



#### FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2024-05-05

# SKI Persontransport 2024 - nöjdheten ökar men stora skillnader kvarstår

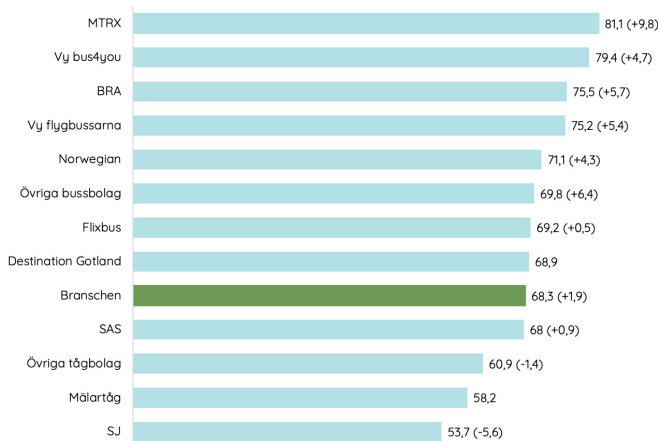
Svenskt Kvalitetsindex (SKI) har för nittonde året i rad genomfört sin omfattande undersökning av kundnöjdhet inom persontransportsektorn, där tåg, bussar och flyg ingår. Efter en utmanande period med strejker och tekniska problem visar 2024 års rapport positiva tendenser, där flera aktörer visar på förbättringar i kundnöjdhet. Kundnöjdheten i branschen ökar med 2 enheter till 68,3, men variationen mellan aktörer är större än på länge.

De aktörer som får fortsatt goda omdömen känns igen sen tidigare även om rangordning i år ser lite annorlunda ut. Högst upp bland de aktörer som deltar i studien kommer MTRX som gör en förbättring och därefter kommer Vy bus4you. De här två aktörerna har klart nöjdast kunder. Noterbart är att det är flera aktörer som får betyg över 75 vilket är en indikation på att man har mycket nöjda kunder. Det är också några aktörer som kommer under 60 i nöjdhet vilket är gränsen för ett missnöje bland kunder och det är SJ och Mälartåg som hamnar så pass lågt.

”Produktkvalitet och prisvärdhet är i fokus. Med produktkvalitet här menar vi täckning och avgångar samt punktlighet och komfort”, säger Johan Parmler, VD för SKI. ”Alla har en godkänd servicenivå men att ta en person från punkt A till punkt B på ett pålitligt sätt är viktigare än bra service. För de två aktörerna som kommer bäst ut, MTRX och Vy bus4you, så ser det dock annorlunda ut. Här ser vi i stället att den höga servicenivån bidrar till ett bättre prisvärde vilket är en orsak till den höga nöjdhetsnivån.

## Kundnöjdhet 2024 - ranking

Betyg 0-100



## Bra service - men det tar inte nöjdheten framåt

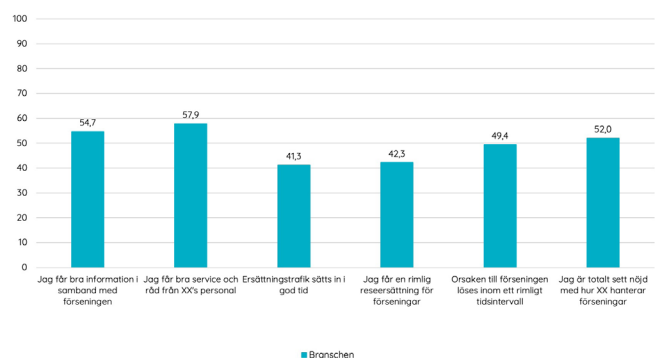
I många andra SKI-studier under året har betydelsen av en bra servicenivå ofta lyfts fram, men det stämmer inte riktigt i den här branschen. Här är det i stället fokus på basleverans och punktlighet som är de avgörande faktorerna för kundnöjdheten.

## Förseningar fortfarande ett problem

Trots en generell förbättring i kundnöjdhet pekar rapporten på fortsatta utmaningar, särskilt kring hanteringen av förseningar och kommunikation vid dessa incidenter. 3 av 10 resenärer anger att de drabbats av förseningar under det senaste året.

## Betyg på hantering av förseningar

Betyg 0-100



Branschens snitt på hantering av förseningar. Här är det stor variation mellan aktörerna med över 40 enheters skillnad på några av frågorna.

”Vår data visar att effektiv hantering av förseningar är kritiskt för att bibehålla kundernas tillit och lojalitet. Tyvärr är det en punkt där branschen fortfarande behöver förbättra sig rejält. Tittar vi på nöjdheten i år så ser vi starka samband mellan nöjdhet och hantering av strul och förseningar”, förklarar Calle Walmstedt, projektledare på SKI. ”Det är klart att det finns olika förutsättningar att kunna hantera förseningar och ersättningstrafik men med det sagt så måste man ändå kunna informera och kommunicera.”

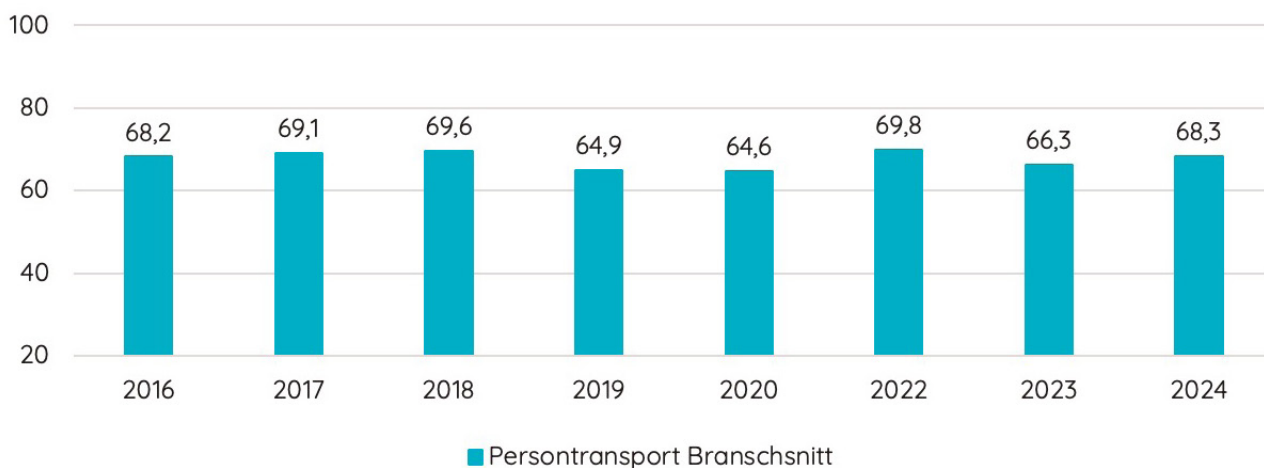
”Det är en hög andel om man tänker att hållbarhet är en så tydlig del kring just transporter. Jämför vi med exempelvis energibranschen där hållbarhet är en del av produkten så ligger transportbranschen en bit efter”, konstaterar Calle. ”Det här betyder inte att hållbarhet är oviktigt för kunderna. Tvärtom, fixa basleveransen, så kommer nöjdheten lyftas av ett bra hållbarhetsarbete. Det gäller dock att börja i rätt ända. Om kunden kommer fram i tid så kommer även hållbarhetsfrågorna göra det.”

### Hållbarhet - en outnyttjad möjlighet

SKI:s undersökning visar också att kunderna inte är tillräckligt insatta i transportföretagens hållbarhetsarbete. Det finns ett stort glapp mellan företagets ambitioner och kundernas uppfattning. 63% av kunderna säger att de inte känner till sin leverantörs hållbarhetsarbete alls.

## Kundnöjdhet - branschsnitt

Betyg 0-100



© Svenskt Kvalitetsindex

© Svenskt Kvalitetsindex

### Not, om studien 2024

Intervjuerna har genomförts via webb den 4 mars - 4 april 2024. Målgruppen är ett slumpmässigt nationellt urval av privatpersoner som har gjort en längre resa inom Sverige de senaste 12 månaderna. 3029 intervjuer har genomförts totalt.