

EPSI Rating

EPSI Telekom 2018

Dato: 2018-10-29

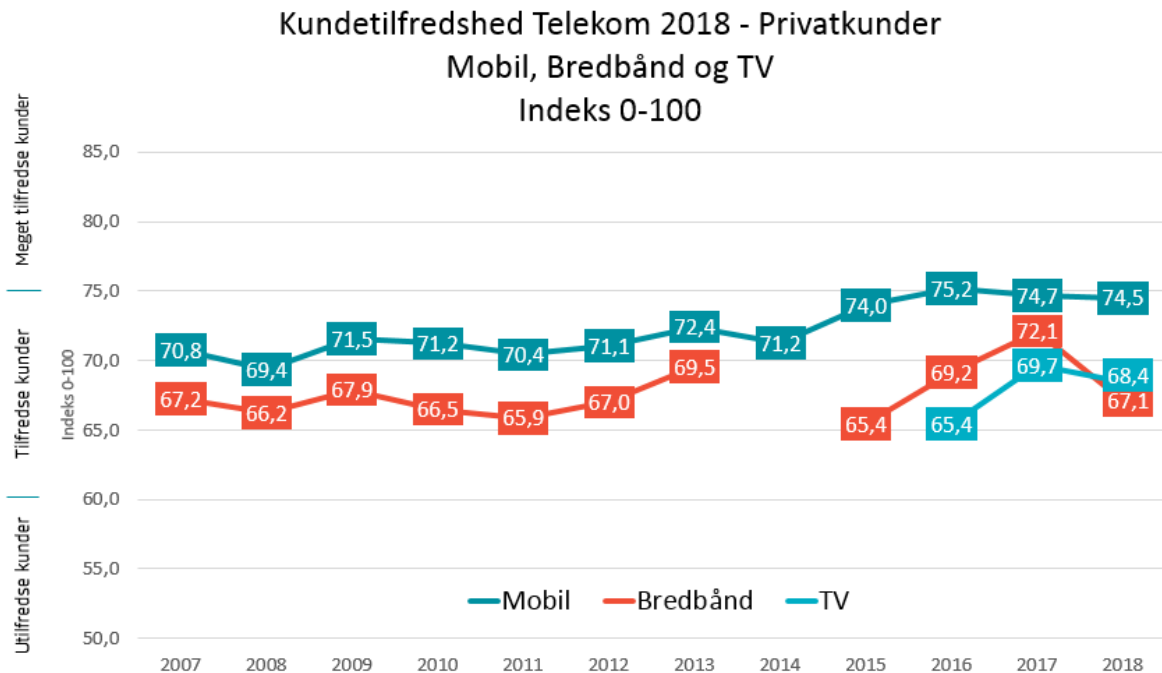
For yderligere information besøg vores hjemmeside (www.epsi-denmark.org) eller kontakt

Susanne Aarup, Projektleder

Telefon: +46 737 128 126

E-mail: susanne.aarup@kvalitetsindex.se

De danske mobilkunder er fortsat de mest tilfredse i Skandinavien, men Telekom-branchen har en udfordring med utilfredse kunder



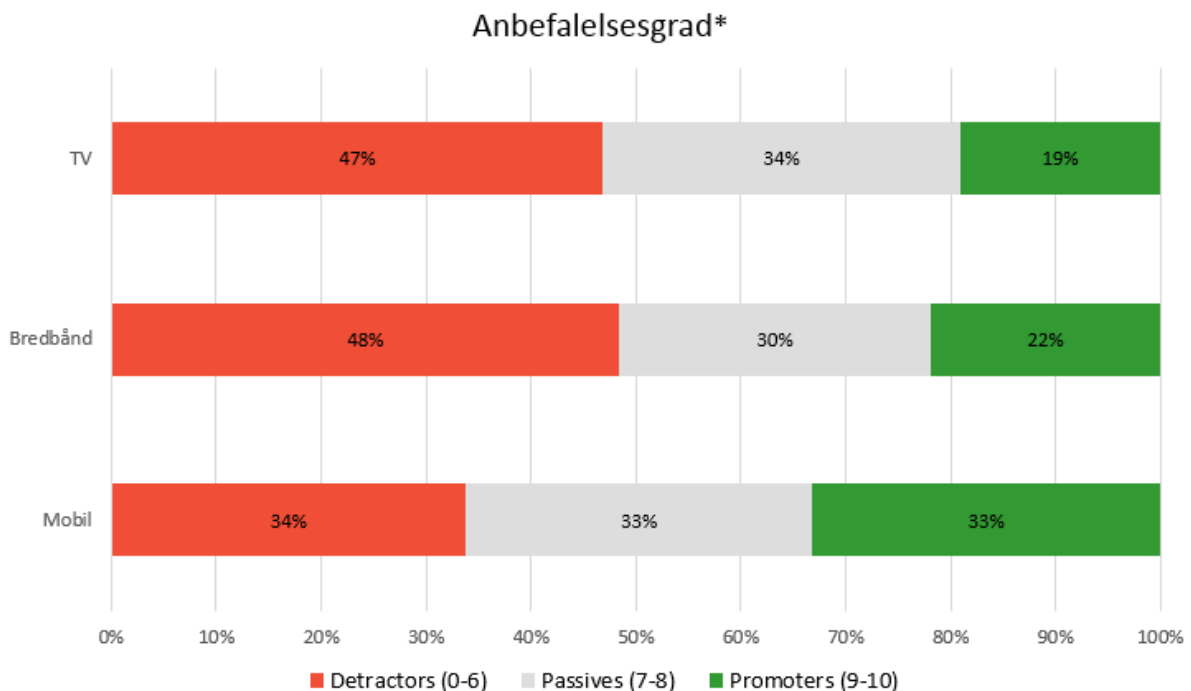
EPSI Rating har igen i år målt kundetilfredsheden blandt mobil, TV og bredbåndskunder på privatmarkedet i Skandinavien og endnu engang er de danske mobilkunder på privatmarkedet de mest tilfredse i Skandinavien ved sammenligning med EPSIs målinger i Sverige og Norge med en score på 74,5, hvor 75 og over klassificeres som MEGET TILFREDSE kunder. Dette opnår kun få brancher i EPSI-studierne, som i Skandinavien dækker mere end 20 forskellige brancher årligt. Det danske resultat ligger på linje med sidste års resultat og "det er et rigtigt flot resultat for branchen" siger Susanne Aarup, projektleder EPSI Rating Danmark. Desværre er hverken bredbånds- eller TV-kunderne ligeså tilfredse. Bredbåndskunderne som i 2017 blev meget mere tilfredse i forhold til året inden, er i årets måling betydeligt mindre tilfredse igen og falder med 5 enheder. TV går også tilbage, men knap så signifikant som bredbånd og bibeholder dermed en del af tilfredshedsøgningen fra året inden.

Stort spænd i kundetilfredsheden blandt mobil- og bredbåndslieferandører

MOBIL	2018	BREDBÅND	2018	TV	2018
Kundetilfredshed	(Score 0-100)	Kundetilfredshed	(Score 0-100)	Kundetilfredshed	(Score 0-100)
Telmore	80,8	Øvrige	71,0	Boxer	71,5
CBB	80,3	Wao	67,5	Øvrige	68,9
Øvrige	77,5	Branchen	67,1	Branchen	68,4
Branchen	74,5	YouSee	64,7	Stofa	67,8
Oister	74,3	Stofa	62,3	YouSee	67,6
3	73,1				
Telenor	71,0				
YouSee	70,9				
Telia	70,3				

De mobilsekskaber som skiller sig positivt ud fra de andre med en score over 80 er Telmore (80,8) og CBB (80,3). Stofa og Wao falder kraftigt i årets bredbåndsmåling og Wao, som sidste år havde de mest tilfredse kunder, må i år nøjes med en andenplads efter gruppen Øvrige, som består af alle de mindre udbydere, som ikke har tilstrækkelig med respondenter til at blive specificeret i EPSIs undersøgelse. I TV-branchen falder alle og specielt falder Boxer og Stofa. Boxer beholder sin 1. plads, men kommer ikke som sidste år over scoren 75 og er desuden den udbyder som falder mest i årets måling. Forskellen mellem top og bund udjævnes og der er nu meget lille forskel i kundetilfredsheden mellem den som har højest og dem som har lavest kundetilfredshed.

Kun én ud af fem vil anbefale sin TV- eller bredbåndslieferandør til en ven eller kollega.



* Net Promoter, Net Promoter System, Net Promoter Score, NPS and the NPS-related emoticons are registered trademarks of Bain & Company, Inc., Fred Reichheld and Satmetrix Systems, Inc.

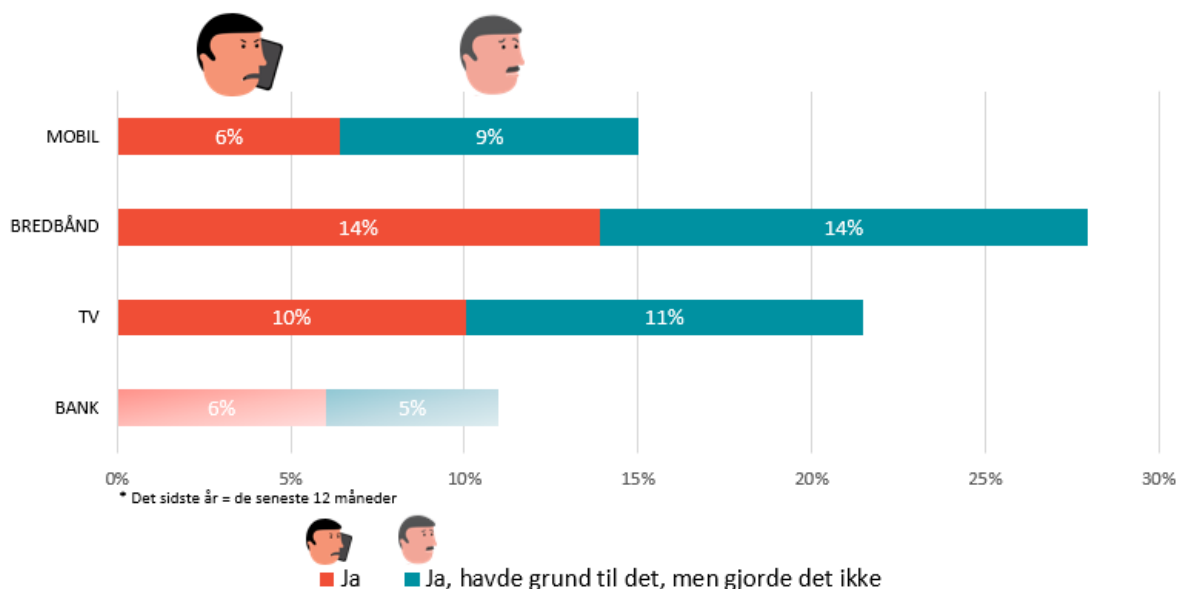
Ved et nærmere kig på spørgsmålet "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale 'dit selskab' til en ven eller kollega?" er det næsten halvdelen af bredbånd- og TV-kunderne, som giver en score mellem 0-6, hvilket er utilfredse kunder, der kan skade virksomhedens brand og hindre virksomhedens vækst gennem negativ omtale (ofte også omtalt som Detractors). I mobilbranchen er der en højere andel af

Promoters (dem der giver 9-10 og dermed er meget loyale), hvor Telmore og CBB udmærker sig med en meget høj loyalitet, mens Telia og YouSee ligger lavest med mere end 15 enheder under.

De tavse utilfredse kunder bør samles op og gives en seriøs og god behandling

Telekom-branchen har fortsat en forholdsvis stor andel utilfredse kunder i forhold til andre brancher og der er specielt en relativ stor andel kunder som svarer, at de har haft anledning til at klage, men ikke har gjort det. Dette gælder både indenfor mobilbranchen, men især i bredbånds- og TV-branchen, hvor der er mange selskaber, som har over 10% kunder, som svarer, at de havde en grund til at klage, men ikke har gjort det. Dette er en meget høj andel i forhold til andre brancher EPSI Rating måler og da disse kunder ofte er de mest utilfredse af alle kunder, er det vigtigt at gøre det tydeligt for kunderne, at de har mulighed for at klage og at selskaberne også tager deres klage seriøst. "Hvis selskaberne lykkes med dette, viser flere af EPSIs studier, at man har mulighed for at vende en meget utilfreds kunde til en ambassadør for virksomheden og dermed burde dette være et fokusområde i branchen, hvis man vil øge sin kundetilfredshed" siger Susanne Aarup afslutningsvis.

Har du i det sidste år* haft grund til at klage over 'dit selskab'?



Om undersøgelsen 2018

I den årlige undersøgelse af telesektoren i Danmark har EPSI Rating spurgt ind til kundetilfredshed, loyalitet og klager i den danske mobil-, bredbånds- og TV-branchen. Der er i alt foretaget 1505 interviews og dataindsamlingen er foregået online via Norstat Danmarks webpanel i oktober måned 2018. 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.

Ud over de udvalgte leverandører på markedet rapporteres også på gruppen Øvrige, som består af de andre leverandører, der er aktive på markedet. Resultaterne præsenteres i form af en score på en skala fra 0 til 100. Når indeks eller score diskuteres, er det således ikke en procentdel, men enheder. 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 sine kunder, mens virksomheder, som har et indeks under 60, har en risiko for at

miste sit kundeunderlag. I gennemsnit er fejlmarginen tre enheder. Tilsvarende undersøgelser er ligeledes gennemført i Norge og Sverige.

For mere information om studiet, kontakt: Susanne Aarup, Projektleder, telefon: +46 737 128 126, e-mail: susanne.aarup@kvalitetsindex.se

Om EPSI Rating

I EPSI måles og analyseres en række aspekter af kunderelationer til aktører i samfundet. 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).