



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

▶ johan.parmler@kvalitetsindex.se

▶ 073-151 75 98

2024-06-12

Hållbarhet viktig för kundnöjdhet – Bemannings- och Revisionsbranscherna får höga betyg

Som en del av SKI:s kundundersökningar tittar vi på kundernas upplevelse av sina leverantörers hållbarhetsarbete. Det här har vi gjort under flera år och är ett resultat av att hållbarhet har blivit en allt viktigare faktor i att förklara kundnöjdhet och lojalitet.

Nu har turen kommit till våra studier om bemanning- och revisionsbolag, två branscher som presterar väl när det gäller hållbarhet.

“De höga betygen i dessa branscher beror på att kunderna i större utsträckning känner till sina leverantörers hållbarhetsarbete jämfört med andra branscher”. säger Johan Parmler, vd på SKI. “Bemanningsbolag får höga betyg kring hållbarhet från sina kunder av flera anledningar. De erbjuder flexibilitet och anpassningsbarhet, vilket hjälper företag att effektivt hantera personalbehov och minska överbelastning. Inom revisionsbranschen är transparens och regelefterlevnad högt prioriterade frågor, två områden som är viktiga aspekter av hållbarhet. Resultaten för båda branscherna stärks av att kunderna ser sina leverantörer mer som partners än som vanliga leverantörer.”

Betygen från både bemanning och revision ligger runt 70 på en skala från 0 till 100. Är det ett bra betyg?

“Eftersom vi mätt kundupplevd hållbarhet på det här sättet i tre år nu, har vi tillgång till ett stort jämförelsematerial,

berättar Isabel Simon, analytiker på SKI. “Exempelvis var genomsnittet i Sverige förra året 62,2. Vi ser skillnader mellan privatkunder och företagskunder. Företagskunder är något mer insatta, och hållbarhet är en del av deras affärsstrategi, vilket deras leverantörer till viss del har lyckats möta. Därför är betyget också något högre jämfört med privatkunder. Vi har mycket kvar att mäta och analysera under året, men hittills kan vi konstatera att både bemanning och revision får höga betyg”.

SKI HÅLLBARHETSINDEX

SKI:s Hållbarhetsindex ger er ett betyg på ert hållbarhetsarbete. Det är nyckeln till att förstå era kunders syn på hur er verksamhet presterar när det gäller att investera för framtiden, uppnå ekonomisk framgång utan att ignorera sociala eller miljömässiga faktorer och ta ansvar för samhället socialt, miljömässigt och ekonomiskt.

Mer fördjupade studier ger insikter kring kännedom, kommunikation, preferenser och betyg på specifika hållbarhetsinitiativ.

Not, om studierna 2024

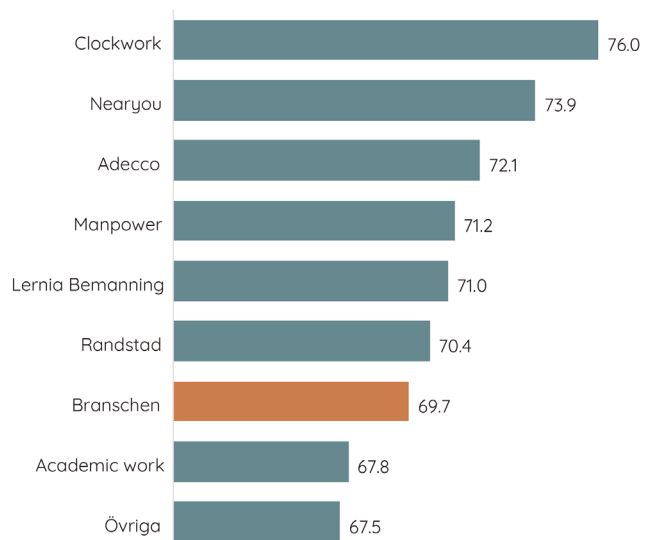
Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom bemanningsbranschen sedan 2007. Respondenterna svarar på frågor kring upplevelsen av sitt bemanningsföretag och aktörerna erbjuder tjänster inom personaluthyrning, rekrytering, bemanningstjänster med ett mer konsultativt innehåll samt strategisk bemanning. Databasinsamlingen pågick under april och maj 2024 och totalt samlades 916 intervjuer in.

För mätningen av kundnöjdhet inom revisionsbranschen har intervjuerna 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.

Placering enligt Hållbarhetsindex

Betyg 0-100

SDI Bemanning



SDI Revision

