



دومین همایش ملی دومین همایش بین المللی مدیریت و حسابداری ایران

The second National and International Conference of Management and Accounting Iran

۱۳ اسفند ۱۳۹۴

March 03 2016



مدیریت ایجاد رضایتمندی در بیمه گذاران و رشد پرتفو شرکت های بیمه ای

فرزاد شجاعی زاده

کارشناس شرکت بیمه دی شیراز farzad102@gmail.com

چکیده:

رقابت در بازار و اقتصاد امروز امری اجتناب ناپذیر است. این مهم در شرکت های بیمه ای بویژه شرکت های بیمه خصوصی نمود بیشتری دارد. موفقیت یا عدم موفقیت شرکت های بیمه ای به نوع روابط بین بیمه گر و بیمه گذار بستگی دارد. تنوع شرکت های بیمه و خدمات آنها باعث شده که بیمه گذاران قدرت انتخاب داشته باشند و هر جا که منافعتشان ایجاب کند اقدام به انعقاد قرارداد و خرید می کنند. در این پژوهش، محقق، جامعه آماری مورد بررسی را از بیمه گذاران شرکت بیمه دی استان فارس انتخاب کرده است که نمونه ها بصورت کاملاً تصادفی برگزیده شده اند، برای جلوگیری از ناهمگون بودن جامعه آماری، محقق، بیمه گذاران چند شهرستان استان فارس را که از نظر فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی تقریباً همسان باشند برای پژوهش خود انتخاب کرده است. تعداد جامعه آماری ۱۵۰ نفر می باشد. محقق که خود در صنعت بیمه فعالیت می کند پایه پژوهش خود را بر اساس مصاحبه با همکاران، بیمه گذاران و مشاهده عینی شرایط محیط کار شرکت بیمه و ارائه پرسشنامه قراردادده است. برای تفسیر داده ها و آزمون فرضیه از روش حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها نشان از تاثیر بالای رضایت مندی بیمه گذاران بر فروش شرکت های بیمه ای و افزایش پرتفودارد.

واژگان کلیدی: بیمه گذار، پرتفو، شرکت بیمه، رضایتمندی، بیمه گر، امنیت شغلی

۱- مقدمه:

رضایت بیمه گذاران زمانی حاصل می شود که ویژگی های محصولات و خدمات ارائه شده از سوی شرکت بیمه گر، کمترین تضاد را با انتظارات آنها داشته باشد. لذا مدیریت شرکت بیمه با دقت شرایطی را فراهم می آورد که پرسنل در برخورد با بیمه گذاران طوری رفتار کنند که رضایت آنها حاصل شود. در نتیجه از شرکت بیمه خرید کنند تا پرتفو شرکت بالا برود. در این تحقیق هدف این است که به پاسخ پرسش های متعدد در این زمینه دست یابیم. از جمله این پرسش های توان گفت: ۱. روش های ایجاد رضایتمندی در بیمه گذاران را بیان کنید؟ ۲. تاثیر رضایت بیمه گذاران بر پرتفو شرکت بیمه چیست؟ ۳. تاثیر رضایت پرسنل در برخورد مناسب با بیمه گذاران بیان کنید؟ با انجام تحقیق بصورت خلاصه این نتایج حاصل شد: مدیریت با بستر سازی لازم باعث برخورد مناسب پرسنل با بیمه گذاران