



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

➤ johan.parmeler@kvalitetsindex.se

➤ 073-151 75 98

2019-05-13

Revisionsbranschen lever upp till kundernas förväntningar

Kunderna till revisionsbolagen har alltid haft mycket höga förväntningar på sina revisorer. Svenskt Kvalitetsindex nya mätning av revisionsbranschen visar att förväntningarna ökat ytterligare sedan förra årets undersökning. Förtroendet och kundnöjdheten är fortsatt mycket stark jämfört med andra branscher.

Revisionsbranschen är en av de branscher som toppar kundnöjdheten i Svenskt Kvalitetsindex branschundersökningar. Branschen som helhet ökar sin kundnöjdhet marginellt med +0,6 enheter jämfört med 2018 och har i år ett index på mycket höga 72,8.

Övriga branscher som Svenskt Kvalitetsindex mäter har under de senaste två årens lyckats vända den nedåtgående trend som pågick sedan 2010, medan revisionsbranschen har hållit en jämn nivå med endast marginella förändringar.

– Detta förklaras av att revisionsbranschen alltid haft väldigt höga nivåer av kundnöjdhet, kommenterar Johan Parmler, vd på Svenskt Kvalitetsindex. På så höga nivåer är det svårt att öka resultaten i stor utsträckning och utmaningen blir att lyckas bibehålla en redan stark kundnöjdhet genom att systematiskt arbeta med sin kundvård, vilket revisionsbranschen gör.

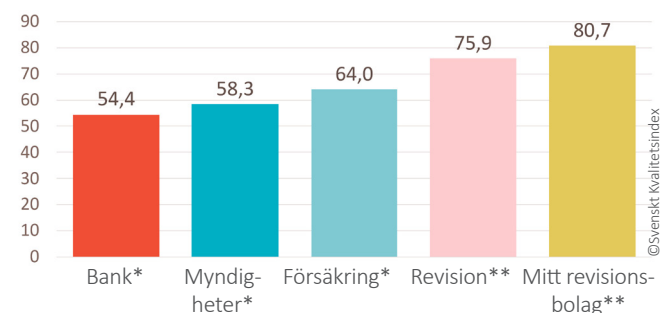
BDO, mindre revisionsbolag och Mazars toppar listan

Bäst ut bland branschaktörerna kommer BDO, följt av de mindre aktörerna i gruppen Övrigt och Mazars. De gemensamma styrkorna för bolagen med högst kundnöjdhet är de mjukare aspekterna kopplade till image som att måna om sina kunder, göra kundrelationen enkel och att ta samhällsansvar.

Bland de aktörer som kommer mindre bra ut finns utmaningar kring de servicerelaterade frågorna.

– Revisionsbranschen är en av få branscher där man som leverantör lyckats med att bygga partnerskap. Det gör också att det mer personliga och serviceorienterade blir viktigt. Det betyder i praktiken att så fort den här delen av leveransen inte lever upp till kundernas högt ställda förväntningar så får man utmaningar framåt, säger Johan Parmler.

Förtroende för myndigheter, bank, försäkring och revision från SKI:s senaste branschundersökningar



Kunderna har mycket starkt förtroende för revisionsbranschen i Sverige och särskilt för det bolag de själva anlitar. Detta kan jämföras mot andra "förtroendebranscher" som bank, myndigheter och försäkringsbolag som illustreras ovan.

*Från SKI:s branschundersökningar 2018.

**Från SKI:s branschundersökning 2019.

Bolag med lägre kundnöjdhet behöver säkerställa att de erbjuder kunderna lösningar efter deras behov, är tillgängliga, informativa och gärna proaktiva i sin kundrelation.

– Jämfört med andra branscher som Svenskt Kvalitetsindex mäter har revisionsbranschen har mycket höga förväntningar på sig, kommenterar Johan Parmler. Höga förväntningar indikerar ett högt engagemang och krav på sin leverantör.

Även här har de aktörer som kommer mindre bra ut i årets undersökning en möjlighet att arbeta systematiskt för att leva upp till dessa höga förväntningar, som dessutom har ökat sedan 2018.

Medarbetarna viktigare än någonsin

I en tid där det offentliga samhällsklimatet präglas av politisk instabilitet, handelshinder, protektionism som även speglas i

organisationslivet och alternativa fakta och fake news är det nya normala kan revisionsbranschens roll som kontrollorgan för samhällets ekonomiska transaktioner tyckas bli desto viktigare.

– Detta ställer höga krav på branschens image och dimensioner som trovärdighet, omtänksamhet och samhällsengagemang samt produktkvaliteten som naturligt är starkt kopplad till medarbetarna, säger Johan Parmler.

Medarbetarnas kompetens, interna kunskapsöverföring och gränsöverskridande kunskap i organisationen har en självklar påverkan i tjänsteleveransen. Medarbetarna har således en viktigare roll än någonsin och man behöver säkra kompetensen framåt för att fortsätta uppfattas som enkel, pålitlig och att man mår om sina kunder.

En väg för att lyckas med detta är att branschen tar ett nästa steg i sin kundorientering och knyter partnerskap med sina kunder på en ny nivå. Revisionsbolagen upplevs djupt engagerade i kundernas verksamhet och framgång, ger tydliga råd och användbara lösningar, men måste bli bättre på att hjälpa kunderna ta sig över tröskeln och säkerställa att de faktiskt tar de råd och rekommendationerna vidare till handling och bidrar med konkreta effektiviserings- och förbättringsmöjligheter.

Så engagerade är revisionsbolagen i kundernas verksamhet



Närmare 5 av 10 kunder anger att deras revisionsbolag är **mycket djupt engagerade** i deras verksamhet.

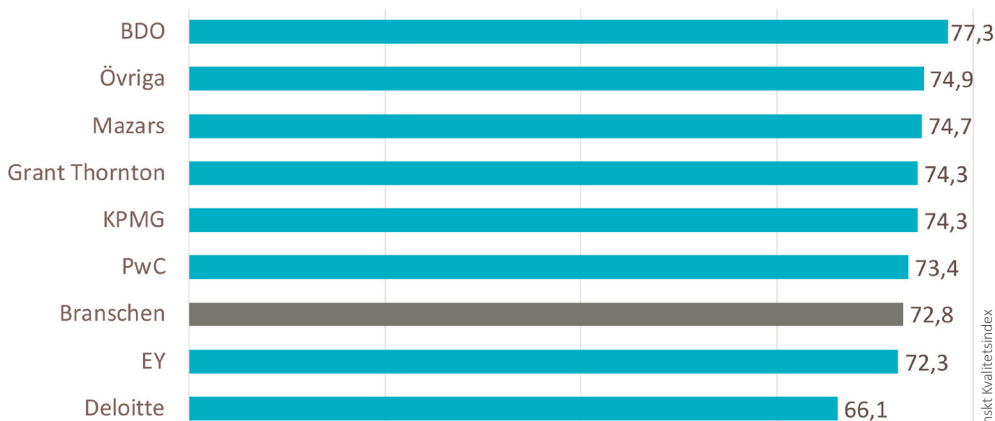


Närmare 5 av 10 kunder uppger att deras revisionsbolag **ger mycket tydliga råd och användbara lösningar**.



3 av 10 uppger att deras revisionsbolag i **mycket stor utsträckning ger förslag på effektiviserings- och förbättringsmöjligheter**.

SKI kundnöjdhet revisionsbranschen 2019



©Svenskt Kvalitetsindex

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.

Not, om studien 2019

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom revisionsbranschen sedan 2007. Respondenterna svarar på frågor kring upplevelsen av sin revisionsbyrå och aktörerna erbjuder tjänster inom revision, skatterådgivning och redovisningstjänster. Intervjuerna har genomförts mars-april 2019. 1 671 intervjuer har genomförts.

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 sam-

band. 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.