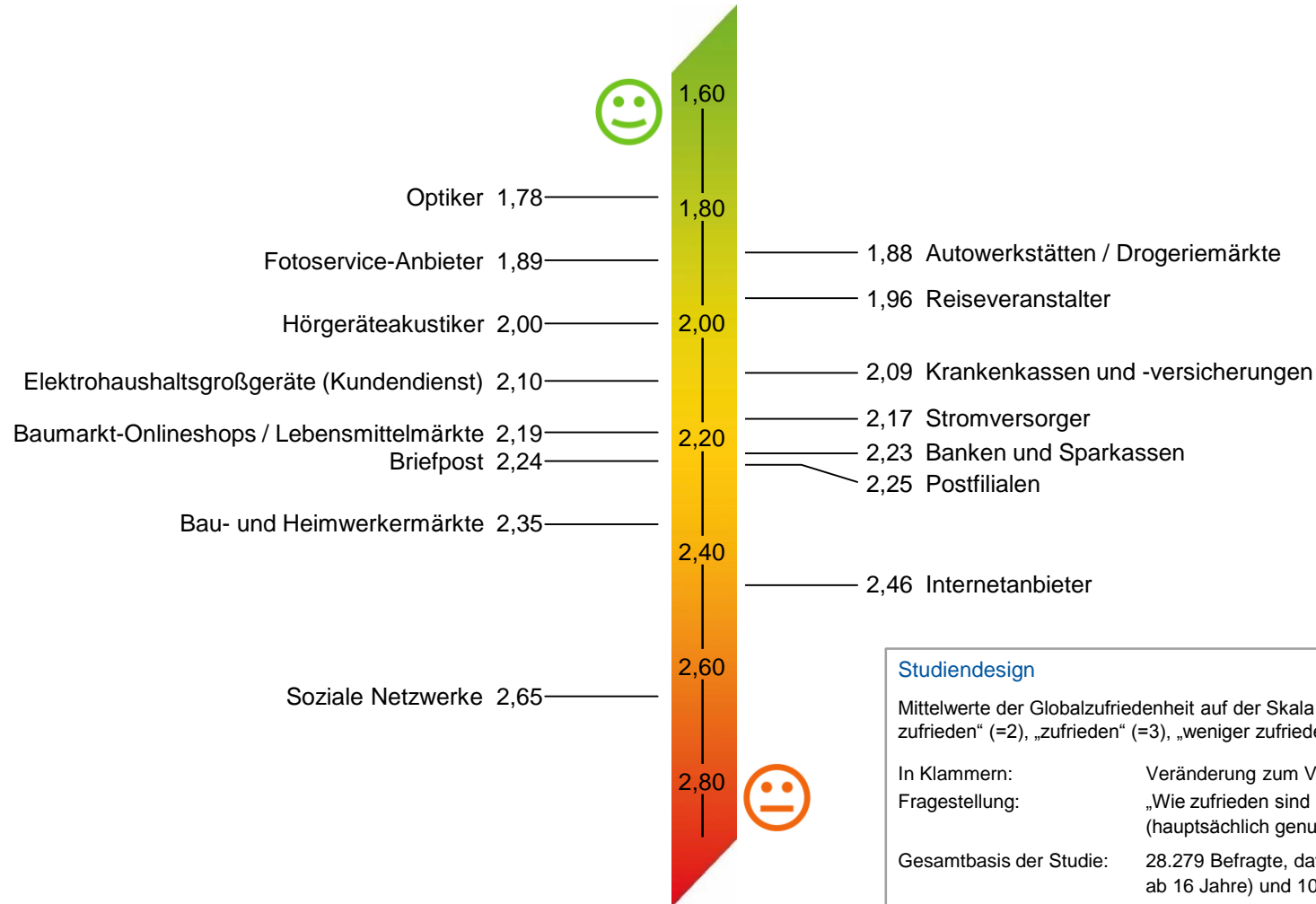
- Internetanbieter (1.236 CAWI)

Sonstige Branchen

- Elektrohaushaltsgroßgeräte (Kundendienst) (1.366 CAWI)
- Soziale Netzwerke (763 CAWI)

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

Kundenzufriedenheit in Deutschland 2017



Studiendesign

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

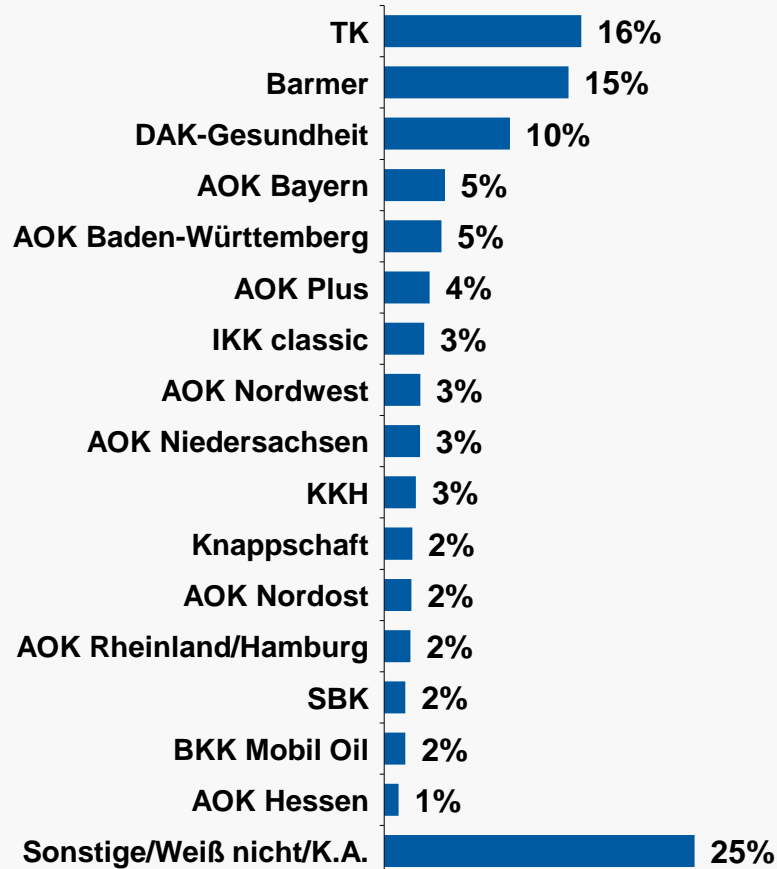
In Klammern: Veränderung zum Vorjahr in Basispunkten
Fragestellung: „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieses (hauptsächlich genutzten) Anbieters insgesamt?“

Gesamtbasis der Studie: 28.279 Befragte, davon 17.796 telefonisch (Bevölkerung ab 16 Jahre) und 10.483 online (16 bis 74 Jahre)

Befragungszeitraum: August 2016 bis August 2017

Gesetzliche Krankenkassen 2017

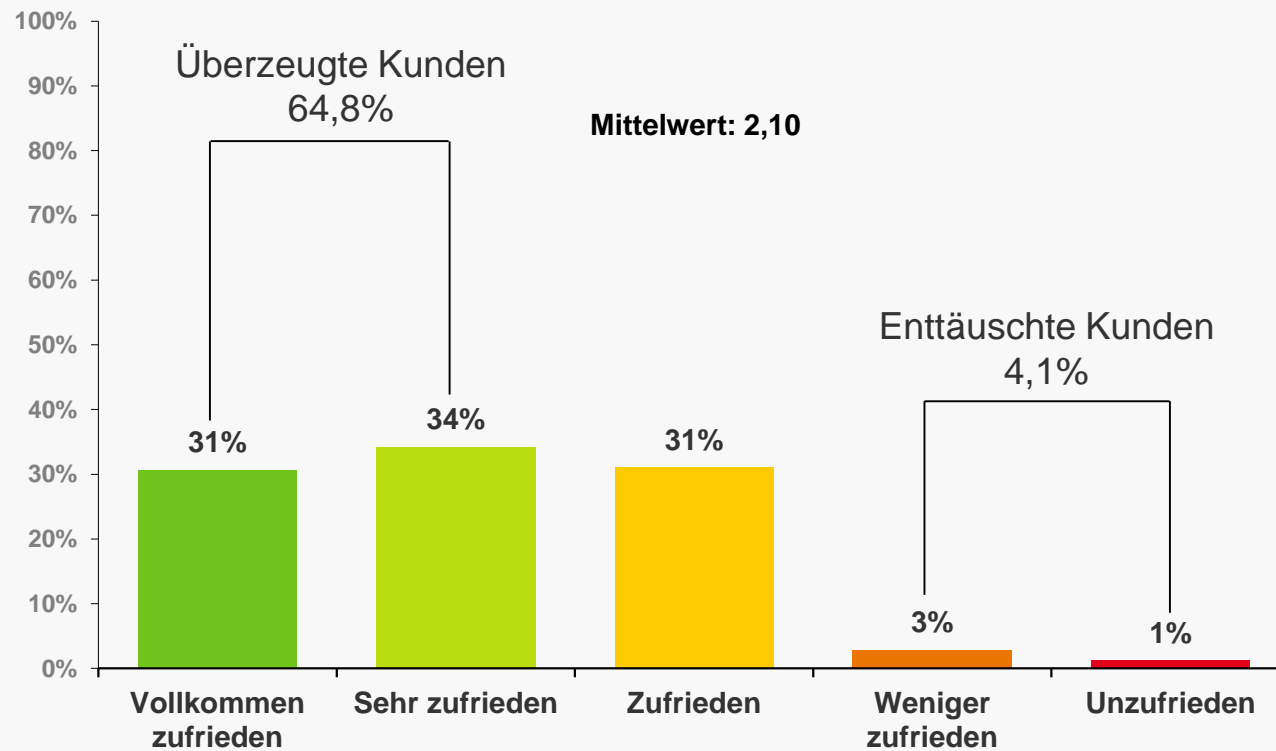
Verteilung ausgewählter Anbieter



Anbieter mit mindestens 100 Befragten
Prozentangaben basieren auf gewichteten Fallzahlen

Befragungszeitraum: 18. August 2016 bis
11. August 2017
Basis GKV: 5.595 Befragte ab 16 Jahren (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Globalzufriedenheit Gesetzliche Krankenkassen 2017



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

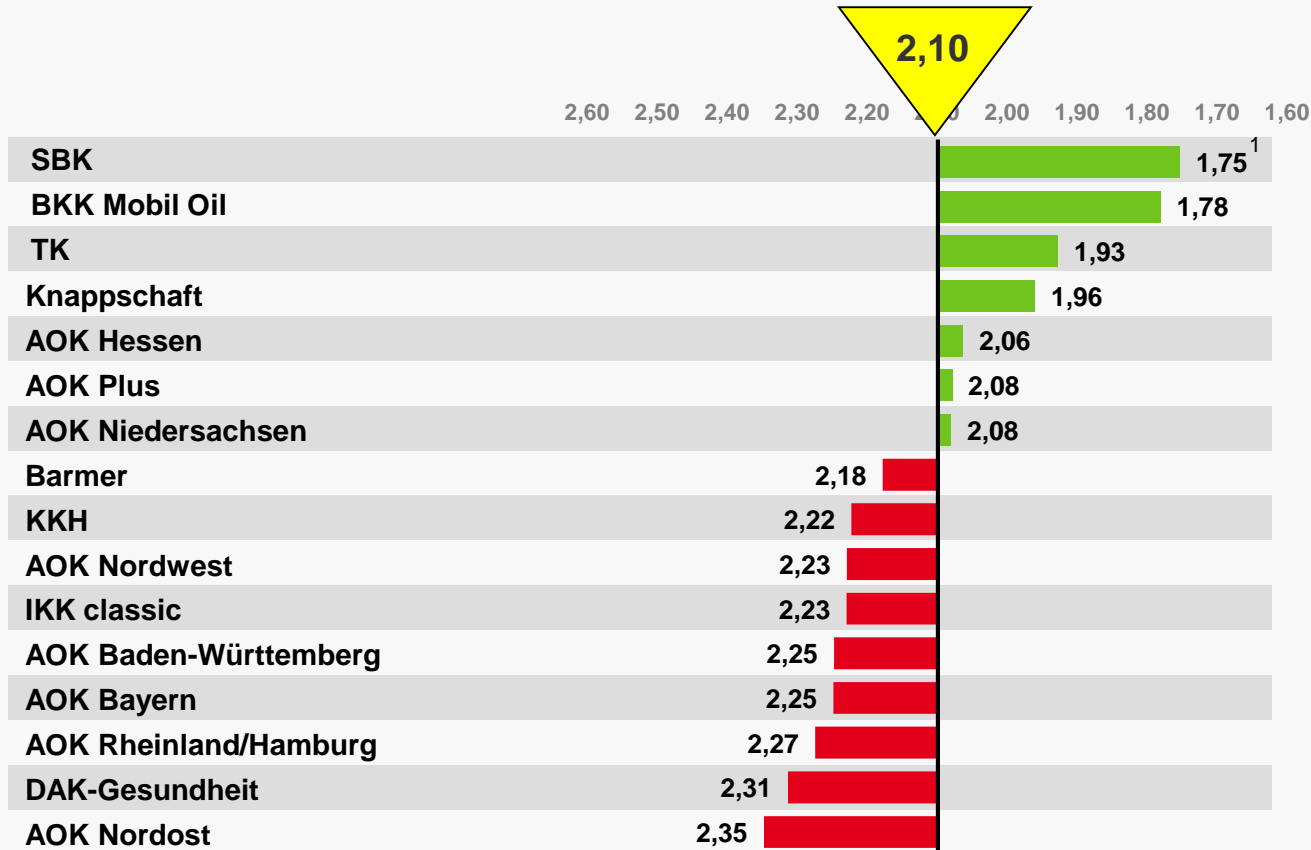
Befragungszeitraum: 18. August 2016 bis
11. August 2017
Basis GKV: 5.595 Befragte ab 16 Jahren (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Vergleich der Globalzufriedenheit Gesetzliche Krankenkassen 2017

(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)

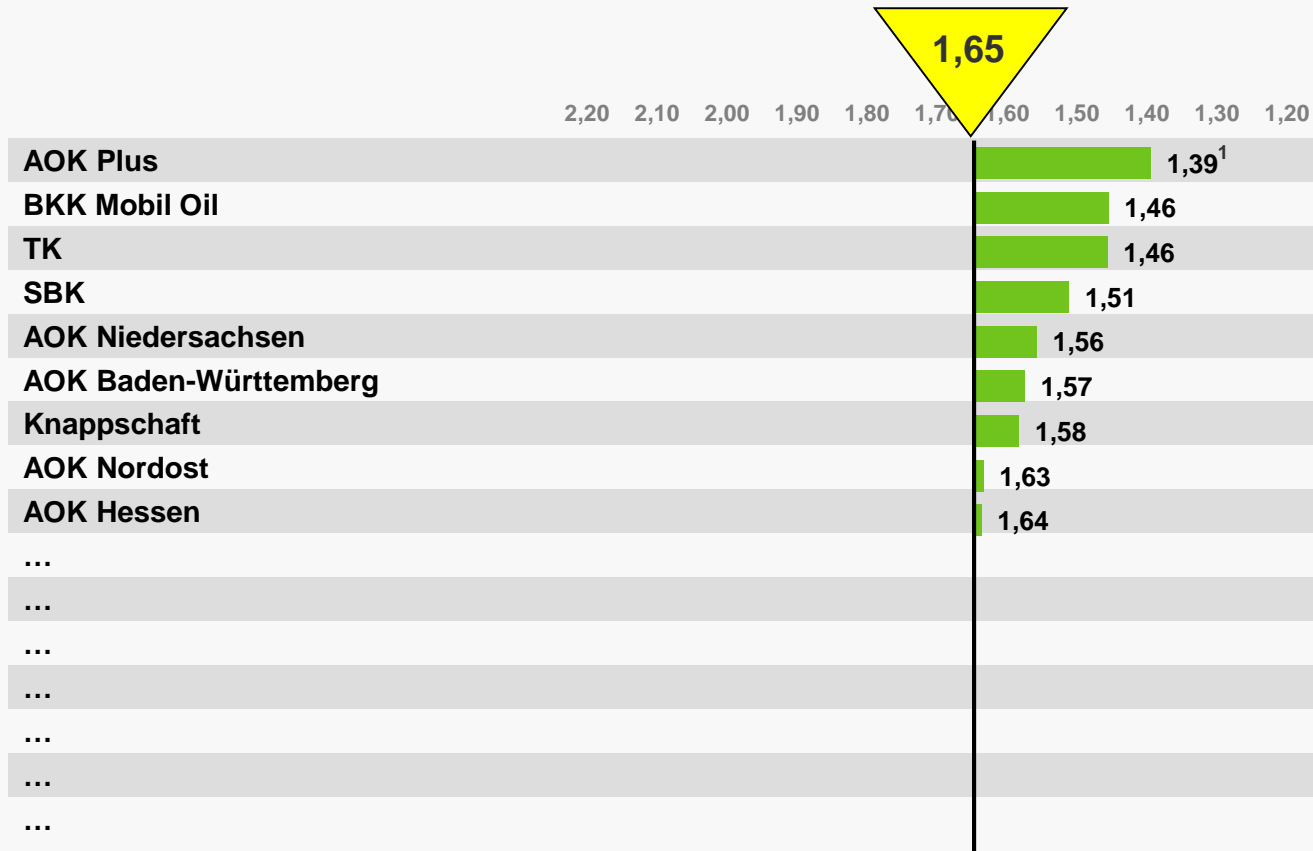
Befragungszeitraum: 18. August 2016 bis 11. August 2017
Basis GKV: 5.595 Befragte ab 16 Jahren (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Top-Anbieter Wiederwahlabsicht Gesetzliche Krankenkassen 2017

(Anbieter mit mindestens 100 Befragten)



Durchschnitt Wiederwahlabsicht



„Würden Sie sich auf Grund Ihrer Erfahrung wieder bei dieser Krankenkasse versichern?“
(=5)

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 BKK Mobil Oil, TK und SBK (90%-Niveau)

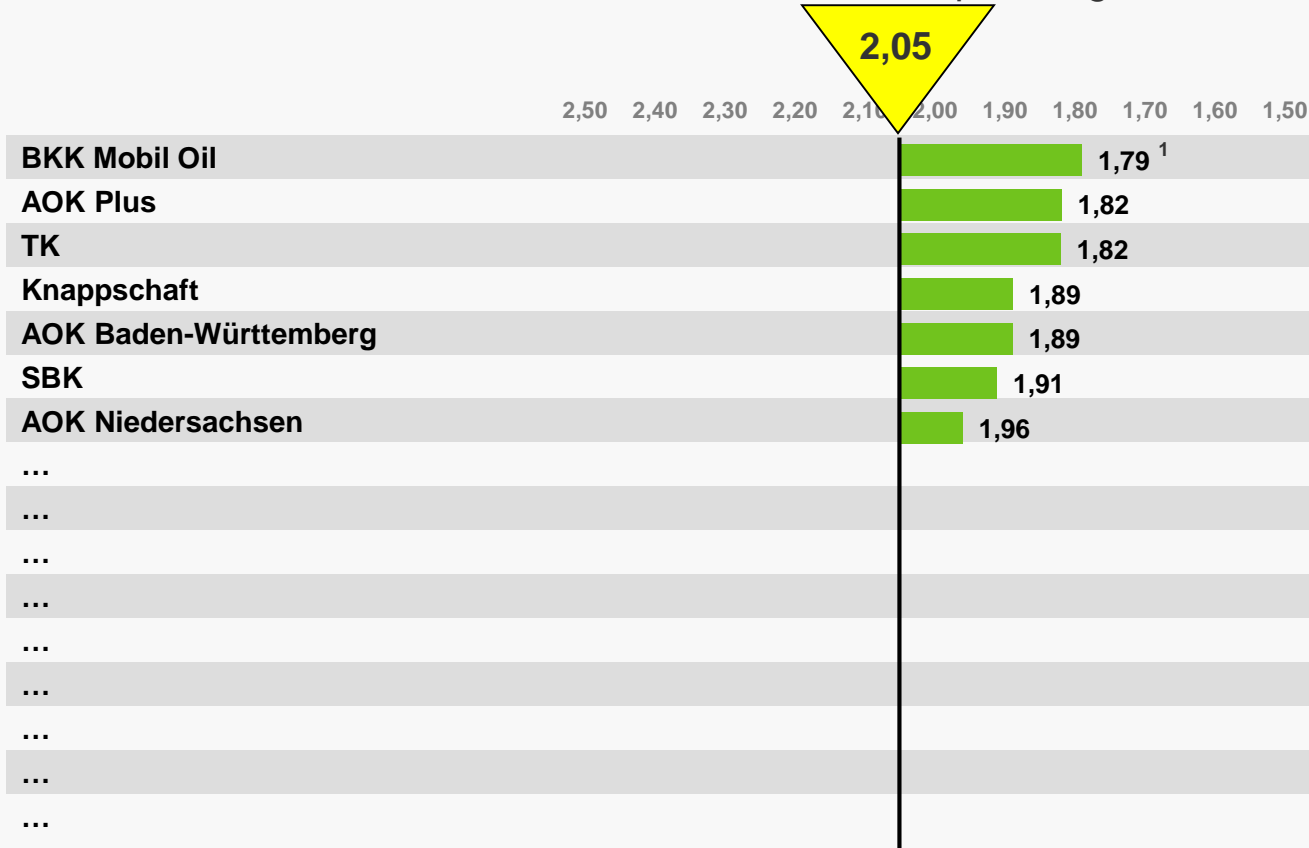
Befragungszeitraum: 18. August 2016 bis 11. August 2017
Basis GKV: 5.595 Befragte ab 16 Jahren (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Top-Anbieter Weiterempfehlungsabsicht Gesetzliche Krankenkassen 2017

(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 AOK Plus, TK, Knappschaft, AOK Baden-Württemberg, SBK und AOK Niedersachsen (90%-Niveau)

Befragungszeitraum: 18. August 2016 bis 11. August 2017

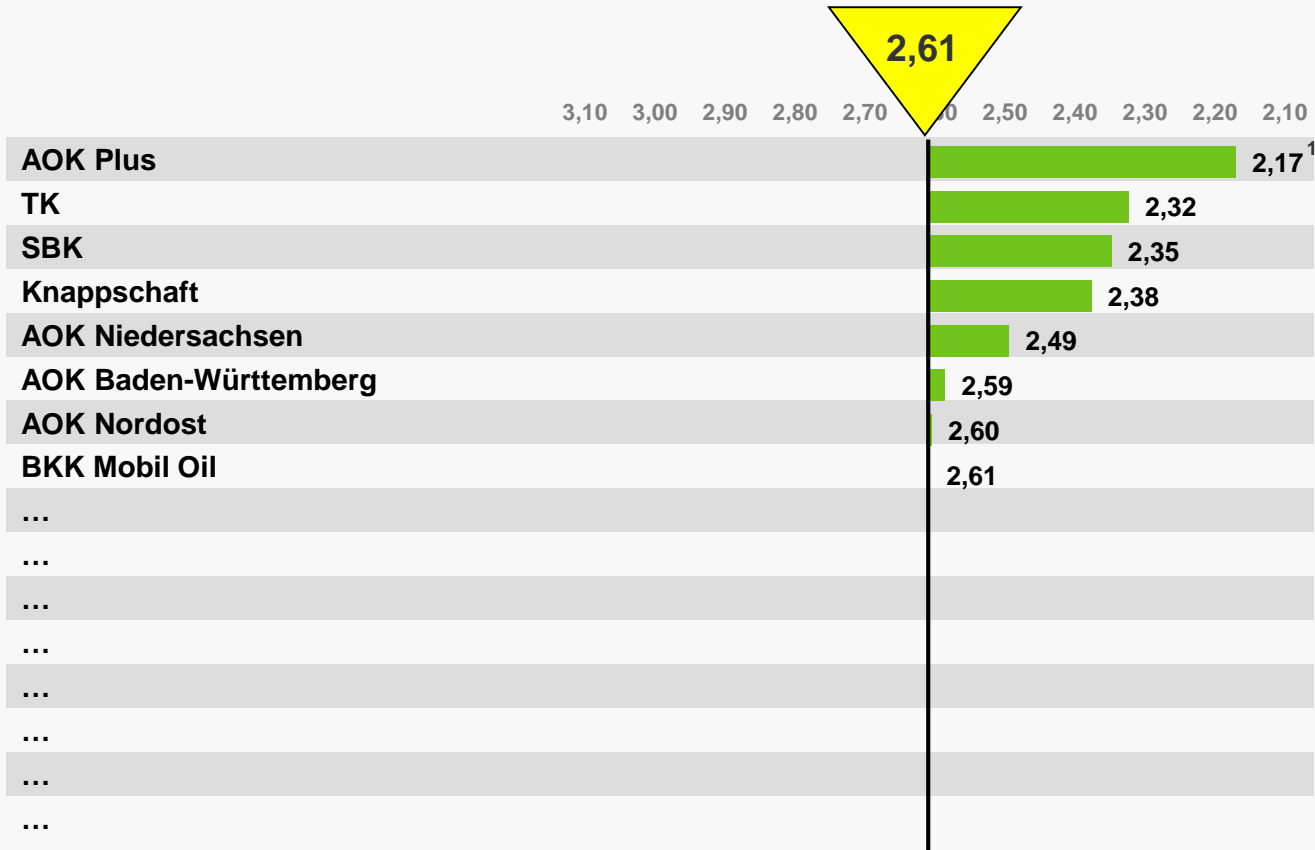
Basis GKV: 5.595 Befragte ab 16 Jahren (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Top-Anbieter Wettbewerbsvorteile Gesetzliche Krankenkassen 2017

(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 TK und SBK (90%-Niveau)

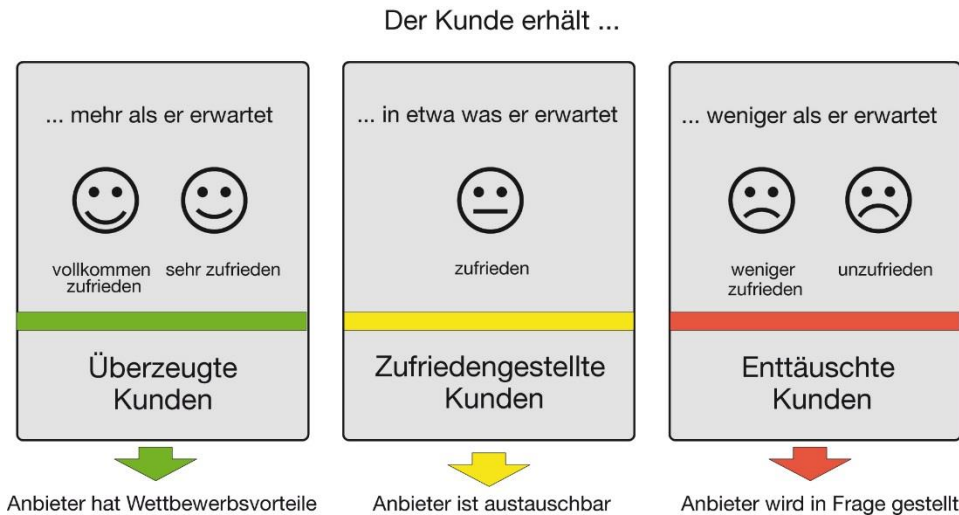
Befragungszeitraum: 18. August 2016 bis 11. August 2017
Basis GKV: 5.595 Befragte ab 16 Jahren (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

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 2017



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 im Wettbewerbsvergleich: Leistungsumfang, Service, Konditionen und Werbung
- Dauer der Kundenbeziehung
- Beschwerderate, -zufriedenheit und -grund
- Soziodemographische Strukturdaten

Branchenspezifische Fragen:

- Persönlich versichert oder mitversichert (*nur GKV*)
- Zufriedenheit mit branchenspezifischen Leistungsmerkmalen
 - Leistungsumfang
 - Verständlichkeit schriftlicher Unterlagen
 - Schnelligkeit der Bearbeitung
- Dauer der Bearbeitung des letzten Leistungsanspruchs
- Aktive Betreuung durch den Anbieter
- Zufriedenheit mit aktiver Betreuung und persönlichem Ansprechpartner
- Bonusprogramm: Teilnahme, Zufriedenheit (*nur GKV*)
- Online-Services: Nutzung, Zufriedenheit
- Aussagen zum Anbieter: Positive Überraschung, Wertschätzung, Kundenbegeisterung, Vertrauen
- Einschätzung der Absicherung
- Wechselabsicht und zukünftiger Anbieter
- Wichtigstes Entscheidungskriterium bei Wechsel
- Besitz Krankenzusatzversicherung