



FÖR MER INFORMATION

Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2023-10-23

# Bredbandskunder mer nöjda, men utmaningar för TV-tjänster

I vår senaste studie kring kundnöjdhet i telekombranschen ser vi att bredbandskunderna har blivit mer nöjda. Det gäller både privat- och företagskunder. Förbättrad pålitlighet och support är två av orsakerna. Däremot ser vi att kundnöjdheten kring Digital-TV och streaming-tjänster minskar.

## Pålitlighet och servicelyft

Idag är ett snabbt och stabilt bredband något som både privat- och företagskunder tar för givet. När kunderna nu upplever att både stabilitet och hastighet har blivit bättre över tid i branschen så är det därför inte konstigt att kundnöjdheten ökat successivt de senaste åren.

– Det är korrekt att när det gäller produkttegenskaperna kring bredband så har de över tid fått bättre och bättre omdömen av kunderna. Pålitlighet och stabilitet börjar nu ur kundernas ögon betraktas som hygienfaktorer, säger Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex. Med andra ord påverkar de höga betygen på dessa områden kundnöjdheten i mindre utsträckning. Det innebär framöver att det är andra frågor som kommer att påverka kundupplevelsen i högre grad och det behöver branschen förbereda sig på.

Det är inte bara kring funktionen av bredband som kunderna ger högre omdömen. Viser även att servicefrågor hanteras bättre och bättre av branschen.

– Vi såg även i årets studie av mobiloperatörer att betyg kring service, kontakt och support ökat. Det är positivt att det också syns i årets mätning när bredbandskunderna tillfrågas. Vi ser förbättringar i svarstider, bemötande och kompetens berättar Johan Parmler. Här har man dock bara börjat bli bättre och jämfört med andra branscher så finns det mycket att göra.

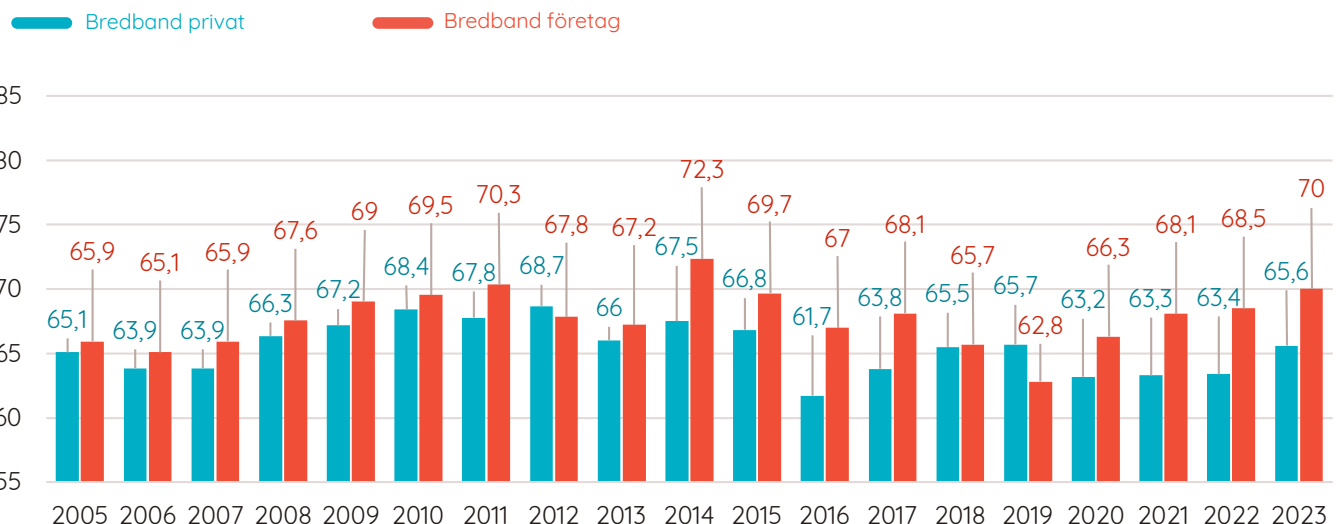
Bland företagskunderna så fortsätter den positiva trenden sen 2019.

– I den här delen av telekomsektorn så har det över tiden skett en förbättring kring både imagefrågor och servicefrågor som gjort kunderna mer nöjda. I år har också prisvärdheten blivit en viktigare aspekt och den har också förbättrats, berättar Johan Parmler.

Bland bredbandsleverantörerna ligger Ownit i toppen bland privatkunderna och Tele2 får högst betyg av företagskunderna. En notering som bör göras är att skillnaden i nöjdhet mellan aktörerna i företagssegmentet är oerhört liten. Något som även gällde i årets studie av mobiloperatörer för företagskunder.

## Bredband

Kundnöjdhet 0-100



## Fler ser över sina TV-tjänster

Digital-TV har varit den delbransch i telekomsektorn som genomgående fått lägre betyg av kunderna. Här ser vi små förändringar jämfört med förra året.

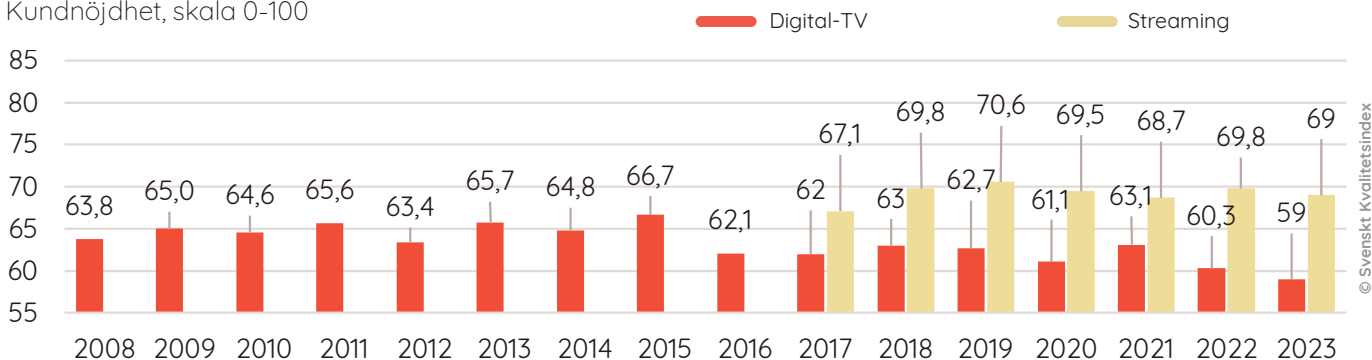
– Den här branschen får lägre betyg kring själva tjänsten och stabiliteten om man jämför med bredbandssegmentet. En stor del av kundnöjdheten påverkas här av kanalutbud och prisvärdhet. Vanliga kommentarer från kunderna är att de efterfrågar större möjlighet att kunna välja och styra innehåll. Dessa behov har också ökat då kunder i högre utsträckning faktiskt ser över vad de köper och har behov av och det syns även i den här studien.

Netflix har under en längre tid varit kundernas streamingfavorit men så är det inte i år. I stället är det Disney+ och HBO Max som kommer bäst ut. Totalt sett så får streamingtjänsterna något lägre betyg än tidigare.

– Tillgången till olika streamingtjänster har bara ökat och ökat men samtidigt så ser vi att man är mer om sig och kring sig och det har påverkat kundnöjdheten negativt, berättar Isabelle Nagy, analytiker Svenskt Kvalitetsindex. Netflix som varit kundfavorit så länge vi mätt den här branschen tappar i betyg kring innehåll och prisvärdhet och det förklarar den lägre kundnöjdheten avslutar Isabelle.

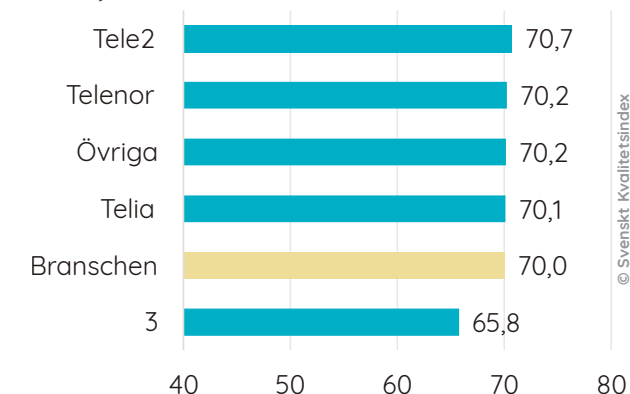
## Digital-TV och Streaming

Kundnöjdhet, skala 0-100



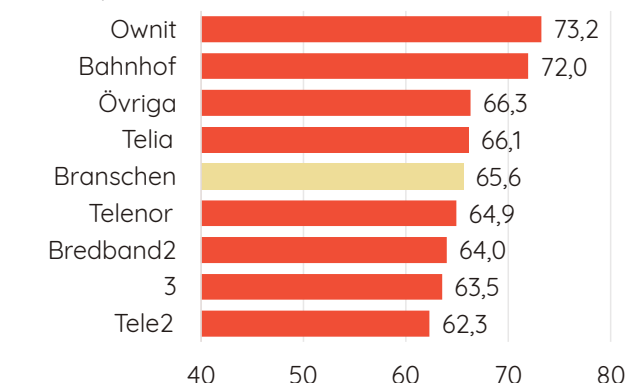
## Bredband Företag

Kundnöjdhet, skala 0-100



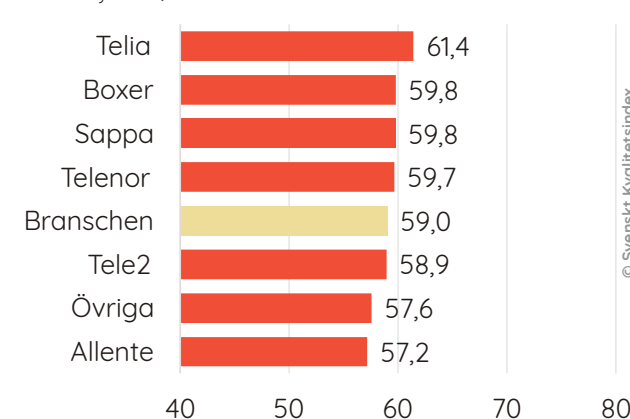
## Bredband Privat

Kundnöjdhet, skala 0-100



## Digital-TV Privat

Kundnöjdhet, skala 0-100



## Streaming Privat

Kundnöjdhet, skala 0-100

