

## عنوان مقاله:

تعیین میزان رضایت مندی مشتریان بانک با داده کاوی ترکیبی مطالعه موردی بانک شهر

## محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی مدیریت و تجارت الکترونیک (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

## نویسنده:

پژمان زارعی همت

## خلاصه مقاله:

ایجاد ارتباط قوی بین مشتری و خدمات دهنده به مشتری می تواند یکی از دلایل اساسی وجود و بقای خدمت دهنده و یا سرویس دهنده باشد. در این خصوص بانک به عنوان مهمترین ارگان در جلب رضایت مشتریان باید بتواند مشتریان خود را شناسایی و بهترین مشتریان را به خدمات ویژه ای جذب کند و از جذب مشتریانی که موجبات افول قدرت یک بانک را ادامه می دهند دوری شود. از این رو در این پایان نامه روشی را ارائه می کنیم که با استفاده از پارامترهای RFM رفتارهای مشتریان را شناسایی کند و مشتریان مناسب را تشخیص دهد. در این روش برخلاف روشهای قبلی که به اشتباه کلیدی بودن و یا عدم کلیدی بودن یک مشتری برای بانک را مورد بررسی قرار می دادند در این تحقیق به میزان کلیدی بودن افراد توجه شده است. چرا که در دنیای واقعی نیز مشتریان به صورت ۱۰۰ درصد خوب و یا ۱۰۰ درصد بد نیستند چرا که هر یک با استفاده از پارامترهای بانکداری به میزانی مفید و مضر هستند. سپس افراد با میزان کلیدی متفاوت و پارامترهای مختلف را با استفاده از روش خوشه بندی k-means به ۵ خوشه تقسیم کرده ایم که با استفاده از نتایج به دست آمده از مربع خطاها و همچنین استفاده از الگوریتم های ارزیابی خوشه نشان می دهد که کارایی مناسبی از ایده پیشنهادی به دست آمده است.

## کلمات کلیدی:

بانکداری، رضایت مندی مشتری، RFM، رتبه بندی مشتریان بانک، تحلیل سلسله مراتبی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1393654>

