



FÖR MER INFORMATION

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

2024-10-21

Stabil leverans och bättre service: nyckeln till nöjdare kunder

I vår senaste studie om kundnöjdhet i telekombranschen ser vi att nöjdheten bland bredbandskunderna har ökat, både för privat- och företagskunder. Förbättrad pålitlighet och bättre support är två av de främsta anledningarna. Äntligen ser vi också en ökad nöjdhet bland digital-TV-kunder. Kunder som använder streamingtjänster har blivit mer nöjda, och vi ser nu större skillnader mellan aktörerna än tidigare.

Stabil produkt skapar högt prisvärde

Idag förväntar sig både privat- och företagskunder ett snabbt och stabilt bredband. När kunderna fortsätter att ge bättre betyg kring både stabilitet och hastighet, är det därför inte förvånande att kundnöjdheten har ökat successivt de senaste åren.

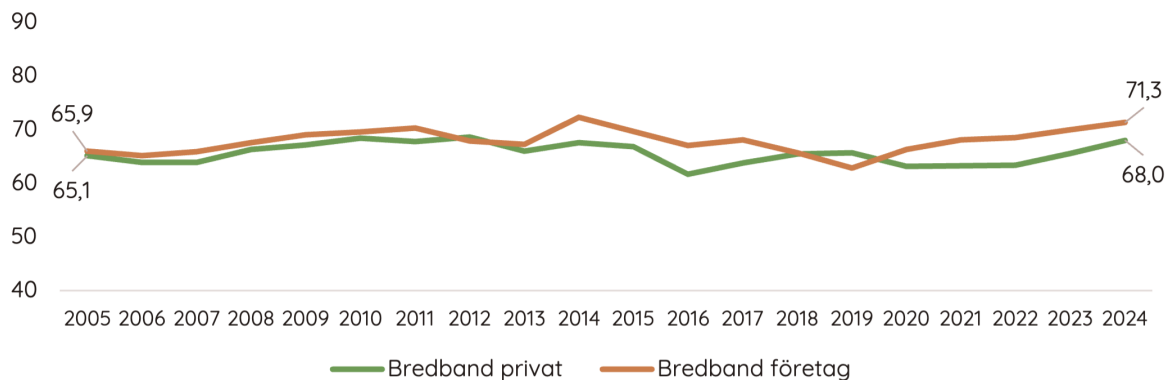
”Vi ser en fortsatt förbättring av det vi kallar produkt-egenskaper inom bredband. Pålitlighet och stabilitet betraktas nu av kunderna som hygienfaktorer”, säger Johan Parmler, VD för Svenskt Kvalitetsindex. ”Det innebär att höga betyg inom dessa områden har en mindre direkt påverkan på kundnöjdheten. Däremot bidrar de indirekt genom att skapa ett bättre prisvärde. Detta gäller både privat- och företagskunder, men påverkar främst företagskunderna.”

Kunderna ger högre omdömen, inte bara för bredbandets stabilitet och pålitlighet, utan även för hanteringen av servicefrågor. Branschen har tagit tydliga steg framåt inom serviceområdet de senaste åren.

”Årets studie av mobiloperatörer visar att betygen för service, kontakt och support har ökat, vilket nu även speglas i årets mätning av bredbandskunder. Tydliga förbättringar märks i svarstider, bemötande och kompetens”, enligt Johan. ”Kunderna är snart lika nöjda med kontakt och support som i många andra branscher.”

Bland företagskunderna fortsätter den positiva trenden sedan 2019.

Kundnöjdhet Bredband



”Inom telekomsektorn har både image och service förbättrats, vilket har ökat kundnöjdheten. Förra året såg vi att prisvärdhet blev allt viktigare, och den trenden håller i sig. Dessutom upplever kunderna ett bättre prisvärde, vilket bidrar till den fortsatta positiva utvecklingen av kundnöjdheten,” säger Johan.

Bland bredbandsleverantörerna toppar Ownit bland privatkunderna, medan Bahnhof får högst betyg bland företagskunderna. Det är dock värt att notera att skillnaden i nöjdhet mellan aktörerna i företagssegmentet är mycket liten, vilket även gällde årets studie av mobiloperatörer för företagskunder.

Tv -tjänster får högre betyg

Digital-TV har länge varit den delbransch inom telekomsektorn som fått lägre betyg av kunderna, men nu ser vi ett uppsving. Det gäller både digital-TV och streamingtjänster.

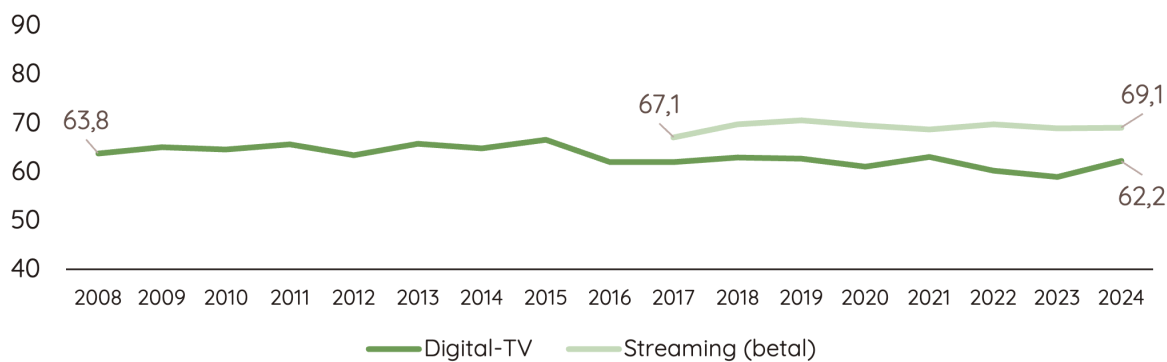
”Den här branschen har tidigare fått lägre betyg för själva tjänsten och stabiliteten jämfört med bredbandssegmentet.

Den trenden har nu vänt. Ökad pålitlighet och högre betyg för innehåll och utbud har både lyft kundnöjdheten och upplevelsen av prisvärde i detta segment. Många kunder använder också tillhörande play-tjänster, och dessa är man överlag mycket nöjd med”, säger Love Westin, analyschef på SKI.

Under många år har Netflix varit kundernas favorit bland streamingtjänster, men sedan förra året har kundnöjdheten minskat. I år är det istället Amazon Prime som får högst betyg, följt av SkyShowtime och Max.

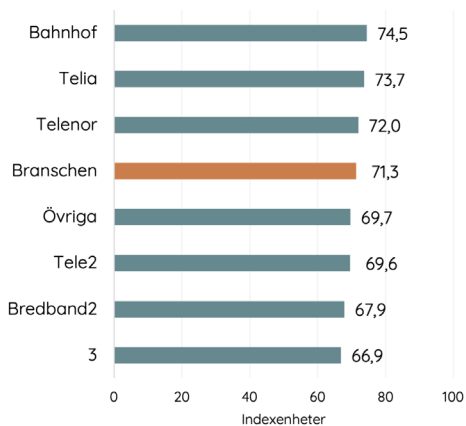
”Tillgången till olika streamingtjänster har ökat, men samtidigt har kunderna blivit mer selektiva, vilket har påverkat kundnöjdheten,” förklarar Love. ”Vi ser också att stora sportevenemang eller populära serier har en positiv effekt på kundnöjdheten. Men om det bygger långsiktig lojalitet är en annan fråga. Generellt sett är vi ganska otrogna i den här branschen”, avslutar Love.

Kundnöjdhet Digital-TV & Streaming

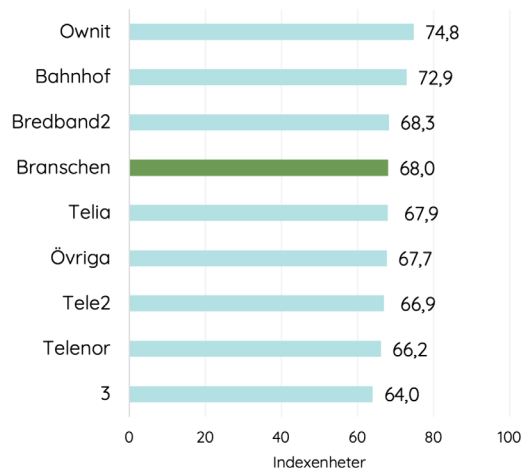


För resultat, se nästa sida. ----->

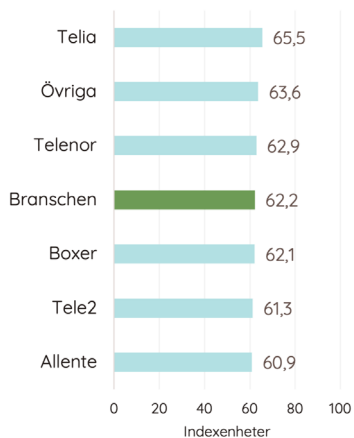
SKI Bredband 2024 Företagskunder



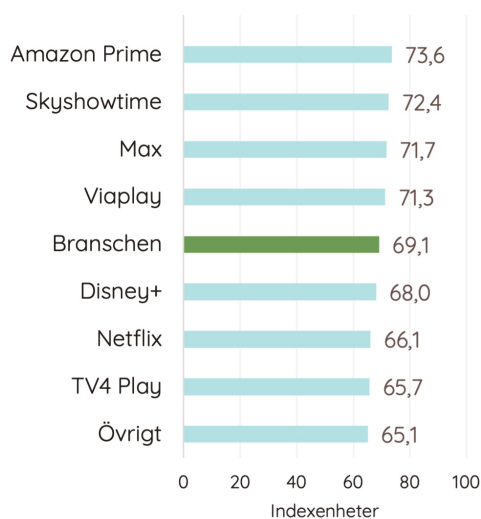
SKI Bredband 2024 Privatkunder



SKI Digital-TV 2024



SKI Streaming 2024



Not om studien

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom telekombranschen sedan 1989. Datensamlingen för årets studie pågick under september och oktober månad. Totalt samlades det in 5 068 intervjuer.