

Svenskt Kvalitetsindex om Persontransport 2017

Bussresenärerna fortsatt nöjdast

Transportbranschen, med inriktning på persontransport med flyg, tåg och buss, är en bransch som har ingått i SKI:s årliga branschmätningar sedan år 2004. Undersökningen är gjord under maj 2017.

Stor spridning mellan transportbolagen

Årets studie är gjort i maj månad och går att sammanfatta med höga berg och djupa dalar. Det är stor spridning i resultaten när kunderna sätter betyg på sina transportbolag. Nettbuss Bus4You får än en gång bäst betyg bland de bussbolag som ingått i studien. Bland flygbolagen kommer BRA bäst ut och bland mäta tågoperatörer får MTR Express högst betyg. I årets mätning ingår Arlanda Express för första gången med gott resultat. – Bussbolagen har alltid haft nöjdare kunder än tåget och flyget och SKI kan konstatera att det är sjunde året i rad som just Nettbuss Bus4You kommer allra bäst ut. Tågbranschen ligger fortsatt lågt, men vi noterar att SJ hela tiden förbättrar sina resultat från de låga nivåer som uppmättes under 2010-12, säger Johan Parmler, vd för SKI.

Förseningar - en växande källa till missnöje

I studien ställs frågor kring förseningar och hur man bedömer att transportbolagen hanterar detta. Närmare 40% uppger att de blivit drabbade av förseningar, för vissa aktörer handlar det om så många som 7 av 10 tillfrågade resenärer.

– Av alla aktörer är det två som får riktigt bra betyg på hur man hanterat förseningar och det är MTR Express och Nettbuss Bus4You, säger Johan Parmler.

I bedömningen av hanteringen av förseningar och andra avvikelser ställs bland annat frågor kring information, ersättning, service och tidsåtgång. - Service i samband med störningar och hantering av klagomål är tydliga förbättringsområden inom alla de branscher vi mäter, så även för transportbranschen, konstaterar Johan Parmler. Kunderna blir mindre toleranta, men det innebär också möjligheter. En kund som upplever en bra klagomålshantering blir ofta mycket nöjd.

En förutsättning för en bra klagomålshantering är att kunder som haft anledning att klaga också gör det. I denna studie noterar SKI att ca 25% kunderna haft anledning att klaga, men det är mindre än hälften av dessa som faktiskt gör det direkt till sin leverantör.

Enkelt, smidigt och tillgängligt

Gemensam nämnare för de bolag som kommer bra ut är enkelhet, smidighet och tillgänglighet. Det gäller inte bara själva resan utan också kringtjänster som biljetthantering, transporter till och från terminaler/stationer, information innan resan mm. Tillgänglighet är ett nyckelord och ett samtidigt tydligt förbättringsområde.

- Det är oerhört viktigt att ge sig själv chansen att omvandla en klagande kund till en superlojal kund. Det kan bara ske om man gör det enkelt för

kunderna att komma med synpunkter, säger Johan Parmler. Detta kanske låter som en paradox, men vi ser att framförallt de stora aktörerna SAS och SJ skulle kunna förbättra sin kundnöjdhet genom göra det lättare för kunderna att faktiskt klaga.

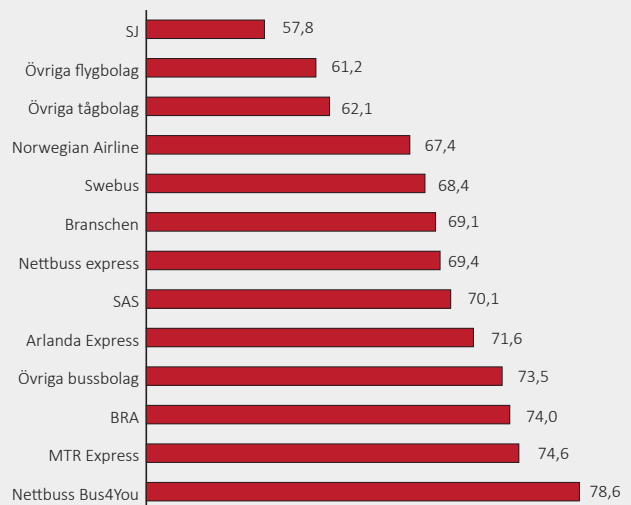
Vad sticker ut hos de som får höga betyg av sina kunder?

Det finns en uppenbar koppling mellan nöjdhet och punktlighet – resenärer vill komma fram i tid. Punktligheten får goda betyg hos BRA, MTR Express och Nettbuss Bus4You.

- Vad gäller styrkor och vad som påverkar nöjdheten så varierar det kraftigt mellan aktörerna, säger Johan Parmler. För MTR Express så handlar det mycket prisvärdhet medan det för BRA och Nettbuss Bus4You är flera saker, bland annat komfort och en bra serviceupplevelse som gör skillnad.

Avslutningsvis noterar SKI att SJ:s kunder successivt blir allt nöjdare, men konstaterar samtidigt att järnvägen fortfarande brottas med infrastrukturproblem, vilket drar ner branschens betyg som helhet och SJ:s synnerhet. - SJ ses av många resenärer fortfarande som "statens järnvägar" med ansvar för allt som berör tågtrafiken. Därför belastar signalfel, växelfel, nedrivna kontaktledningar mm SJ:s betyg extra hårt, avslutar Johan Parmler.

Svenskt Kvalitetsindex om Persontransport 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.



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

➔ johan.parmler@kvalitetsindex.se

➔ 073-151 75 98

VAD FÖR MER INFORMATION FINNS DET I BRANSCHRAPPOR TEN

- ✓ 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 förseningar.
- ✓ Möjlighet att se utveckling på nyckelfrågor över tiden.

