

Sparkassen DirektVersicherung – vorbildlich erfüllte Kundenwünsche und volle Punktzahl für den Service

Deutschland Test bescheinigt dem Düsseldorfer Direktversicherer Spitzenposition / Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden stehen klar im Fokus / Branchensieger 2021!

Düsseldorf, im Juni 2021. Das Institut für Management- und Wirtschaftsforschung IMWF wertet im Auftrag von Deutschland Test / Focus Money in regelmäßigen Abständen mittels aufwändiger Verfahren viele Millionen Kundenurteile im Internet aus. Die Sparkassen DirektVersicherung (S-Direkt) hat in der neuesten Analyse die volle Punktzahl erreicht und ist in der Kategorie „Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche“ zu Deutschlands bester Direktversicherung gekürt worden. „Wir freuen uns über diese Spitzenwerte und das Vertrauen, das uns unsere Kunden schenken. Dass wir 100 Prozent erzielt haben und damit den Referenzwert für unsere Branche stellen, führen wir vor allen Dingen auf unsere kundenorientierte Strategie und unsere hoch qualifizierten und motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zurück“, freut sich Dr. Jürgen Cramer, Vorstandsmitglied der S-Direkt, über die Auszeichnung.

Je besser Unternehmen die Kundenwünsche im Blick haben, desto besser ist die Vertrauensbasis. Focus Money hat mit dem Deutschland Test 2021 ermittelt, welche Firmen die Kundenbedürfnisse besonders gut berücksichtigen. Unter Rückgriff auf das sogenannte Social Listening – also das Hören, was Menschen im Netz über das Unternehmen sagen – wurden unter anderem die Qualitäten diverser Versicherungen näher unter die Lupe genommen. Es kommt auf drei Aspekte an, um sich einen Vorsprung gegenüber der Konkurrenz zu verschaffen: Sympathie für die Marke, Vertrauen ins Produkt und Fairness im Umgang. Wenn man sich an diese goldenen Regeln hält, hat man insgesamt einen guten Kurs eingeschlagen. Denn recht machen kann man es leider nicht allen. Bei der Methodik hat Deutschland Test drei Stellschrauben definiert: die Sichtbarkeit (Gewichtung 20 Prozent), die Informationsabdeckung (40 Prozent) und die Leistungserfüllung (40 Prozent).

Für die Studie wurden anonymisierte Textbestände aus Zehntausenden Online-Nachrichten und mehreren Millionen Social-Media-Adressen ausgewertet und anschließend zu einem Gesamtwert addiert. Dabei wurden die Daten in Textfragmente aufgesplittet und mittels künstlicher Intelligenz in drei Stufen analysiert: Welches Unternehmen beziehungsweise welche Marke wird erwähnt? Welches Thema wird besprochen? Welche Tonalität weist das Textfragment auf? Jedes Textfragment wurde danach den Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet. Die gewichteten Ergebnisse der drei Kategorien Sichtbarkeit, Leistungserfüllung und Informationsabdeckung wurden anschließend zu einem Gesamtwert verrechnet. Maximal 100 Punkte konnten erreicht werden.

Die S-Direkt hat dieses Traumergebnis von 100 Punkten erreicht. Das macht sie zum Sieger unter den Direktversicherern. „Die hervorragende Bewertung ist nicht nur eine Belohnung für gute Arbeit, sondern auch eine Bestätigung, dass wir in Krisenzeiten wie der Corona-Pandemie nahe am Kunden bleiben und sehr vieles richtig machen“, sagt Cramer. Auf den Lorbeeren ausruhen will sich die S-Direkt aber nicht. „Man lernt nie aus und so gibt es auch für uns stetiges Optimierungspotenzial. Wir nehmen es als Ansporn, auch weiterhin die Nummer Eins im Markt zu bleiben“, so Cramer weiter.

Presseinformation

Zur Studie „DEUTSCHLANDS BESTE“

Die Studie entstand im Auftrag von Deutschland Test, einer Marke des Magazins Focus Money. Realisiert wurde das Projekt durch das Institut für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF) mit wissenschaftlicher Begleitung der International School of Management (ISM). Ziel ist es, mit Unterstützung von Experten, Forschungseinrichtungen und Instituten Angebote transparenter und vergleichbarer zu machen, sie nach wissenschaftlichen Methoden zu untersuchen und die Ergebnisse zu veröffentlichen. In einem mehrstufigen Verfahren wurden die Quellen im Netz im Zeitraum von Dezember 2019 bis November 2020 zunächst nach Suchbegriffen gefiltert und Fundstellen dann anonymisiert in eine Datenbank geladen (Crawling). Diese Daten wurden entsprechend nach dem genannten Anbieter, Thema und Tonalität untersucht (Processing). Bei den Themen werden dann bestimmte Begriffe erkannt und in der letzten Stufe bewertet. Maximale Punktzahl ist 100. Für die Preis-Sieger gibt es das Prädikat „Gold“.

Über die Sparkassen DirektVersicherung AG

Die Sparkassen DirektVersicherung AG ist als Pionier der Direktversicherer seit 25 Jahren am Markt. Ihr Motto ist das 3-S-Konzept: 1) Sparpreise, 2) Service und 3) Sicherheit. Was bedeutet das für Kundinnen und Kunden? 1) Die günstigen Preise werden regelmäßig von unabhängigen Instituten wie der Stiftung Warentest / Finanztest bestätigt. 2) Freundliche, kompetente Mitarbeiter/innen beantworten alle Kundenanfragen persönlich. Die Quote der Kundenzufriedenheit liegt Jahr für Jahr bei nahezu 100 %. 3) Die Sparkassen DirektVersicherung AG gehört zur Sparkassen-Organisation, der größten deutschen Finanzdienstleistungsgruppe - und steht somit auf einer sicheren, vertrauenswürdigen Basis.

Ansprechpartner

Dr. Jürgen Cramer, Sparkassen DirektVersicherung AG, Kölner Landstraße 33, 40591 Düsseldorf,
Telefon: 0211 729-8401, E-Mail: cramer@sparkassen-direkt.de
Internet: <https://www.sparkassen-direkt.de>, <https://www.facebook.com/sdv24>