

# Samfundsansvar betaler sig!

Verden er usikker og hjulene drejer hurtigere. Usikkerhed, ustabilitet og efterspørgsel efter forandring præger dagsordenen i alle brancher. Drivkræfter og værdier ændres. EPSI Rating gennemfører årligt omkring 250.000 interviews på nordisk niveau, og generelt får Danmark, såvel som Sverige og Norge, en lav score på samfundsansvar.

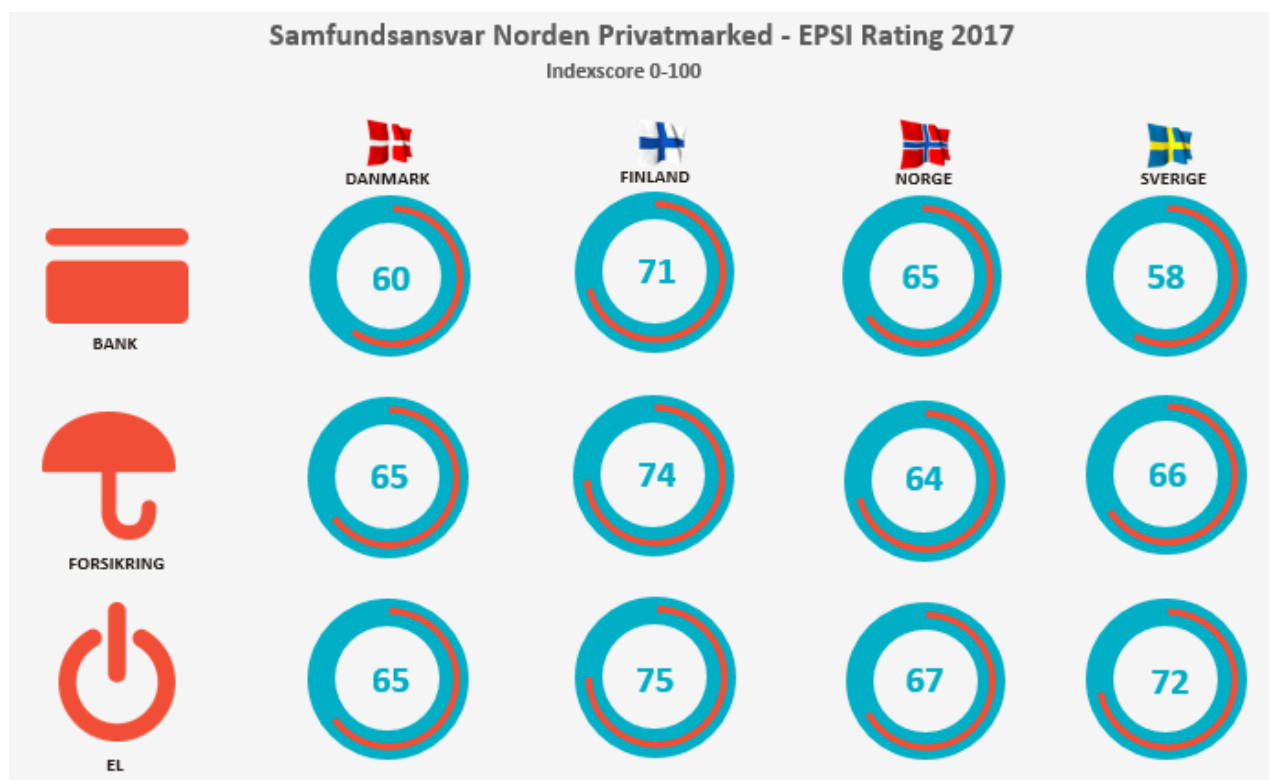
## Samfundsansvar driver kundetilfredshed som driver finansielle resultater

I Sverige ser vi, at sammenhængen mellem samfundsansvar og kundetilfredshed er blevet stærkere i alle brancher, men at kunders vurdering af virksomheders samfundsansvar er blevet lavere de seneste år. I Danmark er der også en stærk kobling mellem samfundsansvar og kundetilfredshed, men vi ser endnu ikke at koblingen er blevet stærkere som i Sverige. Dog har vi tidligere noteret tendenser i Sverige, som senere har gjort sig gældende i Danmark. Så spørgsmålet er, om vi vil se samme tendens i Danmark?

**Hvorfor tager virksomheder og organisationer ikke denne her sag mere alvorligt?** Kunder vil i dag i højere grad gøre forretning med virksomheder der opleves som ansvarlige. Derudover viser vores forskning sammen med Handelshögskolan i Stockholm, at der findes tydelige indikationer på sammenhæng mellem kundetilfredshed og finansielle resultater. Derfor: Samfundsansvar driver kundetilfredshed som driver finansielle resultater.

Det er ikke længere nok med symbolske handlinger og gode formuleringer om samfundsansvar og bæredygtighed på hjemmesider og i forskellige strategidokumenter. Det er vigtigt, at samfundsansvar gennemsyrrer hele virksomheden. Kunderne forventer, at alle dele af virksomheden giver tillid.

## Samfundsansvar i udvalgte brancher i Danmark vs. Norden



EPSI Ratings studier viser, at blandt bank-, forsikrings- og elbranchen i Danmark, så er det bankbranchen der får den laveste score på samfundsansvar. Forsikring er en branche med en høj score på kundetilfredshed i Danmark, men branchen får en markant lavere score på samfundsansvar af sine kunder, og er på samme niveau som Sverige og Norge. Den danske elbranche får på nordisk niveau den laveste score i forhold til Finland, Norge og Sverige. Yderligere viser studierne, at samfundsansvar har større betydning for kundetilfredshed i den danske bank- og elbranche end i forsikringsbranchen.

***EPSI Rating har i maj måned 2018 gennemført en mere dybdegående undersøgelse vedrørende danskernes holdning til samfundsansvar i bankbranchen. Det er en undersøgelse som baserer sig på 300 interviews, og som indeholder 8 spørgsmål omkring bankernes samfundsansvar. Undersøgelsen viser blandt andet, at det generelt er vigtigere for kvinder end for mænd, at bankerne tager et samfundsansvar. Det vigtigste for kvinderne er, at bankerne tager et ansvar over for sine ansatte, mens det vigtigste for mændene er, at bankerne bidrager til vækst i samfundet. Derudover viser studiet, at det generelt er personer over 50 år, som synes det er vigtigt, at bankerne tager et samfundsansvar, end personer under 50 år. For yderligere resultater og mere information om studiet, besøg vores hjemmeside [www.epsi-denmark.org](http://www.epsi-denmark.org) eller kontakt os på mail: [info@epsi-denmark.org](mailto:info@epsi-denmark.org).***

***Flere resultater fra undersøgelsen vil blive diskuteret i dag på Folkemødet på Bornholm, når Lokale Pengeinstitutter og Finansforbundet lægger op til en borgerdebat med temaet: "Hvordan kan din bank udvise samfundsansvar?" Det er i dag, fredag den 15. juni 2018 kl. 17.45, i Finansteltet på Indermolen (G27) i Allinge. Her vil Helene Söderberg fra EPSI Rating være tilstede og kunne besvare uddybende spørgsmål om undersøgelsens resultater, både under og umiddelbart efter debatten.***

## Om EPSI samfundsansvar

EPSI Rating præsenterer her et sammendrag af samfundsansvar, som er baseret på interviews foretaget i 2017 og tidligere år. På nordisk niveau er der blevet gennemført cirka 250.000 interviews årligt. Samfundsansvar er baseret på spørgsmålet: "'Din leverandør' tager et samfundsansvar? (etisk, socialt, økonomisk, miljømæssigt, etc.)", hvilket indgår i EPSI Ratings kundetilfredshedsstudie, og indgår i alle branchestudier som vi måler.

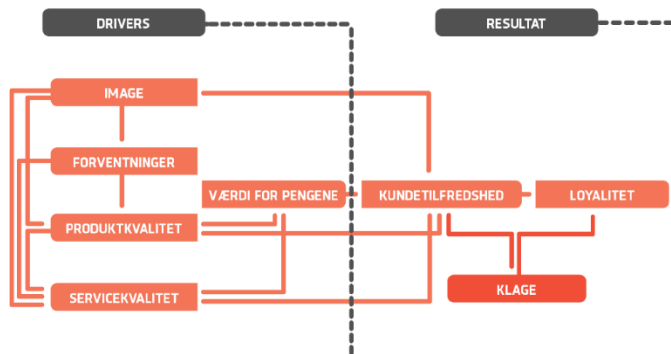
Resultaterne præsenteres i form af en score på en skala fra 0 til 100. Når indeks eller scores diskuteres, er det således ikke en procentdel, men enheder. Jo højere indekssværdi, des bedre oplever kunderne, at leverandøren er på samfundsansvar. En score under 60 betragtes som lav, mens scores på 75 og over er en god score.

For mere specifikke resultater besøg vores hjemmeside: [www.epsi-denmark.org](http://www.epsi-denmark.org).

## Kundetilfredshed – Hvordan beregner EPSI Rating det?

EPSI Ratings 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. Figuren viser de aspekter, EPSI Rating-modellen er baseret på. Samtlige indeks opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indekssværdi, 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 deres kunder, mens virksomheder, som har et indeks under 60, har en risiko for at miste sit kundeunderlag.



## Om EPSI Rating

I EPSI måles og analyseres en række aspekter af kunderelationer til aktører i samfundet. Undersøgelsen er udført ved hjælp af en statistisk model, der muliggør analysen af årsagerne til kundernes vurdering, samt den tillid kunderne føler. Som baggrund måles image, forventninger, produktkvalitet, service og værdi for pengene. 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).