



FÖR MER INFORMATION

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

2026-05-11

Revisionsbranschen vänder – men kunderna vill ha mer än regelefterlevnad

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) mätning för 2026 visar en vändning för revisionsbranschen. Kundnöjdheten ökar till 72,8 – den första uppgången på tre år. Återhämtningen är välkommen men mätningen visar att branschen fortfarande har ett gap att stänga. Kunderna efterfrågar engagerade partners inte bara korrekta revisorer.

En välbehövlig vändning – men återhämtningen är ojämn

Efter 2025 års kraftiga tapp – det svagaste resultatet på ett decennium – pekar utvecklingen uppåt igen. Branschindex (EPSI) ökar från 70,6 till 72,8, och förbättringen syns brett: image, servicekvalitet, produktkvalitet och prisvärdhet rör sig alla i rätt riktning. Det tyder på att branschen har tagit signalerna på allvar och börjat agera.

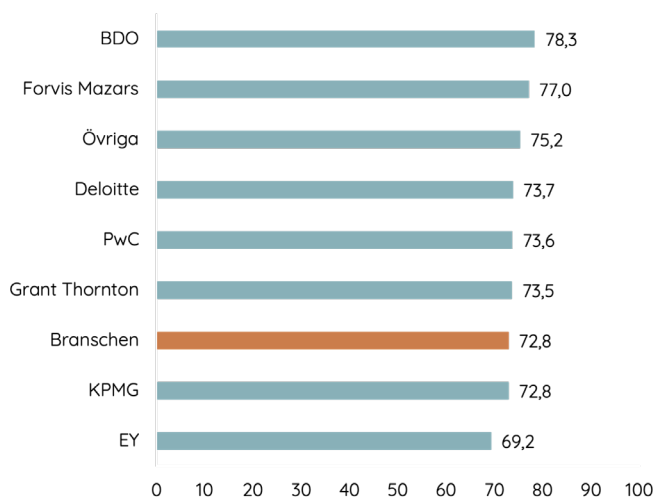
Samtidigt är bilden mer komplex än vad siffrorna visar. Förtroendet för revisionsbranschen som helhet minskar något, till 70,5. Kunderna är alltså mer nöjda med sin egen leverantör men mer skeptiska till branschen i stort. Den klyftan är ett tydligt varningstecken som hela sektorn behöver förhålla sig till.

“Vi ser att branschen har tagit signalerna på allvar, och det syns i siffrorna. Men det räcker inte att vända från en bottennivå. Förtroendet för branschen som helhet fortsätter att sjunka, och det kräver långsiktigt arbete, inte snabba åtgärder” säger Johan Parmler, vd på SKI.

Engagemang och proaktivitet avgör

De underliggande resultaten visar tydligt att det som skiljer högpresterande aktörer från övriga är inte i första hand teknisk kompetens. Den tar kunderna för given. Det som driver nöjdhet och lojalitet är om revisorn finns tillgänglig när kunden behöver, kommunicerar proaktivt och visar att de förstår kundens affär.

Kundnöjdhet - ranking
SKI Revision 2026
Betyg 0-100



Servicekvalitet är den aspekt som förbättras mest i årets mätning (+1,3 för branschen), men är samtidigt den lägst rankade. Kunderna lyfter särskilt fram tillgänglighet, svarstider och löpande information som avgörande faktorer och som de områden där förväntningarna ofta inte möts.

Prisvärdhet är fortsatt den svagaste dimensionen, med ett index på 71,1. Problemet handlar sällan om prisnivån i sig, utan om bristande transparens. Kunder som förstår vad de betalar för, och varför, är markant mer nöjda. Tydligare kommunikation kring levererat värde är därför en av de mest konkreta åtgärder branschen kan vidta.

På frågor om kundorientering – om revisorn är engagerad i kundens verksamhet, ger tydliga råd och kommer med proaktiva förbättringsförslag – landar branschen på 71,4, 73,0 respektive 67,8. Det sistnämnda är det lägsta betyget i hela modellen och en tydlig signal om var utvecklingspotentialen är som störst.

“De aktörer som lyckas bäst är de som behandlar kunden som en partner, inte ett ärende. Proaktiv rådgivning, snabb återkoppling och ett genuint intresse för kundens affär är

det som skapar lojalitet och rekommendationer i den här branschen” konstaterar Johan Pamler.

Tre prioriteringar för branschen

Mätningen pekar ut tre tydliga förbättringsområden.

Service tillgänglighet

Kortare svarstider och en tydlig kontaktpunkt är de faktorer som kunderna lyfter allra mest.

Kommunikationen kring prisvärde

Det handlar inte om lägre priser utan om att tydligare visa vad som levereras och vilket värde det skapar.

Proaktivitet

Att ta initiativ och dela insikter utan att kunden behöver fråga. Det är det som förvandlar en nöjd kund till en lojal ambassadör.

Branschen har en stark grund att bygga på. Kompetensen ifrågasätts sällan. Utmaningen ligger i stället i att omsätta den kompetensen till en kundupplevelse som upplevs som engagerad, transparent och proaktiv – över tid, inte bara vid enstaka tillfällen.

Not om studien

Intervjuerna har genomförts via telefon under mars och april 2026. Målgruppen är ett slumpmässigt nationellt urval av personer som använder sig av revisionstjänster i Sverige. 1 517 intervjuer har genomförts.