

EPSI DANMARK

Mobiltelefoner 2014

Resumé

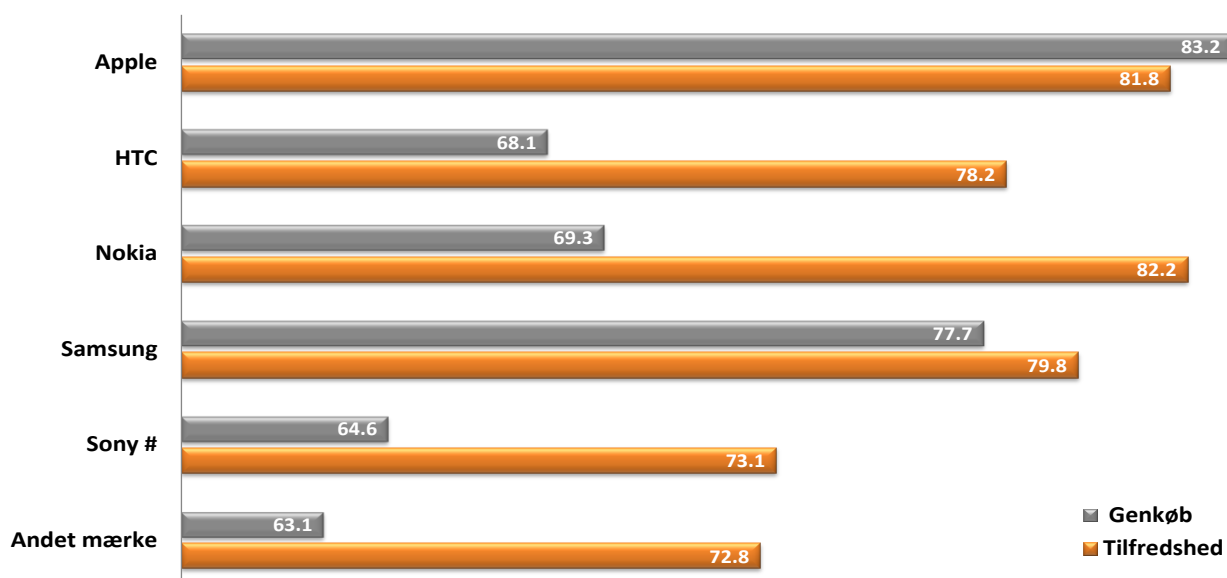


Kontaktinfo:
For yderligere information besøg vores
hjemmeside (www.epsi-denmark.org) eller
kontakt:

Helene Söderberg, Direktør,
Telefon: 31 75 40 38
E-mail: helene.soderberg@epsi-rating.com

EPSI DANMARK

Tilfredshed og Genkøb - Mobiltelefoner EPSI Danmark 2014



© SKI 2014

Sony - tidligere Sony Ericsson

Tæt løb på tilfredshed

► Konkurrencen om danskernes tilfredshed med deres mobiltelefon er tæt. Apple og Nokia telefoner får de højeste ratings, men er skarpt forfulgt af Samsung og HTC. Sony må notere den laveste tilfredshed.

Apples kunder er de mest loyale. Apple får den højeste rating, når der måles på sandsynligheden for genkøb, og derefter følger Samsung. Afstanden ned til de andre mærker, der måles på er stor. Samme store spredning ses ikke, når der måles på tilfredsheden med de enkelte mærker.

Nedgang for Apples tilfredshed og genkøb

EPSI har i en årrække spurgt respondenter om tilfredsheden med deres nuværende mærke af mobiltelefon og sandsynligheden for genvalg af det samme mærke, når mobiltelefonen udskiftes (genkøb).

Generelt, giver danskerne høje scores, når det gælder tilfredsheden med deres mobiltelefon. På loyalitet derimod giver danskerne en lavere score end den score, som de giver i forhold til genkøb af samme mærke. Dette gælder dog ikke kunder med en Apple telefon.

I forhold til 2013 er Apples kunder mindre tilfredse og loyale i 2014. Sony oplever også en nedgang i kundernes tilfredshed, men loyaliteten lider ikke under dette, da den næsten ligger på niveau med 2013 målingen. HTC oplever som det eneste mobiltelefonmærke, at både kundernes tilfredshed og lyst til genkøb stiger.

I undersøgelsen måles også på andre kvalitetsparametre i forbindelse med danskernes mobiltelefoner.

Når det gælder f.eks. mobiltelefonernes batterilevetid, give kunderne generelt lave ratings, og her får Apple den laveste rating. Høje ratings giver kunderne derimod, når der spørges til deres mobiltelefons operativsystem og design. Apple er det mærke, som får den højeste rating på begge disse parametre. Der måles også på kvaliteten af mobiltelefonens kamera og her får Apple, HTC og Sony de højeste ratings af sine kunder.

>> Lav tilfredshed med mobiltelefonens batterilevetid

Tabel

Tilfredshed med Mobiltelefon Danmark					
På baggrund af dine samlede erfaringer med din mobiltelefon hvor tilfreds er du så alt i alt? (Indeksværdi 0-100)					
	År 2010	År 2011	År 2012	År 2013	År 2014
Apple	86.7	90.3	86.8	84.7	81.8
HTC	79.4	77.9	76.9	70.1	78.2
Nokia	79.2	78.8	79.0	81.3	82.2
Samsung	77.1	74.8	79.4	78.4	79.8
Sony #	78.9	75.3	73.4	79.0	73.1
Andet mærke	70.7	80.0	77.8	75.0	72.8

Genkøb Mobiltelefon Danmark					
Hvis du skulle købe en ny mobiltelefon, hvor sandsynligt er det at du ville vælge det samme mærke? (Indeksværdi 0-100)					
	År 2010	År 2011	År 2012	År 2013	År 2014
Apple	85.4	87.3	88.8	86.7	83.2
HTC	75.2	71.8	64.1	57.9	68.1
Nokia	79.2	70.4	70.4	67.8	69.3
Samsung	60.0	60.0	74.5	79.0	77.7
Sony #	74.1	66.1	55.6	64.4	64.6
Andet mærke	58.3	63.6	56.2	60.3	63.1

Om EPSI Mobiltelefoner 2014

Siden 2007 har EPSI i den årlige undersøgelse af mobiloperatører i Danmark, spurgt respondenter om tilfredsheden med deres nuværende mærke af mobiltelefon og sandsynligheden for genvalg af det samme mærke, når mobiltelefonen udskiftes (genkøb).

Indekset udtrykkes på en skala fra 0 til 100. Jo højere score jo mere tilfreds er kunderne, og jo mere sandsynligt er det, at kunderne køber det samme mærke også næste gang.

Interviewene bag undersøgelsen er baseret på omkring 1.000 telefoninterviews i perioden d. 25. september – d. 19. oktober 2014 af Norstat Danmark. Undersøgelsens respondenter udgøres af personer mellem 18 og 79 år, der er bosat i Danmark.

I gennemsnit er fejlmarginen 3 enheder.

OM EPSI

EPSI indsamler, analyserer og formidler informationer om kunders forventninger, opfattet kvalitet og vurdering af varer og tjenesteydelser. Informationen er vigtig for virksomheder, for branchen og for samfundet.

EPSI 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). Danmark har gennemført disse målinger siden 1999.