



**EPSI RATING**

**Danmark**

**- Fra et kundeperspektiv**

EPSI Kunde 2015

2016-02-29

# EPSI KUNDE 2015

## OM VORES KUNDEUNDERSØGELSER 2015

- Et sammendrag af undersøgelser foretaget i 2015

- Vi fanger kundeoplevelsen, dvs. det som kunderne oplever, ser og hører om deres leverandør.

### MÅLGRUPPE

- Respondenterne for undersøgelsen vedrørende privatmarkedet udgøres af personer mellem 18 og 79 år, der er bosat i Danmark.
- Respondenterne for undersøgelsen af erhvervsmarkedet udgøres af virksomheder og organisationer, der er registreret i Danmark og som har mindst én medarbejder ansat.

### DATAINDSAMLING

- I 2015 er mere end 10 000 telefoninterviews blevet gennemført.
- Respondenterne skal kunne svare på 70% af spørgsmålene for at de inkluderes i resultatet.

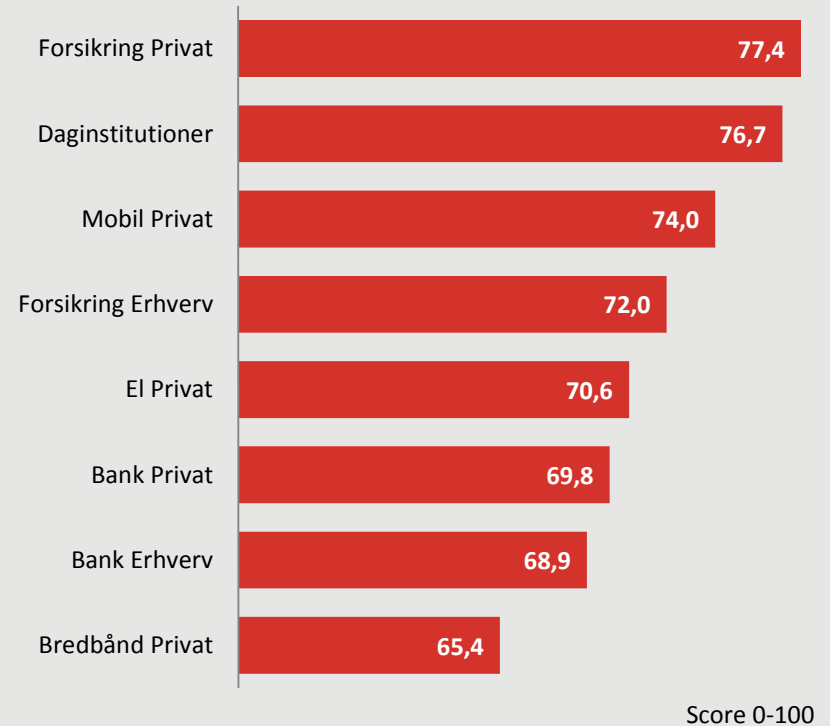
# Kundetilfredshed

EPSI Kunde 2015

## DER ER FORSKEL MELLEM BRANCHER

- > Blandt alle de brancher, som EPSI har målt i 2015, har daginstitutioner og forsikring, de mest tilfredse privatkunder/brugere.
- > Bredbåndsbranchen har de mindst tilfredse kunder.
- > Bredbåndsbranchens lave tilfredshedsscore, kan forklares ved, at branchen ikke har lykkedes med, at leve op til kundernes høje forventninger.
- > De brancher, som får høj score, lykkes især med at leve op til kundernes høje forventninger, og give kunderne mere værdi for pengene.

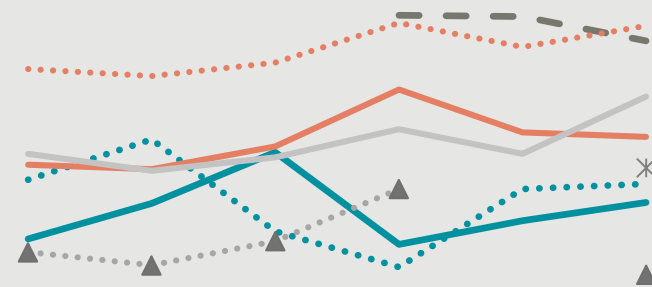
KUNDETILFREDSHED DANMARK 2015



## UDVIKLINGEN OVER TID

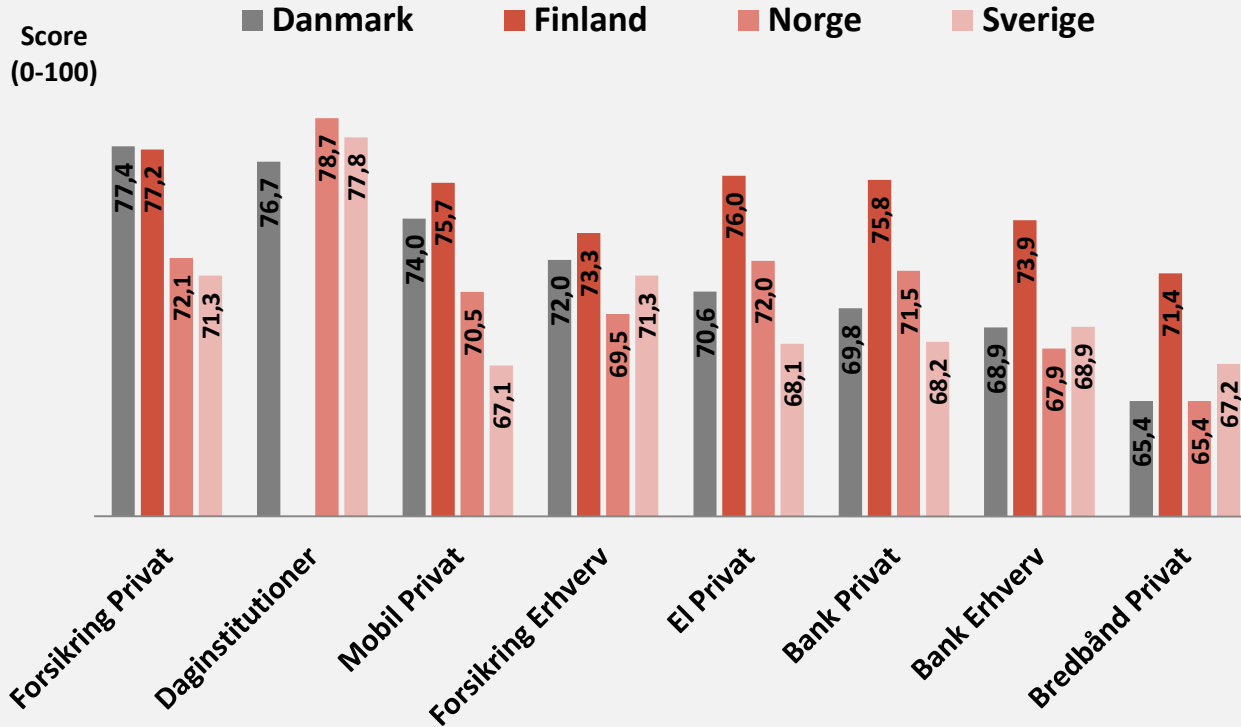
- **Bankbranchen** viser positiv udvikling, da kunderne to år i træk er blevet mere tilfredse med deres bank.
- **Telebranchen** viser, at kunderne er mere tilfredse med deres mobiloperatør i forhold til sidste år. Samtidig er kunderne blevet mindre tilfredse med deres bredbåndsleverandør, sammenlignet med tidligere år.
- **Forsikringsbranchen privat**, er en branche, som over tid, kontinuerligt får høj score af deres kunder.
- **Daginstitutioner**, er en branche, som også kontinuerligt får høj score. Dog er forældre med børn i daginstitutioner mindre tilfredse med deres børns daginstitution, end de var samme tid sidste år. Denne nedgang kan spores til, at forældre til børn i kommunale daginstitutioner nu er mindre tilfredse.

KUNDETILFREDSHED  
DANMARK 2010-2015



	År 2010	År 2011	År 2012	År 2013	År 2014	År 2015
— Bank Erhverv	67,1	68,8	71,3	66,9	68,0	68,9
••••• Bank Privat	70,0	71,9	67,5	65,8	69,5	69,8
••▲•• Bredbånd Privat	66,5	65,9	67,0	69,5		65,4
— Daginstitutioner				77,9	77,8	76,7
—*— El Privat						70,6
— Forsikring Erhverv	70,7	70,5	71,6	74,3	72,3	72,0
••••• Forsikring Privat	75,3	75,0	75,6	77,5	76,4	77,4
— Mobil Privat	71,2	70,4	71,1	72,4	71,2	74,0

### Kundetilfredshed 2015 Danmark og Norden opdelt efter branche



#### DANMARK VS NORDEN

- På nordisk niveau ses variationer mellem brancherne.
- Danmark ligger i toppen, når det gælder tilfredsheden med forsikringsbranchen på det private marked. Dog er Danmark under det nordiske gennemsnit på daginstitutioner, el, bank og bredbåndsmarkedet.

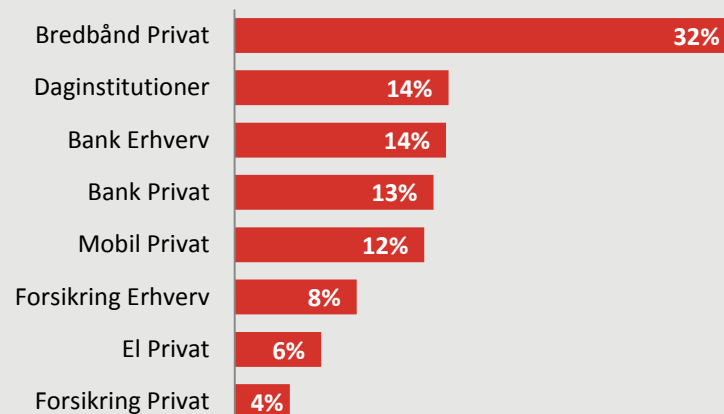
# Kundeklager



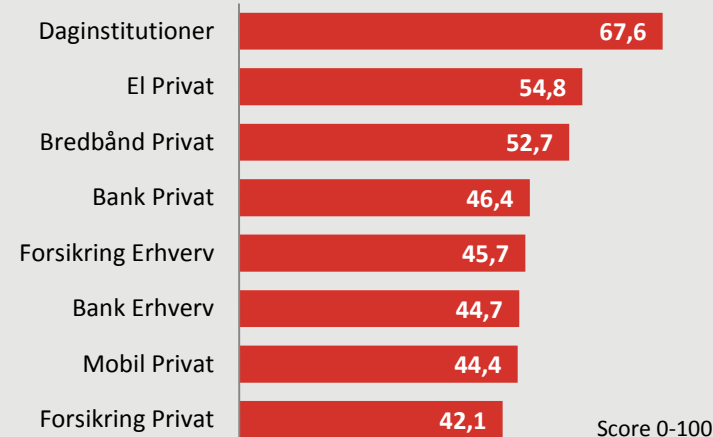
## KUNDEKLAGER – FORBEDRINGSMULIGHED

- > Klager skal tages alvorligt. Kunden tager sig tid til at fremføre sine synspunkter om, hvordan virksomheden kan forbedre sig.
- > Virksomheder, som er dygtige til at håndtere klager, kan vende deres kunder, så de bliver mere tilfredse og loyale.
- > **Hver tredje bredbåndskunde**, havde grund til at klage til deres leverandør i løbet af det sidste år. Dermed er det den branche med den højeste andel af kundeklager.
- > Forsikringsbranchen, er den branche med laveste andel af kunder, der havde grund til at klage.
- > Kundeklager er en udfordring for alle brancher, og samtlige brancher får lav score i deres håndtering af klager.
- > Daginstitutioner er den branche, som får højeste score i klagehåndteringen.

## KUNDEKLAGER 2015 – ANDELEN AF KUNDER DER HAVDE GRUND TIL AT KLAGE

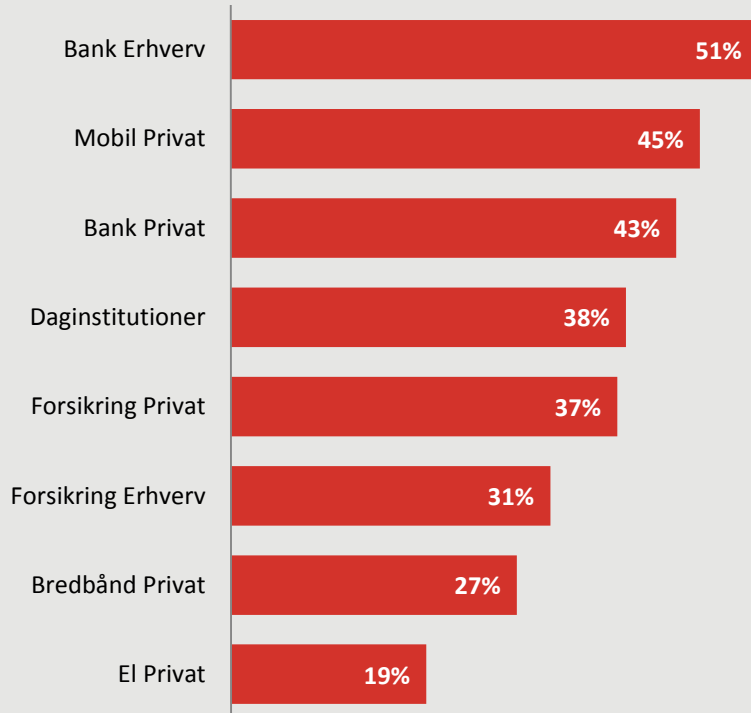


## KLAGEHÅNDBTERING 2015





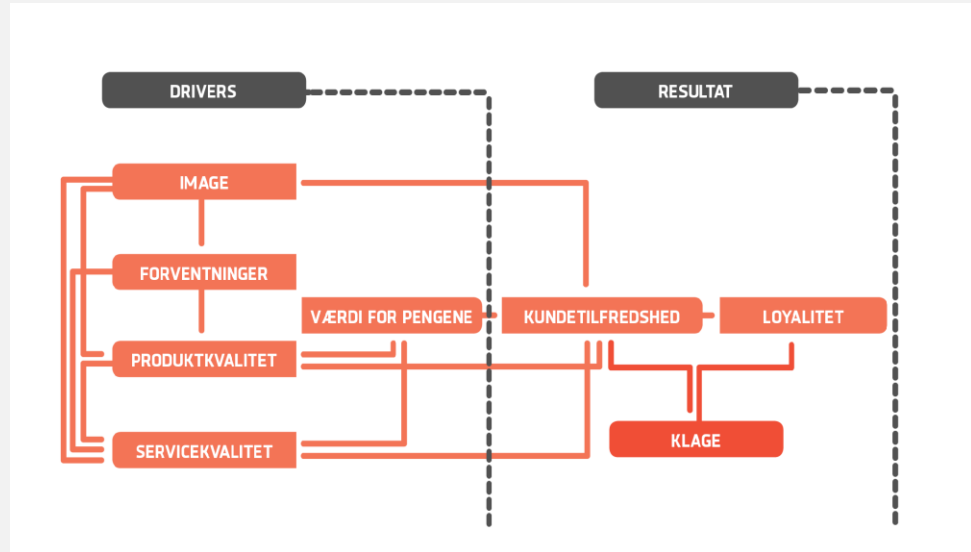
## ANDEL AF KUNDEKLAGER DER IKKE ER BLEVET LØST



## VIGTIGT AT KLAGEN OPLEVES SOM LØST

- I flere af brancherne oplever kunderne, at deres klager ikke færdigbehandles. Kunderne er markant mere utilfredse med deres leverandører i de tilfælde, hvor de har klaget, og ikke oplevet at klagen blev løst. Det modsatte er tilfældet for kunder, som oplever en hurtig klagehåndteringsproces.
- Højest andel af klager, der ikke blevet løst, findes i bankbranchen.

# Om EPSI Rating & Metode



## Kundetilfredshed – Hvordan beregner EPSI det?

EPSIs forskningsbaserede metode skaber grundlaget for en uafhængig og troværdig undersøgelse. Ved at stille spørgsmål om, hvordan kunder eller andre interessenter oplever kvaliteten af en vare eller serviceydelse, skabes en erfaringsbaseret undersøgelse, der giver værdifuld indsigt i egen og andres kundebaser.

Kundetilfredshed og loyalitet er to nøgletal for virksomheder og organisationer. EPSI-modellen undersøger desuden fem andre områder (aspekter), der bidrager til at forklare, hvad der gør kunderne tilfredse og loyale. Hvert aspekt består af en række underliggende spørgsmål. Ovenstående figur viser de aspekter, som EPSI-modellen er baseret på.

Samtlige indeks opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indeksværdi, des bedre oplever kunderne deres leverandører. Gennemsnittet for virksomhederne findes normalt i området fra indeks 60 til 75. Virksomheder, som har et indeks på over 75 har en stærk position blandt sine kunder, mens virksomheder som har et indeks under 60 har en risiko for at miste sit kundegrundlag.

**EPSI Rating Danmark er en del af EPSI Rating-Group, der udfører uafhængige og regelmæssige målinger af kundetilfredshed i forskellige brancher i de nordiske lande og i flere andre europæiske lande (i Sverige, findes vi under navnet Svenskt Kvalitetsindex - SKI).**

**Kontaktinfo:**

**EPSI Rating Danmark**

**Tel: +45 33 37 71 75**

**Email: [helene.soderberg@epsi-rating.com](mailto:helene.soderberg@epsi-rating.com)**

**Web: [www.epsi-denmark.org](http://www.epsi-denmark.org)**