

Gertrud Schmitz

**Die Zufriedenheit von Versicherungsvertretern  
als unternehmerische Zielgröße**

*(Folgende Bände sind zuletzt erschienen:)*

Band 272 PD Dr. Martin Reckenfelderbäumer  
**Zentrale Dienstleistungsbereiche  
und Wettbewerbsfähigkeit**

Band 273 PD Dr. Magdalena Mißler-Behr  
**Fuzzybasierte Controllinginstrumente**

Band 274 Dr. Werner Mussnig  
**Dynamisches Target Costing**

Band 275 Prof. Dr. Peter Buxmann  
**Informationsmanagement in vernetzten  
Unternehmen**

Band 276 PD Dr. Andreas Grüner  
**Scorecardbasiertes Cockpit Controlling**

Band 277 PD Dr. Udo Terstege  
**Bezugsrechte bei Kapitalerhöhungen**

Band 278 PD Dr. Thomas Walter  
**Interaktions-Revolution im  
Bankmanagement**

Band 279 Prof. Dr. Dr. Andreas Löffler  
**Ein Paradox der Portfoliotheorie und  
vermögensabhängige Nutzenfunktionen**

Band 280 Prof. Dr. Jörg Freiling  
**Ressourcenorientierte Reorganisationen**

Band 281 Dr. Ruth Stock  
**Der Zusammenhang zwischen Mitarbeiter-  
und Kundenzufriedenheit**

Band 282 Prof. Dr. Thorsten Teichert  
**Nutzenschätzung in Conjoint-Analysen**

Band 283 Prof. Dr. Dirk Holtbrügge  
**Postmoderne Organisationstheorie und  
Organisationsgestaltung**

Band 284 Prof. Dr. Daniel Klapper  
**Wettbewerbsverhalten und Produktlinien-  
wettbewerb**

Band 285 PD Dr. Bernhard Swoboda  
**Dynamische Prozesse der Internationalisierung**

Band 286 PD Dr. Wolfgang Burr  
**Service Engineering bei technischen Dienstleistungen**

Band 287 Prof. Dr. Udo Bankhofer  
**Industrielles Standortmanagement**

Band 288 Prof. Dr. Lutz Kaufmann  
**Internationales Beschaffungsmanagement**

Band 289 PD Dr. Sabine Boerner  
**Führungsverhalten und Führungserfolg**

Band 290 Dr. habil. Andreas Otto  
**Management und Controlling von  
Supply Chains**

Band 291 PD Dr. Alexander Bassen  
**Institutionelle Investoren und Corporate Governance**

Band 292 Prof. Dr. Christoph Burmann  
**Strategische Flexibilität und Strategiewechsel als  
Determinanten des Unternehmenswertes**

Band 293 Dr. Rainer Souren  
**Konsumgüterverpackungen in der  
Kreislaufwirtschaft**

Band 294 Prof. Dr. Joachim Eigler  
**Dezentrale Organisation und interne  
Unternehmensrechnung**

Band 295 PD Dr. Katja Schimmelpfeng  
**Lebenszyklusorientiertes  
Produktionssystemcontrolling**

Band 296 Prof. Dr. Silvia Rogler  
**Risikomanagement im Industriebetrieb**

Band 297 Prof. Dr. Peter Letmathe  
**Flexible Standardisierung**

Band 298 Prof. Dr. Thomas Hess  
**Netzwerkcontrolling**

Band 299 PD Dr. Michael J. Fallgatter  
**Theorie des Entrepreneurship**

Band 300 PD Dr. Heike Proff  
**Konsistente Gesamtunternehmensstrategien**

Band 301 PD Dr. Holger Kahle  
**Internationale Rechnungslegung und ihre  
Auswirkungen auf Handels- und Steuerbilanz**

Band 302 PD Dr. Paul Wentges  
**Corporate Governance und Stakeholder-Ansatz**

Band 303 Dr. Michael Hinz  
**Der Konzernabschluss als Instrument zur Informa-  
tionsvermittlung und Ausschüttungsbemessung**

Band 304 Dr. Gertrud Schmitz  
**Die Zufriedenheit von Versicherungsvertretern als  
unternehmerische Zielgröße**

Gertrud Schmitz

# **Die Zufriedenheit von Versicherungsvertretern als unternehmerische Zielgröße**

Stellenwert, Erfassungskonzept und  
empirische Befunde

Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek  
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in Der Deutschen  
Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über  
<<http://dnb.ddb.de>> abrufbar.

Habilitationsschrift RWTH Aachen, 2002

1. Auflage Dezember 2002

Alle Rechte vorbehalten

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2002

Ursprünglich erschienen bei Deutscher Universitäts-Verlag GmbH, Wiesbaden 2002

Lektorat: Brigitte Siegel/Annegret Eckert

[www.duv.de](http://www.duv.de)



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: Regine Zimmer, Dipl.-Designerin, Frankfurt/Main

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

ISBN 978-3-8244-9097-4      ISBN 978-3-322-99287-1 (eBook)  
DOI 10.1007/978-3-322-99287-1

## Vorwort

Welche ökonomischen Gesichtspunkte könnten ein Versicherungsunternehmen veranlassen, in die Zufriedenheit seiner Versicherungsvertreter zu investieren? Dieser Kernfrage widmet sich die vorliegende Arbeit. Sie klärt zunächst, wie Versicherungsvertreter zur Erzielung von Wettbewerbsvorteilen der Versicherungsunternehmen beitragen können. Wegen der zwischen Versicherungsunternehmen und Vertretern bestehenden Principal-Agent-Beziehung mit ihren Zieldivergenzen und Informationsasymmetrien dürfen solche Beiträge nicht selbstverständlich vorausgesetzt werden. Sie erfordern vielmehr bestimmte Grundorientierungen der Vertreter, die durch den Versicherer gefördert werden sollten. Nach den Ergebnissen verschiedener theoretischer Ansätze zur Erklärung zufriedenheitsbedingten Verhaltens verstärkt die Zufriedenheit der Versicherungsvertreter ihre wettbewerbsrelevanten Grundorientierungen. Die Analyse zeigt darüber hinaus, von welchen Voraussetzungen wiederum die Zufriedenheit der Versicherungsvertreter abhängt und inwieweit das Versicherungsunternehmen die Vertreterzufriedenheit steuern kann.

Das als Ergebnis der theoretischen Betrachtung entwickelte zusammenfassende Modell zu persönlichen Voraussetzungen und wettbewerbsrelevanten Folgen der Vertreterzufriedenheit wird in einer empirischen Untersuchung kausalanalytisch überprüft. Der empirische Teil der Arbeit stellt ausgehend von mehrjährigen Entwicklungs- und Anwendungserfahrungen bei einem Versicherungsunternehmen zunächst ein modulares Monitoringsystem zur regelmäßigen Erfassung und Kontrolle der Vertreterzufriedenheit vor. Aufbauend auf die theoretischen Erkenntnisse und empirischen Befunde werden abschließend Handlungsempfehlungen zur regelmäßigen Erfassung der Vertreterzufriedenheit und Implikationen für ein Management der Vertreterzufriedenheit als unternehmerische Ziel- und Steuerungsgröße abgeleitet.

Die Arbeit wurde Anfang Juni 2002 vom erweiterten Fachbereichsrat der Fakultät für Wirtschaftswissenschaften der RWTH Aachen als Habilitationsschrift angenommen. Ihre Erstellung hat mir trotz der damit verbundenen Belastungen und wohl unvermeidlichen Frustrationsphasen sehr viel Freude bereitet. Dazu haben viele beigetragen, die es verdient haben, an dieser Stelle dankend genannt zu werden.

Meinem akademischen Lehrer, Herrn UNIV.-PROF. DR. HARTWIG STEFFENHAGEN, danke ich sehr herzlich für die vielfältige Unterstützung während des gesamten Projektes und des Habilitationsverfahrens. Sein umfangreiches Fachwissen und seine Fähigkeit, Probleme so systematisch zu strukturieren, dass Lösungsansatzpunkte unmittelbar erkennbar werden, haben mich in zahlreichen Gesprächen nachhaltig beeindruckt. In den langen Jahren unserer auch menschlich stets sehr angenehmen Zusammenarbeit konnte ich von ihm in allen Tätigkeitsfeldern eines Hochschullehrers eine Menge lernen. Herrn UNIV.-PROF. DR. KLAUS PETER KAAS und Herrn UNIV.-PROF. DR. RÜDIGER VON NITZSCH gilt mein Dank für ihr freundliches Interesse an meiner Arbeit sowie für die Übernahme des externen Gutachtens und des Zweitgutachtens.

Die Zusammenarbeit mit meinen KollegInnen, den studentischen Hilfskräften und dem Sekretariat des Lehrstuhls für Unternehmenspolitik und Marketing lieferte dankenswerterweise immer wieder Beispiele für Organizational Citizenship Behavior, so dass ich dessen positive Konsequenzen auch persönlich erfahren konnte. Herrn DR. JAN N. SCHOLZEN möchte ich sowohl für die sehr schöne gemeinsame Zeit in Raum 419b als auch für die „EDV-Kniffe“ danken, die mir die Arbeit mit LISREL in ganz erheblichem Maße erleichtern. Frau DIPL.-KFF. SARAH STROHHÄCKER danke ich für die Überprüfung der Quellenangaben in Fußnoten und Literaturverzeichnis und Frau CAND.RER.POL. NORA ECKEL für die mit viel Geschick und Geduld angefertigten Abbildungen und Tabellen.

Der empirische Teil der vorliegenden Arbeit stützt sich auf ein mehrjähriges Drittmittelprojekt mit einem deutschen Versicherungsunternehmen. Allen MitarbeiterInnen des Innen- und Außendienstes, die durch Informationen und Anregungen in unzähligen Gesprächen, Tiefeninterviews und Gruppendiskussionen sowie durch Teilnahme an den schriftlichen Befragungen zum Gelingen des Projekts beigetragen haben, möchte ich auf diesem Wege unter Wahrung der gewünschten Anonymität noch einmal für ihre Unterstützung danken.

Ein riesengroßes Dankeschön gebührt Frau DIPL.-KFF. URSULA HAHMANN, die an diesem Drittmittelprojekt über weite Strecken als wissenschaftliche Mitarbeiterin mitgewirkt hat. Die Zusammenarbeit mit einer so netten, fachkompetenten und über herausragendes EDV-Wissen verfügenden Kollegin habe ich beruflich und aufgrund der daraus entstandenen Freundschaft auch privat als regelrechten Glücksfall empfunden.

den. Trotz ihrer eigenen hohen Arbeitsbelastung hat sie sich intensiv mit dem Manuskript auseinandergesetzt und es mit zahlreichen wertvollen Kommentaren und Hinweisen versehen.

Ebenso herzlich danke ich meiner Freundin, Frau DIPL.-KFF. UTE STOLZ. Ihre ausdauernde Diskussionsbereitschaft und ihre weiterführenden Anmerkungen sowie insbesondere ihre mentale Unterstützung waren für das Gelingen dieser Arbeit wieder unerlässlich. Als Studienrätin hat sie Teile der Ferien für die Durchsicht des Manuskripts genutzt und durch konstruktive Kritik zu inhaltlichen, strukturellen und sprachlichen Aspekten die Qualität der Arbeit erheblich erhöht.

Den großen psychologischen Rückhalt, den ich – wie schon so oft vorher – durch meine Familie erfahren habe, empfinde ich als außerordentliches Privileg. Dankend hervorheben möchte ich meine Schwester IRMGARD WILMS, auf die ich mich ohne Einschränkungen verlassen konnte. Ihr außerordentliches Engagement beim Korrekturlesen der Arbeit war aufgrund ihrer familiären Beanspruchung als inzwischen zweifache Mutter nicht selbstverständlich und führte zu wichtigen Anregungen und Verbesserungsvorschlägen. Ausdrücklich bedanken möchte ich mich auch bei meiner Schwester ROSEMARIE NELISSEN für die vielen einfühlsamen Ratschläge. Die Familie hat sich während meiner Habilitationszeit durch die Geburt meiner Nichten und meines Neffen vergrößert. Mein Patenkind MARIA, THERESA, TRISTAN, CAROLIN und LINA machen mich sehr glücklich. Gleiches gilt für mein Patenkind JOHANNA und ihre Schwester CLARA. Sie alle tragen ganz erheblich dazu bei, dass ich mich sehr gerne an die Habilitationsphase erinnere. Meiner Mutter MARIA SCHMITZ, die mich ein ganzes Leben in jeder Hinsicht bedingungslos und liebevoll unterstützt hat, widme ich aus tief empfundener Dankbarkeit diese Arbeit.

Gertrud (Trude) Schmitz

# Inhaltsübersicht

<b>I</b>	<b>Einführung</b> .....	1
1	Wettbewerbsvorteile durch zufriedene Versicherungsvertreter? .....	1
2	Ziele, wissenschaftstheoretische Orientierung und Gang der Untersuchung.....	4
<b>II</b>	<b>Grundlagen der Untersuchung</b> .....	8
1	Versicherung.....	8
2	Versicherungsvertreter.....	22
3	Vertreterzufriedenheit .....	39
<b>III</b>	<b>Potenzielle Leistungsbeiträge und notwendige Grundorientierungen der Versicherungsvertreter zur Erzielung von Wettbewerbsvorteilen für den Versicherer</b> .....	56
1	Potenzielle Leistungsbeiträge der Versicherungsvertreter zur Erzielung von Anbietervorteilen für den Versicherer.....	56
2	Potenzielle Leistungsbeiträge der Versicherungsvertreter zur Erzielung von Kundenvorteilen für den Versicherer .....	68
2.1	Potenzielle Leistungsbeiträge zur Bewältigung kundenseitiger Informations- und Unsicherheitsprobleme und zum Vertrauensaufbau .....	68
2.2	Potenzielle Leistungsbeiträge zur Erfüllung wichtiger Kundenanforderungen .....	83
2.3	Potenzielle Leistungsbeiträge zur Kundenbindung an den Versicherer....	90
3	Fazit und Bezugsrahmen .....	98
<b>IV</b>	<b>Persönliche Voraussetzungen der Vertreterzufriedenheit und Einfluss der Vertreterzufriedenheit auf wettbewerbsrelevante Grundorientierungen</b> .....	102
1	Vorbemerkungen zur Vorgehensweise in einem „weiten“ Forschungsfeld .....	102
2	Die Einbindung der Vertreterzufriedenheit in den Motivationsprozess.....	105
3	Persönliche Voraussetzungen der Vertreterzufriedenheit .....	108
3.1	Erkenntnisbeiträge klassischer Motivationstheorien .....	108
3.2	Erkenntnisbeiträge aus der Analyse volitionaler Prozesse .....	113
3.3	Rollentheoretisch fundierte Erkenntnisbeiträge .....	133



4	Wettbewerbsrelevante Folgen der Vertreterzufriedenheit für den Versicherer .....	139
4.1	Grundlagen .....	139
4.2	Erkenntnisbeiträge der Organizational Citizenship Behavior-Forschung.....	153
5	Zusammenfassendes Modell zu persönlichen Voraussetzungen und wettbewerbsrelevanten Folgen der Vertreterzufriedenheit für den Versicherer.....	178
<b>V</b>	<b>Empirische Erfassung der Vertreterzufriedenheit sowie Analyse ihrer Voraussetzungen und wettbewerbsrelevanten Folgen für den Versicherer .....</b>	<b>181</b>
1	Entwicklung eines Monitoringsystems zur regelmäßigen Erfassung der Vertreterzufriedenheit .....	181
2	Entwicklung eines vollständigen Kausalmodells zur empirischen Analyse der Voraussetzungen und wettbewerbsrelevanten Folgen der Vertreterzufriedenheit für den Versicherer .....	215
3	Diskussion und Implikationen empirischer Befunde.....	236
<b>VI</b>	<b>Zusammenfassender Überblick über wesentliche Untersuchungsergebnisse .....</b>	<b>249</b>

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	XV
Tabellenverzeichnis.....	XVII
Abkürzungsverzeichnis.....	XIX
<b>I Einführung.....</b>	<b>1</b>
1 Wettbewerbsvorteile durch zufriedene Versicherungsvertreter? .....	1
2 Ziele, wissenschaftstheoretische Orientierung und Gang der Untersuchung.....	4
<b>II Grundlagen der Untersuchung .....</b>	<b>8</b>
1 Versicherung.....	8
1.1 Begriffliche Kennzeichnung .....	8
1.2 Zentrale Herausforderungen hinsichtlich der Erzielung von Wettbewerbsvorteilen für den Versicherer .....	12
2 Versicherungsvertreter.....	22
2.1 Kennzeichnung und Abgrenzung gegenüber alternativen Vertriebswegen.....	22
2.2 Kurze Betrachtung der Wettbewerbsfähigkeit des Vertriebsweges .....	28
2.2.1 ...unter Berücksichtigung veränderter Rahmenbedingungen .....	28
2.2.2 ...unter Berücksichtigung der Transaktionskostentheorie .....	30
2.3 Triadische Beziehungsstrukturen in Versicherungsmärkten .....	35
3 Vertreterzufriedenheit .....	39
3.1 Zur Problematik einer allgemeinen Zufriedenheitskonzeption .....	39
3.2 Theoretische Grundlegungen zum Konstrukt „Vertreterzufriedenheit“ .....	41
<b>III Potenzielle Leistungsbeiträge und notwendige Grundorientierungen der Versicherungsvertreter zur Erzielung von Wettbewerbsvorteilen für den Versicherer .....</b>	<b>56</b>
1 Potenzielle Leistungsbeiträge der Versicherungsvertreter zur Erzielung von Anbietervorteilen für den Versicherer.....	56
1.1 Potenzielle Leistungsbeiträge zur Etablierung notwendiger Marktzutrittsbarrieren .....	56
1.2 Potenzielle Leistungsbeiträge zur Risikokostenreduktion .....	58
1.3 Potenzielle Leistungsbeiträge zur Betriebskostenreduktion .....	63

2	Potenzielle Leistungsbeiträge der Versicherungsvertreter zur Erzielung von Kundenvorteilen für den Versicherer .....	68
2.1	Potenzielle Leistungsbeiträge zur Bewältigung kundenseitiger Informations- und Unsicherheitsprobleme und zum Vertrauensaufbau .....	68
2.1.1	Bezugsebenen des Kundenvertrauens im Überblick .....	69
2.1.2	Persönliches Kundenvertrauen in den Vertreter als Ausgangspunkt der Systemvertrauensentwicklung in den Versicherer.....	72
2.1.3	Potenzielle Leistungsbeiträge zum Aufbau des Kundenvertrauens auf der Grundlage des Extrapolationsprinzips .....	74
2.1.4	Potenzielle Leistungsbeiträge zum Aufbau des Kundenvertrauens auf der Grundlage des Kalkulationsprinzips.....	79
2.2	Potenzielle Leistungsbeiträge zur Erfüllung wichtiger Kundenanforderungen .....	83
2.2.1	Potenzielle Leistungsbeiträge zum Aufbau der erforderlichen Wissensbasis .....	83
2.2.2	Potenzielle Leistungsbeiträge zur dezentralen Gestaltung umfassender Kundenproblemlösungen .....	86
2.3	Potenzielle Leistungsbeiträge zur Kundenbindung an den Versicherer....	90
2.3.1	Begriff und Einflussfaktoren der Kundenbindung im Überblick .....	91
2.3.2	Potenzielle Leistungsbeiträge dargestellt anhand eines Modells der Kundenbindung in Versicherungsmärkten .....	93
3	Fazit und Bezugsrahmen .....	98
<b>IV</b>	<b>Persönliche Voraussetzungen der Vertreterzufriedenheit und Einfluss der Vertreterzufriedenheit auf wettbewerbsrelevante Grundorientierungen.....</b>	<b>102</b>
1	Vorbemerkungen zur Vorgehensweise in einem „weiten“ Forschungsfeld .....	102
2	Die Einbindung der Vertreterzufriedenheit in den Motivationsprozess.....	105
3	Persönliche Voraussetzungen der Vertreterzufriedenheit .....	108
3.1	Erkenntnisbeiträge klassischer Motivationstheorien .....	108
3.2	Erkenntnisbeiträge aus der Analyse volitionaler Prozesse .....	113
3.2.1	Die Zielsetzungstheorie als Analysebasis .....	113
3.2.2	Theoretische Ansatzpunkte zur Analyse der Wahrscheinlichkeit der Zielerreichung .....	114
3.2.3	Theoretische Ansatzpunkte zur Analyse der Wertkomponente des Ziels.....	124
3.3	Rollentheoretisch fundierte Erkenntnisbeiträge .....	133

4	Wettbewerbsrelevante Folgen der Vertreterzufriedenheit für den Versicherer .....	139
4.1	Grundlagen .....	139
4.1.1	Austauschtheoretische Ansätze im Überblick .....	139
4.1.2	Ausgewählte empirische Befunde der Marketingforschung zu Folgen der Zufriedenheit in Austauschbeziehungen .....	149
4.2	Erkenntnisbeiträge der Organizational Citizenship Behavior-Forschung.....	153
4.2.1	Organizational Citizenship Behavior (OCB): Begriffliche und konzeptionelle Kennzeichnung .....	154
4.2.2	Konzeptualisierung der wettbewerbsrelevanten Grundorientierungen der Vertreter als OCBI-Dimensionen.....	158
4.2.3	Empirische Ergebnisse .....	165
4.2.3.1	...der Marketingforschung zur ökonomischen Relevanz des OCB.....	165
4.2.3.2	...zum Zusammenhang zwischen OCB und Zufriedenheit .....	168
4.2.4	Fazit .....	175
5	Zusammenfassendes Modell zu persönlichen Voraussetzungen und wettbewerbsrelevanten Folgen der Vertreterzufriedenheit für den Versicherer.....	178
<b>V</b>	<b>Empirische Erfassung der Vertreterzufriedenheit sowie Analyse ihrer Voraussetzungen und wettbewerbsrelevanten Folgen für den Versicherer .....</b>	<b>181</b>
1	Entwicklung eines Monitoringsystems zur regelmäßigen Erfassung der Vertreterzufriedenheit .....	181
1.1	Anforderungen an ein Monitoringsystem und Vorgehensweisen der qualitativen Analysen .....	182
1.2	Konzeptionelle Grundlagen .....	187
1.3	Erhebungstechnische und methodische Aspekte .....	190
1.4	Das Basismodell und die Einzelmodelle im Überblick .....	195
1.5	Schätzung der Modelle und Untersuchung der Modellgüte .....	201
1.5.1	Datengrundlagen .....	201
1.5.2	Analyse des Basismodells .....	203
1.5.3	Exemplarische Analyse eines Einzelmodells .....	208
1.6	Evaluation der Vermutungen zur Wichtigkeit der Einzelmerkmale .....	212

2	Entwicklung eines vollständigen Kausalmodells zur empirischen Analyse der Voraussetzungen und wettbewerbsrelevanten Folgen der Vertreterzufriedenheit für den Versicherer .....	215
2.1	Vorgehensweise im Rahmen der Kausalanalyse .....	215
2.2	Operationalisierung latenter Variablen und Gütebeurteilung der Messmodelle .....	217
2.3	Parameterschätzung und Modellbeurteilung .....	226
2.4	Überprüfung der Vermutungen .....	230
3	Diskussion und Implikationen empirischer Befunde .....	236
3.1	Zentrale Erkenntnisse.....	236
3.2	Ansatzpunkte eines auf die Erzielung von Wettbewerbsvorteilen ausgerichteten Managements der Vertreterzufriedenheit.....	239
3.3	Grenzen der Untersuchung und weiterer Forschungsbedarf.....	245
<b>VI</b>	<b>Zusammenfassender Überblick über wesentliche Untersuchungsergebnisse .....</b>	<b>249</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>253</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	Das modifizierte 3-Ebenen-Konzept .....	9
Abb. 2:	Herausforderungen für den Versicherer hinsichtlich der Erzielung von Wettbewerbsvorteilen infolge charakteristischer Versicherungsmerkmale .....	21
Abb. 3:	Überblick über die Vertriebswege in der Versicherungswirtschaft .....	23
Abb. 4:	Überblick über das interdependente Leistungs- und Beziehungsgeflecht in Versicherungsmärkten .....	36
Abb. 5:	Modell der Kundenbindung in Versicherungsmärkten .....	97
Abb. 6:	Bezugsrahmen zur Analyse des Zusammenhangs zwischen Vertreterzufriedenheit und Wettbewerbsvorteilen für den Versicherer .....	101
Abb. 7:	Dimensionen und Faktoren des OCBI-Konstrukts .....	164
Abb. 8:	Kausalanalytische Befunde zu Voraussetzungen und Konsequenzen der „in- und extra-role performance“ von Außendienstmitarbeitern .....	171
Abb. 9:	Strukturmodell zu Voraussetzungen der SCP des Kundenkontaktpersonals .....	173
Abb. 10:	Zirkulationsmodell zu persönlichen Voraussetzungen und wettbewerbsrelevanten Folgen der Vertreterzufriedenheit .....	178
Abb. 11:	Monitoringsystem zur regelmäßigen Erfassung der Vertreterzufriedenheit .....	189
Abb. 12:	Indikator zur globalen Messung der Zufriedenheiten .....	190
Abb. 13:	Ergebnisse der Regressionsanalyse zur Einzelzufriedenheit „Unternehmenspolitik“ .....	214
Abb. 14:	Darstellung eines vollständigen Kausalmodells .....	215
Abb. 15:	Modifizierte Kunin-Gesichterskala zur globalen Erfassung der „emotionalen Vertreterzufriedenheit“ .....	223
Abb. 16:	Korrelationsmatrix der latenten Variablen .....	226
Abb. 17:	Spezifikation des vollständigen Kausalmodells zu Voraussetzungen und Konsequenzen der Vertreterzufriedenheit in LISREL-Notation .....	227
Abb. 18:	Standardisierte Lösung des Strukturmodells zu Voraussetzungen und Konsequenzen der Vertreterzufriedenheit .....	229

## **Tabellenverzeichnis**

Tab. 1:	Überblick über klassische Motivationstheorien .....	109
Tab. 2:	Ergebnisse der exploratorischen und konfirmatorischen Faktorenanalyse zur Einzelzufriedenheit „Unternehmenspolitik“ .....	210
Tab. 3:	Überblick über die Wichtigkeiten der global ermittelten Einzelzufriedenheiten für die global ermittelte kognitive Vertreterzufriedenheit .....	213
Tab. 4:	Informationen zu den latenten exogenen Variablen .....	219
Tab. 5:	Informationen zu den latenten endogenen Variablen .....	224
Tab. 6:	Überblick über die Ergebnisse zur Prüfung der Vermutungen .....	235

## Abkürzungsverzeichnis

ABB	Arbeitsbeschreibungsbogen
AGFI	Adjusted Goodness of Fit Index
Adj.	Adjusted
CFI	Comparative Fit Index
CL	Comparison Level
Cl <sub>alt</sub>	Comparison Level for Alternatives
$\chi^2$	Chi-Quadrat
DBW	Die Betriebswirtschaft
Fn.	Fußnote
GDV	Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
GFI	Goodness of Fit Index
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin-Maß
LISREL	Linear Structural Relations
NFI	Normed Fit Index
NVersZ	Neue Zeitschrift für Versicherung und Recht (Personen-, Haftpflicht-, Rechtsschutz-, Sachversicherung)
OCB	Organizational Citizenship Behavior
OCBI	Organizational Citizenship Behavioral Intention
OS	Organizational Spontaneity
POB	Prosocial Organizational Behavior
r	Korrelationskoeffizient nach Pearson
(R)	Reverse-Scaled-Item
RMSEA	Root Mean Standard Error Approximation Index
RMR	Root Mean Square Residual Index
SCP	Service-Oriented Citizenship Performance
SERVQUAL	Service Quality
Sig.	Signifikanz Niveau
SPSS	Superior Performance Software Systems
VIF	Variance Inflation Factor
VVG	Versicherungsvertragsgesetz



ZfB	Zeitschrift für Betriebswirtschaft
ZfbF	Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung
ZVersWiss	Zeitschrift für die gesamte Versicherungswissenschaft