سیویلیکا - ناشر تخصصی مقالات کنفرانس ها و ژورنال ها
گواهی ثبت مقاله در سیویلیکا
CIVILICA.com

عنوان مقاله:
شناسایی نیاز مشتریان بانک با تلفیق خوشه بندی و مدل کانو: مطالعه موردی در بانک قرض الحسنه مهر ایران استان خوزستان

محل انتشار:
کنفرانس بین المللی پژوهشهای نوین در مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:
محمد مرساقیان - *دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی، گروه مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات، تهران، ایران*

ایمان عطارزاده - *استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول، گروه مهندسی کامپیوتر، خوزستان، دزفول*

سابینا نوبری - *دکترای فناوری اطلاعات، مدرس دانشگاه تهران*

خلاصه مقاله:
سازمانهای خدماتی و در راس آنها بانکها به عنوان بنگاههای اقتصادی همواره به دنبال تحقق توقعات و نیازهای مشتریان خود می باشند. اما یکی از چالشهای کلیدی مدیران بانکها، چگونگی دستیابی به الگویی برای بخش بندی مشتریان، و شناساییینیازهای آنان به منظور ارائه خدمات هرچه بهتر به مشتریان است. این پژوهش از ترکیب دو روش خوشه بندی و الگوی کانو سعی در ارائه مدلی جهت شناسایی کارآمد نیاز مشتریان بانک و بخش بندی آنان می کند تا از این طریق خدمات متناسب باهر مشتری ارائه گردد. در این تحقیق، برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استفاده نمودیم که تعداد 483 نمونه از مشتریانبانک قرض الحسنه مهر ایران استان خوزستان را به عنوان جامعه آماری خود در نظر گرفته، که پس از وارد نمودن داده ها درنرم افزارWeka تعداد پنج خوشه از مشتریان با نظر کارشناسان و خبرگان شناسایی شد. و نیازهای مشتریان با استفاده ازالگوی رضایتمندی کانو معین شد. نتایج نشان می دهد که استفاده از این مدل می تواند در اکثر سازمان های خدماتی به خصوص بانکها پیاده سازی گردد و این سازمانها را در رضایتمندی، وفادارسازی و شناسایی نیازهای مشتریان خود کمک نماید و موجب ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان گردد

کلمات کلیدی:
خوشه بندی، مدل کانو، رضایت مشتری، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:
https://civilica.com/doc/435299