

会员及经纪人意见调查 2014

聆听客户的需求

一贯的优质服务和坚定的互保意识构成了西英的核心理念。

今年夏天，协会对会员和经纪人进行了独立调查，聆听他们对协会工作的看法，判断协会的优势所在和有待改进之处。

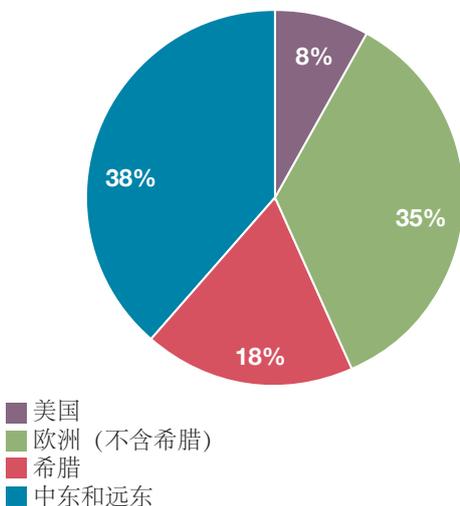
综合调查方案

本次调查分为两个阶段。首先，协会采访了一小部分在协会业务领域上具有广泛代表性的会员和经纪人，以全面了解其看重协会哪些方面的工作以及对此有何期待。

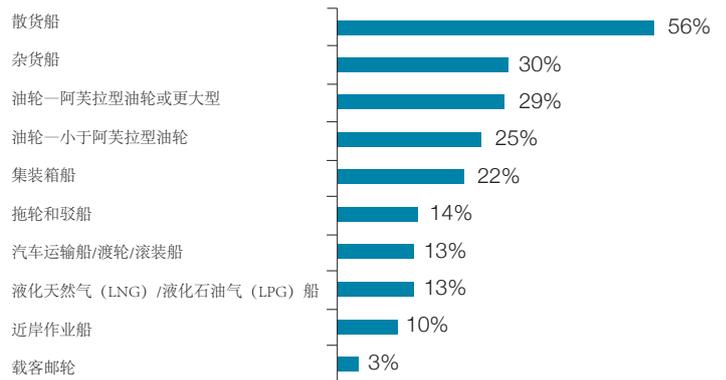
随后，协会根据他们的回答设计网上调查问卷，并邀请所有会员和大量经纪人填写问卷。两组问卷的参与率都很高。

根据图表1和图表2的数据显示，参与调查会员的入会船舶涵盖分布在不同地理位置的各类型船舶。

图表1 会员所属地区

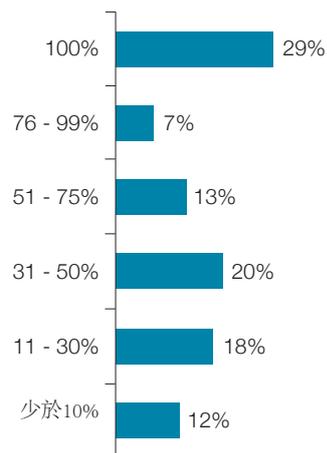


图表2 船队构成



尽管有29%参与调查会员的船舶全部由本协会承保，但大多数参与调查的会员可以将本协会与为其提供保赔险服务的其他承保人进行直接对比。

图表3 会员船舶由西英承保的比例



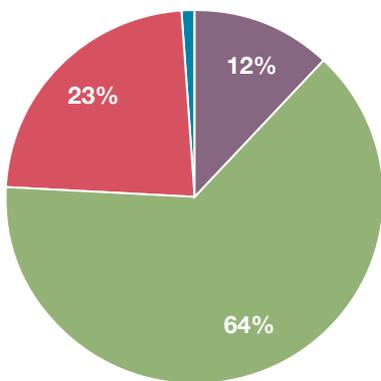


整体满意度

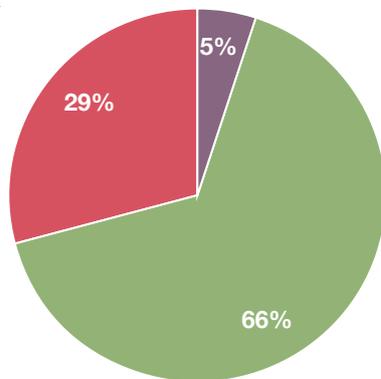
会员和经纪人都对协会提供的各方面服务给予了很高的评价（请参阅图表4）。

图表4 整体满意度

会员



经纪人



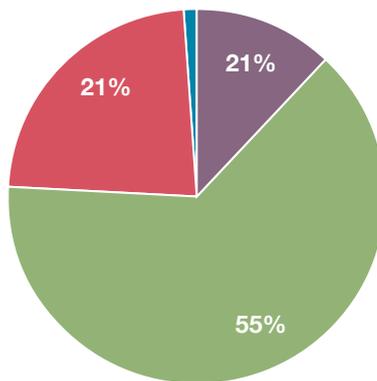
满意度划分为10个等级（10级表示最满意）。



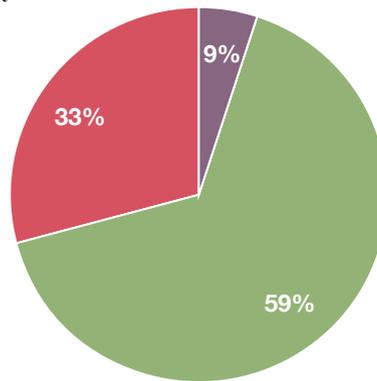
超过3/4的会员和2/3的经纪人表达了向其他人推荐本协会的强烈意愿，这样的高推荐率反映出对协会的满意程度(请参阅图表5)。

图表5 推荐可能性

会员



经纪人



推荐可能性划分为10个等级（10级表示强烈推荐）



重要因素和协会工作表现

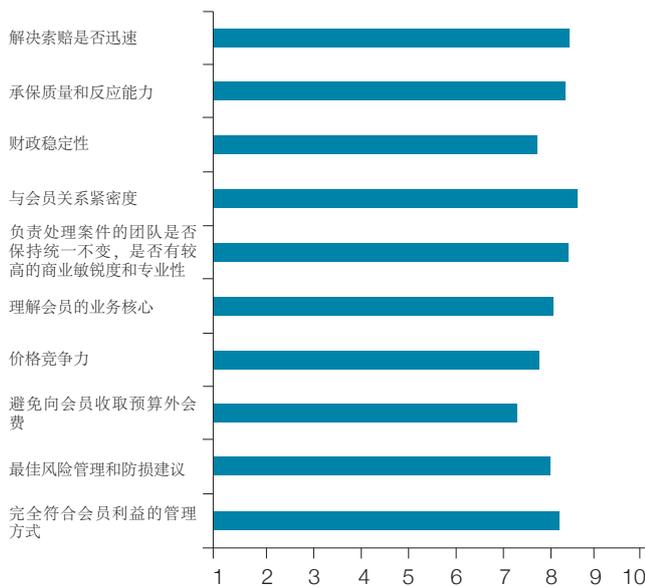
通过初步调查，确定用以评估P&I承保人工作表现的重要标准后，协会请求参与调查者对协会的各项工工作表现按1-10分的标准进行评分。

图表6和7分别列出会员和经纪人关注的前10项评估标准及协会的表现评分。

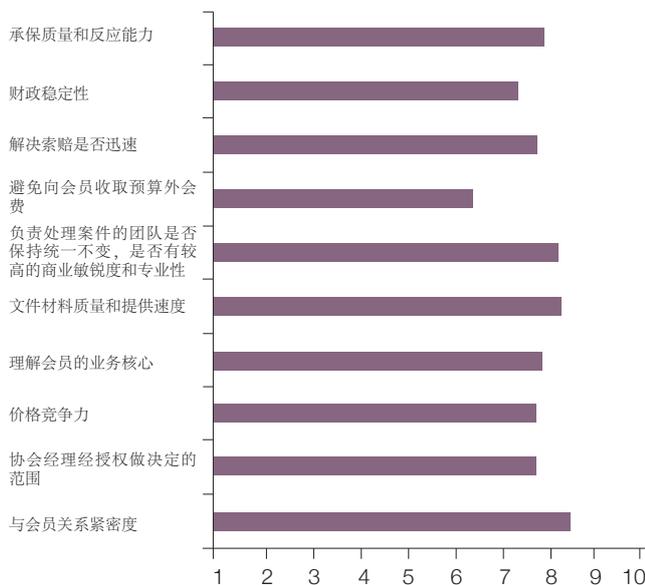
对各项问题的反馈意见也印证了调查结果。94%的反馈意见认同或非常认同协会与其建立起稳固的关系，86%的反馈意见认同或非常认同协会理解其业务核心及关注点。

会员及经纪人意见调查 2014

图表6 会员对西英工作的评价



图表7 经纪人对西英工作的评价



人员和关系

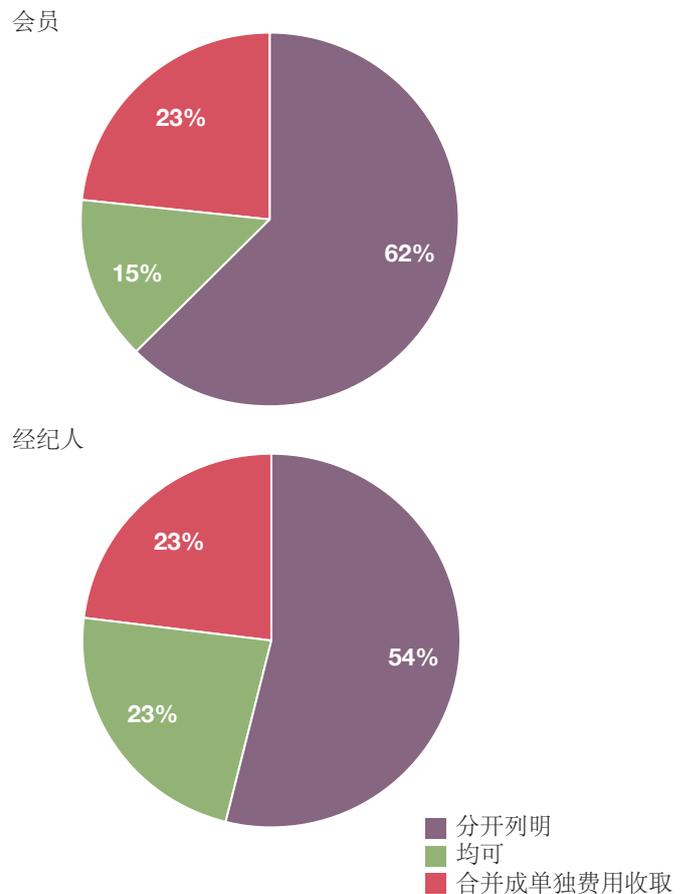
调查显示, 对会员和经纪人而言, 能够在协会整体运作的各个环节, 与有能力提供优质服务的专业人员保持密切联系至关重要。

与其他IG协会相比, 大多数参与调查者认为人员的素质使得协会在同行业中处于前四分之一的位

再保险处理方式

西英的独特之处是将IG再保险费用与互保费用分开, 采用固定费用形式收取。这种方式得到了参与调查者的认同, 绝大多数参与调查者表示目前的处理方式公正透明, 应继续执行, 而不应将两者结合成一个单独的保费 (请参阅图表8)。

图表8 再保险处理方式选择偏好





会员及经纪人意见调查 2014

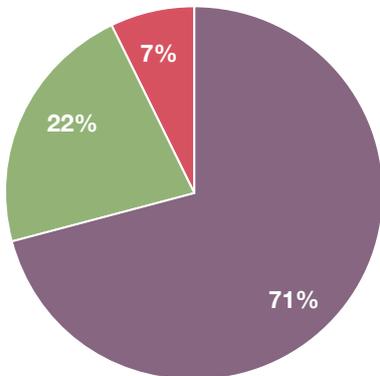
坚持互保特性

西英一直牢固秉持互保理念，并且坚信在IG索赔分摊安排支持下建立的互保体系为会员第三者责任险提供了最有效的支持。

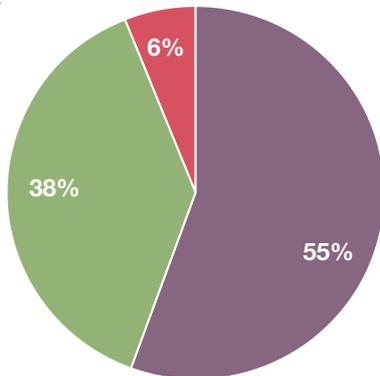
这种作法得到了参与调查者的大力支持—其中，88%的参与调查者认可或非常认可协会专注于互保这一核心业务。当被问及协会是应该继续重点提供P&I和FD&D保险服务，还是应提供不同类型的保险服务，例如船壳保险时，大多数的会员和经纪人表示协会应该继续专注于提供P&I和FD&D保险服务(请参阅图表9)。

图表9 专注提供P&I保险服务或是提供多类型保险服务的选择偏好

会员



经纪人



- 专业P&I承保人
- 均可
- 多类型

不过，参与调查者认为需要加强产品创新。尽管调查结果支持了协会关于不应涉猎不大可能加强协会财政能力的其他类型保险服务的观点，但对于有助于支持和完善P&I和FD&D保险的附加险则应加强开发。

西英 — 继续前行

整个调查结果显示，会员及经纪人均大力支持协会的发展策略，认可协会近年来的财务状况取得了良好和稳定的进步。

会员和经纪人如果希望更深入地讨论调查结果，或者有进一步点评，欢迎联系协会经理。