

بررسی عوامل کاهشده زمان متوسط پرداخت خسارت در شرکت بیمه (مورد مطالعه بیمه آتیه سازان در استان گیلان)

لیلا خریدار *، 176،

1395-11-30

کیفیت خدمات یکی از مهمترین عواملی است که می تواند موفقیت سازمان را بخصوص در سازمان های خدماتی تضمین کند و از آنجائیکه کیفیت خدمات بسیار تاثیر پذیر از درک مشتریان در زمان انتظار خدمات است، کاهش زمان انتظار نقش مهمی در کسب موفقیت دارد. در سازمان های خدماتی بیمه ای که توجه به زمان انتظار در آن از اهمیت ویژه ای برخوردار است، بررسی عوامل کاهشده زمان انتظار در زمینه پرداخت خسارت بسیار حیاتی می باشد. بنابراین، هدف اصلی این تحقیق بررسی عوامل کاهشده زمان انتظار پرداخت خسارت با رویکرد سروکوال در شرکت بیمه آتیه سازان استان گیلان است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نوع گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی است. روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع نمونه غیراحتمالی در دسترس می باشد که از میان کارکنان شرکت بیمه آتیه سازان در استان گیلان انتخاب شده اند. برای جمع آوری اطلاعات در این تحقیق از پرسشنامه ی استاندارد استفاده شده است و کلیه ی مراحل تحلیل داده ها از طریق نرم افزار اسپس پی اسپس می باشد. نتیجه ی تحقیق حاکی از تایید همه فرضیه های تحقیق می باشد.

کلمات کلیدی : کیفیت خدمات، زمان انتظار پرداخت خسارت، بیمه آتیه سازان، روش سروکوال.

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

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