



Gesetzliche Krankenkassen 2018

Studieninformation

	2,21	2,64
	1,96	3,49
2,66	3,01	
	1,77	2,23
2,94	2,90	3,68
	2,14	3,04
		2,12
1,88	2,80	3,25
	2,70	2,10
3,07	1,93	2,05
	2,37	2,62
		2,51
2,81	2,29	1,77
	2,29	
1,68	2,64	2,22
	1,97	3,19
1,96		1,93
	2,52	2,90
		3,29
3,01	3,01	2,12
		2,03
		3,51
3,04	2,10	3,52
	2,64	
	2,51	1,97
		1,89
		2,87
		3,19
		2,50
		3,16
		3,52
		3,53
		3,68
		1,81
		3,51

Projektziele und Studiendesign



Im Mittelpunkt des Kundenmonitor® stehen die einzelnen Aspekte der Kundenzufriedenheit und die Qualität der Kundenbeziehung sowie deren Auswirkungen auf die Kundenloyalität.

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 Kundenloyalität in Deutschland zum Ausbau der Wettbewerbsfähigkeit

Erhebung Krankenkassen und -versicherungen:

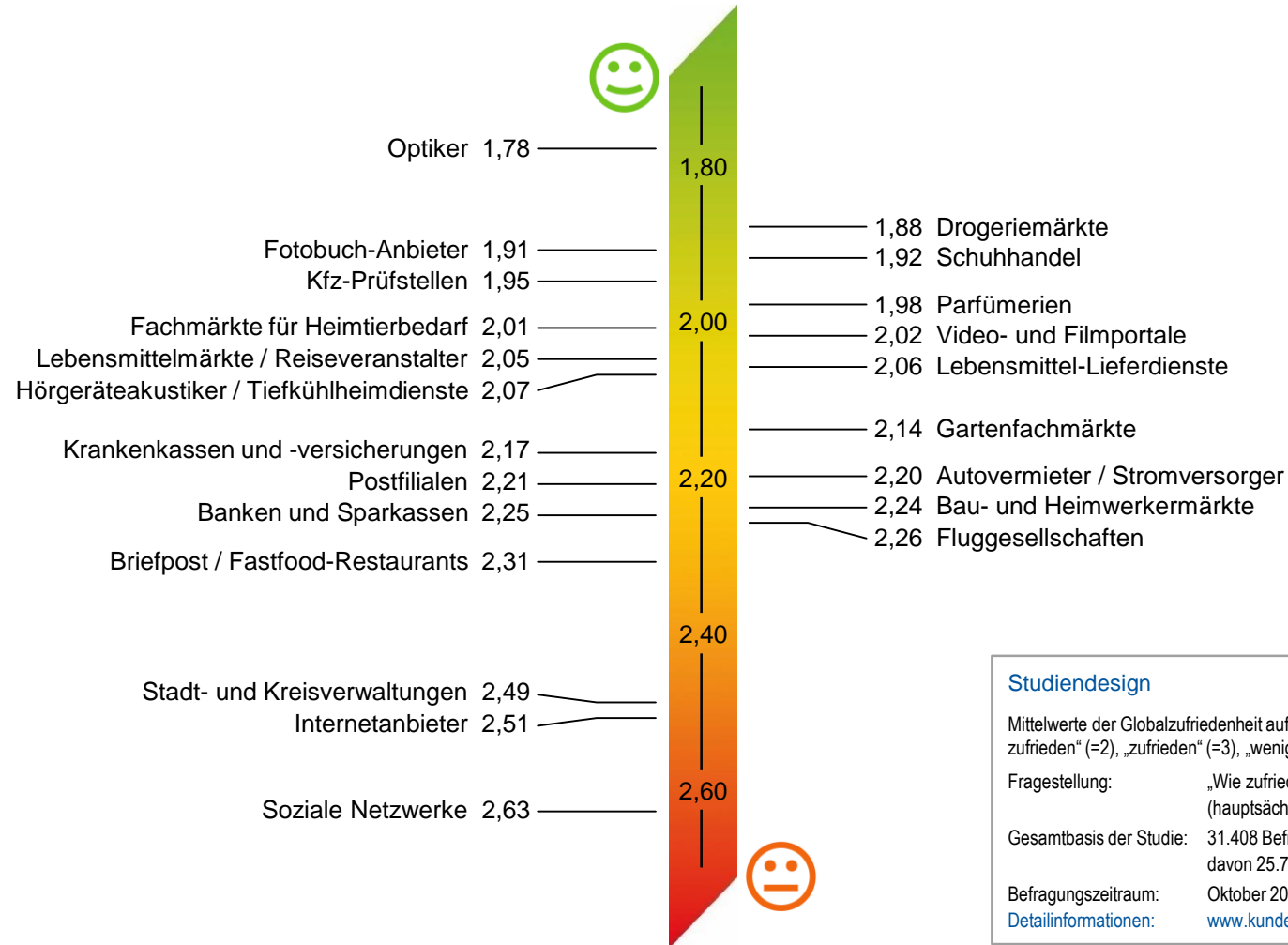
- Kontaktfragen:
„Sind Sie gesetzlich bzw. privat krankenversichert?“
„Bei welcher gesetzlichen oder privaten Krankenversicherung haben Sie Ihre Vollversicherung?“
- Die Branchenstichprobe Krankenkassen und -versicherungen umfasst 7.022 Onlineinterviews (CAWI), davon 5.800 zu gesetzlichen Krankenkassen
- Befragte ab 16 Jahren (nach soziodemografischen Kriterien quotiert)
- Befragungszeit: 17. - 30.10.2017, 23.01. - 06.02.2018, 16. - 30.04.2018, 09. - 25.07.2018

Herausgeber:

ServiceBarometer AG, München

info@servicebarometer.de

Kundenzufriedenheit in Deutschland 2018



Studiendesign

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

Fragestellung: „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieses (hauptsächlich genutzten) Anbieters insgesamt?“

Gesamtbasis der Studie: 31.408 Befragte (Bevölkerung ab 16 Jahre),
davon 25.793 online und 5.615 telefonisch

Befragungszeitraum: Oktober 2017 bis Juli 2018

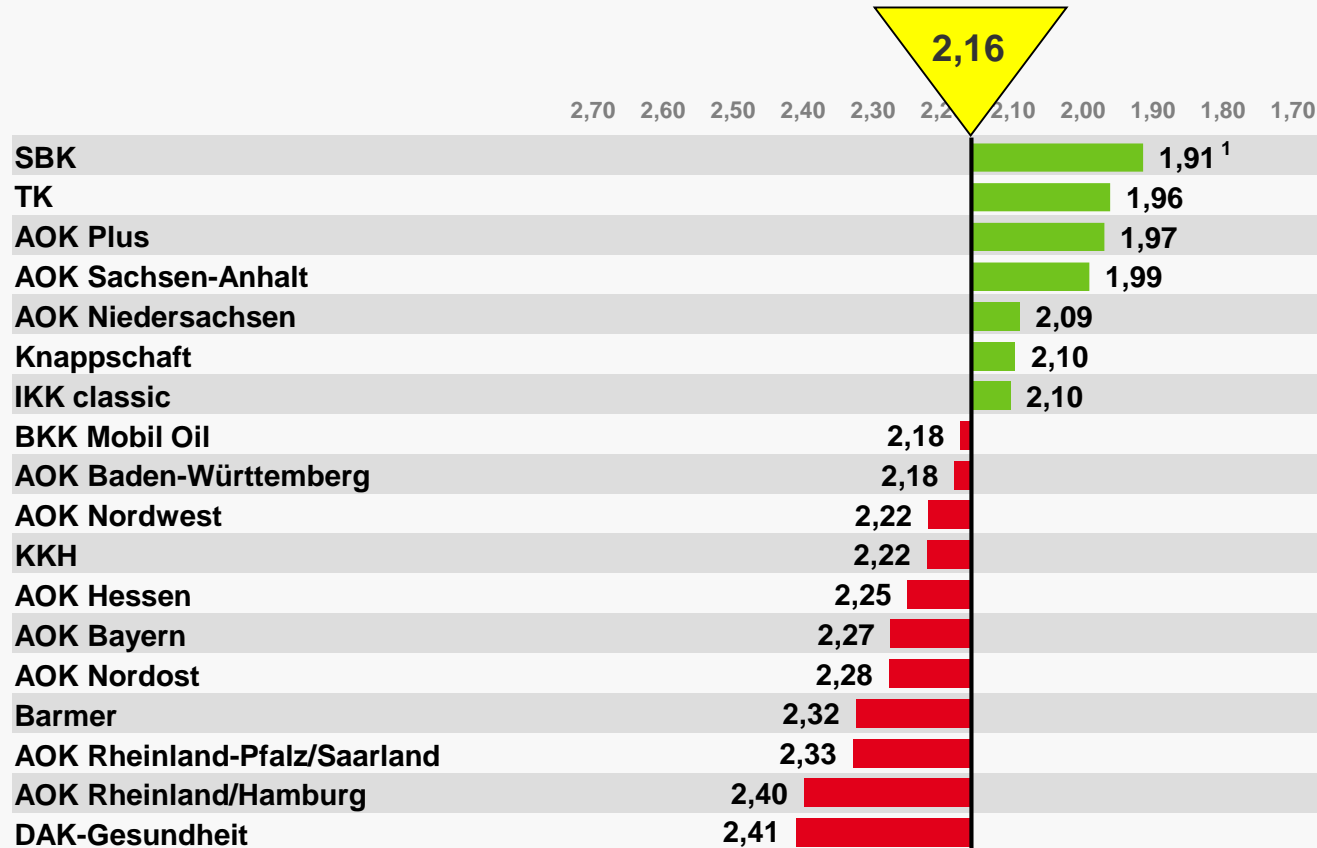
Detailinformationen: www.kundenmonitor.de

Vergleich der Globalzufriedenheit Gesetzliche Krankenkassen 2018

(Anbieter mit mindestens 100 Befragten)



Durchschnitt Globalzufriedenheit GKV



„Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Krankenkasse insgesamt? Sind Sie ...“

Mittelwerte von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)

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

¹ Kein signifikanter Unterschied zu TK, AOK Plus, AOK Sachsen-Anhalt und AOK Niedersachsen (90%-Niveau)

Befragungszeitraum: Oktober 2017, Januar/Februar, April, Juli 2018

Basis GKV: 5.800 Befragte ab 16 Jahren (CAWI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de