

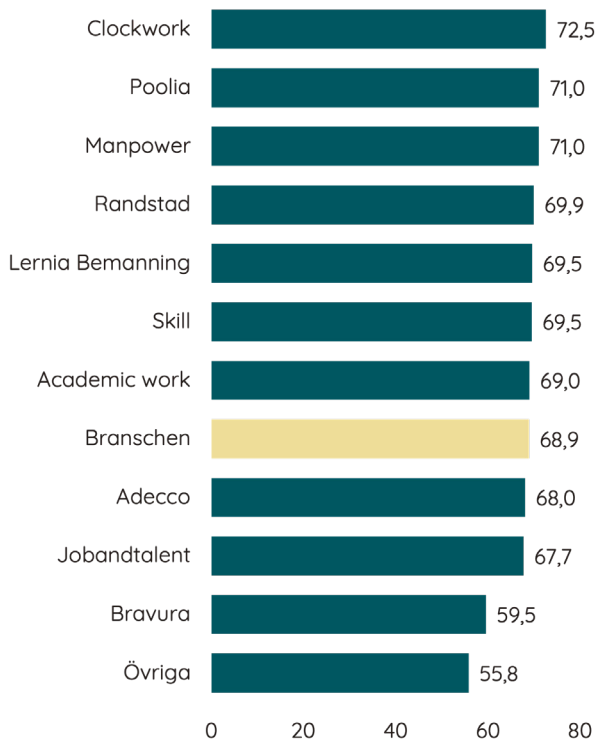


Svenskt Kvalitetsindex (SKI) har mätt kundnöjdhet i Sverige sedan 1989. Kundernas syn på deras aktörers hållbarhetsarbete har blivit en viktigare del av kundupplevelsen och därför under 2022 lanserades SKIs Hållbarhetsindex. Nedan visas siffrorna för de tre branscher som inkluderas i SKIs bransch Företagstjänster.

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. Indexet är ett baserat på kundens egna upplevelser och behöver således inte motsvara genomförda åtgärder utan fokuserar istället på kundernas upplevelse av deras aktörs hållbarhetsarbete.

SKI Bemanning

Hållbarhetsindex, skala 0-100

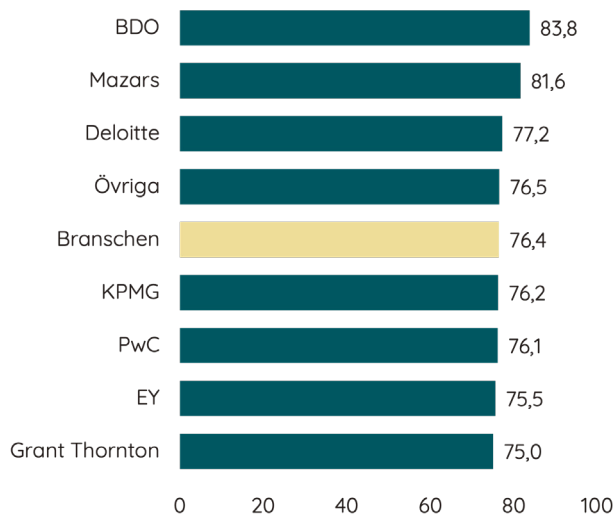


© Svenskt Kvalitetsindex

I vår undersökning har kunder fått beskriva vad hållbarhet innebär inom respektive bransch. Återkommande inom båda branscherna är en kundtyp som inte själva uppger sig ha kännedom om hur en aktör kan agera hållbart eller som anger att de helt enkelt inte bryr sig om, eller reflekterat, över hållbarhet i relation till sin aktör. Dessa kunder betygsätter ofta sina aktörer lägre än övriga kunder gällande hållbarhet men kan fortfarande vara nöjda som kund. Bland den betydligt större kundgruppen som kan besvara vad hållbarhet innebär i deras bransch återkommer ord som pålitlighet, ärlighet och socialt ansvar. Kunderna efterfrågar här bra villkor, ärlighet och transparens samt även att bolagen utvärderar deras leverantörer gällande miljöfrågor. Hos dessa kunder blir hållbarhetsaspekten en drivare som bidrar till att kunderna i större utsträckning även blir nöjda med sina leverantörer i helhet.

SKI Revision

Hållbarhetsindex, skala 0-100



© Svenskt Kvalitetsindex

Ansvariga för studien



Love Westin
Analyschef

love.westin@kvalitetsindex.se
070 339 87 17



Isabel Simon
Analytiker

isabel.simon@kvalitetsindex.se
076 813 91 15