



Studieninformation 20-024-001

Gesetzliche Krankenkassen 2020



Projektziele und Studiendesign 2020



Projektziel: Monitoring, Analyse und Benchmarking der Kundenbeziehungen

- Erforschung der Kundenbeziehungen und der Marktpotenziale auf Basis wissenschaftlich begründeter Methoden
 - Kennziffern zur Kundenzufriedenheit und Kundenorientierung für Unternehmen und öffentliche Dienstleister
 - Identifikation von Bestleistungen für Potenziale, Prozesse und Ergebnisse sowie von zukünftig relevanten Markttrends
 - Umfassende Benchmarking-Datenbank für den deutschen B-to-C-Markt mit Zeitreihen seit 1992
 - Wettbewerbsvergleiche mit Unternehmen aus über 100 Branchen wie Finanzdienstleister, Handel, Infrastruktur, Logistik, Mobilität und digitale Medien
 - Erweiterung des Kundenmonitor® auf die Schweiz und auf Österreich für länderübergreifende Vergleiche
- Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit von Anbietern
- Verkürzung der Reaktionszeit auf Marktänderungen

Erhebung Krankenkassen und -versicherungen:

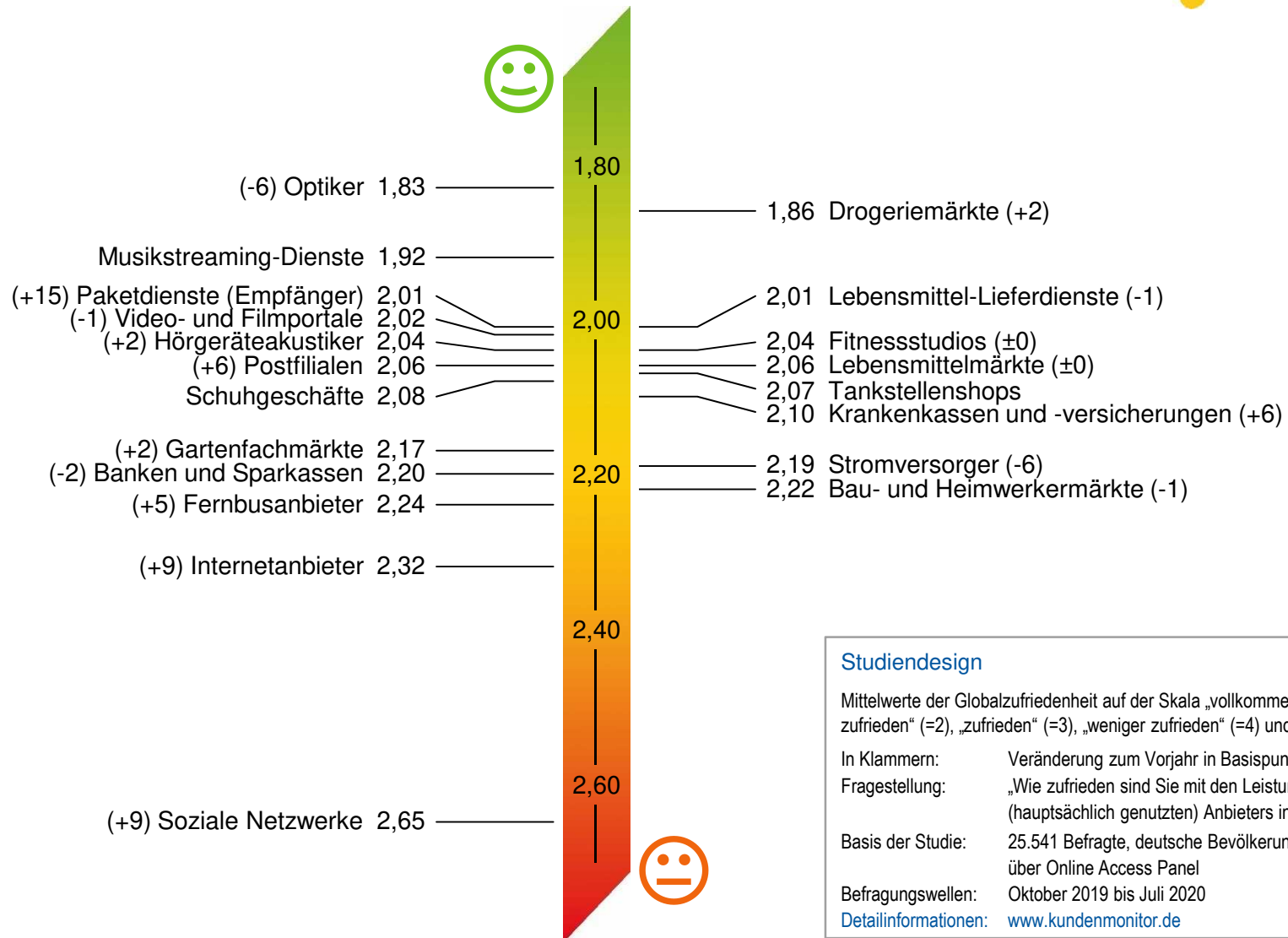
- Kontaktfragen:
 - „ Sind Sie gesetzlich bzw. privat krankenversichert?“
 - „ Bei welcher gesetzlichen oder privaten Krankenversicherung haben Sie Ihre Vollversicherung?“
- Die Branchenstichprobe Krankenkassen und -versicherungen umfasst 9.350 Onlineinterviews, davon 7.847 mit Kunden von gesetzlichen Krankenkassen und 1.503 mit Kunden von privaten Krankenversicherungen (Vollversicherung)
- Befragte ab 16 Jahren (nach soziodemografischen Kriterien quotiert)
- Befragungszeit: 21. bis 31.10.2019, 20. bis 29.01.2020, 06. bis 16.04.2020, 06. bis 17.07.2020

Herausgeber:

ServiceBarometer AG, München

kundenmonitor@servicebarometer.de

Kundenzufriedenheit in Deutschland 2020



Studiendesign

Mittelwerte der Globalzufriedenheit auf der Skala „vollkommen zufrieden“ (=1), „sehr zufrieden“ (=2), „zufrieden“ (=3), „weniger zufrieden“ (=4) und „unzufrieden“ (=5)

In Klammern: Veränderung zum Vorjahr in Basispunkten

Fragestellung: „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieses (hauptsächlich genutzten) Anbieters insgesamt?“

Basis der Studie: 25.541 Befragte, deutsche Bevölkerung ab 16 Jahre, quotiert, über Online Access Panel

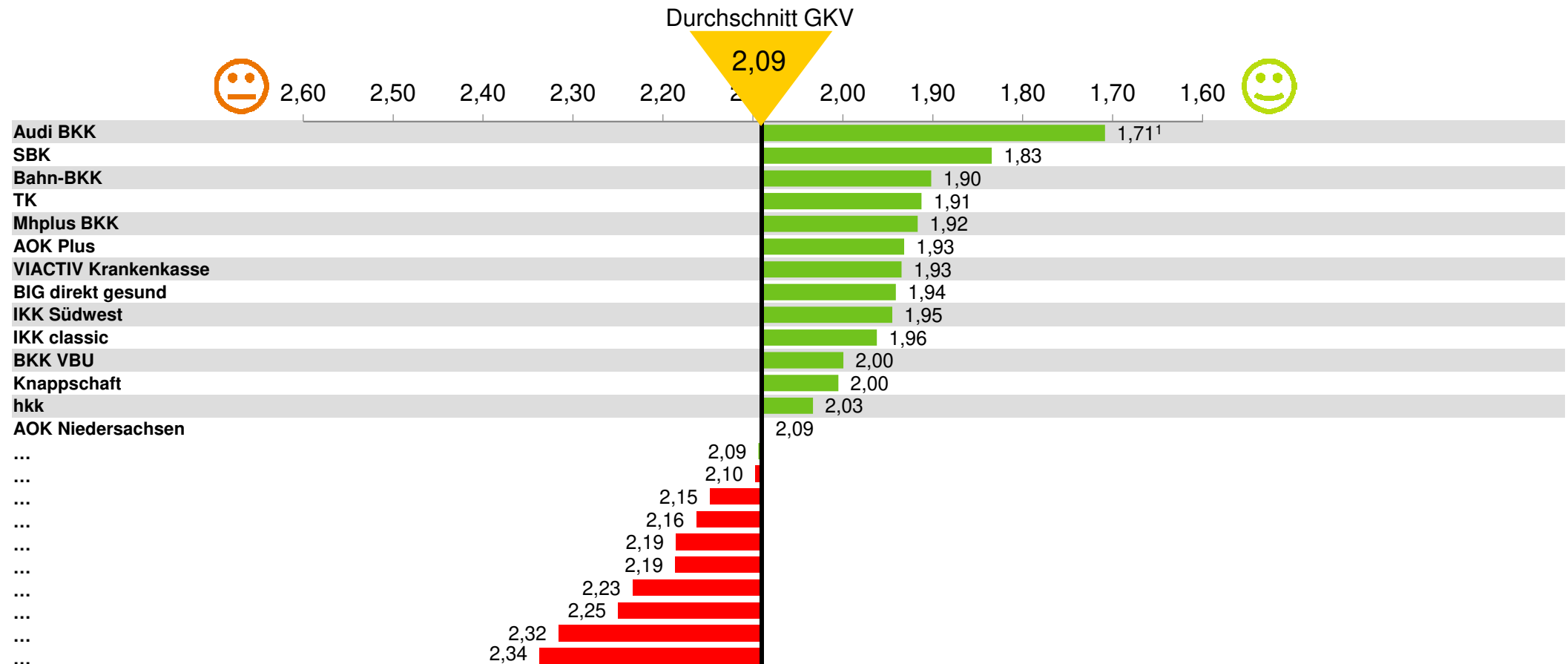
Befragungswellen: Oktober 2019 bis Juli 2020

Detailinformationen: www.kundenmonitor.de

Ausgewählte gesetzliche Krankenkassen 2020: Globalzufriedenheit



„Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen von ... insgesamt? Sind Sie damit ...“
 Basis: 7.816; Mittelwerte auf der Skala von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5).



¹ Kein signifikanter Unterschied zu SBK

Anbieter mit mind. 100 Nennungen: Audi BKK, AOK Baden-Württemberg, AOK Bayern, AOK Niedersachsen, AOK Nordwest, AOK Plus, AOK Rheinland/Hamburg, Bahn-BKK, Barmer, BIG direkt gesund, BKK Mobil Oil, BKK VBU, DAK-Gesundheit, HEK, hkk, IKK classic, IKK Südwest, KKH, Knappschaft, Mhplus BKK, Pronova BKK, SBK, TK, VIACTIV Krankenkasse

Methode: Online-Interviews (Bevölkerung ab 16 Jahren), Erhebungszeitraum: Oktober 2019, Januar 2020, April 2020, Juli 2020