

VersicherungsJournal.at

Nachricht aus Vertrieb & Marketing vom 10.3.2020

Wie bereit Kunden sind, ihre Versicherer weiterzuempfehlen

Mit Hilfe des Net Promoter Score hat das Market Institut für 22 heimische Anbieter von Versicherungen den Anteil jener aktuellen oder ehemaligen Kunden ermittelt, die die jeweilige Marke sehr wahrscheinlich weiterempfehlen würden. Platz eins geht an die Arag, gefolgt von Österreichischer Beamtenversicherung und Uniqa.

Die Market Marktforschungs-Ges.m.b.H. & Co. KG (<http://www.market.at/>) hat im Jahr 2019 branchenbezogene Markttests durchgeführt. Zu den untersuchten Branchen zählten auch Versicherer bzw. Versicherungsmarken.

Pro abgefragten Produktbereich wurden 1.000 Online-Interviews durchgeführt. Die Schwankungsbreite liegt bei +/- 3,16 Prozent. Die Umfrage sei repräsentativ für die österreichische Bevölkerung ab 16 Jahren.

In der vorliegenden Studie wird ausschließlich auf den Blickwinkel von aktuellen und ehemaligen Nutzern der einzelnen Marken eingegangen. Marken mit begeisterten Kunden erkenne man an einer hohen Zahl an Weiterempfehlungen, so das Market Institut.

Das Promotoren-Ranking

Zur Anwendung gelangte der sogenannte Net Promoter Score. Dabei handle es sich um eine Kennzahl zur Identifikation von empfehlenswerten Marken. Grundlage ist die Frage, wie wahrscheinlich Nutzer einer Marke diese weiterempfehlen würden.

Zur Beantwortung steht eine elfstufige Skala mit Werten von null bis zehn zur Verfügung. Unterschieden werden „Detractors“ (Gegner, Werte von null bis sechs), „Passives“ (Passive, Werte von sieben bis acht) sowie „Promoters“ (Förderer, Werte neun und zehn).

Da Promoter eine „äußerst hohe Weiterempfehlung“ abgeben, seien nur diese für die Darstellung der Empfehlung herangezogen worden. In der folgenden Tabelle wird der Anteil der Promoter unter allen Kunden bzw. Nutzern der jeweiligen Marken angeführt.

Weiterempfehlung von Versicherungen	
Anbieter	Anteil der Promoter
Arag SE Direktion für Österreich (http://www.arag.at/)	41 %
Österreichische Beamtenversicherung VaG (http://www.oebv.com/)	40 %
Uniqa Österreich Versicherungen AG (http://www.uniqa.at/)	37 %
Niederösterreichische Versicherung AG (http://www.nv.at/)	35 %
Generali Versicherung AG (http://www.generali.at/)	32 %
Zürich Versicherungs-AG (http://www.zurich.at/)	32 %
Quelle: Market Institut	

Anbieter	Anteil der Promoter
Grazer Wechselseitige Versicherung AG (http://www.grawe.at/)	32 %
Europäische Reiseversicherung AG (http://www.europaeische.at/)	31 %
D.A.S. Rechtsschutz AG (http://www.das.at/)	31 %
Muki VaG (http://www.muki.com/)	30 %
S-Versicherung (http://www.s-versicherung.at/)	29 %
Merkur Versicherung AG (http://www.merkur.at/)	28 %
Wiener Städtische Versicherung AG (http://www.wienerstaedtische.at/)	28 %
HDI Versicherung AG (http://www.hdi.at/)	28 %
Raiffeisen Versicherung (http://www.raiffeisen-versicherung.at/)	28 %
VAV Versicherungs-AG (http://www.vav.at/)	28 %
Helvetia Versicherungen AG (https://www.helvetia.com/at/web/de/home.html)	27 %
Ergo Versicherung AG (http://www.ergo-versicherung.at/)	25 %
Wüstenrot Versicherungs-AG (http://www.wuestenrot.at/)	25 %
Oberösterreichische Versicherung AG (http://www.keinesorgen.at/)	24 %
Allianz Elementar Versicherungs-AG (http://www.allianz.at/)	23 %
Donau Versicherung AG (http://www.donauversicherung.at/)	23 %
Quelle: Market Institut	

Weiterführende Informationen

Weiterführende Details zur Studie gibt es unter diesem Link (<https://www.market.at/marktttest/details/273-customer-excellence-sind-die-kunden-von-ihrer-marke-begeistert/Details.html>) auf der Website von Market. Ein Ergebnisband ist zum Preis von 2.490 Euro erhältlich.

Marius Perger (m.perger@versicherungsjournal.at)

Das VersicherungsJournal ist urheberrechtlich geschützt. Das bedeutet für Sie als Leserin bzw. Leser: Die Inhalte sind ausschließlich zu Ihrer persönlichen Information bestimmt. Für den kommerziellen Gebrauch müssen Sie bitte unsere ausdrückliche Genehmigung einholen. Unzulässig ist es, Inhalte ohne unsere Zustimmung gewerbsmäßig zu nutzen, zu verändern und zu veröffentlichen.

Kurz-URL: <http://vjournal.at/-20111>