

Inhaltsverzeichnis

Verzeichnis der Abbildungen	XI
Verzeichnis der Abkürzungen.....	XV
1. Einleitung.....	1
2. Generelle Versicherungsspezifika	7
2.1. Versicherungsbegriff	7
2.2. Eigenschaften des Produktes Versicherung versus konsumptive Güter.....	9
2.3. Die Funktion der Institution Versicherungsunternehmen.....	11
2.4. Versicherungsbranchen	12
2.4.1. Krankenversicherung.....	12
2.4.2. Lebensversicherung	13
2.4.3. Kompositversicherungen.....	14
2.4.4. Spartenübergreifende Merkmale.....	14
2.5. Kunden- und Zielgruppen.....	15
3. Grundlagen der Marktsegmentierung.....	17
3.1. Marktsegmentierung als notwendige Unternehmensstrategie	17
3.2. Marktsegmentierung in der Versicherungswirtschaft.....	19
3.3. Marktsegmentierung zur Typologiebildung	21
3.3.1. Deskriptoren von Typologien.....	22
3.3.2. Kundentypologien	25
3.3.3. Problemunabhängige Typologien.....	26
3.3.4. Unternehmensspezifizierte Typologien.....	27
3.4. Mikrogeographische Marktsegmentierung.....	29
3.5. CAS-System	31
4. Die zentrale Bedeutung der Segmentgröße in der Versicherungswirtschaft.....	35
4.1. Homogenität versus Größe	36
4.2. Risikoausgleich im Kollektiv versus Größe ?	43
4.3. Resümee.....	44

5. Betriebswirtschaftliche Bewertung von Segmenten in der Versicherungswirtschaft auf der Basis operationalisierbarer Kennzahlen	47
6. Durchführung einer Segmentierung des Versicherungsbestandes auf mikrogeographischer Basis	55
6.1. Beschreibung der untersuchten Datenbasis.....	55
6.2. Überprüfung der empirischen Validität des Segmentierungseffektes der problemunabhängigen Typologie	58
6.3. Lebensversicherung	59
6.3.1. Spezifische Eigenschaften des Produktes Lebensversicherung	60
6.3.2. Ergebnisse der Analysen.....	61
6.3.2.1. Mikrogeographischer Einfluß auf die Mortalitätsrate	64
6.3.3. Dynamische Betrachtung im Zeitablauf von 5 Jahren.....	66
6.3.4. Fazit	68
6.4. Private Krankenversicherung	69
6.4.1. Spezifische Eigenschaften und Eigenheiten des Produktes "Private Krankenversicherung"	69
6.4.2. Krankheitskostenversicherung	71
6.4.2.1. Analyse des Einflusses der Altersstruktur	78
6.4.2.2. Analyse der Schadenquoten einzelner Großstädte	82
6.4.2.3. Ergebnisse alternativer Untersuchungen	83
6.4.2.4. Bewertung des segmentierten Neugeschäfts.....	84
6.4.3. Krankenzusatzversicherung	87
6.4.4. Gesamtbetrachtung Krankenversicherung	91
6.4.5. Fazit	96
6.5. Kompositversicherungen	97
6.5.1. Spezifische Eigenschaften der Kompositversicherungsprodukte	97
6.5.2. Kraftfahrtversicherung	98
6.5.3. "Kombiversicherung"	108
6.6. Spartenübergreifende Aspekte	111

7. Einsatzfelder der Mikrogeographischen Marktsegmentierung in Versicherungsunternehmen.....	119
7.1. Zielorientierung der Marktsegmentierung.....	119
7.2. Analyse von Marktpotentialen zur Verfeinerung der Produktionsplanung.....	122
7.2.1. Modell zur Ermittlung von Neukundenpotentialen.....	122
7.2.2. Modell zur Intensivierung der Bestandsausschöpfung.....	126
7.3. Risikosegmentierung als Ansatz zur Schadenquotenreduzierung	130
7.3.1. Extraktion der Einflußfaktoren der Schadenquote in der KV	135
7.4. Steuerung des Außendienstes	137
7.4.1. Optimierung der Übereinstimmung des Kunden-/Vermittlerprofils	138
7.4.2. Vergütungssysteme.....	139
7.5. Konstruktion von unternehmensspezifizierten Kundentypologien	147
7.6. Berücksichtigung der Mikrogeographischen Marktsegmentierung in der Tari- fierung und Prämienberechnung.....	149
7.7. Ressourcenallokation bei Direct-mailing-Aktionen	152
8. Schlußbemerkungen und Ausblick.....	155
Literaturverzeichnis	157
Autorenverzeichnis.....	179
Stichwortverzeichnis	183

Verzeichnis der Abbildungen

Abb. 1: Tabellarische Abgrenzung der Unterschiede des Produktes Versicherung	9
Abb. 2: Übersicht der Segmentierungskonzepte nach Ogilvy & Mather.....	24
Abb. 3: Modell der unternehmensspezifizierten Typologie T_h	28
Abb. 4: CAS-Mikro-Wohngebiets-Typen.....	33
Abb. 5: Homogenität, Risikoausgleich und Größe	35
Abb. 6: Innerclustervarianzen der Makrotypen	40
Abb. 7: Innerclustervarianzen der Mikrotypen	40
Abb. 8: Veränderung der Varianzen der Makrotypen bei Berücksichtigung der Extrema	41
Abb. 9: Veränderung der Varianzen der Mikrotypen bei Berücksichtigung der Extrema....	41
Abb. 10: Definition von Kennzahlen nach Helten.....	48
Abb. 11: Schematische Darstellung der Zahlungsströme der diskontierten Cash-flow-Berechnung	50
Abb. 12: Kundendichten der Lebensversicherung bzgl. Mikrotypen	61
Abb. 13: Indizes der Beitragseinnahmen der LV.....	62
Abb. 14: Indizes der Unfall-Zusatzversicherung	63
Abb. 15: Indizes der Berufsunfähigkeitszusatzversicherung	63
Abb. 16: Stornoraten der Mikrotypen in der Lebensversicherung.....	64
Abb. 17: Mortalitätsraten in der Kapitallebensversicherung	65
Abb. 18: Veränderung der Kundendichte in der Lebensversicherung	67
Abb. 19: Veränderung der Kundendichte in der LV - bei Einschränkung auf größere Segmente.....	68
Abb. 20: Schadenquoten der Mikro-Grobtypen der Krankheitskostenversicherung	71
Abb. 21: Schadenquoten der einzelnen Mikrotypen der Krankheitskostenversicherung	72
Abb. 22: Lorenzkurve der Mikrotypen in der Krankheitskostenversicherung	72
Abb. 23: Index der Kundendichte versus Schadenquote	74
Abb. 24: Korrelation von Schadenquote und Deckungsbeitrag in der Krankheitskostenversicherung.....	76
Abb. 25: Korrelation von Schadenquote und Deckungsbeitrag in der Krankheitskostenversicherung auf Basis einer ausgewählten Großstadt.....	76
Abb. 26: Anteilsunterschiede von KHT bzw. KT in der Krankenvollversicherung	77
Abb. 27: Einfluß des Durchschnittsalters auf unterschiedliche Schadenquoten.....	78

Abb. 28a: Altersabhängige Standardabweichungen, Schiefen und Quoten der Mikrotypen	80
Abb. 28b: Altersabhängige Standardabweichungen, Schiefen und Quoten der Mikrotypen	81
Abb. 29: Segmentierte Schadenquoten mehrere Großstädte	82
Abb. 30: Definition der rKx-Relation nach Bleckmann/Dederichs/Lohrentz	83
Abb. 31: Schadenquotenvergleich Neu- und Gesamtgeschäft in der Vollversicherung	85
Abb. 32: Schadenquoten der Mikrogröbtypen der Krankenzusatzversicherung	87
Abb. 33: Lorenzkurve der Mikrotypen in der Zusatzversicherung	88
Abb. 34: Index der Kundendichte versus Schadenquote in der Zusatzversicherung	89
Abb. 35: Korrelation von Schadenquote und Deckungsbeitrag in der Zusatzversicherung	89
Abb. 36: Einfluß des Durchschnittsalters auf unterschiedliche Schadenquoten	90
Abb. 37. Risikoausgleich in der Krankenversicherung (Gesamt)	91
Abb. 38. Kundendichtenvergleich Voll- vs. Zusatzversicherung	92
Abb. 39: Schadenquotenvergleich Voll- vs. Zusatzversicherung	93
Abb. 40: Leistungsvergleich Voll- vs. Zusatzversicherung	93
Abb. 41: Vergleich der Deckungsbeiträge Voll- und Zusatzversicherung	94
Abb. 42: Indizes der Leistungshöhen der Voll- und der Zusatzversicherung	95
Abb. 43: KW-Stärken der Mikrotypen in den einzelnen Kraftfahrsparten	99
Abb. 44: Anteilsunterschiede der Kraftfahrsparten	100
Abb. 45: Abweichung vom Mittelwert: Stärke des Kfz und Spartenabdeckung mit Vollkasko	100
Abb. 46: Kundendichten der Kraftfahr-Kombinationen	101
Abb. 47: Schadenquoten der Kraftfahrversicherung (Gesamt)	102
Abb. 48: Schadenquotenunterschiede der Kraftfahr-Kombinationen	103
Abb. 49: Schadenhäufigkeiten der einzelnen Spartenkombinationen in der K-Versicherung	104
Abb. 50: Indizes der Schadenhäufigkeiten in der K-Versicherung	105
Abb. 51: Indizes der Schadenhöhen in der K-Versicherung	106
Abb. 52: Indizes der Schadenhöhen bei Berücksichtigung von Extremwerten und Mindestgrößen	106
Abb. 53: Anteilsunterschiede in der Kombiversicherung	108
Abb. 54: Cross-Selling-Raten der Mikrotypen in der Kombiversicherung	109
Abb. 55: Schadenquote und Kundendichte in der Kombiversicherung	110
Abb. 56: Schadenkomponenten der Kombiversicherung	110

Abb. 57: Unternehmensweite Kundendichte und Cross-Selling-Rate	111
Abb. 58: Kundenanteile differenziert nach Kundendichte und Cross-Selling-Rate	112
Abb. 59: Spartenverteilung der Kunden mit nur einem Versicherungszweig.....	113
Abb. 60: Anteilsunterschiede der Kunden mit einer Cross-Selling-Rate von "Drei"	114
Abb. 61: Spartenübergreifende risikospezifische Beurteilung (einfaches Scoring-Modell)	115
Abb. 62: Spartenübergreifende risikospezifische Attraktivitätsbeurteilung mittels AHP ...	116
Abb. 63: Strategieportfolio	122
Abb. 64: Bestandssteigerungspotentiale der einzelnen Typen.....	128
Abb. 65: Lorenzkurve des ermittelten Potentials.....	129
Abb. 66: Leistungseinsparungspotentiale in der Krankenvollversicherung	133
Abb. 67: Lorenzkurve des Einsparungspotentials.....	134
Abb. 68: Isoschadenquotenlinien.....	136
Abb. 69: Unternehmensspezifizierte Krankenvollversicherungstypologie.....	147
Abb. 70: Spartenübergreifende Unternehmenstypologie	148