



*Средний уровень удовлетворенности клиентов урегулированием по каско на Северо-Западе России увеличился в течение 2015 года на 6 процентных пунктов и достиг показателя 47% к концу прошлого года. Исследование предпочтений страхователей, заявивших страховой случай по каско в 2015 году, провело «АльфаСтрахование». При этом уровень удовлетворенности клиентов компании в целом выше, чем в среднем по рынку, что позволяет «АльфаСтрахованию» удерживать лидирующие позиции.*

Исследование было проведено в формате опроса по методике NPS (net promoter score – индекс готовности рекомендовать компанию). В рамках исследования были опрошены более 1000 клиентов шести крупнейших компаний в сегменте страхования автокаско, заявивших страховые события в 2015 г.

Департамент клиентского сервиса «АльфаСтрахования» не видит существенных отличий в оценках клиентов с разными марками автомобилей. При этом оценки чуть выше среднего продемонстрировали владельцы автомобилей Lexus, Land Rover и Volvo.

Среди факторов, которые могут влиять на уровень удовлетворенности, особое внимание клиенты уделяют:

– форме возмещения каско (клиенты «АльфаСтрахования» предпочитают ремонт выплате наличными),

– месту подачи заявления (клиенты «АльфаСтрахования» предпочитают подавать заявления на точках удаленного урегулирования, что позволяет им заявить страховой случай сразу на станции, где будет осуществляться ремонт),

– сроку принятия решения (клиенты «АльфаСтрахования» ожидают получение направления на ремонт в день обращения, при этом, в случае достаточной

информационной поддержки, клиент готов ждать до 5 дней).

«Стабильно высокий уровень удовлетворенности клиентов является стратегической целью компании «АльфаСтрахование». Результаты исследования уровня удовлетворенности клиентов на Северо-Западе стали закономерным следствием нашей планомерной работы, включающей в себя подготовку сотрудников, совершенствование коммуникации с клиентом в процессе обслуживания, внедрение новых клиентских сервисов. Особую роль в достижении таких результатов сыграло открытие нового центра обслуживания клиентов в Санкт-Петербурге, который полностью отвечает новым стандартам нашей компании, а также появление нашего сервисного приложения «АльфаСтрахование Mobile», которое позволяет клиенту получать широкий спектр услуг дистанционно», – комментирует Кирилл Гордеев, директор департамента клиентского сервиса «АльфаСтрахования».

Индекс Net Promoter Score – инструмент, позволяющий отслеживать в динамике уровень лояльности клиентов, а также уровень удовлетворенности в основных точках взаимодействия с клиентом.

Источник: [Википедия страхования](#) , 18.03.16