

عنوان پایان‌نامه: رتبه بندی عوامل موثر در کسب مزیت رقابتی شرکت‌های بیمه

استاد راهنما: دکتر نادر مظلومی

استاد مشاور: دکتر محمود محمدیان

دانشجو: سارا دادوند

چکیده: این تحقیق به منظور شناسایی عواملی که می‌تواند به کسب مزیت رقابتی در شرکت‌های بیمه کمک کنند صورت گرفته است. علاوه بر این به منظور مشخص شدن اینکه کدام عوامل اولویت بیشتری برای کسب، توسط شرکت‌های بیمه دارند، به رتبه بندی آنها نیز پرداخته شده است. بدین منظور مولفه‌های کارایی، کیفیت، نوآوری، پاسخ‌گویی به مشتری که برحسب مدل هیل و جونز<sup>1</sup> بر کسب مزیت رقابتی موثرند مورد بررسی قرار گرفته‌اند. به منظور شناسایی شاخص‌های هر از ابعاد به مطالعه ادبیات تحقیق پرداخته شد که در نهایت با استفاده از نظر خبرگان صنعت، ۱۳ شاخص به عنوان اثرگذارترین شاخص‌ها شناسایی شدند. در مرحله دوم با استفاده از نظر مدیران ارشد شرکت‌های بیمه، به رتبه بندی ابعاد و شاخص‌ها با استفاده از روش ANP (از روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره) پرداخته شده است. بر اساس نظر مدیران ارشد پاسخگویی به مشتری بالاترین اولویت، کیفیت، کارایی و نوآوری به ترتیب اولویت‌های بعدی در کسب مزیت رقابتی هستند.

واژگان کلیدی: مزیت رقابتی، بیمه، کارایی، کیفیت، نوآوری، پاسخگویی به مشتری، ANP