

Alm. Brand i fremgang på erhvervskundetilfredsheden, mens sidste års vinder taber terræn

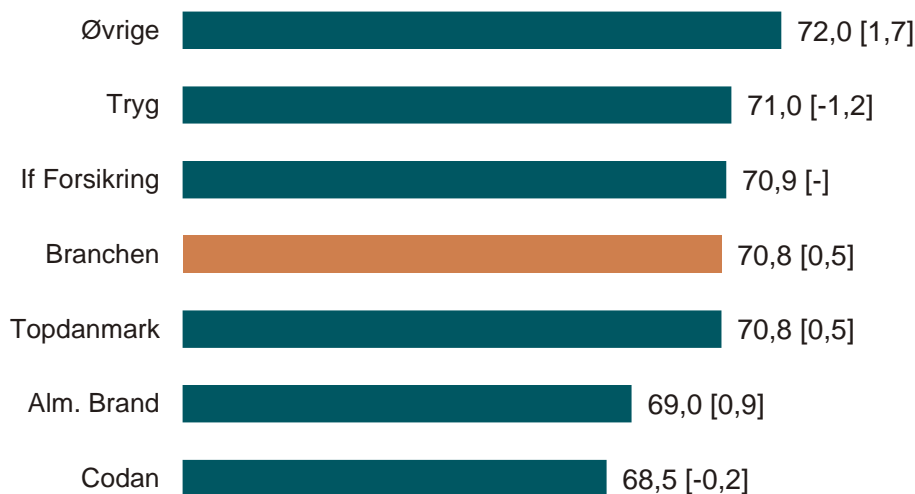
De mindre selskaber vinder kundernes gunst

Erhvervskundernes tilfredshed med forsikringsselskaberne øges en smule fra 2020 til 2021, i en meget stabil branche. Den negative trend, der har domineret siden 2017 er i år brudt, og den gennemsnitlige kundetilfredshed stiger således en smule (0,5 indekspoint).

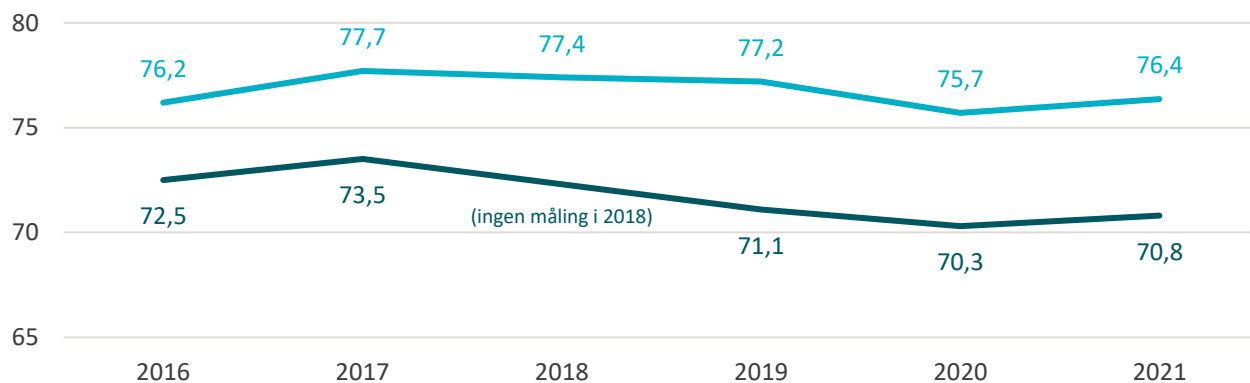
"Alm. Brand står for den største fremgang blandt de navigvne aktører. Det er samme udvikling, vi også kunne se i privatkunderstudiet tidligere på måneden. Det er dejligt at se, at begge studier vidner om, at de har formået at komme tættere på deres kunder," siger Sofie Breum.

"De små selskaber, som er i en blandet opsamling under "Øvrige", har den højeste kundetilfredshed. Det ser vi ofte – de mindre selskaber er mere tydelige i deres værditilbud, mens de store er lidt mere ufokuserede," siger Sofie Breum, landechef, EPSI Rating Danmark.

Erhvervskundetilfredshed 2021



Kundetilfredshed: Forsikring – Erhverv og Privat 2016-2021



Forsikringssselskaberne har fokus på nysalg – markant flere kunder er blevet kontaktet af konkurrerende selskaber end af deres eget selskab

”Forsikringssselskaberne er gode til forventningsafstemning i forbindelse med skadesanmeldelser. Men de er dårlige til at holde kunderne opdaterede med relevant information. Det ser ud til, de er mere fokuserede på at få nye kunder ind end på at holde på de eksisterende,” siger Sofie Breum, landechef, EPSI Rating Danmark.

69%

Forsøger at gøre det så nemt at være erhvervskunde som muligt

Mere end to ud af tre virksomheder oplever, at deres forsikringssselskab gør det så nemt at være erhvervskunde som muligt. Spændet mellem laveste og højeste andel går fra 61% til 71% – Øvrige har største andel.

43%

Fik et forsikringstjek ifm. seneste kontakt

43% af erhvervskunderne fik en gennemgang af deres forsikringer mhp. at tjekke om de er korrekt dækkede, da de senest var i kontakt med deres forsikringssselskab. Spændet går fra 34,8% til 47,3% – Topdanmark har største andel. Der er stor forskel på ”ja” og ”nej”; de kunder, der svarer ja, har en gennemsnitlig kundetilfredshed på 78,1 (mod 63,5 for dem, der svarer nej).

63,9

Holder os informeret om ting, der påvirker vores kundeforhold

Der er plads til forbedring hos forsikringssselskaberne ift. at holde erhvervskunderne opdaterede på ting, der påvirker deres kundeforhold. På en skala fra 0 til 100 ligger branchen gennemsnitligt på index 63,9. Spændet fra laveste til højeste score går fra 58,7 til 65,9 – Tryk har højeste score på spørgsmålet.

51%

Har indmeldt mindst en skade i løbet af det seneste år

Halvdelen af erhvervskunderne har det seneste år anmeldt mindst en skade. Af disse svarer 81%, at de fik det ud af kravet, som de havde forventet.

36%

Vores forsikringssselskab har kontaktet os proaktivt det seneste år

Lidt mere end hver tredje er blevet proaktivt kontaktet det seneste år. Forskellen mellem selskaberne går fra 29% til 41% – Tryk har højeste andel.

50%

Er blevet opsøgt af konkurrerende forsikringssselskab

Halvdelen af kunderne er blevet kontaktet af forsikringssselskaber, de ikke er kunde hos, for at vinde dem over som kunde. Det vidner om stor aktivitet i salgsafdelingerne. Her er Alm. Brands kunder de mest attraktive – der er mere end 6 ud af 10 blevet kontaktet af konkurrerende selskaber i løbet af det seneste år.

OM EPSI RATING

EPSI Rating har i 22 år målt kundetilfredsheden i Danmark på tværs af en række brancher, herunder forsikringsbranchen.

EPSI Rating Danmark er en del af EPSI Rating Group, der udfører uafhængige og regelmæssige målinger af kundetilfredshed i forskellige brancher i de nordiske lande og i flere andre europæiske lande (i Sverige hedder vi Svenskt Kvalitetsindex - SKI).

EPSI Rating: Handlingsorienterede indsigter til forbedring af kundetilfredshed!

Om EPSI-metoden og analysen:

Resultater opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indeksværdi, desto bedre oplever kunderne deres leverandører. Gennemsnittet for virksomhederne findes normalt i området fra indeks 60 til 75. Virksomheder, som har et indeks på over 75, har en stærk position blandt deres kunder, mens virksomheder, som har et indeks under 60, har en risiko for at miste sit kundegrundlag. EPSI Rating anvender som standard 95% konfidensinterval for sandsynlighed.

OM STUDIET

Undersøgelsen af kundetilfredsheden hos de danske erhvervs-kunder er baseret på 1.465 interviews med danske erhvervs-kunder.

Interviewene er gennemført i perioden 10. september til 9. november 2021 af EPSI Data Collection Services for EPSI Rating Danmark.

Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige, Finland og Norge.

For mere information om studiet kontakt:

Sofie Breum, Country Manager
sofie.breum@epsi-denmark.org

PUBLICERINGS DATO

Branchestudiet publiceres 16. november 2021 og inkluderer resultater på en lang række temaer – både direkte relateret til EPSI-modellen, men også relevante temaer som digitalisering, bæredygtighed, kontakt, skader, klager, tillid, relation mv.

