



**Kundenmonitor[®]
Deutschland**

Weitere Ergebnisse 2015

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
2,64	2,51
2,52	2,90
3,01	3,29
3,04	2,12
2,64	2,10
2,51	1,97
2,87	3,19
2,50	3,16
3,52	3,52
3,53	3,53
3,68	3,68
1,81	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 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 7.998 telefonische Interviews (CATI), davon 6.598 zu gesetzlichen Krankenkassen
- Gesamtstichprobe repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 16 Jahre, Erhebung durchgeführt nach ADM-Standard
- Befragungszeit: 18. August 2014 bis 21. August 2015

Herausgeber:

ServiceBarometer AG, München

kundenmonitor@servicebarometer.de

Untersuchte Branchen Deutschland 2015



Branchengruppe Finanzdienstleister

- Banken und Sparkassen (4.662 geführte Interviews CATI)
- Bausparkassen (2.718 CATI)
- Krankenkassen und -versicherungen (7.998 CATI)
- Nonbanks (inkl. Geldanlagen, Kredite, Online-Bezahlsysteme, 692 CAWI)

Branchengruppe Handel

- Bau- und Heimwerkermärkte (4.713 CATI)
- Baumarkt-Onlineshops (1.447 CAWI)
- Drogeriemärkte (3.153 CATI)
- Fotoservice-Anbieter (1.369 CAWI)
- Hörgeräteakustiker (763 CATI)
- Lebensmittelmärkte (8.626 CATI)
- Optiker (1.002 CATI)
- Versandapotheken (3.929 CAWI)

Branchengruppe Infrastruktur

- Krankenhäuser/Kliniken (663 CATI)
- Stromversorger (4.600 CATI)

Branchengruppe Logistik

- Briefpost* (809 CATI)
- Postfilialen* (6.174 CATI)

Branchengruppe Mobilität

- Autowerkstätten (3.177 CAWI)
- Fluggesellschaften (2.707 CAWI)
- Mobilität (inkl. Carsharing, Fernbusanbieter, 2.825 CAWI)

Branchengruppe Telekommunikation

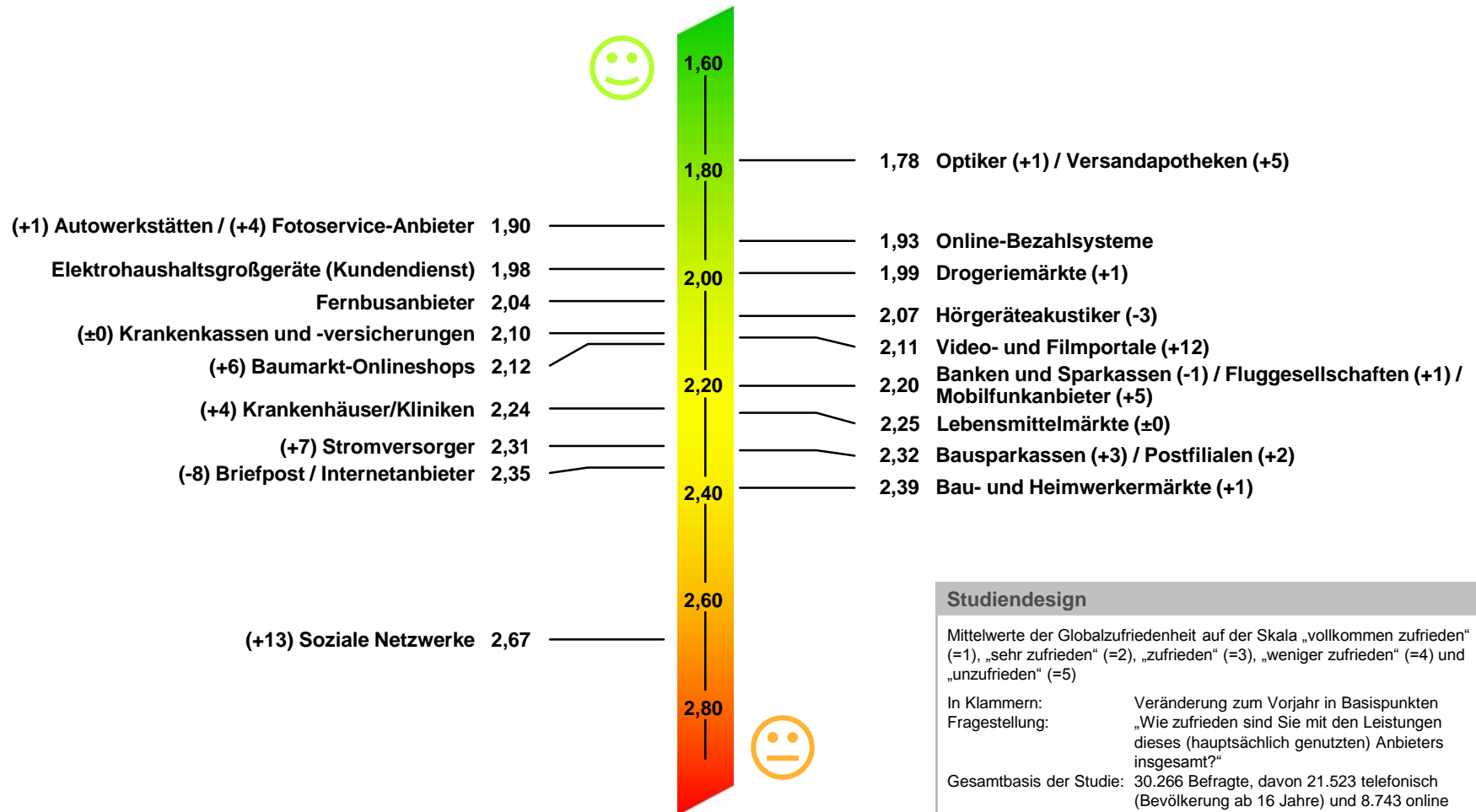
- Internetanbieter (1.626 CAWI)
- Mobilfunkanbieter (3.522 CAWI)

Sonstige Branchen

- Elektrohaushaltsgroßgeräte (Kundendienst) (1.414 CATI)
- Soziale Netzwerke (1.250 CAWI)
- Video- und Filmportale (750 CAWI)

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

Kundenzufriedenheit in Deutschland 2015



Studiendesign

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

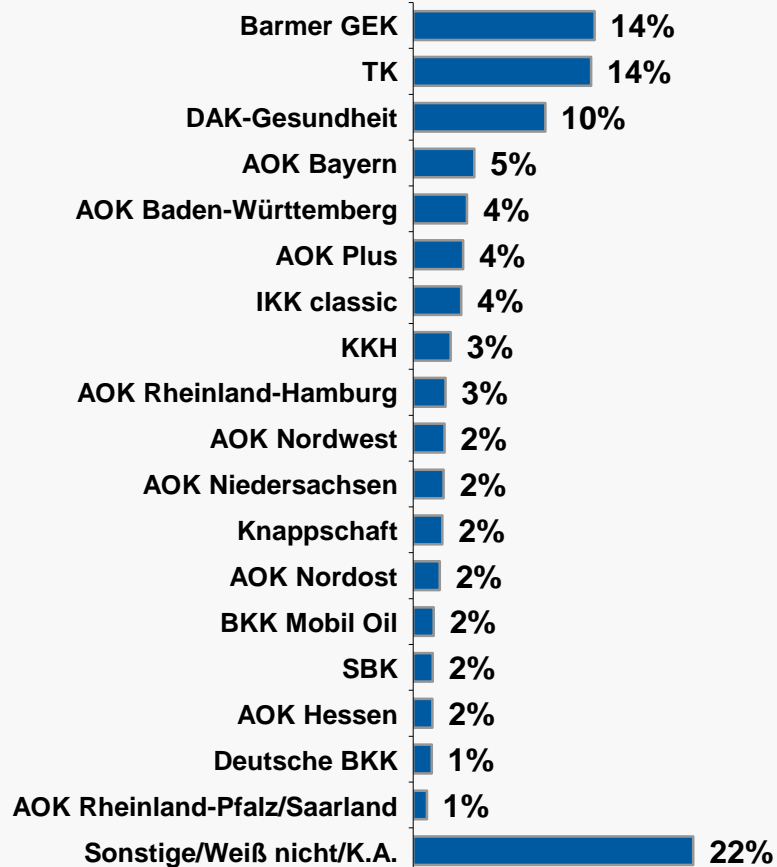
In Klammern: Veränderung zum Vorjahr in Basispunkten
Fragestellung: „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieses (hauptsächlich genutzten) Anbieters insgesamt?“

Gesamtbasis der Studie: 30.266 Befragte, davon 21.523 telefonisch (Bevölkerung ab 16 Jahre) und 8.743 online (16 bis 69 Jahre)

Befragungszeitraum: August 2014 bis August 2015

Gesetzliche Krankenkassen 2015

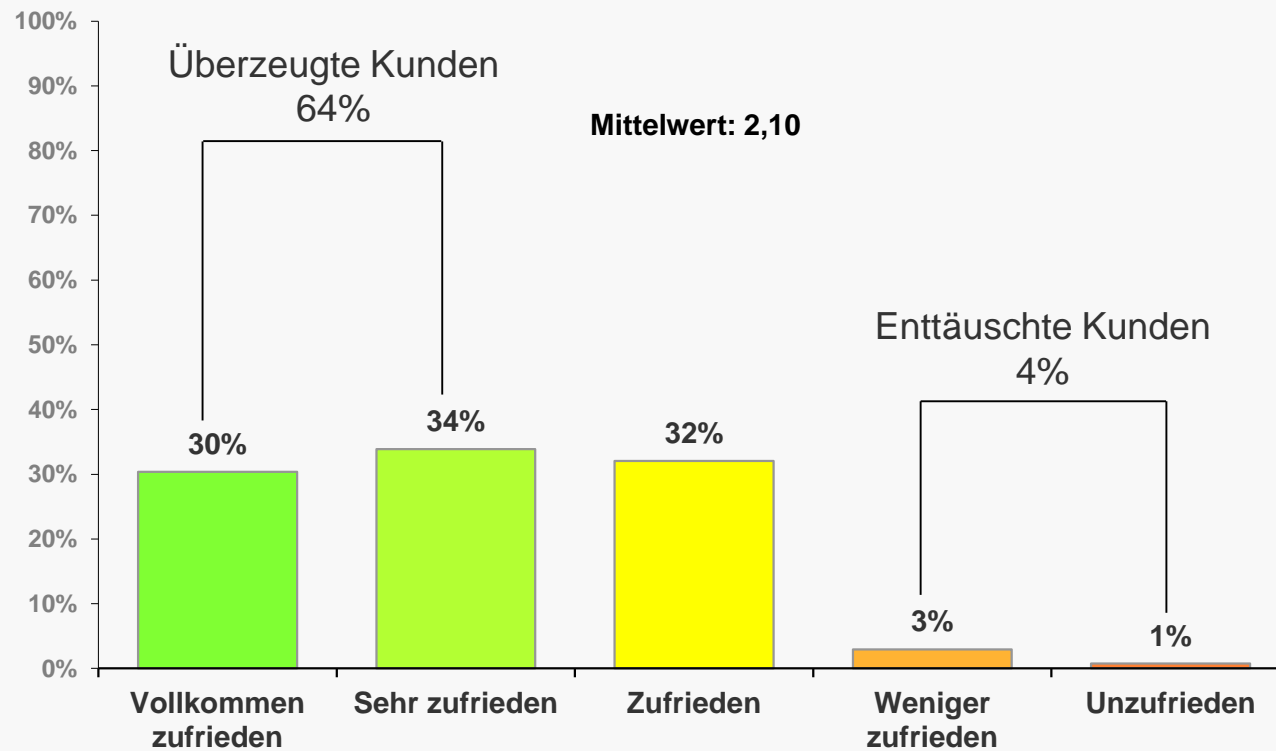
Verteilung ausgewählter Anbieter



Anbieter mit mindestens 100 Befragten
Prozentangaben basieren auf gewichteten Fallzahlen

Befragungszeitraum: 18. August 2014 bis
21. August 2015
Basis GKV: 6.598 Befragte ab 16 Jahre (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Globalzufriedenheit Gesetzliche Krankenkassen 2015



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

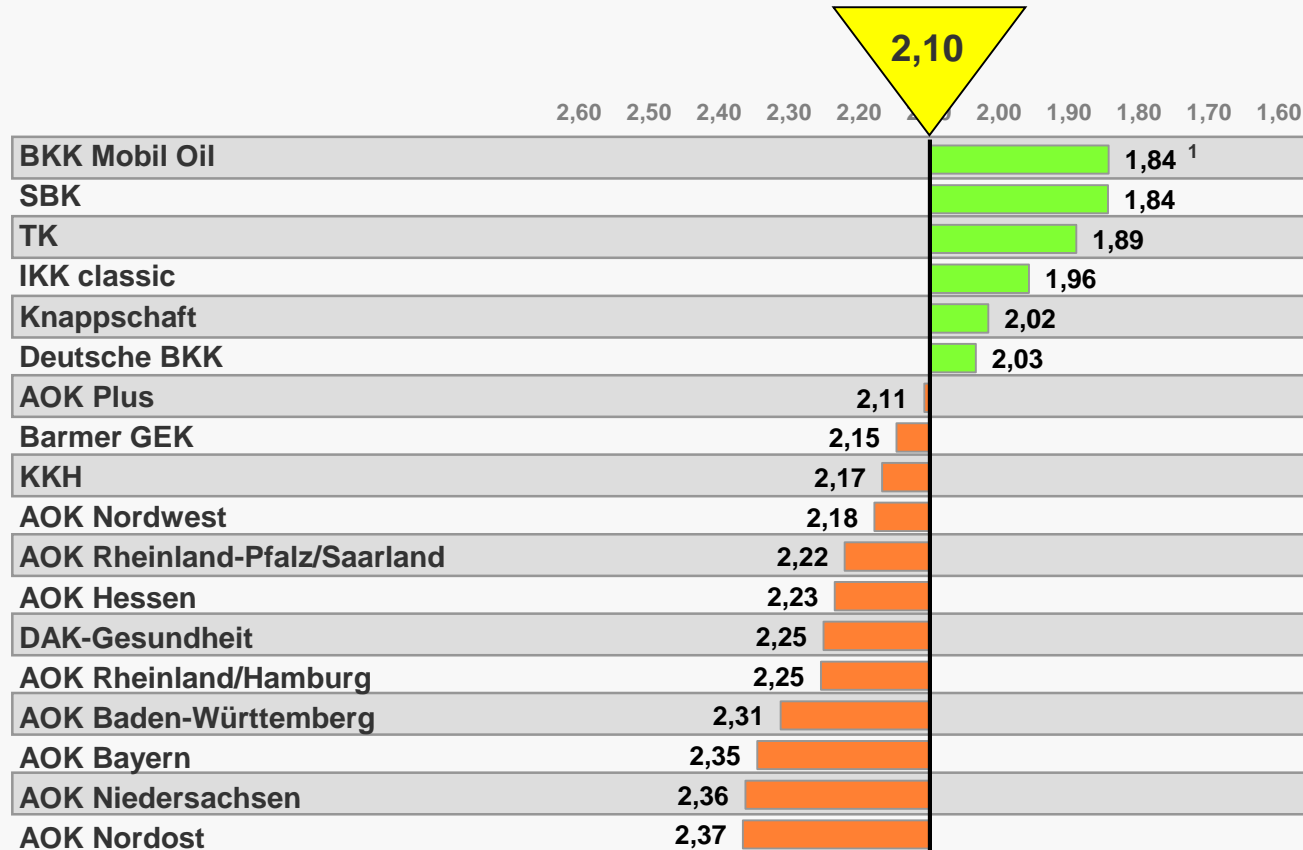
Befragungszeitraum: 18. August 2014 bis
21. August 2015
Basis GKV: 6.598 Befragte ab 16 Jahre (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Vergleich der Globalzufriedenheit Gesetzliche Krankenkassen 2015

(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 SBK, TK und IKK classic (90%-Niveau)

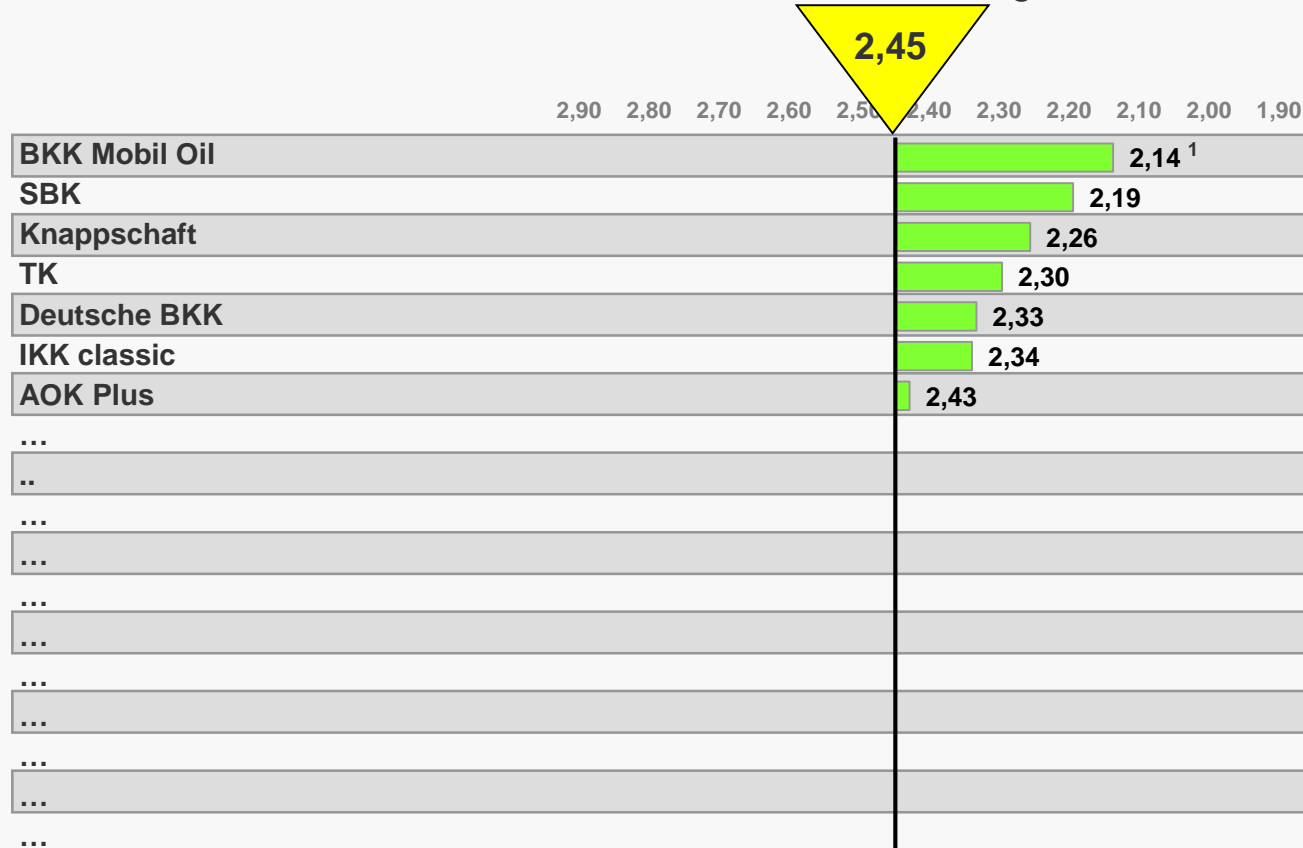
Befragungszeitraum: 18. August 2014 bis 21. August 2015
Basis GKV: 6.598 Befragte ab 16 Jahre (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Top-Anbieter Preis-Leistungs-Verhältnis Gesetzliche Krankenkassen 2015

(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 und Knappschaft (90%-Niveau)

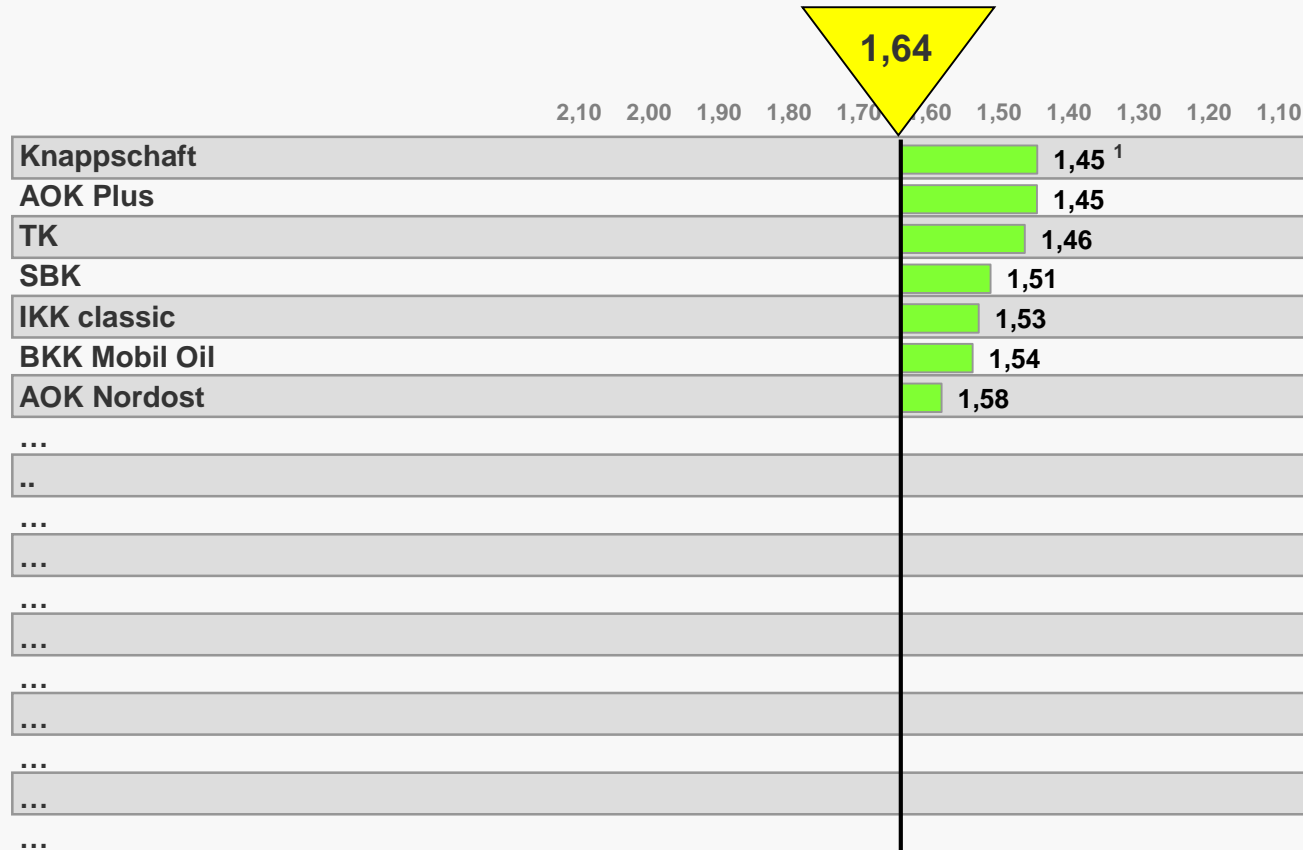
Befragungszeitraum: 18. August 2014 bis 21. August 2015
Basis GKV: 6.598 Befragte ab 16 Jahre (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Top-Anbieter Wiederwahlabsicht Gesetzliche Krankenkassen 2015

(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 AOK Plus, TK, SBK, IKK classic, BKK Mobil Oil und AOK Nordost (90%-Niveau)

Befragungszeitraum: 18. August 2014 bis 21. August 2015

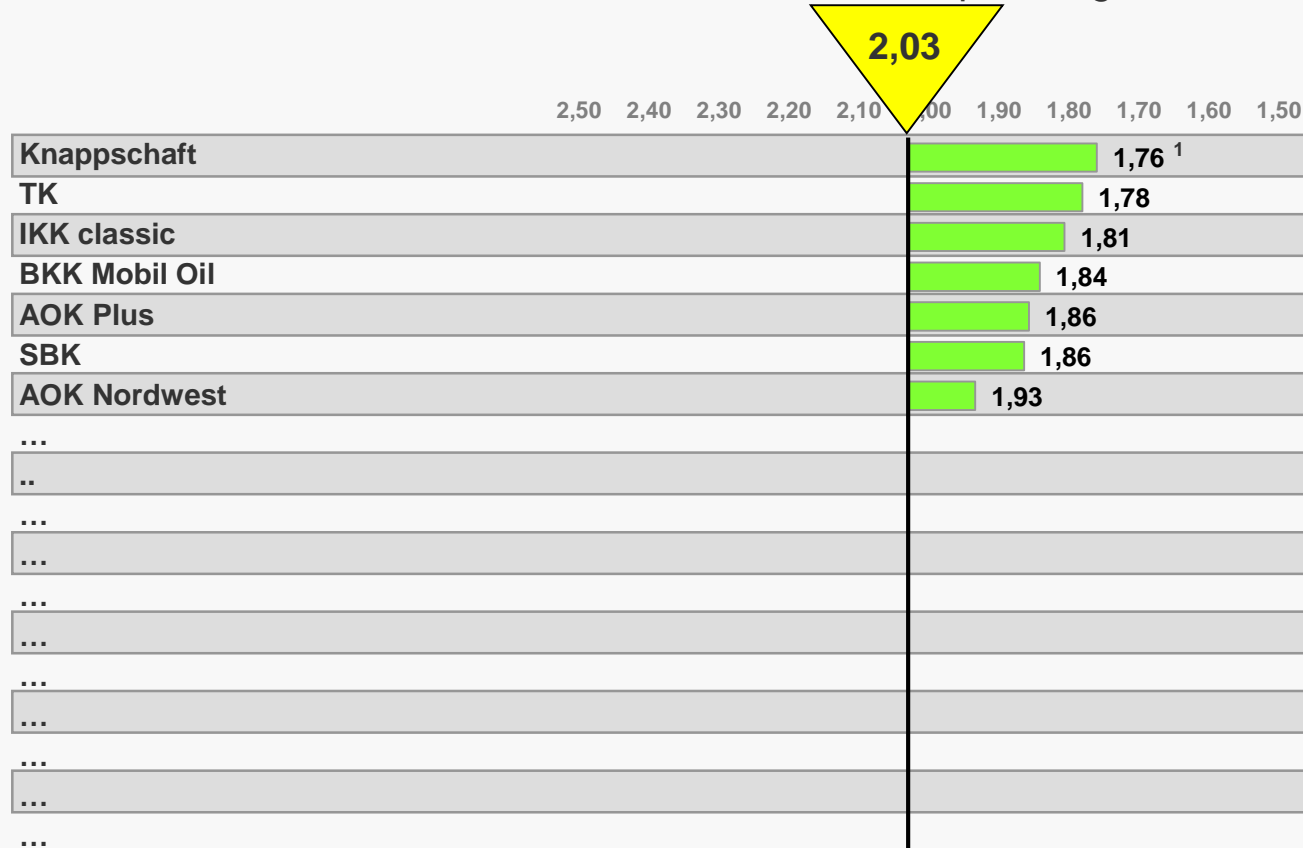
Basis GKV: 6.598 Befragte ab 16 Jahre (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Top-Anbieter Weiterempfehlungsabsicht Gesetzliche Krankenkassen 2015

(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, IKK classic, BKK Mobil Oil, AOK Plus, SBK und AOK Nordwest (90%-Niveau)

Befragungszeitraum: 18. August 2014 bis 21. August 2015

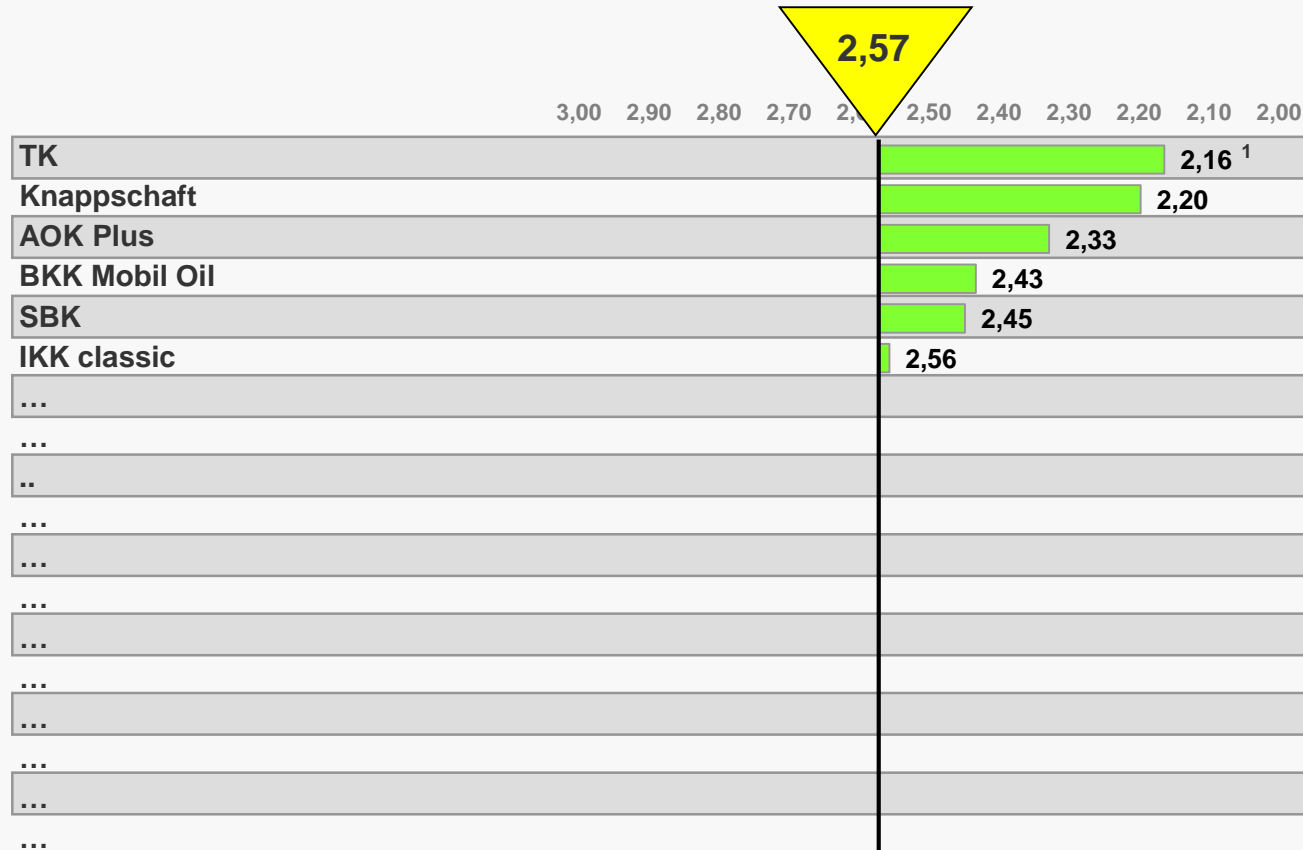
Basis GKV: 6.598 Befragte ab 16 Jahre (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Top-Anbieter Wettbewerbsvorteile Gesetzliche Krankenkassen 2015

(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 Knappschaft (90%-Niveau)

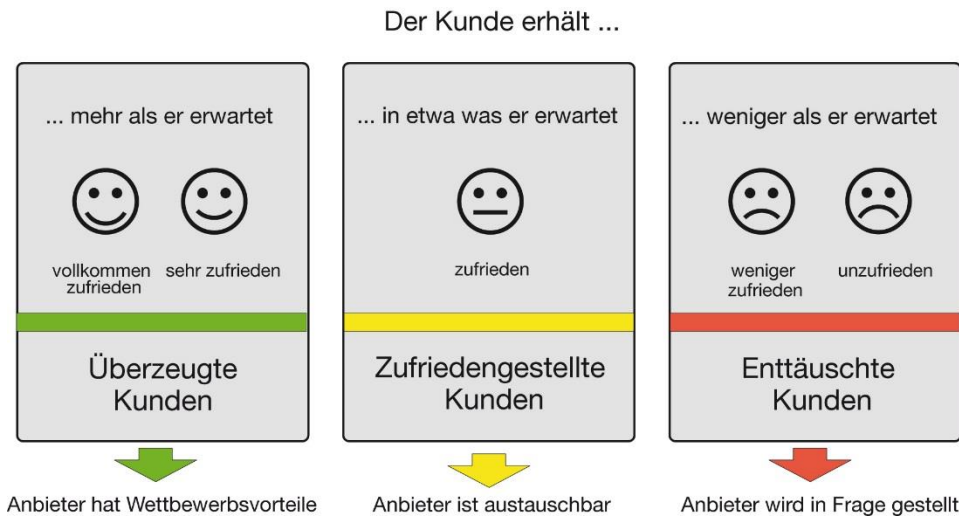
Befragungszeitraum: 18. August 2014 bis 21. August 2015
 Basis GKV: 6.598 Befragte ab 16 Jahre (CATI)
 Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

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 2015



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
- Kontaktart und Kontakthäufigkeit 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
- Häufigkeit aktiver Betreuung durch Anbieter
- Zufriedenheit mit aktiver Betreuung und persönlichem Ansprechpartner
- Teilnahme an Bonusprogramm und Zufriedenheit damit (*nur GKV*)
- Informationsquellen
- Einschätzung der Absicherung
- Vorheriger Anbieter, Gründe für Wechsel zu jetzigem Anbieter (*nur GKV*)
- Wechselabsicht und zukünftiger Anbieter
- Bestehende Zusatzversicherung(en): Anbieter, Abschlussweg (*nur GKV*), Gesamtzufriedenheit, Zufriedenheit mit Preis-Leistungs-Verhältnis