



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2023-05-22

Revisionsbolagen stärker kundrelationen i tider av kris

Årets SKI-resultat visar att revisionsbranschen hanterat det senaste året som präglats av ekonomisk oro, inflation och allmän osäkerhet mycket bra. Trendbrottet som noterades förra året förstärks och årets resultat är det bästa på flera år.

Samtliga aktörer får förbättrade omdömen av sina kunder. Det gäller inte bara kring hur nöjda kunderna är utan förbättring syns på flera parametrar.

– Hög kundnöjdhet är inte en slump utan ett resultat av att man som leverantör lever upp till kundernas höga krav och förväntningar, säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. När vi på Svenskt Kvalitetsindex talar om affärskritiska kundbehov så är personligt, enkelt och hållbart högt upp på agendan. Inom dessa områden lyckas branschen mycket bra.

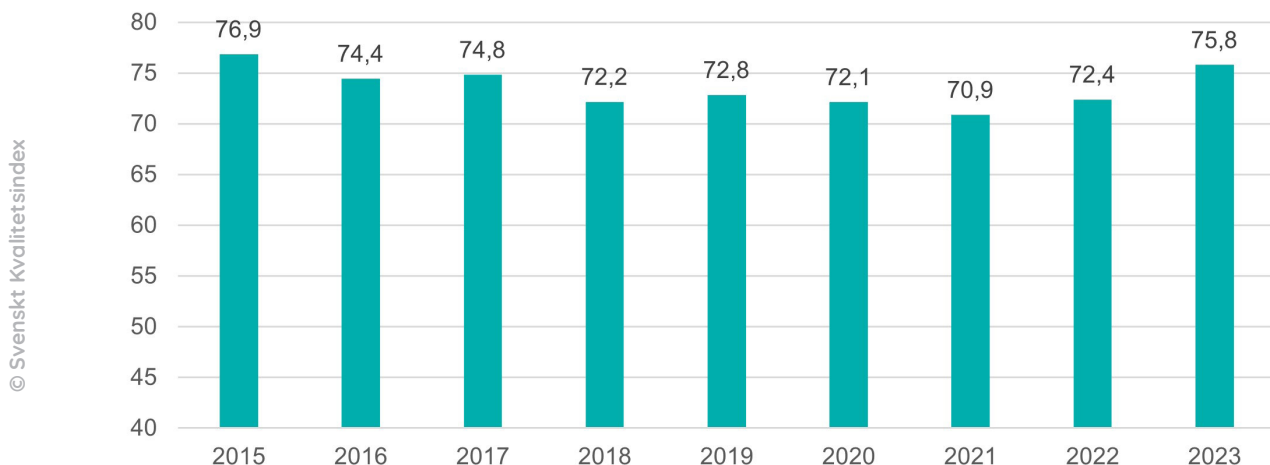
Det verkar som om pandemin och den nuvarande ekonomiska turbulensen har gjort att man kommit närmare sina kunder på flera plan. Både när det gäller att erbjuda de tjänster som kunderna faktiskt efterfrågar som sedan följs upp av en stark personlig relation.

– I en bransch där många pratar om att digitala lösningar ska ta över så är det tydligt att den personliga relationen fortsatt är den viktigaste komponenten. En nyckel till årets förbättring för många aktörer, berättar Johan.

Bäst ut kommer BDO med Mazars strax bakom. Samtliga aktörer får bättre omdömen jämfört med förra året.

- Trots det förbättrade betyget så är det nivåer vi känner igen historiskt, säger Isabelle Nagy, analytiker på Svenskt Kvalitetsindex. Men man får gå tillbaka till 2015 för att hitta en högre nivå på kundnöjdheten. Förståelse för kundens bransch och utmaningar har förstärkts berättar Isabelle. Genom att vara insatta i branschtrender och utmaningar kan revisionsbolagen bättre hjälpa kunden att möta sina specifika behov och mål.

SKI Revision Kundnöjdhet 2023



Digitalisering högre upp på agendan

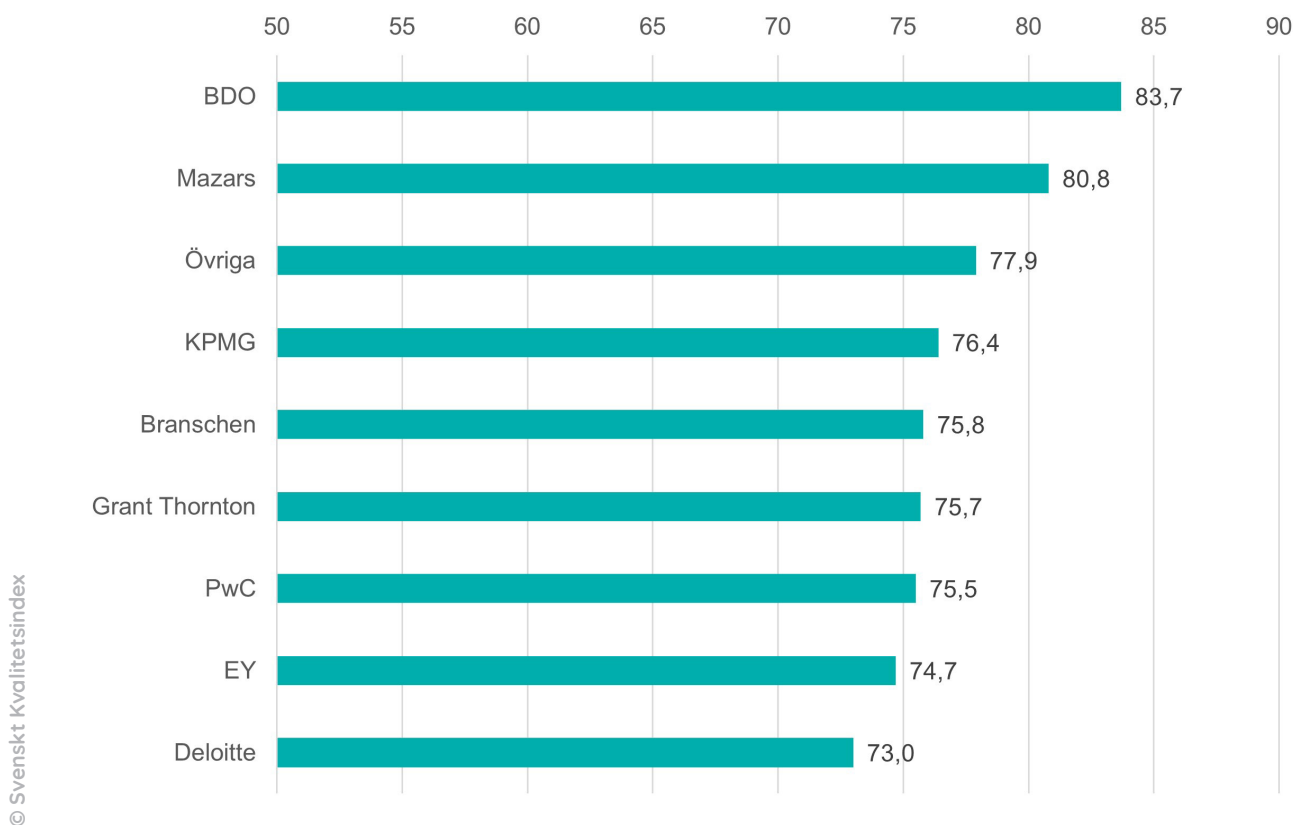
I många branscher där vi mäter relationen till företagskunder så är just det personliga särskilt viktigt. Det är något som utmanats det senaste året med en ökad digitalisering i flera delar av samhället och hur vi idag skapar goda kundupplevelser.

– Vi ser även i den här branschen att den stora majoriteten ser positivt på att tjänster blir mer digitala och man vill också att det blir mer digitalt, säger Johan Parmler. Vi brukar prata om den digitala paradoxen där funktioner och tjänster kommer närmare genom digitalisering men samtidigt så kommer den personliga relationen längre bort. Det har branschen alla möjligheter att undvika eftersom man över tiden lyckats med att vara nära sina kunder vilket skapat både tillit, nöjdhet och lojalitet, avslutar Johan Parmler.

SKI Hållbarhetsindex

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 även under det här året. Hållbarhetsindex för revisionsbranschen kommer publiceras längre fram när även vår studie kring bemaningsbolag presenteras.

SKI Revisionsbolag Kundnöjdhet 2023



Not, om studien 2023

Intervjuerna genomfördes april - maj 2023. 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.