



PRESSMEDDELANDE 2017-10-30

Negativ trend bruten för bredbands- och digital-tv-bolagen

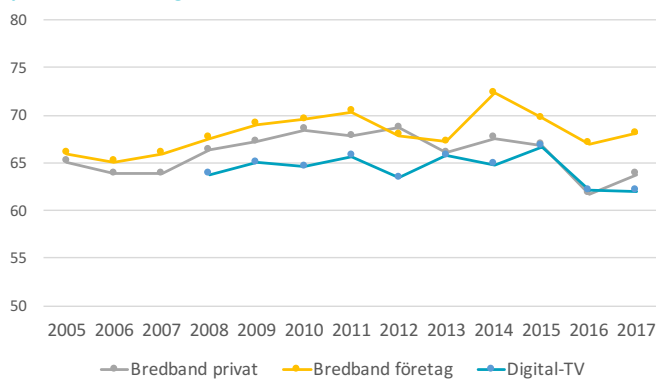
Årets SKI-undersökning visar att den negativa trenden bland svenska bredbands- och digital-TV kunder är bruten, kundnöjdheten pekar nu svagt uppåt. Företagskunderna inom bredband är mest nöjda med sina leverantörer. Här ser vi också hur viktigt det är med kontaktperson och proaktivitet, många företagskunder anger att kontaktpersonen är viktig för sitt eget företag.

Inom digital-tv är det mycket jämnt mellan de aktörer som kommer bäst ut. Högst betyg har Telia följt av Com Hem och Canal Digital. Noterbart är att Com Hems "nyare" kunder är riktigt nöjda medan Telia lyckas hålla en väldigt jämn nivå oavsett hur länge man varit kund. Dessutom har kunderna ofta flera tjänster hos samma leverantör.

Inom bredband så kommer Ownit bäst ut bland privatkunder och Telia bland företagskunder, även om det här också är väldigt jämnt.

Kunder till bredbandsoperatörerna är nöjdare både bland privat- och företagskunder. Bland privatkunder så får särskilt Telia och Com Hem förbättrade kundbetyg. Förbättringen är en kombination av att kunderna upplever en bättre stabilitet och pålitlighet i uppkoppling tillsammans med en bättre serviceleverans.

Kundnöjdhet SKI bredband och digital-tv, 2005-2017, privat- och företagskunder, index 0-100

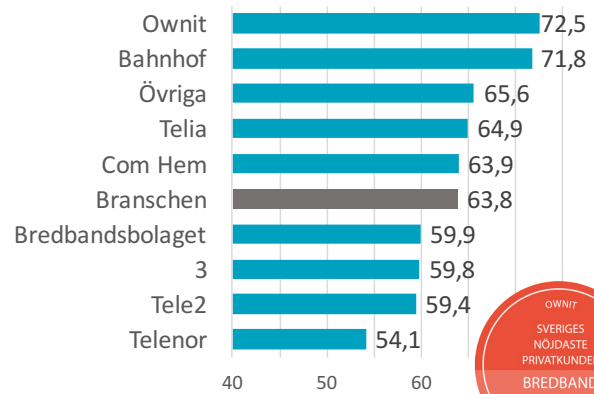


Vi ser tendenser att proaktiviteten som är så viktig för att få nöjda kunder blir bättre och bättre i den här branschen, även om det går långsamt. Idag anger 2 av 10 privatkunder och 3 av 10 företagskunder att ens bredbandsoperatör på eget initiativ tagit kontakt. Det är mer än tidigare kan vi konstatera.

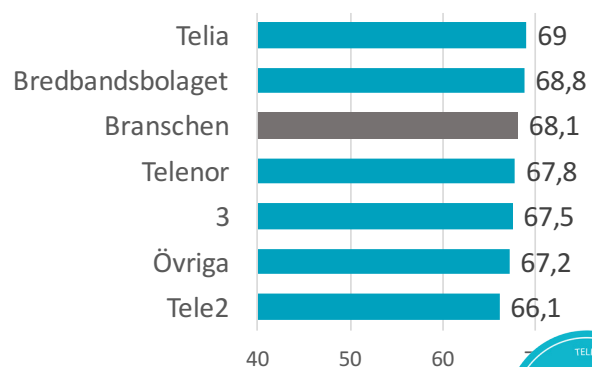
Bra betyg på bemötande och hjälp

Tendensen från 2016 att kunderna antingen är missnöjda eller mycket nöjda kvarstår och kunderna knyter fortfarande näven i fickan när det gäller klagomål. Det betyder exempelvis att de som haft anledning att klaga men inte gjort det är fortsatt många.

Kundnöjdhet, SKI bredband 2017, privatkunder



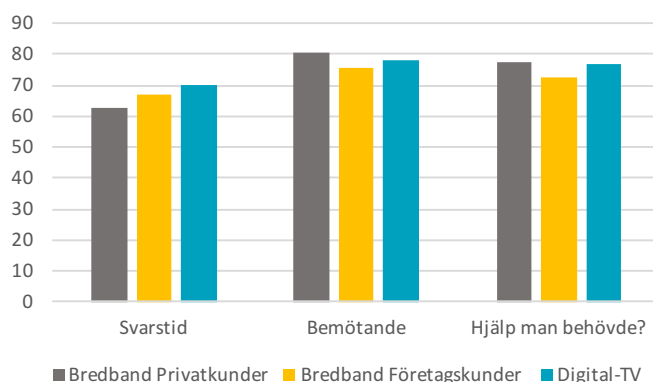
Kundnöjdhet, SKI bredband 2017, företagskunder



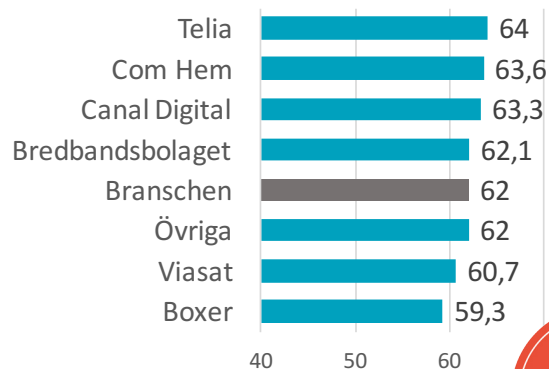
Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund.

Vi ser dock tecken på vissa delar av serviceleveransen stärks vilket också är positivt för nöjdhet och lojalitet. Ett sådant moment är när kunderna är i direktkontakt med sin leverantör som inte gäller direkta klagomål utan kan handla om helt andra frågor. Betyg på olika delar i kontaktfasen presenteras nedan. I och för sig får svarstiden relativt lågt betyg men det kompenseras genom att man möter en kontakt med hög kompetens och att man faktiskt får den hjälp man behöver. Vi vet också av andra studier att kunder gärna kan vänta, givet att problemet blir löst när man väl har etablerat kontakt. Det innebär att branschen just nu är ”bra på rätt saker”.

Betyg på kontakt med sin leverantör Bredband och digital-TV, privat- och företagskunder



Kundnöjdhet, SKI digital-tv 2017, privatkunder



Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som erhåller 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.



Några andra noteringar från årets studie

- 2 av 10 privatkunder har klagat direkt till sin leverantör. Samma nivåer som tidigare år.
- 13 procent av privatkunderna upplever att sin leverantör premierar lojala kunder. Fortsatt en ganska låg siffra och vi ser att det för vissa aktörer finns en tydligt ”smekmånadseffekt”, dvs man är betydligt nöjdare som ny kund.

- 1 av 10 kunder svarar nej på frågan om man kommer vara kund om ett år. Det gäller både digital-TV och bredband.
- Sett över en 5 års period så är det Com Hem bland privatkunder och Telia bland företagskunder som haft den bästa utvecklingen i kundnöjdhet.

Not, om studien 2017

Intervjuerna har genomförts via telefon under perioden 5 september – 16 oktober 2017 av PFM Research. Personer i åldern 18 – 79 år som är bosatta i Sverige samt företag i Sverige med minst en anställd ingår i urvalet. Urvalet är taget från PAR Konsument och PARAD. Totalt är antal intervjuer 4000.

Frågeformuläret innehåller ett 40-tal frågor som generellt besvaras på en 1-10 skala där 1 betyder missnöjd/instämmer inte och 10 betyder mycket nöjd/instämmer helt. En intervju tar i genomsnitt 12 minuter.

Generellt är en skillnad på mer än 2 enheter statistisk säkerställd. SKI använder 95 % signifikansnivå som standard. Liknande studier är genomförda i Norge.

Kundnöjdhet – Hur kommer SKI fram till det?

Tänk på all erfarenhet du/ni har av ”din/er bank”.

- Hur nöjd är du/ni?
- I vilken mån anser du att ”din/er bank” uppfyller dina/era förväntningar?
- Tänk dig/er ett bolag som är perfekt i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en sådant perfekt bolag upplever du/ni att ”ditt/ert bolag” är?

Kunderna anger sin nöjdhet på skalan 1 till 10. Medelvärde på respektive fråga sätts samman till ett index med skalan 0-100. Ju högre betyg desto bättre omdöme har banken fått av sina kunder. Generellt sett har branscher och företag som erhåller 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.

Utöver dessa tre frågor utgår undersökningarna från 40-talet frågor om hur kunder upplever kvaliteten kring en vara eller tjänst visar SKI vad som får kunder att förbli kunder. Dessa fem områden för att förklara vad som gör kunder nöjda och lojala. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet. Studien görs med hjälp av en statistisk modell som möjliggör analys av orsakerna till kundernas bedömning, liksom till hur lojala kunderna är mot sina banker. Svenskt Kvalitetsindex är en del av EPSI Rating Group som genomför syndikerade kundstudier i hela Norden och andra delar av Europa.



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

➤ johan.parmier@kvalitetsindex.se

➤ 073-151 75 98

VAD FÖR MER INFORMATION FINNS DET I BRANSCHRAPPORTEM

- ✓ Detaljerad resultatsammanställning på bransch- samt företagsnivå inkl. öppna kommentarer.
- ✓ Visuell drifkraftsanalys om vad som driver kundnöjdhet och lojalitet i er organisation och konkurrenter.
- ✓ Resultat på kundsegment.
- ✓ Fördjupade resultat kring rekommendationsgrad.