

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Industrieversicherer

Top-Mitarbeiter, Schwächen bei den Konditionen – Ergo auf Platz eins vor Generali und R+V

Hamburg, 07.02.2014 – Transportausfälle, Gebäudeschäden oder Betriebsunterbrechungen – Versicherungsunternehmen müssen für ihre Geschäftskunden eine Vielzahl von Risiken absichern. Ein reibungsloser Ablauf ist für diese Unternehmen im Ernstfall überlebenswichtig. Aber wie zufrieden sind die Kunden mit ihren Versicherern? Bei welcher Assekuranz finden sie gute Produkte, Unterstützung und eine schnelle Schadensregulierung? Welches Versicherungsunternehmen überzeugt durch eine ausgeprägte Kundenorientierung? Das Deutsche Institut für Service-Qualität ermittelte in einer Befragung im Auftrag des Wirtschaftsmagazins „Markt und Mittelstand“ die Zufriedenheit von Unternehmen mit insgesamt zehn bedeutenden Industrieversicherern.

Insgesamt lag die Kundenzufriedenheit mit den beurteilten Versicherern auf einem guten Niveau. Drei Anbieter schnitten in der Gesamtwertung mit „sehr gut“ ab, die übrigen sieben Unternehmen erreichten ein gutes Resultat. Als eine Stärke der Versicherungen kristallisierte sich die Kundenorientierung heraus: Kein anderer Bereich erzielte unter den Befragungsteilnehmern bessere Ergebnisse. So äußerten sich beispielsweise rund drei Viertel der Befragten positiv zur telefonischen Erreichbarkeit. Ebenso überzeugten die Versicherungsmitarbeiter durch ihr Auftreten und ihr Engagement. Positiv beurteilten die Befragten auch das Angebot: Rund 76 Prozent der Teilnehmer waren der Ansicht, dass ihr Versicherer gute Produkte vertreibt.

Verbesserungspotenzial zeigte sich dagegen hinsichtlich der Konditionen: Rund 35 Prozent der Kunden hatten etwas am Preis-Leistungs-Verhältnis auszusetzen, ebenso kritisch wurde die Gebührentransparenz der Versicherungsunternehmen beurteilt. Kritik gab es auch in einem zentralen Punkt – der Schadensregulierung. „Insgesamt schnitt die Branche hier zwar gut ab“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, „doch mehr als ein Viertel der Befragten war hier nicht uneingeschränkt zufrieden. Auch im bürokratischen Aufwand sahen einige Befragte ein Problem.“

Den ersten Rang erreichte die Ergo Versicherungsgruppe. In allen untersuchten Bereichen überzeugte dieser Anbieter mit einem sehr guten Resultat. Dazu trug vor allem die Kundenorientierung des Unternehmens bei, zu der etwa Erreichbarkeit und Termintreue zählten. Der Zweitplatzierte Generali profilierte sich insbesondere durch die Kompetenz seiner Mitarbeiter. Darüber hinaus schnitt der Versicherer in puncto Preis-Leistungs-Verhältnis am besten ab. Die R+V Versicherung landete auf Platz drei. Die Berater überzeugten die Befragten durch ihre profunden Branchenkenntnisse. Zu dem sehr guten Ergebnis des Anbieters trugen auch die nach Kundenmeinung günstigen Konditionen bei.

Für die Untersuchung zur Zufriedenheit von Unternehmen mit Industrieversicherern wurden 250 Entscheider telefonisch zu den zehn führenden Assekuranzen befragt. Mit der Kundenbefragung beauftragte das Deutsche Institut für Service-Qualität den Feldspezialisten Krämer

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Marktforschung. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Meinungen zu den Bereichen Angebot, Konditionen, Schadensregulierung, Know-how, Kundenorientierung und Mitarbeiter.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von „Markt und Mittelstand“

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Kunden liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.