

چکیده

رشد و توسعه بیمه به عنوان یکی از شاخص های توسعه یافتگی جوامع به شدت تحت تأثیر میزان رضایت مشتریان (بیمه گذاران)، قرار دارد و حفظ و بقای شرکت های بیمه در گرو رضایت بیمه گذاران آن شرکت ها است. اما در مورد بیمه خسارت سوال این است که در زمان وقوع خسارت و مراجعه بیمه گذار به بیمه گر این انتظار به چه نحوی برآورده می شود. هدف اصلی تحقیق حاضر سنجش اثرات بکارگیری سیستم مدیریت خسارت بر رضایتمندی بیمه گذاران در استان گیلان می باشد. جامعه آماری این تحقیق، مشتریان خدمات بیمه کلیه نمایندگی های بیمه ایران در استان گیلان می باشد. با محاسبه واریانس یک نمونه ۳۰ تایی، تعداد نمونه ۲۸۱ نفر تعیین گردید. داده ها با استفاده از پرسشنامه استاندارد جمع آوری گردید و پایایی آن ۰,۹۲۱ می باشد. فرضیه اصلی وجود رابطه معنی دار میان مولفه های سیستم پرداخت خسارت و رضایتمندی بیمه گذاران است. فرضیه ها با استفاده از روش همبستگی مورد آزمون قرار گرفته است. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که میان مولفه های سیستم پرداخت خسارت و رضایتمندی مشتریان بیمه ایران در استان گیلان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. به طوریکه بیشترین شدت همبستگی میان نحوه رفتار کارکنان و رضایتمندی مشتریان با عدد ۵۸,۱ درصد بوده است. پس از آن مبلغ خسارت با ضریب همبستگی ۴۲,۸ درصد؛ سادگی مراحل پرداخت با ضریب همبستگی ۳۷,۱ درصد؛ دسترسی به سیستم پرداخت با ضریب همبستگی ۳۵,۹ درصد و در نهایت سرعت پرداخت با ضریب ۳۰,۷ درصد رابطه مثبت و معنی داری با رضایتمندی مشتریان داشته است.

کلمات کلیدی: صنعت بیمه، سیستم پرداخت خسارت، رضایتمندی مشتریان، بیمه ایران.