

FORSIKRING B2B

2023

Fokus på nye kunder skygger for et ellers stærkt værditilbud.

Kunderne savner relevant kommunikation fra egne selskaber – men kontaktes primært af konkurrerende selskaber...

Erhvervskundernes tilfredshed med deres forsikringselskaber er lavere end nogensinde før

Erhvervskundetilfredsheden er stagneret – på et tilfredsstillende niveau, der dog er langt fra branchegennemsnittet for privatkunderne i Danmark. Erhvervskundernes tilfredshed er i 2023 69,4 – et niveau, der ikke er målt lavere før i Danmark for erhvervsforsikringer – om end det kun er 0,1 indekspoint lavere end niveauet i 2022, hvilket er at betragte som status quo ift. sidste år.

”På brancheniveau ser vi samme niveau på kundetilfredshed som sidste år. Men alle andre drivers end servicekvalitet stiger, hvilket indikerer, at vi alt andet lige vil kunne se en lille stigning i kundetilfredshed næste år,” siger Sofie Breum.

Højeste kundetilfredshed hos If Forsikring

If Forsikring opnår igen i år en flot førsteplads med en kundetilfredshed på 72,1.

If Forsikring er særligt stærke på alle parametre relateret til kontakt (både spørgsmål, salg og i skadesøjemed) samt om kunderne oplever det som nemt at gennemskue, hvad de betaler for.

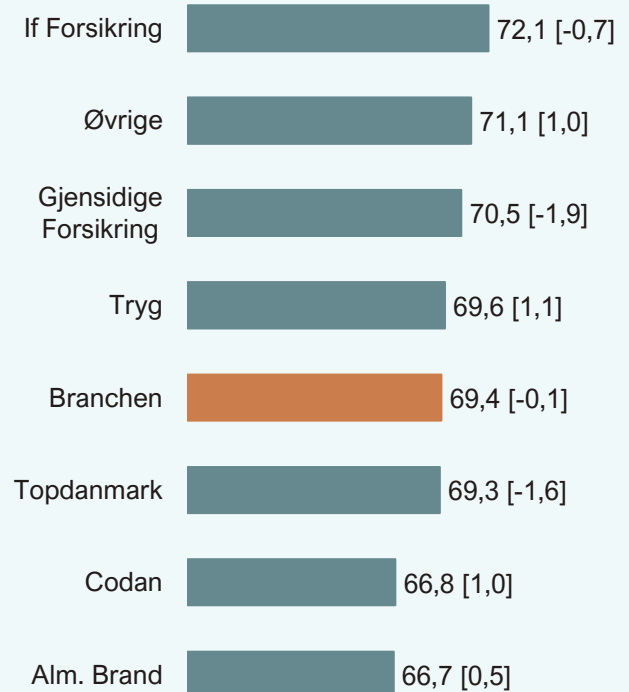
”If Forsikring har været dygtige til at skabe transparens mellem pris og ydelse og de vurderes fortsat højt i de forskellige kontaktsnitflader med kunden,” siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

Største stigninger hos Codan og Tryg

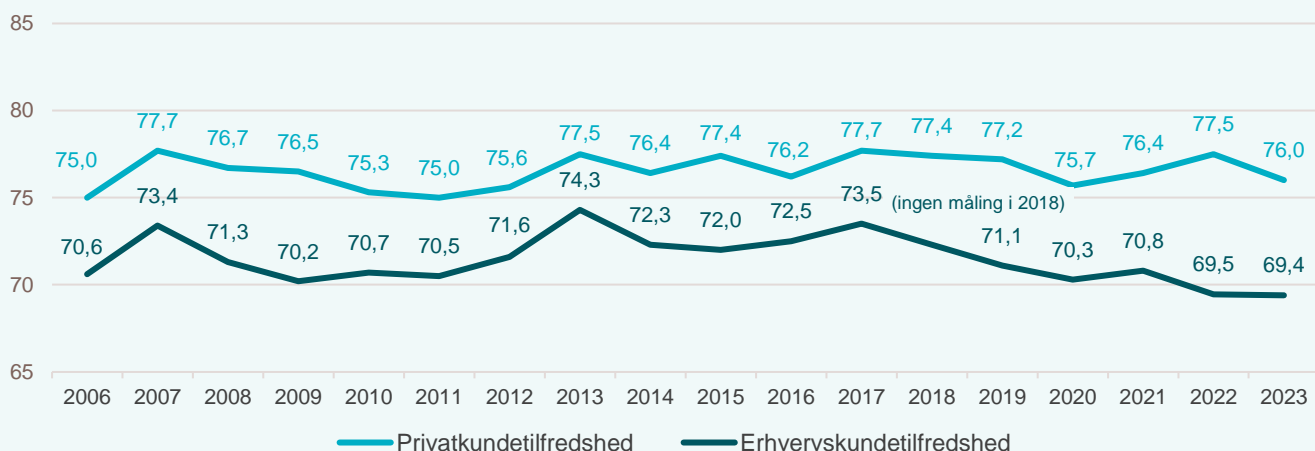
Codan og Tryg står for de største stigninger i erhvervs-kundetilfredshed fra 2022 til 2023: hhv. 1,0 og 1,1 indekspoint.

”Det er fine stigninger, der begge afspejler gode takter hos de to. For Codan lader det til, at de er landet godt i fusionen, og nu kommer bedre igennem hos kunderne. Samme tendens så vi i privat-studiet tidligere på måneden. Codan stiger særligt på bl.a. opfattelsen af om det er nemt at være kunde. Tryg er det selskab, der får mest ud af deres proaktive kontakt til erhvervskunderne,” siger Sofie Breum.

FIGUR 1 Kundetilfredshed 2023
Erhvervskunder i danske forsikringselskaber



FIGUR 2 Kundetilfredshed i de danske skadeforsikringselskaber 2006-2023



Fokuset på nye kunder gennemsyner branchen – kunderne hører mere fra andre end eget selskab

Nye kunder er i fokus – en farlig taktik for branchen som helhed – men de nye er tilfredse

Erhvervskunderne oplever i høj grad at blive kontaktet af andre selskaber end deres eget forsikringselskab. Hele 69% er blevet kontaktet af andre selskaber end det selskab, deres virksomhed er kunde hos. Til sammenligning er 40% blevet kontaktet proaktivt af deres selskab.

De nye kunder er signifikant mere tilfredse end kunder, der har været hos selskaberne i flere år. Samtidig falder kundetilfredsheden hos den gruppe af kunder, der har været kunde i mere end 10 år hos deres eksisterende selskab.

«Når vi dykker ned i årsagerne til at kundetilfredsheden falder hos erhvervskunder med høj anciennitet som kunde, er det tydeligt, at de savner at blive kontaktet af deres selskab. De oplever prisstigninger fra det eksisterende selskab, men hører sjældent fra dem. Til gengæld bliver de frekvent kontaktet af andre selskaber. Det giver nogle gnidninger – og mange kunder angiver, at de overvejer at skifte selskab,» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

God kundeservice, men mangelfuld opfølgning

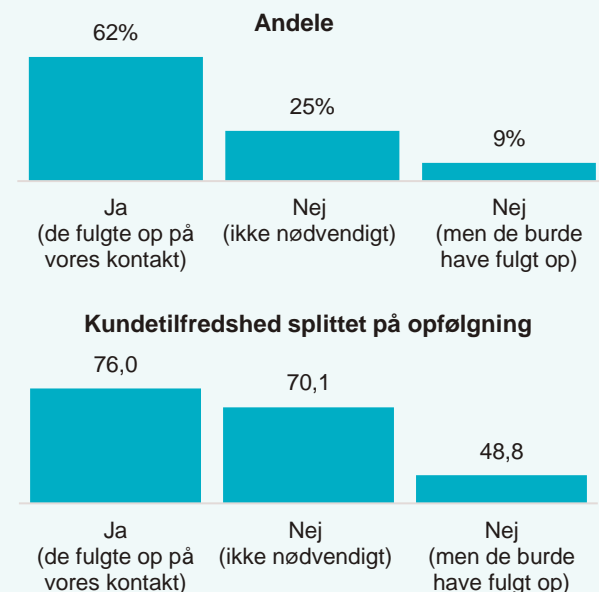
65% af de adspurgte kunder har på brancheniveau været i kontakt med deres selskab det seneste år (spændet varierer mellem 56% og 75%).

Når kunderne har været i kontakt, er kundeservicen i selve kontakten god. 75% af kunderne angiver, at de medarbejdere, de har været i kontakt med, har stærke faglige kompetencer.

Men kunderne savner opfølgning på deres kontakt. Alm. Brand scorer bedst, da kun 4% af kunderne her angiver, at de savner opfølgning, mens det gælder for 9% af branchen.

«Hvis man ekstrapolerer de høje andele op på selskabernes fulde kundeportefølje peger vores tal i retning af, at der er nogle selskaber, der skal hanke op i sig selv. Det går ikke, at der er så mange kunder, der savner opfølgning. Om det er fordi selskaberne fokuserer på nysalg eller andet, kan vi ikke se. Men de bør selv være nysgerrige. Særligt fordi vi så samme mønster sidste år – det er ikke en enlig svale...» siger Sofie Breum, Country Manager, EPSI Rating Danmark.

FIGUR 3 Fulgte selskabet op på jeres kontakt?



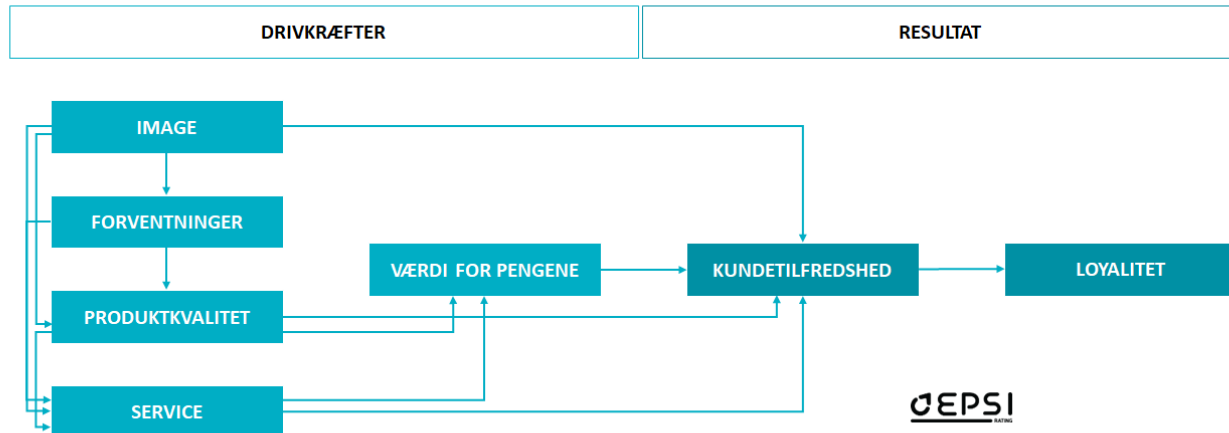
NØGLETAL Erhvervskunder – forsikring 2023

79% Det er nemt at få adgang til rådgivning
 Spændet mellem laveste og højeste andel går fra 72% til 83%
 – If Forsikring har størst andel.

49% God til at koordinere produkter og specialister til gavn for os som kunde
 Andelene svinger fra 38% til 53%
 – Tryk har største andel.

OM STUDIET

EPSI-modellen



Publiceringsdato

Branchestudiet publiceres **14. november 2023** og inkluderer resultater på en lang række temaer direkte relateret til EPSI-modellen, men også relevante temaer som digitalisering, bæredygtighed, kontakt, klager, tillid, relation mv. Den 6/11 blev EPSI Forsikring B2C publiceret.

Om EPSI Rating

EPSI Rating har målt kundetilfredsheden i Danmark siden 1999 på tværs af en række brancher, herunder forsikringssektoren.

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).

Handlingsorienterede indsigter til forbedring af kundetilfredshed.

Om studiet

Undersøgelsen af kundetilfredsheden i forsikringsbranchen er baseret på i alt 1.527 interviews med danske erhvervs kunder. Interviewene er foretaget som både telefoninterviews og web interviews i perioden 23. august til og med 13. oktober af Norstat Danmark for EPSI Rating Danmark. Respondenterne i undersøgelsen er danske virksomheder med et kundeforhold til et skadesforsikrings selskab.

Tilsvarende undersøgelser er gennemført i Sverige, Finland og Norge.

Resultater opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indekssværdi, 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.