



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

- johan.parmler@kvalitetsindex.se
- 073-151 75 98

2020-05-11

Revisionsbranschen har fortsatt nöjda kunder, trots en värld i kris

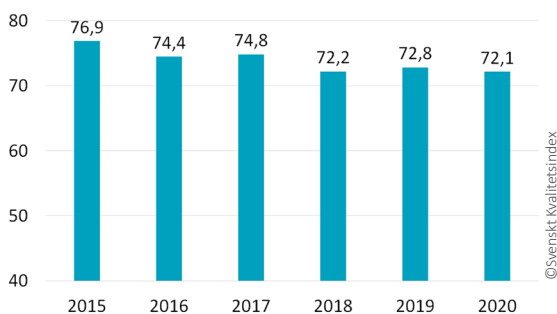
Förtroendet för revisionsbolag har aldrig varit så högt som nu, trots en tid där affärs- och samhällsklimatet präglas av instabilitet och ökad osäkerhet kring framtiden. Eller kanske just därför?

Årets studie kring hur företag upplever sina revisionsbolag genomfördes under mars och april, alltså under den period som Coronapandemin tagit fart och påverkat samhället på ett sätt som ingen kunnat förutspå. Trots det så visar årets studie att kundernas förtroende för revisionsbolagen är högre än någonsin.

– 7 av 10 kunder har mycket högt förtroende för sitt revisionsbolag, säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. Det är en mycket hög notering jämfört med många andra branscher och just förtroendet är särskilt viktigt i kristider så detta är en siffra att vara stolt över. Det här är också en nyckel till den höga nöjdheten och lojaliteten bland revisionsbolagens kunder, säger Johan Parmler.

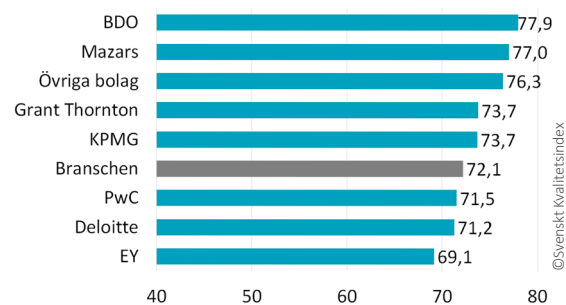
Även om kundnöjdheten bland revisionsbolag varit högre historiskt så har de senaste årens nivåer indikerat att det här är en bransch med stabilt hög kundnöjdhet. År 2015 noterades ett toppbetyg för branschen på 76,9. Årets nivå på 72,1 är alltså en sänkning, men ändå bra omdöme jämfört med många andra branscher. Bland enskilda aktörer så kommer även i år BDO bäst ut och så har det varit sedan 2016. Därefter följer Mazars och de mindre aktörerna i gruppen Övriga bolag.

SKI kundnöjdhet Revisionsbranschen 2015-2020



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.

SKI kundnöjdhet Revisionsbranschen 2020



Tydliga framgångsrecept som återkommer

Branschen får höga betyg när det gäller att ge tydliga råd, vara engagerad i sina kunders verksamhet och se helheten. Det är också inom dessa områden som de aktörer som får högst betyg är särskilt framgångsrika. Det har noterats även tidigare, men är fortsatt lika sant och kanske ännu viktigare i en tid av kris och oförutsägbarhet.

– Många aktörer i den här branschen är nära sina kunder och det skapar både tillit, nöjdhet och lojalitet, säger Johan Parmler. Det här är ett tecken på att kunden ser sitt revisionsbolag mer som en partner än en leverantör. Det syns även i klagomålshanteringen där de aktörer som kommer riktigt bra ut nästan har nöjdare kunder bland de som klagat jämfört med de som inte har klagat.

Förväntningar nu mer rimliga

I de senaste årens studier kring revisionsbolag har de höga förväntningarna alltid varit framträdande. I år noteras en nedgång i förväntningar och krav från väldigt höga nivåer. Det är snarare att betrakta som en justering till nivåer i linje med många andra branschstudier som Svenskt Kvalitetsindex genomför.

– En av anledningarna att den här branschen haft så höga kundbetyg historiskt är just att förväntningar varit höga, något som också signalerar ett högt engagemang bland kunderna, säger Johan Parmler. Och det är kanske inte så märkligt. Revisions-

bolagen har en viktig uppgift, både legalt och som rådgivare. Dock så finns det en gräns för när förväntningar blir orimligt höga så den här justeringen är bra för branschen som helhet. Det betyder bland annat att det blir lättare att leva upp till kundernas behov, krav och förväntningar avslutar Johan Parmler.

Samhällsansvar allt viktigare

I en bransch där stora delar av tjänsteleveransen får höga betyg kommer framtiden mer att handla om andra frågor som kunder tycker är viktiga. En sådan fråga är samhällsansvar.

– Intressant i årets studie är att områden som jämställdhet och mångfald dyker upp som viktiga frågor, säger Johan Parmler. Det skiljer sig åt mot många andra sektorer, där det istället handlar om resursförbrukning och att ta ansvar för att produkter/tjänster är hållbara. Det som dock är gemensamt är att den stora majoriteten av revisionsbranschens kunder uppger att kraven på samhällsansvar och hållbar utveckling kommer att öka och att branschen som helhet behöver bli bättre på att möta dessa krav, avslutar Johan Parmler.

Not, om studien 2020

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 2020. 1 214 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 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.