



اجرای طرح پژوهشی بررسی و سنجش سطح رضایت‌مندی بیمه‌گذاران (مشتریان) شرکت‌های فعال در صنعت بیمه کشور

نویسنده: سید موسی موسوی مرادی

- کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی - دانشگاه علامه طباطبائی

به‌همین دلیل، تأمین نیازهای مشتریان و جلب رضایت آنها از محورهای مهمی است که در همه صنایع و از جمله صنعت بیمه باید به آن توجه شود. مشتریان از مهم‌ترین عوامل محیطی هر سازمانی محسوب می‌شوند. صاحب‌نظران مدیریت، کسب رضایت مشتری را از مهم‌ترین وظایف و اولویت‌های مدیران شرکت‌ها برشمرده و لزوم پابندی همیشگی و پایدار مدیران عالی

در دنیای رقابتی امروز سازمانها باید عملکردی در مقیاس جهانی داشته باشند تا بتواند با رقبای منطقه‌ای و جهانی رقابت کنند. حتی اگر شرکتی قصد ورود به بازارهای جهانی را نداشته باشند، شرکت‌های دیگر با حضور در بازار آن شرکت، در صدد جلب مشتریان خواهند بود. شرکت‌ها امروزه ناچارند که «جهانی اندیشیده و منطقه‌ای عمل کنند».

لینک نظرسنجی:

<<http://www.irc.ac.ir/vote>>

به جلب رضایت مشتریان را پیش شرط اصلی موفقیت به حساب آورده‌اند.

کسب رضایت مشتریان نه تنها از نظر رقابتی باید مورد توجه قرار گیرد، بلکه از منظر اخلاقی نیز باید به آن توجه کرد و مشتریان شرکت‌های بیمه در قبال حق بیمه پرداختی خود باید خدماتی متناسب با آن در جهت پوشش ریسک‌های خود دریافت کنند.

بیمه مرکزی ج.ا.ا در راستای بهبود فضای رقابتی صنعت بیمه و حمایت از مصرف‌کنندگان، آیین نامه شماره ۷۱ موسوم به آیین‌نامه حمایت از حقوق بیمه‌گذاران، بیمه‌شدگان و صاحبان حقوق آنها را در شورای عالی بیمه تصویب کرده است.

پژوهشکده بیمه نیز در راستای اهداف بیمه مرکزی ج.ا.ا و در ارتباط با حفظ حقوق بیمه‌گذاران شرکت‌های بیمه، سنجش میزان رضایت آنها را به عنوان یک طرح تحقیقاتی در نظر گرفته و اجرای آن را شروع کرده است. نتایج این تحقیق در طرح رتبه‌بندی شرکت‌های بیمه مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

فاز مطالعاتی این طرح پژوهشی هم اکنون پایان یافته و پروژه در مرحله جمع‌آوری داده‌های میدانی، به وسیله پرسش‌نامه طراحی شده در این زمینه است.

به همین دلیل همکاری شرکت‌های بیمه در زمینه در اختیار قرار دادن اطلاعات مورد نیاز و همکاری با دست‌اندرکاران این پژوهش از نیازمندی‌های اساسی این طرح است؛ طرحی می‌تواند در آینده در زمینه ارتباط متقابل صنعت بیمه و مشتریان برای ارائه خدمات بهتر مؤثر واقع شود.

مشتریان صنعت بیمه نیز می‌توانند با مراجعه به لینک زیر و تکمیل پرسش‌نامه رضایت مشتریان، نظرات خود را منعکس کرده تا این صنعت بتواند با آگاهی از شرایط موجود، شرایط مطلوب‌تری را ایجاد کند.