

ASIAKKAAT ENTISTÄ TYYTYVÄISEMPIÄ INTERNET-VAKUUTUSPALVELUIHIN

Internetistä on tullut arkipäivää asioiden hoidossa niin yrityksille kuin yksityisille ihmisille. Myös vakuutusosalalla etenkin suuret yhtiöt ovat panostaneet merkittävästi sähköisten palvelujen kehittämiseen ja tarjoavat asiakkailleen jo melko hyvätasoisia palveluja Internetissä. Tampereen yliopistoon kuuluva e-Business Research Center on toteuttanut kaksi kyselytutkimusta yhteistyössä If Vahinkovakuutusyhtiö Oy:n sekä Vahinkovakuutusosakeyhtiö Pohjolan kanssa. Kyselytutkimusten mukaan sekä yritys- että yksityisasiakkaat ovat tyytyväisiä Internetissä tarjottaviin vakuutuspalveluihin.

Tutkimusten mukaan Internet-vakuutuspalveluja ei pidetä niin vaikeakäyttöisinä ja monimutkaisina kuin aikaisemmat kokemukset ja tutkimukset ovat antaneet olettaa. Myös asenteet ovat ajan kuluessa muuttuneet. Internet on yhä enemmän tavallisten ihmisten asiointiväline eikä enää vain tekniikkaa ymmärtävien nörttien leikkikenttä. Itse asiassa useampi kuin joka kolmas kyselyyn vastannut haluaa tulevaisuudessa hoitaa vakuutusasiansa mieluiten verkossa.

Rutiinien hoitoon Internet on oiva väline

Vakuutusasioita monet yksityishenkilöt ja yrityksetkin pitävät yleisesti ottaen melko hankalina. Vakuutusehdot erilaisine rajoituksineen ovat usein vaikeita sisäistää. Asiantuntijan neuvot ja yksinkertaiset havainnolliset ohjeet ovat tällöin tarpeen, mikä vaikuttaa myös siihen, millaisia vakuutusasioita asiakkaat haluavat hoitaa Internetissä.

Tutkimusten mukaan sekä yksityis- että yritysasiakkaat ostavat vakuutukset vielä mieluummin konttorissa kuin verkon kautta. Sen sijaan kesällä lomailtaessa ja matkailtaessa mielenkiinto ajan kuluttamiseen virastoissa vähenee ja esimerkiksi matka- tai kotivakuutuksen hankkimista vaivattomasti kotona Internetin kautta pidetään varsin oivana vaihtoehtona.

Toisaalta Internet nähdään oivana välineenä hoitaa yksinkertaisia rutiinivakuutusasioita eli kun haetaan yhteystietoja, tietoa tuotteista tai toimintaohjeita vahingon sattuessa tai kun jätetään yhteydenotto- ja tarjouspyyntöjä, muutetaan vakuutustietoja tai ilmoitetaan vahingosta. Yksinkertaisimpien asioiden hoitamiseen Internetissä oltiin tutkimusten mukaan myös tyytyväisimpiä.

Odotukset ja kokemukset lähellä toisiaan

Tutkimuksessa kysyttiin myös, mitä asiakkaat odottavat sähköisiltä vakuutuspalveluilta ja verrattiin käyttökokemuksia odotuksiin. Tutkittavia ominaisuuksia olivat muun muassa ajan säästö, käytön helppous, vaivattomuus ja turvallisuus sekä Internet-sivujen ulkoasun miellyttävyys.

Tutkimusten mukaan odotuksien ja kokemuksen välillä ilmenneet erot eivät itse asiassa olleet kovin suuria, eli Internetissä tarjottaviin vakuutuspalveluihin oltiin melko tyytyväisiä. Yritysasiakkaiden puolella ero oli jonkin verran kuluttajapuolta pienempi, mutta molemmissa tutkimuksissa tuli esiin vähintään melko positiivinen suhtautuminen verkossa tarjolla oleviin vakuutuspalveluihin.

Tärkeimpinä Internet-vakuutuspalveluihin liittyvinä ominaisuuksina yritysasiakkaat pitivät ajan säästöä, helppokäyttöisyyttä sekä hyödyllisyyttä ja yksityisasiakkaat turvallisuutta ja luotettavuutta sekä käytön helppoutta ja hintatietojen selkeyttä.

Internetin käytön lisääntyessä ja palvelujen kehittyessä asiakkaille avautuu uusia ja entistä parempia vaihtoehtoja hoitaa erilaisia niin työhön kuin vapaa-aikaankin liittyviä asioita vaivattomasti tietokoneen kautta. Miksipä sitä ei kokeilisi myös vakuutusasioiden hoitoa Internetissä.

Lisätiedot ja yhteydet:

Aki Ahonen, tutkija, kauppat. maist., eInsurance-hankkeen projektikoordinaattori, Tampereen yliopisto, puh. 03 215 7617, 044 5533 177, aki.ahonen@uta.fi

Lasse Leino, kauppat. yo., opiskelija, Tampereen yliopisto, puh. 040-531 7777, lasse.leino@uta.fi