

2018-11-12 06:00 EET

Vakuutusalan asiakastyytyväisyys laskussa

EPSI Ratingin vuosittain tekemä Vakuutustutkimus tutkii vakuutusyhtiöiden asiakastyytyväisyyttä ja asiakasuskollisuutta sekä sitä, mikä tekee asiakkaista tyytyväisiä ja uskollisia. Tutkimuksessa selvitetään toimialan yhtiöiden imagoa, asiakkaiden odotuksia, tuote- ja palvelulaatua sekä vastinetta rahalle. Tulokset tuotetaan indeksillä 100, jossa 75 on erittäin hyvä taso.

Sekä yksityis- että yritysasiakkaiden asiakastyytyväisyys on laskenut vuoteen 2017 verrattuna. Yksityisasiakkaiden sijoituksissa Turva vahvistaa edelleen kärkiasemaansa muihin vakuutusyhtiöihin verrattuna, vaikka Turvan asiakastyytyväisyys pysytteleekin suurin piirtein samalla tasolla viime vuoteen verrattuna. Fennia sen sijaan on noussut vuonna 2018 yksityisasiakkaiden rankingin kakkossijalle, kun viime vuonna Fennian sijoitus oli yksityisasiakkaiden alhaisin. Toimijoista ainostaan Fennia on onnistunut parantamaan asiakastyytyväisyyttään.

Yritysasiakkaiden osalta LähiTapiola ja OP ovat ottaneet hieman eroa Fenniaan ja Ifiin, vaikkakin erot yrityspuolella ovat edelleen melko pieniä toimijoiden välillä. Viime vuoteen verrattuna asiakastyytyväisyys on laskenut kautta toimialan.

Tarkastellessamme taas kokonaistyytyväisyyttä sekä B2B- että B2C-puolen kesken, nousee LähiTapiola molempien asiakkuuksien kokonaisuudessa asiakastyytyväisyyden kärkeen. Huomattavaa on myös, että henkilöt, jotka ovat aikeissa vaihtaa vakuutusyhtiötä tulevan vuoden aikana valitsevat todennäköisimmin LähiTapiolan tai OPn.

Kaikki asiakastyytyväisyyden osa-alueet ovat laskeneet viime vuoteen verrattuna. Yksityispuolella suurin pudotus on nähtävissä koetussa tuotelaadussa, joka käsittelee mm. vakuutusehtojen selkeyttä,

vakuutuspalveluiden kattavuutta sekä niiden sopivuutta asiakkaille. Yrityspuolella sen sijaan suurimmat pudotukset ovat tapahtuneet vastineen rahalle ja koetun palvelulaadun osa-alueilla.

Toimialan asiakasuskollisuus on myös laskenut vuoteen 2017 verrattuna. Asiakasuskollisuus on yksityispuolella pudonnut samoissa määrin kuin asiakastyytyväisyyskin, kun taas yrityspuolella asiakasuskollisuus on laskenut vain noin puolet siitä mitä asiakastyytyväisyys. Uskollisimmat asiakkaat löytyvät yksityisasiakkaiden puolelta Turvalta sekä Ifiltä. Yritysiasiakkaiden puolella taas LähiTapiolalla on asiakasuskollisuuden korkeimmat indeksipisteet.

Asiakkaiden luottamus vakuutustoimialaan hitaassa laskussa viime vuosina

Asiakkaiden luottamus vakuutustoimialaan kokonaisuudessaan on ollut hienoisessa laskussa viimeisen neljän vuoden aikana. Laskusta huolimatta luottamus vakuutustoimialaan on edelleen hyvällä tasolla. Sekä yksityis- että yritysasiakkaiden kokema luottamus on ollut molemmissa ryhmissä suurin piirtein samalla tasolla.

Myös luottamus omaan vakuutusyhtiöön on laskenut viime vuoteen verrattuna noin 1,5 indeksipistettä. Asiakkaat luottavat historiallisesti keskimäärin selvästi enemmän omaan vakuutusyhtiönsä kuin vakuutustoimialaan kokonaisuudessaan. Vuonna 2018 ero luottamuksessa oman vakuutusyhtiön ja vakuutustoimialan välillä oli noin 6,5 indeksipistettä sekä yksityis- että yritysasiakkailla. Vakuutusyhtiöiden välillä ei ole järin suuria eroja, kun verrataan luottamusta vakuutustoimialaan tai omaan vakuutusyhtiöön.

Asiakkaat kokevat vakuutusyhtiöt asiakasystävällisinä

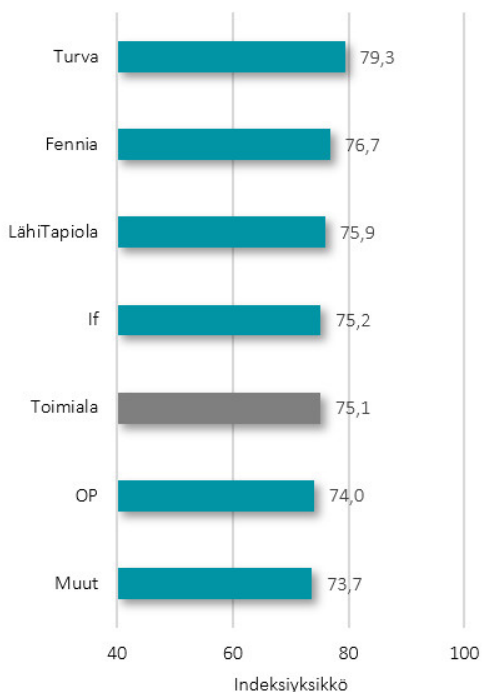
Vakuutusyhtiöt koetaan keskimäärin erityisesti asiakasystävällisiksi ja melko perinteikkäiksi. Sen sijaan vakuutusyhtiöt koetaan harvemmin persoonallisiksi tai innovatiivisiksi. Toimijatasolla eri vakuutusyhtiöiden brändit ovat yleisesti melko lähellä toisiaan. Joitakin selviä eroavaisuuksia on kuitenkin nähtävissä: Sekä yksityis- että yritysasiakkaat kokevat Ifin selkeästi vähiten perinteikkääksi. Eniten perinteikkääksi kokevat yksityisasiakkaat Fennian ja yritysasiakkaat Fennian ja OP:n. Eniten persoonalliseksi yksityisasiakkaat kokevat Turvan – vähiten OP:n. Noin 40 % sekä yksityis- että yritysasiakkaista kokevat oman vakuutusyhtiönsä eroavan positiivisesti muista

vakuutusyhtiöistä.

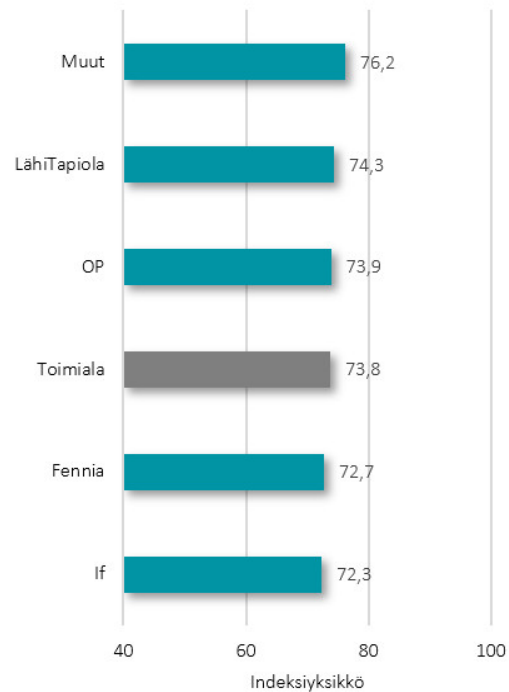
Korvauskäsittelyt

Noin yksi neljästä yksityisasiakkaasta ja yksi kolmesta yritysasiakkaasta on tehnyt korvaushakemuksen viimeisen 12 kuukauden aikana. Vain noin 5 % yksityisasiakkaiden ja 6 % yritysasiakkaiden hakemuksista korvausta ei myönnetty lainkaan, mikä on samaa tasoa kuin viime vuonnakin. Korvauskäsittelyt sujuvat keskimäärin kohtuullisen nopeasti: yli puolet yksityisasiakkaista ja vähän alle puolet yritysasiakkaista saa tiedon korvaushakemuksensa tuloksesta alle viikon sisällä. Korvaushakemusten käsittely on yleisesti nopeampaa yksityis- kuin yrityspuolella. Asiakkaat ovat keskimäärin erittäin tyytyväisiä korvauskäsittelyihin, vaikkakin yritysten välillä on eroja. Korvauskäsittelyjen osalta sekä If että Turva saavat huimat indeksipisteet, suurin osa Ifin ja Turvan yksityisasiakkaista kokee, että seuraavan vahingon sattuessa he ovat turvallisissa käsissä.

Asiakastyytyväisyys - Yksityisasiakkaat
EPSI Rating Vakuutus -tutkimus 2018



Asiakastyytyväisyys - Yritysasiakkaat
EPSI Rating Vakuutus -tutkimus 2018



Korjaus 13.11.2018: Vaihtoaikaisissa olevat henkilöt valitsevat todennäköisimmin LähiTapiolan tai OP:n (Aikaisemmassa kirjoituksessa LähiTapiola ja If).

Tietoa tutkimuksesta

Uppolumi Oy haastatteli Vakuutus 2018 -tutkimukseen 1338 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta yksityisasiakasta, sekä 941 yritysasiakasta. Puhelinhaastattelut tehtiin 11.9.–22.10.2018. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 75 on erittäin hyvä, 60–75 tyytyväinen ja 0-60 tyytymätön.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti alle n. 2 indeksipistettä asteikolla 0-100. Poikkeuksena If yrityspuolella (3,1 indeksipistettä) sekä muut-ryhmä (yksityisasiakkaat: 4,3 indeksipistettä, yritysasiakkaat 3,1 indeksipistettä).

Tilastollinen luottamustaso on 95% ja mallin selitysaste vaihtelee toimijoittain välillä 70-86 %.

Vakuutus 2018 -tutkimuksen yhteenvetoon <http://www.epsi-finland.org/report/vakuutus-2018/>

Lisätietoa:

Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland, +358 50 406 8796,
heidi.laitinen@epsi-finland.org

EPSI Rating on Pohjoismaiden johtava riippumaton yhtiö yritysten asiakas- ja työtyytyväisyyden tutkimisessa ja mittaamisessa. EPSI Rating tuottaa ja julkaisee puolueetonta tutkimus- ja mittaustietoa toimialojen eitaloudellisista indikaattoreista. Lisäksi yhtiö tekee yrityskohtaisia tutkimuksia ja tukee johtoa päätöksenteossa. Eri toimialojen, terveydenhoidon, energian, pankki- ja vakuutusalan, matkailun, kuljetuksen sekä telealan tutkimustulokset julkistetaan säännöllisesti, ja tiedot ovat vapaasti käytettävissä. Niiden avulla sekä kuluttajat että yritykset voivat vertailla eri toimijoita. EPSI Rating toimii Pohjoismaiden ja Baltian lisäksi Keski-Euroopassa ja UK:ssa.

EPSI Rating tutkii, miten asiakkaista tulee asiakkaita ja miten he pysyvät uskollisina yritykselle. EPSI Ratingin tutkimukset selvittävät asiakkaiden kokemusten ja yrityksen kanssa käydyn vuorovaikutuksen avulla, mitä mieltä asiakkaat ovat yrityksestä. EPSI Ratingin tutkimusmenetelmä on Tukholman

kauppakorkeakoulun suunnittelema ja toimii perustana puolueettomille ja luotettaville tutkimuksille.