



#### FÖR MER INFORMATION

Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex

► [johan.parmler@kvalitetsindex.se](mailto:johan.parmler@kvalitetsindex.se)

► 073-151 75 98

2021-10-07

## Mer partner än leverantör samt auktorisation lyfter kundbetygen inom redovisningstjänster

I år har Svenskt Kvalitetsindex för andra gången genomfört en kundnöjdhetsstudie som tar sikte på redovisningstjänster. I årets mätning där kunderna får utvärdera sin relation till leverantörer av redovisningstjänster så ser vi återigen mycket höga omdömen av kunderna.

Utifrån den osäkerhet som präglat både 2020 och 2021 genom pandemin, så kan man konstatera att branschen lyckats väldigt bra med att finnas där för sina kunder.

– Den nära och personliga relation som präglade resultatet för två år sedan är något vi också ser i årets studie konstaterar Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex. I den här branschen så är kundrelationen mer av ett partnerskap snarare än leverantör. Det förklarar att det är stor skillnad i kundnöjdhet vid jämförelse med betygen för andra relationer i näringslivet, såsom revisionsbolag, banker och bemanningsbolag.

Kunder som använder en auktoriserad leverantör signalerar ett tydligt mervärde, och för den här kundkategorin så är nöjdheten högre än genomsnittet. Det var också något som noterades 2019. Även om resultatet indikerar att kunderna är mycket nöjda så finns förbättringar runt hörnet och de stavas hållbarhet och proaktivitet.

– Byråer med auktoriserade Redovisningskonsulter ligger högre i kundnöjdhet, säger Johan Parmler. De goda resultaten till trots så finns det tydliga områden att förbättra. Proaktivitet och initiativförmåga är ett förbättringsområde som man delar med många branscher säger Johan Parmler. Även om det just under pandemiåret inte varit den absolut viktigaste frågan för kunderna så är det en central och viktig framtidsfråga som bör prioriteras.

Precis som i alla SKI:s branscher under 2021, så ställs en mängd frågor kring hållbarhet för att mäta och analysera ett hållbarhetsindex. Det handlar bland annat om frågor som tar sikte på att redovisningsbyråer investerar i hållbar tillväxt med tanke på framtida generationer. Det samlade betyget för branschen är 67,1. Revisionsbranschen fick 64,1 på samma 0–100 skala.

– Godkänt men det finns mycket mer att göra säger Love Westin, analyschef och forskare kring hållbarhetsfrågor på Svenskt Kvalitetsindex. Det handlar om att kommunicera och berätta vad man gör för insatser. Det går också att konstatera att kundernas krav kring detta ökar. Dels så tror man att hållbarhetsredovisning kommer vara något som kommer krävas för alla men man ser också det som ett viktigt område för att stärka sin affär. Hur kan en leverantör av redovisningstjänster bli en naturlig partner även kring hållbarhetsfrågor? Det är en fråga som branschen behöver adressera avslutar Love Westin.

### Kundnöjdhet 2021

Redovisningstjänster 76,1

Revisionsbolag 70,9

Bemanningsbolag 70,7

Bank företagskunder 67,7

© Svenskt Kvalitetsindex

#### Not, om studien 2021

Totalt har 945 intervjuer genomförts under augusti 2021. I redovisningstjänster ingår bokföring, bokslut, boksluts-genomgång, årsredovisning, leverantörsfakturahantering, fakturering, löner, deklaration och rådgivning. 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.