

Versicherungsmarkt: Zufriedenheit der Gewerbekunden auf Höchststand - Studie „Gewerbekundenmonitor Assekuranz 2014“

Aufgrund des in der aktuellen Niedrigzinsphase schwieriger werdenden Geschäfts rund um das Thema Lebensversicherung, haben viele Versicherer die Gewerbekunden wiederentdeckt und widmen ihnen besondere Aufmerksamkeit. Die Gesamtzufriedenheit der Gewerbekunden mit ihrer Versicherungsgesellschaft konnte sich im Vergleich zum Vorjahr deutlich steigern. Rund jeder zweite Gewerbekunde (51 Prozent) beurteilt seine Gesellschaft mit „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“, was den höchsten Wert seit Beginn der Befragungen im Jahr 2004 darstellt. Dies zeigen die Ergebnisse der repräsentativen Studie „Gewerbekundenmonitor Assekuranz 2014“ des Kölner Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov, für die insgesamt 1.802 Gewerbekunden vom 21.05. bis 19.09.2014 telefonisch befragt wurden.

Aufgrund des in der aktuellen Niedrigzinsphase schwieriger werdenden Geschäfts rund um das Thema Lebensversicherung, haben viele Versicherer die Gewerbekunden wiederentdeckt und widmen ihnen besondere Aufmerksamkeit. Die Gesamtzufriedenheit der Gewerbekunden mit ihrer Versicherungsgesellschaft konnte sich im Vergleich zum Vorjahr deutlich steigern. Rund jeder zweite Gewerbekunde (51 Prozent) beurteilt seine Gesellschaft mit „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“, was den höchsten Wert seit Beginn der Befragungen im Jahr 2004 darstellt. Dies zeigen die Ergebnisse der repräsentativen Studie [„Gewerbekundenmonitor Assekuranz 2014“](#) des Kölner Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov, für die insgesamt 1.802 Gewerbekunden vom 21.05. bis 19.09.2014 telefonisch befragt wurden.

Die knappe Mehrheit (53 Prozent) der Gewerbekunden ist von ihrer Gesellschaft so überzeugt, dass sie diese Überzeugung aktiv weiterzugeben bereit ist. Auch in den einzelnen Bereichen, die zu einer steigenden Kundenbindung und kontinuierlich wachsenden Zufriedenheit der Gewerbekunden beitragen, zeigen sich Erfolge. So ist zum Beispiel die Zufriedenheit mit der Produktqualität in den letzten zehn Jahren von 28 auf 45 Prozent und die Zufriedenheit mit den schriftlichen Unterlagen von 23 auf 38 Prozent gestiegen. Auch die Schadenregulierung erreicht 2014 mit 64 Prozent die höchste Zufriedenheit seit Beginn der Erhebung.

Bestnoten in puncto Kundenbindung und Kundenzufriedenheit erhalten (hier und nachfolgend in alphabetischer Reihenfolge genannt) LVM, Provinzial und VGH. Ebenfalls häufig vorne platziert sind Euler Hermes, Helvetia, Kravag und Signal Iduna. Beim Preis dominiert die HUK-Coburg alle anderen Konkurrenten.

Neben weiteren allgemeinen Informationen zum Gewerbekundenmarkt – Produktbesitz, Marktanteile, Vertriebswegenutzung, Neuabschlüsse, Schadenregulierung, Versicherungsmentalität – beinhaltet der [„Gewerbekundenmonitor Assekuranz 2014“](#) auch wieder aktuelle Schwerpunktthemen. In diesem Jahr sind dies „Der Entscheidungsprozess vor dem Versicherungsabschluss“, „Ansprachepräferenzen“ und „Zukunftstrends“.

Folgende Gewerbekundenversicherer wurden in der aktuellen Studie untersucht: Allianz, Alte Leipziger, ARAG, Axa, Basler, Concordia, D.A.S., Ergo, Euler Hermes, Generali, Gothaer, HDI, Helvetia, HUK-Coburg, Kravag, LVM, Nürnberger, Provinzial, R+V, Roland, Signal Iduna, SV Sparkassenversicherung, Versicherungskammer Bayern, VGH, VHV, Volkswagen-Versicherung und Württembergische.

Pressekontakt:

Nikolas Buckstegen
- Manager PR -
Telefon: 0221 / 420 61 - 444
E-Mail: presse@yougov.de

Kontakt zur Studienleitung:

Christoph Müller
- Senior Consultant -
Telefon: 0221 / 420 61 - 328
E-Mail: christoph.mueller@yougov.de

Unternehmen:

YouGov Deutschland AG
Gustav - Heinemann - Ufer 72
50968 Köln

Internet: www.yougov.de

Über YouGov Deutschland AG:

YouGov ist ein börsennotiertes Marktforschungsinstitut und einer der Pioniere im Einsatz von Online-Erhebungen zur Bereitstellung hochwertiger Daten in den Feldern Markt- und Sozialforschung. Neben dem Hauptsitz in London umfasst die weltweite YouGov-Gruppe u.a. Standorte in den USA, Skandinavien, Deutschland und dem Nahen Osten. YouGov ist ausgewiesener Spezialist für die Erforschung der Finanzdienstleistungs- und Versicherungsmärkte. Zahlreiche Unternehmen vertrauen seit vielen Jahren auf unsere Leistungen und unsere Erfahrung. YouGov liefert die relevanten Informationen rund um Marken, Produkte, Zielgruppen und Servicequalität und damit hochwertiges Entscheidungswissen für die Strategieentwicklung und die Optimierung von Marketing und Vertrieb. Individuelle Ad-Hoc-Studien werden ergänzt durch zahlreiche, zum Teil langjährige Monitorings im Privat- und Gewerbekundenmarkt, Image- und Werbetrackings, Vertriebspartnerbefragungen und kontinuierliche Studien zu Produktinnovationen. Wir verzahnen unsere fundierten wirtschaftspsychologischen Analysen zudem mit onlinebasiertem Realtime Research für tägliche Informationen „in Echtzeit“.

Weitere Informationen finden Sie unter www.research.yougov.de

