



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

➤ johan.parmler@kvalitetsindex.se

➤ 073-151 75 98

2019-08-21

Redovisningstjänster får fina siffror

Svenskt Kvalitetsindex har för första gången genomfört en kundnöjdhetsstudie av redovisningstjänster i Sverige. Resultatet visar att hela branschen får mycket höga betyg av sina kunder. De redovisningsbyråer som uttalat arbetar med kvalitet via auktorisation, ligger högst i mätningarna.

Kundnöjdhetsbetyget i redovisningsbranschen ligger på 79,3 på en 0-100 skala. Det kan exempelvis jämföras med revisionsbyråer som ligger på 72,8 och bemanningsbolag på 68,0 i år.

– Det är bland det högsta betyget någon bransch hitintills har uppvisat i våra mätningar under trettio år, kommenterar Johan Parmler, vd på Svenskt Kvalitetsindex. Noteras kan också att de redovisningsbyråer som arbetar uttalat med kvalitet via auktorisation, ligger högst i mätningarna.

En viktig del av kundens affär

Branschens styrkor ligger i att leverera på områdena kopplade till image, exempelvis trovärdighet och omtänksamhet, men också att man lyckas bli en viktig del av kundens verksamhet och affär.

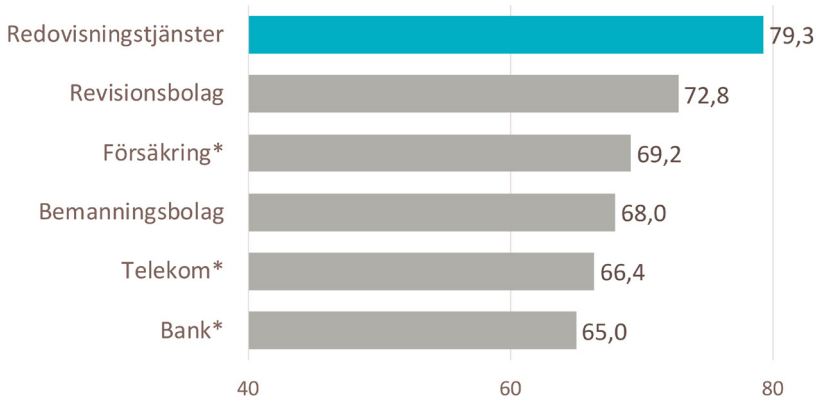
– Det handlar om förmågor att som leverantör av redovisningstjänster kunna se helheten för kundens verksamhet och skapa förutsättningar och bidra till kundens framgång. Det har branschen som helhet lyckats mycket bra med, säger Johan Parmler.

Kontakt, service och tillgänglighet ger nöjda kunder

I studien ställs också frågor kring vad som är viktigt vid köp av redovisningstjänster och synen på digitalisering.

– Det som bland annat framkommer, berättar Johan Parmler, är att personlig kontakt, service och tillgänglighet är viktigare vid köp jämfört med kostnad och prisnivåer.

SKI kundnöjdhet 2019 Redovisningstjänster



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. *Branscher markerade med (*) visar att resultatet kommer från 2018 och kommer uppdateras under 2019.

Not, om studien 2019

Totalt har 971 intervjuer genomförts under maj 2019. I redovisningstjänster ingår bokföring, bokslut, bokslutsgenombgång, årsredovisning, leverantörfakturahantering, fakturering, löner, deklaration och rådgivning.

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.