

Zurich gewinnt YouGov Service-Innovationspreis

Die Zurich Gruppe Deutschland überzeugte mit „Leben braucht Helden!“ in der Kategorie „Informieren und Beraten“ beim diesjährigen Service-Innovationspreis des Markt- und Meinungsforschungsinstituts YouGov. Eine wissenschaftliche Fach-Jury zeichnete das Projekt aus, das hinter der Microwebsite lebenshelden.com steht. Hier werden Versicherungsfälle echter Kunden mit Film- und Wortbeiträgen sowie die Unterstützung der Versicherungsagentur und von Zurich vorgestellt. „Leistungsbeschreibungen von Versicherungsprodukten werden ungern gelesen und häufig noch weniger verstanden. Das gab den Anstoß, eine andere Art zu finden, Kunden unsere Leistungen zu erklären und ihnen bewusst zu machen, wie wichtig Versicherungen sind“, so Marcus Nagel, Zurich Vorstand für das Lebensversicherungsgeschäft.

Die Zurich Gruppe Deutschland überzeugte mit „Leben braucht Helden!“ in der Kategorie „Informieren und Beraten“ beim diesjährigen Service-Innovationspreis des Markt- und Meinungsforschungsinstituts YouGov. Eine wissenschaftliche Fach-Jury zeichnete das Projekt aus, das hinter der Microwebsite lebenshelden.com steht. Hier werden Versicherungsfälle echter Kunden mit Film- und Wortbeiträgen sowie die Unterstützung der Versicherungsagentur und von Zurich vorgestellt. „Leistungsbeschreibungen von Versicherungsprodukten werden ungern gelesen und häufig noch weniger verstanden. Das gab den Anstoß, eine andere Art zu finden, Kunden unsere Leistungen zu erklären und ihnen bewusst zu machen, wie wichtig Versicherungen sind“, so Marcus Nagel, Zurich Vorstand für das Lebensversicherungsgeschäft.

Echte Menschen, echte Schicksale

Die Idee für die Video-Geschichten war geboren und im November 2014 startete Zurich mit der Website und ersten Filmen. Weitere sollen folgen. Im Vordergrund der Videos stehen die Menschen: Zurich Kunden, die plötzlich durch Krankheit oder Unfall aus ihrem Alltag gerissen wurden, berichten von ihren sehr persönlichen und emotionalen Erlebnissen. Jeder einzelne Beitrag ist berührend und zeigt, wie schnell sich ein Leben ändern kann und wie wichtig es ist, im Fall der Fälle abgesichert zu sein. Die Filme schildern anhand authentischer Geschichten, in welchen Situationen die jeweilige Versicherung greift und wie Zurich im Leistungsfall unterstützt und hilft. Die Zurich Lebenshelden erklären ganz einfach die jeweilige Versicherung und durch den Praxisfall wird die Funktionsweise verdeutlicht. „‘Leben braucht Helden!’ ist ein wunderbares Projekt, das ganz nah an jedem Einzelnen dran ist, und ich freue mich sehr darüber, dass wir hierfür den Service-Innovationspreis erhalten haben“, so Marcus Nagel. Zurich bietet seinen Kunden auf ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmt, unterschiedliche Produkte, wie Lebens-, Erwerbsunfähigkeits- oder Berufsunfähigkeitsversicherungen, um sich persönlich abzusichern. Ganz neu ist der Schutzbrief für Grundfähigkeiten, der den Verlust bestimmter grundlegender Fähigkeiten wie Gehen, Sehen oder Sprechen absichert.

Auf Innovationen aufmerksam machen

YouGov vergibt jedes Jahr die Auszeichnung „Beste Service-Innovation“ für Privat- und Firmenkunden oder auch Vertriebspartner. Damit will das Marktforschungsinstitut die Entwicklung neuer und nutzerfreundlicher Serviceleistungen für einzelne Zielgruppen hervorheben. Der Preis honoriert die Anstrengungen der Unternehmen und der Mitarbeiter und macht Kunden sowie Vertriebspartner auf die Neuerung aufmerksam.

Eine Fachjury aus Wissenschaftlern und Experten hat alle eingereichten Service-Leistungen für den Service-Innovationspreis 2015 in einem ganzheitlichen Bewertungsverfahren analysiert und bewertet. Ein schriftliches Audit und eine markenneutrale empirische Bewertung des Kundennutzen sind Grundlage für die Entscheidung. Insgesamt wurden zehn Service-

Innovationen mit dem Siegel „Beste Service-Innovation 2015“ ausgezeichnet. Die offizielle Preisverleihung findet am 29. April in Köln statt.

Die Mitglieder der YouGov Fachjury sind: Prof. Dr. Michael Völler (Fachhochschule Köln), Prof. Dr. Matthias Beenken (Fachhochschule Dortmund), Prof. Dr. Christoph Börner (Universität Düsseldorf), Prof. (em.) Dr. Lothar Müller-Hagedorn (Universität Köln), Prof. Dr. Dubravko Radic (Universität Leipzig) und Dr. Oliver Gaedeke (YouGov Deutschland AG).

Pressekontakt:

Bernd O. Engeli

- Unternehmenskommunikation -

Telefon: +49 228 268-2725

Fax: +49 228 268-2809

E-Mail: bernd.engeli@zurich.com

Unternehmen:

Zurich Gruppe Deutschland

Poppelsdorfer Allee 25 - 33

53115 Bonn

Internet: www.zurich.de/presse

Über Zurich Gruppe Deutschland

Die Zurich Gruppe in Deutschland gehört zur weltweit tätigen Zurich Insurance Group. Mit Beitragseinnahmen (2013) von über 5,9 Milliarden EUR, Kapitalanlagen von mehr als 31 Milliarden EUR und rund 5.600 Mitarbeitern zählt Zurich zu den führenden Versicherungen im Schaden- und Lebensversicherungsgeschäft in Deutschland. Sie bietet innovative und erstklassige Lösungen zu Versicherungen, Vorsorge und Risikomanagement aus einer Hand. Individuelle Kundenorientierung und hohe Beratungsqualität stehen dabei an erster Stelle.

