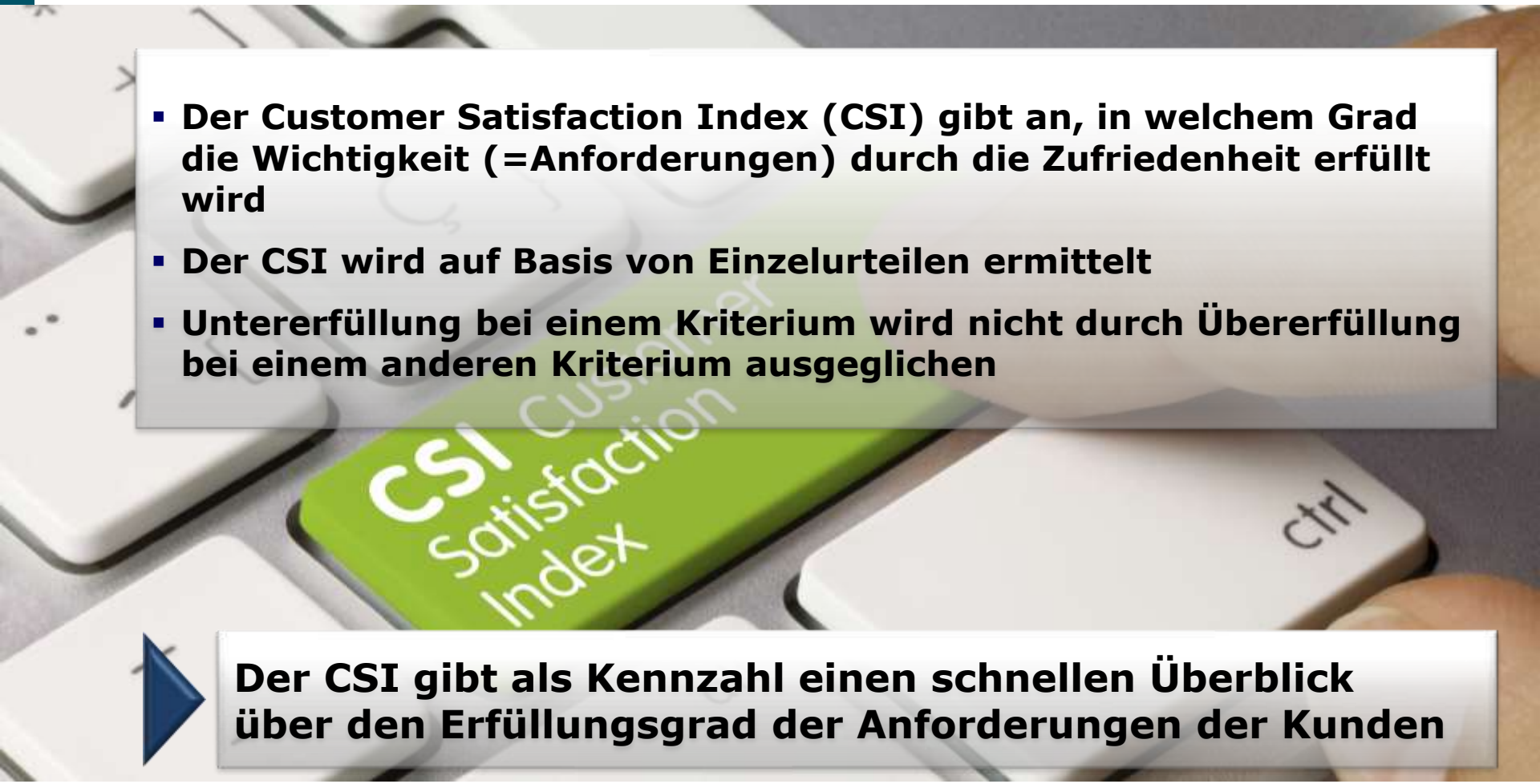
M+M Versichertenbarometer Kennzahlenentwicklung 2005-2025

M+M Management + Marketing Consulting GmbH
Dipl.-Oec. Frank Opitz
Holländische Str. 198, 34127 Kassel
Telefon: +49 (0)561 / 70 97 9-0 / Telefax: +49 (0)561 / 88 10 48 55
info@m-plus-m.de / www.m-plus-m.de

Kundenzufriedenheit und -bindung

CSI: Definition und Berechnung

Der Customer Satisfaction Index (M+M CSI) macht vergangenheitsbezogen eine Aussage über den relativen Erfüllungsgrad der Kundenanforderungen

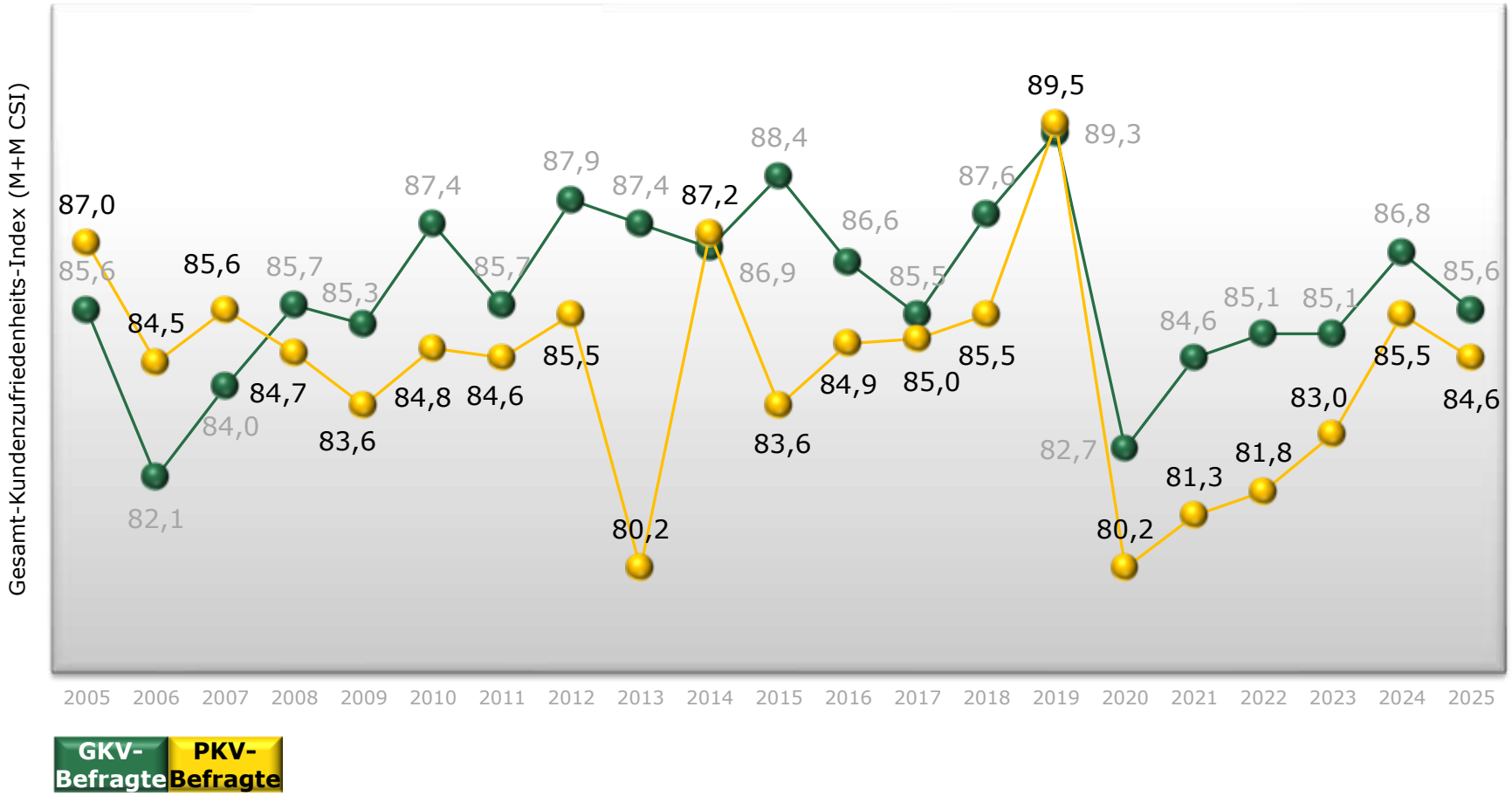


- **Der Customer Satisfaction Index (CSI) gibt an, in welchem Grad die Wichtigkeit (=Anforderungen) durch die Zufriedenheit erfüllt wird**
- **Der CSI wird auf Basis von Einzelurteilen ermittelt**
- **Untererfüllung bei einem Kriterium wird nicht durch Übererfüllung bei einem anderen Kriterium ausgeglichen**

Der CSI gibt als Kennzahl einen schnellen Überblick über den Erfüllungsgrad der Anforderungen der Kunden

Kundenzufriedenheit und -bindung

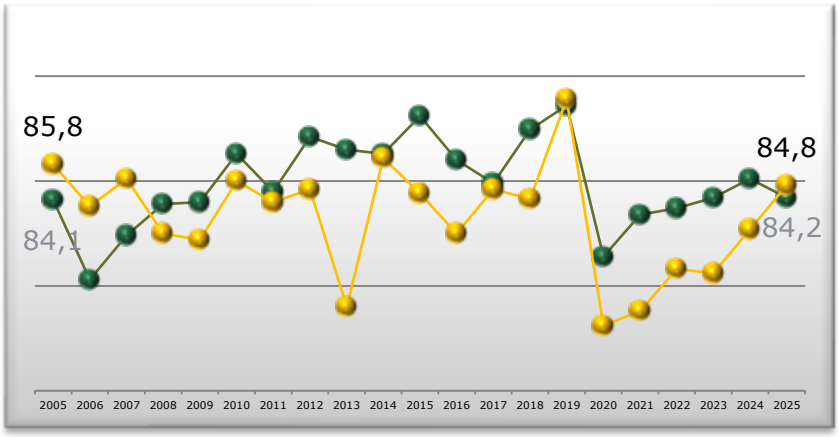
CSI-Entwicklung 2005-2025 differenziert nach GKV- und PKV-Befragte



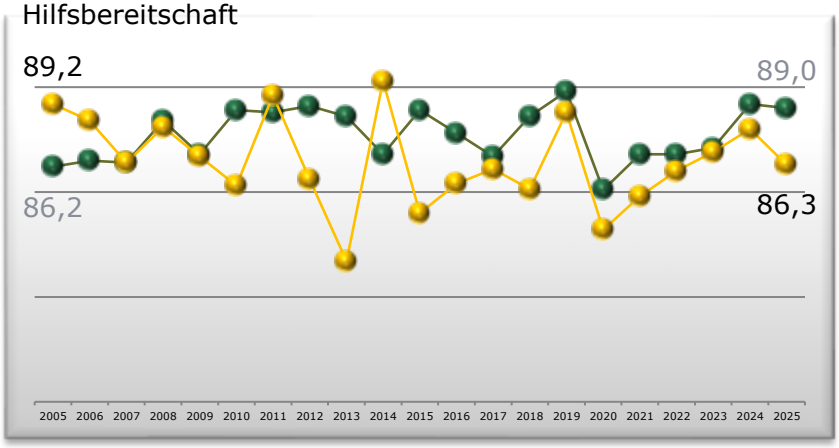
Kundenzufriedenheit und -bindung

CSI im Zeitverlauf 2005-2025 nach Fragenbereichen

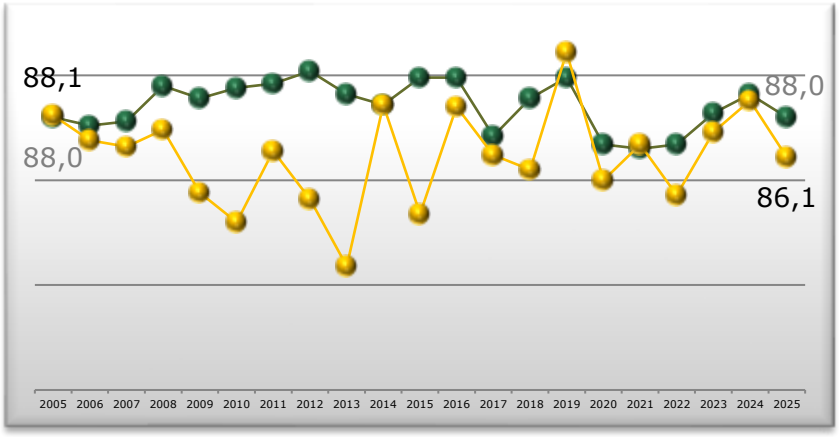
Fragenbereich B. Leistungsumfang und -angebot



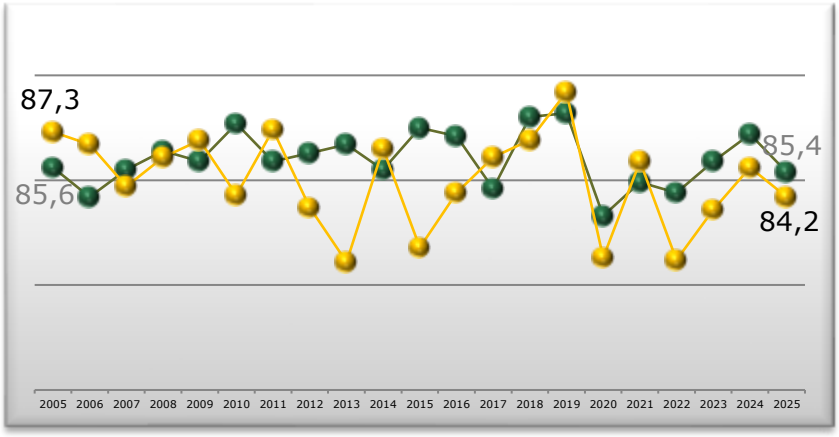
Fragenbereich C. Fachliche Beratung, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft



Fragenbereich D. Information / Kommunikation



Fragenbereich E. Service- und Beratungsleistungen



GKV-Befragte | PKV-Befragte

Kundenzufriedenheit und -bindung

Ermittlung der Kundenbindung

Gesamtzufriedenheit
(Bauchfrage = emotional)

Wie zufrieden sind die Befragten insgesamt mit ihrer Krankenkasse?

Weiterempfehlung / Wiederwahl
(Bindungsrelevante Fragestellungen)

Customer-Satisfaction-Index
(rational)

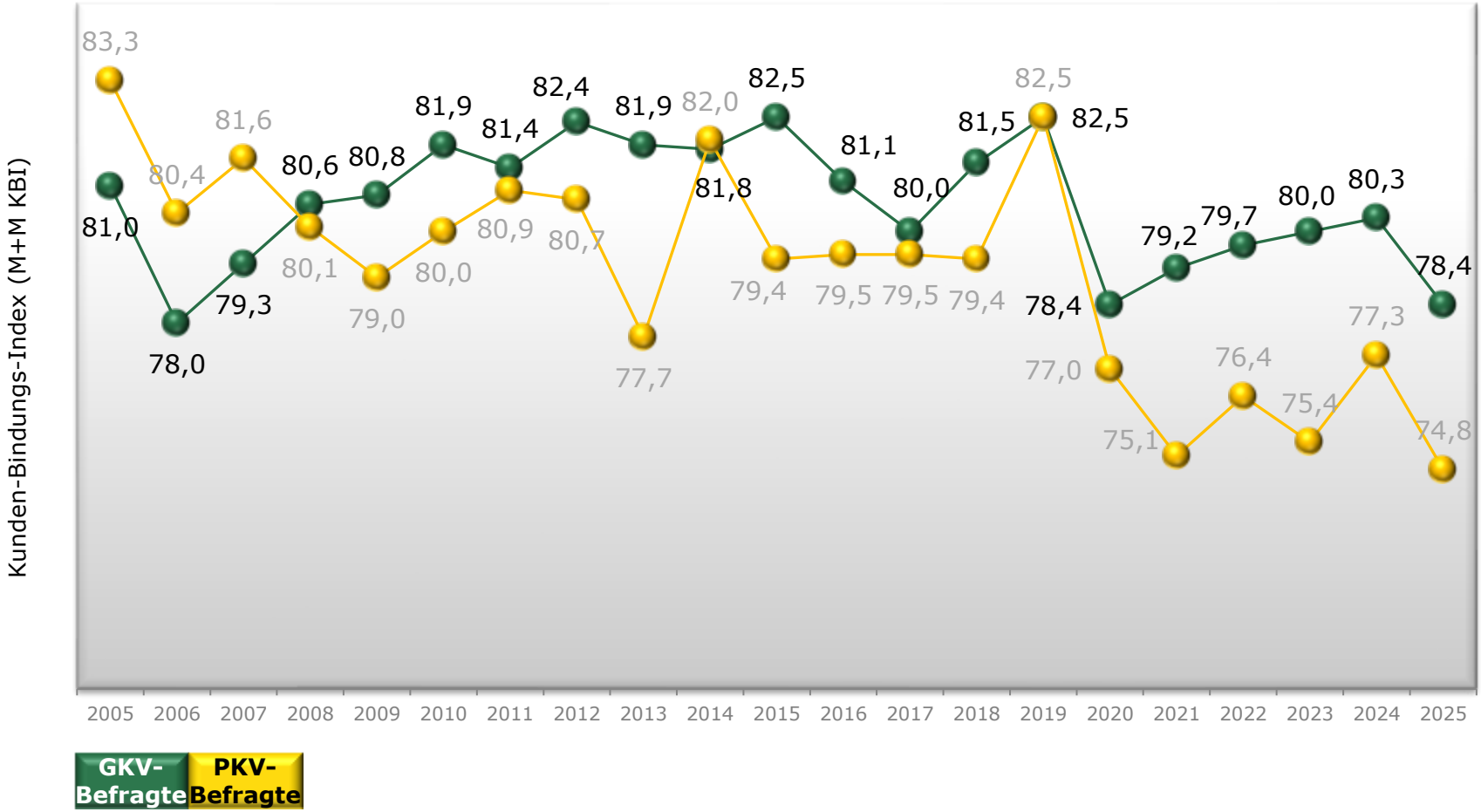
1/3 | 1/3 | 1/3

Kunden-Bindungs-Index (KBI)

Der KBI liefert als Kennzahl einen schnellen Überblick über das gegenwärtige Niveau der Kundenbindung

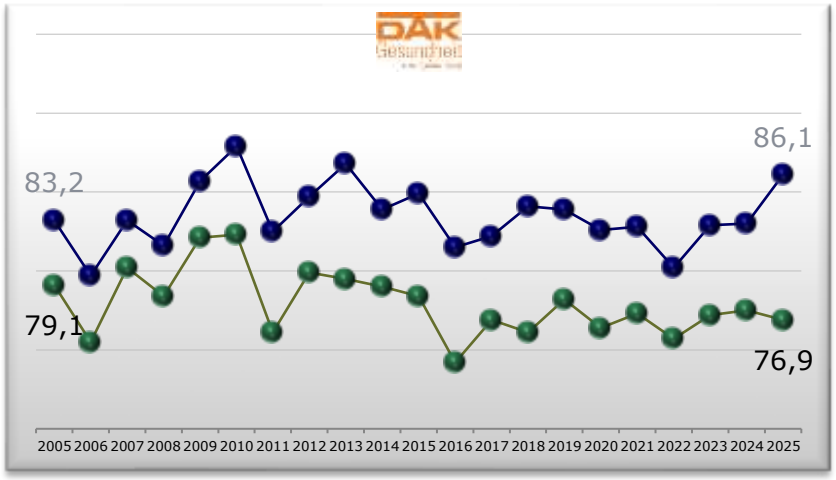
Kundenzufriedenheit und -bindung

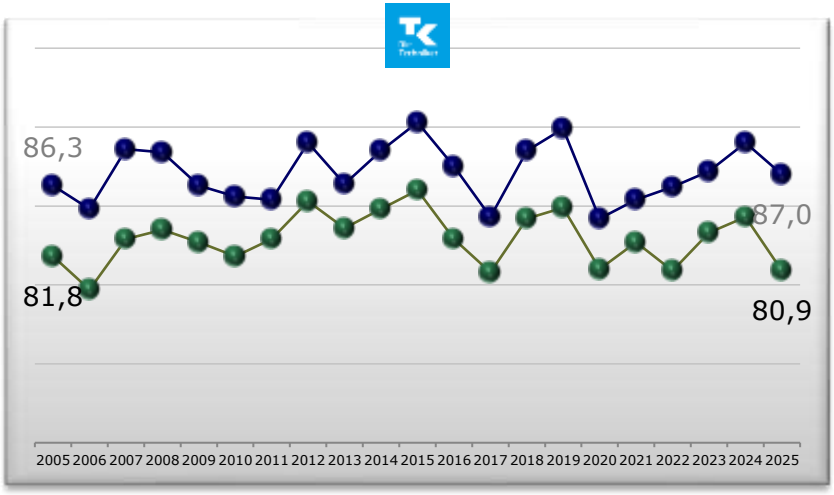
KBI-Entwicklung 2005-2025 differenziert nach GKV- und PKV-Befragte

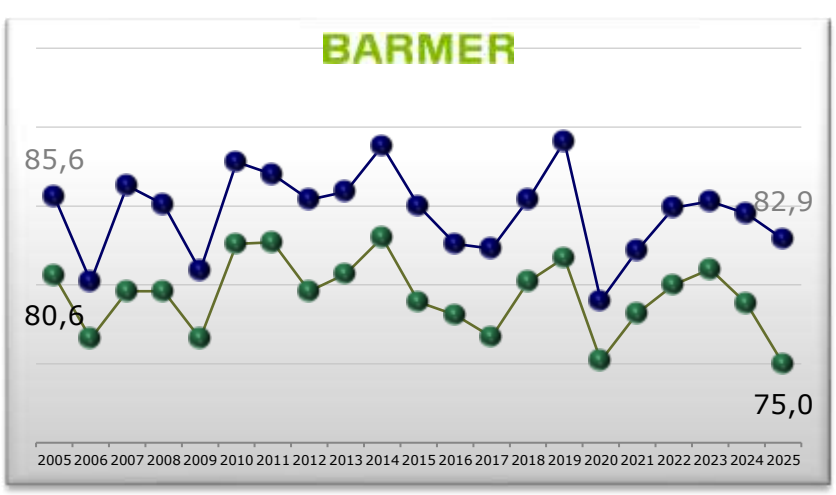


Kundenzufriedenheit und -bindung

CSI und KBI im Zeitverlauf 2005-2025 nach gesetzlichen Kassen



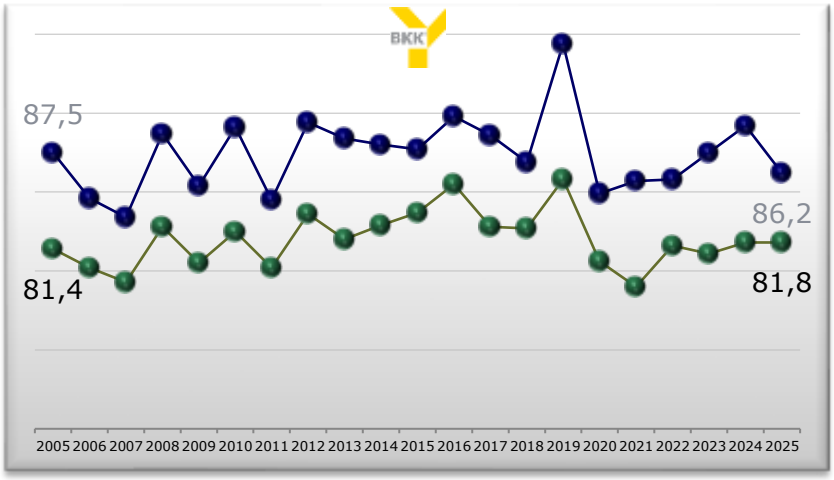


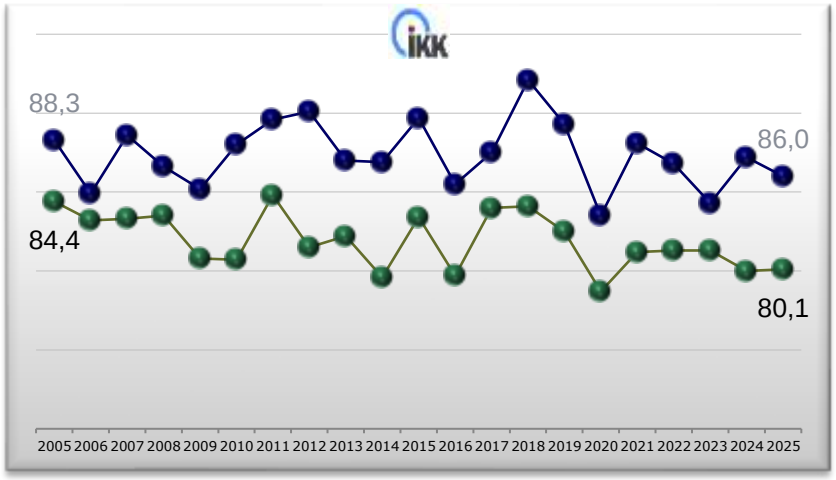


CSI KBI

Kundenzufriedenheit und -bindung

CSI und KBI im Zeitverlauf 2005-2025 nach gesetzlichen Kassen

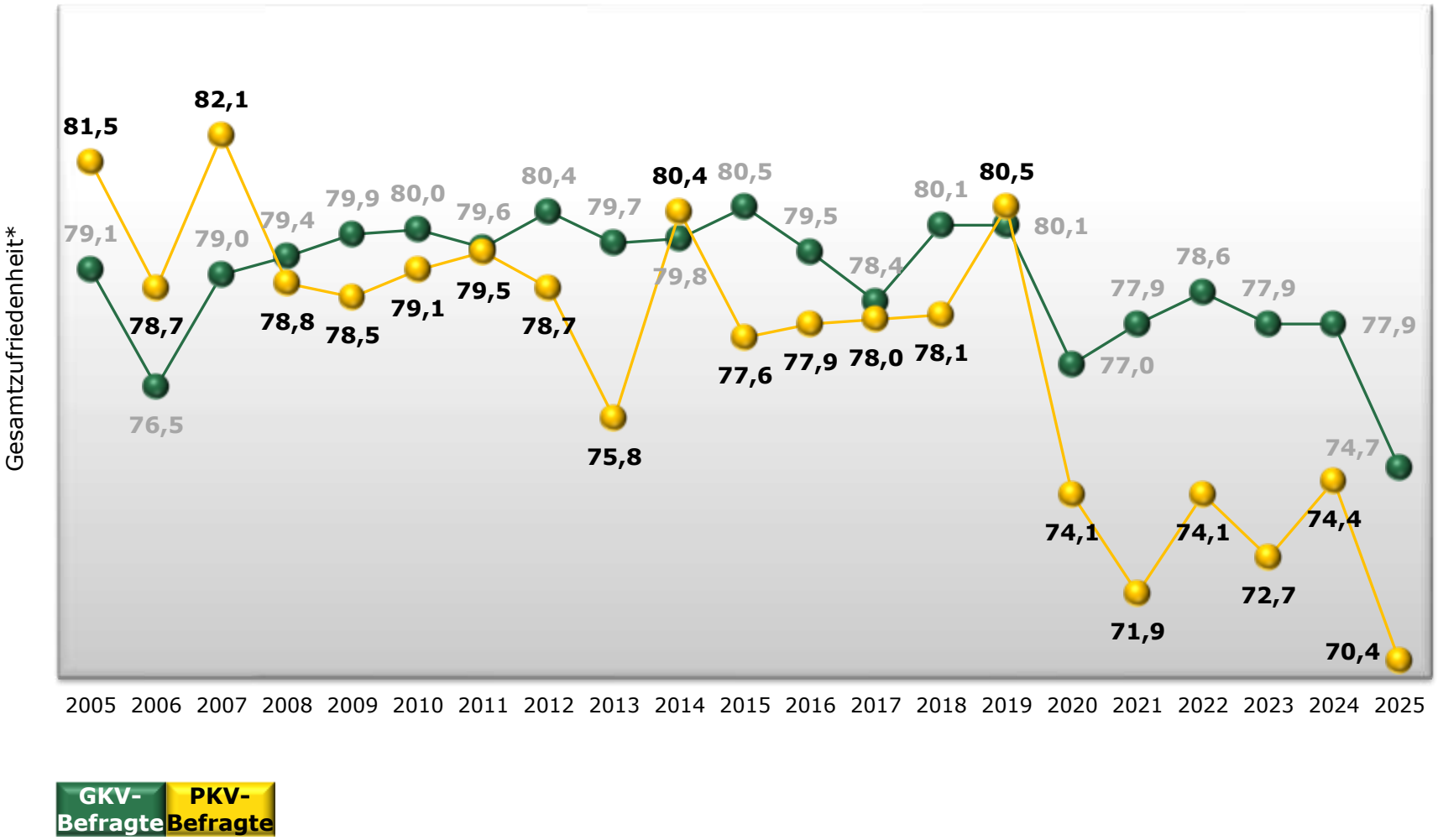




CSI KBI

Gesamtzufriedenheit

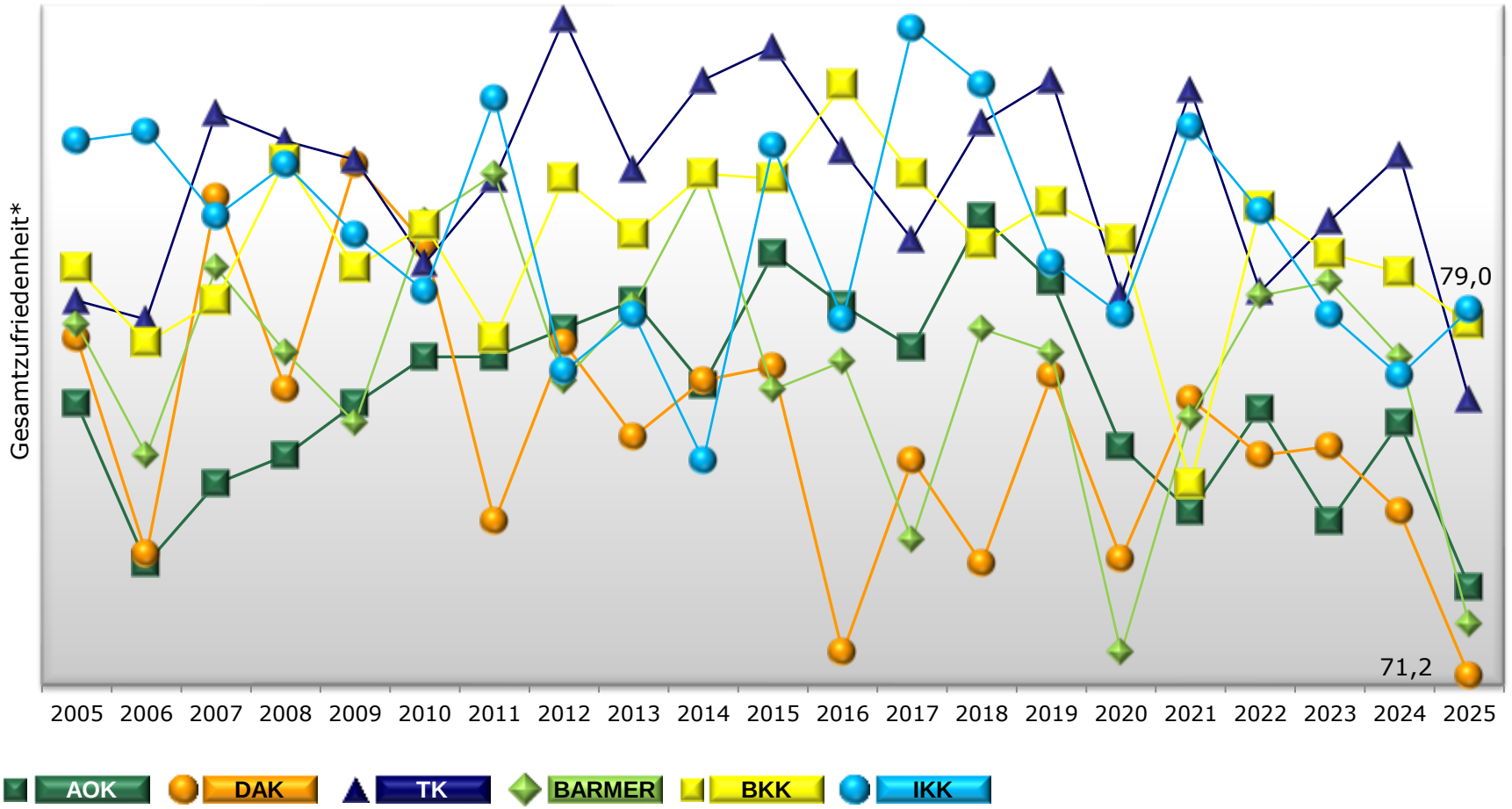
Gesamtzufriedenheit im Zeitverlauf 2005-2025



Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

Gesamtzufriedenheit

Gesamtzufriedenheit im Zeitverlauf 2005-2025 nach gesetzlichen Kassen



*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

Generelle Beurteilung

Net-Promoter-Score (NPS): Definition und Berechnung

Der Net-Promoter-Score (NPS) ist eine Kennzahl, die mit dem Unternehmenserfolg korreliert.

Erhoben wird der NPS per Befragung mittels einer einzigen standardisierten Frage:

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihre jetzige Krankenkasse/ -versicherung einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen werden?

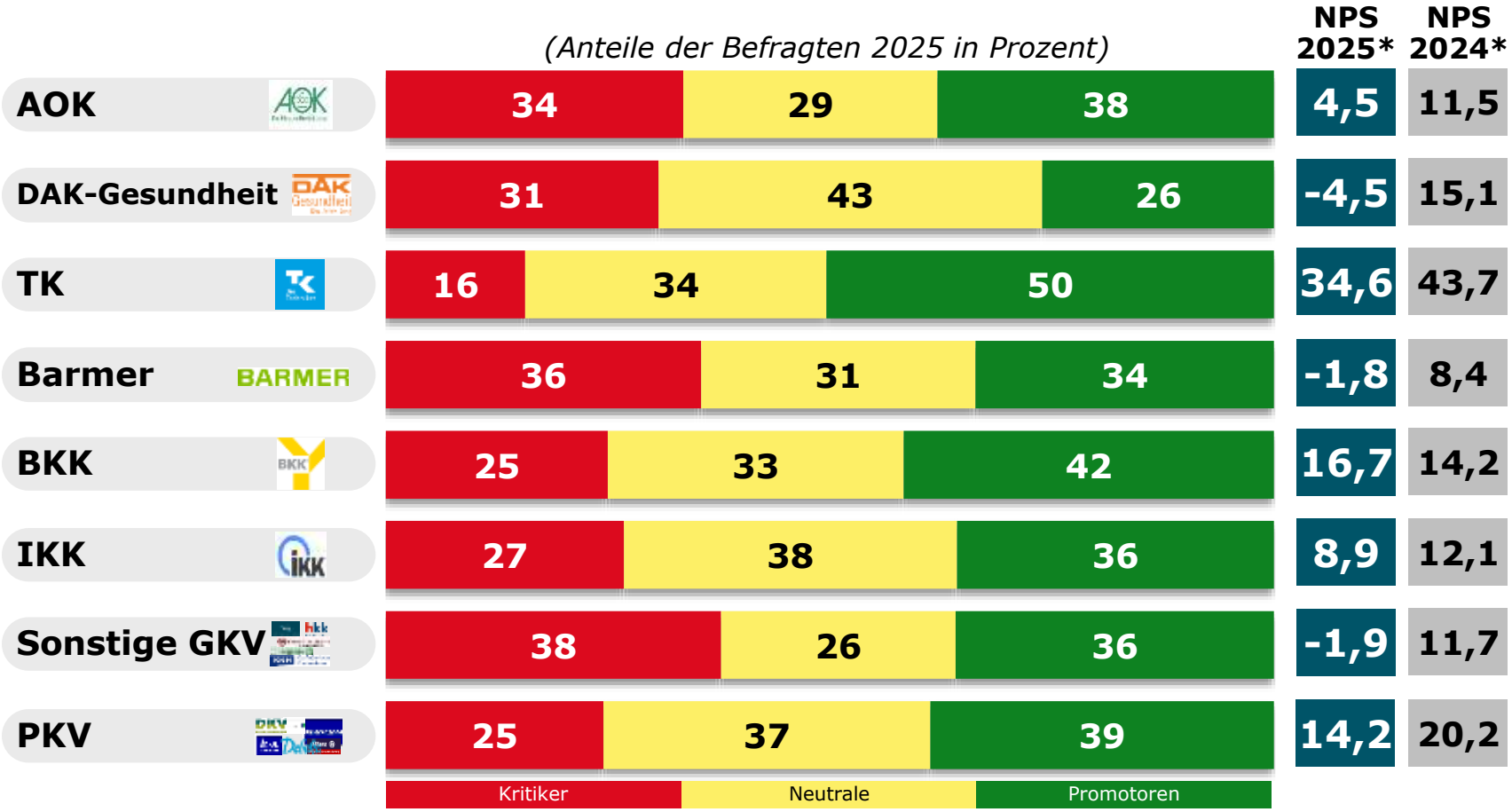
Beantwortet wird diese Frage auf einer 11er Skala von 0 bis 10. Diejenigen, die mit 9 oder 10 geantwortet haben, sind die „Fürsprecher oder Promotoren" der Krankenkasse/-versicherung, diejenigen, die mit 6 oder niedriger geantwortet haben, die „Detraktoren oder Kritiker". Die dritte Gruppe dazwischen bilden die „Passiv Zufriedenen oder Neutralen".

Der NPS ist die Differenz zwischen Fürsprechern und Kritikern, bewegt sich somit auf einer Skala von -100 bis +100%.

Generelle Beurteilung

Net-Promoter-Score (NPS) im Benchmarking nach Krankenkassen

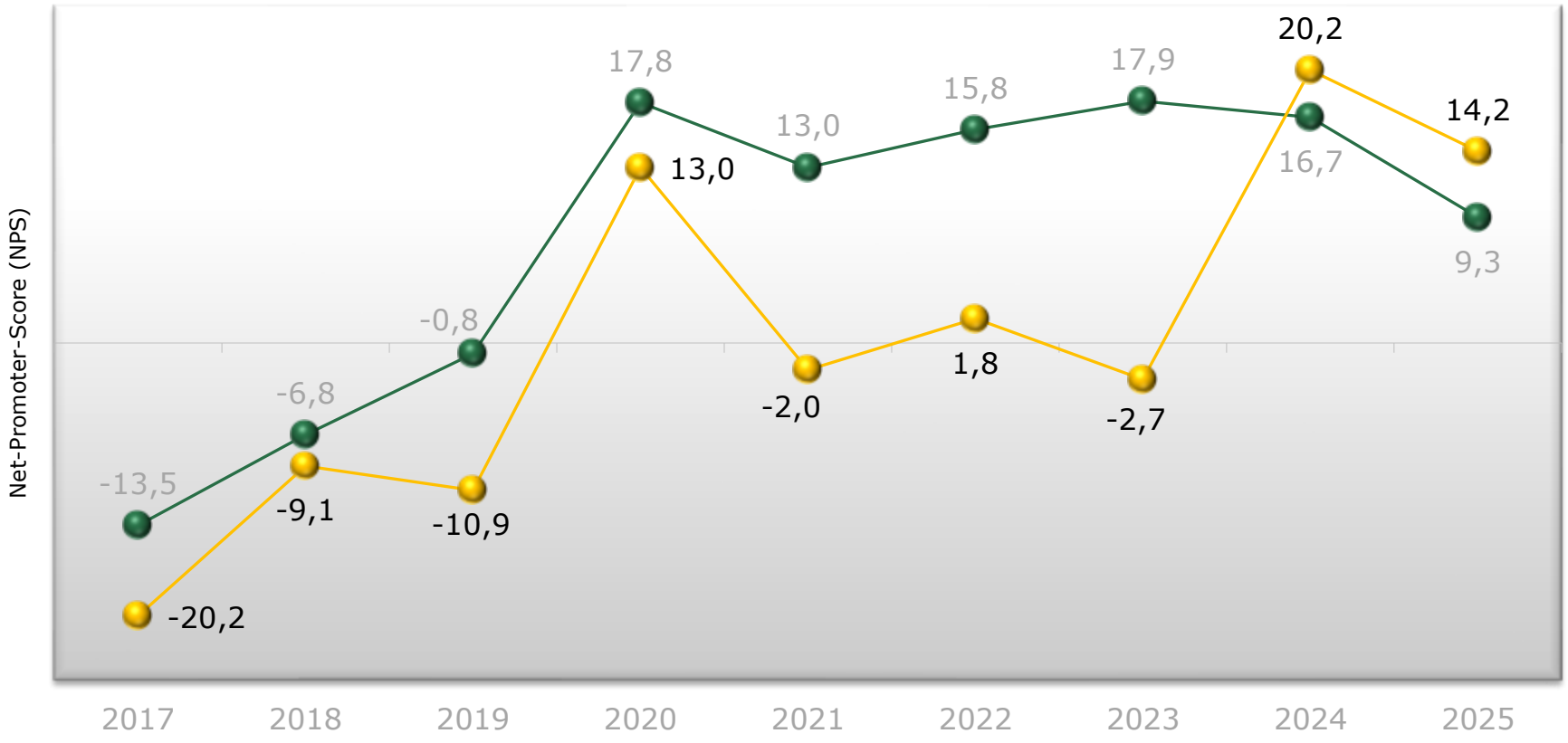
(Anteile der Befragten 2025 in Prozent)



**Der Net-Promotor-Score (NPS) basiert auf der Subtraktion der Kritiker von den Promotoren*

Generelle Beurteilung

NPS-Entwicklung 2017-2025 differenziert nach GKV- und PKV-Befragte



IHRE ANSPRECHPARTNER
bei der M+M Management + Marketing Consulting GmbH

We promote excellence®

Kontakt

Sprechen Sie uns direkt an!

Frank Opitz
0561-70979-17 oder opitz@m-plus-m.de

Dr. Steffen Silbermann
0561-70979-14 oder silbermann@m-plus-m.de

M+M Management + Marketing Consulting GmbH
Holländische Str. 198a, 34127 Kassel
info@m-plus-m.de
www.m-plus-m.de

wissen das bewegt