

## عنوان مقاله:

بررسی تأثیر عوامل رضایت مندی بیمه شدگان بر درآمد شرکت های بیمه مکمل درمان (مطالعه موردی شرکت آتیه سازان حافظ)

## محل انتشار:

اولین همایش بین المللی حسابداری، حسابداری و مدیریت و اقتصاد (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 26

## نویسندگان:

بهزاد ظفری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی

مهدی نورسینا - هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی

## خلاصه مقاله:

در این تحقیق، روابط بین معیارهای غیرمالی و عملکرد مالی شرکتهای بیمه مکمل درمان مورد بررسی قرار گرفت. در این بررسی معیار رضایتمندی مشتریان به عنوان معیار غیرمالی و درآمد شرکت به عنوان معیار مالی در نظر گرفته شد. جامعه آماری شعب شرکت بیمه آتیه سازان حافظ در سراسر کشور انتخاب گردید. که با استفاده از فرمول تعیین نمونه برای جامعه نامشخص حجم نمونه 196 تعیین گردید و پرسشنامه های حاوی 34 سؤال جهت سنجش معیار غیرمالی رضایتمندی مشتریان منتشر و تعداد 175 پاسخ نامه، حدود 89% پاسخنامهها جمعآوری گردید. برای آزمون فرضیهها از آزمون تک نمونههای و همچنین محاسبه ضریب همبستگی و تحلیل رگرسیون انجام شد و از آماره های t و F استفاده شد. جهت انجام تجزیه تحلیل آماری نرم افزارهای STATISTICA (8) و SPSS2 (16/0 0) مورد استفاده قرار گرفت. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که علی رغم بالا بودن میزان رضایتمندی بیمه شدگان در تمام شعبات، عوامل رضایتمندی، (میزان و نحوه انجام تعهدات)، (شرایط کیفی حاکم بر شرکت بیمه) (مراکز درمانی طرف قرارداد شرکت بیمه) با درآمد این شرکت رابطه معناداری وجود ندارد.

## کلمات کلیدی:

رضایت مندی، بیمه، درآمد

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/363000>

