

ციფრული ტექნოლოგიების როლი საქართველოში არსებულ სადაზღვევო
კომპანიებში – მომხმარებელთა აზრის კვლევა

ლიკა ჭელიძე

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის

ბიზნესის, ტექნოლოგიების და განათლების ფაკულტეტზე

ბიზნეს ადმინისტრირების მაგისტრის მენეჯმენტში

აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ნინო მიქაძე, მოწვეული ლექტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2021

განაცხადი

როგორც წარდგენილი ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ლიკა ჭელიძე

02.07.2021 წელი

აბსტრაქტი

საზოგადოებაში სადაზღვევო კულტურა თანდათანობით იზრდება და პოლულარული ხდება. სადაზღვევო ბაზარი ზრდასთან ერთად მუდმივად განიცდის ფორმირებას. ბაზარზე შემოდიან ახალი კომპანიები, იცვლება მომსახურების სერვისები და სტანდარტები. სადაზღვევო ინდუსტრიაში აქტუალური საკითხია ციფრული ინოვაციური ტექნოლოგიების დანერგვა. სამაგისტრო ნაშრომში მიმოხილულია, საქართველოში არსებულ კერძო სადაზღვევო სექტორში, ციფრული ტექნოლოგიების როლი და მომხმარებელთა დამოკიდებულება.

ციფრული ტექნოლოგიების განვითარებამ მომხმარებლებთან ურთიერთობის მრავალი შესაძლებლობა შექმნა. ბაზარზე არსებული ციფრული ტექნოლოგიების როლის, მიმდინარე გამოწვევების და მომხმარებელთა დამოკიდებულების შესასწავლად ჩატარდა შერეული მეთოდის კვლევა, როგორც რაოდენობრივი ისე თვისებრივი.

კვლევის შედეგების დამუშავების შემდეგ გამოიკვეთა, სადაზღვევო კომპანიებში დანერგილი ინოვაციური ტექნოლოგიების მიმართ მომხმარებელთა დამოკიდებულება და პრობლემური საკითხები. კერძოდ: ციფრული სერვისების ნაკლოვანებები, უპირატესობები, პოლულარული ციფრული არხები და სხვა. კვლევის შედეგებმა საშუალება მოგვცა გვეპასუხა საკვლევი კითხვებისთვის. პანდემიურმა პროცესებმა დააჩქარა სადაზღვევო ბაზარის გაციფრულების პროცესი. მომხმარებლების უმრავლესობა მზადა მიიღოს ციფრულ არხებით სხვადასხვა სადაზღვევო მომსახურება. თუმცა გაციფრულებული სადაზღვევო მომსახურებები საჭიროებს გაუნჯობესებას და დახვეწას.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: ციფრული ტექნოლოგიები, ციფრული არხები ინოვაცია, სადაზღვევო კომპანიები, სადაზღვევო ბაზარი, მომხმარებელთა დამოკიდებულება.

Abstract

The insurance culture in society is gradually growing and becoming popular. The insurance market is constantly evolving as it grows. New companies are entering the market, services and standards are changing. The introduction of digitally innovative technologies is a topical issue in the insurance industry. This master's thesis reviews the role of digital technologies and consumer attitudes in the private insurance sector in Georgia.

The development of digital technologies has created many opportunities for customer interaction. A mixed-method study, both quantitative and qualitative, was conducted to study the role of digital technologies in the market, current challenges and consumer attitudes.

After processing the results of the research, the attitude and problematic issues of consumers towards the innovative technologies introduced in insurance companies were revealed. In particular: advantages and disadvantages of digital services, popular digital channels and more. The results of the study allowed us to answer the research questions. Pandemic processes have accelerated the process of digitizing the insurance market. Most consumers are willing to receive various insurance services through digital channels. However, digitized insurance services need to be improved and refined.

Keywords: Digital Technologies, Digital Channels Innovation, Insurance Companies, Insurance Market, Consumer Attitudes.