

تأثیر تحلیل مشتری بر عملکرد مالی شرکت بیمه ما

الهام تاجیک باغخواص^۱، رسول خرم^۲

^۱ کارشناس حسابداری و کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بیمه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر، ابهر، ایران

^۲ کارشناس مهندسی کامپیوتر و دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران

چکیده

هدف از انجام این تحقیق، بررسی تأثیر تحلیل مشتری بر عملکرد مالی شرکت بیمه ما، بود. از روش توصیفی-همبستگی برای انجام این تحقیق استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارکنان و مدیران شرکت بیمه ما می‌باشند که تعداد آنها ۴۱۱ نفر هستند، جهت تعیین حداقل حجم نمونه لازم، از فرمول کوکران برای جامعه محدود استفاده گردید که بر اساس آن، حجم نمونه لازم ۱۹۹ نفر تعیین شد. برای بررسی متغیرهای تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شد که دارای ۴۳ سؤال است و ۶ متغیر تحلیل مشتری، پردازش دانش رسمی، فروش مازاد، بازپس‌گیری مشتریان قبلی، نوع مشتری و عملکرد مالی را می‌سنجد. پایایی پرسشنامه‌ها به‌وسیله ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد، روایی محتوایی پرسشنامه‌ها توسط جمعی از اساتید دانشگاه و روایی سازه آن‌ها توسط تحلیل عاملی تأییدی مورد تأیید قرار گرفت. از روش‌های آمار استنباطی از نوع پارامتریک، از قبیل آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای اطمینان از نرمال بودن داده‌ها و مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر به کمک نرم‌افزار ایموس جهت آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است. مهم‌ترین یافته‌های تحقیق نشان داد که، تحلیل مشتری بر عملکرد مالی شرکت بیمه ما تأثیر مثبت معناداری دارد، هزینه‌های مشتری بر عملکرد مالی شرکت بیمه ما تأثیر مثبت معناداری دارد، درآمد و عواید بر عملکرد مالی شرکت بیمه ما تأثیر مثبت معناداری دارد، منافع نامشهود بر عملکرد مالی شرکت بیمه ما تأثیر مثبت معناداری دارد، تقسیم‌بندی مشتری بر عملکرد مالی شرکت بیمه ما تأثیر مثبت معناداری دارد، مشتریان آینده‌نگر بر عملکرد مالی شرکت بیمه ما تأثیر مثبت معناداری دارد، پردازش دانش رسمی در رابطه بین تحلیل مشتری و عملکرد مالی شرکت بیمه ما تأثیر میانجیگری دارد، فروش مازاد در رابطه بین تحلیل مشتری و عملکرد مالی شرکت بیمه ما تأثیر میانجیگری دارد، بازپس‌گیری مشتریان قبلی در رابطه بین تحلیل مشتری و عملکرد مالی شرکت بیمه ما تأثیر میانجیگری دارد، نوع مشتری در رابطه بین تحلیل مشتری و عملکرد مالی شرکت بیمه ما معنادار است، تأثیر تعدیل‌گری دارد.

واژه‌های کلیدی: تحلیل مشتری، عملکرد مالی، شرکت کارکنان، بیمه ما

مطالعات اقتصاد، مدیریت مالی و حسابداری

دوره ۵، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۸، صفحات ۸۲-۶۳