



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2022-05-09

Branschen återhämtar sig.

För sjuttonde året har Svenskt Kvalitetsindex mätt resenärers uppfattningar om buss, tåg och flyg. Kundernas generella omdömen efter två år av pandemi har förbättrats. Vy Bus4You kommer bäst ut och SJ når en historisk toppnotering.

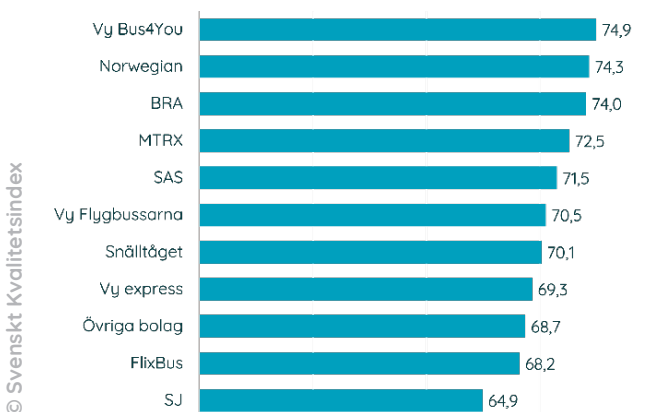
Persontransportbranschen totalt med delbranscherna Buss, Flyg och Tåg får förbättrade betyg jämfört med den senaste mätningen som var 2020. Även om ett av bussbolagen kommer bäst ut så är det flygbranschen som helhet som får riktigt goda omdömen. Bussbolagen kommer som tidigare år generellt bättre ut än tågbranschen som fortsatt får lägre omdömen av sina kunder även om en tydlig förbättring noteras.

– Där flygbolagen lyckas släpar andra efter säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. Även om det blivit bättre så är det fortsatt upplevelsen av opålitlighet och förseningar som främst belastar tågbranschen men till viss del även bussbolagen. Hantering av, och information kring förseningar och avbrott upplevs riktigt bra bland flygbolagens kunder får i övriga delar av branschen ett icke-godkänt betyg av sina kunder.

Bäst ut av alla aktörer kommer Vy Bus4You. Bland tågbolag kommer MTRX bäst ut och bland flygbolag kommer Norwegian bäst ut. BRA och MTRX ökar mest och SJ som över tiden har förbättrat sig når sitt högsta kundnöjdhetsbetyg sedan mätningarna började.

Kundnöjdhet

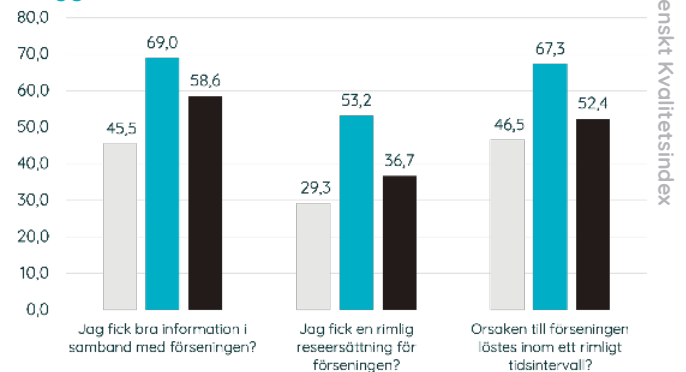
SKI Persontransport 2022
Betyg 0-100



– Vy Bus4You som under flera år haft höga kundnöjdhetsbetyg går att spåra till riktigt höga betyg vad gäller komfort och punktlighet, säger Johan Parmler. SJ:s förbättring kan spåras till frågor om samhällsansvar. Det här är frågor som är särskilt viktiga för SJ:s kunder. Samtidigt har också själva tågupplevelsen blivit bättre. MTRX som kommit bäst bland tågbolagen de senaste åren förbättrar sina omdömen i år och det handlar främst om både punktlighet och mer service-relaterade frågor kring bemötande och proaktivitet. Överlag kan man säga att branschen på många områden går åt helt rätt håll konstaterar Johan Parmler.

Betyg kring förseningar

Betyg 0-100



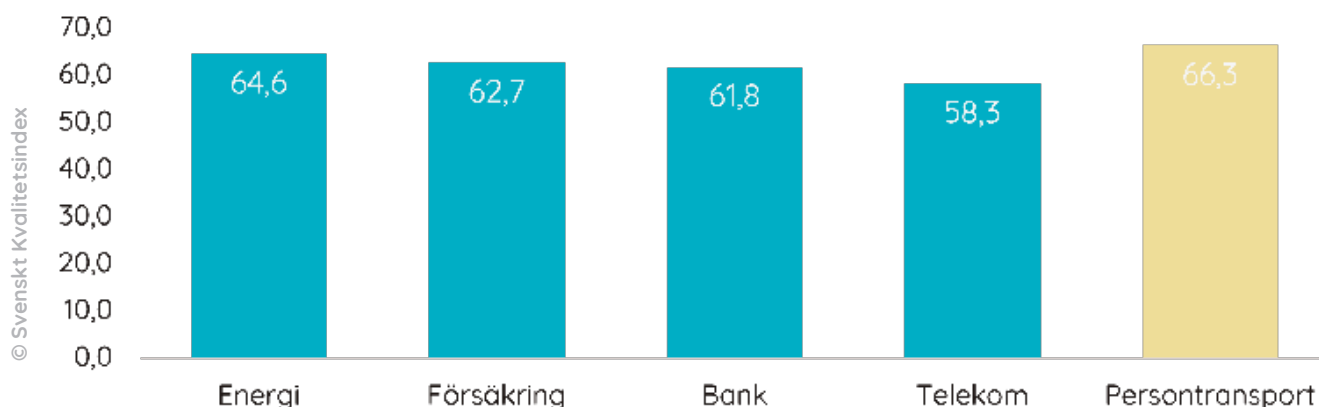
Förseningarna många, men allt färre.

Även om punktligheten har blivit bättre så är förseningar och hanteringen av dessa en utmaning för branschen i stort. I genomsnitt har 4 av 10 kunder upplevt en försening och tågbranschen så är det så många som 6 av 10 kunder.

– Det kan låta som höga nivåer men faktum är att det är lägre nivåer än tidigare år och det gäller även hur lång själva försening har varit, säger Calle Walmstedt, Projektledare Svenskt Kvalitetsindex. Effekten på kundnöjdheten vid förseningar och störningar är också betydligt större inom tåg och buss än för flygbolagen, konstaterar Calle Walmstedt.

SKI Hållbarhetsindex

Betyg 0-100



Hållbart resande - vi säger A men gör B

På frågan om vilket sätt man planerar att göra sitt resande mer hållbart under kommande år så anger de flesta att man planerar att välja mer klimatsmarta färdssätt följt av att resa mindre. Samtidigt är det bara 1 av 3 kunder som instämmer i påståendet att man tar hänsyn till klimat- och miljöpåverkan när man reser.

– Det här är något av hållbarhetens moment 22, säger Johan Parmler. Även i år noterades att miljöfrågan kom långt ner på varför man valde ett visst bolag. Så få som 7% har angett miljöfördelar som viktigast vid val av bolag, säger Johan Parmler. Det är fortsatt närheten och priset som är mest avgörande. Miljöfrågan kommer också långt ned när det gäller vad som skulle få kunder att byta transportmedel. Så här tycks det fortsatt finnas ett stort gap mellan vad vi säger och vad vi gör.

Tydliga krav

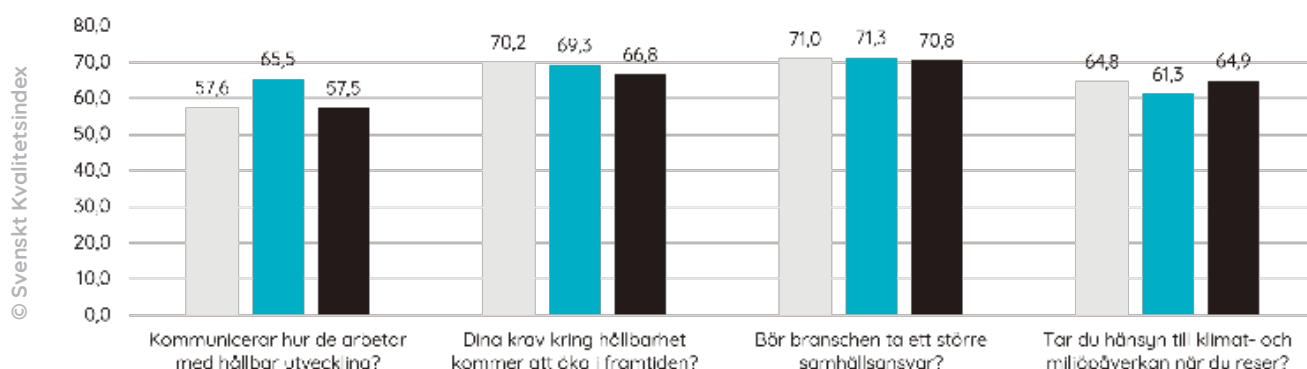
Även om kunderna inte alltid gör det man säger kring hållbarhet så är det tydligt att kraven är här för att stanna och att hållbarhet är en viktig del av branschen. Under 2021 så har SKI kartlagt hållbarhetsupplevelsen ur ett kundperspektiv. Betyg på kundernas bedömning kring hållbarhet framgår nedan i ett antal olika branscher.

– Hållbarhet är en mer naturlig del av både energi och persontransport så det är kanske inte så konstigt att kundbetyget i dessa branscher är lite högre. Det är också i dessa branscher som kunderna förväntar sig att aktörerna ska göra mer så här finns fortsatt ett stort arbete att göra, säger Karolina Kregert, analytiker på Svenskt Kvalitetsindex.

Betyg i Hållbarhetsfrågor

Betyg 0-100

■ Buss ■ Flyg ■ Tåg



Not, om studien 2022

Intervjuerna har genomförts under april 2022 och bygger närmare 1900 intervjuer. 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.