

International Conference on Management

بررسی رابطه کیفیت خدمات شعب بیمه با میزان فروش

مهندس محسن میری^{۱*}، حسین حسینی^۲، علی مراد مرادی^۳، پوران نوری^۴
۱- کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی قزوین، دانشکده مهندسی صنایع و مکانیک،

قزوین، ایران

Email: mohsen_miri54@yahoo.com

۲- کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی ابهر، دانشکده مدیریت بازرگانی، ابهر، ایران

TEL: 989121259784, Email: h.hosseini.dana@gmail.com

۳- کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی فیروزکوه، دانشکده مدیریت و حسابداری،

فیروزکوه، ایران

TEL: 989127009754, Email: alimoradi1347@yahoo.com

۴- کارشناس ارشد سازمان آموزش و پرورش استان البرز، ناحیه ۳ کرج، مدرسه تربیت

Email: Poorannoori80@gmail.com

چکیده

هدف این مطالعه ارزیابی کیفیت خدمات صنعت بیمه بمنظور اندازه گیری میزان توقعات بیمه شدگان در قبال میزان ادراکات ایشان از سطح کیفیت خدمات دریافت شده در شعب بیمه دانا در غرب تهران بوده است که در این راستا پرسشنامه استاندارد سروکوال مورد استفاده قرار گرفت. مطالعه نشان دهنده اختلاف معنی دار بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از سطح کیفیت خدمات جاری در خدمات بیمه ای بود. بیشترین شکاف در بعد قابلیت پاسخگویی و شکاف سایر متغیرها به ترتیب عبات بودند از: بعد اطمینان، بعد تضمین، بعد همدلی و نهایتاً بعد ملموس. در راستای بررسی مدیریت کیفیت جامع در صنعت بیمه آزمون فرضیه رابطه بین کیفیت خدمات و پرتفولیوی (سطح فروش سالیانه) شعب انجام شد نتایج حاصل از آزمون پیرسون نشان دهنده این موضوع بود که رابطه معنی داری بین این دو مولفه در صنعت بیمه کشور وجود نداشت و مهمترین دلیل آن سیاستهای متمرکز شرکتهای بیمه بود.

واژه‌های کلیدی: سروکوال، مدیریت کیفیت جامع، کیفیت خدمات،