

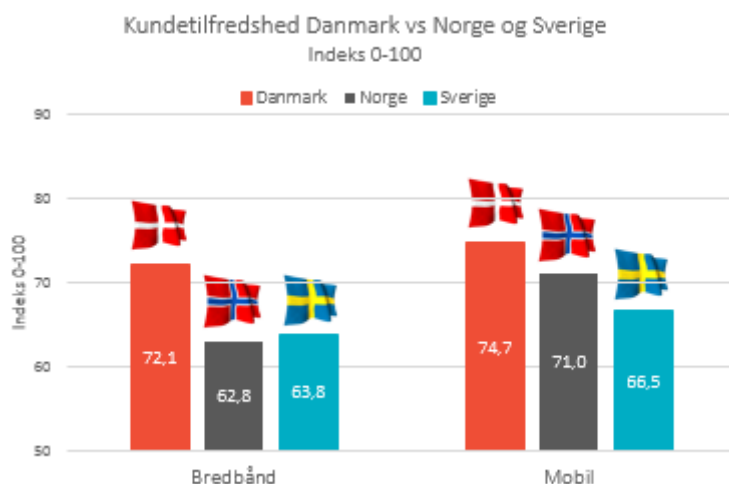
EPSI Rating Telekom Teleindustri Dato: 2018-08-30

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

Det går godt for teleselskabernes kundetilfredshed!



De danske mobil- og bredbåndskunder er de mest tilfredse i Skandinavien. Sammenlignet med vores norske og svenske brødre, er kunderne i Danmark de som er mest tilfredse med deres teleselskab. De danske mobilkunder er desuden også nogle af de allermest tilfredse i forhold til alle de brancher EPSI Rating måler i Danmark. I EPSI Ratings årlige telekom-måling fra 2017, lå kundetilfredsheden på 74,7 på en indekseret skala fra 0-100.



Jo højere indekssværdi, des bedre oplever kunderne deres leverandører. Gennemsnittet for virksomhederne findes normalt i området fra indeks 60 til 75.

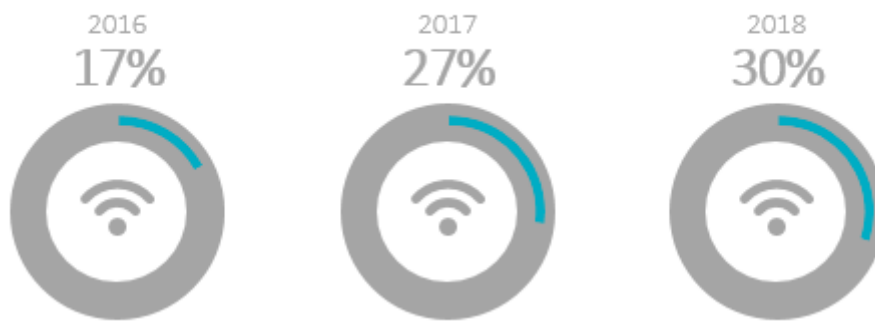
Kundetilfredsheden indenfor bredbånd har haft en signifikant stigning i Danmark de seneste år, hvilket er meget positivt, idet dette område historisk set ikke har haft helt så høj kundetilfredshed som mobil, men nærmer sig nu samme niveau som mobilkundernes tilfredshed.

Store forbedringer for kundeservice

I foråret udarbejdede EPSI Rating den årlige måling for Teleindustrien, som i oktober vil blive fulgt op af EPSI Ratings årlige skandinaviske kundetilfredshedsmåling indenfor Telekom.

Teleindustriens måling viser bl.a., at det generelle indtryk af telebranchens kundeservice er markant forbedret i løbet af de sidste tre år. I 2016 havde 17% af kunderne et godt eller særdeles godt indtryk af telebranchens kundeservice, mens det i 2018 var steget til 30%.

Andel der mener, at telebranchens kundeservice er god/særdeles god



Jakob Willer, direktør for Teleindustrien udtrykker sig positivt overfor de seneste resultater og siger at: "Det er godt at se, at teleselskabernes fokus på kundeservice giver resultat". EPSI Ratings studier viser, at netop service er en af de vigtigste bagvedliggende drivende faktorer for at højne kundetilfredshed – og service er blevet endnu vigtigere for kundetilfredsheden de seneste år. Årets resultat viser, at jo mere tilfredse kunderne er med den kundeservice de har modtaget, desto mere tilfredse er de generelt med selskabet. Ydermere viser resultaterne, at der er stor forskel i den overordnede kundetilfredshed mellem de kunder der er 'tilfredse' og de der er 'meget tilfredse' med kundeservicen.

Kundeklager er vigtige

Telekom-branchen er en branche som kæmper med en markant højere andel af kundeklager end andre brancher, som EPSI Rating måler. Dét at håndtere kundeklager på en hurtig og smidig måde som imponerer kunderne, har stor effekt på kundetilfredsheden. Helene Söderberg, direktør for EPSI Rating fortæller at: "Studier fra EPSI Rating viser, at overgår du kundens forventninger mht. håndteringen af deres klage, kan man vende en utilfreds kunde til en ambassadør for virksomheden – altså til en kunde som gerne fortæller om sin tilfredshed til venner og bekendte og som er mere loyal end kunder som aldrig har haft en kundeklage". I telebranchen omhandler klagerne oftest priser eller vilkår i mobilabonnementet og dækningen for bredbånd. De der klager over dette, er meget mere utilfredse med deres udbyder, end kunder der ikke har haft noget at klage over. De mest utilfredse er dog kunder, som har haft noget at klage over, men som ikke har gjort det. Branchen står derfor overfor et stort potentiale for forbedringer af klagehåndteringen, hvor det er vigtigt at gøre det klart for kunderne, at de har mulighed for at klage, hvis der er noget de er utilfredse med.

Nina Lester fra Teleankenævnet fortæller, at der er i 2017 var 612 klager, hvilket er stigende i forhold til forrige år (547 klager i 2016). Nina Lester forklarer at: "Kundernes henvendelser til Teleankenævnet omhandler primært tvister om aftalemæssige forhold, hvor misforståelse og skuffede forventninger til produkterne kan føre til klager. Selv om en juridisk vurdering af priser og vilkår i forbindelse med en klage kan være klar, så kan oplevelse af en urimelig eller uforståelig behandling være årsag til klager i Teleankenævnet. I de senere år har f.eks. klager over tvister om betaling for teknikerbesøg fyldt meget. Den blotte mulighed for, at udgiften til et teknikerbesøg under visse omstændigheder kan være omkostningsfri for kunden skaber en lille forventning, ligesom det kan være svært at gennemskue, hvornår teknikerarbejdet udføres i kundens eller teleudbyderens ansvarsområde."

Mange skifter udbyder

Telebranchen har længe været præget af en højere mobilitet end andre brancher, som EPSI Rating måler. Inden for de seneste 12 måneder har 16% skiftet mobilselskab og 13% bredbåndsselskab. Det er specielt de unge under 30 år der i høj grad skifter selskab, mens det sker sjældnere jo ældre man

er. I telebranchen opleves det som nemmere at skifte leverandør end i f.eks. bank-, el- og forsikringsbranchen, hvilket kan være medvirkende til den højere mobilitet. Flere af EPSI Ratings studier viser, at lethed ved at skifte leverandør ofte medfører mere tilfredse kunder.

OM TELEKOM-STUDIERNE:

Teleindustriens studie

Studiet er lavet i samarbejde med Teleindustrien og omhandler danskernes oplevelse af deres teleselskab. Der er i alt foretaget 1.004 interviews vedrørende mobil- og 959 vedrørende bredbåndsselskaber. Dataindsamlingen er foregået online via Norstat Danmarks webpanel i perioden 7. maj - 14. maj 2018. For mere information, se <http://www.teleindu.dk/3492-2/> eller kontakt susanne.aarup@kvalitetsindex.se.

EPSI Ratings telekom-studie

Interviewene bag undersøgelsen er gennemført som telefoninterviews i oktober måned 2017 af Norstat Danmark. Respondenterne for undersøgelsen udgøres af personer mellem 18 og 79 år, der er bosat i Danmark, og som har en relation til en mobil-, bredbånds- eller TV- leverandør. I alt er der gennemført cirka 1.500 interviews totalt i Danmark. For mere information, se <http://www.epsi-denmark.org/report/telesektoren-2017/>.

EPSI Ratings årlige studier om telekom-branchen i Skandinavien offentliggøres til oktober – mobiltelefoni d. 15. oktober 2018 og TV+bredbånd d. 29. oktober 2018.