



**Kundenmonitor[®]
Deutschland**

Gesetzliche Krankenkassen

Studieninformation

2,66	1,77	2,23	2,90	3,68
2,94	2,14	3,04	2,12	2,54
1,88	2,70	2,80	2,10	3,25
3,07	2,37	1,93	2,05	2,51
2,81	2,29	2,62	1,77	2,78

1,68	1,97	2,64	3,22
1,96	3,52	1,95	1,95
3,01	2,52	2,90	3,29
3,04	3,01	2,12	2,03
3,04	2,64	2,10	3,51
	2,51	1,97	3,52
		2,87	3,19
		2,50	3,16
		3,52	3,52
		3,53	3,68
		1,81	1,81



Projektziele und Studiendesign



Der Kundenmonitor Deutschland ist eine branchenübergreifende Benchmarking-Studie zur Kundenorientierung im deutschen B-to-C-Markt, die seit 1992 jährlich erhoben wird. Im Mittelpunkt der Untersuchung stehen die einzelnen Aspekte der Kundenzufriedenheit und die Qualität der Kundenbeziehung sowie deren Auswirkungen auf die Kundenbindung.

Projektziele:

- Erforschung der Marktgegebenheiten in bestimmten Branchen auf Basis wissenschaftlich begründeter Methoden
- Herausstellung der Bestleistungen für brancheninternes und branchenübergreifendes Benchmarking
- Ermittlung der Vertriebs- und Gefährdungspotenziale
- Aufzeigen der Kundenwahrnehmung in einzelnen Qualitätsbereichen zur schnellen und flexiblen Anpassung der Angebote, Prozesse und Ergebnisse von Dienstleistern
- Bereitstellung von repräsentativen Kennziffern zur Kundenorientierung für Führungskräfte aus Marketing, Vertrieb, Controlling und Qualitätsmanagement
- Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung in Deutschland zum Ausbau der Wettbewerbsfähigkeit

Erhebung Krankenkassen und -versicherungen:

- Kontaktfragen:
„Sind Sie privat oder gesetzlich krankenversichert?“
„Bei welcher gesetzlichen oder privaten Krankenversicherung haben Sie Ihre Vollversicherung?“
- Die Branchenstichprobe Krankenkassen und -versicherungen umfasst 7.874 telefonische Interviews (CATI), davon 6.391 zu gesetzlichen Krankenkassen
- Gesamtstichprobe repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 16 Jahre, Erhebung durchgeführt nach ADM-Standard
- Befragungszeit: 01. September 2015 bis 17. August 2016

Herausgeber:

ServiceBarometer AG, München

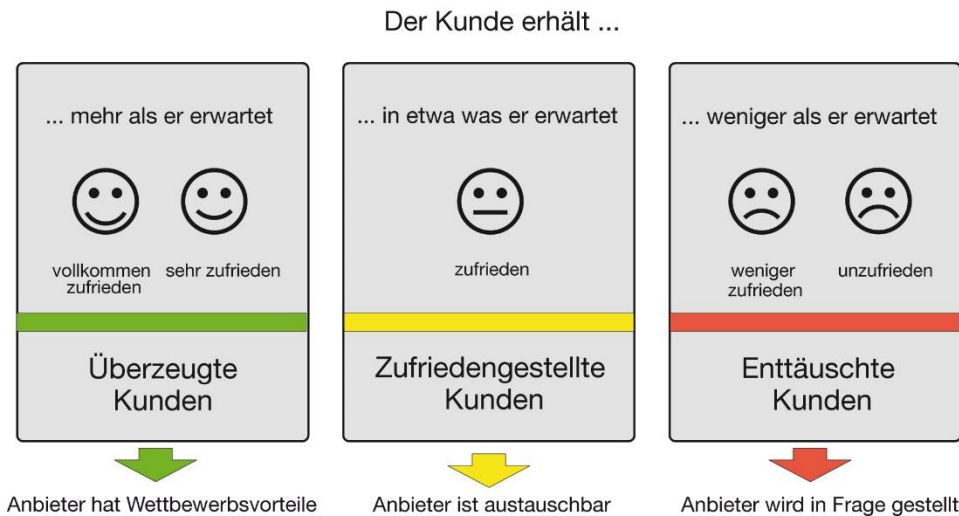
kundenmonitor@servicebarometer.de

Fragestellungen und Antwortskala

Die meisten im Kundenmonitor Deutschland verwendeten Fragestellungen basieren auf einer verbalisierten 5er-Skala.

Für die Fragen zur Kundenzufriedenheit lauten die einzelnen Skalenausprägungen „Vollkommen zufrieden“, „Sehr zufrieden“, „Zufrieden“, „Weniger zufrieden“ und „Unzufrieden“. Für die Zustimmungsfragen (z. B. Kundenbindung) „Bestimmt“, „Wahrscheinlich ja“, „Eventuell“, „Wahrscheinlich nicht“, „Bestimmt nicht“.

Die einzelnen Fragen beziehen sich dabei in der Regel jeweils auf den vom Kunden hauptsächlich genutzten Anbieter.



Fragestellungen zu den Globalkennziffern:

Globalzufriedenheit

„Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen von diesem (hauptsächlich genutzten) Anbieter insgesamt?“

- Vollkommen zufrieden
- Sehr zufrieden
- Zufrieden
- Weniger zufrieden
- Unzufrieden

Preis-Leistungs-Verhältnis

„Wenn Sie den insgesamt gebotenen Leistungen den Preis gegenüberstellen, wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis dieses Anbieters?“

Wiederkauf-/Wiederwahlabsicht

„Werden Sie bei Bedarf wieder bei diesem Anbieter Leistungen nachfragen?“

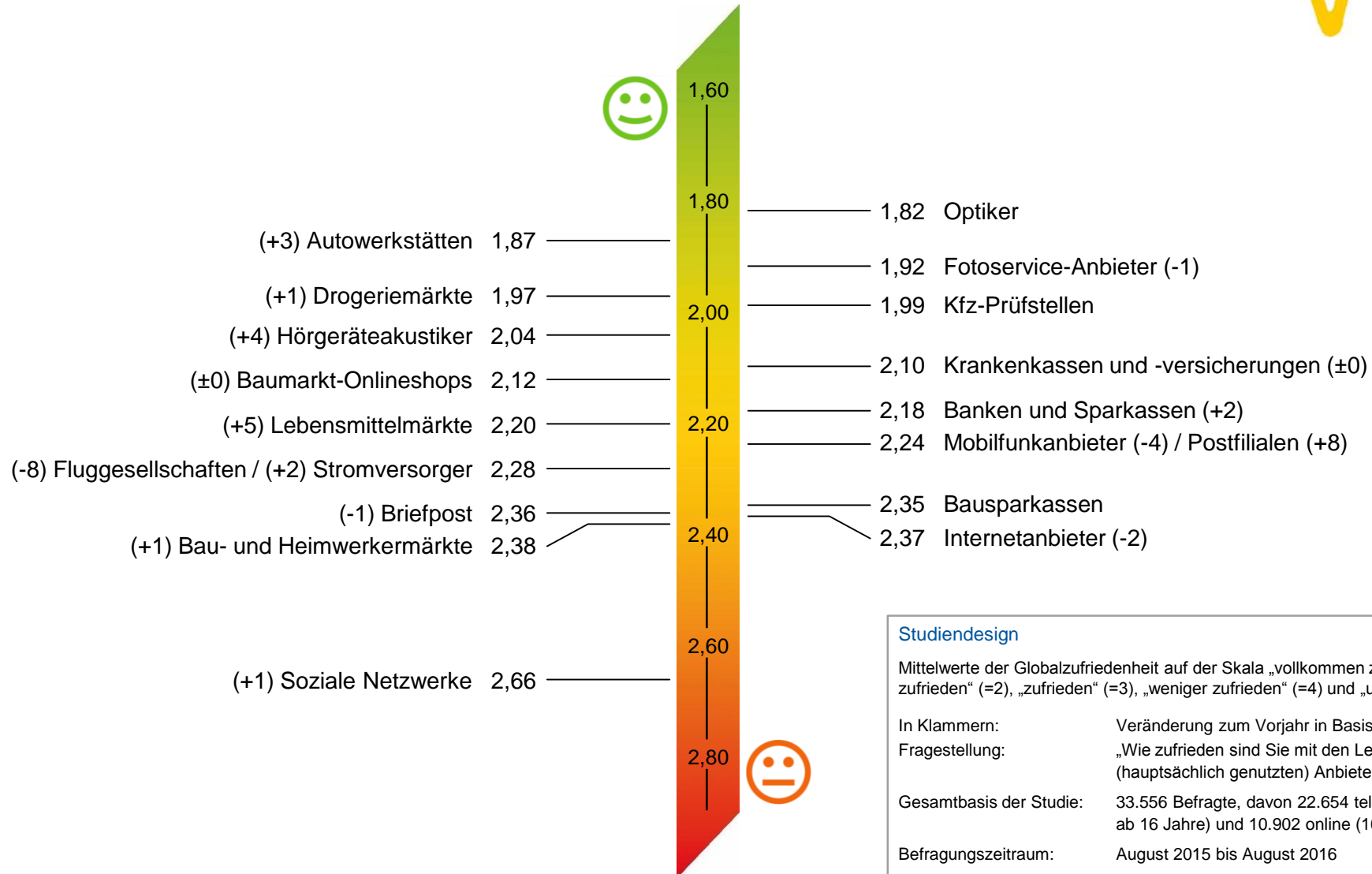
Weiterempfehlungsabsicht

„Werden Sie diesen Anbieter an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen?“

Wettbewerbsvorteile

„Glauben Sie, dass Ihnen dieser Anbieter mehr Vorteile bietet als andere Anbieter, die für Sie in Frage kommen?“

Kundenzufriedenheit in Deutschland 2016



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?“

Gesamtbasis der Studie: 33.556 Befragte, davon 22.654 telefonisch (Bevölkerung ab 16 Jahre) und 10.902 online (16 bis 69 Jahre)

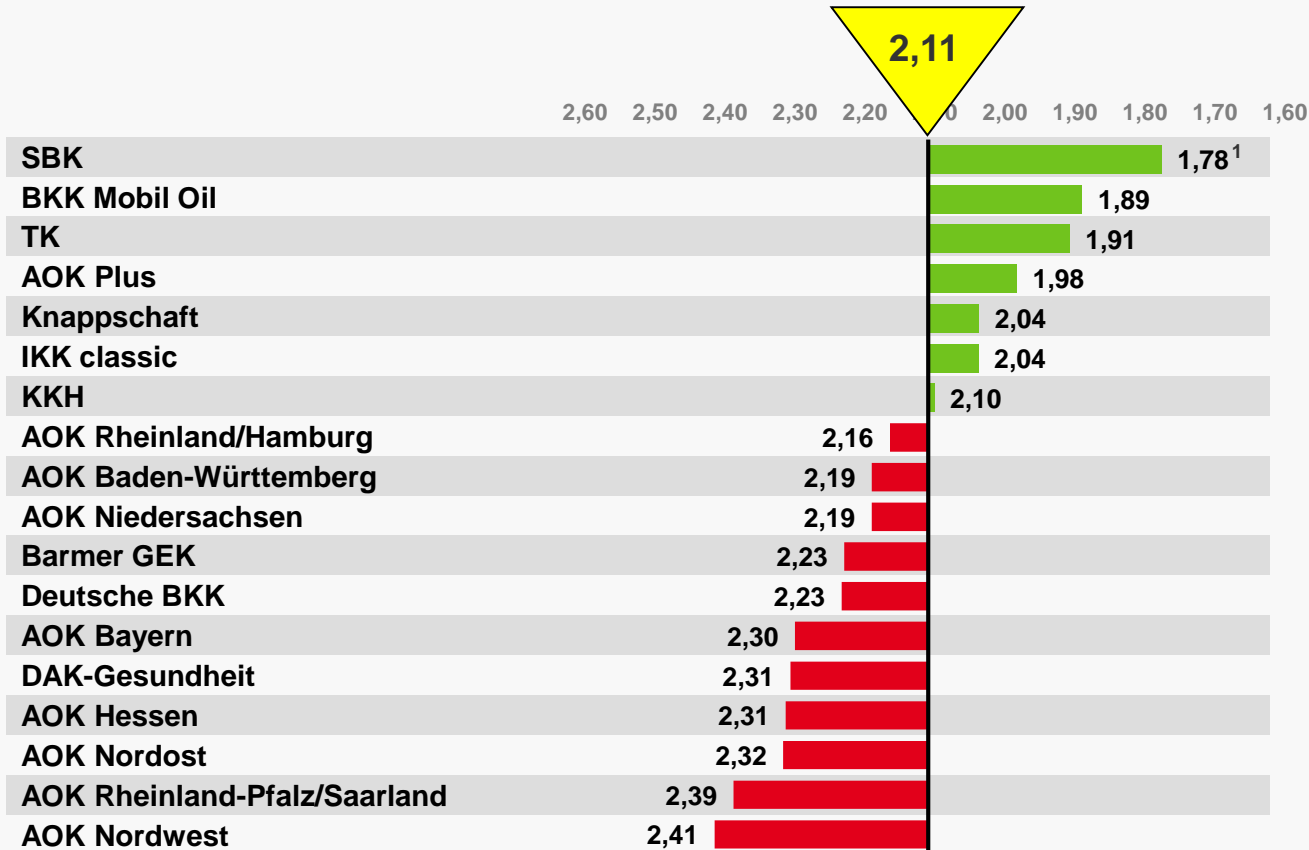
Befragungszeitraum: August 2015 bis August 2016

Vergleich der Globalzufriedenheit Gesetzliche Krankenkassen 2016

(Anbieter mit mindestens 100 Befragten)



Durchschnitt Globalzufriedenheit



„Wie zufrieden sind Sie dabei als Mitglied/Kunde insgesamt? Sind Sie ...“

Mittelwerte von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)
Anbieter mit mindestens 100 Befragten, der Branchendurchschnitt enthält auch Anbieter mit weniger als 100 Befragten

¹ Kein signifikanter Unterschied zu BKK Mobil Oil (90%-Niveau)

Befragungszeitraum: 01. September 2015 bis 17. August 2016
Basis GKV: 6.391 Befragte ab 16 Jahre (CATI)
Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

Top-Anbieter Globalzufriedenheit Gesetzliche Krankenkassen 2007-2015



2015 (MW 2,10)		2014 (MW 2,09)		2013 (MW 2,15)		2012 (MW 2,19)		2011 (MW 2,21)	
BKK Mobil Oil, SBK	1,84	BKK Mobil Oil	1,82	SBK, TK	1,82 ¹	SBK	1,93	SBK	1,87
TK	1,89 ¹	TK	1,83 ¹	IKK classic	2,00	BKK Mobil Oil	1,94	TK	1,94 ¹
IKK classic	1,96	SBK	1,87	Knappschaft	2,01	IKK classic, Knappschaft	1,97 ¹	BKK Mobil Oil	1,96
Knappschaft	2,02	Knappschaft	1,98	Bahn-BKK	2,02	TK	1,99	Knappschaft	2,00
Deutsche BKK	2,03	IKK classic	2,02	BKK Mobil Oil	2,04	Bahn-BKK	2,04	IKK classic/Vereinigte IKK	2,04
Basis GKV: 6.598 Befragte ab 16 Jahre (CATI), Anzahl ausgewiesener Anbieter: 18		Basis GKV: 6.461 Befragte ab 16 Jahre (CATI), Anzahl ausgewiesener Anbieter: 19		Basis GKV: 7.541 Befragte ab 16 Jahre (CATI), Anzahl ausgewiesener Anbieter: 22		Basis GKV: 7.398 Befragte ab 16 Jahre (CATI), Anzahl ausgewiesener Anbieter: 21		Basis GKV: 7.718 Befragte ab 16 Jahre (CATI), Anzahl ausgewiesener Anbieter: 20	
2010 (MW 2,23)		2009 (MW 2,24)		2008 (MW 2,26)		2007 (MW 2,25)			
SBK	1,93	GEK	1,91	GEK	1,84	SBK	1,90		
BKK Mobil Oil, TK	1,98 ¹	SBK	1,98 ¹	SBK	1,88 ¹	GEK	1,95 ¹		
Knappschaft	2,03	TK	2,04	TK	2,03	BKK Mobil Oil	2,00		
IKK classic	2,10	Knappschaft	2,10	Knappschaft	2,06	TK	2,08		
Vereinigte IKK	2,13	DAK	2,14	BKK Mobil Oil	2,09	Deutsche BKK	2,11		
Basis GKV: 7.878 Befragte ab 16 Jahre (CATI), Anzahl ausgewiesener Anbieter: 21		Basis GKV: 7.593 Befragte ab 16 Jahre (CATI), Anzahl ausgewiesener Anbieter: 20		Basis GKV: 7.292 Befragte ab 16 Jahre (CATI), Anzahl ausgewiesener Anbieter: 17		Basis GKV: 7.813 Befragte ab 16 Jahre (CATI), Anzahl ausgewiesener Anbieter: 18			

Mittelwerte von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)

¹ Kein signifikanter Unterschied des Erstplatzierten zu den weiteren markierten Anbietern bzw. zwischen den beiden Erstplatzierten (90%-Niveau)