



FÖR MER INFORMATION

Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2023-10-09

Små slår stora när mobilkunderna säger sitt

Årets SKI Mobil visar att kundnöjdheten stärkts för tredje året i rad. Såväl konsumenter som företag är överlag nöjda med sitt val av mobiloperatör. Ett lyft i både produkttegenskaper och servicefrågor ligger bakom den generella ökningen. Trenden att företagskunderna är mer nöjda än privatkunderna håller dock i sig liksom det faktum att mindre, så kallade "fighter brands", når högst betyg inom båda segmenten.

Redan i fjol noterades att frågor relaterade till service och support hade kommit tillbaka som viktiga för kunder. Årets studie visar att det inte bara är servicerelaterade frågor som påverkar nöjdheten. Även produkttegenskaper och prisvärdhet spelar en större roll än tidigare.

– Branschen i stort, både när det gäller privat- och företagskunder, har lyft sig inom flera områden, berättar Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex. Service och kontakt har varit ett stort problemområde men här har branschen förbättrat sig, särskilt gentemot företagskunderna. Betyg på prisvärdheten har ökat och det har haft en större positiv påverkan på kundnöjdhet än tidigare, något vi också sett i andra SKI-studier under året.

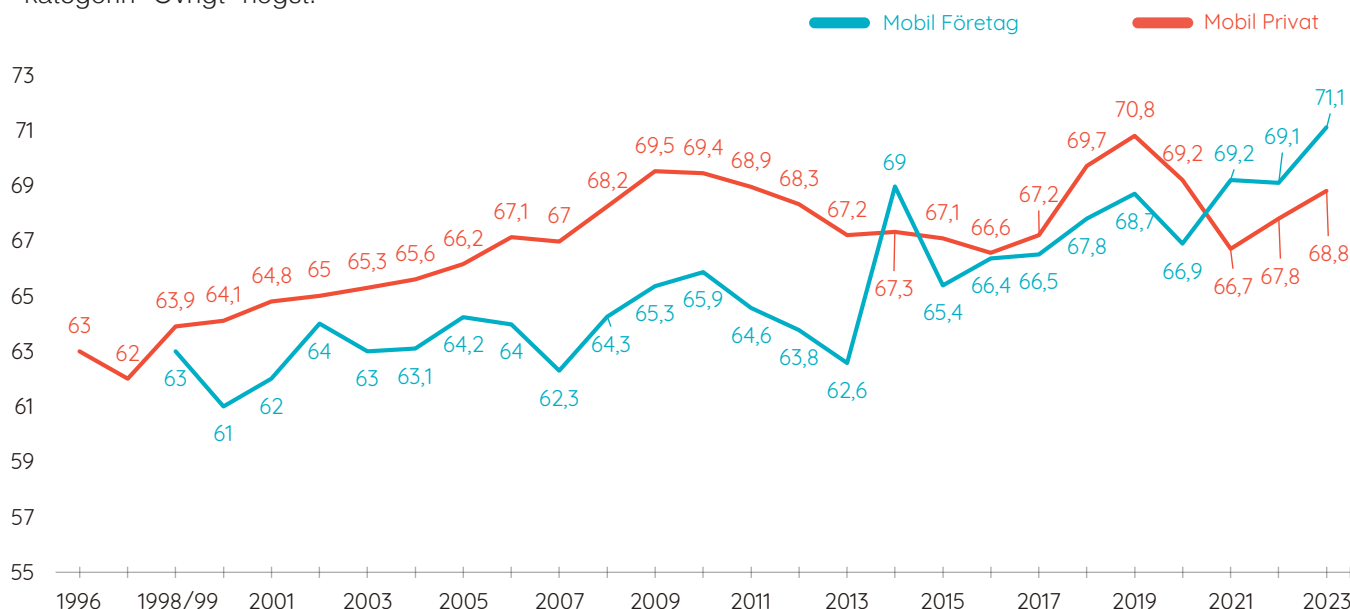
De mindre och nischade varumärkena – så kallade "fighter brands" – går starkt främst bland privatkunderna, där betygen fortsatt är höga. Men i år noterades att även företagskunderna betygsätter de mindre aktörerna i kategorin "Övrigt" högst.

– I vårens mätningar kring företagstjänster och i årets bankstudie så noterades också tydliga förbättringar i kundnöjdhet bland företagskunder. Det samma gäller bland mobiloperatörerna, berättar Ludwig Schmidt, analytiker på Svenskt Kvalitetsindex. Det verkar som om ökade kundinteraktioner i företagssegmentet varit mer prioriterade av operatörerna.

När det gäller resultatet bland enskilda aktörer så konstaterar SKI att de som kommer högst gjorde det även förra året. Vimla, Hallon och Halebop får högst betyg av privatkunderna. Bland företagskunderna ser vi en liknande trend, dvs att gruppen bestående av mindre operatörer samlade som "Övriga" kommer bäst ut. Noteras bör dock att skillnaden i nöjdhet är väldigt liten mellan alla aktörer inom företagssegmentet.

Branschen 1996-2023

Kundnöjdhet 0-100



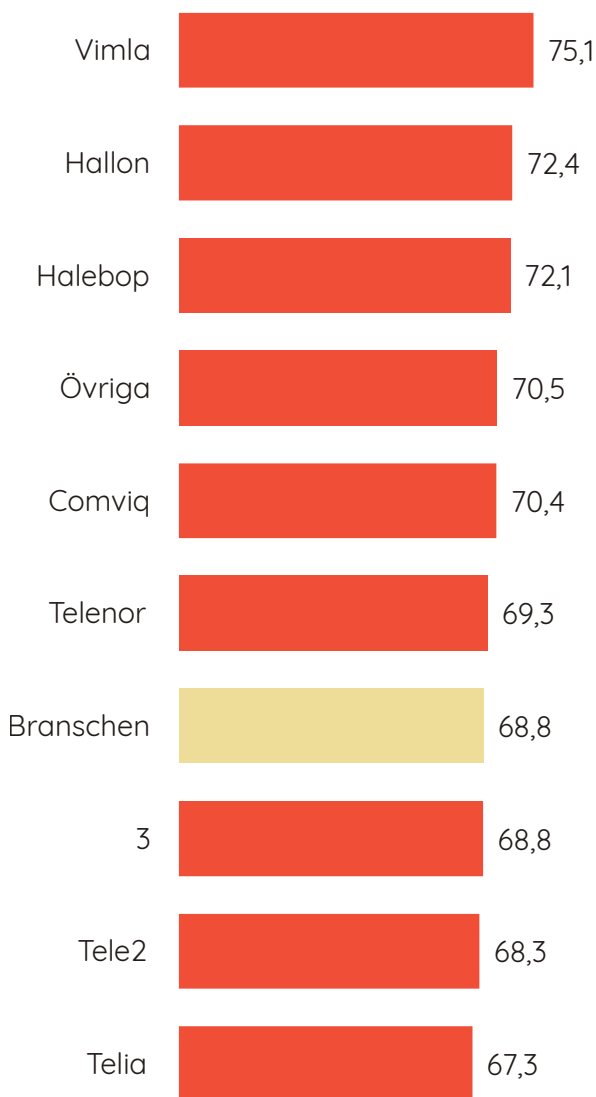
Storleken har betydelse

Även om de mindre operatörerna får högst betyg av både privat- och företagskunder så bör det noteras att det är de stora operatörerna som ökar mest.

– Det kanske är tydligast bland privatkunder där Telenor och Tele2 står för de största uppgångarna. Bland de mindre är det i år bara Vimla som får ett betyg över 75. Vi ser också att kunderna till de större varumärkena uppskattar att man kan samla sin affär hos en och samma leverantör, vilket bidrar positivt till kundupplevelsen. Så har det inte alltid varit, men följer den trend vi sett i andra branscher de senaste åren, säger Johan Parmler. I tider av osäkerhet och kris söker vi oss till det som är tryggt, känt och säkert. Här har de stora etablerade varumärkena en viss fördel.

Kundnöjdhet Privat 2023

Kundnöjdhet 0-100



© Svenskt Kvalitetsindex

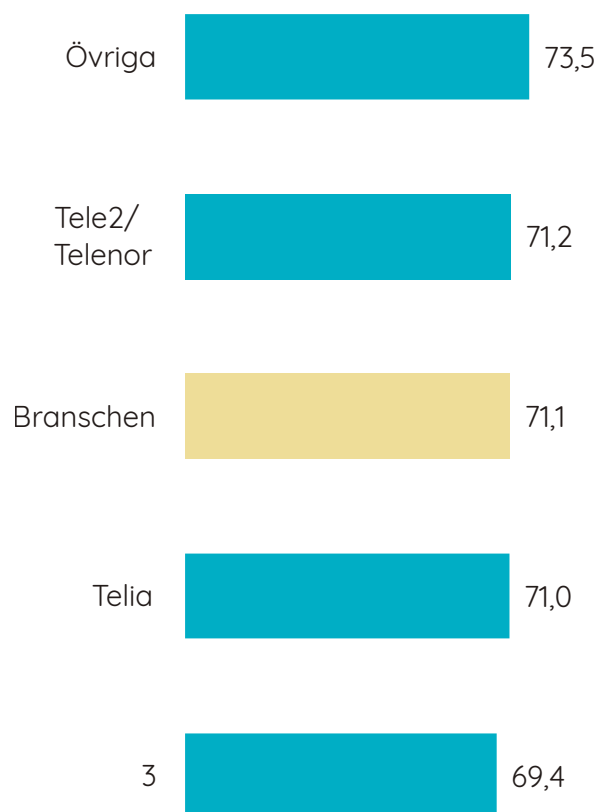
Bättre kontaktupplevelser

Kontakt och supportärenden har i alla år varit den här branschens akilleshäla. Här syns nu tydliga förbättringar.

– Även om andelen klagomål är fortsatt höga jämfört med andra branscher så är de på väg ned, konstaterar Johan Parmler. Klagomålshanteringen har dock mer att önska. Kontaktbetygen överlag har också lyft sig både vad gäller svarstider, kompetens och bemötande så branschen är inne i en positiv trend, avslutar Johan.

Kundnöjdhet Företag 2023

Kundnöjdhet 0-100



© Svenskt Kvalitetsindex

Om den här studien:

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom telekombranschen sedan 1989. Datainsamlingen för årets studie pågick under september månad 2023. Totalt samlades det in närmare 3 000 intervjuer.