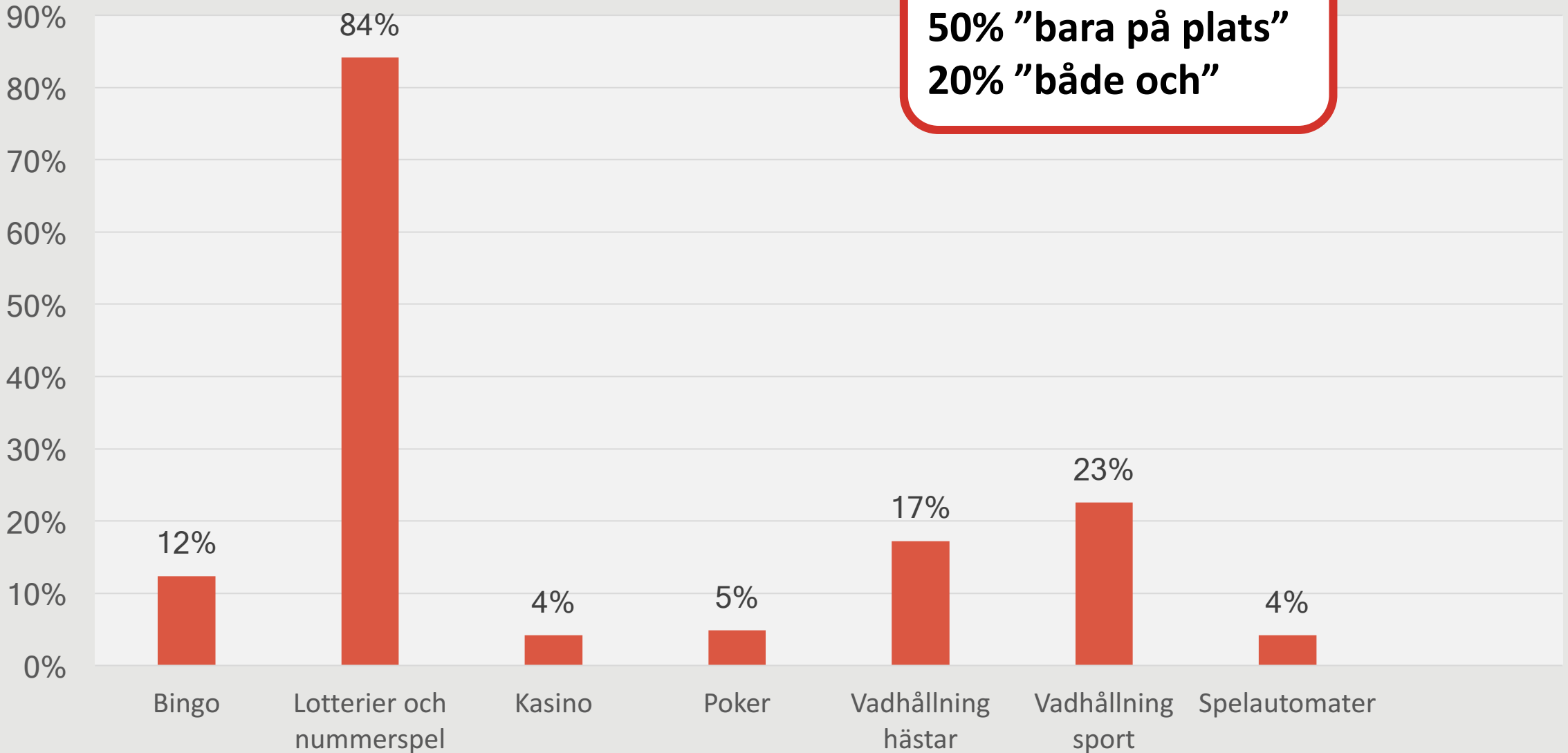


## Spelbranschen 2017

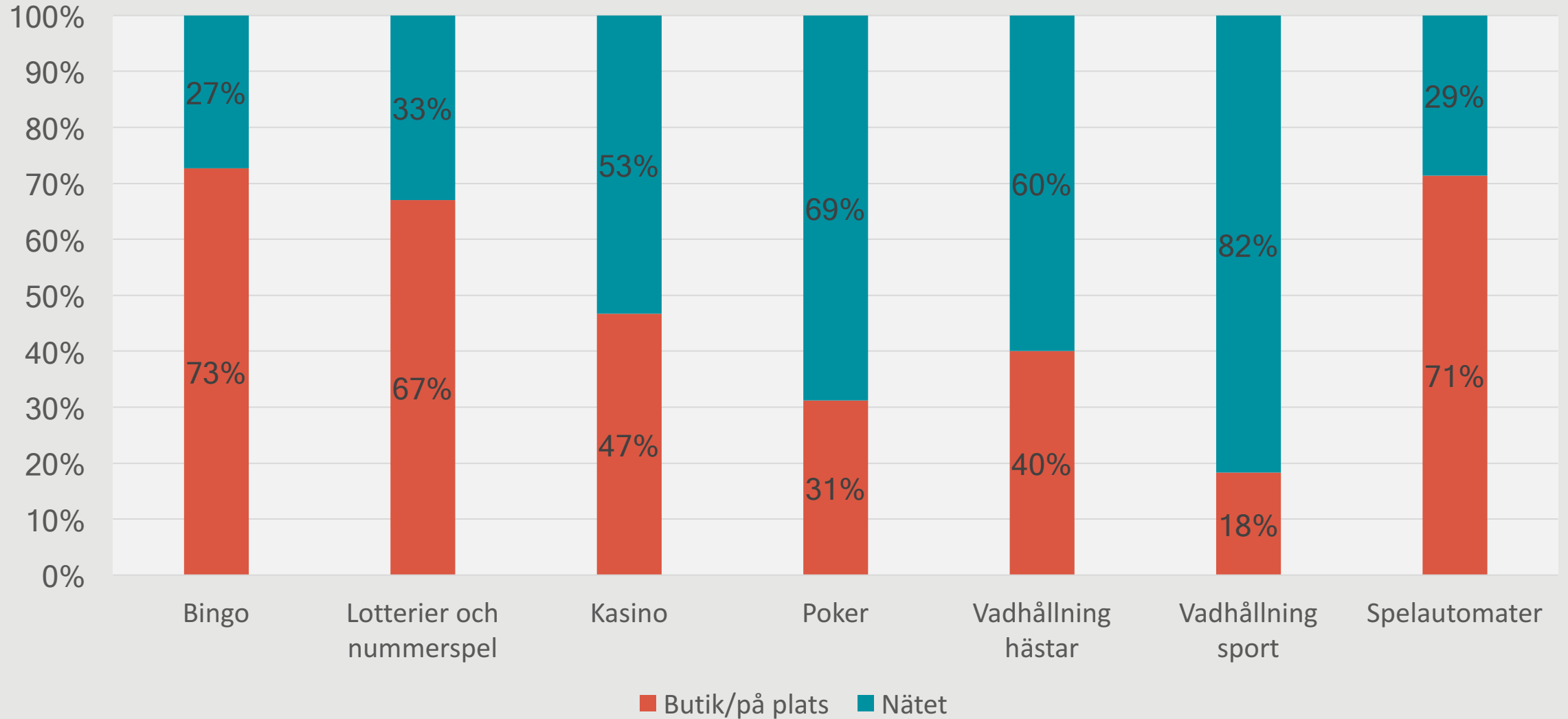
*Svenskt Kvalitetsindex*

# Vad spelas?

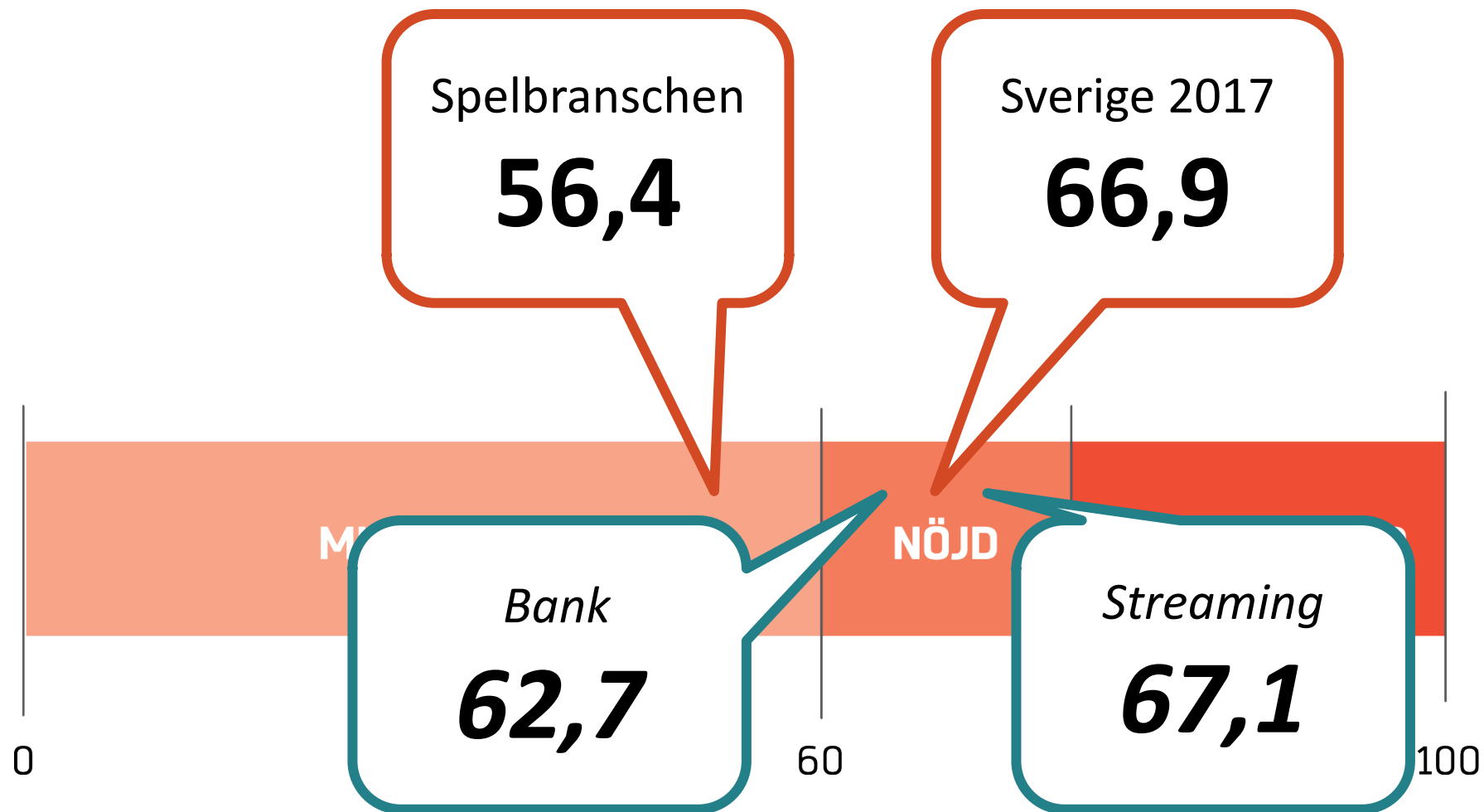


**30% "bara nätet"**  
**50% "bara på plats"**  
**20% "både och"**

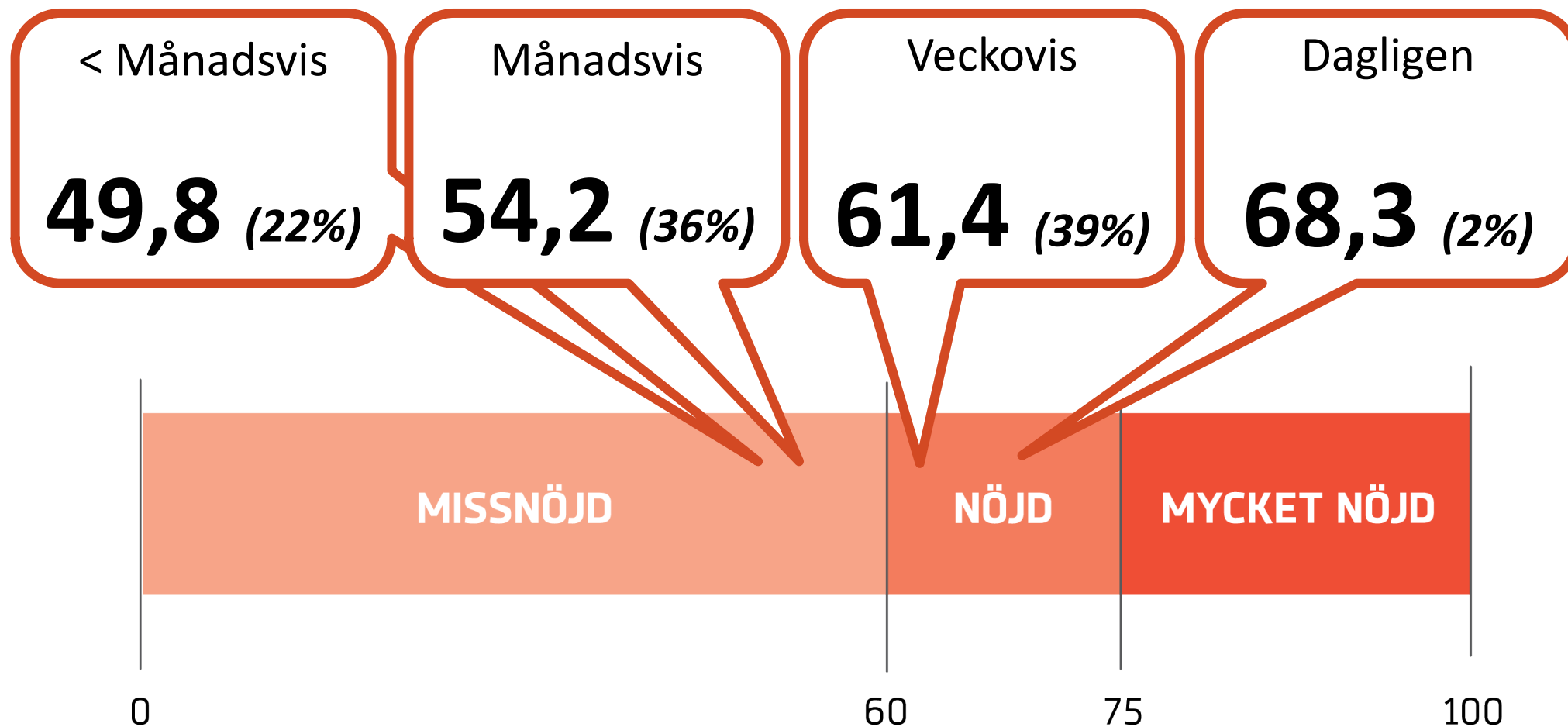
# Var spelas?



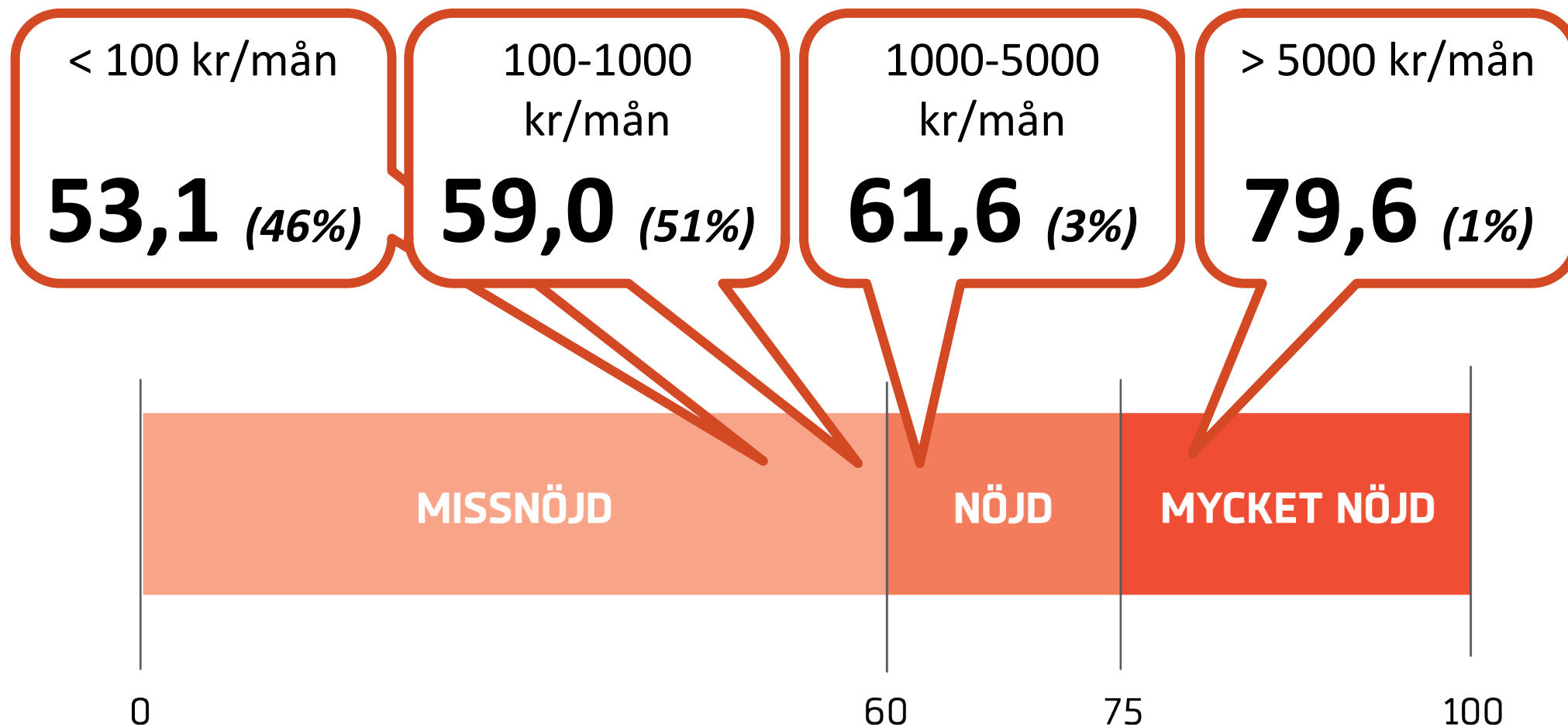
# Är svenska spelare nöjda?



# Är svenska spelare nöjda?

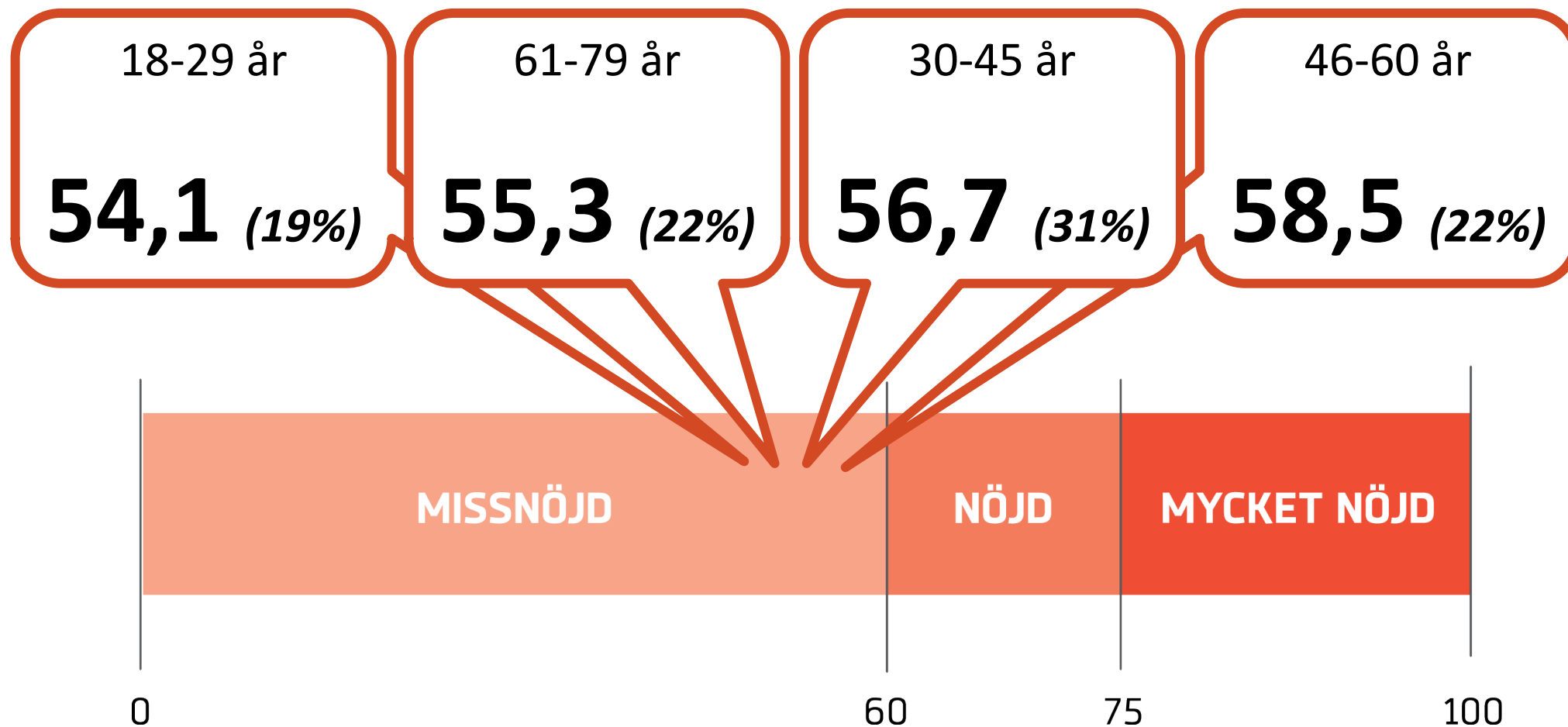


# Är svenska spelare nöjda?



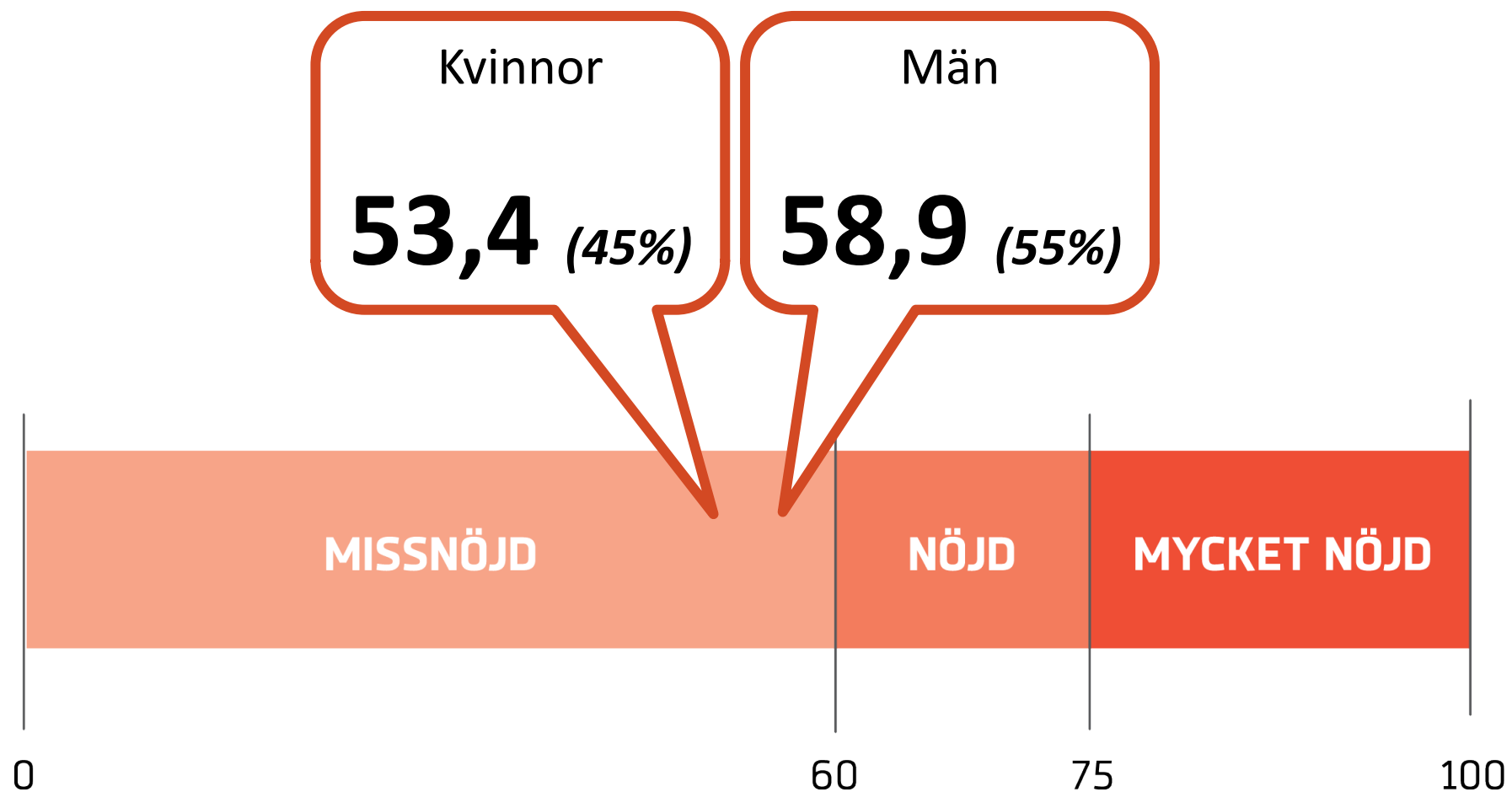


# Är svenska spelare nöjda?

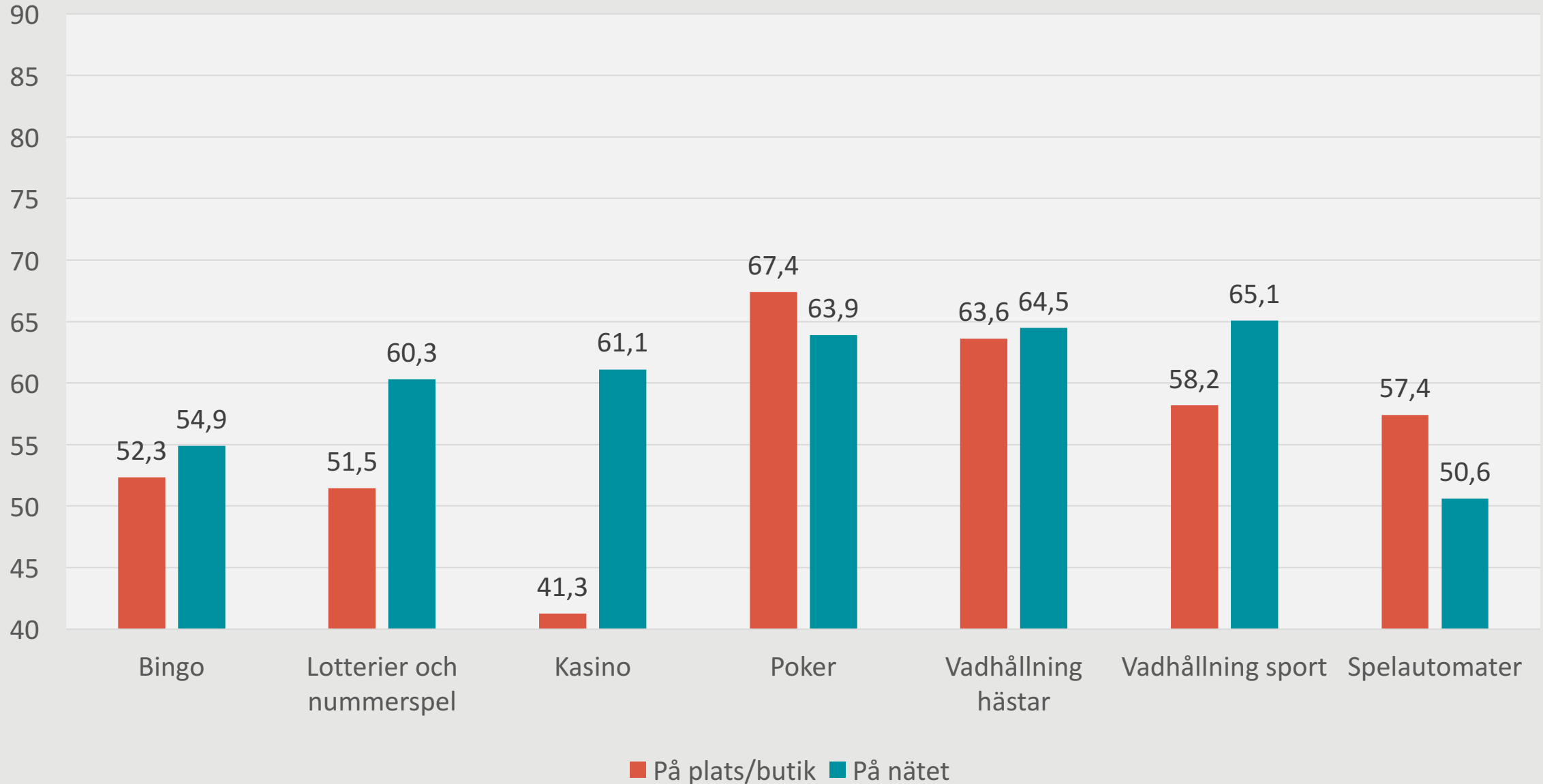




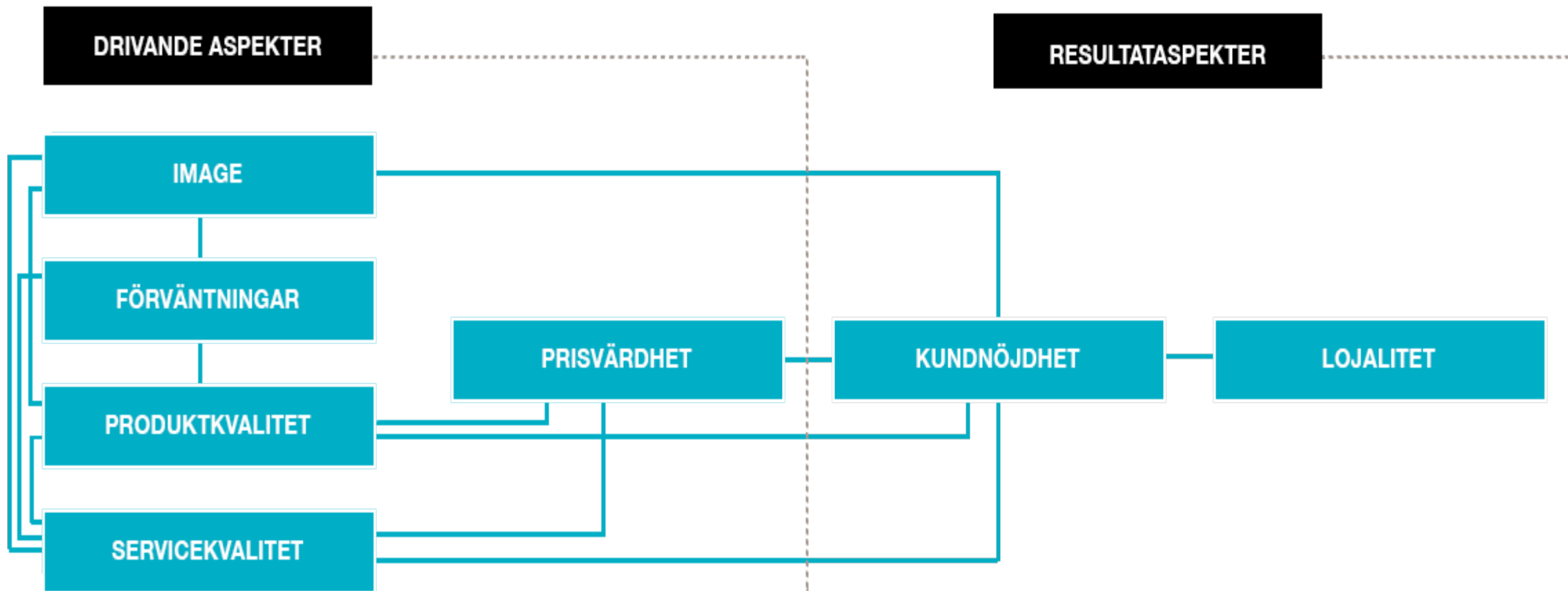
# Är svenska spelare nöjda?



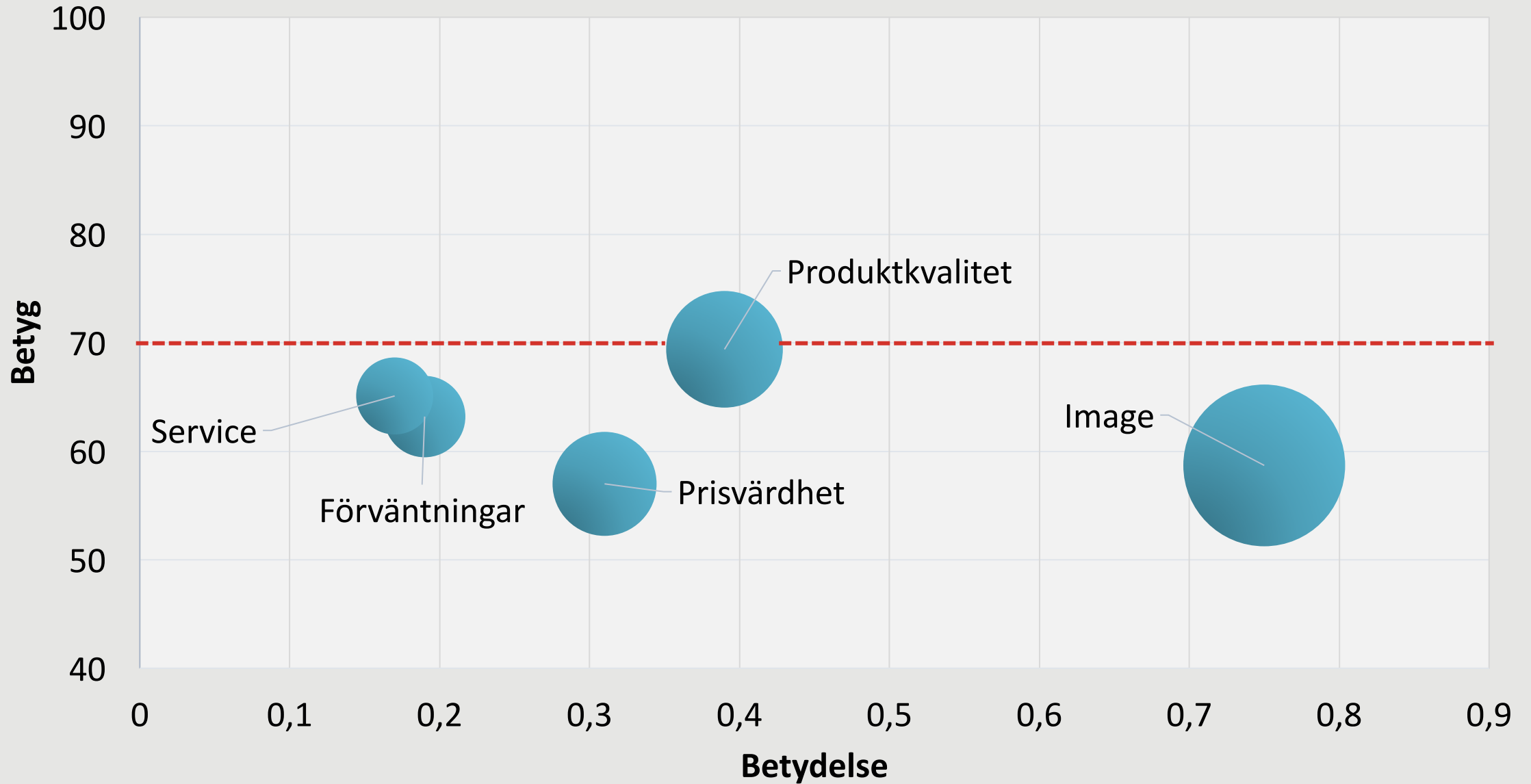
# Är svenska spelare nöjda?



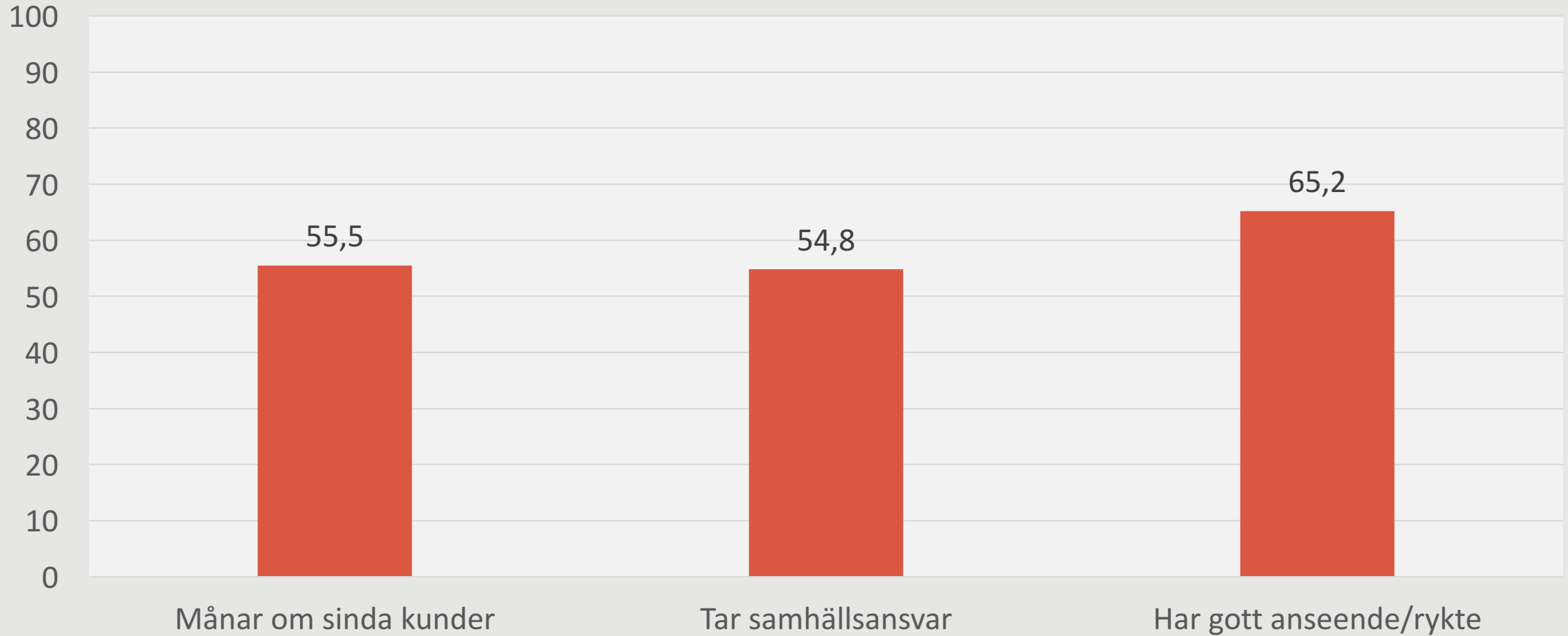
# SKI:s mätmodell



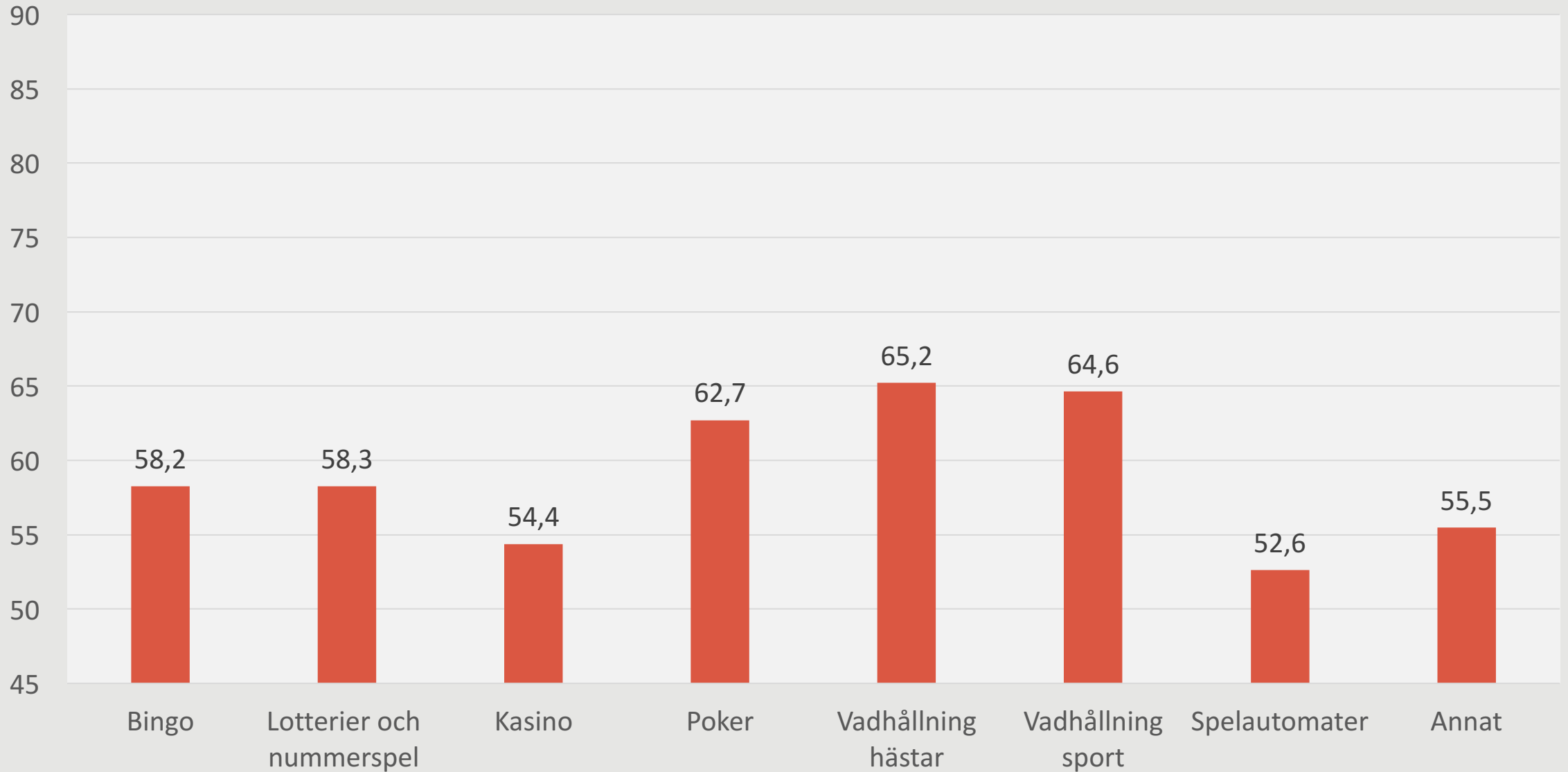
# Vad driver kundnöjdheten?



# Vad säger spelarna om branschens image?



# Imagebetyg och typ av spel



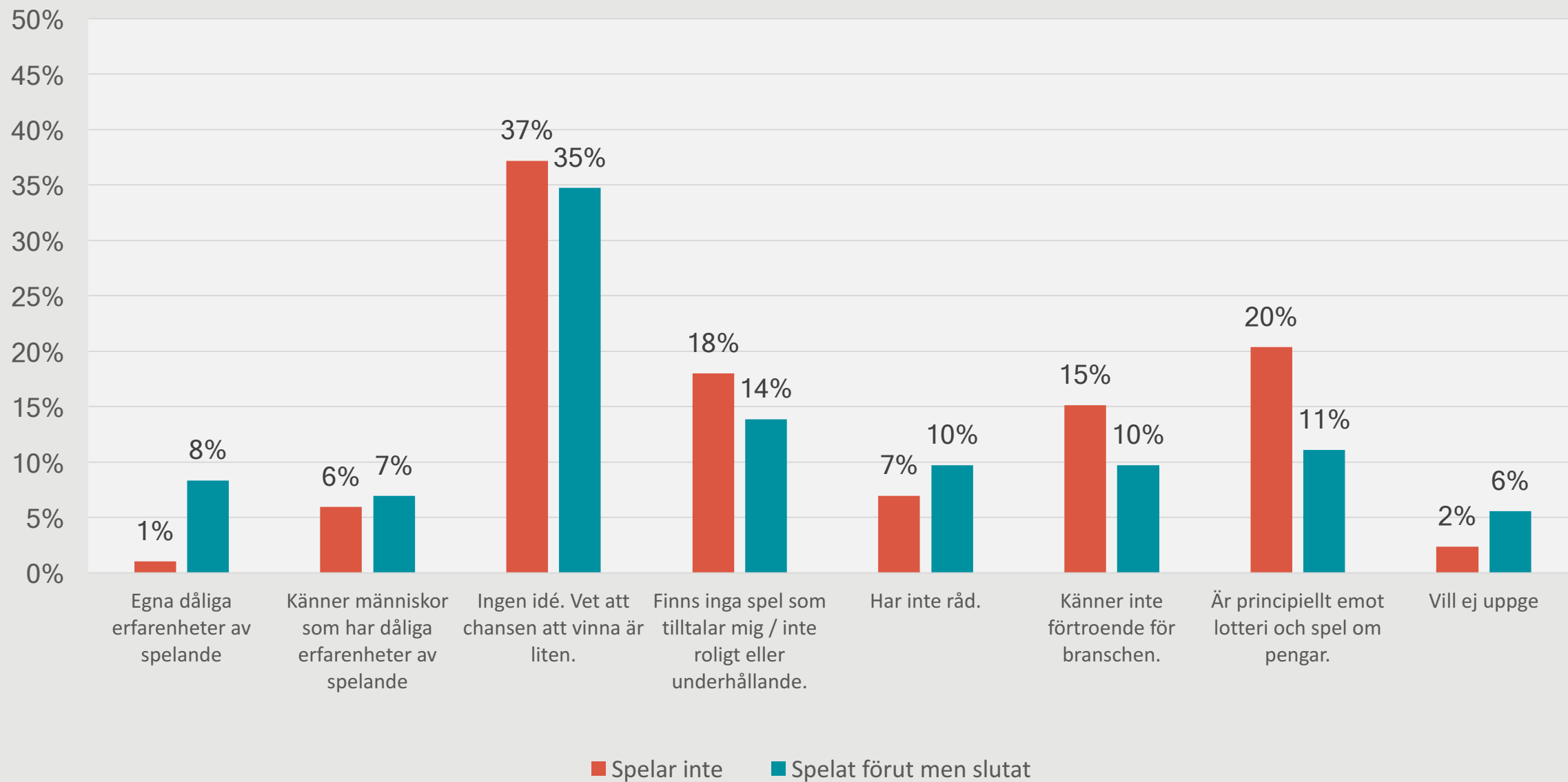
“Beskriv spelbranschen med ett ord” – *Spelare*



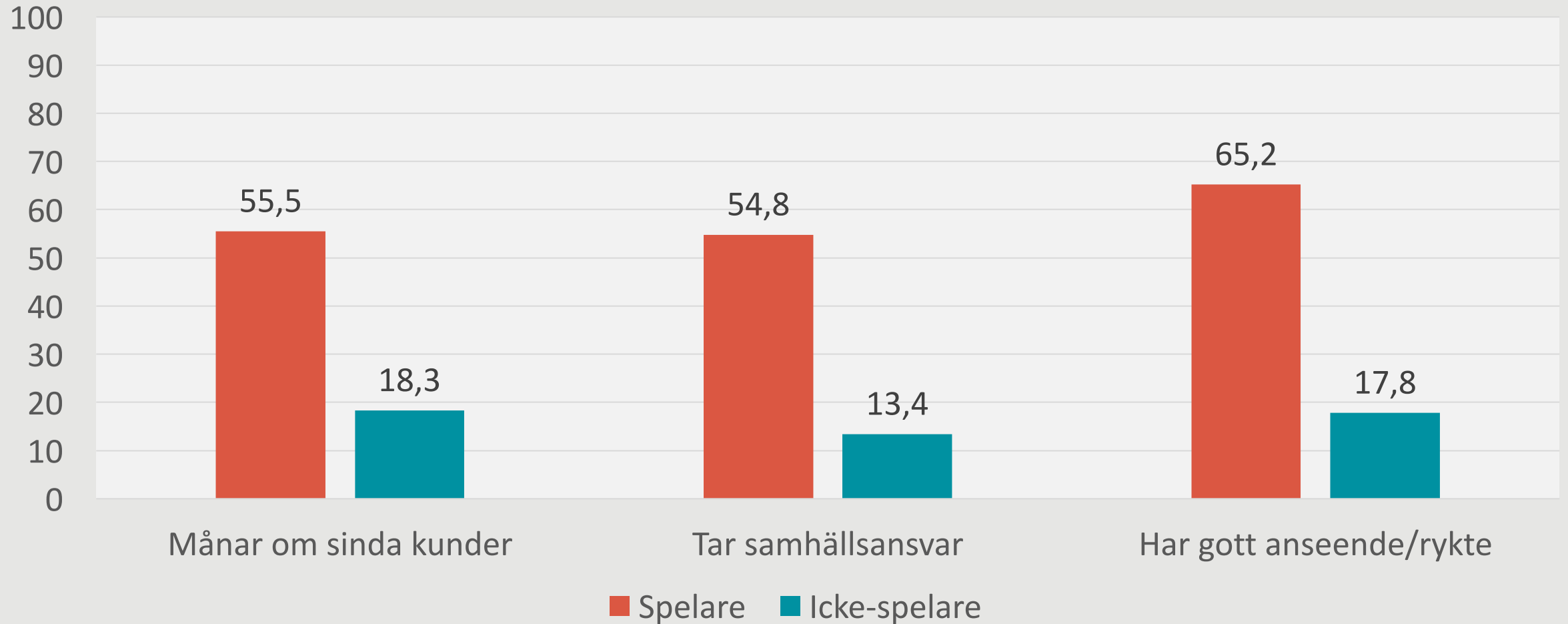
**Vad säger de som inte  
spelar?**



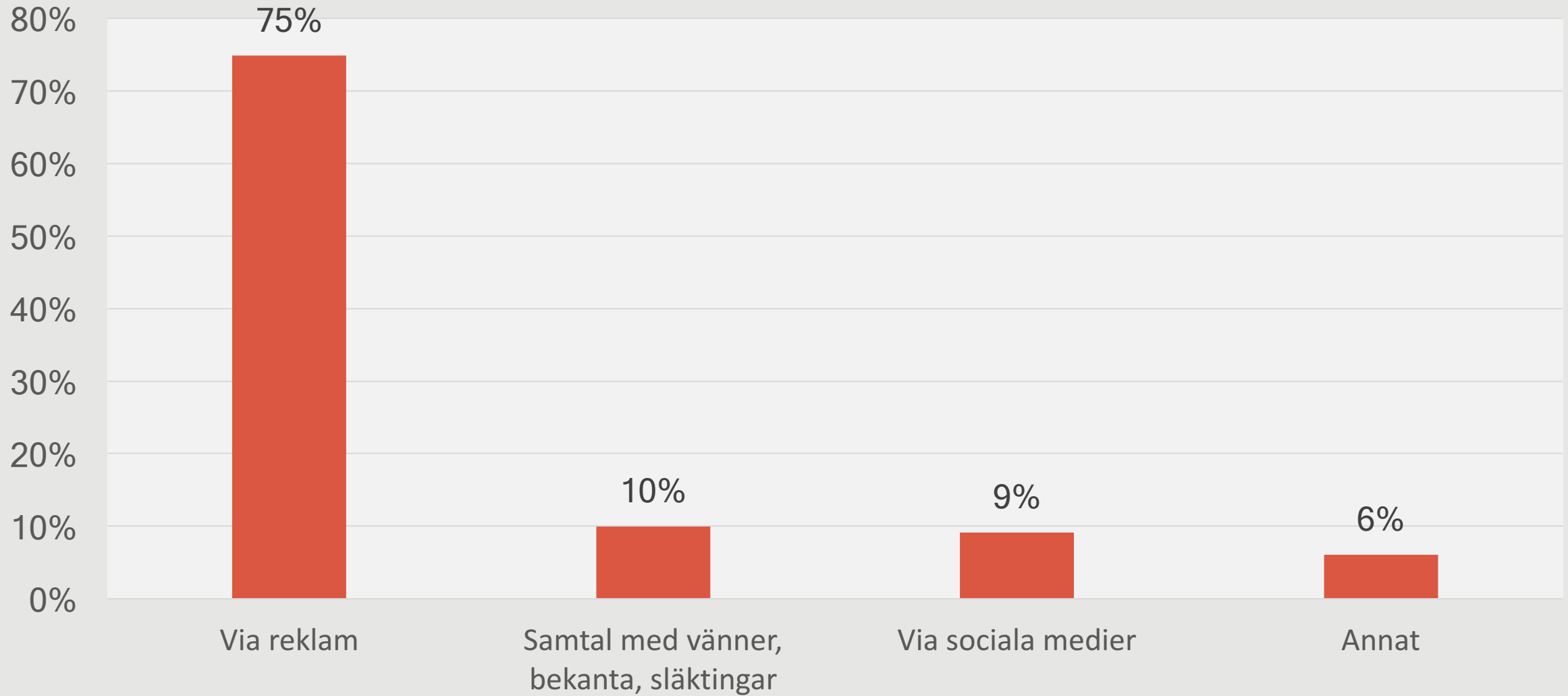
# Varför inte?



# Vad säger de som inte spelar om branschens image?



# Icke-spelarnas kontakt med spelbranschen?



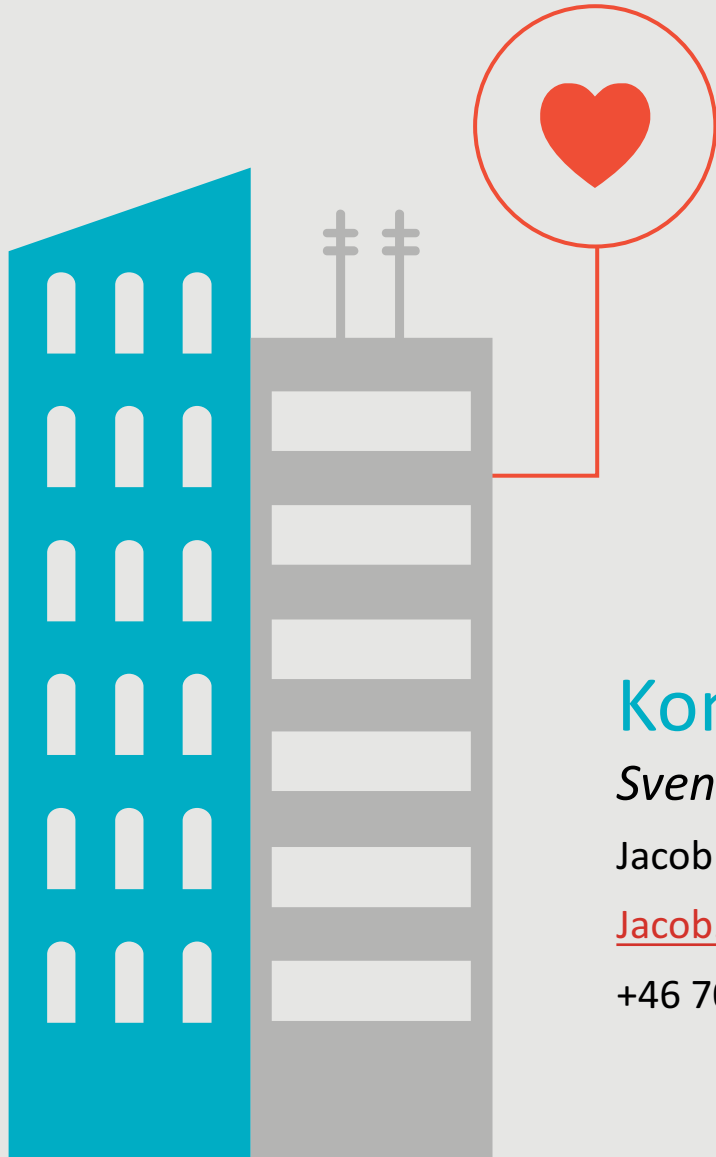


# Vad kan vi dra för slutsatser?

- Branschens generella nöjdhetsindex är lågt men...
  - *Vi ser ett samband mellan spelfrekvens, insats och kundnöjdhet*
  - *Vadhållning på hästar samt sport och pokerspel har en kundnöjdhet över index 60*
  - *Nätspel har generellt högre kundnöjdhet än spel på plats/i butik*
  - *Branschen får generellt gott betyg på sin produktkvalitet*
- Svagt imagebetyg – ett mål bör vara (minst) index 70
- ”Top-of-mind” smickrar inte... vi ser sällan den här typen av kommentarer
- Icke-spelare och sällanspelare är mycket kritiska – svårt att nyrekrytera/utveckla
- *Kort sagt: Branschen bör ta anseendefrågan på allvar*

# Vad bör branschen göra?

- ✓ **Enligt spelare och icke-spelare (öppna kommentarer)**
  - ✓ *Minska reklam och annonsering*
  - ✓ *Arbeta mot spelberoende (både förebyggande och mer kontrollerat)*
  - ✓ *Visa ökat samhällsengagemang (dela vinst till föreningsliv, välgörenhet)*
  - ✓ *Visa större transparens och ansvarstagande*
  - ✓ *Dela ut fler mindre vinster*
  
- ✓ **Rekommendation**
  - ✓ *Ta anseendefrågan på allvar, så här svaga siffror kan man inte leva med långsiktigt om man vill vända en negativ branshutveckling*



## Kontakt

*Svenskt Kvalitetsindex*

Jacob Hallencreutz, Group CEO, PhD

[Jacob.Hallencreutz@epsi-rating.com](mailto:Jacob.Hallencreutz@epsi-rating.com)

+46 70 522 55 59