

Svenskt Kvalitetsindex om Företagstjänster 2017

Sedan år 2007 har vi undersökt företagstjänster inom både bemanningsföretag och revisionsbolag. Jämfört med andra branscher så är kundernas förväntningar på leverantörerna i denna kategori väldigt höga – ändå lyckas både bemanningsföretagen och revisionsbolagen motsvara kundernas förväntningar, som med åren tycks känna sig allt mer nöjda.

En vanligt förekommande kundkommentar bland kunder till både revisionsbolag och bemanningsbolag är ”önskar de visade mer initiativtagande och servicevilja”. En kommentar som signalerar att det inte bara är bra eller brett utbud av tjänster och kompetens som är viktigt. Det behöver kompletteras med en hög grad av kundkännedom. Här är det tydligt att aktörerna inom både revisions- och bemanningsbranschen men verkligen behöver vara på tårna i framtiden.

Revisionsbranschen har fortsatt riktigt nöjda kunder men slaget om kunderna hårdnar

Kundnöjdheten inom revisionsbranschen har under många år varit riktigt hög. Flera gånger så har man noterat en nivå över gränsen för mycket nöjda kunder (dvs över 75 på skalan 0–100). I fjol noterades en mindre nedgång och i år noteras en mindre uppgång från 74,4 till 74,8. Det är noterbart att skillnaden mellan aktörerna är relativt liten. Bäst betyg får BDO med en nöjdhet på 78,4 och lägst Grant Thornton med 73,4. Den senare, Grant Thornton, tillsammans med KPMG, är de som förbättrar sina betyg något. Annars är det just gruppen ”övriga aktörer” som den stora förbättringen ligger med en ökning på 2,3 enheter.

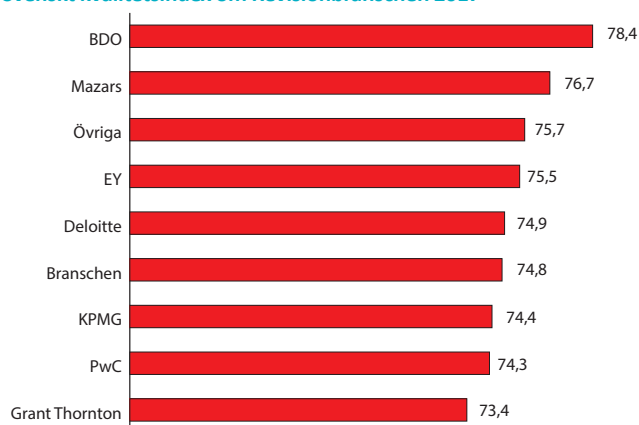
Det är noterbart att med avseende på hur nöjda kunderna är så är trots allt lojaliteten relativt låg. Trendbrottet kom redan för några år sedan då fler började se över flera alternativ, inte minst med avseende på att man är orolig att ens revisionsbolag inte kan täcka framtida behov och tjänster. Här har även de stora aktörerna en utmaning framöver vilket kommer av att man behöver bli ännu bättre på att känna sina kunder.

Större och större krav på att se helheten

Något som SKI tryckt på hårt under de senaste åren kundernas ökade krav och förväntningar kring revisionsbolagens förmåga att se helheten, dvs. områdes- och gränsöverskridande kunskap.

– I det här området ser vi att de aktörer som BDO och Mazars verkligen sticker ut, säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. Här räcker det inte med kompetens och ett bra och brett tjänsteutbud utan även kundkännedom blir här mycket kritiskt och här är det några få som är riktigt bra-

Svenskt kvalitetsindex om Revisionbranschen 2017



Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund. I resultaten för branschen som helhet ingår även en grupp ”Övriga aktörer”.

Revisionsbranschen i siffror

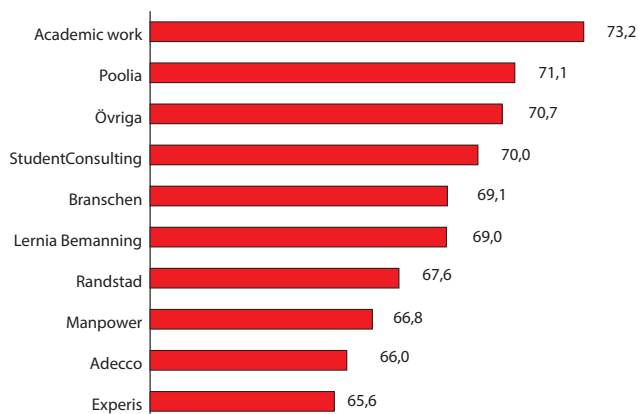
- 2 av 10 företag använder flera revisionsbolag.
- 2 av 10 företag har haft anledning att klaga.
- Återkoppling, personalomsättning, bristfällig kommunikation och dålig proaktivitet är typiska klagomål.
- 4 av 10 skulle kunna tänka sig att rekommendera sin leverantör till andra.



Bemanningsbranschen är på väg tillbaka men kämpar med extremt höga kundkrav

Nöjdheten bland företagen som anlitat ett bemanningsföretag är långt ifrån de nivåer som noterades för ett par år sedan. Jämfört med förra året så ser det ljusare ut och nöjdheten ökar från 67,3 till 69,1. Även bland bemanningsbolagen så har det historiskt sett varit relativt liten skillnad mellan bolagen vad gäller kundnöjdhet med nu ser vi att den har ökat betydligt. Bäst ut kommer Academic Work som också är det bolag som ökar mest av alla.

Svenskt kvalitetsindex om Bemanningsbranschen 2017



Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund. I resultaten för branschen som helhet ingår även en grupp "Övriga aktörer".

Bra kontakt ger resultat

Inte i någon annan bransch någonsin har vi sett så enormt höga kundkrav och förväntningar.

– Det behöver påpekas att en bransch som har så här höga krav och förväntningar på sig och samtidigt har en så pass hög nöjdhet så signalerar det att företagen gör mycket rätt, säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex och fortsätter: Ett växande kundkrav som SKI noterat är graden av proaktivitet. En sådan fråga är om man som kund upplever att ens bemanningsbolag kontaktar sina kunder tillräckligt för att säkerställa att tjänsterna man nyttjat fungerat.

– Det är tydligt att de som lyckas här också har nöjda och lojala kunder, säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex.

Bemanningsbranschen i siffror

- 3 av 10 företag använder bemanningstjänster i stället för att anställa.
- 6 av 10 företag använder bemanningstjänster som komplement till att anställa egen personal.
- 5 av 10 använder bemanningstjänster för att bli mer flexibla och på så vis klara av konjunkturtoppar.
- 3 av 10 skulle kunna tänka sig att rekommendera sin leverantör till andra.



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

➤ johan.parmeler@kvalitetsindex.se

➤ 073-151 75 98

VAD FÖR MER INFORMATION FINNS DET I BRANSCHRAPPORTEM

- ✓ Detaljerad resultatsammanställning på bransch- samt företagsnivå inkl. öppna kommentarer.
- ✓ Visuellt drifkraftsanalys om vad som driver kundnöjdhet och lojalitet i er organisation och konkurrenter.
- ✓ Resultat på kundsegment.
- ✓ Fördjupade resultat kring rekommendationsgrad.