



SYDTRAFIK

KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE 2023

Wilke, Maj 2023

Indholdsfortegnelse

Opsamling & anbefalinger	4
Overordnet tilfredshed	10
Loyalitet	22
Kontaktflader	32
Rejsekort	37
Flextur & Plustur	40
First mile	43
Baggrundsinformation	45
Kontakt	49



Undersøgelsens baggrund og formål

Baggrund

Sydtrafik foretager årligt en større undersøgelse af tilfredsheden blandt deres kunder. Undersøgelsen i 2023 foretages med 500 interviews i foråret og 1.000 interviews i efteråret. Tilfredshedsundersøgelsen dækker hele det geografiske område, hvor Sydtrafik er repræsenteret.



Formål

Formålet med indeværende rapport er en evaluering af kundernes tilfredshed med Sydtrafik i første halvår 2023.

Målingen giver indsigt i den generelle tilfredshed og loyalitet hos Sydtrafiks kunder. Der undersøges faktorer, som Sydtrafik har mulighed for at påvirke væsentligt.

Vi spørger bl.a. kunderne ind til deres **tilfredshed med...**



...indeklimaet i bussen



...bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse



...chaufførens kørsel



...chaufførens kundeservice



...overholdelse af køreplanen



...indvendig rengøring



An aerial view of a blue bus parked on a paved road. The bus is positioned diagonally, facing towards the bottom left. To the left of the road is a dense field of yellow flowers, and to the right is a line of green trees. The bus has a white graphic on its side and a large air conditioning unit on its roof. The word "OPSAMLING" is overlaid in large white letters on the left side of the image.

OPSAMLING

Opsummering



Tilfredshed

Tilfredsheden med den pågældende bustur er steget i 2023, og ligger på sit højeste niveau i 5 år.

I 2023 ligger tilfredsheden for den pågældende rejse på 87 indekspoint, mens den i 2021 lå på 77 og i 2019 på 85.



Loyalitet

Kunderne er blevet mere loyale i 2023, end de var i 2021, men loyalitetsscoren når ikke samme høje niveau som i 2019.

I 2023 ligger loyaliteten for Sydtrafik på 67, mens den lå på 63 i 2021 og 73 i 2019.



Image

Sydtrafiks omdømme blandt rejsende er steget i 2023 sammenlignet med i 2021, mens niveauet i 2023 er tilsvarende niveauet i 2019.

I 2023 har Sydtrafik en image-score på 77, sammenlignet med 72 i 2021 og 78 i 2019.



Opsummering



Leverancen (kontaktpunkter)

Når det kommer til leverancen, ligger Sydtrafik i 2023 over niveauer fra 2021 og 2019.

Der er særligt sket en positiv udvikling, hvad angår information om forsinkelser og aflysninger og afgang- og ankomsttider.

Ventetiden ved skift samt prisen for rejsen ligger dog under tilfredshedsniveauet i 2019, men samtlige leverancefaktorer ligger stadig over tilfredshedsniveauet i 2021.



Kundeoplevelsen

Kundeoplevelsen i 2023 er steget siden 2021, men ligger et enkelt indekspoint under niveauet fra 2019.

Sammenlignet med 2021 ligger kundeoplevelsen over niveau på samtlige faktorer i 2023.

Opsummering



NPS-score

NPS-scoren ligger i 2023 på 33, hvilket er markant højere end i 2021, hvor NPS-scoren lå på 14. Dog var Sydtrafiks NPS endnu bedre i 2019 med en score på 56.

NPS-scoren for 2023 er særligt høj blandt passagerer, der har kørt i Bybusser Vest og Landbusser Vest (NPS på 50), mens gennemsnittet trækkes ned af en lavere NPS på 20 i Bybusser Øst.



Transport til stoppested

Størstedelen af passagerne bruger under 10 minutter på at nå frem til stoppestedet.

89% af passagererne er gået til stoppestedet, mens 3% er cyklet.



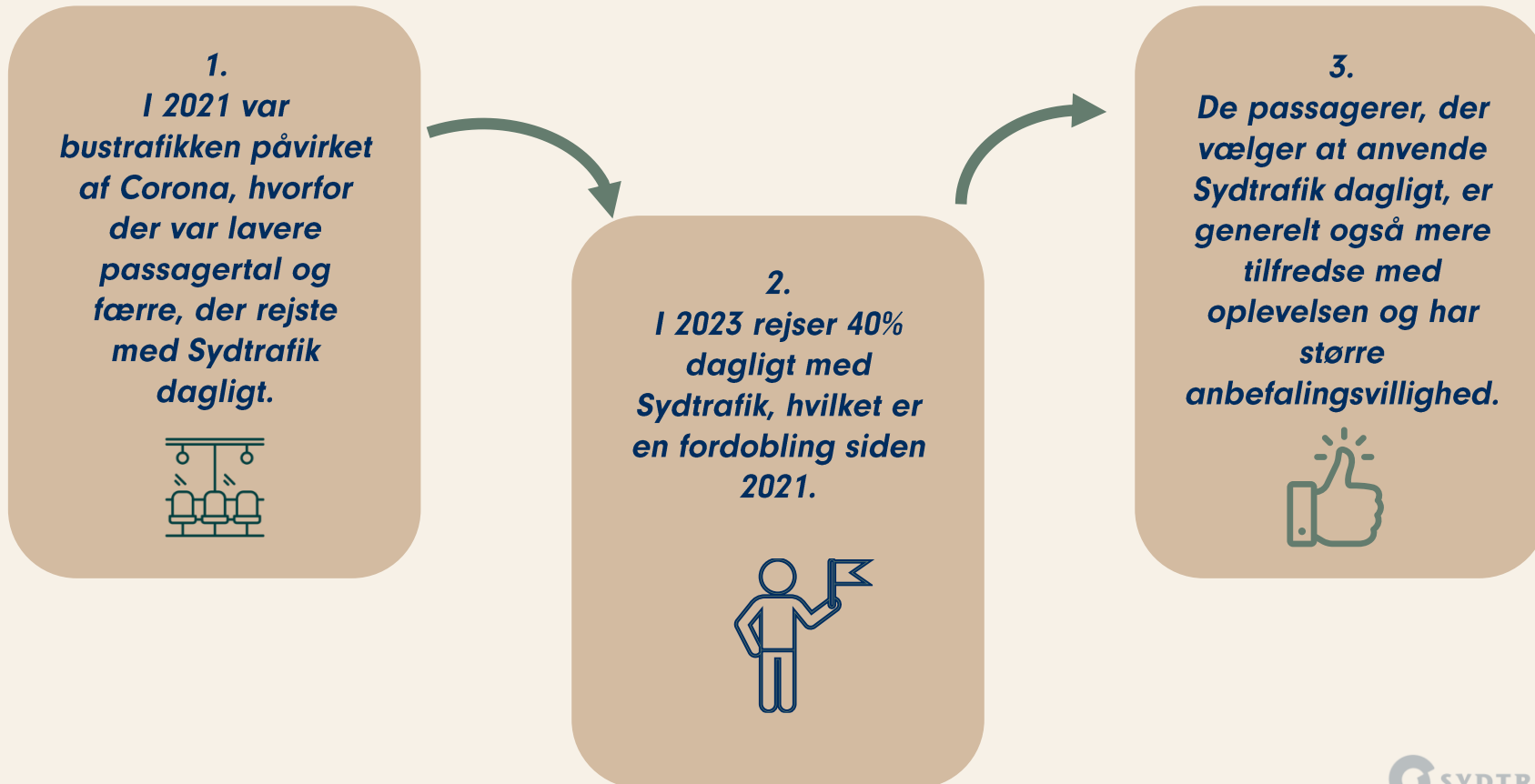
Plustur & Flextur

Størstedelen af passagererne kender hverken Plustur eller Flextur. Sydtrafik kan derfor overveje at kommunikere tydeligt, at Plustur og Flextur er en fordelagtig service for rejsende med Sydtrafik.

Blandt dem der kender Plustur, har kun 11% rent faktisk prøvet, mens 34% af dem, der kender Flextur, også har prøvet Flextur.



ÅRSAGER DER KAN HAVE PÅVIRKET TILFREDSHEDEN POSITIVT



ANBEFALINGER TIL FORTSAT HØJ TILFREDSHED

For at øge kundetilfredsheden yderligere kan der med fordel fokuseres på parametrene ankomst- og afgangstider, indeklima samt udvendig rengøring og vedligeholdelse. Tilfredsheden med disse er nemlig relativt lav, om end de har stor betydning for passagerernes samlede tilfredshed med busturen.

2 Fokusér særligt på...

Passagerne bliver i højere grad utilfredse, hvis der er for få afgange, for mange forsinkelser, og hvis rejsens pris er for høj.

3 Bussen skal køre rettidigt og hyppigt

4 Færre forsinkelser i Bybusser Øst kan øge NPS

Sydtrafiks samlede NPS trækkes ned af lavere tilfredshed i Bybusser Øst (NPS på 20). Hvis Sydtrafik ønsker at øge den samlede NPS yderligere, bør der fokuseres på færre forsinkelser i Bybusser Øst, som er den primære årsag til lavere anbefalingsvillighed blandt passagerer i Bybusser Øst.

Kunderne er igen i første halvår af 2023 meget tilfredse med Sydtrafik. Tilfredsheden er steget siden 2021 og ligger på niveau med 2019. Sydtrafik bør derfor fastholde den høje tilfredshed ved at fastholde fokus på leverance og kundeoplevelse.

1 Fasthold jeres gode kundetilfredshed

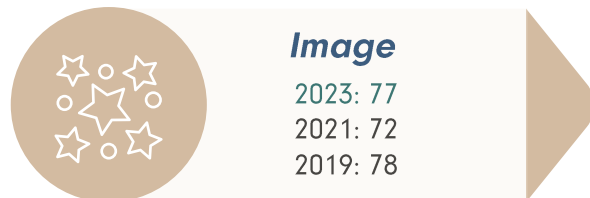
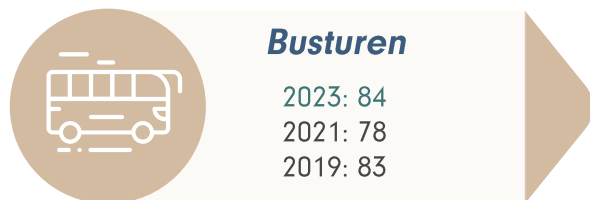
5 NPS kan øges yderligere ved fokus på 5 tilfredshedsfaktorer

Hvis Sydtrafik ønsker at øge NPS på tværs af alle Sydtrafiks områder, bør fokus være på ventetid ved skift, prisen, indeklimaet, den indvendige rengøring samt afangs- og ankomsttider. Disse faktorer har alle relativt lav tilfredshed men stor betydning for NPS.

A man with a beard, wearing a blue shirt, is sitting in the driver's seat of a yellow school bus. He is smiling and looking towards the camera. The bus is parked on a road with a grassy field and trees in the background. The sky is blue with some clouds. The bus has a yellow door and a yellow handrail. The number 874 is visible on the side of the bus.

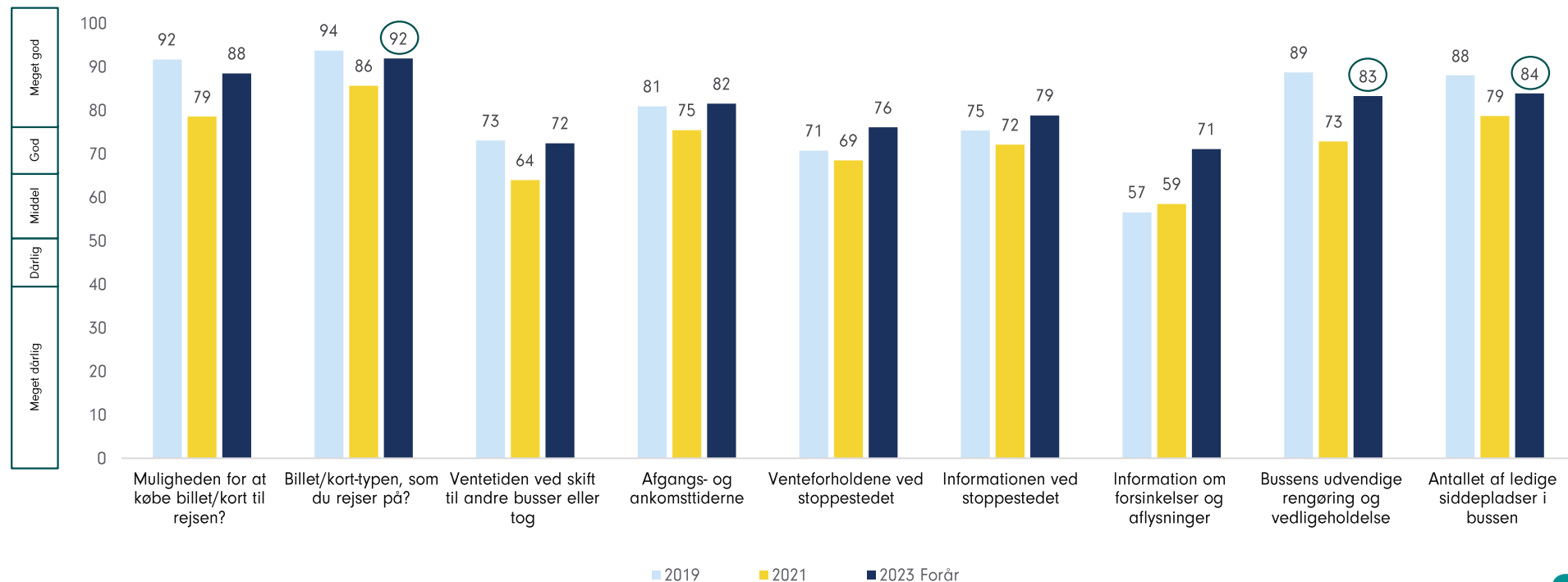
**OVERORDNET
TILFREDSHED**

Overordnet tilfredshed

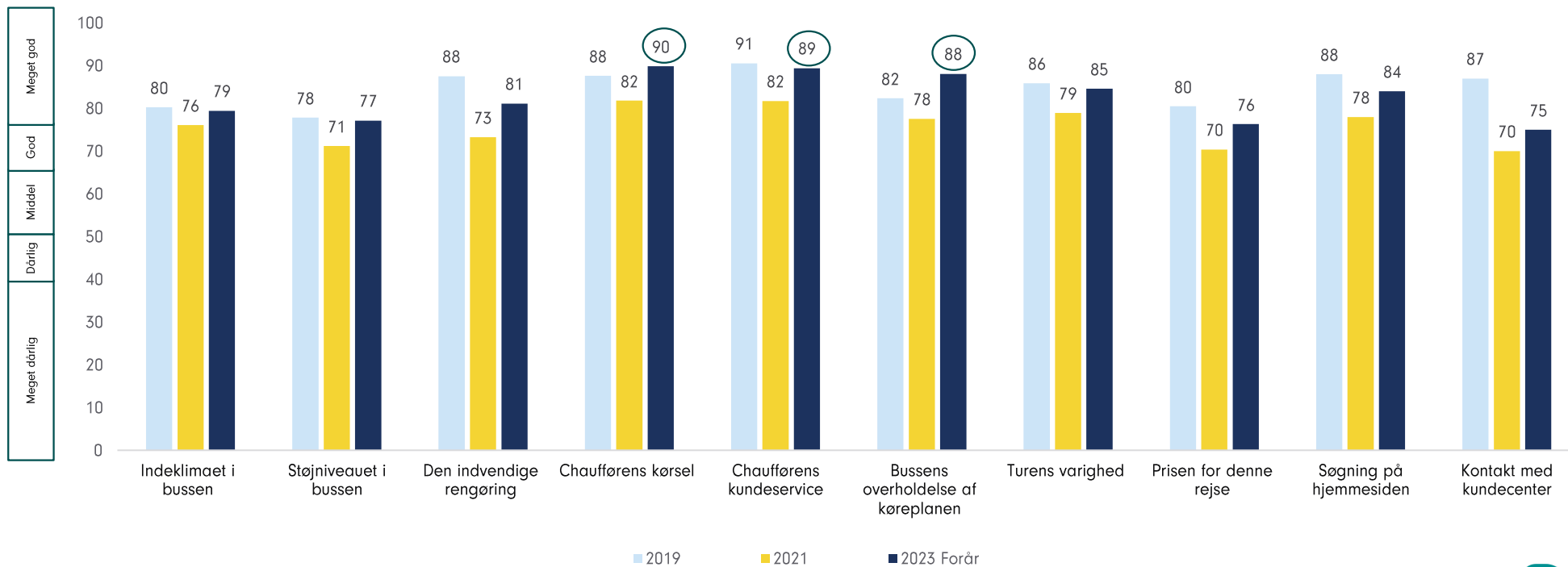


Tilfredsheden er steget på samtlige tilfredshedsfaktorer sammenlignet med 2021

Der er særligt stor tilfredshed med billettypen og køb heraf, antallet af ledige siddepladser i bussen og bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse.



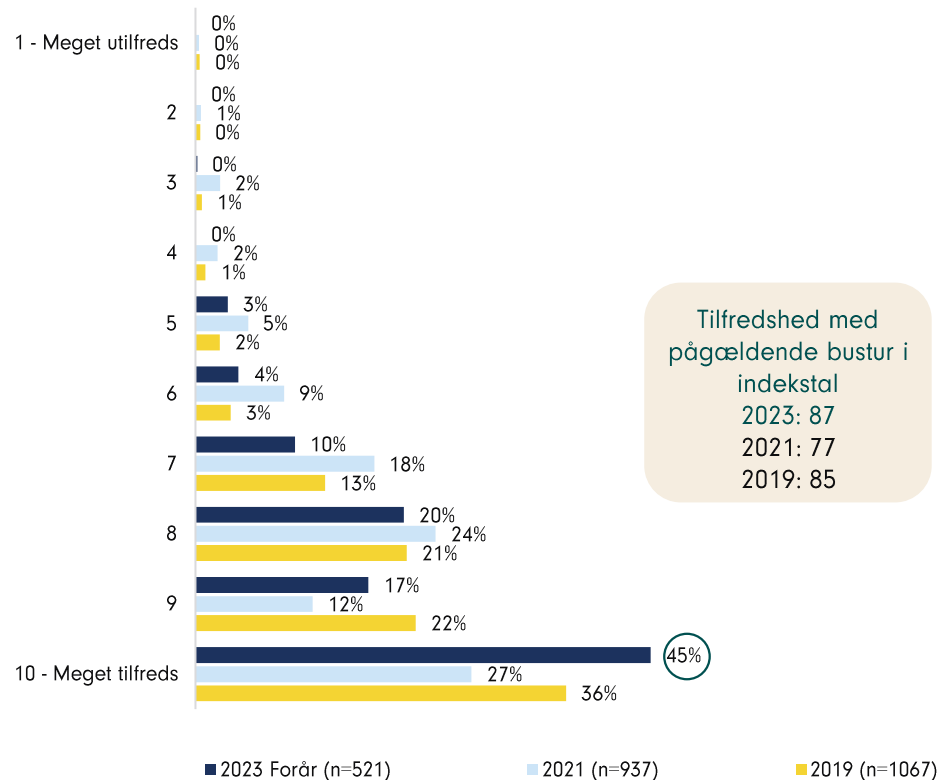
De rejsende er ligeledes meget tilfredse med chaufførens kørsel, kundeservice samt overholdelse af køreplanen



Tilfredsheden med den pågældende bustur er steget markant i 2023



Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur? (n = 2525)



Daglig brug af Sydtrafik

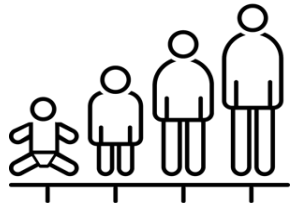
I 2023
kører **40%**
dagligt
med
Sydtrafik!

I 2021
kørte **20%**
dagligt
med
Sydtrafik

Den ældste aldersgruppe samt rejsende med Nobina er i højere grad tilfredse med busturen



Nobina er den operatør med højest tilfredshed for den pågældende bustur med en indeksscore på 91, mens Umove ligger på 88 og Tide Bus på 84.

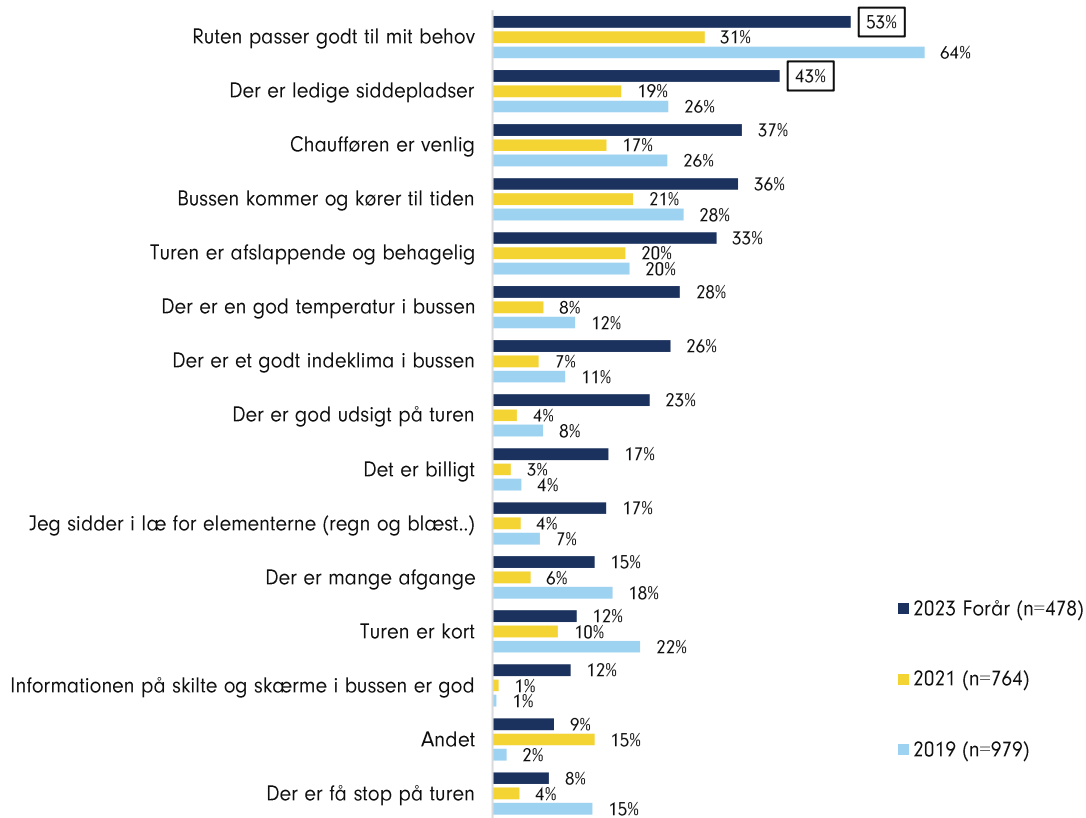


Den ældre aldersgruppe 70+ er generelt mere tilfredse med busturen.



Bybusser Syd og Landbusser Vest har den højeste tilfredshed med et indekstal på 89

De, som er meget tilfredse med busturen, er særligt glade for ruten og ledige siddepladser



Det er nemt og roligt



Det virker!



Det er dejligt at man kan se Danmark på turen



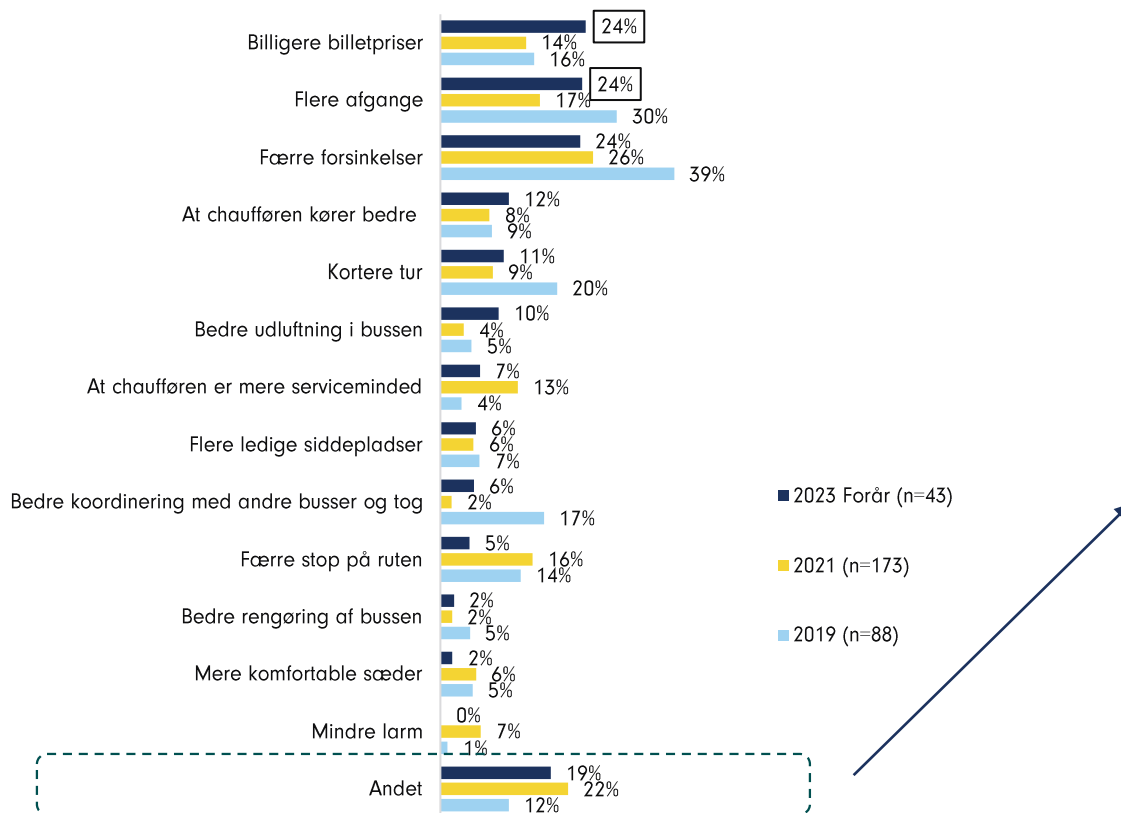
Det er godt for miljøet



Det passer godt i forhold til mit arbejde



Flere afgange og billigere billetpriser vil særligt gøre busturen bedre ifølge de rejsende, der er mindre tilfredse



Hvis man fik mere information



Det ville være dejligt med flere afgange om morgenen

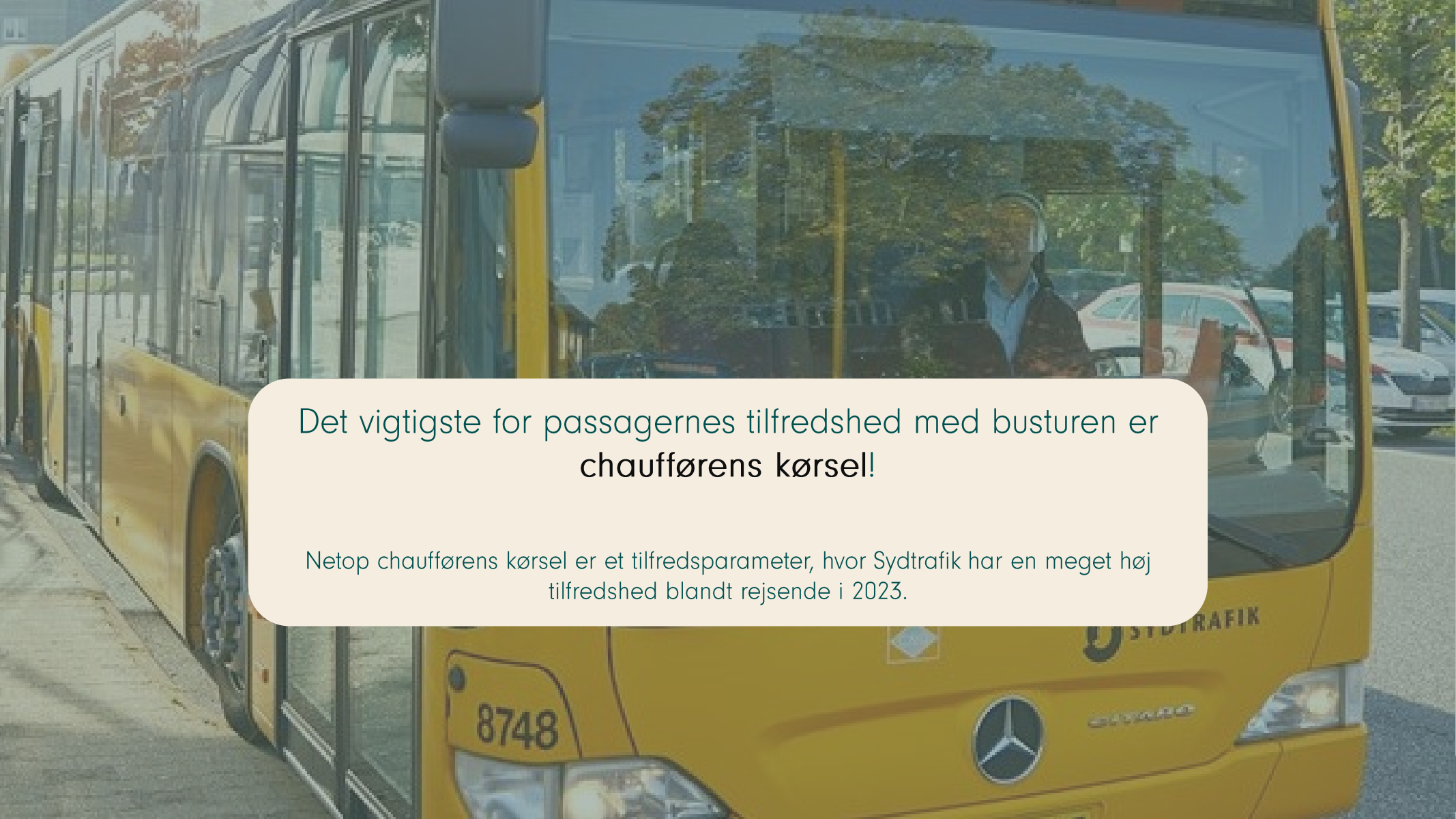


Hvis der var flere stop



Mere gulfplads til bagage, rollator, barnevogne mv.

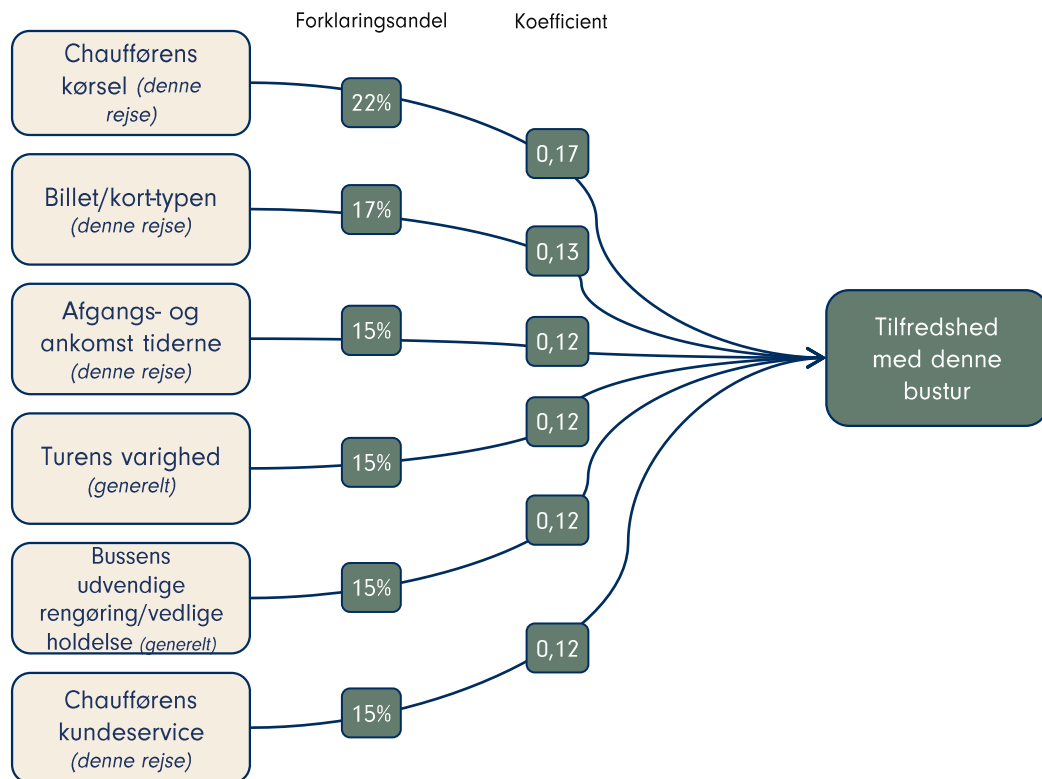


A yellow bus is shown from a side-front perspective. The driver, a man with a beard wearing a dark jacket and a light blue shirt, is visible through the windshield. The bus has a Mercedes-Benz logo on the front and the number 8748 on the license plate. The background shows a street with trees and other vehicles.

Det vigtigste for passagerenes tilfredshed med busturen er
chaufførens kørsel!

Netop chaufførens kørsel er et tilfredsparameter, hvor Sydtrafik har en meget høj tilfredshed blandt rejsende i 2023.

Passagertilfredsheden påvirkes særligt af chaufførens kørsel, billettypen samt afgangs- og ankomsttider



Modellen viser, hvilke områder der påvirker tilfredshed med den pågældende bustur.

6 forhold har signifikant betydning for tilfredsheden med busturen i år 2023: "Chaufførens kørsel", "Billet/kort-typen, som du rejser på", "Afgangs- og ankomsttiderne", "Turens varighed", "Bussens udvendige rengøring og vedligehold", "Chaufførens kundeservice".

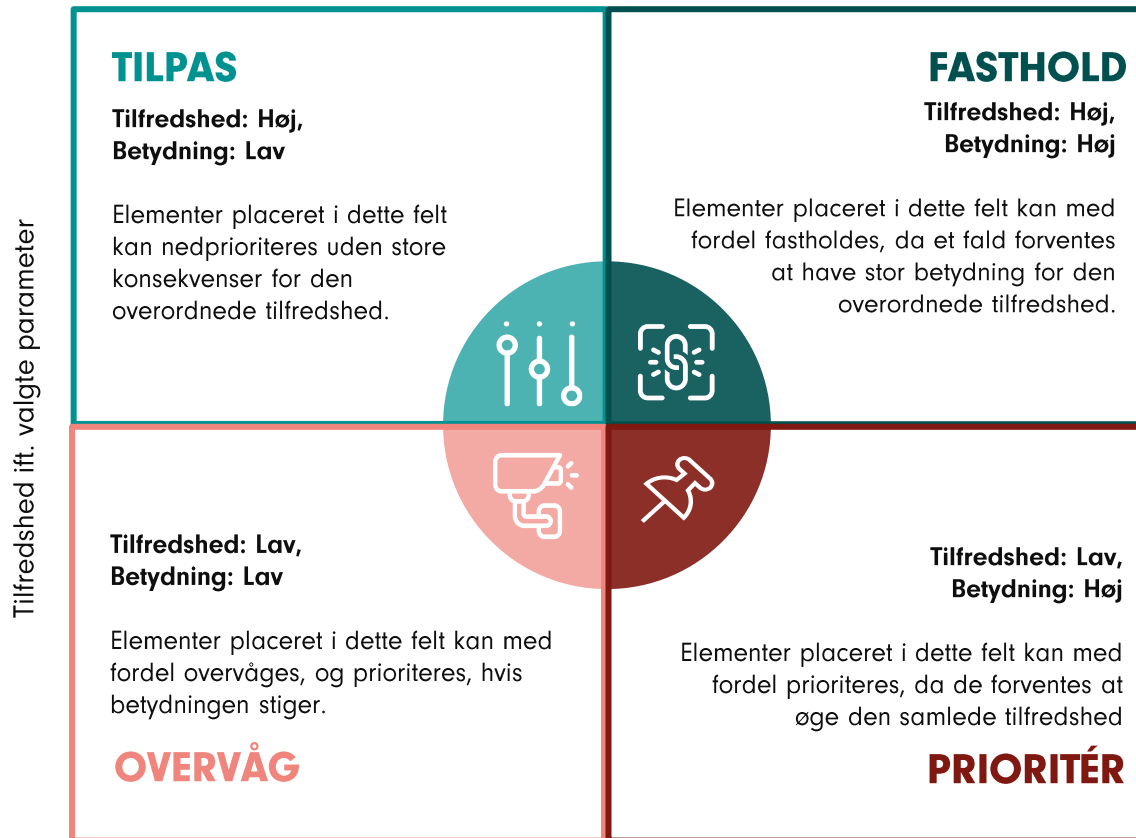
"Chaufførens kørsel" bliver vurderet som det vigtigste ift. at påvirke tilfredshed med den pågældende bustur. Ved at øge tilfredsheden med "Chaufførens kørsel" med 1 point på en skala fra 1 til 10, vil den samlede tilfredshed med turen øges med 0,17 point på en skala fra 1-10.



Den høje tilfredshed med busturen kan dog øges yderligere, hvis Sydtrafik prioriterer **ankomst- & afgangstider** samt **indeklima**.

Disse parametre har nemlig en lavere tilfredshedscore men stor betydning for passagerernes samlede tilfredshed.

Hvad er et prioriteringskort?



Prioriteringskort

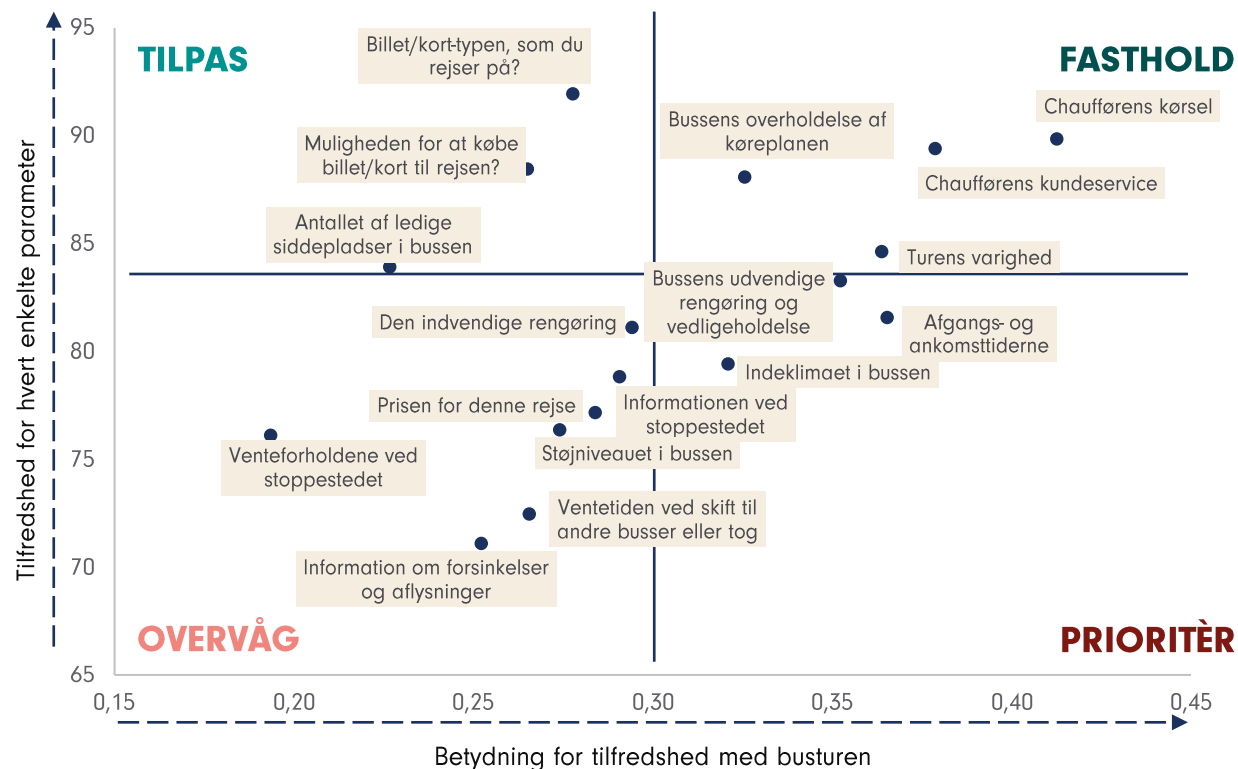
Et prioriteringskort fordeler de forskellige elementer i fire kasser efter den gennemsnitlige tilfredshed, og elementets betydning for kunder.

På den måde er det muligt for Sydtrafik at identificere, hvilke elementer der skaber den største værdi blandt kunder, og herunder hvilke elementer Sydtrafik allerede besidder og hvilke, der bør fokuseres på fremadrettet.

Betydning for den samlede tilfredshed



Sydtrafik bør prioritere ankomst- og afgangstider, indeklima samt udvendig rengøring og vedligeholdelse



- **FASTHOLD:** Blandt de rejsende har Chaufførens kørsel og kundeservice, varighed samt overholdelse af køreplanen stor betydning for den samlede tilfredshed, samtidig med at der er stor tilfredshed hermed.
- **TILPAS:** Billettype, ledige siddepladser og mulighed for billetkøb placerer sig i denne rubrik med høj tilfredshed og lavere betydning for NPS.
- **OVERVÅG:** Sydtrafik bør være opmærksom på en lang række faktorer såsom information, pris, ventetid og støjniveau i bussen.
- **PRIORITÈR:** Sydtrafik bør fokusere på afgang- og ankomsttider, indeklima i bussen og den udvendige rengøring og vedligeholdelse som alle har relativt lav tilfredshed men stor betydning for den samlede tilfredshed med den pågældende bustur.



A yellow bus is parked in a field of tall grass and red flowers. The bus is partially obscured by the flowers in the foreground. The background consists of dense green trees and a hazy sky. The word "LOYALITET" is overlaid in large, white, bold, sans-serif capital letters on the left side of the image.

LOYALITET

Wilke bruger Net Promoter Score (NPS) som det ultimative mål for kundetilfredshed



"Alt i alt, på en skala fra 0 til 10, hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Sydtrafik til en ven eller en kollega?"



Promoters

Promoters (9-10) er loyale og entusiastiske kunder, der vil fortsætte med at vende tilbage, samt anbefale til andre og dermed skabe vækst.



Passives

Passives (7-8) er tilfredse men uentusiastiske kunder, der er let modtagelige overfor, hvad konkurrenterne tilbyder.



Detractors

Detractors (0-6) er utilfredse kunder, der kan skade dit brand og hindre vækst gennem negativ mund-til-mund omtale.



Net Promoter Score (NPS)

Vi udregner altid en score baseret på svarene, kaldet Net Promoter Score – eller NPS

Scoren kan variere fra -100 til +100

Hvis scoren er positiv, er der flere Promoters end Detractors, og vice versa.

Jo højere NPS → Jo bedre

$$\text{NPS} = \begin{array}{c} \text{😊} \\ \% \text{ Promoters} \end{array} - \begin{array}{c} \text{😞} \\ \% \text{ Detractors} \end{array}$$



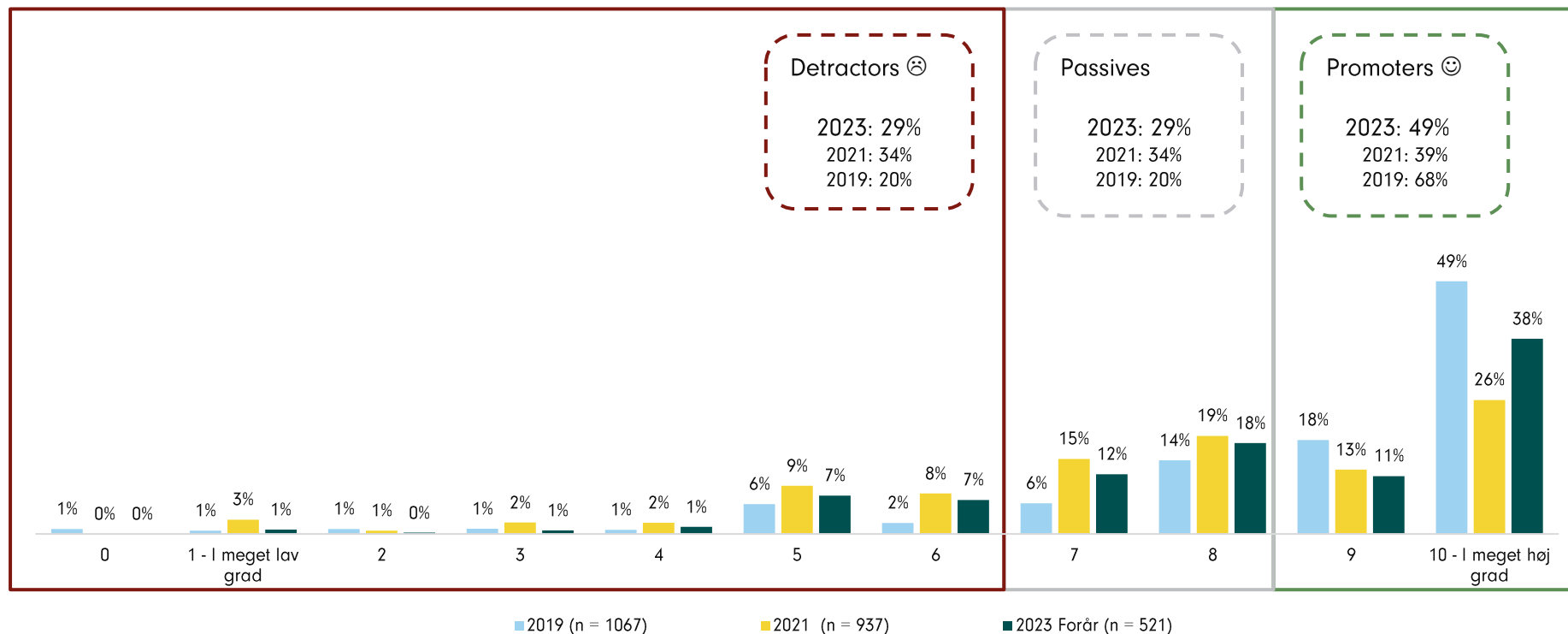
NPS er steget markant i 2023

NPS i 2023 ligger på 33, hvilket indikerer, at de rejsende i meget høj grad er villige til at anbefale Sydtrafiks busser. I 2021 lå NPS'en på 14, mens den i 2019 lå endnu højere end i 2023 med en score på 56.

NPS
2023: 33

2021: 14
2019: 56

NPS



HVORFOR VIL MAN IKKE ANBEFALE SYDTRAFIK?

1

Fordi der er for få afgange

26% angiver, at de i lav grad er villige til at anbefale Sydtrafik grundet for få afgange.

2

Fordi der er for mange forsinkelser og manglende overholdelse af køreplanen



3

Grundet prisen

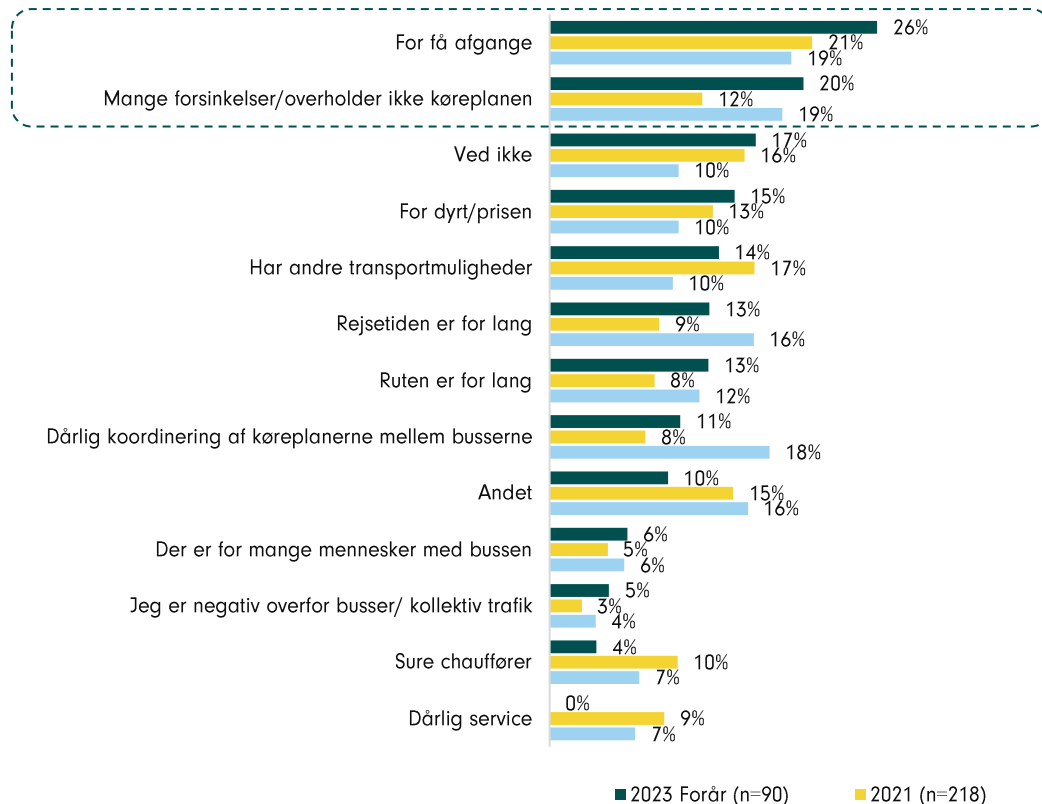
15% angiver pris som værende årsag til deres lave anbefalingsvillighed.



ÅRSAGER TIL LAV ANBEFALINGSVILLIGHED

NPS

Hvis man i lav grad vil anbefale Sydtrafik, skyldes det i højere grad end tidligere antal afgang, forsinkelser og pris



Der er siden 2021 sket en stigning på 5 procentpoint i andelen, der angiver **for få afgang** som årsag

Der er ligeledes sket en stigning i andelen, der angiver, at det er **for dyrt**, og at der er **mange forsinkelser**



FOR AT ØGE NPS SKAL SYDTRAFIK FOKUSERE PÅ:



1

Flere afgang



2

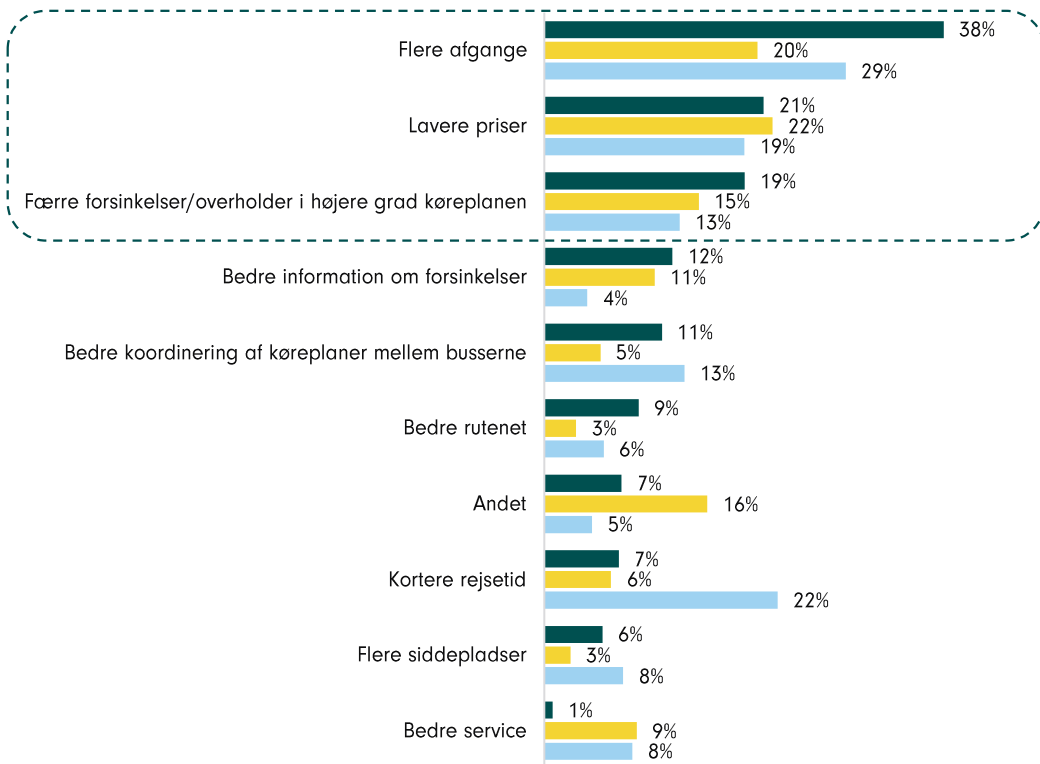
Lavere priser

3

*Færre forsinkelser
og mere fokus på at
overholde
køreplanen*

Fokusområderne for at øge NPS-scoren er altså de samme, som de hyppigste årsager til, at man som passager har angivet, at man i lav grad vil anbefale Sydtrafik.

Flere afgangse vil særligt øge villigheden til at anbefale Sydtrafik



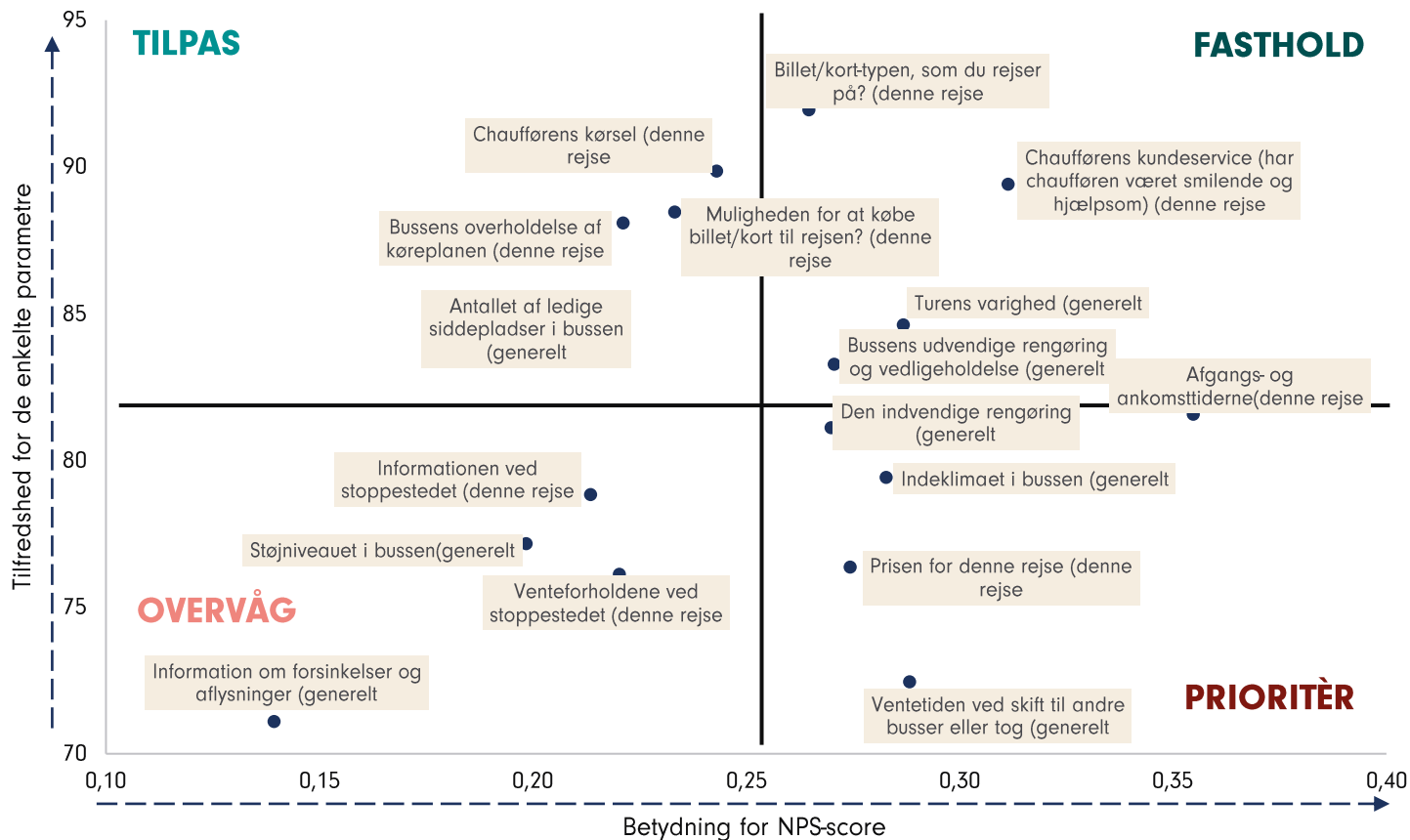
I 2023 er det i endnu højere grad flere afgangse og færre forsinkelser, der skal til for at øge anbefalingsvilligheden

■ 2023 Forår (n=124)

■ 2021 (n=275)

■ 2019 (n=183)

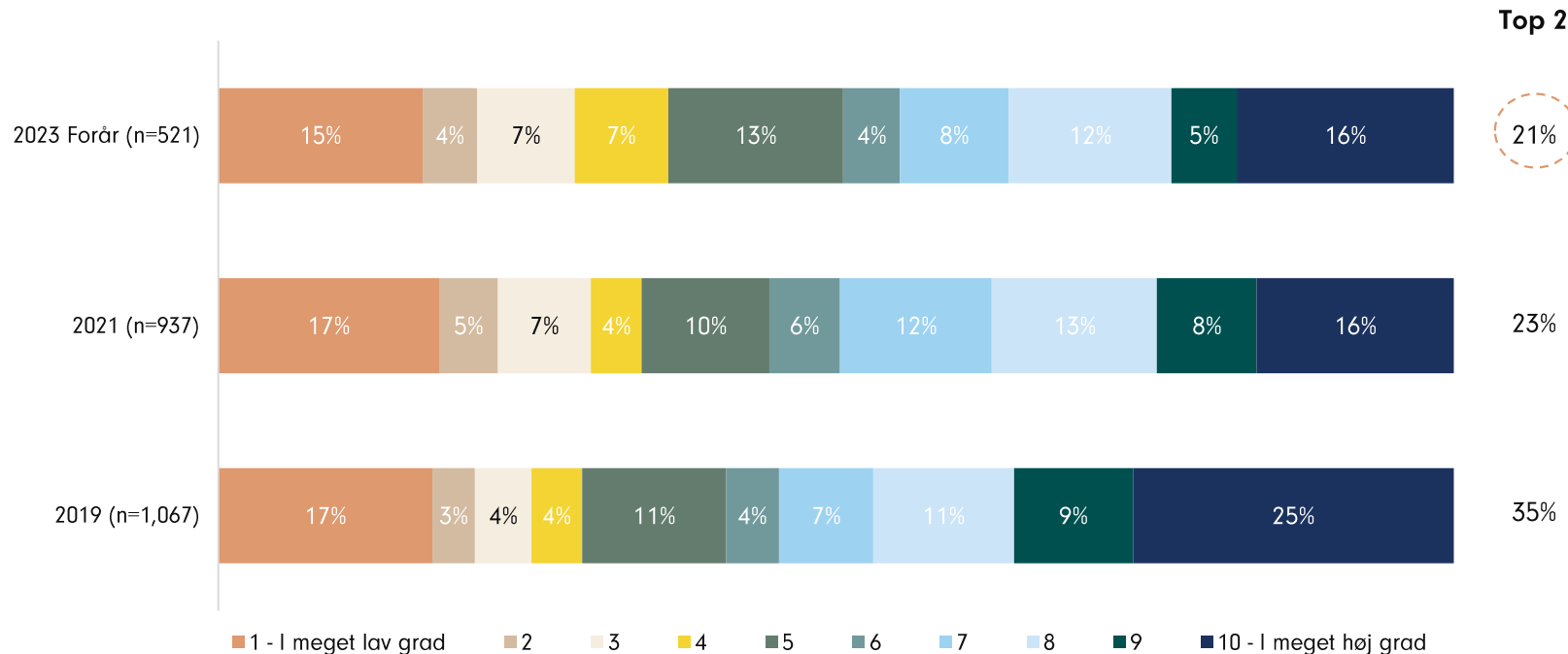
Prioritering af indeklima i bussen, indvendig rengøring, pris og ventetid ved skift kan øge Sydtrafiks NPS



- **FASTHOLD:** Blandt de rejsende har Chaufførens kundeservice, varighed, udvendig rengøring og billettype stor betydning for den samlede tilfredshed, samtidig med at der er stor tilfredshed hermed.
- **TILPAS:** Chaufførens kørsel, overholdelse af køreplanen, ledige siddepladser og mulighed for billetkøb placerer sig i denne rubrik med høj tilfredshed og lavere betydning for NPS.
- **OVERVÅG:** Sydtrafik bør være opmærksom på informationsgivning, støjniveau og venteforhold.
- **PRIORITÈR:** Sydtrafik bør fokusere på ventetid ved skift, prisen, indeklimaet, den indvendige rengøring samt afgang- og ankomsttider, som alle har relativt lav tilfredshed men stor betydning for NPS.



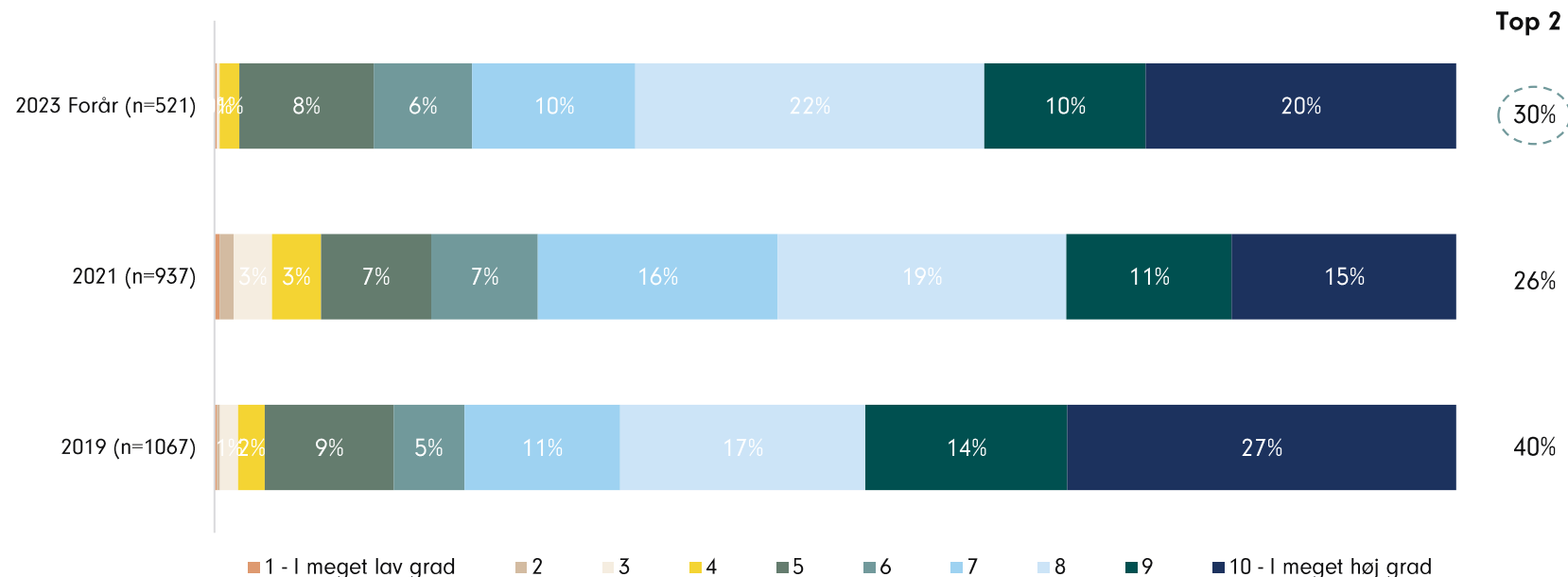
Tilbøjeligheden til i meget høj grad at anvende Sydtrafik i tilfælde af andre transportmuligheder er faldet



I 2019 var der markant højere loyalitet blandt de rejsende

Passagererne vurderer Sydtrafiks omdømme mere positivt i 2023 end i 2021

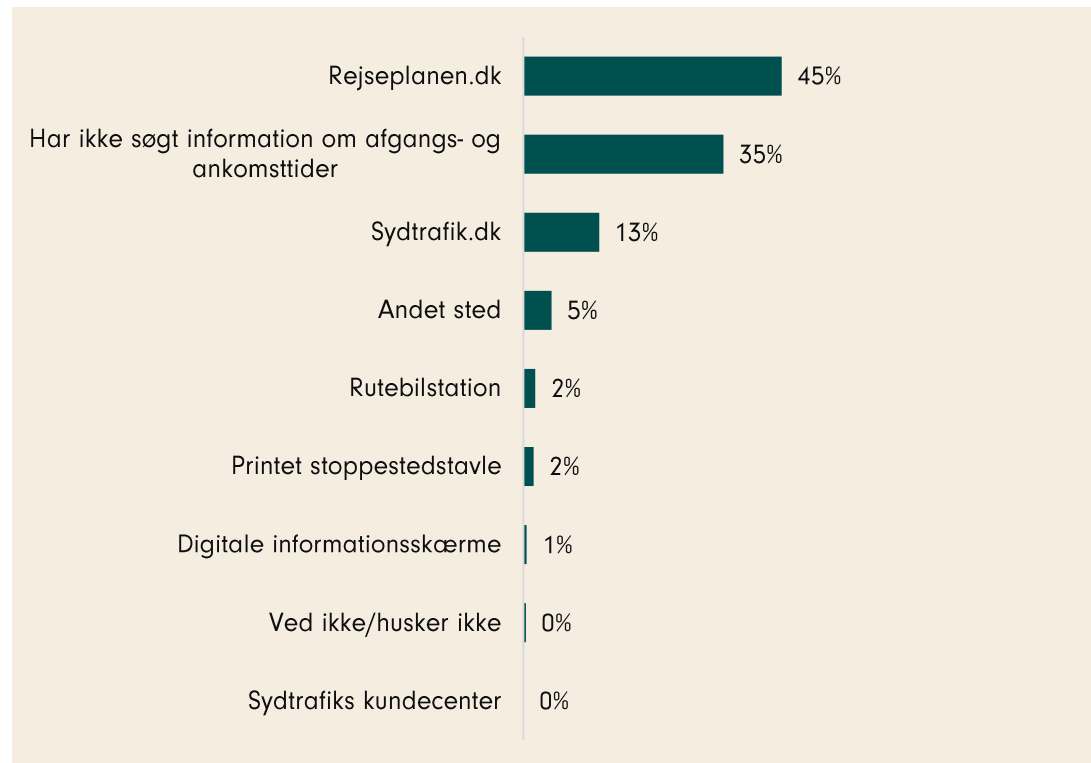
Der er sket en lille stigning i andelen, der i meget høj grad synes, at Sydtrafik er et trafiksselskab, der har et godt omdømme sammenlignet med 2021. Dog var vurderingen af Sydtrafiks omdømme bedre i 2019 end i 2023.



A man with a beard, wearing a light blue short-sleeved shirt, is sitting in the driver's seat of a yellow bus. He is smiling and looking towards the camera. The bus is yellow with a dark grey interior. The driver's seat is on the left side of the image. The bus is parked on a road, and the background shows a field and a cloudy sky. The text "KONTAKTFLADER" is overlaid in white, bold, sans-serif font across the middle of the image.

KONTAKTFLADER

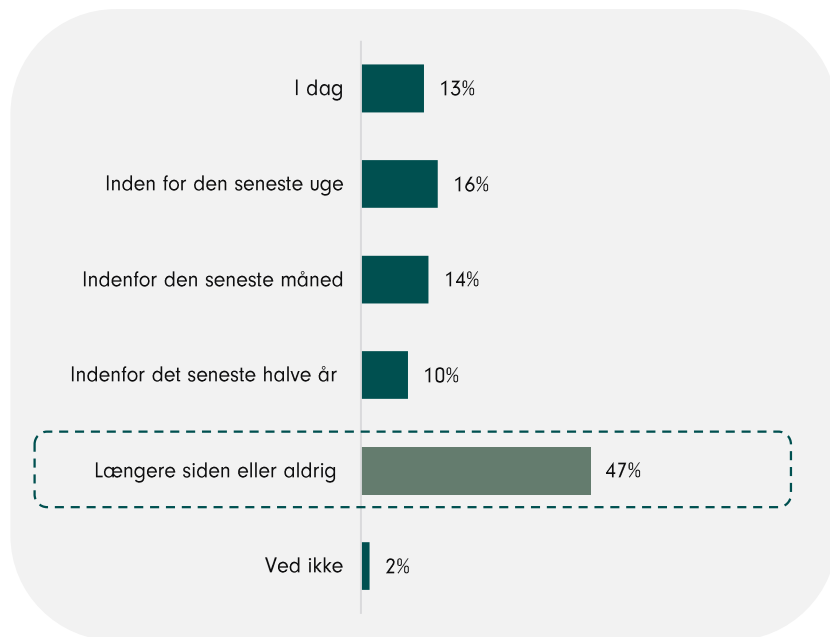
Rejseplanen bruges hyppigere end sydtrafik.dk til at søge information om turen



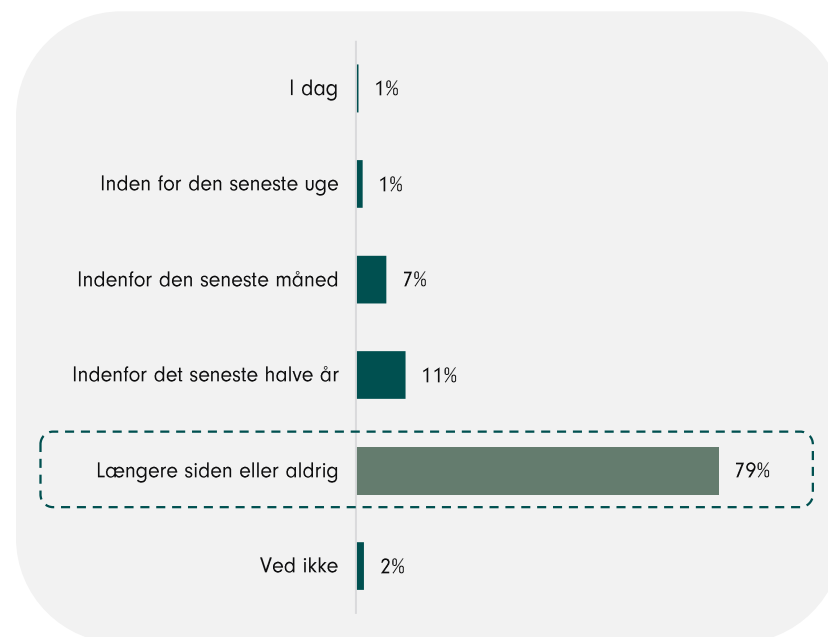
De rejsende bruger hyppigere hjemmesiden end kundecenteret



Hvornår har du senest søgt oplysninger på Sydtrafiks hjemmeside? (n=521)



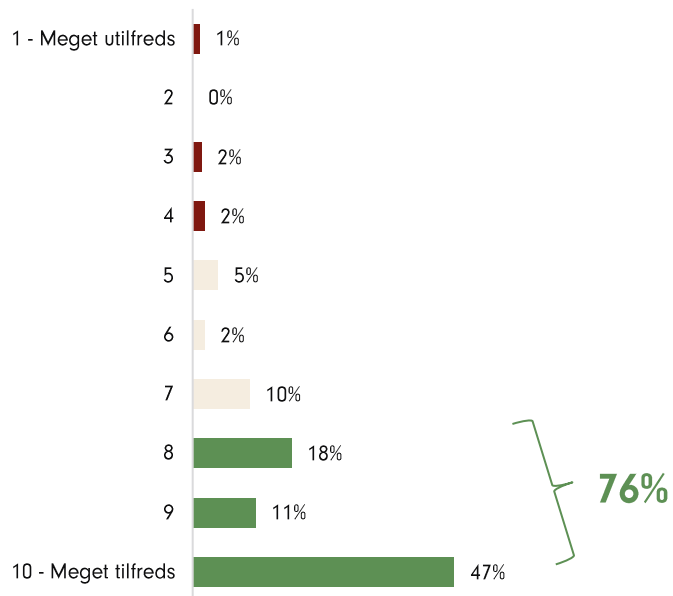
Hvornår har du senest haft kontakt eller oplysninger hos Sydtrafiks kundecenter, personligt, telefonisk eller pr. e-mail? (n=521)



Langt de fleste finder det, de søger efter, når de besøger Sydtrafik.dk



Hvor tilfreds var du med din seneste søgning på Sydtrafiks hjemmeside? (n = 219)



Hvorfor svarede du [indsæt svar på sidste spørgsmål]? (n=219)



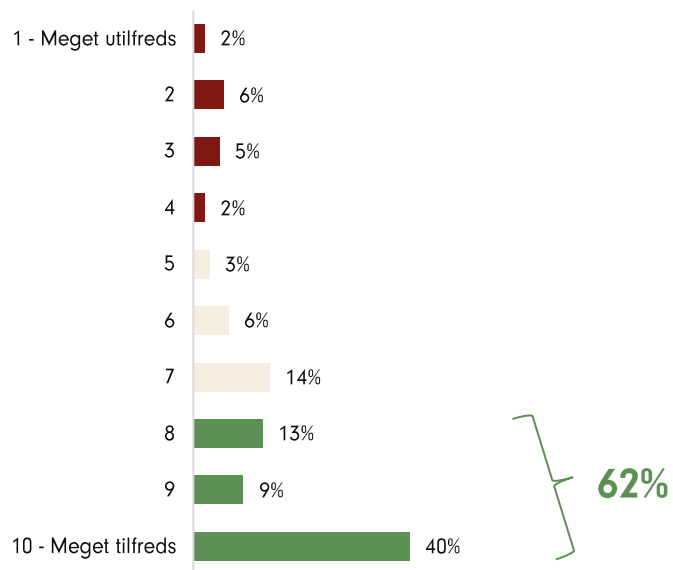
Note: spørgsmålene er kun stillet til de respondenter, der har søgt oplysninger på Sydtrafiks hjemmeside indenfor den seneste måned.



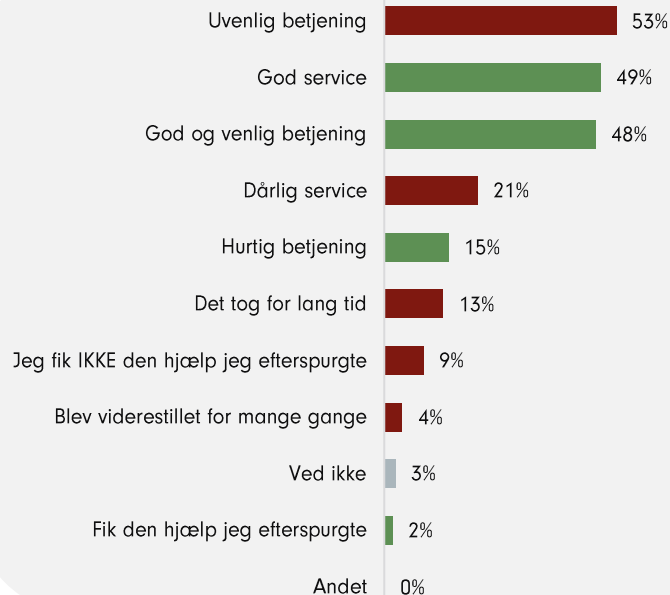
De fleste er tilfredse med deres kontakt med Sydtrafiks kundecenter

Der er dog en stor andel, der oplever uvenlig betjening fra kundecenteret.

Hvor tilfreds var du med din seneste kontakt med Sydtrafiks kundecenter? (n = 42)



Hvorfor svarede du [indsæt svar på sidste spørgsmål]? (n = 42)



Note: spørgsmålene er kun stillet til de respondenter, der har haft kontakt med Sydtrafiks kundecenter indenfor den seneste måned.

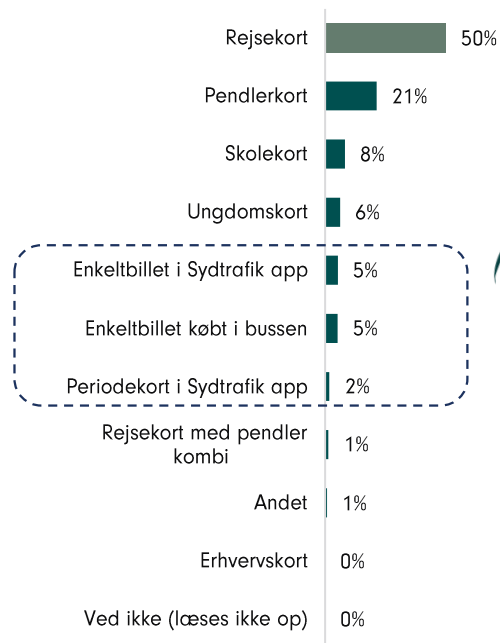
REJSEKORTET



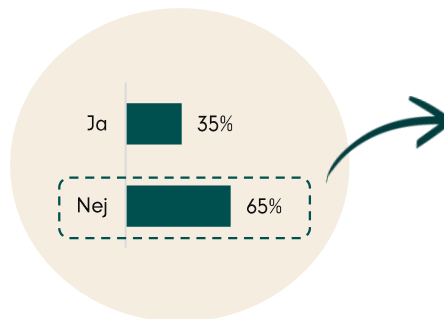
Størstedelen anvender rejsekort



Hvilken type billet eller kort rejser du på, på denne rejse?
(n = 521)



Har du et rejsekort? (n = 55)



Hvad er årsagen til at du ikke har et rejsekort? (n = 38)

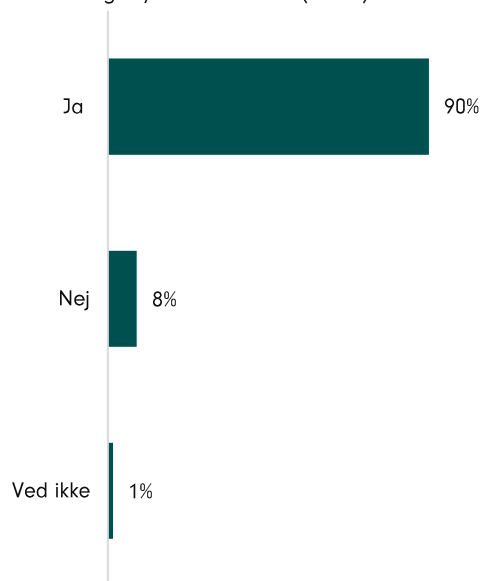


Flertallet er klar over, at man med rejsekort skal foretage ind/udcheckning i Sydtrafik's busser

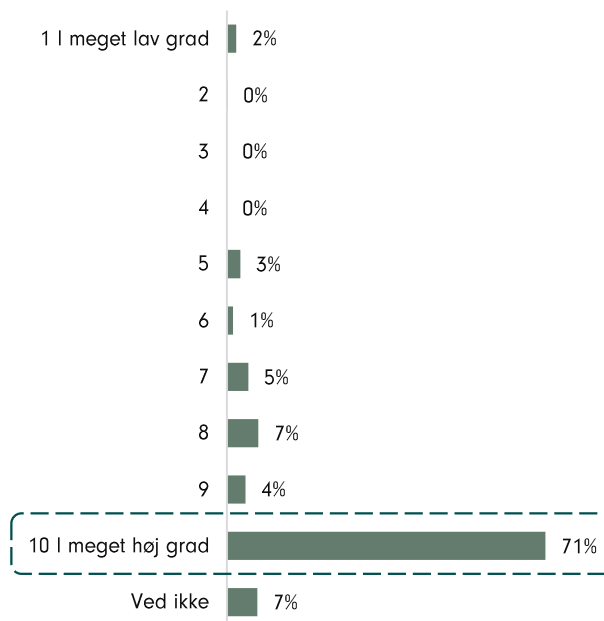
Langt størstedelen er også i høj grad villige til at foretage ind/udcheck med henblik på en bedre køreplan.



Ved du, at alle passagerer med rejsekortprodukter skal foretage ind-/udcheckning i Sydtrafik's busser? (n=454)



Villighed til at foretage ind-/udcheckning for en bedre køreplan (n=454)



71% er i meget høj grad villige til at foretage ind-/udcheckning

Note: spørgsmålene er kun stillet til de respondenter, der har angivet, at de rejser på skolekort, ungdomskort, rejsekort, pendlerkort eller rejsekort med pendler kombi.

FLEXTUR & PLUSTUR

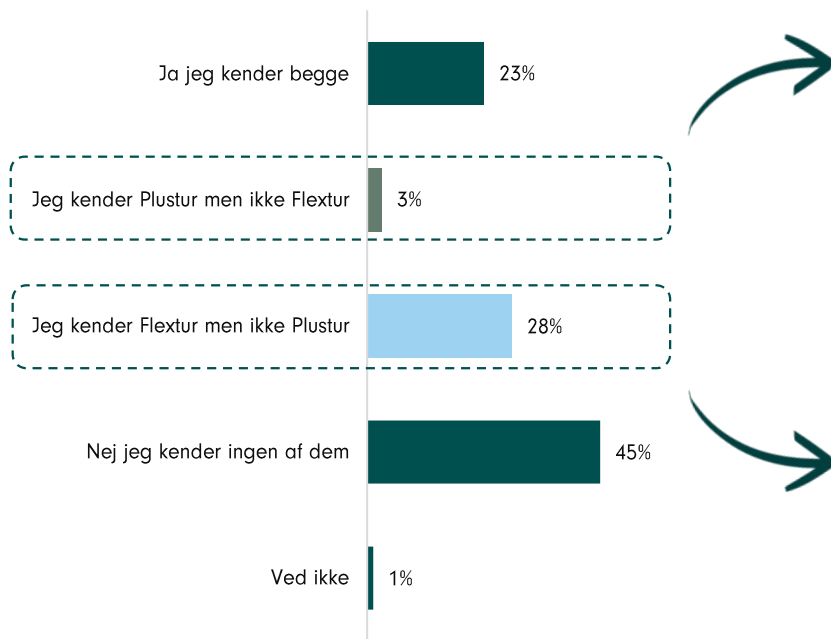


Størstedelen kender hverken flextur eller plustur

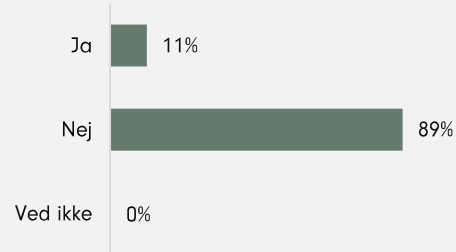
Blandt dem der kender plustur, har kun 11% rent faktisk prøvet plustur, mens 34% af dem, der kender flextur, også har prøvet flextur.



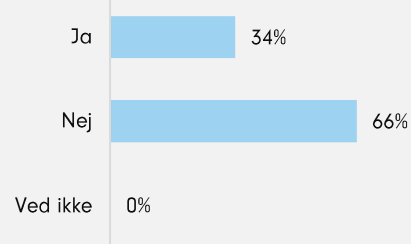
Kender du til Plustur og Flextur? (n = 521)



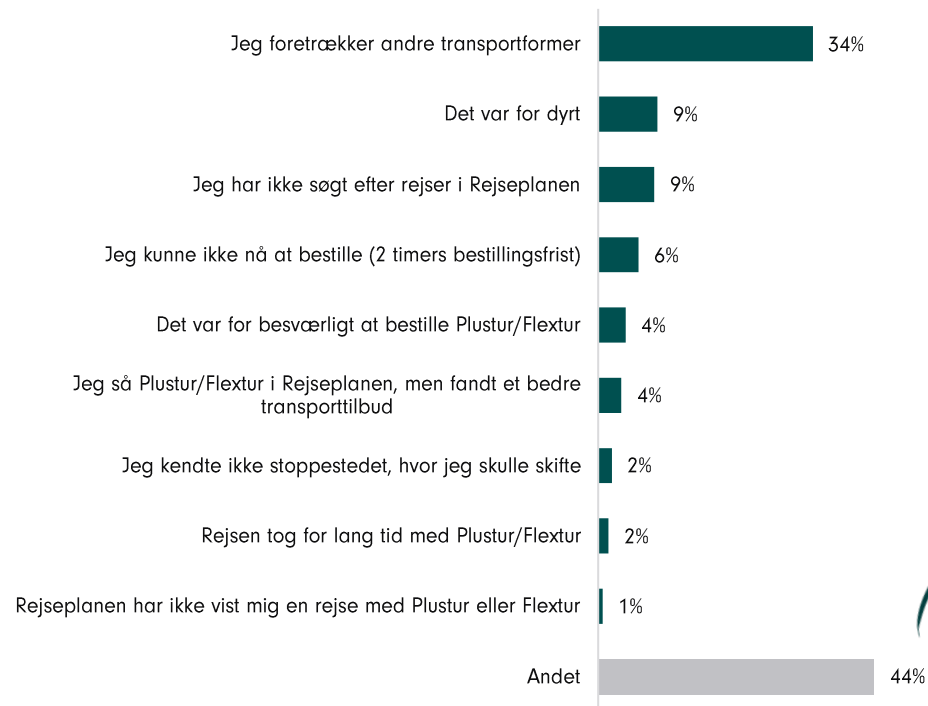
Har du prøvet Plustur? (n = 128)



Har du prøvet Flextur? (n = 262)



De, der hverken har prøvet plustur eller flextur, foretrækker ofte andre transportformer



“

Har hørt om andre, der har haft en dårlig erfaring

“

Jeg har ikke brug for det

FIRST MILE



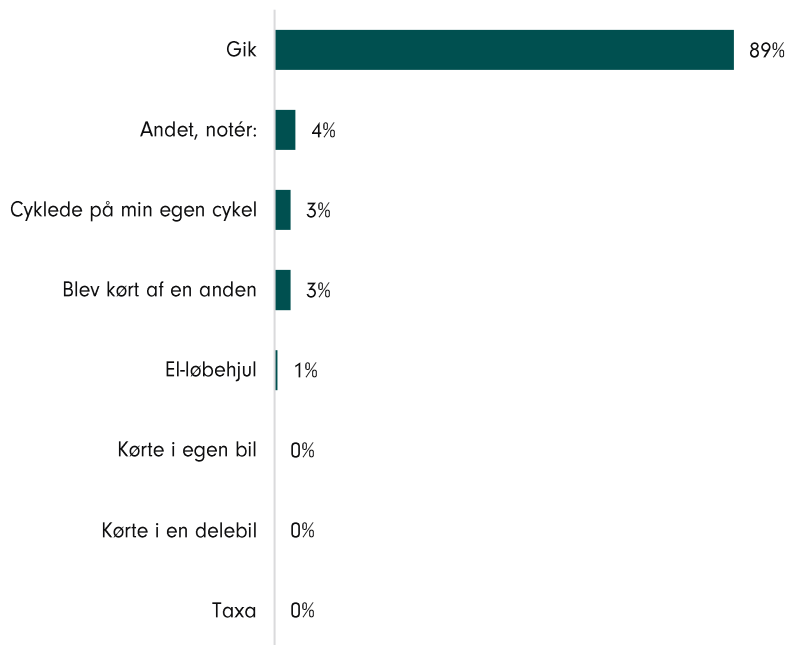
Langt de fleste passagerer går til stoppestedet

89% er gået til stoppestedet, mens 3% er cyklet. Størstedelen af passagererne bruger under 10 minutter på at nå frem til stoppestedet.



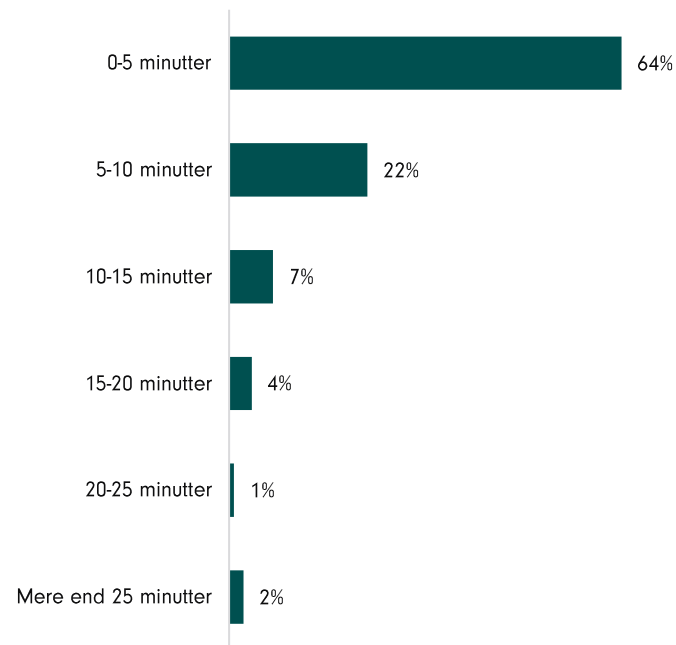
Hvordan kom du hen til stoppestedet?

(N=521)



Hvor lang tid tog det at komme til stoppestedet?

(N=521)



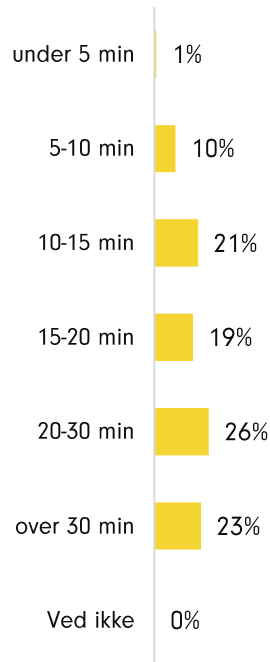
An aerial photograph of a blue bus driving on a paved road. The bus is positioned diagonally across the frame, moving from the upper left towards the lower right. The background consists of a vast field of yellow rapeseed plants on the left and a dense line of green trees on the right. The overall scene is captured from a high angle, providing a clear view of the bus and its surroundings.

BAGGRUNDSINFORMATION

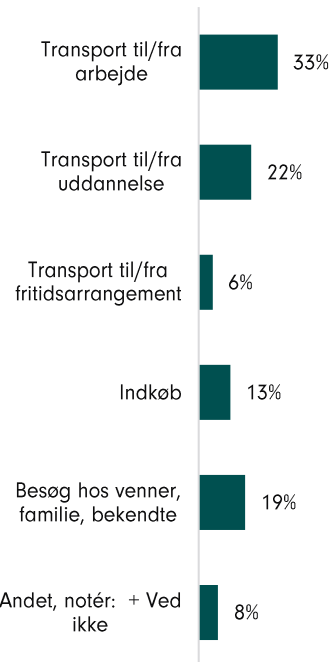
Baggrundsinformation om Sydtrafiks passagerer



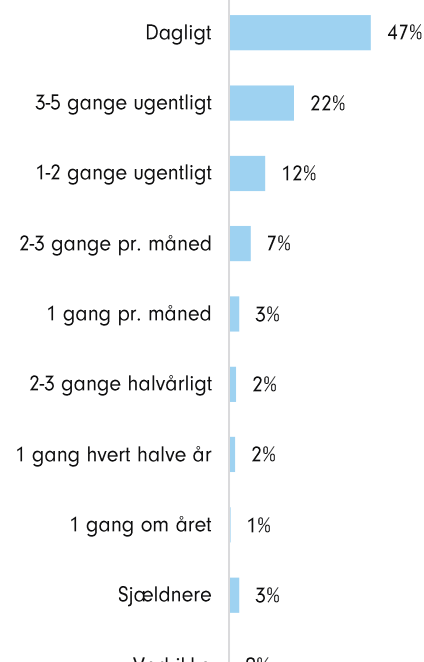
Hvor lang tid varer denne bustur? (n = 521)



Hvad er hovedformålet med denne bustur? (n = 521)



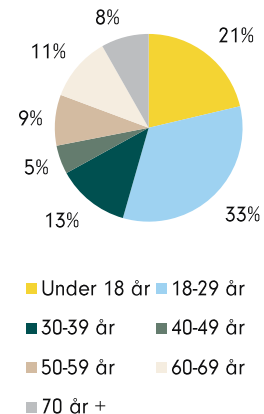
Hvor ofte kører du med Sydtrafiks busser? (n = 521)



Køn

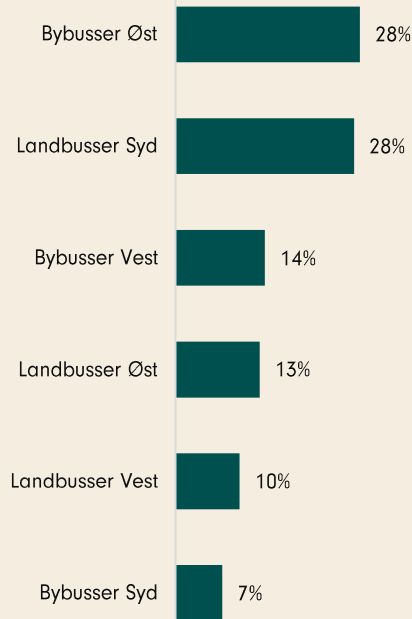


Alder

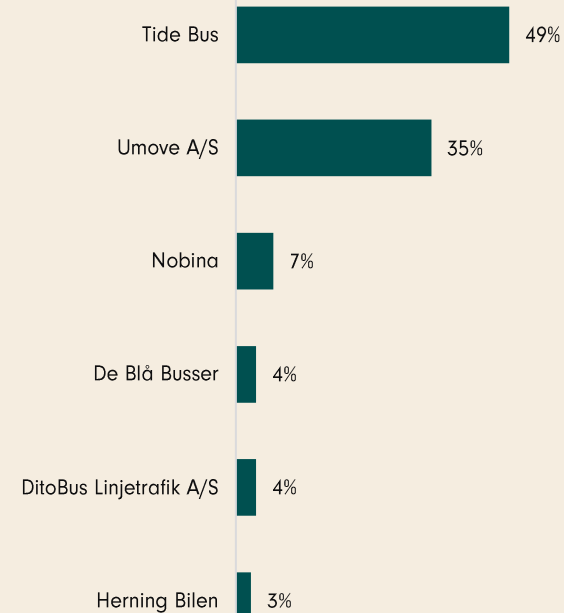


Baggrundsinformation om Sydtrafiks passagerer

Område



Operatør



Undersøgelsens metode



Dataindsamlingen foregik i uge 15-18 2023.
Undersøgelsen er baseret på 521 passagerer.



Interviewene er foretaget i Bybusser Syd, Landbusser Syd, Bybusser Syd, Landbusser Vest, Bybusser Vest, Bybusser Øst, Landbusser Øst.



Heriblandt er følgende operatører: Umove A/S, Tide Busser, De Blå Busser, DitoBus Linjetrafik A/S, Herning Bilen, Nobina.

Data er vejret, så det passer til kvotefordelingen.





Christian Helm

Client Consultant - kontaktperson

Chhe@wilke.dk

+45 50 50 47 30



Anna Høg Mikkelsen

Data Insights Consultant

ami@wilke.dk

+45 30 52 77 17



Per Olander

Data Insights Senior Consultant

pok@wilke.dk

+45 40 61 92 73