



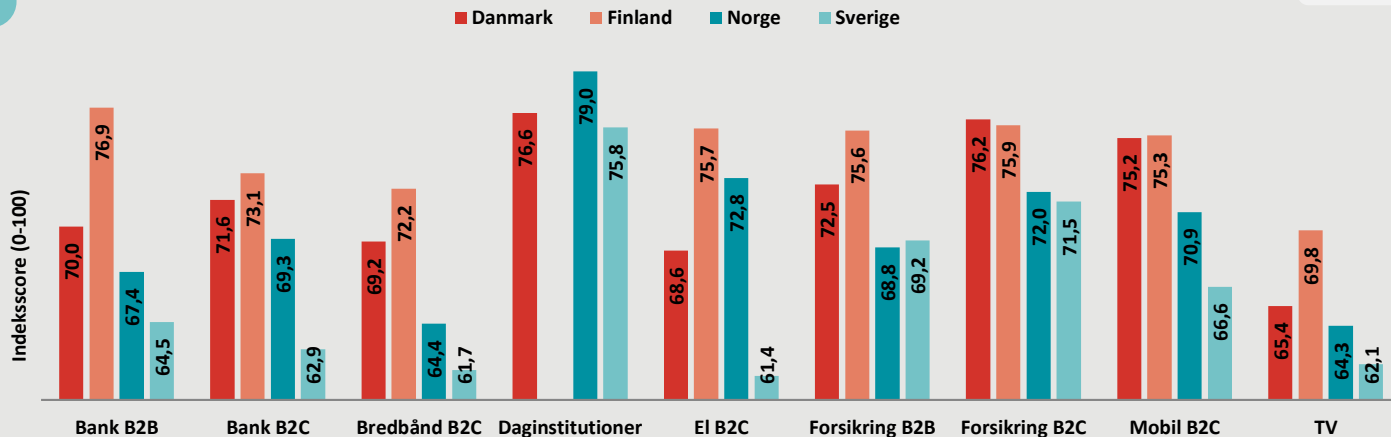
EPSI RATING

Et sammendrag af vores danske kundetilfredshedsstudier 2016

April 2017



Kundetilfredshed 2016 Danmark og Norden opdelt efter branche



Der er gennemført i alt 12.700 interviews af erhvervs- og privatkunder per telefon i 2016

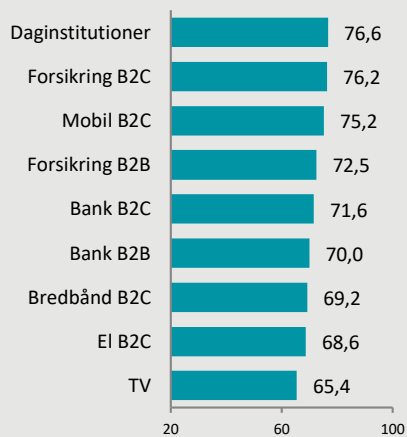
Indeksværdier over 75 viser at kunderne er meget tilfredse, mens værdier under 60 viser, at kunderne er utilfredse

På nordisk niveau ses variationer mellem brancherne

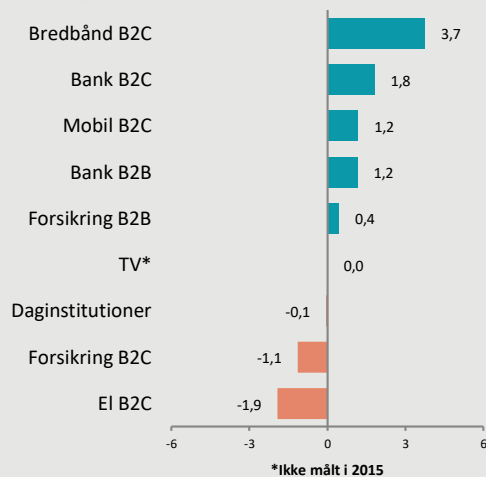
Daginstitutioner og private forsikrings- og mobilselskaber har de mest tilfredse kunder i Danmark

Kundetilfredsheden er steget mest hos private bredbånds- og bankkunder ift. 2015, mens private el-kunder har oplevet den største nedgang i tilfredshed

Kundetilfredshed i danske brancher 2016



Ændring fra 2015



Om EPSI Rating kundeundersøgelse 2016

EPSI Danmark præsenterer her et sammendrag af undersøgelser foretaget i 2016. I alt er der gennemført omkring 12.700 interviews på privat- og erhvervskundemarkedet. 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. For mere specifikke resultater pr branche besøg vores hjemmeside: www.epsi-denmark.org

Tilsvarende undersøgelser publiceres i Finland, Norge og Sverige. På Nordisk niveau er der blevet gennemført cirka 245.000 interviews.

I EPSI Rating måles og analyseres en række aspekter af kunderelationer til aktører i samfundet. Undersøgelsen er udført ved hjælp af en statistisk model, der muliggør analyse af årsagerne til kundernes vurdering, samt den tillid kunderne føler.

OM EPSI Rating

EPSI Rating udfører uafhængige og regelmæssige målinger af kundetilfredshed i forskellige brancher i de nordiske lande og i flere andre europæiske lande (NB: i Sverige, findes vi under navnet Svenskt Kvalitetsindex - SKI).

Tag gerne kontakt til os i EPSI Rating for flere detaljer og information:

www.epsi-denmark.org/kontakt-os/

