



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

PRESSMEDDELANDE 2018-05-28

Nära kundkontakt ger nöjda kunder i bemanningsbranschen

Svenskt Kvalitetsindex årliga branschmätning av bemanningsbranschen visar återigen hur viktig en nära kontakt med kunderna är. För branschen som helhet är kundnöjdheten i samma nivå som i fjol. Skillnaden mellan de olika aktörerna är ovanligt liten. Kundernas förväntningar på bemanningsbolagen har minskat från tidigare skyhöga nivåer.

Bemanningsbranschen har i stort sett samma kundnöjdhet som i fjol, 68,5 förra året och 68,0 i årets mätning. Skillnaden mellan de olika aktörerna är ovanligt liten i år.

Academic Work har de nöjdaste kunderna, precis som de senaste åren, och avståndet till andra aktörer är statistiskt säkerställt. Bland de andra aktörerna är det väldigt jämnt, men både Adecco och Manpower får något bättre betyg än tidigare. Gruppen "övriga aktörer" får däremot betydligt lägre betyg än tidigare, vilket vi även noterade vid årets studie av revisionsbolag, de mindre bolagen har svårt att hålla kvaliteten.

Det viktigaste för att ha nöjda kunder i bemanningsbranschen är att ha bra och tydliga processer och hålla kunderna i loop under själva inhyrings- och rekryteringsprocessen.

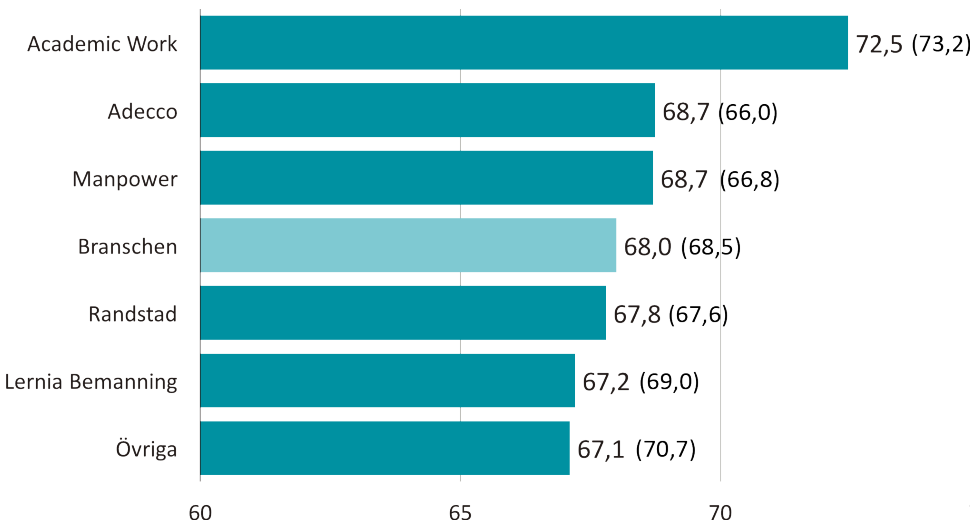
– Detta är särskilt viktigt nu när det kanske är svårare att hitta rätt person till rätt plats, kommenterar Johan Parmler, vd på Svenskt Kvalitetsindex. Det ställer också höga krav på själva kontaktpersonen och här sticker exempelvis Academic Work ut positivt. Det är tydligt att de som lyckas med detta också har nöjda och lojala kunder.

Bemanningsbranschen i siffror

- 8 av 10 använder bemanningstjänster som ett komplement till att anställa egen personal
- 7 av 10 använder bemanningstjänster för att bli mer flexibla och på så vis klara av konjunkturtoppar
- 4 av 10 använder bemanningstjänster istället för att anställa egen personal vilket är i samma nivå som tidigare år.



Kundnöjdhet, SKI bemanning 2018



Nöjdhetmätningsskalamellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som får betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund. Siffrorna inom parentes visar 2017 års kundnöjdhetsindex.

Bemanningsbolagen bidrar till ökad produktivitet

Bemanningsbranschen har kunder med extremt höga förväntningar. De senaste åren har förväntningarna dock sjunkit markant.

– Det är bra att kundkraven börjar närma sig nivåer som är mer normala från tidigare extrema nivåer, säger Johan Parmler. Ett kundkrav som dock har blivit viktigare över tiden är graden av proaktivitet, exempelvis att bemanningsbolagen kontaktar sina kunder för att säkerställa att allt fungerar bra.

Not, om studien 2018

1000 intervjuer har genomförts under april-maj 2018.

SKI:s modellanalyser bygger på strukturella ekvationsmodeller och en analysmetod som kallas för partiellt minsta kvadratmetoden (PLS – Partial Least Square). Det är en metod som, förutom att beräkna index för exempelvis image, kundnöjdhet eller lojalitet, även tar fram styrkan i underliggande samband. Det är genom den valda metoden som SKI kan analysera kausala samband och göra utsagor kring vad som påverkar nöjdheten i störst utsträckning. Generellt är en skillnad på mer än 2 indexenheter statistiskt säkerställd. Svenskt Kvalitetsindex använder 95 % konfidensgrad som standard.

Ett antal frågor tar också sikte på effekten av att använda bemanningstjänster. Inte helt överraskande ligger den stora positiva effekten i ökad flexibiliteten, många företag anger att de ökat sin produktivitet genom att använda bemanningstjänster.

Vår erfarenhet är att branscher och aktörer som får betyg under 60 i kundnöjdhet har stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan aktör och kund. Fem områden förklarar vad som gör kunder nöjda. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet.