



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

PRESSMEDDELANDE 2018-05-21

Bussresenärer nöjdare än tåg- och flygresenärer

Precis som vid tidigare års undersökningar tar de nöjdaste resenärerna bussen, men skillnaden minskar mellan flyg, tåg och buss. Det framgår av årets studie från Svenskt Kvalitetsindex med inriktning på persontransport. Alla aktörer brister i hanteringen vid förseningar anser kunderna.

Tidigare har det varit stor spridning mellan hur nöjda kunderna är med transportbolagen. I år är trenden snarare den motsatta. Bland flygbolagen så är det exempelvis oerhört jämt mellan BRA, SAS och Norwegian och skillnaden mellan MTR Express och SJ är fortsatt stor men gapet har minskat. Branschen har i snitt något högre kundnöjdhet än förra året, 69,6 i år jämfört med 69,1 2017.

Nettbuss med sina varumärken Nettbuss Bus4You och Nettbuss express får än en gång bäst betyg bland alla aktörer i mätningen.

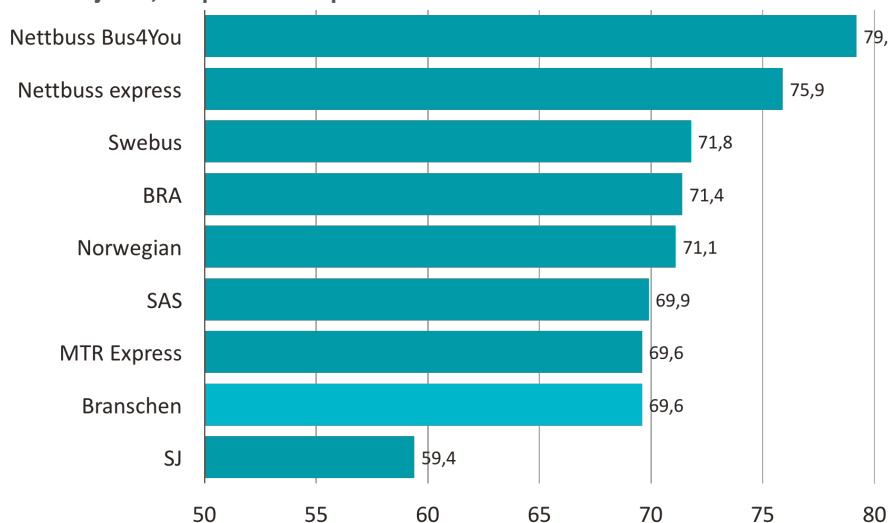
– Bussbolagen har alltid haft nöjdare kunder än tåget och flyget och vi kan konstatera att det är åttonde året i rad som just Nettbuss Bus4You kommer allra bäst ut, kommenterar Svenskt Kvalitetsindex vd Johan Parmler.

Tåget väljs av miljöskäl

– Även om tågbranschen ligger fortsatt lågt kan vi notera att SJ hela tiden förbättrar sina resultat från de låga nivåer som uppmättes strax efter 2010, fortsätter Johan Parmler. Punktligheten är fortfarande SJ:s stora akilleshäla men den har faktiskt blivit något bättre i kundernas ögon.

Att resa med SJ associeras bland många kunder som miljövänligt. Nästan 3 av 10 kunder uppger att de reser med SJ på grund av miljöskäl – vilket är överlägset högre än övriga aktörer i branschen. Att ta ansvar för en hållbar social och miljömässig utveckling är en allt viktigare fråga bland kunderna. Här sticker Nettbuss båda varumärken ut positivt bland bussbolagen, medan BRA på flygsidan får ett relativt högt betyg.

Kundnöjdhet, SKI persontransport 2018



Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som får 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. Notera att i gruppen "Branschen" ingår även alla övriga aktörer inom flyg-, tåg- och bussbranscherna.

Klagomål på service sänker kundnöjdheten

När man studerar transportbranschen är det svårt att inte se problemet med förseningar. Mer än var fjärde kund har upplevt förseningar under det senaste året. Om det var förseningar på den senaste resan uppgår runt 40% av kunderna att förseningen varade mellan 10-29 minuter, 27% varade upp till en timme och 26% mer än en timme!

De höga andelarna gör att hanteringen av förseningarna blir mycket viktig. Här ser vi att alla aktörer brister i år och får ett stort icke-godkänt av sina kunder.

– Något som verkligen släpar är information i samband med hanteringen, vilket man kan tycka är konstigt i dagens läge med alla digitala kontaktpunkter som finns, säger Johan Parmler. Bristen på information vid störningar är också något som lyfts fram i samband med de senaste dagarnas problem

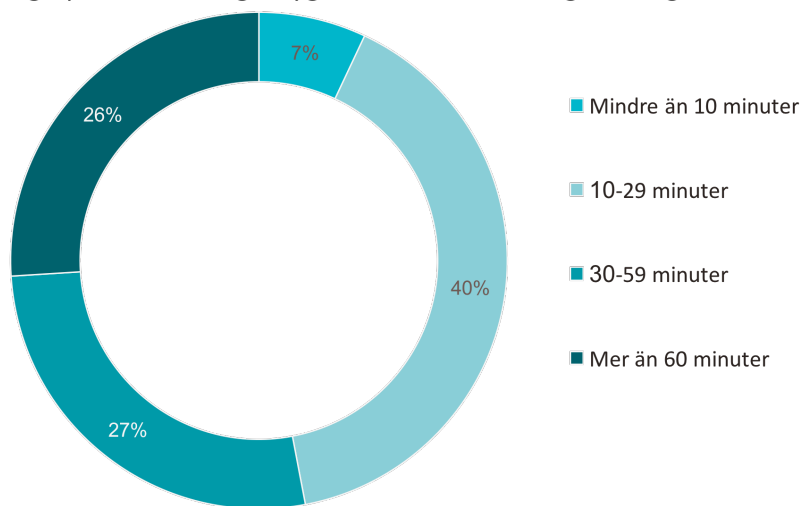
inom den spårburna trafiken. Tågoperatörerna får klä skott även för infrastrukturproblem utanför deras ansvarområde.

– Det är också oroande att så mycket kring klagomål handlar om service. I våra särskilda studier kring klagomål oavsett bransch så har vi noterat att klagomål kring just service är något som slår hårt på kundnöjdhet och lojalitet och är ett av de områden som främst kan göra att kunder byter leverantör om det är möjligt, kommenterar Johan Parmler.

Tjänsteresenärer mindre nöjda

Tjänsteresenären är något mindre nöjda än privatresenären, trots att de åker mer frekvent vilket oftast har en positiv inverkan på kundnöjdheten. Bland tjänsteresenären är flyg det mest populära resealternativ följt av tåg. En tredjedel av tjänsteresenärerna tror att den digitala utvecklingen kommer att bidra till att de reser mindre i tjänsten.

Längd på senaste tåg-, flyg- eller bussförseningen enligt kunderna



Not, om studien 2018

Intervjuerna har genomförts under april-maj 2018.

SKI:s modellanalyser bygger på strukturella ekvationsmodeller och en analysmetod som kallas för partiellt minsta kvadratmetoden (PLS – Partial Least Square). Det är en metod som, förutom att beräkna index för exempelvis image, kundnöjdhet eller lojalitet, även tar fram styrkan i underliggande samband. Det är genom den valda metoden som SKI kan analysera kausala samband och göra utsagor kring vad som påverkar nöjdheten i störst utsträckning. Generellt är en skillnad på mer än 2 indexenheter statistiskt säkerställd. Svenskt Kvalitetsindex använder 95% konfidensgrad som standard.

Vår erfarenhet är att branscher och aktörer som får betyg under 60 i kundnöjdhet har stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan aktör och kund. Fem områden förklarar vad som gör kunder nöjda. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet.