



”Bäst på hållbarhet enligt kunderna”

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) har mätt kundnöjdhet i Sverige sedan 1989. Nu lanseras ett nytt index som fångar kundernas syn på sina leverantörers hållbarhetsarbete. Först ut är den svenska banksektorn. Bäst hållbarhetsbetyg får Sparbankerna.

SKI Hållbarhetsindex är baserat på ny forskning och fångar kundens syn på om dess leverantör investerar med tanke på framtida generationer, strävar efter ekonomisk framgång utan att ge avkall på sociala och miljömässiga faktorer samt om leverantören tar samhällsansvar socialt, miljömässigt och ekonomiskt.

I bankbranschen är det gruppen med Sparbanker som får högst kundbetyg på dessa frågor, med ett hållbarhetsindex på 73,0 från privatkunderna, följt av Länsförsäkringar och Skandia. De större bankerna får lägre betyg – här finns också stora kundgrupper som inte tycker sig kunna bedöma dessa aktörers hållbarhetsarbete. Inom företagssegmentet får Sparbankerna betyget 73,9, medan övriga aktörer ligger signifikant lägre.

– Sparbankerna får i årets bankstudie högst betyg på både kundnöjdhet och hållbarhet av privat- såväl som företagskunderna, säger hållbarhetsanalytiker Karolina Kregert. De har en nära och relationsorienterad affärsmodell och investerar synligt i lokalsamhället vilket uppskattas av kunderna.

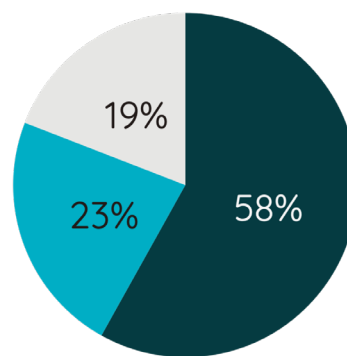
Karolina Kregert konstaterar dock att det fortfarande finns kundsegment som inte tycker att hållbarhet är viktigt.

Dessa segment återfinns i större utsträckning i de större städerna i jämförelse med glesbygden. Det finns även en stor del kunder som upplever att de inte kan besvara frågorna eftersom de känner sig oinformerade gällande sin banks hållbarhetsarbete.

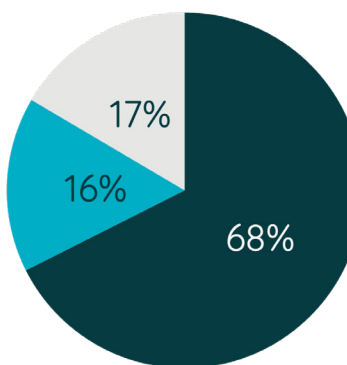
– Vi ser att en stor andel av kunderna inte har någon uppfattning om sin banks hållbarhetsarbete, även om de själva är engagerade. Detta kan mycket väl vara en kommunikationsfråga, och här har branschen som helhet en stor förbättringspotential.

Är hållbarhet viktigt?

- Anser att hållbarhet är viktigt
- Anser att hållbarhet är oviktigt
- Vet ej



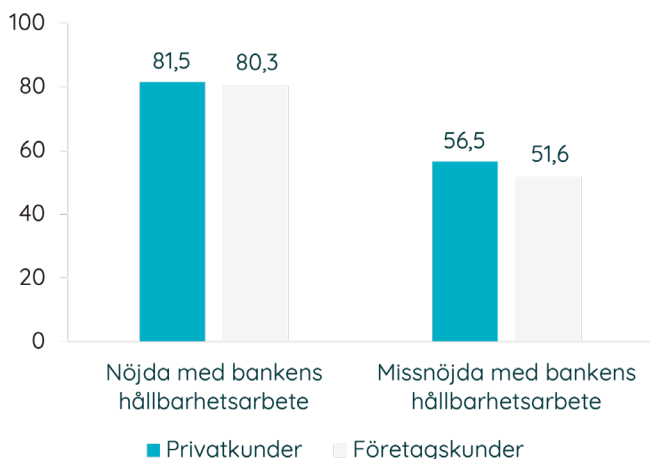
Företag



Privat

Kundnöjdhet (0-100)

Uppdelat på betyg till hållbarhetsarbete



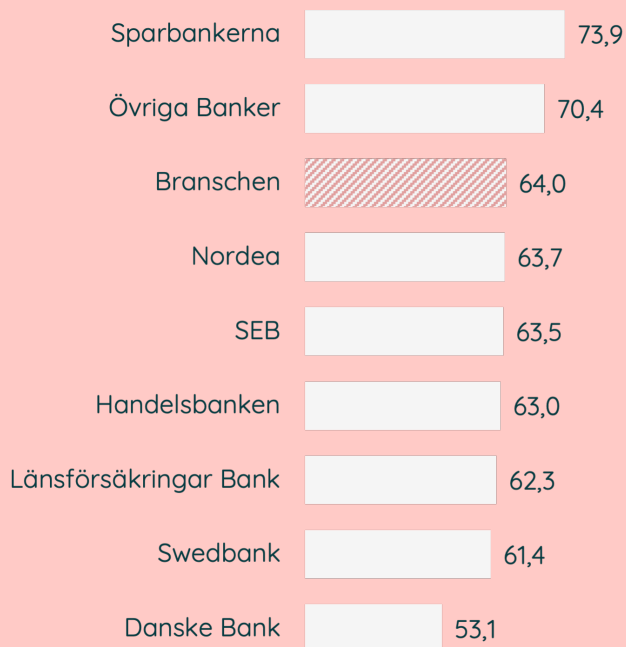
SKI:s Sverigestudier visar att 8 av 10 svenska konsumenter generellt tycker att hållbarhet är viktigt vid val av olika produkter och tjänster. Något lägre siffror syns i bankbranschen där 68 % av privatkunderna och 58 % av företagskunderna anser att hållbarhetsfrågorna är viktiga. Är det då meningsfullt att lyfta fram ett betyg på hållbarhet när bilden är så fragmenterad?

- En hållbar samhällsutveckling är en förutsättning för vår långsiktiga överlevnad på den här planeten, menar analyschef Love Westin. Lagstiftning och regelstyrning är självklart centralt, men det går långsamt. Det är snarare de så kallade "marknadskrafterna" som driver på utvecklingen. Detta bör lyftas fram. Dessutom visar våra siffror att de kunder som anser att banken lever upp till deras hållbarhetskrav också är nöjdare, vilket borde ses som en affärsmöjlighet.

SKI vill att kundperspektivet ska få ta en större plats i debatten. Paralleller kan dras till kvalitetsrörelsens framväxt på 1980-talet, då fokus flyttades från produktens egenskaper till kundupplevd kvalitet. Detta behöver nu ske inom hållbarhetsområdet, menar SKI. Det offentliga samtalet handlar i huvudsak om utsläpp, energiförsörjning och abstrakta frågor om hur det globala ansvaret ska fördelas mellan länder och kontinenter. Fokus behöver också vara på kunders upplevelser och preferenser ur ett hållbarhetsperspektiv, i synnerhet i tider av osäkerhet och kris.

Resultat - Företag

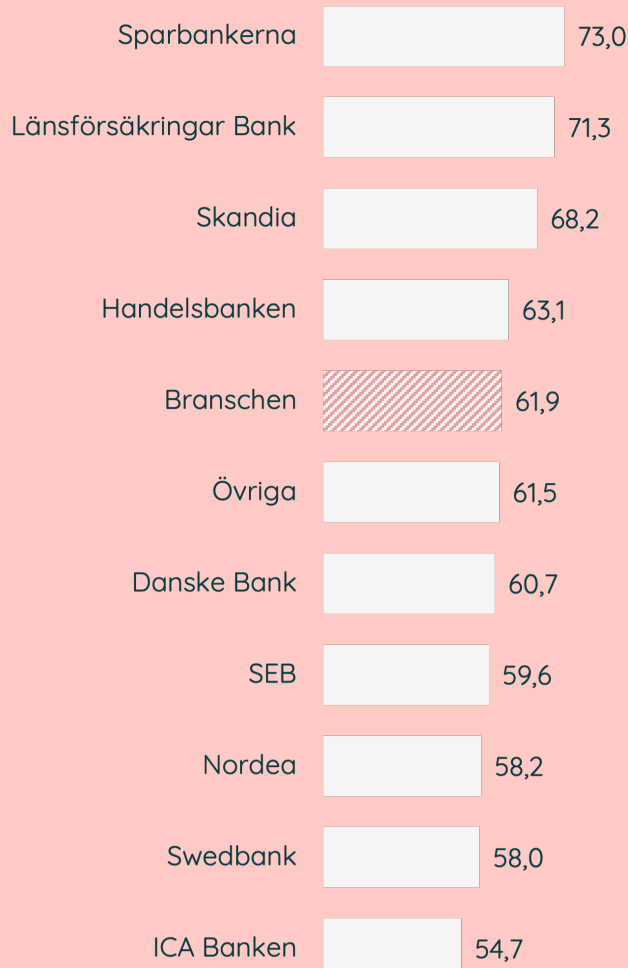
Hållbarhetsindex 0 -100



- Det är trots allt kunderna som väljer, köper och konsumerar de varor och tjänster som produceras. Vi tycker att kundernas perspektiv ofta saknas i hållbarhetsdebatten, därför kommer vi från och med nu att publicera separata hållbarhetsresultat i samtliga våra branschstudier, avslutar Johan Parmler, VD på Svenskt Kvalitetsindex.

Resultat - Privat

Hållbarhetsindex 0 -100



Om studien

Hållbarhetsindexet mäts som en del av våra årliga branschstudier. Den här datan kommer från kunder i bankbranschen och bygger på drygt 15 000 intervjuer.

Ansvariga för studien



Love Westin
Analyschef

▶ love.westin@kvalitetsindex.se
▶ 070 339 87 17



Karolina Kamra Kregert
Analytiker

▶ karolina.kregert@kvalitetsindex.se
▶ 070 381 65 55