



**FÖR MER INFORMATION**

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX  
 ► johan.parmler@kvalitetsindex.se  
 ► 073-151 75 98

2024-05-13

# Revisionsbolagen fortsätter att förstärka sina kundrelationer

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) presenterar idag sin årliga branschstudie för revisionsbranschen där man konstaterar att kundnöjdheten ligger kvar på samma höga nivåer som föregående år. Med en genomsnittlig kundnöjdhet på 75,4 av 100, visar resultaten att revisionsbolagen inte bara möter utan ofta överträffar kundernas förväntningar.

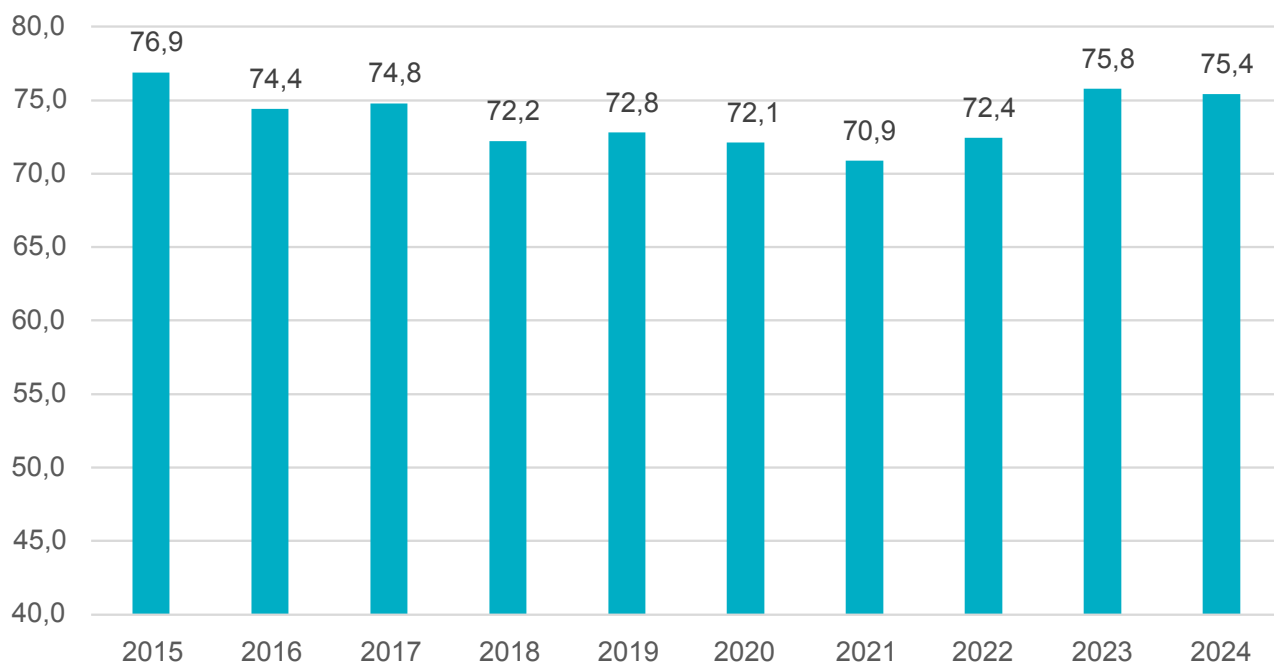
Den höga kundnöjdhet drivs av revisionsbolagens förmåga att upprätthålla förtroende och pålitlighet samt genom att erbjuda rådgivning som kunderna litar på. Johan Parmler, vd för SKI, poängterar att förmågan att lyssna på och förstå kundernas behov och utmaningar spelar en ledande roll i att skapa värde.

”Det är andra året i rad som branschen uppnår så här höga kundnöjdhetsbetyg. Utöver höga betyg på själva tjänsten har man också förmågan att lyssna på och förstå behov och utmaningar. Det ger ett mervärde som uppskattas av kunderna,” säger Parmler.

BDO och Mazars toppar listan över revisionsbolag med de högsta kundbetygen. Samtliga aktörer i studien hamnar dock nära gränsen för ”mycket nöjda kunder”, vilket vittnar om en bransch med ett starkt kundfokus. De senaste årens turbulens har gjort att man kommit närmare sina kunder och det verkar gälla även framåt.

## Kundnöjdhet – branschen

SKI Revision 2024  
Betyg 0-100



”Det är tydligt att revisionsbolagen har lyckats leva upp till kundernas höga krav och förväntningar, trots turbulensen de senaste åren,” konstaterar Johan. ”Hög kundnöjdhet är inte en slump, utan ett resultat av hårt arbete och fokus på att leverera värde till kunderna. När man får riktigt höga nöjdhetsbetyg, år efter år, så är det också ett resultat av ett internt arbete. Vi vet idag att en viktig förmåga för att få nöjda kunder handlar om att attrahera och utveckla medarbetare. Betygen i årets studie för de företag som presterar bäst inom områdena personligt, enkelhet och proaktivitet visar att de lyckas väl, både internt och externt.”

En av de viktigaste faktorerna bakom den höga kundnöjdheten är den starka personliga relationen mellan kund och revisor. Trots en stark trend mot digitalisering framgår det tydligt att personlig kontakt fortfarande spelar en central roll i branschen.

”Många kunder uppskattar digitala lösningar, men den personliga kontakten är fortfarande avgörande för deras val av revisionsbolag,” förklarar Johan. Han jämför valet av revisionsbolag med att välja tandläkare; det handlar om rekommendationer, rykte och bra service.

### Klart godkända hållbarhetsbetyg

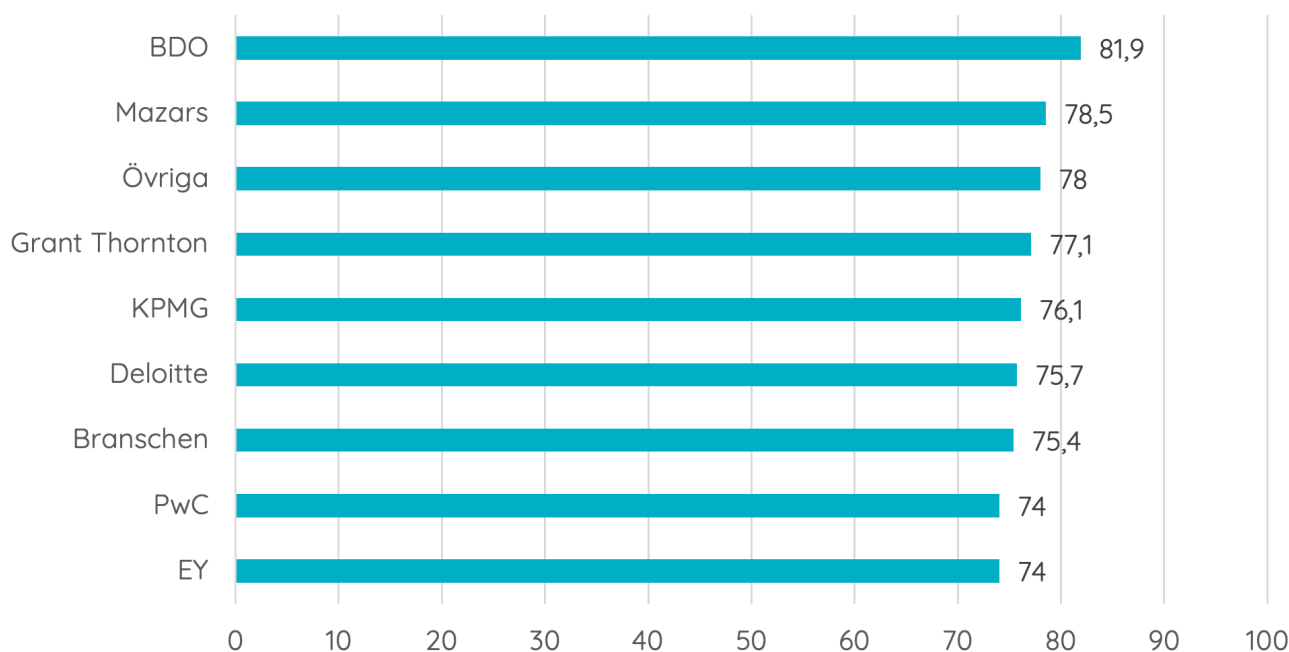
Med SKI Hållbarhetsindex så mäter SKI det kundupplevda hållbarhetsarbetet, något som mäts i alla branschstudier under året. Revisionsbranschen står sig bra jämfört med många andra branscher med ett index på 70,8.

”Det är glädjande att se att revisionsbranschen tar hållbarhetsfrågor på allvar,” säger Love Westin, analyschef på SKI. ”Det finns dock fortfarande utrymme för förbättringar, bland annat när det gäller att kommunicera hållbarhetsarbetet mer effektivt till kunderna och få den fulla effekt som kundupplevd hållbarhet kan ha på nöjdhet och lojalitet.”

## Kundnöjdhet – ranking

SKI Revision 2024

Betyg 0-100



© Svenskt Kvalitetsindex

### Not, om studien 2024

Intervjuerna har genomförts via telefon och webb under april 2024. Målgruppen är ett slumpmässigt nationellt urval av personer som använder sig av revisionstjänster i Sverige. 1200 intervjuer har genomförts.