

KALİTE FONKSİYON GÖÇERİMİ ile BİREYSEL EMEKLİLİK SİSTEMLERİ PAZARLAYAN SİGORTA ŞİRKETLERİNİN TEKNİK ÖZELLİKLERİNİN İNCELENMESİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

Eralp Doğu*, Banu Özgürel**

Özet

Kalite Fonksiyon Göçerimi, temel olarak müşteri isteklerini ve beklentilerini organizasyonun süreçlerine aktaran ve hangi teknik özelliklerin geliştirilmesinin maksimum müşteri memnuniyeti yaratacağını ölçen bir süreçtir. Kalite Fonksiyon Göçerimi girdisi olan müşterinin sesinin değerlendirilmesi bu çalışmada Analitik Hiyerarşi Süreci yardımıyla gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma için katılımcılar istek ve beklentilerini karşılaştırma imkânı da bulmuştur. Bu çalışmanın amacı, bireysel emeklilik planları alma ihtimali bulunan potansiyel müşterilerin ve sistem üyesi olan mevcut müşterilerin beklentileri için kriterler ve sigorta şirketlerinin sigortalı/sigortalı olabilir bu müşterilerin beklentilerini ne derecede karşılayabildiğini belirleyebilmektir. Çalışma, sigorta şirketlerine müşteri beklentileri yardımıyla iyileştirme yollarıyla ilgili öncül bilgiler sunmaktadır.

Anahtar Sözcükler: *Kalite Fonksiyon Göçerimi(KFG), Bireysel Emeklilik Sistemi(BES), Müşterinin sesi(VOC), Analitik Hiyerarşi Süreci (AHP)*

A STUDY ABOUT ANALYSING OF TECHNIQUE CHARACTERISTICS OF INSURANCE COMPANIES WHICH MARKET INDIVIDUAL PENSION SYSTEMS WITH QFD

ABSTRACT

Quality Function Deployment is a technique which gathers the needs and expectations of the customers and reflects them to the business processes and measures technical characteristics to be improved to create maximum customer satisfaction. The voice of the customer (VOC) which is the input of Quality Function Deployment is evaluated with Analytical Hierarchy Process in this study. For this study, the participants found the opportunity to assess their needs and requirements with multiple decision criteria. The aim of this study is to determine the criterion for the requirements of the current customers and the customers who are likely to purchase individual pension products and notifying to what extend the needs of the potentially insurable customers/current customers are met by the insurance companies. The study

* Dokuz Eylül Üniversitesi İstatistik Bölümü, Buca, İzmir, eralp.dogu@ogr.deu.edu.tr

** Dokuz Eylül Üniversitesi İstatistik Bölümü, Buca, İzmir, banu.ozakcan@deu.edu.tr

suggests a priori information for the insurance companies about the improvement route suitable for customer needs.

Keywords: *Quality function deployment(QFD), Individual pension plan, Voice of the Customer(VOC), Analytic Hierarchy Process (AHP)*

GİRİŞ

Kalite Fonksiyon Göçerimi(KFG) 1972 yılında Mitsubishi'nin Kobe Tersanesinde geliştirilmiştir. Yöntem, Amerika'da ilk olarak 1986 yılında Ford ve Xerox firmaları tarafından kullanılmıştır. Bu tarihten sonra büyük kabul görerek, Hewlett-Packard, Digital Equipment ve Texas Instruments gibi firmalar tarafından da uygulanmaya başlanarak günümüze kadar yaygınlaşarak gelmiştir. Temelde, Kalite Fonksiyon Göçerimi daha iyi ürünleri daha uygun maliyetle sağlamayı amaçlamaktadır. Ayrıca, bu yöntem ile teknik değişiklikler, tasarım süreci, hazırlık maliyetleri ve üründen doğan şikayetler büyük ölçüde azaltılmaktadır (Taptık ve Keleş, 1998; Mazur, 2003).

KFG yöntemi müşteri ile üretici firma arasında iyi bir iletişimin kurulmasında köprü görevi gören bir araçtır. Böylece, müşterinin sesi ürünün tasarlanmasından itibaren tüm kararlarda yer almaktadır. Müşteri sesinin firma politikalarında önemli bir yer tutması ise o firmanın müşteri odaklı olduğuna bir işarettir. Rekabetin çok yoğun yaşandığı bugünkü pazarlarda başarılı olan firmalar, müşteri odaklı politikalar izleyen ve müşterinin sesine kulak vererek onları en iyi şekilde tatmin eden ürünler sunan firmalardır (Prasad, 2000).

Kalite Evi, müşteri gereksinimleri ile kalite özelliklerini karşılaştıran bir ana tablodan ve bu tablonun üst kısmında çatı şeklinde bir yapı yardımıyla kalite özelliklerini kendi içerisinde karşılaştıran bir tablodan oluşmaktadır. Kalite Evi, bölümler arası planlamanın ve iletişimin gerçekleştirilmesine yarayan araçları sağlayan bir tür kavramsal haritadır (Hauser ve Clausing, 1988).

Kalite Evi altı bölümden oluşan bir matristir. Bu matrisi oluşturan bölümler aşağıdaki gibidir (Cohen, 1995):

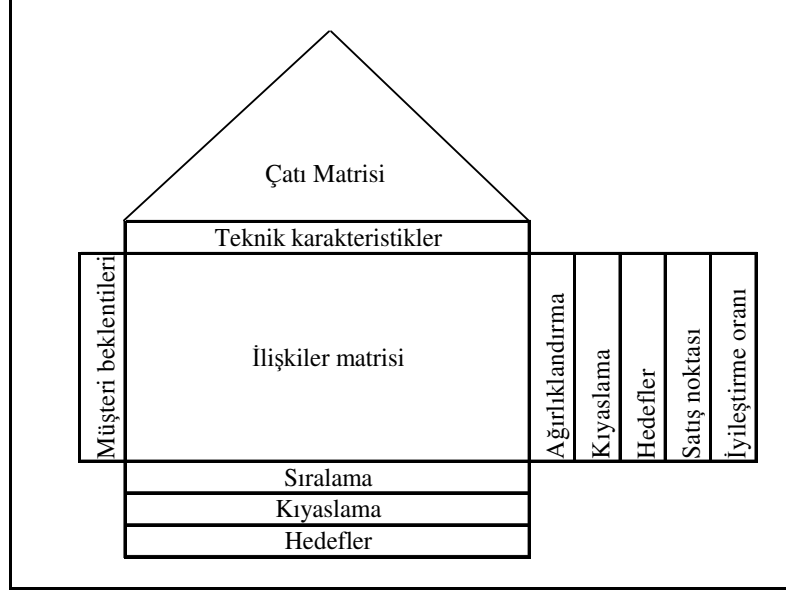
- 1. Müşterinin Sesi (VOC):** Müşterinin Sesi bölümünde müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin planlanan ürün veya hizmette kullanılmak üzere listelenmiş bir hali bulunur. Bu bölüm pazar araştırmalarına dayalı bilgiler yardımıyla oluşturulur. KFG sürecinin en önemli basamaklarından sayılmasının nedeni, bu adımın sürece girdi sağlamasıdır. Bu bölümde, müşteri beklentilerinin öncelik sırasına dayalı olarak sayısal karşılaştırmalar yapılmaktadır.

Kalite Fonksiyon Göçerimi ile Bireysel Emeklilik Sistemleri Pazarlayan Sigorta Şirketlerinin Teknik Özelliklerinin İncelenmesi Üzerine Bir Çalışma

- 2. Teknik Karakteristikler:** Müşterinin sesinin derlendiği bölümün bir benzeri şirketin iş süreçlerinin sesinin dinlendiği bu kısımda gerçekleştirilir. Bu bölüme teknik dil veya kuruluşun iç sesi de denir. Buradaki temel düşünce, her bir müşteri beklentisini gerçekleştirmeyi sağlayacak en az bir teknik özelliğin matrise dahil edilmesidir.
- 3. Planlama Matrisi:** Planlama matrisi, Kalite Evi'nin sağ tarafında yer alan bölümdür ve müşteri gereksinimlerini önceliklendirmede KFG takımına yardımcı olan bir araçtır. Bu matris her bir müşteri gereksinimi ile ilgili sayısal veriler içermektedir. Bu bölümde, rakiplerle kıyaslamalar, satış noktasına dair değerlendirmeler, iyileştirme oranları gibi bilgiler içerir.
- 4. İlişki Matrisi:** Bu bölüm teknik karakteristikler ile müşterinin sesi arasındaki ilişkilerin KFG takımının bakış açısıyla gösterildiği bölümdür.
- 5. Çatı Matrisi:** Kalite Evi'nin üst kısmında bulunan ve bir evin çatısını andıran bölümdür. Teknik karakteristiklerin birbirlerine olan etkilerinin incelendiği bölümdür.
- 6. Teknik Öncelikler, Sıralama, Kıyaslamalar ve Hedefler:** Teknik karakteristiklerin müşteri beklentilerini maksimize edecek şekilde sıralandığı bölümdür. Bu bölüm yardımıyla hangi teknik karakteristiğe önem verilmesi gerektiğine veya tasarımda önceliği olacak teknik özelliklere karar verilir. Bunun yanı sıra teknik karakteristikler için bazı kıyaslamalar ve hedefler de bu bölümde yer alır.

Şekil 1'de klasik bir kalite evi gösterilmektedir.

Bu çalışmada, bir grup mevcut ve potansiyel bireysel emeklilik sistemi müşterisinin istek ve beklentileri değerlendirilmiş, bireysel emeklilik planları pazarlayan sigorta firmalarının bu beklentileri maksimize eden teknik karakteristikler tartışılmıştır. Sigortacılık ve emeklilik planlarına dair KFG çalışmaları diğer alanlara göre daha geç başlamıştır. Sigorta ürünleri ile ilgili olarak yapılan KFG çalışmaları incelendiğinde literatürde daha çok sağlık sigortaları üzerine çalışmalar yapıldığı görülmektedir.



Şekil 1: Kalite Evi

Dijkstra ve Van der Bij (2002) çalışmalarında sağlık hizmetleri veren kuruluşlara ait örnek uygulamalarda müşteri beklentileri arasında sağlık sigortası hizmetlerinin önemini vurgulamıştır. Finansal ürünler ve sigortacılık ile ilgili olarak 2008 yılı Uluslar arası KFG Sempozyumu programında iki çalışma yer almıştır. Hepler (2008) Blue Cross Blue Shield firmasının gelecekte kullanacağı sağlık sigortası planlarının yapılandırılması için KFG ve AHP yöntemlerini birlikte kullanmıştır. Hines (2008) yine aynı firma için sağlık sigortası müşterilerinin beklentilerini önceliklendirmede KFG yaklaşımından yararlanmıştır. Bu çalışma bu bakımdan bireysel emeklilik planları tasarımında öncü nitelik taşımaktadır. Ürün ve süreç tasarım ve iyileştirmesinde KFG ile birlikte AHP uygulamaları pek çok alanda yapılmaktadır. Debadyuti, Kampan (2008) turizm ürünlerinin tasarımında KFG ve AHP tekniklerini birleştirerek bir çalışma yapmışlardır. Battacharya, Sarkar ve Mukherjee (2005) bir üretim işletmesi için endüstriyel robot seçiminde KFG ve AHP yaklaşımlarını birlikte kullanmıştır. Chuang (2001) üretim tesisi yer seçiminde bu iki yaklaşımı birlikte kullanmıştır. Bunun yanında, Uluslar arası KFG Enstitüsü'nün yayınladığı sempozyum bildiri kitaplarında, pek çok AHP uygulama çalışması yer bulmuştur.

Kalite Fonksiyon Göçerimi ile Bireysel Emeklilik Sistemleri Pazarlayan Sigorta Şirketlerinin Teknik Özelliklerinin İncelenmesi Üzerine Bir Çalışma

KFG, tüketicinin satın almak istediği ürünlere ilişkin tasarım, üretim ve planlama aşamalarına müdahale etmek yoluyla bu aşamaların her birinde müşterinin aradığı kalite seviyesini sağlamak amacıyla. Bu amaçlara ulaşmak için örgüt içindeki beceriler üzerine yoğunlaşır. Çalışmanın amacı, bireysel emeklilik sistemleri pazarlayan sigorta firmalarının müşterilerinin beklentilerini maksimize etmek için dikkat etmesi ve geliştirmesi gereken özellikleri tespit etmek, böylece satış performansının yükseltilmesine yardımcı olmaktır.

Çalışmanın ikinci bölümünde bireysel emeklilik sistemlerinin özellikleri üzerinde durulmuştur. Böylece bu sistemi satın alabilecek müşterilerin sistemden beklentileri ve sistemin genel işleyişi hakkında bilgi edinilmesi amaçlanmıştır. Üçüncü bölümde, bu ürünün seçiminde kalite fonksiyon göçerimi uygulaması üzerinde durulmuştur. Burada müşterinin sesinin toplanması, sigorta şirketlerinin teknik karakteristiklerinin belirlenmesi, teknik karakteristikleri ile müşteri beklentileri arasındaki ilişkilerin gücünün belirlenmesi ve teknik karakteristiklerin önceliklendirilmesi hedeflenmektedir. Bunun yanı sıra rekabetçi kıyaslamalara, teknik karakteristiklerin birbirleriyle olan ilişkilerinin incelenmesine ve satış noktasında karakteristiklerin satışa etkisine de yer verilmiştir. Son bölümde kalite evinin ayrıntılı analizi, yorumlar ve öneriler bulunmaktadır.

BİREYSEL EMEKLİLİK SİSTEMLERİ

Bireysel emeklilik sistemi, mevcut kamu sosyal güvenlik sisteminin tamamlayıcısı olarak ve bireylerin gelir elde ettikleri dönemlerde düzenli tasarrufla bulunmalarını sağlayarak, sahip olunan refah seviyesinin emeklilik döneminde de devamının sağlanması, ekonomiye uzun vadeli kaynak yaratarak istihdamın artırılması temeli üzerine kurulmuş bir sistemdir. Katılımcılar, mevcut gelir düzeyleri ve emeklilik dönemine ait beklentilerini göz önüne alarak, katkı payı tutarını belirleyerek ve emeklilik sözleşmesini imzalayarak tamamen gönüllü olarak sisteme katılırlar.

Katılımcının ilk yükümlülüğü, sözleşme ile belirlenen esaslar dâhilinde, emeklilik şirketi gözetiminde açılacak bireysel emeklilik hesabına katkı paylarını düzenli ödemektir.

Katılımcı, emeklilik sözleşmesinde yer alacak şartlar çerçevesinde, katkı payının aynı şirkete ait birden fazla fon arasında paylaşılmasına ve emeklilik plan değişikliğine karar verebilir. Katılımcı bireysel emeklilik hesabındaki birikimlerini başka bir emeklilik şirketine aktarılmasını talep

Eralp Doğu & Banu Özgürel

edebilir. Başka bir şirkete aktarım talebinde bulunulabilmesi için şirkette en az bir yıl süreyle kalınmış olması gereklidir. Bu halde, şirket bildirimden itibaren en geç yedi iş günü içerisinde talebi yerine getirmekle ve birikimlerle birlikte bu hesaba ilişkin bilgi ve belgeleri aktarmakla yükümlüdür. Aktarım esnasında kendisine aktarım yapılan şirket giriş aidatı talep edilemez. Katılımcı isterse yılda en fazla dört kez emeklilik planlarını veya katkı payının fonlara dağılımını değiştirebilir.

Bireysel emeklilik şirketlerinin sorumlulukları vardır. Bu sorumluluklar aşağıda listelenmiştir;

- Emeklilik sözleşmesi çerçevesinde tahsil edilen katkıların fona yönlendirilmesini sağlamak ve bireysel emeklilik hesaplarının ve ilgili diğer kayıtların güncelleştirilmesi işlemlerini gerçekleştirmekle,
- Portföy yöneticilerinin, şirketin genel fon yönetim stratejisine ve kararlarına göre fon portföyünü yönetmesini sağlamakla,
- Katılımcılarının bireysel emeklilik hesaplarına ait günlük bilgilere erişimine olanak sağlamakla,
- Fon portföyünde yer alan varlıklar, fonun performansı, mali tabloları gibi konularda katılımcılara düzenli bilgi verilmesini sağlamakla,
- Müsteşarlığın belirleyeceği esas ve usuller çerçevesinde şirketin, Kurulun belirleyeceği esas ve usuller çerçevesinde de fonun iç denetimini sağlamakla,
- Bireysel emeklilik hesaplarının ve emeklilik faaliyetlerinin sürekliliğini ve fon varlıklarının korunmasını sağlamak üzere, kayıtların ve varlıkların saklanması konusunda gerekli tedbirleri almakla,
- Katılımcıya ve fon portföyüne ilişkin bilgilerin saklama hesaplarına yansıtılabilmesi için gerekli bilgileri saklayıcıya zamanında ve doğru bir şekilde iletmekle,
- Kanun ve mevzuatla belirlenen esaslar ile fon içtüzüğünde yer alan ilkeler çerçevesinde fon portföyünün değerlemesini ve birim pay fiyatının doğru olarak hesaplanmasını sağlamakla,
- Fon portföyünün Kanun ve mevzuat ile fon içtüzüğünde yer alan sınırlamalara uygun olarak yönetilmesini sağlamakla,
- Fonun yaptığı iş ve işlemlerin mevzuata uygun olmasını sağlamakla sorumludurlar.

Türkiye’de Bireysel Emeklilik Sisteminin 2006 yılı verilerine baktığımızda ülkemiz ekonomisi ile ilgili söz konusu gelişmelerin bireysel emeklilik sistemine son derece olumlu yansıdığını görmekteyiz. Rakamlara

Kalite Fonksiyon Göçerimi ile Bireysel Emeklilik Sistemleri Pazarlayan Sigorta Şirketlerinin Teknik Özelliklerinin İncelenmesi Üzerine Bir Çalışma

baktığımızda 2003 yılı sisteminde sadece 17 bin civarında katılımcı bulunurken bugün bu sayının 1,1 milyona ulaştığını, fon birikiminin ise 2003 yılında sadece 29,5 milyon dolar iken, bugün 2 milyar doları aştığı görmekteyiz. Bu olumlu gelişmeler sektördeki şirketlerin Bireysel Emeklilik Sistemine ilgisini oldukça arttırmıştır. Bu sektöre hizmet veren 10 ayrı firma bulunmaktadır. Bu sistemi kendi bünyesinde oluşturan şirketler sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirmek için çalışmaktadır. Ancak her şirket bu sorumlulukları eşit olarak yerine getirememekte ve çeşitli farklılıklar göstermektedir. ("Bireysel Emeklilik Sistemi Hakkında Bilmeniz Gerekenler", 2008; "Bireysel Emeklilik Sistemi 2006 Gelişim Raporu", 2006)

BİREYSEL EMEKLİLİK SİSTEMİ SEÇİMİNDE KALİTE FONKSİYON GÖÇERİMİ UYGULAMASI

Müşteri Beklentilerinin Değerlendirilmesi

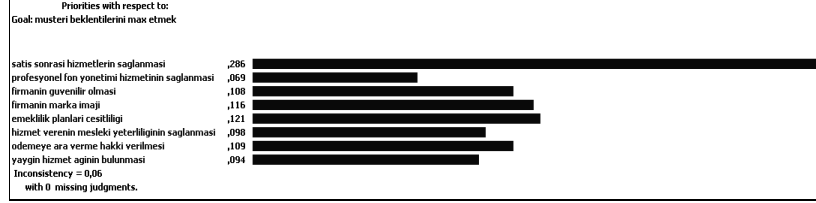
Çalışmada, öncelikle müşteri beklentilerinin değerlendirilmesi amacıyla, sektörde bireysel emeklilik planları pazarlayan firmaların hizmetleri hakkında bilgiler derlenmiştir. Firmalardan özellikle müşterilerle ile yoğun iletişim içinde bulunan pazarlama personelleri ile görüşmeler ve odak grup çalışmaları yapılarak, müşterilerin sistemden beklentileri incelenmiştir.

Müşteri beklentilerinin önceliklendirilmesinde AHP yöntemi kullanılmıştır. AHP 1977'de Thomas L. Saaty tarafından ilk defa önerilen çok ölçütlü bir karar verme tekniğidir. AHP karar almada, grup veya bireyin önceliklerini de dikkate alan, nitel ve nicel değişkenleri bir arada değerlendiren matematiksel bir yöntemdir (Saaty, 1980). Potansiyel olarak bireysel emeklilik planı satın alabilecek ve mevcut durumda bireysel emeklilik sistemi müşterisi durumdaki 15 kişiye sistemin genel yapısı ve elemanları tanıtılarak, sistemden beklentileri özel bir bilgi formu ile toplanmıştır. Toplanan bu beklentilere, firmalardan alınan geri bildirimler de ilave edilerek müşteri beklentileri aşağıdaki şekilde görüldüğü biçimde sınıflandırılmıştır. (Bkz Şekil 2: Müşteri Beklentilerinin Önem Düzeyleri)

Müşterilerden bir başka bilgi formu ile belirlenen beklentileri ikili karşılaştırmalar 1'den 9'a kadar (1: en düşük – 9: en yüksek değerlendirme puanı olacak şekilde) değişen bir ölçek yardımıyla değerlendirmeleri istenmiştir. Aşağıda, müşteri ikili karşılaştırmaları Expert Choice programında analiz edilmiş halde verilmiştir. Yapılan önem

Eralp Doğu & Banu Özgürel

sıralamalarının İç Tutarsızlık (Inconsistency) oranının 0,1'den küçük olması istatistiksel anlamlılığı desteklemektedir (Hallowell, 2006). Bu analiz yardımıyla müşterilerin en çok önem verdikleri ilk üç özelliğin "Satış sonrası hizmetlerin sağlanması", "Firmanın marka imajı" ve "Emeklilik planları çeşitliliği" olduğu görülmüştür. Bunları takiben firmanın güvenilirliği ve ödeme ara verme hakkı olduğu görülmüştür.



Şekil 2: Müşteri İsteklerinin Önem Düzeyleri

Teknik Karakteristiklerin Belirlenmesi

Çalışmanın ikinci bölümünde, müşteri beklentilerini maksimize edecek ve en az her bir müşteri gereksinimine karşılık bir tane olacak şekilde teknik karakteristikler belirlenmiştir. Teknik karakteristiklerin belirlenmesinde müşteri beklentileri göz önüne alınarak sektördeki tüm firmaların (10 ayrı firma) BES uzmanlarından bilgiler toplanmıştır. Bu bilgiler ışığında belirlenen teknik özellikler kalite evinin teknik karakteristikler bölümünü oluşturmaktadır.(Bkz. Şekil 3: Kalite Evi)

Teknik karakteristiklerin belirlenmesinde dikkat edilen temel nokta, bireysel emeklilik planları pazarlayan standart bir firmanın özellikleridir. Bu sektöre özel olarak, portföy hacmi, portföy büyüklüğü, BES' teki tecrübe gibi bazı özellikler de teknik karakteristik olarak ele alınmıştır.

Kalite Evinin Kurulması

KFG'nin temel aracı olan "Kalite evi" müşteri ihtiyaç ve isteklerinin teknik özelliklerle bir arada görülebildiği görsel bir araçtır (Cohen, 1995). Kalite evi pek çok odacığın farklı amaçlarla bir araya getirilebildiği ve müşteri istek, ihtiyaç ve beklentilerinin evin temelini oluşturduğu bir araçtır. Ürün ile spesifikasyonlar bu matris yardımıyla ilişkilendirilir.

Müşteri beklentilerinin değerlendirilmesi gerçekleştirilirken bir yandan da sektörde ilk sıralarda yer alan iki firmanın karşılaştırılması amacıyla, müşterilere bu firmalar hakkında bilgiler verilerek, bu iki firmayı değerlendirmede belirlenen ölçek ile değerlendirmeleri istenmiştir. Kalite evinin "Kıyaslama" bölümünde hem müşteri algıları hem de teknik

Kalite Fonksiyon Göçerimi ile Bireysel Emeklilik Sistemleri Pazarlayan Sigorta Şirketlerinin Teknik Özelliklerinin İncelenmesi Üzerine Bir Çalışma

özellikleri bakımından bu iki firma değerlendirilmiştir. Ayrıca müşteri grubu her bir beklentiye "Satış Noktası"nda yaratacağı etki yönünden inceleyerek değerlendirmiştir. Bu inceleme için "güçlü etki:1,5, orta seviyede etki:1,2, zayıf etki:1,0" ölçeği kullanılmış ve değerlendirmeler "Satış Noktası" bölümünde belirtilmiştir (Cohen, 1995). Kıyaslanacak iki firma belirlenirken müşteriler üzerinde pozitif veya negatif etkiler yaratabileceği düşünülerek tümü yerli sermaye ve yabancı ortaklı iki firma tercih edilmiştir.

Teknik Karakteristikler	Ağırlık	Firmada çalışanların eğitim düzeyi										Yabancı ortaklı firma	Yerli Firma	Satış Noktası
		Porfilyün hacmi	Çalışan sayısı	Şube sayısı	BES'teki tecrübesi	Fon performansı	Müşteri sayısı	Yabancı sermaye varlığı	Bilişim teknolojileri	Yabancı ortaklı firma	Yerli Firma			
Satış sonrası hizmetlerin sağlanması	0,286	3	5	5	1			1	5		8	7	1,50	
Profesyonel fon yönetimi hizmetinin sağlanması	0,069	5	3		5	5	1	1			6	8	1,20	
Firmanın güvenilir olması	0,108	5	5	1	1	3	5	5	3	3	7	7	1,50	
Firmanın marka imajı	0,116	3	5	3	3	5	5	5	3	1	6	5	1,20	
Emeklilik planları çeşitliliği	0,121		3			5		3			6	5	1,20	
Hizmet verenin mesleki yeterliliğinin sağlanması	0,098	5	1			3	5		3	1	7	8	1,50	
Ödemeye ara verme hakkının bulunması	0,109		3			1		3	3		6	6	1,20	
Yaygın hizmet ağının bulunması	0,094		5	5				5	3	5	8	9	1,20	
Sıralama Puanı	2,581	2,585	2,356	2,356	2,434	2,064	2,349	1,93	2,438		21,09			
Normalize Sıralama Puanı	0,122	0,123	0,112	0,112	0,115	0,098	0,1114	0,091	0,116					
Ölçek	saat	Milyon	kişi	adet	YTL	kişi	%	kişi	%	var/vok				
Yabancı ortaklı firma			1	2400	700	5	11	900.000	50	var				
Yerli Firma					1500	5			0	var				

Şekil 3: Kalite Evi ve Matris Bileşenleri

Uzmanlar ekibinden, hangi özelliğin, hangi teknik karakteristik ile maksimize edileceği ve aralarındaki ilişki düzeyini belirlemeleri istenmiştir. Bu değerlendirme sonuçları kalite evinin "İlişkiler" bölümünde gösterilmiştir. Her beklentinin belirlenen teknik özelliklerle olası tüm ilişkileri ve teknik özelliğin o beklentiye olan katkısı tartışılmasında, ilişkiler; yüksek düzeyde ilişkili, orta düzeyde ilişkili, zayıf düzeyde ilişkili ve ilişkisiz şeklinde sınıflandırılır.

Eralp Doğu & Banu Özgürel

Bu sınıflandırmada çarpan olarak dünya çapında kabul görmüş şu katsayılar kullanılmıştır (Cohen, 1995).

- Güçlü Düzeyde İlişki: 5
- Orta Düzeyde İlişki: 3
- Zayıf Düzeyde İlişki: 1
- İlişki Yok: 0

Son olarak kalite evinin çatısı teknik karakteristikler arasındaki ilişkiler göz önüne alınarak yine aynı uzmanlar ekibi ile çözümlenmiştir.

SONUÇLAR

Sözel bilgilerin sayısal yöntemlerle analiz edilmesinin zorluğu bu bilginin çoğu zaman anlamlı veri haline gelmesini engeller. Kalite Fonksiyon Göçerimi, müşteri beklentilerini ve isteklerini doğru bir biçimde analiz etme konusunda araştırmacılara objektif sonuçlar verebilen bir araçtır.

Bu çalışmada, bireysel emeklilik planları satın alma potansiyeli olan bir ve hâlihazırda bireysel emeklilik sistemi içinde yer alan bir müşteri grubunun beklentilerinin maksimize edilmesi için standart bir sigorta şirketinin dikkat etmesi ve geliştirmesi gereken teknik özelliklerinin neler olması gerektiği tespit edilmiştir. Burada hem müşteri grubunun bir bireysel emeklilik planı ve sigorta şirketinden beklentileri üzerinde durulmuş hem de sektörde tecrübe sahibi uzmanlardan alınan bilgiler yardımıyla, müşteri beklentilerinin firma teknik özellikleri ile ilişkisi incelenmiştir.

Kalite evi kurulma aşamasında, öncelikle müşteri beklentilerinin önem sıralaması incelenmiştir. Sonuçlar "Ağırlıklar" sütununda verilmiştir. Müşteriler yine aynı beklentileri açısından belirlenen iki firmayı incelediklerinde, "Yerli Firma" yı yabancı sermayeye sahip firmadan genel olarak daha yüksek puanlarla değerlendirmiştir. Aralarında çok büyük bir değerlendirme puanı farkı olmamasına rağmen bu durumun "Yerli Firma"nın yarattığı güven kültüründen kaynaklandığı söylenebilir. Müşteriler, yaygın hizmet ağı, profesyonellik gibi konularda tercihlerini yerli firmadan yana kullanmaktadır. Diğer yandan, bu iki firma teknik karakteristikleri açısından da değerlendirilmiştir. Firmalar ile ilgili bilgilerden ulaşılabilenler için şu yorumlar yapılabilir. Şube sayısı bakımından "Yerli firma", "Yabancı firma"ya göre daha üstün durumdadır. Bu durum yaygın hizmet ağı ile ilgili müşteri beklentisine verilen değerlendirme puanlarını desteklemektedir. Her iki kuruluş da bilgi teknolojilerini yoğun olarak kullanmaktadır. BES'teki tecrübeleri eşit olan firmalardan yabancı sermayeye sahip firmanın müşteri sayısı, fon

Kalite Fonksiyon Göçerimi ile Bireysel Emeklilik Sistemleri Pazarlayan Sigorta Şirketlerinin Teknik Özelliklerinin İncelenmesi Üzerine Bir Çalışma

performansı, çalışan sayısı gibi bazı bilgilere ulaşılabilirken, yerli firma için bu bilgilere ulaşamamıştır.

İlişkilerin incelendiği, teknik karakteristikler ile müşteri beklentilerinin kesiştiği bölümde yapılan hesaplamalar sonucunda, gelişmeye açık en önemli teknik karakteristiğin %12,3'lik payla "Portföy Hacmi" olmuştur. Müşteri sayısı teknik karakteristiğinden ziyade "Portföy Hacmi"nin öne çıkmasının temel nedeni nicelikten daha fazla niteliğe önem verilmesidir. Çok fazla müşteriye sahip olmanın büyük bir portföy hacmi yaratmama ihtimali mevcuttur. Müşteriler için firmanın portföy büyüklüğü firmanın geleceği ve yatırımların güvenliği açısından önemlidir.

%12,2'lük değerlendirme sonucuyla, "Firma çalışanlarının eğitim düzeyi" ikinci önemli teknik karakteristiktir. Bu durum müşterilerin hizmet aldıkları firmadan profesyonel danışmanlık, sorun çözme yaklaşımları ve BES ile ilgili doğru ve zamanında teknik destek beklentileri ile örtüşmektedir.

Üçüncü sırada yer alan teknik karakteristik %11,6'lık değerlendirme payı ile "Bilgi Teknolojileri"dir. Bu durum, sistemin şeffaflık özelliği ile örtüşmektedir. Müşteriler, bireysel emeklilik yatırımlarının durumunu ve fonlarının yönetimini kolay bir biçimde izlemek istemektedir. Bu nedenle iyi bir bilgi teknolojisi alt yapısına sahip firmalar diğerleri ile rekabette öne geçecektir. BES'teki tecrube %11,5 ile dördüncü teknik karakteristiğidir müşterilerin fon yönetimini teslim ettikleri firmaya güvenilirliği ve profesyonellik ile yakından ilgilidir. Bu durum muşube sayısı ve çalışan sayısı teknik karakteristikleri takip eden sıralarda yer almaktadır. Bu durum mobil iletişim ve internet olanaklarının, fiziksel altyapıdan daha önemli olarak algılandığının göstergesi olarak yorumlanmıştır.

Kalite evinin "Çatı" bölümünde teknik karakteristikler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Buna göre firmanın çalışan profilinde iyileştirme sağlayabilmesi ve bilgi teknolojilerine yatırım yapabilmesi için güçlü bir sermaye yapısına sahip olması gerekmektedir. Yabancı sermaye varlığı yaratacağı kurumsal kültür değişikliği ve yurtdışındaki bireysel emeklilik sistemlerine dair uzman görüşlerinin ülkemize aktarılması olasılığı nedeniyle pozitif etkiler yaratabilir.

Çalışmada, bir müşteri grubunun sigorta şirketlerinden bireysel emeklilik sistemleri üzerine beklentileri ve şirketlerin bu beklentileri maksimize edecek teknik karakteristiklerinin neler olduğu üzerine değerlendirmeler gerçekleştirilmiştir. Çalışma daha farklı sigorta ürünleri için uygulanabilir, ayrıca çalışmanın firma bazında yapılabileceği ve değerli sonuçlar elde edilebileceği açıktır. Bu çalışmanın devamında yazarlar,

Eralp Doğu & Banu Özgürel

müşteri beklentilerinin daha ayrıntılı incelenmesini sağlayacak farklı analiz teknikleri üzerinde duracaktır. Bunun yanında benzer çalışmaların, sağlık, hayat ve kasko sigortalarında da uygulanması öngörülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akao, Y. & Mazur, G.H. (2003). The Leading Edge in QFD: Past, Present, and Future. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 20(1): 20-35.
- Battacharya, A., Sarkar B. & Mukherjee S.K. (2005). Integrating AHP with QFD for Robot Selection under Requirement Perspective. *International Journal of Production Research*, 43, 17(1): 3671-3685
- Booth, P., Chadburn, R., Cooper, D., Haberman, S. & James D. (1999). *Modern Actuarial Theory and Practice*, Chapman & Hall.
- Chuang, P.T. (2001). Combining the Analytic Hierarchy Process and Quality Function Deployment for a Location Decision from a Requirement Perspective. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 8(11): 842-849.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment How to Make QFD Work for You*. Addison Wesley Longman.
- Day, R (1997). Kalite Fonksiyon Yayılımı Bir Şirketin Müşterileri ile Bütünleşmesi Marshall Boya ve Vernik Sanayi A.Ş.
- Debadyuti, D. & Kampan, M. (2008). Development of an AHP-QFD Framework for Designing a Tourism Product. *International Journal of Services and Operations Management (IJSOM)*,4(3): 321-344
- Dijkstra, L. & BIJ, Van der H. (2002). Quality Function Deployment in Healthcare. *International Journal of Quality and Reliability*. 19(1): 67-89.
- Expert Choice Software Tutorials (2000), Expert Choice Inc. Pittsburg.
- Ferguson, I. (2005). The Essential Need for QFD in the Measurement Based Strategy of Six Sigma. *Proceedings of the International Symposium on Quality Function Deployment*, 05: 449-472.
- Hallowell, D.L. (2006). Analytical Hierarchy Process (AHP) – Getting Oriented. İndirilme Tarihi: 15 Şubat 2008. WWW:Web: <http://software.isixsigma.com/library/>
- Hauser, J.R. & Clausing, D. (1988). The House of Quality. *Harvard Business Review*, May June 1988: 63-73.
- Hepler, C. (2008). Predicting Future Health Insurance Scenarios using Quality Function Deployment (QFD) and Analytic Hierarchy Process (AHP). İndirilme Tarihi: 20 Mayıs 2008, WWW: web: http://www.qfdi.org/sym_papers.htm
- Hines, K. (2008). Using QFD to Understand, Prioritize, and Develop Solutions to Address the Future Needs of Customers. İndirilme Tarihi: 20 Mayıs 2008, WWW: web: http://www.qfdi.org/sym_papers.htm

**Kalite Fonksiyon Göçerimi ile Bireysel Emeklilik Sistemleri Pazarlayan
Sigorta Şirketlerinin Teknik Özelliklerinin İncelenmesi Üzerine Bir
Çalışma**

- Mazur, G.H. (1993). QFD for Service Industries from Voice of Customer to task Deployment. The Proceedings of the 5. Symposium on Quality Function Deployment: 1-19.
- Mazur, G.H. (1996). The Application of Quality Function Deployment (QFD) to Design a Course in Total Quality Management (TQM) at The University of Michigan College of Engineering Proceedings of International Conference on Quality. Yokohama. JUSE: 1-8.
- Mazur, G.H. (2003). Voice of the Customer (Define): QFD to Define Value. Proceedings of the 57th American Quality Congress. Kansas City: 1-7.
- Mazur, G.H. (2005). QFD in North America: 2005 Update, Twenty-One Years of Practical Application. Proceedings of the International Symposium on Quality Function Deployment, 05: 27-33.
- Prasad, B. (2000). A Concurrent Function Deployment Technique For a Workgroup-based Engineering Design Process. Journal of Engineering Design, 11(2): 103-130.
- Saaty, L.T. (1980). The Analytic Hierarchy Process, McGraw-Hill Comp. USA.
- Smith, D.W.K. & Hunt R.A. (2005). Assisting the Australian Furniture Manufacturing Industry Using QFD: Voice of the Customer Collection and Preparation. Proceedings of the International Symposium on Quality Function Deployment, 05.
- Taptık, Y. & Keleş, Ö. (1998). Kalite Savaş Araçları, Kal-Der Yayınları No:23, İstanbul.
- WWW: web: Bireysel Emeklilik Sistemi Hakkında Bilmeniz Gerekenler. T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı. İndirilme Tarihi: 20 Şubat 2008. www.bireyselemeklilik.gov.tr
- WWW: web: Bireysel Emeklilik Sistemi 2006 Gelişim Raporu. Emeklilik Gözetim Merkezi. İndirilme Tarihi: 20 Şubat 2008. www.egm.org.tr/bes2006gr.asp.