



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

▶ johan.parmler@kvalitetsindex.se

▶ 073-151 75 98

2022-05-16

Kundkraven tillbaka och det lyckas branschen leva upp till

Årets SKI-resultat visar att revisionsbranschen hanterat de senaste två åren av pandemi mycket bra. Efter flera år av godkända nivåer men negativ trend i kundnöjdheten ser vi nu ett trendbrott. I den nya spelplanen med ökade digitalisering har majoriteten av aktörerna lyckats stärka den personliga relationen. En nyckel till årets resultat.

Under 2021 noterade vi att branschen redovisningstjänster kom mycket bra ut bland sina kunder. Nu ser vi även höga kundnöjdhetstal när kunderna utvärderar sina revisionsbolag.

– Efter de senaste årens negativa trend i kundnöjdheten ser vi nu ett trendbrott, säger Johan Parmler, vd Svenska Kvalitetsindex. Det är en bred återhämtning på flera områden. Det handlar om image frågor men också vad gäller produkt och servicekvalitet. Det verkar som om pandemin har gjort att man kommit närmare sina kunder på flera plan. Både när det gäller att erbjuda de tjänster som kunderna faktiskt efterfrågar som sedan följs upp av av en stark personlig relation. Det senare, dvs den personliga relationen, är något som blivit viktigare bland företagskunder generellt och här är branschen riktigt bra säger Johan Parmler.

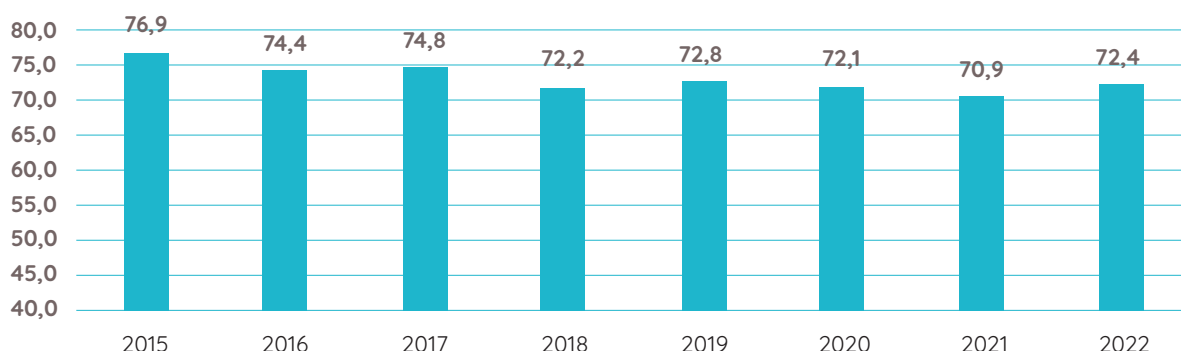
Det är flera aktörer som ligger över gränsen, eller i linje, för mycket nöjda kunder. Det handlar om BDO som kommer bäst ut av alla aktörer med Mazars strax bakom. Bland de större aktörerna så kommer PwC bäst ut och hamnar precis under 75 vilket är gränsen för mycket nöjda kunder. Samtliga aktörer får bättre omdömen förutom KPMG som tappar något.

Nära, relevant och personligt

I många branscher är den personliga relationen – särskilt bland företagskunder – nyckeln till hög kundnöjdhet. Det är något som utmanats det senaste åren men årets utfall påvisar att revisionsbranschen lyckats bra.

En av anledningarna till de tidigare höga betygen innan pandemin var ett resultat av att man varit nära sina kunder vilket skapat både tillit, nöjdhet och lojalitet.

Kundnöjdhet i Revisionsbranschen



- Nu är man helt enkelt tillbaka säger Johan Parmler. Servicenivåerna har stärkts både kring tillgänglighet och proaktivitet. Personalens kompetens och förmåga att se till helheten får bättre omdömen än tidigare. Flera aktörer i branschen är bra på att ge tydliga råd, komma med förbättringsförslag och vara engagerade i sina kunders verksamhet. Den stora majoriteten upplever också att ens aktör klarar av att täcka framtida behov av tjänster. Här har andra branscher mycket att lära sig säger Johan Parmler.

Kunderna klagar - Det är inte ett problem

I de senaste årens studier har de höga betygen på klagomålshantering lyfts fram som en styrka. Det är ett område där branschen får riktigt bra omdömen av sina kunder även i årets studie.

- Återigen ser vi att hantering av klagomål är riktigt bra jämfört med många andra branscher säger Johan Rhodin, analytiker.

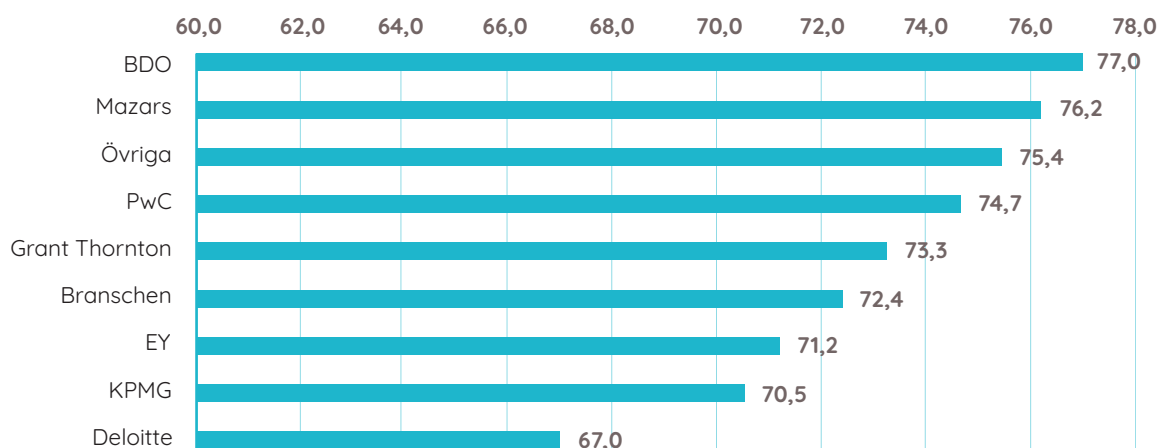
Hållbarhetsupplevelsen är här för att stanna

Under 2021 lanserades SKI Hållbarhetsindex som ett mått på kundernas bedömning kring sin aktörs hållbarhetsarbete. Det är något som kommer att presenteras i samtliga branschstudier under det här året.

Hållbarhetsindex för revisionsbranschen i år hamnar på 64,5 på en 0-100 skala och var förra året 64,1. Resultaten varierar stort mellan enskilda bolag och kundsegment. Högst hållbarhetsindex noteras för BDO, Mazars och PwC.

- Revisionsbranschen får ett godkänt betyg jämfört med andra branscher och sambandet mellan kundernas omdömen kring hållbarhet och kundnöjdhet är tydligt säger Love Westin, analyschef Svenskt Kvalitetsindex. Hållbarhet är mer än att hjälpa sina kunder med olika typer av hållbarhetsredovisning utan branschen behöver lyfta sitt eget hållbarhetsarbete. Något som är särskilt viktigt för större företag avslutar Love Westin.

Kundnöjdhet 2022



Not, om studien 2022

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom revisionsbranschen sedan 2007. Som tillhörande branschen räknas de aktörer som erbjuder tjänster inom revision, skatterådgivning och redovisningstjänster. Intervjuerna har genomförts under april 2022. 1 916 intervjuer har genomförts.