

اجرای مدیریت کیفیت فراگیر به منظور بهبود عملکرد و افزایش رضایتمندی مشتریان شرکت های بیمه استان گیلان (مطالعه موردی: بیمه ایران)

امیر انزان پور *,173,

1395-11-23

تحقیق حاضر، با هدف بررسی تاثیر اجرای مدیریت کیفیت فراگیر به منظور بهبود عملکرد و افزایش رضایتمندی مشتریان شرکت های بیمه استان گیلان (مطالعه موردی: بیمه ایران)، انجام شد. پژوهش حاضر از حیث هدف کاربردی، از حیث روش جمع آوری داده ها پیمایش از نظر ماهیت، توصیفی- علی و مبتنی بر معادلات ساختاری محسوب می گردد. جامعه آماری پژوهش نمایندگی های شرکت بیمه ایران در استان گیلان می باشند که تعداد آنها در استان گیلان 119 نمایندگی می باشند و به جهت محدود بودن تعداد اعضای جامعه آماری، از فرمول نمونه گیری جامعه محدود کوکران اقدام به تعیین حجم نمونه گردید و نهایتاً از 90 پرسشنامه ی ارسالی 74 پرسشنامه به درستی پاسخ داده شده و به محقق بازگشت. روش جمع آوری اطلاعات در پژوهش حاضر پرسشنامه ی استاندارد است. در این پژوهش به منظور آزمون فرضیات با استفاده از روش مدلسازی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزارهای اجرای که دادند نشان فرضیات آزمون از حاصل های یافته شده گرفته بهره Smart PLS و SPSS 20 مدیریت کیفیت فراگیر تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد نمایندگی های شرکت بیمه ایران و نیز تاثیر مثبت و معناداری بر رضایت مشتریان شرکت بیمه ایران در استان گیلان دارد. نتایج همچنین نشان دادند که بهبود عملکرد شرکت بیمه ایران در استان گیلان، تاثیر مثبت و معناداری بر رضایتمندی مشتریان دارد.

کلمات کلیدی : رضایت مشتری، عملکرد شرکت و مدیریت کیفیت فراگیر

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)