



 WTT  
YOUNG  
LEADER  
AWARD

Praxisprojekt und Marktforschung  
für Appenzeller Kantonalbank  
Appenzell

# Analyse des Bedarfs für Private Banking bei Bestands- und Neukunden

Die Appenzeller Kantonalbank erneuert im Sommer 2024 ihre Private-Banking-Strategie. Ziele sind, Neukunden zu gewinnen, die Zufriedenheit bestehender Kunden zu steigern und den Bekanntheitsgrad als professionelle Anlagebank in den Kantonen AI, AR und SG zu erhöhen.

## Methodik

Zu Beginn des Projekts erarbeitete das Projektteam einen Theorieteil über das Private Banking, um Erfolgsfaktoren herauszuarbeiten, die für Private-Banking-Banken essenziell sind. Diese Erfolgsfaktoren wurden anhand diverser Merkmale in Form einer Konkurrenzanalyse zwischen direkten Konkurrenten verglichen. Aus dieser Konkurrenzanalyse wurde eine SWOT-Analyse erstellt und Differenzierungsmöglichkeiten erarbeitet. Anschliessend wurden zwei quantitative Befragungen durchgeführt. Dabei wurden insgesamt 57 Bestandskunden sowie 131 potentielle Neukunden befragt. Die Antworten wurden anschliessend statistisch ausgewertet und Handlungsempfehlungen wurden erarbeitet.

## Ergebnisse

Mithilfe der Umfrage konnte ein umfassenderes Bild über die Marktsituation im Private Banking Sektor erstellt werden. Bei den Bestandskunden fiel auf, dass es Verbesserungspotenzial bei der individuellen Beratung gibt und die Kundeservicequalität sowie die Transparenz der Gebührenstruktur am wichtigsten sind. Professionelle Beratung, Expertise und Qualität des Kundenservice sind zentrale Faktoren für den Einstieg ins Private Banking bei der APPKB.

Die APPKB ist bei potenziellen Neukunden bekannt, die oft durch Empfehlungen von Familie und Freunden auf die Bank aufmerksam werden. Diese legen Wert auf persönliche, professionelle und transparente Beratung, wobei auch Nachhaltigkeit eine Rolle spielt. Massgeschneiderte Finanzdienstleistungen sind Hauptgründe für das Interesse an der APPKB. Vertrauen, gute Beratung und Weiterempfehlung sind entscheidend für die Neukundengewinnung der APPKB.

[ost.ch/praxisprojekte-wi](http://ost.ch/praxisprojekte-wi)

## Appenzeller Kantonalbank, Appenzell

Die APPKB, gegründet 1899, ist die führende Bank in Appenzell Innerrhoden. Stark in der Region verwurzelt, setzt sie auf Verantwortung für Wirtschaft und Menschen. Mit über 100 Mitarbeitenden bietet sie als Universalbank umfassende Dienstleistungen für Privat-, Kredit- und Anlagekunden an und gewährleistet so, diverse Anlageformen und ergänzende Services.



## Kundschaft

Appenzeller Kantonalbank  
**Thomas Brägger, Bereichsleiter  
Anlagekunden / Mitglied der GL**  
[www.appkb.ch](http://www.appkb.ch)

Unternehmen nutzen oft interne Projektgruppen zur Konzeptentwicklung für Kundenwünsche, was Risiken wie Betriebsblindheit birgt. Unser Ziel war es, strukturiert Feedback direkt von der Zielgruppe zu erhalten. Wir waren überzeugt von der praxisnahen Denkweise der OST-Fachhochschule und starteten das Praxisprojekt. Vielen Dank an das Studententeam, das ohne Bankerfahrung wertvolle Inputs und eine solide Grundlage für unsere Teilstrategie lieferte.



## Coach

OST – Ostschweizer  
Fachhochschule  
**Prof. Pascal Bechtiger**

Die in der Konkurrenzanalyse identifizierten Differenzierungsmerkmale sowie die Auswertungen der quantitativen Umfragen bestehender und potenzieller Kundschaft mündeten in fundierten Stossrichtungen. Diese bilden das Fundament für strategische Entscheidungen zur Positionierung der APPKB als Private Banking Bank. Professioneller und unermüdlicher Einsatz – bravo!



# Appenzeller Kantonalbank