

Unternehmensbefragung O-CH 2012

- Wie meistern Ostschweizer Unternehmen die wirtschaftlich turbulenten Zeiten?
- Welche Herausforderungen stellen sich ihnen in Zukunft?
- Welche Massnahmen planen die Unternehmen?

Ergebnisse **FINANZDIENSTLEISTUNGEN / VERSICHERUNGEN**

im Auftrag von:



A	Ziel und Methodik	3
B	Zusammenfassung	8
C	Ergebnisse	10

A Ziel und Methodik



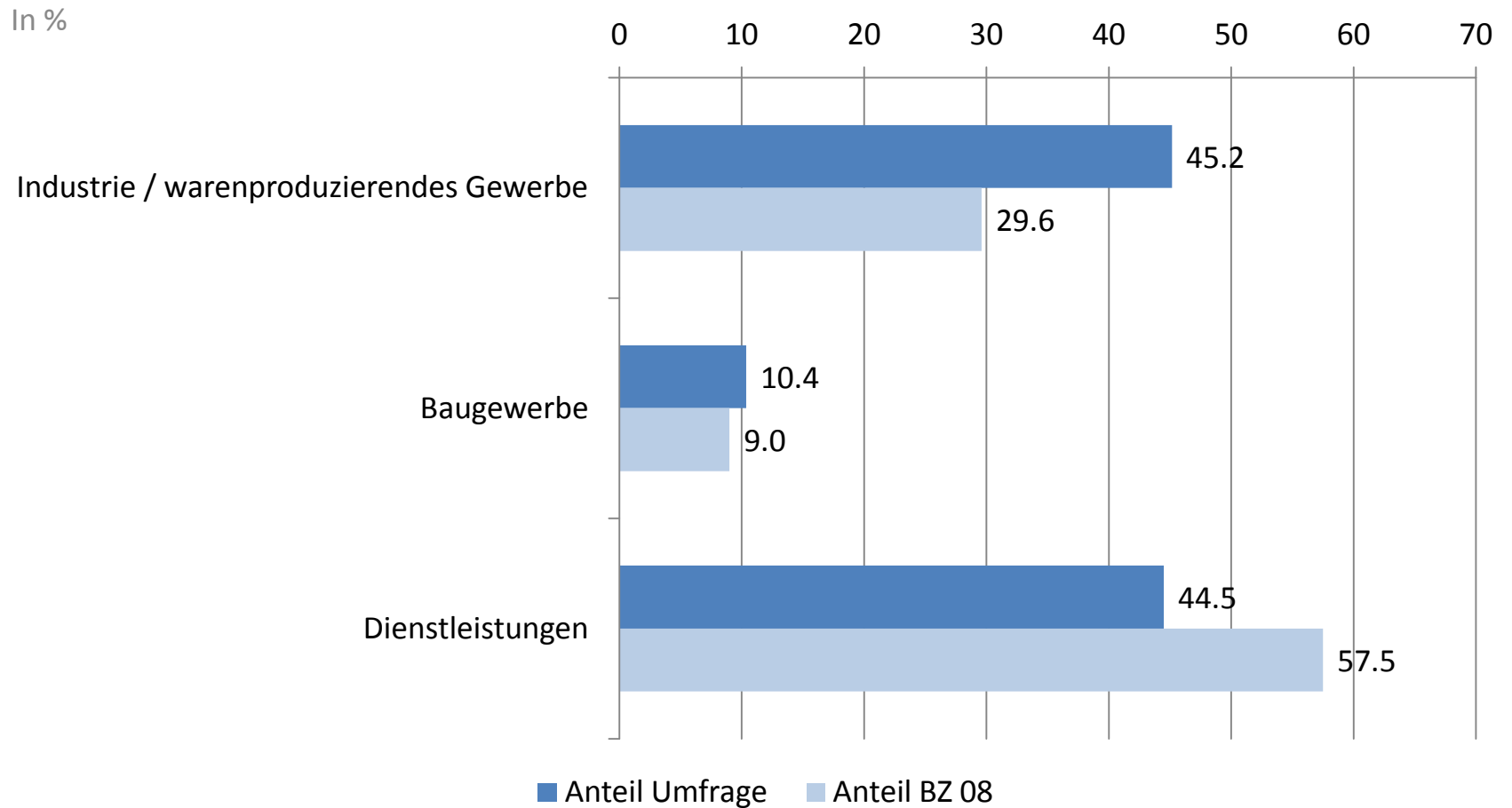
Ziel der Studie

Ziel der Unternehmensbefragung ist es, zu erfahren wie Ostschweizer Unternehmen die wirtschaftlich turbulenten Jahre seit 2008 gemeistert haben und welche unternehmerischen Herausforderungen sich ihnen in den kommenden Jahren stellen werden.

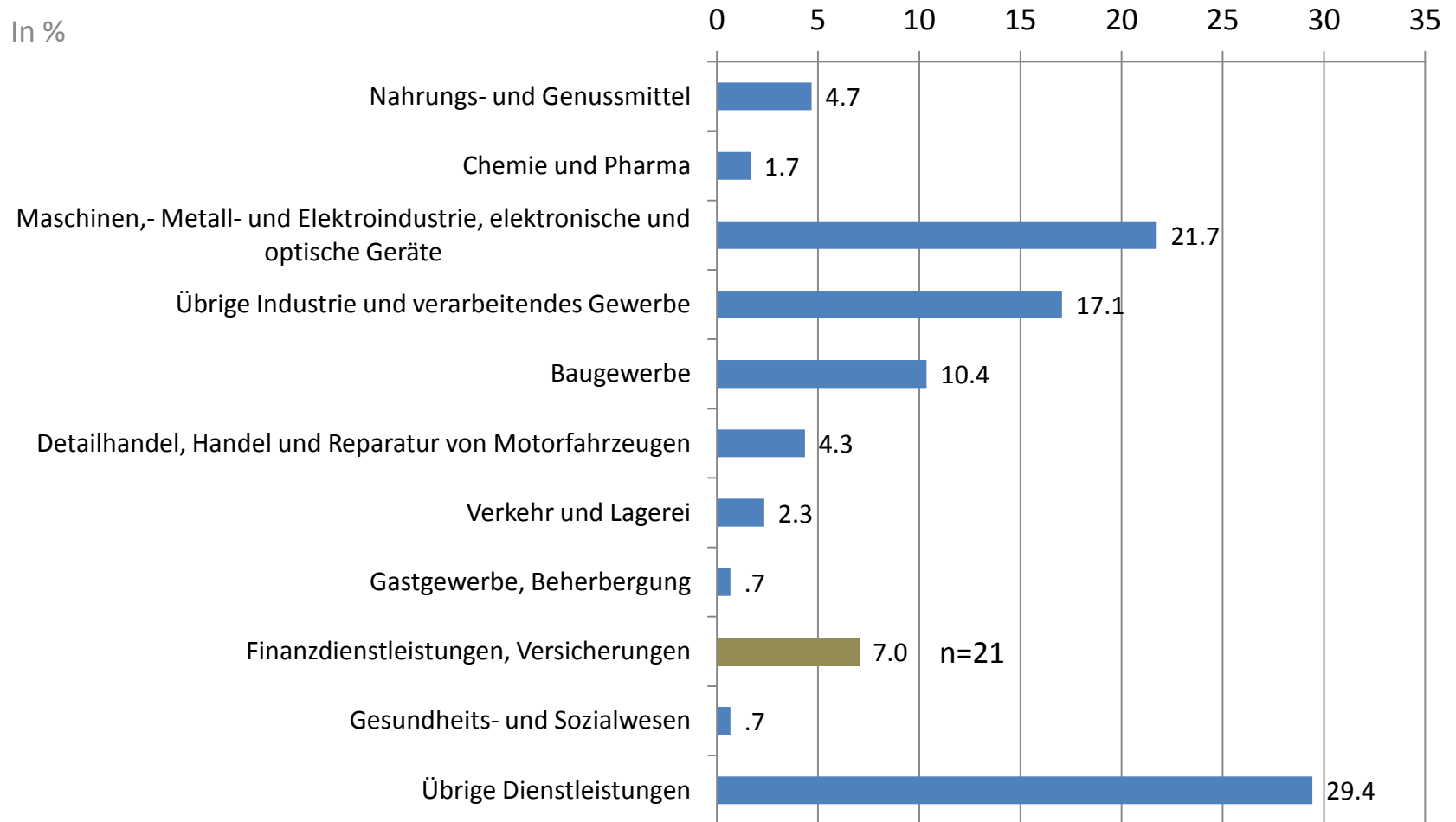
Eckdaten

- Online-Umfrage im Juni / Juli 2012 bei 1'400 Führungskräften von Mitgliedunternehmen der IHK St.Gallen-Appenzell
- Vollständig ausgefüllte Fragebogen: 299. Die teilnehmenden Unternehmen beschäftigen in der Schweiz rund 50'000 Mitarbeitende
- Fallstudien, durchgeführt im Rahmen des Integrationsseminars des KMU-Instituts der HSG als Erweiterung und Vertiefung der Online-Umfrage

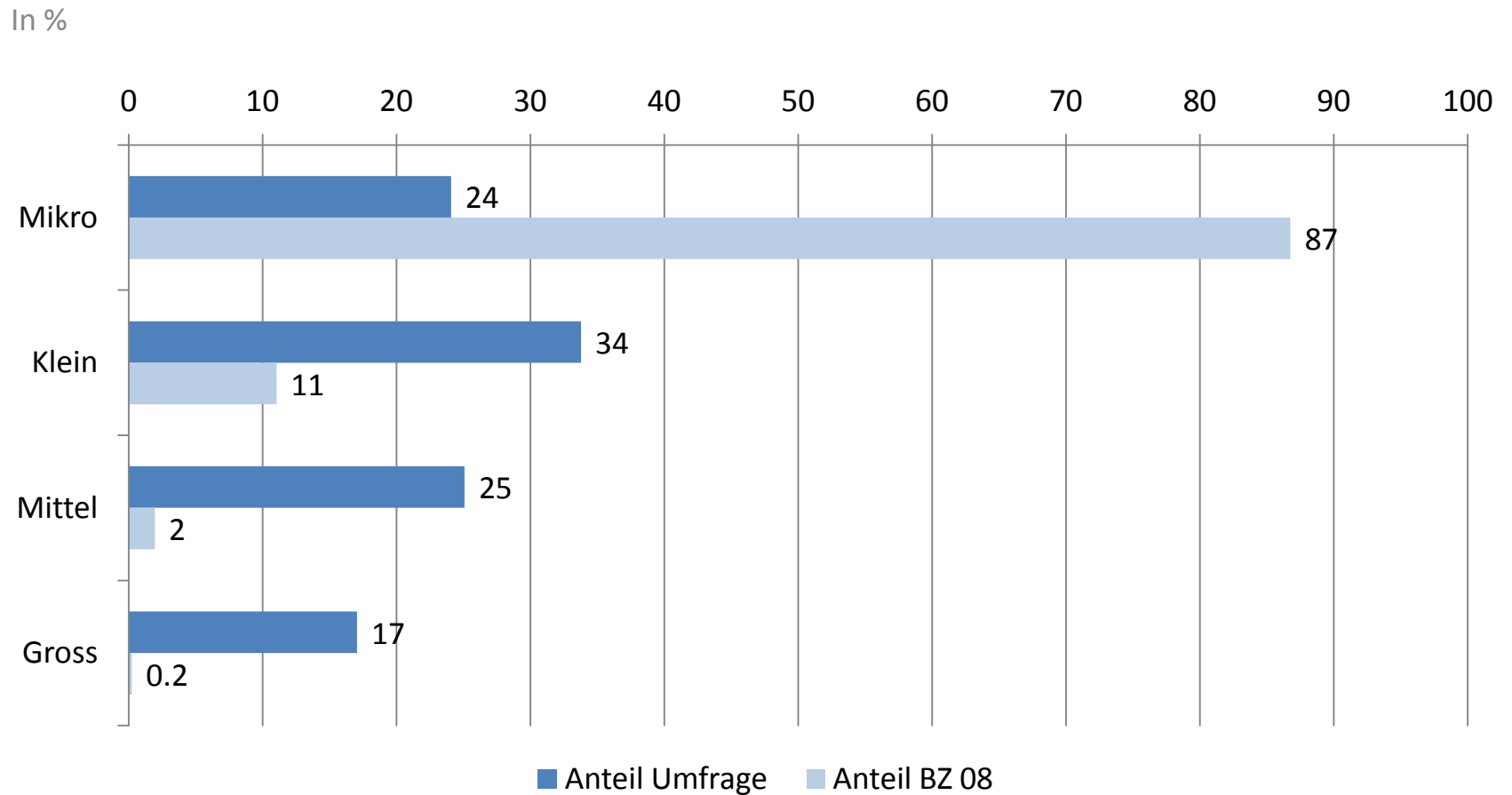
Teilnehmer nach Sektoren



Teilnehmer nach Branchen



Teilnehmer nach Grössenklassen der Unternehmen



B Zusammenfassung



Anmerkung: Der Einfachheit halber wird in der Folge der Begriff «Finanzdienstleister» verwendet. Gemeint sind damit jeweils alle Unternehmen aus den Bereichen «Finanzdienstleistungen» und «Versicherungen».

- 1 Finanzdienstleistungen in starkem Umbruch**
 - 52% der Ostschweizer Finanzdienstleister sind durch die wirtschaftliche Entwicklung in den letzten 5 Jahren stärker gefordert als in früheren Phasen, 10% sahen sich in ihrer Existenz bedroht.
 - Der Entwicklung in den letzten Jahren können die Ostschweizer Finanzdienstleister kaum positive Aspekte abgewinnen. Die Branche befindet sich in einem starken Umbruch mit ungewissen Perspektiven.
 - Dank einem starken Standbein im robusten Schweizer Markt konnten negative Auswirkungen eingegrenzt werden.

- 2 Neue Regulierungen und schwindende Profitabilität als Hauptprobleme**
 - Das Marktumfeld ist für Finanzdienstleister schnelllebiger geworden und der Preiswettbewerb hat zugenommen. Dienstleistungsqualität und individuelle Kundenlösungen haben an Bedeutung gewonnen.
 - Der Umgang mit neuen Gesetzen und – angesichts dadurch gestiegener Kosten – der Erhalt der Profitabilität und der Margen waren in den letzten Jahren die mit Abstand grössten Herausforderungen.

- 3 Finanzdienstleister üben den Spagat – Qualität verbessern und gleichzeitig Kosten senken**
 - Von über der Hälfte der Ostschweizer Finanzdienstleister wurden / werden Massnahmen zur Intensivierung der Kundenbindung, zur Verbesserung Dienstleistungsqualität und zur Erhöhung der Produktivität ergriffen.
 - Im Vergleich mit anderen Branchen sind strategische Allianzen, aber auch Fusionen / Akquisitionen überdurchschnittlich häufig.
 - Für 76% der Finanzdienstleister hat die Unsicherheit zugenommen. Als Gegenmassnahme arbeiten die Unternehmen vermehrt mit Szenarien, haben die Informationsbeschaffung intensiviert und budgetieren vorsichtiger.

- 4 Neue Regulierungen als grösste Gefahr**
 - Die grösste Gefahr für ihre weitere Entwicklung orten die Ostschweizer Finanzdienstleister in neuen Regulierungen.
 - Die Erhöhung der Profitabilität und der Umgang mit neuen Gesetzen werden auch in den kommenden 5 Jahren die grössten Herausforderungen bleiben.
 - Der Schweizer Markt bietet den Finanzdienstleistern in den kommenden Jahren die grössten Wachstumsimpulse.

- 5 Niveau der Investitionen am Standort Ostschweiz bleibt unverändert**
 - Für die Finanzdienstleister hat der Standort Ostschweiz nicht an Bedeutung verloren.
 - Die Mehrheit plant die Investitionstätigkeit am Standort Ostschweiz im Rahmen der letzten Jahre unverändert fortzuführen.

C Ergebnisse



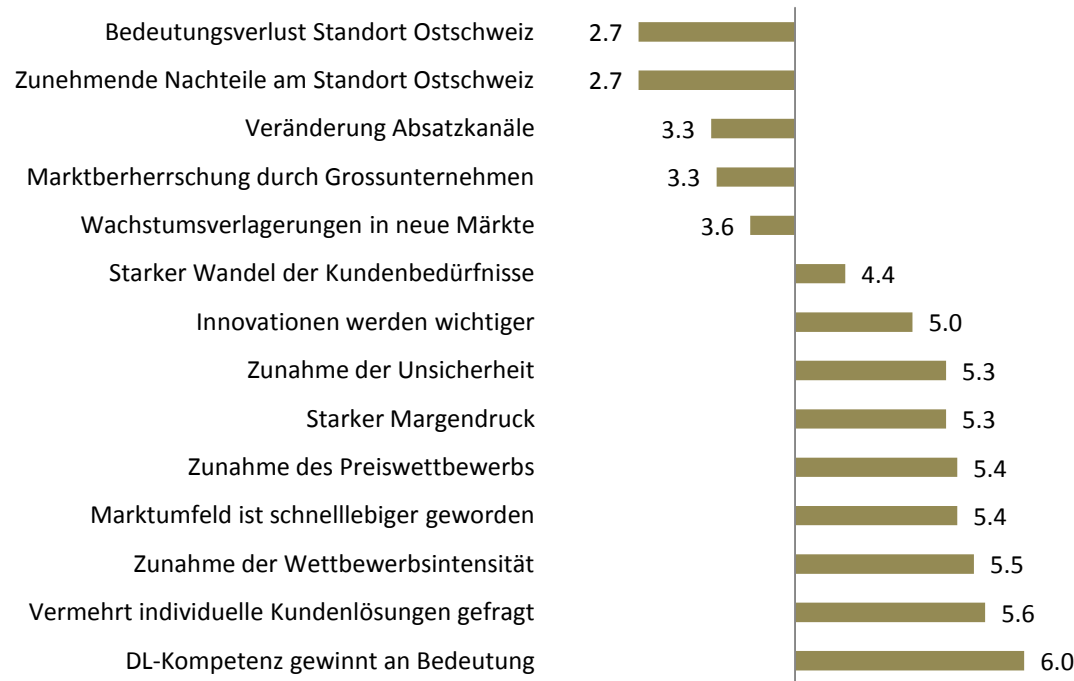
Anmerkung: Der Einfachheit halber wird in der Folge der Begriff «Finanzdienstleister» verwendet. Gemeint sind damit jeweils alle Unternehmen aus den Bereichen «Finanzdienstleistungen» und «Versicherungen».

C.1 2008 bis 2012 – was ist passiert?



Vergleichen Sie das heutige Marktumfeld Ihres Unternehmens mit jenem vor Ausbruch der Finanz- und Wirtschaftskrise im Jahr 2008. Wie hat sich das Marktumfeld in diesem Zeitraum verändert?

Skala von 1 bis 7 : 1 = trifft überhaupt nicht zu; 4 = neutral;
7 = trifft vollständig zu



ANMERKUNGEN

- Aus Sicht der Finanzdienstleister hat seit 2008 die Dienstleistungskompetenz an Bedeutung gewonnen. Es werden stärker individuelle Kundenlösungen nachgefragt.
- Das Marktumfeld war in den letzten Jahren zudem durch eine Intensivierung des (Preis-) Wettbewerbs und durch einen stärkeren Margendruck geprägt.
- Konzentrationsprozesse und Verschiebungen der Absatzkanäle werden mehrheitlich verneint.

Ökonomische und politische Entwicklungen mit negativem Einfluss

Welche ökonomischen und/oder politischen Entwicklungen hatten im Zeitraum seit 2008 eine massgebliche Auswirkung auf die Entwicklung Ihres Unternehmens?

Skala 1 – 7 : 1 = stark negativ; 4 = kein Einfluss; 7 = stark positiv



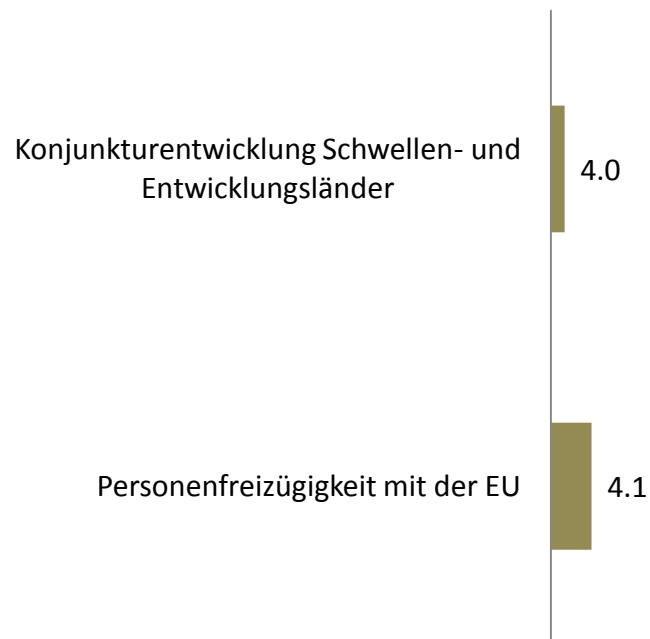
ANMERKUNGEN

- Am stärksten negativ betroffen waren die Ostschweizer Finanzdienstleister in den letzten Jahren durch die stärkere Regulierung, die Schulden- / Konjunkturkrise in den Industriestaaten sowie durch den Steuerstreit mit der USA und der EU.
- Ebenfalls zu schaffen machte das historisch tiefe Zinsniveau und der Aufbau von Marktzutrittsschranken im Ausland.

Ökonomische und politische Entwicklungen mit positivem Einfluss

Welche ökonomischen und/oder politischen Entwicklungen hatten im Zeitraum seit 2008 eine massgebliche Auswirkung auf die Entwicklung Ihres Unternehmens?

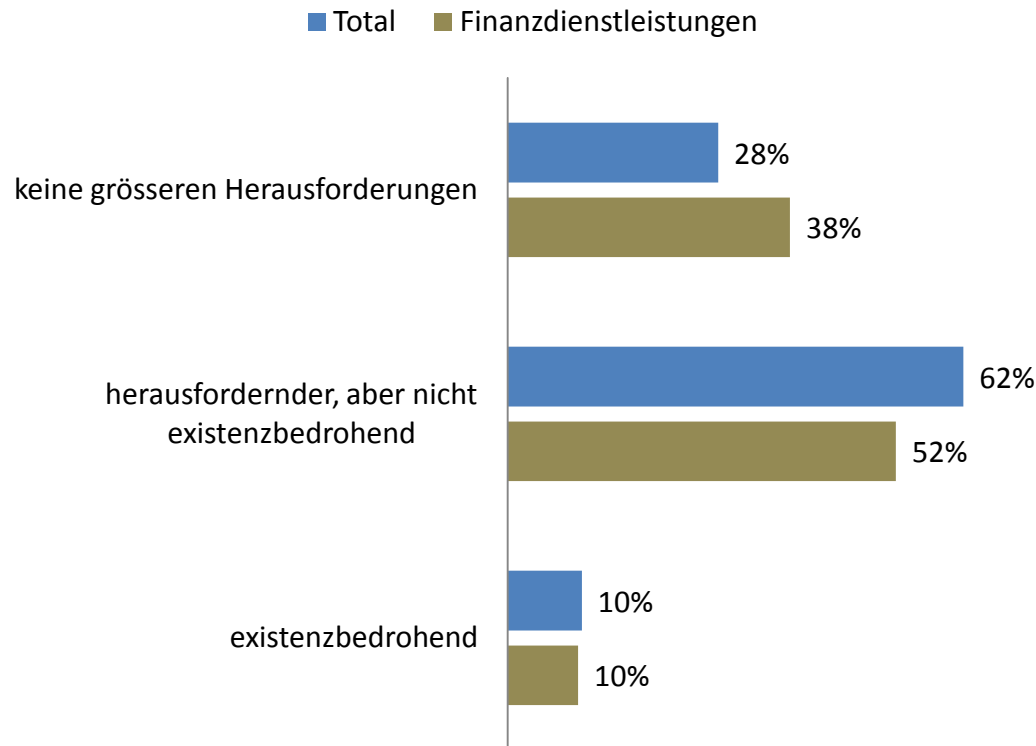
Skala von 1 bis 7 : 1 = stark negativ; 4 = kein Einfluss; 7 = stark positiv



ANMERKUNGEN

- Der Entwicklung in den letzten Jahren können die Ostschweizer Finanzdienstleister kaum positive Aspekte abgewinnen.
- Wenigstens nicht negativ wirkten sich die Konjunkturerwicklung in den Schwellen- und Entwicklungsländern und die Personenfreizügigkeit mit der EU aus.

Wie empfanden Sie den Grad der allfälligen Bedrohung für Ihr Unternehmen durch die wirtschaftlichen / politischen Entwicklungen zwischen 2008 und 2012?



ANMERKUNGEN

- 38% der Finanzdienstleister sahen sich keinen grösseren Herausforderungen als in früheren Phasen ausgesetzt.
- 52% der Ostschweizer Finanzdienstleister waren durch die Entwicklungen in den letzten 5 Jahren stärker gefordert als in früheren Phasen.
- Für 10% der Unternehmen war bzw. ist die Entwicklung existenzbedrohend.

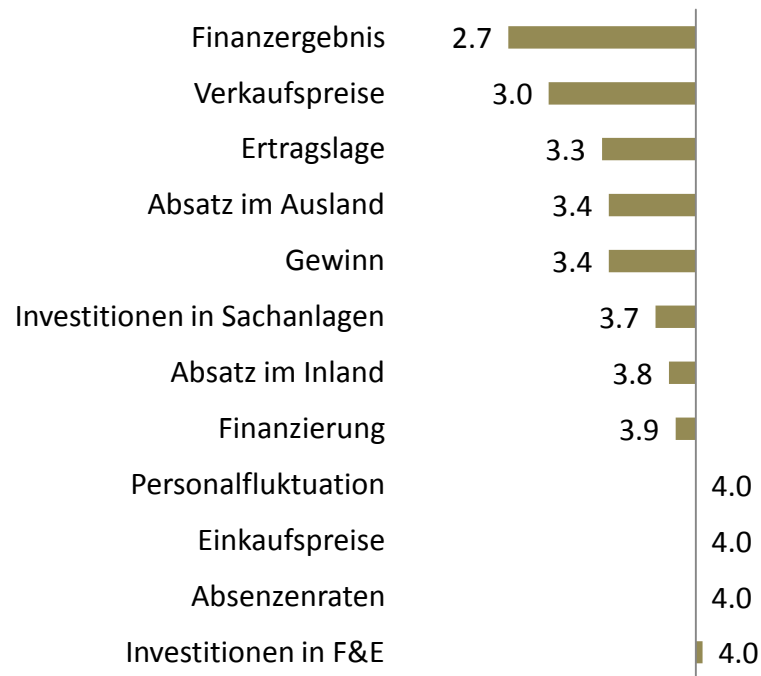
C.2 Welche Folgen hatte die Entwicklung für die Unternehmen?



Auswirkungen Unternehmensbereiche: harte Faktoren

Welche Bereiche Ihres Unternehmens sind von den Veränderungen im Zeitraum 2008 bis 2012 positiv respektive negativ betroffen?

Skala von 1 bis 7 : 1 = stark negativ betroffen; 4 = nicht betroffen;
7= stark positiv betroffen



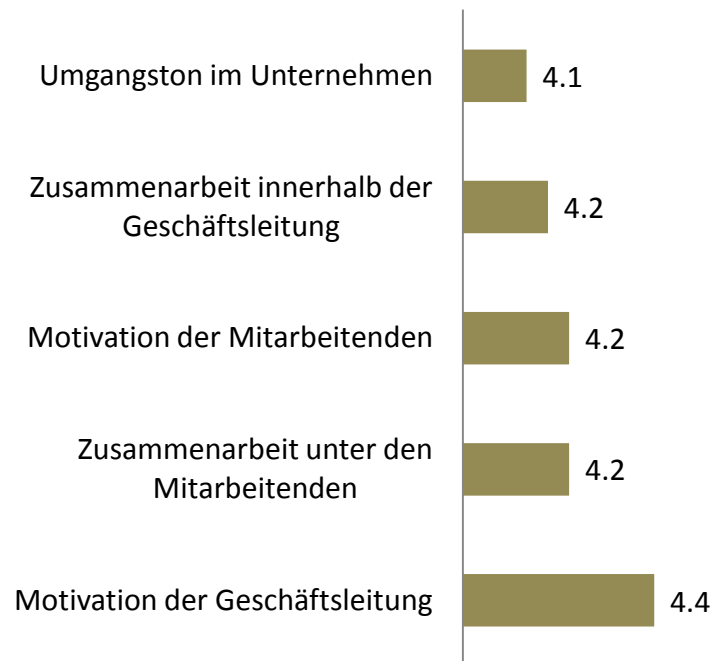
ANMERKUNGEN

- Von den Veränderungen im Umfeld der Ostschweizer Finanzdienstleister waren vor allem das Finanzergebnis und die Verkaufspreise negativ betroffen. Dies führte zu einem Rückgang der Erträge und der Gewinne.
- Der Absatz im Ausland begann unter dem Einfluss mehrerer Faktoren (Frankenstärke, stärkere Regulierung, Attacken gegen den Finanzplatz Schweiz) zu leiden.

Auswirkungen Unternehmensbereiche: weiche Faktoren

Welche Themenbereiche Ihres Unternehmens sind von den Veränderungen im Zeitraum 2008 bis 2012 positiv respektive negativ betroffen?

Skala von 1 bis 7 : 1= stark negativ betroffen; 4 = nicht betroffen;
7= stark positiv betroffen



ANMERKUNGEN

- Die schwierigen Umfeldbedingungen hatten tendenziell einen positiven Einfluss auf die Soft-Faktoren im Unternehmen (Motivation, Umgangston, Zusammenarbeit).
- Vor allem die Motivation der Geschäftsleitung wurde positiv beeinflusst.

Die Herausforderungen im Zeitraum 2008 - 2012

Welches waren im Zeitraum 2008 bis 2012 die 5 grössten unternehmerischen Herausforderungen für Ihr Unternehmen? (Mehrfachauswahl möglich, maximal 5 Herausforderungen).



ANMERKUNGEN

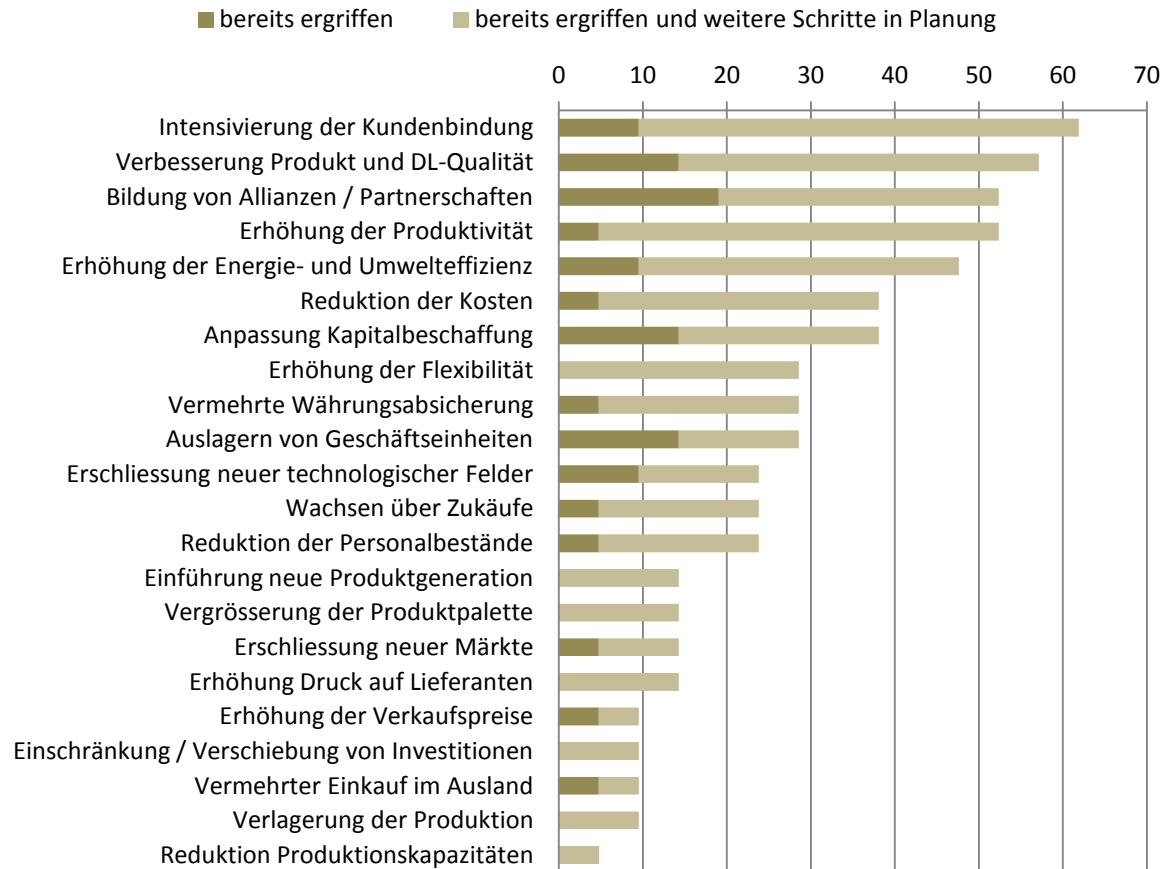
- In den letzten 5 Jahren war der Umgang mit neuen Gesetzen die mit Abstand wichtigste Herausforderung für die Ostschweizer Finanzdienstleister.
- Vor diesem Hintergrund wurde auch die Erhöhung der Profitabilität und der Margen zu einer Knacknuss.
- Weiter rangieren die Erschliessung neuer Vertriebskanäle, der Umgang mit Unsicherheiten und die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien unter den grössten Herausforderungen.

C.3 Wie haben die Unternehmen reagiert?



Ergriffene Massnahmen (in %)

Welche Massnahmen wurden aufgrund der Veränderungen zwischen 2008 und 2012 speziell ergriffen, um den daraus resultierenden Herausforderungen zu begegnen?



ANMERKUNGEN

- Von über der Hälfte der Ostschweizer Finanzdienstleister wurden / werden Massnahmen zur Intensivierung der Kundenbindung, zur Verbesserung Dienstleistungsqualität und zur Erhöhung der Produktivität ergriffen.
- Einen deutlich höheren Stellenwert als in der Industrie geniessen bei den Finanzdienstleistern strategische Allianzen und Partnerschaften (>50%).
- Weniger als 10% erhöhten ihre Preise oder kauften vermehrt im Ausland ein.

Welche Massnahmen wurden ergriffen und / oder sind in Planung, um mit einer erhöhten Unsicherheit über die künftige Entwicklung des Marktes umzugehen? (Mehrfachauswahl möglich).



ANMERKUNGEN

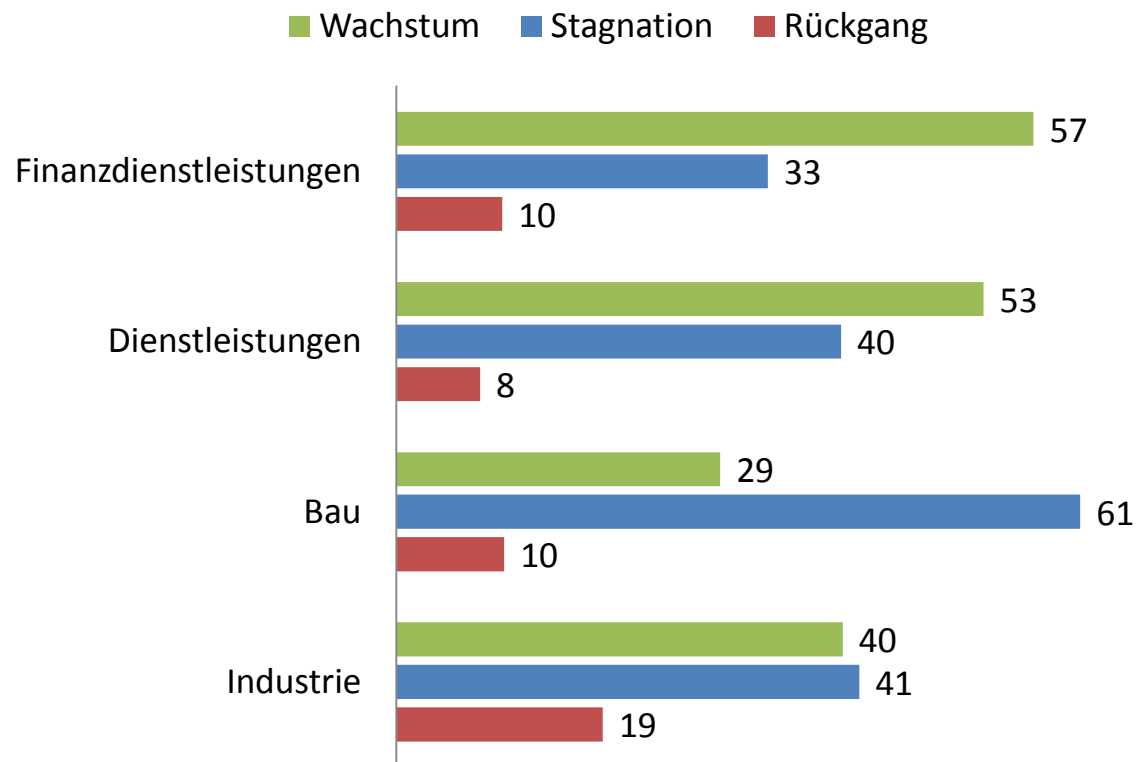
- 76% der Finanzdienstleister sind der Meinung, dass die Unsicherheit über die künftige Entwicklung des Marktes zugenommen hat (Industrie: 83%).
- Als Massnahme gegen die Unsicherheit arbeiten die Finanzdienstleister häufig mit Szenarien, informieren sich intensiver, budgetieren vorsichtiger und haben die Entscheidungswege vereinfacht, um schneller auf Veränderungen im Umfeld reagieren zu können.

C.3 2013 bis 2017 – wie geht es weiter?



Wachstumspotenzial in den wichtigsten Produkt-/Leistungsgruppen (in%)

Wie schätzen Sie den Markt für Ihre wichtigste Produkt- / Leistungsgruppe (gemessen am Umsatz) bezüglich des Wachstumspotenzials in den nächsten 5 Jahren ein?



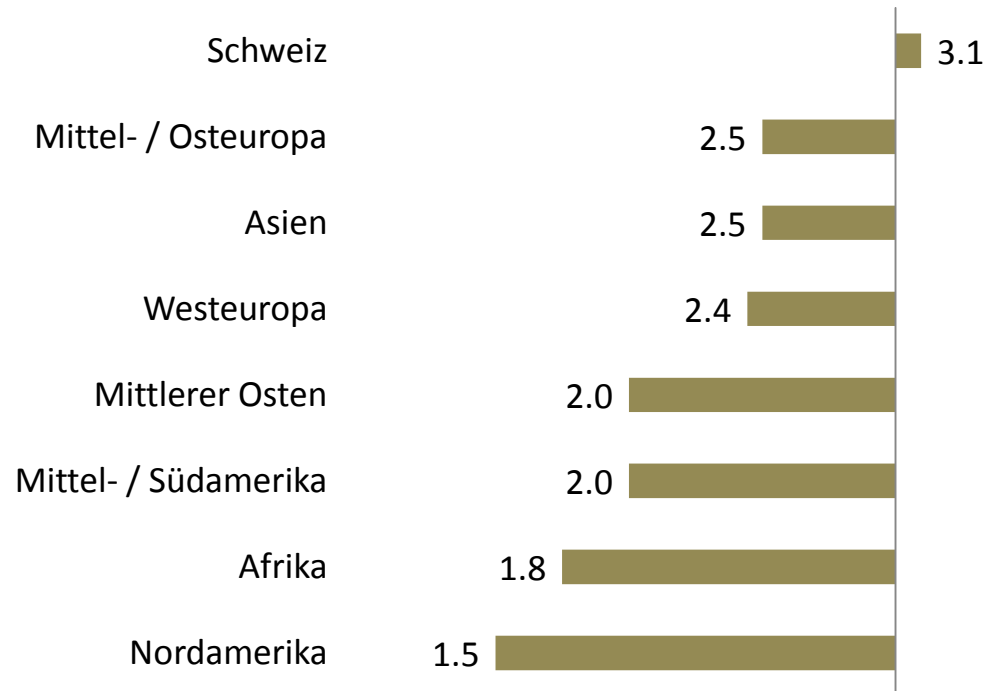
ANMERKUNGEN

- Die Wachstumsaussichten in den kommenden 5 Jahren werden insgesamt eher verhalten beurteilt.
- Die Dienstleistungsbranchen sind am zuversichtlichsten. Noch etwas zuversichtlicher als der Durchschnitt des Sektors zeigen sich die Finanzdienstleister. 57% glauben an ein Wachstum in den kommenden 5 Jahren.
- Die Bauwirtschaft sieht sich im Zenit angekommen. Die Industrie beurteilt die Aussichten am vorsichtigsten.

Wachstumspotenzial in den wichtigsten Produkt-/ Leistungsgruppen nach Ländergruppen

Wie schätzen Sie das Wachstumspotenzial Ihrer wichtigsten Produkt- / Leistungsgruppe in den nächsten 3 bis 5 Jahren in folgenden Regionen ein?

Skala von 1 bis 5 : 1 = sehr schwach; 3 = mittel; 5 = sehr stark

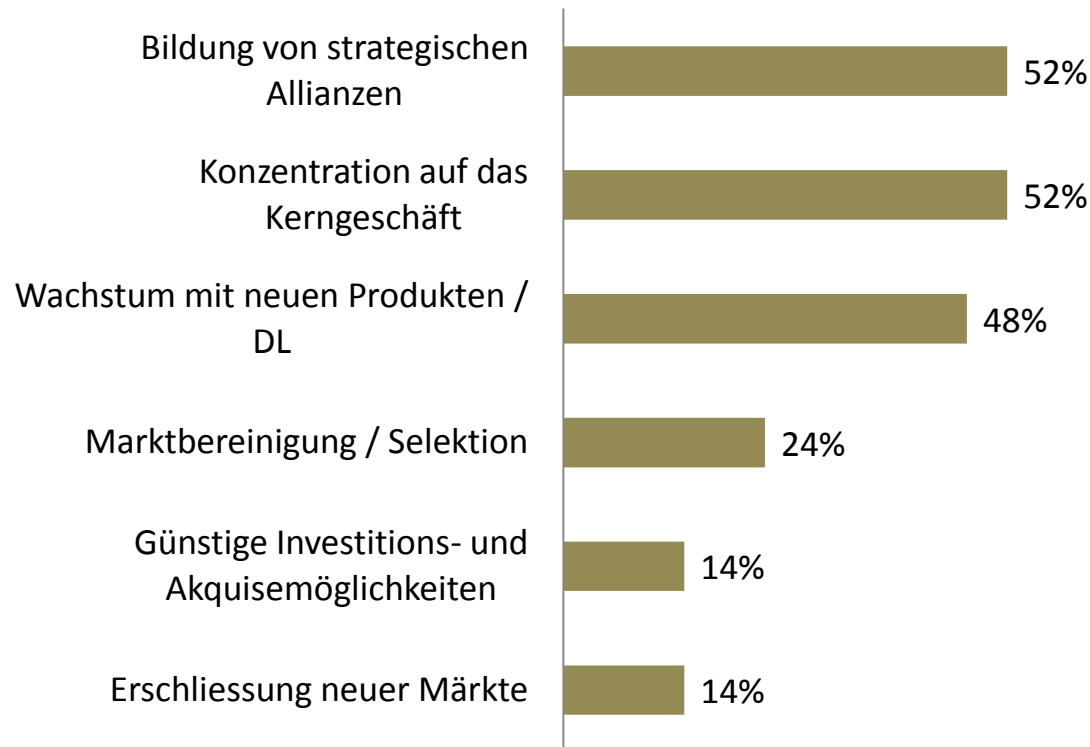


ANMERKUNGEN

- Die Schweiz bleibt für die Ostschweizer Finanzdienstleister in den kommenden 5 Jahren der Markt mit den grössten Wachstumsimpulsen.
- In den übrigen Märkten werden die Wachstumspotenziale verhalten beurteilt. Als sehr schwach werden die Wachstumspotenziale in Nordamerika eingeschätzt.

Die grössten Chancen in den kommenden Jahren

In welchen Bereichen sehen Sie in den nächsten 3 bis 5 Jahren die grössten Chancen für Ihr Unternehmen?
(Mehrfachauswahl möglich).

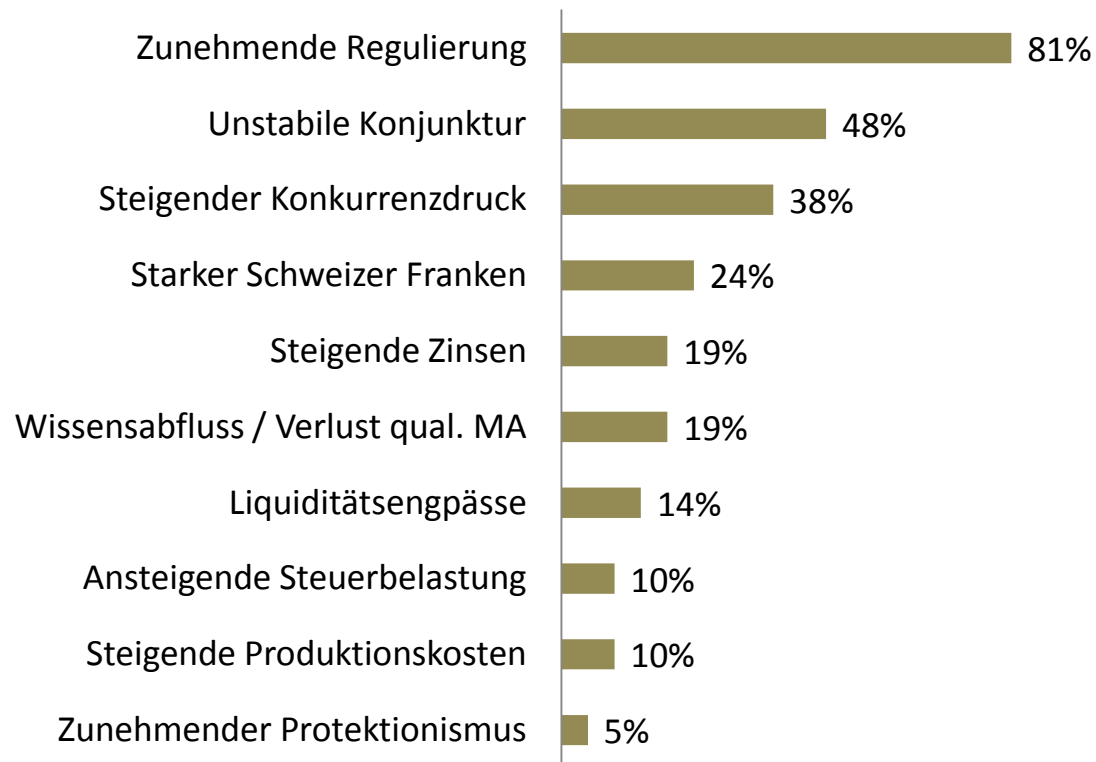


ANMERKUNGEN

- Die grössten Chancen werden in der Bildung von strategischen Allianzen, in der Konzentration auf das Kerngeschäft und im Wachstum mit neuen Dienstleistungen gesehen.

Die grössten Gefahren in den kommenden Jahren

In welchen Bereichen sehen Sie in den nächsten 3 bis 5 Jahren die grössten Gefahren für Ihr Unternehmen?
(Mehrfachauswahl möglich).



ANMERKUNGEN

- Die mit Abstand grösste Gefahr sehen die Ostschweizer Finanzdienstleister in einer zunehmenden Regulierung ihrer Geschäftstätigkeit.
- Weiter werden die unstabile Konjunktur und der steigende Konkurrenzdruck als grosse Gefahr angesehen.
- Keine grosse Gefahr geht im Urteil der Finanzdienstleister von steigenden Produktionskosten, aus.

Die Herausforderungen im Zeitraum 2013 - 2017

Welches werden in den nächsten 3 bis 5 Jahren die 5 grössten unternehmerischen Herausforderungen für Ihr Unternehmen sein? (Mehrfachauswahl möglich, maximal 5 Herausforderungen).



ANMERKUNGEN

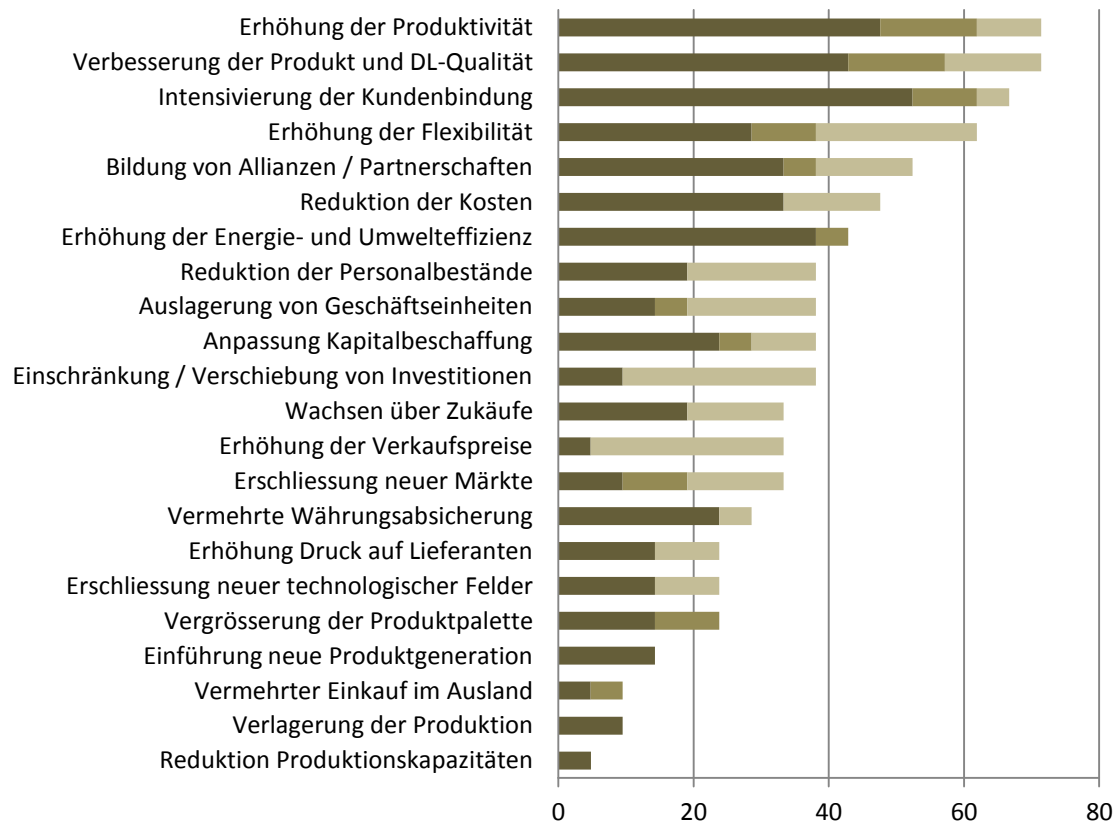
- Die Erhöhung der Profitabilität und der Umgang mit neuen Gesetzen werden auch in den kommenden 5 Jahren die grössten Herausforderungen für die Ostschweizer Finanzdienstleister bleiben, wobei vor allem ersteres gegenüber dem Zeitraum 2008 bis 2012 stark an Bedeutung gewinnen wird.
- Auch die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien und Fusionen / Akquisitionen werden in den kommenden Jahren an Bedeutung gewinnen.

Die geplanten Massnahmen (in %)

Welche Massnahmen sind in Planung, um den Herausforderungen in den kommenden 5 Jahren zu begegnen?

■ bereits ergriffen und weitere Schritte in Planung ■ in Planung ■ diskutiert / angedacht

ANMERKUNGEN



➤ Auf der Massnahmenebene werden von den Finanzdienstleistern vor allem die Erhöhung der Produktivität, die Verbesserung der Dienstleistungsqualität, die Intensivierung der Kundenbindung und die Erhöhung der Flexibilität angestrebt.

➤ Ebenfalls wichtige Themen: Bildung von Allianzen / Partnerschaften und die Reduktion der Kosten.

Die nicht vorgesehenen Massnahmen (in %)

Welche Massnahmen sind in den kommenden 5 Jahren nicht vorgesehen?



ANMERKUNGEN

- Nicht vorgesehen sind bei den Ostschweizer Finanzdienstleistern in erster Linie die Reduktion von Produktionskapazitäten, die Verlagerung von Unternehmensteilen ins Ausland oder der vermehrte Einkauf im Ausland.
- Rund 60% der Finanzdienstleister sehen keine Möglichkeit, ihre Verkaufspreise zu erhöhen.

C.4 Entwicklung des Standorts Ostschweiz in Vergangenheit und Zukunft?

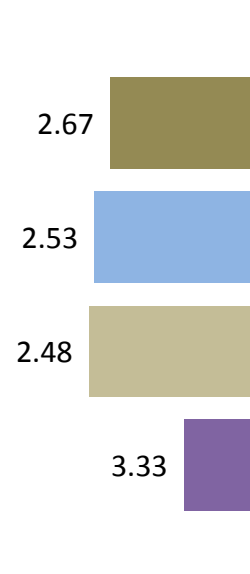


Beurteilung des Standortes Ostschweiz

Skala von 1 bis 7 : 1 = trifft überhaupt nicht zu;
4 = neutral; 7= trifft vollständig zu

■ Finanzdienstleistungen ■ DL ■ Bau ■ Industrie

Der Standort Ostschweiz hat für
unser Unternehmen an
Bedeutung verloren



ANMERKUNGEN

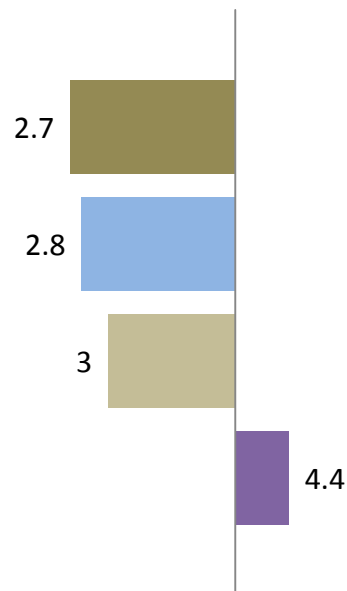
- Die Ostschweizer Finanzdienstleister verneinen mehrheitlich, dass der Standort Ostschweiz in den letzten Jahren für ihr Unternehmen an Bedeutung verloren hat.

Beurteilung des Standortes Ostschweiz in Relation zur Hauptkonkurrenz

Skala von 1 bis 7: 1 = trifft überhaupt nicht zu; 4 = neutral;
7= trifft vollständig zu

■ Finanzdienstleistungen ■ DL ■ Bau ■ Industrie

Gegenüber unseren
Hauptkonkurrenten hatten wir am
Standort Ostschweiz zunehmend
Nachteile

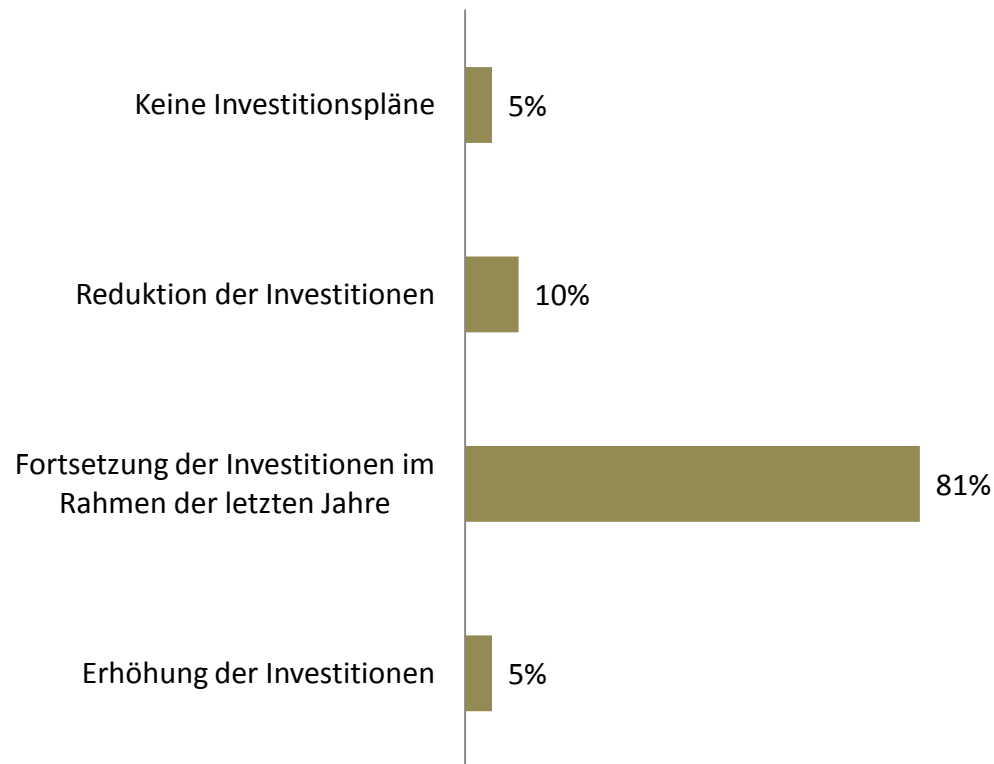


ANMERKUNGEN

- Die Ostschweizer Finanzdienstleister sind mehrheitlich nicht der Meinung, dass sie am Standort Ostschweiz gegenüber ihrer Hauptkonkurrenz zunehmend Nachteile hatten.
- Von allen Sektoren ist nur die Ostschweizer Industrie mehrheitlich der Meinung, dass sie am Standort Ostschweiz in zunehmendem Ausmass Nachteile hatte.

Investitionspläne am Standort Ostschweiz für die Phase 2013 - 2017

Wie sehen Ihre Investitionspläne am Standort Ostschweiz in den nächsten 5 Jahren aus?

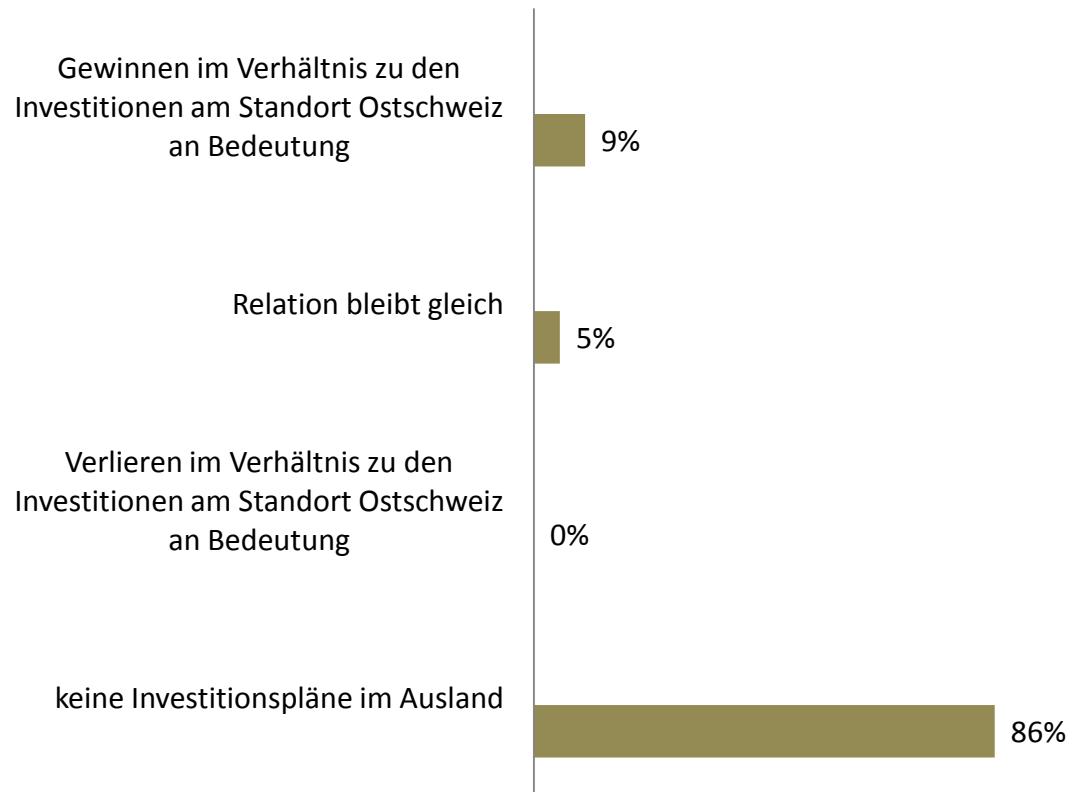


ANMERKUNGEN

- Die Mehrheit der Finanzdienstleister wird in den kommenden 5 Jahren etwa im gleichen Umfang wie in den vorangehenden Jahren am Standort Ostschweiz investieren.

Bedeutung von Investitionsplänen im Ausland in Relation zum Standort Ostschweiz, 2013 - 2017

Wie sehen Ihre Investitionspläne im Ausland in den nächsten 5 Jahren aus?



ANMERKUNGEN

- Die überwiegende Mehrheit der Ostschweizer Finanzdienstleister hat keine Investitionspläne im Ausland.
- Für die wenigen Unternehmen mit Investitionsplänen im Ausland gilt, dass diese in den kommenden Jahren gegenüber der Ostschweiz an Bedeutung gewinnen werden.