



KUNDETILFREDSHED 2021

PRÆSENTATION, SYDTRAFIK
November, 2021



Indholdsfortegnelse

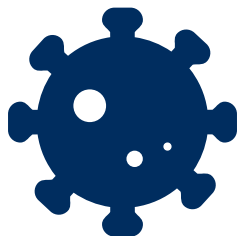
Trends	
Overordnet tilfredshed	
Tilfredshedsmodel	
Overordnede udviklinger	
Anbefalinger	
Loyalitet	
Leverancen	
Rejsekort	
Fokusområder i 2022	
Passagerprofil & Om undersøgelsen	



Trends



Overordnede tendenser



En ny virkelighed

2021-målingen er den første måling, der er lavet efter corona-pandemien kom til Danmark.

Vi kan i denne og en række andre undersøgelser se, at pandemien grundlæggende har forandret vores livssyn. Det gælder især i forhold til, hvor meget vi ønsker at være (tæt) sammen med andre.

Det er derfor vanskeligt at sammenligne resultaterne fra denne undersøgelse direkte med resultaterne fra de foregående undersøgelser.



Færre passagerer

I forhold til 2019-målingen har vi konstateret færre passagerer i busserne. Det har især været tilfældet i busserne i landområderne.

Vi har så vidt muligt korrigeret metodisk for dette, men fraværet af passagerer betyder, at passagersammensætningen er ændret i forhold til 2019.



Mere kritiske besvarelser

Resultaterne fra undersøgelsen er i vidt omfang positive. Men på en række punkter – herunder det centrale NPS-spørgsmål – er der tale om mere kritiske besvarelser end i 2019.

Wilke har set samme udvikling i en række andre undersøgelser. Vi tilskriver det først og fremmest det ændrede mindset hos passagerne på grund af corona. Vi vurderer derfor ikke, at der er tale om en dårligere performance fra Sydtrafik men ændrede forventninger hos passagerne.

En overordnet læring fra årets undersøgelse kan derfor være en "rekalibrering" af kvalitetsparametrene.

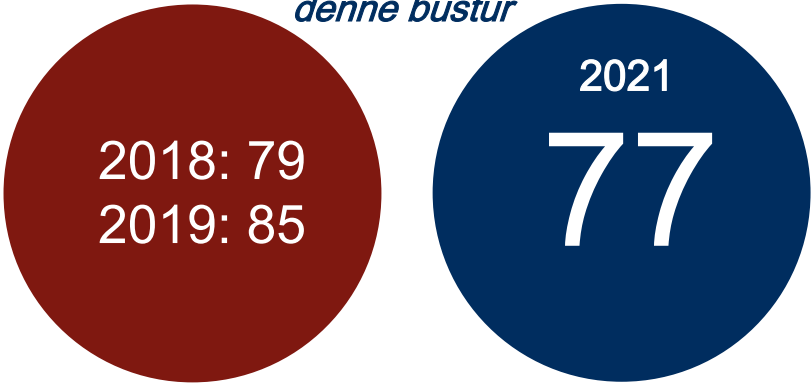


Overordnet
tilfredshed

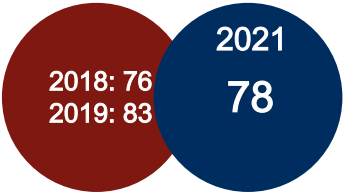


Overordnet tilfredshed

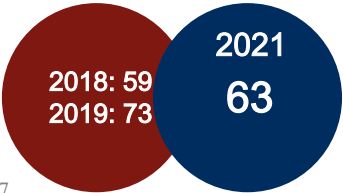
Tilfredshed med
denne bustur



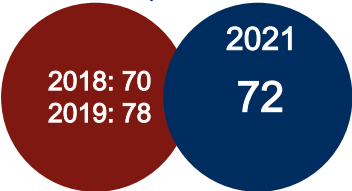
Busturen



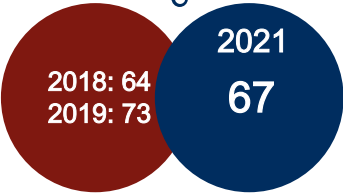
Loyalitet



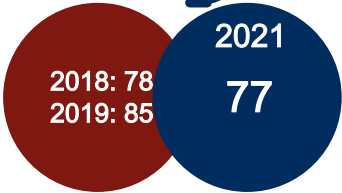
Image



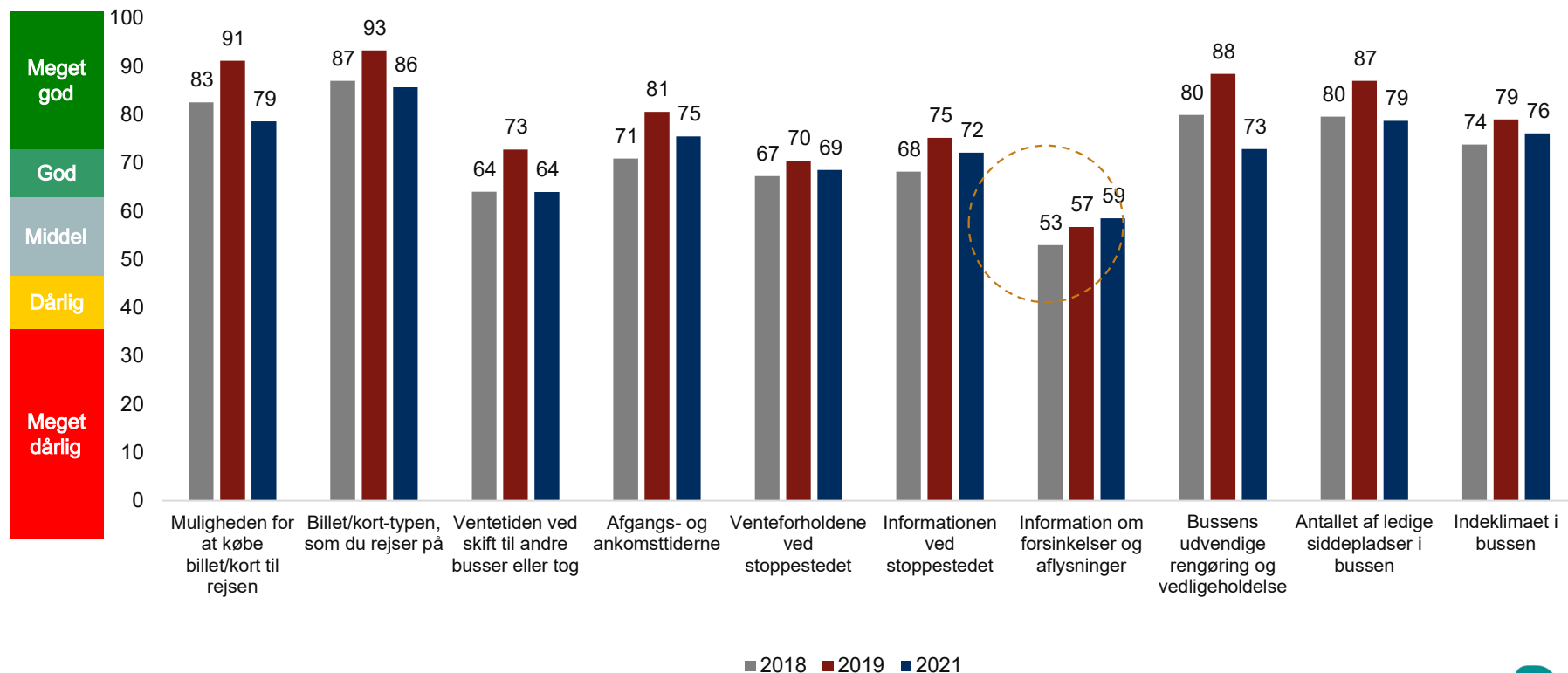
Leverancen
(kontaktpunkter)



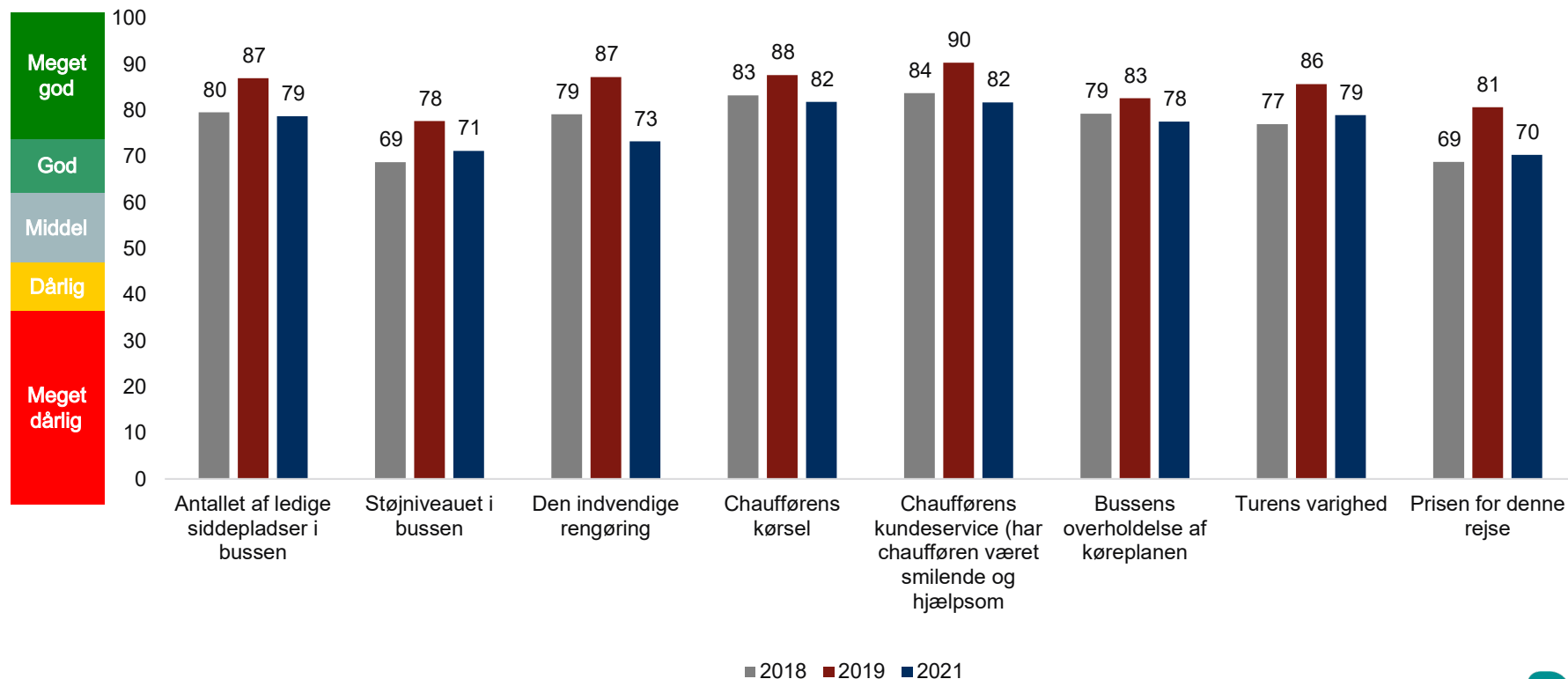
Kundeoplevelsen



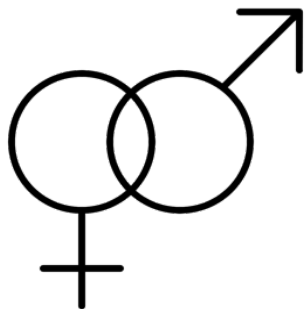
Informationsniveauet vedr. forsinkelser og aflysninger er blevet bedre, men på øvrige parametre ses der et fald fra 2019 til 2021



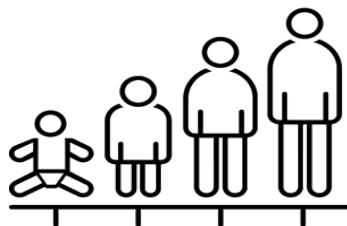
Tilfredsheden falder fra sidste måling, og niveauerne lander i 2021 på de samme som i 2018



Kvinderne og den ældre aldersgruppe er i højere grad tilfredse med busturen



Særligt kvinderne er tilfredse med busturen, hvor 1 ud af 3 kvinder har givet karakteren 10, mens det er 1 ud af 5 blandt mændene.

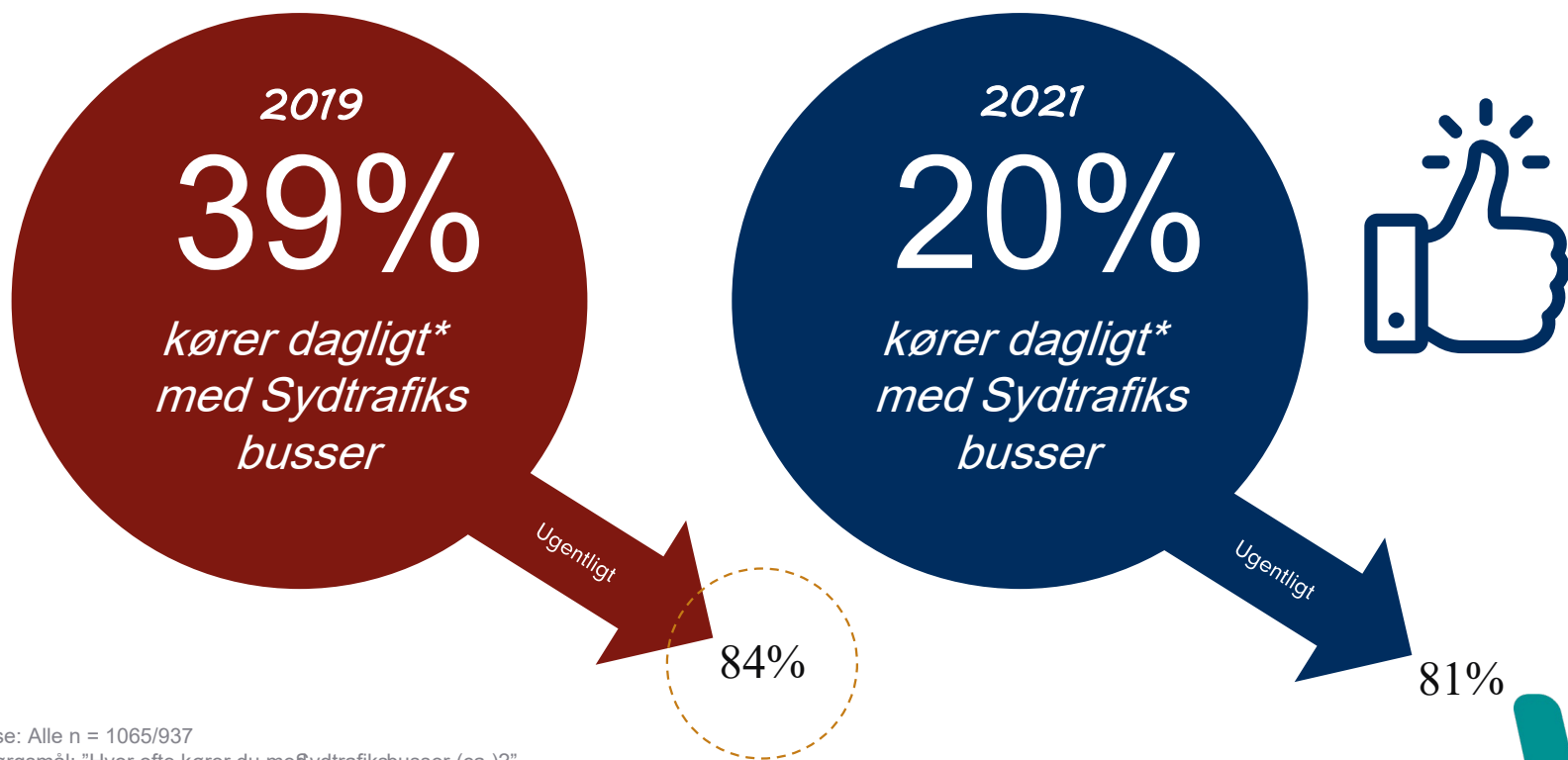


Den ældre aldersgruppe 60+ er generelt mere tilfredse med busturen.



Bybusser Vest i Esbjerg har den højeste tilfredshed, hvor 39% har givet karakteren 10

Hvor der i 2019 var 39% som dagligt kørte med Sydtrafiks busser, er det tal i 2021 nu 20%



Base: Alle n = 1065/937

Spørgsmål: "Hvor ofte kører du med Sydtrafiksbusser (ca.)?"

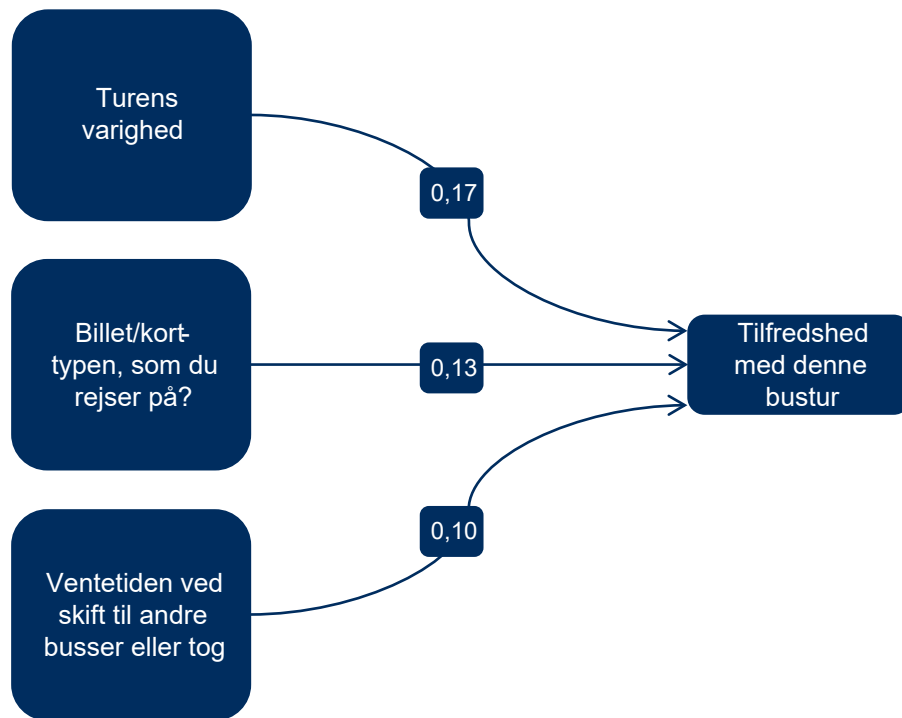
*Skala: Dagligt, 35 gange ugentligt, 12 gange ugentligt, 23 gange pr. måned, 1 gang pr. måned, 23 gange halvårligt, 1 gang hvert halve år, 1 gang om året, Sjældnere, Ved ikke



Tilfredshedsmodel og Indsatskort



Passager tilfredshed



Modellen viser, hvilke områder der påvirker den overordnede tilfredshed med busturen. Den overordnede tilfredshed med turen er drevet af flere forskellige forhold.

3 forhold har signifikant betydning for tilfredsheden med busturen i år 2021; "Turens varighed", "Billet/kort-typen, som du rejser på" og "Ventetiden ved skift til andre busser eller tog"

Parameteret "Turens varighed" bliver vurderet som det vigtigste ift. at påvirke den overordnede tilfredshed med busturen. Ved at øge tilfredsheden med "Turens varighed" 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 10.

Kun parametre der er signifikante (95% niveau) indgår i modellen



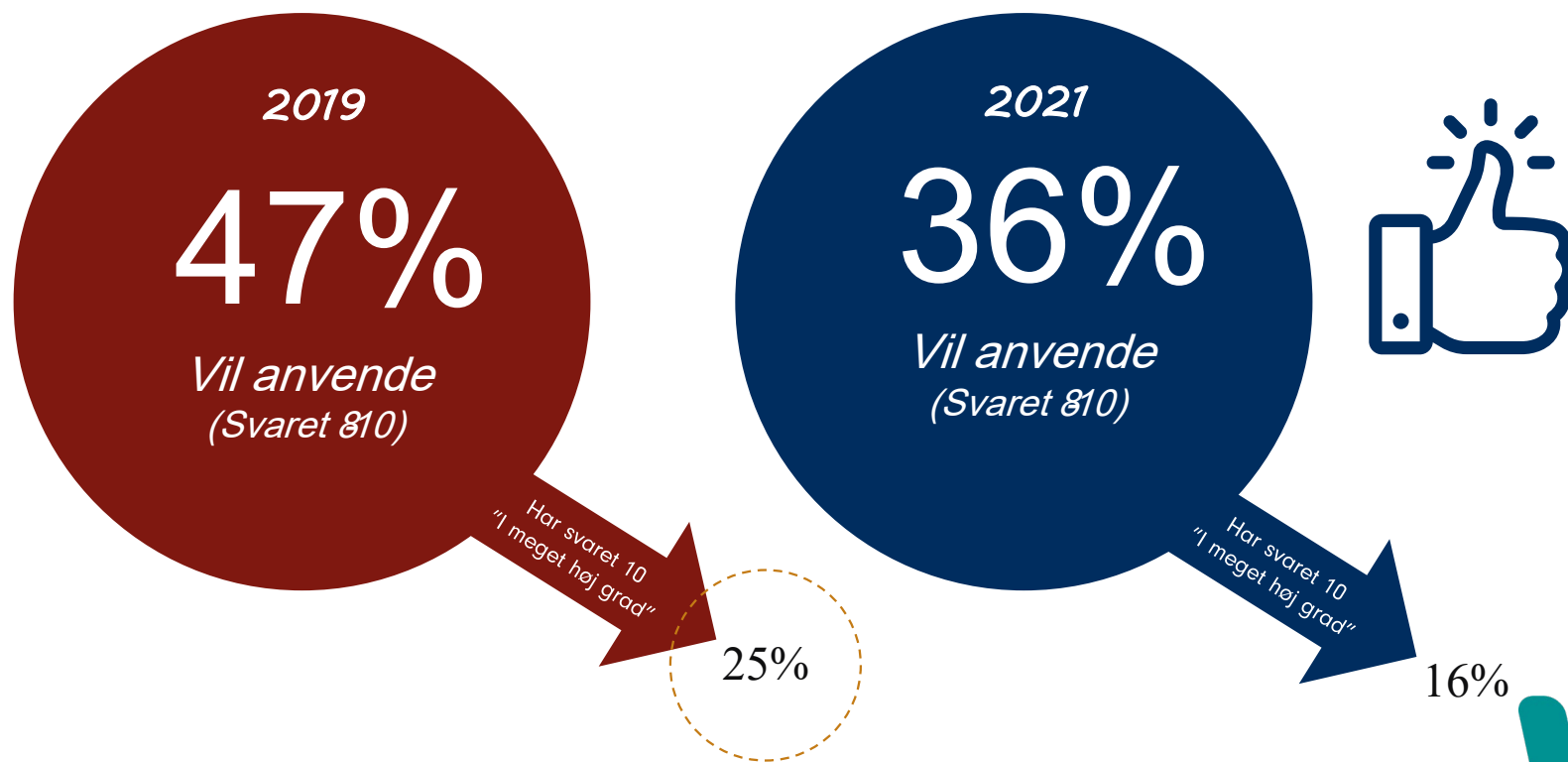
Det vigtigste for passagererne er, at selve busturen passer til deres behov, samt at den kom og kørte til tiden

Utilfredsheden blandt passagererne opstår, når busturen ikke fungerer. Her udtrykker passagerne, *at der skulle have været færre forsinkelser, der er for få afgange og prisen var for høj*



Færre vil i 2021 anvende Sydtrafikbusser, hvis de havde andre transportmuligheder på samme strækning

Faldet skal findes i at en lavere andel i 2021 giver karakteren 10 "I meget høj grad"



Overordnede udviklinger



OVERORDNEDE UDVIKLINGER

1

KUNDETILFREDSHEDEN FALDER FRA 2019 TIL 2021

Kundetilfredsheden falder fra 2019 til 2021, og niveauerne for de forskellige kundetilfredshedsparametre lander på omtrent det samme, som blev registreret i 2018.

2

FOKUS PÅ BUSTUREN

Det vigtigste for passagererne er i 2021, at selve busturen passer til deres behov, samt at den kom og kørte til tiden

3

3 FORHOLD HAR SÆRLIGT BETYDNING FOR KUNDETILFREDSHEDEN

"Turens varighed", "Billet/kort-typen, som du rejser på" og "Ventetiden ved skift til andre busser eller tog"

4

MARKANT FALD I ANTAL DAGLIGE BRUGERE FRA 2019 TIL 2021

Hvor der i 2019 var 39% som dagligt kørte med Sydtrafiks busser, er det tal nu 20% i 2021

5

STØRSTEDELEN AF PASSAGERERNE ER KLAR TIL AT BRUGE REJSEKORTET SOM LØSNING

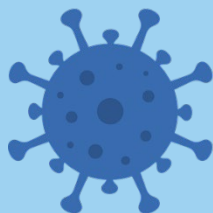
2 ud af 3 passagerer er klar til at bruge rejsekortet som app-løsning



ÅRSAGER DER KAN HAVE PÅVIRKET TILFREDSHEDEN NEGATIVT

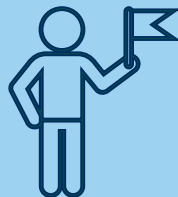
1.

Corona-situationen har haft en direkte indflydelse på, at antallet af passagerer er faldet



2.

Antallet af daglige passagerer falder fra 39% i 2019 til 20% i 2021



3.

Netop passagerer som benytter Sydtrafik oftere er generelt mere tilfredse, og vil i højere grad anbefale Sydtrafik til



Anb e fa ling e r



Anbefalinger

For at opretholde en høj kundetilfredshed kan der med fordel fokuseres på parametrene "Turens varighed", "Billet/korttypen, som du rejser på" og "Ventetiden ved skift til andre busser eller tog", da de har direkte indflydelse på tilfredsheden med busturen.

2 Men fokusér på...

Passagerer bliver i højere grad utilfredse, hvis bussen ikke kommer rettidigt, der ikke er nok afgange, og prisen bliver for høj.

3 Bussen skal komme rettidigt

4 Flere højfrekvente passagerer

Øge andelen af de højfrekvente passagerer, da de generelt er mere tilfredse, og i højere grad vil anbefale Sydtrafik

På trods af fald fra 2019 til 2021 i kundetilfredsheden er kunderne generelt fortsat meget tilfredse med Sydtrafik. Hertil skal Coronasituationen også tages i betragtning jf. slide 4, da det er vanskeligt at sammenligne resultaterne fra denne undersøgelse direkte med resultaterne fra de foregående undersøgelser. Fortsæt derfor det gode stabile arbejde i at opretholde en høj kundetilfredshed.

1 Fasthold jeres gode kundetilfredshed

5 Rejsekortet som app-løsning

For de nuværende passagerer har den Billet/korttype, som de rejser på en afgørende betydning for tilfredsheden med busturen. Der kan med fordel ses på, hvordan Rejsekortet kan laves som en app-løsning, da 2 ud af 3 udtrykker, at de vil bruge denne løsning.



Rapportens vigtigste resultater



Gennemsnitsalder

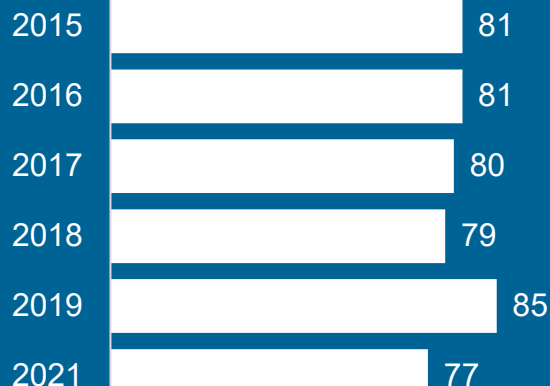
37,3



40% af turene varer over 20 min.



Samlet tilfredshed



Image

72

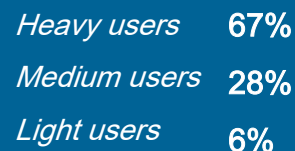


Loyalitet

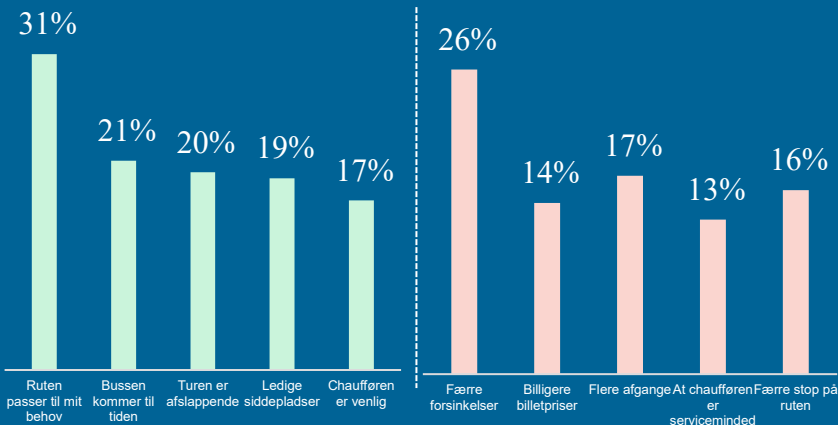
63



Brugerfordeling



Top 5 drivere og barrierer



40%



60%

Er klar til at bruge Rejsekortet som App-løsning



66%

Net Promoter Score (NPS)

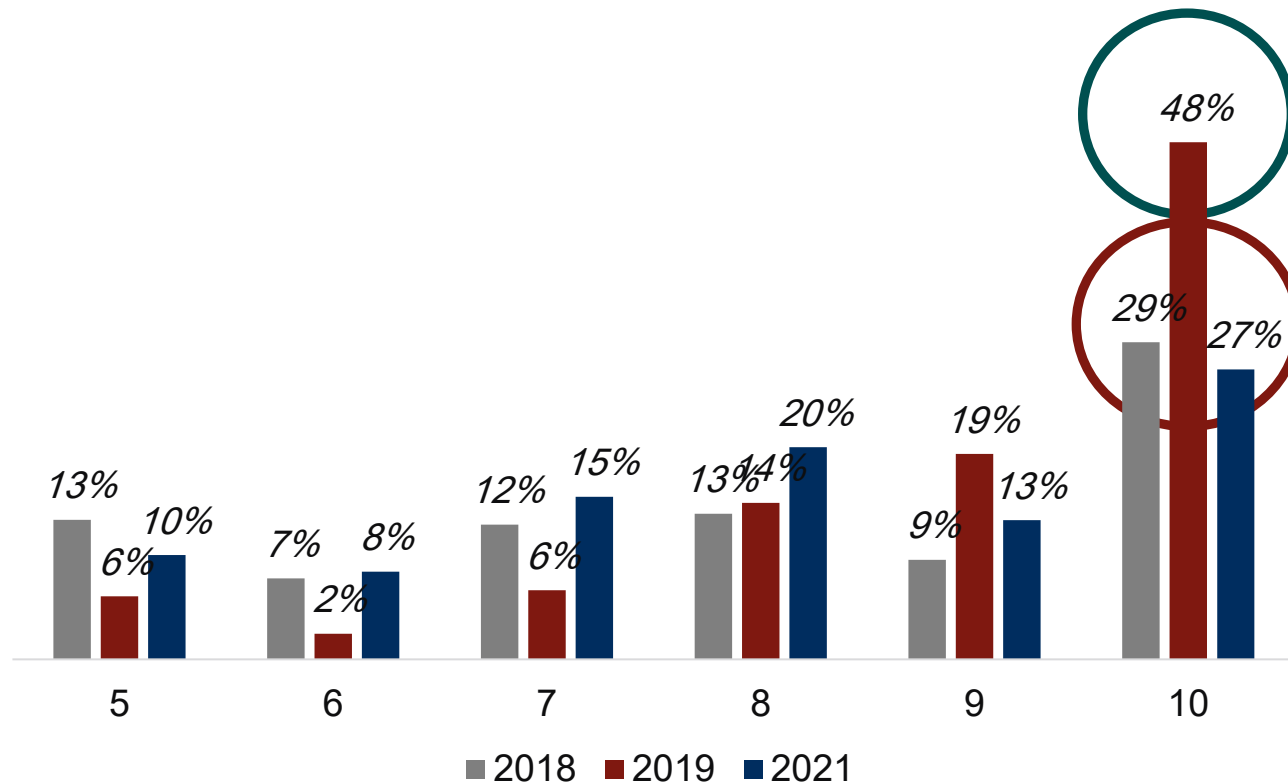


14

Loya lite t



NPS scoren lander på 14 i 2021, og falder dermed fra 2019



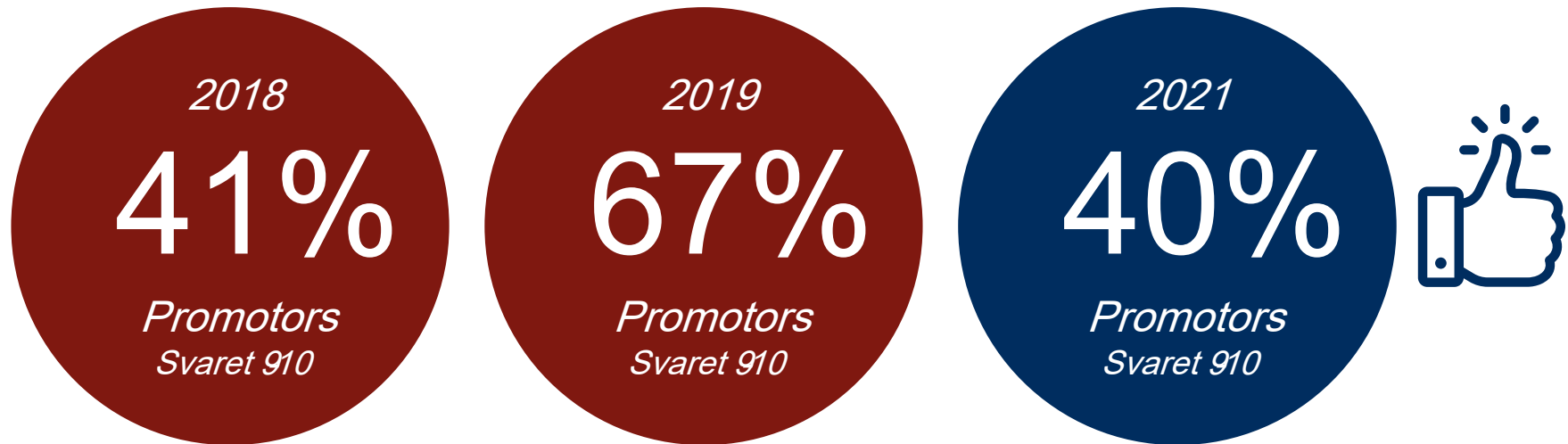
NPS
2021
14

54 i 2019
10 i 2018
9 i 2017
28 i 2016
20 i 2015

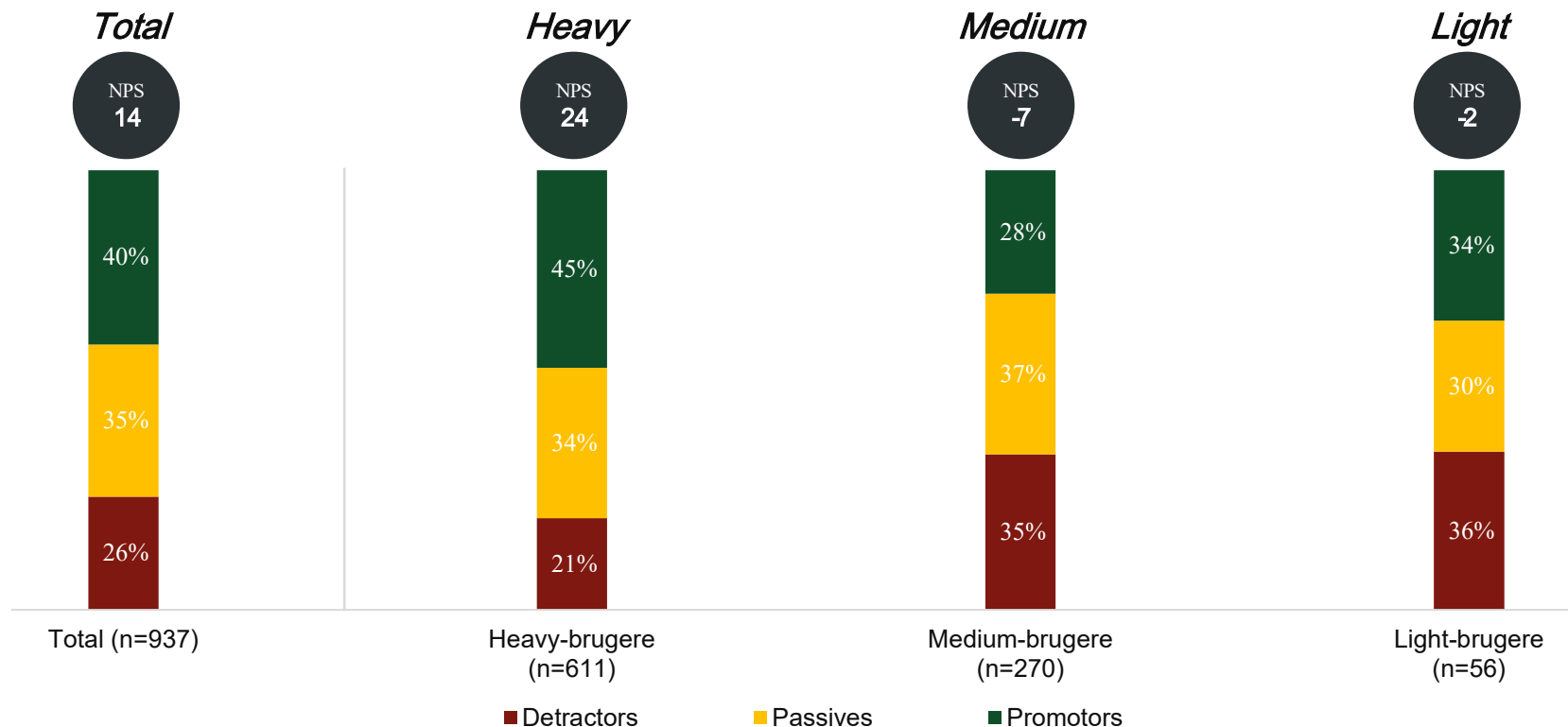


ÅRSAGER TIL AT NPS FALDER I 2021

Andelen af folk der er villige til at anbefale Sydtrafik (promotors) falder markant fra 2019 til 2021



Personer der ofte bruger Sydtrafiks busser er i overvejende grad villige til at anbefale dem



Note: Heavy users udgøres af personer, der bruger Sydtrafiks busser "dagligt" og "3-5 gange ugentligt". Medium users udgøres af personer, der bruger Sydtrafik "1-2 gange ugentligt", "2-3 gange pr. måned" eller "1 gang pr. måned". Light users udgøres af personer, der bruger Sydtrafik "2-3 gange halvårligt", "1 gang hvert halve år", "1 gang om året" eller sjældnere.





Hvorfor vil man ikke anbefale?

1

*Har andre
transport-
muligheder*

*17% i 2021
11% i 2019*

2

*For mange
forsinkelser*

*12% i 2021
17% i 2019*

3

For dyrt

*13% i 2021
9% i 2019*





For at flytte *passive* til *promotors* skal 3 forhold forbedres

1

*Lavere
priser*

22% i 2021
19% i 2019

2

*Flere
afgange*

20% i 2021
29% i 2019

3

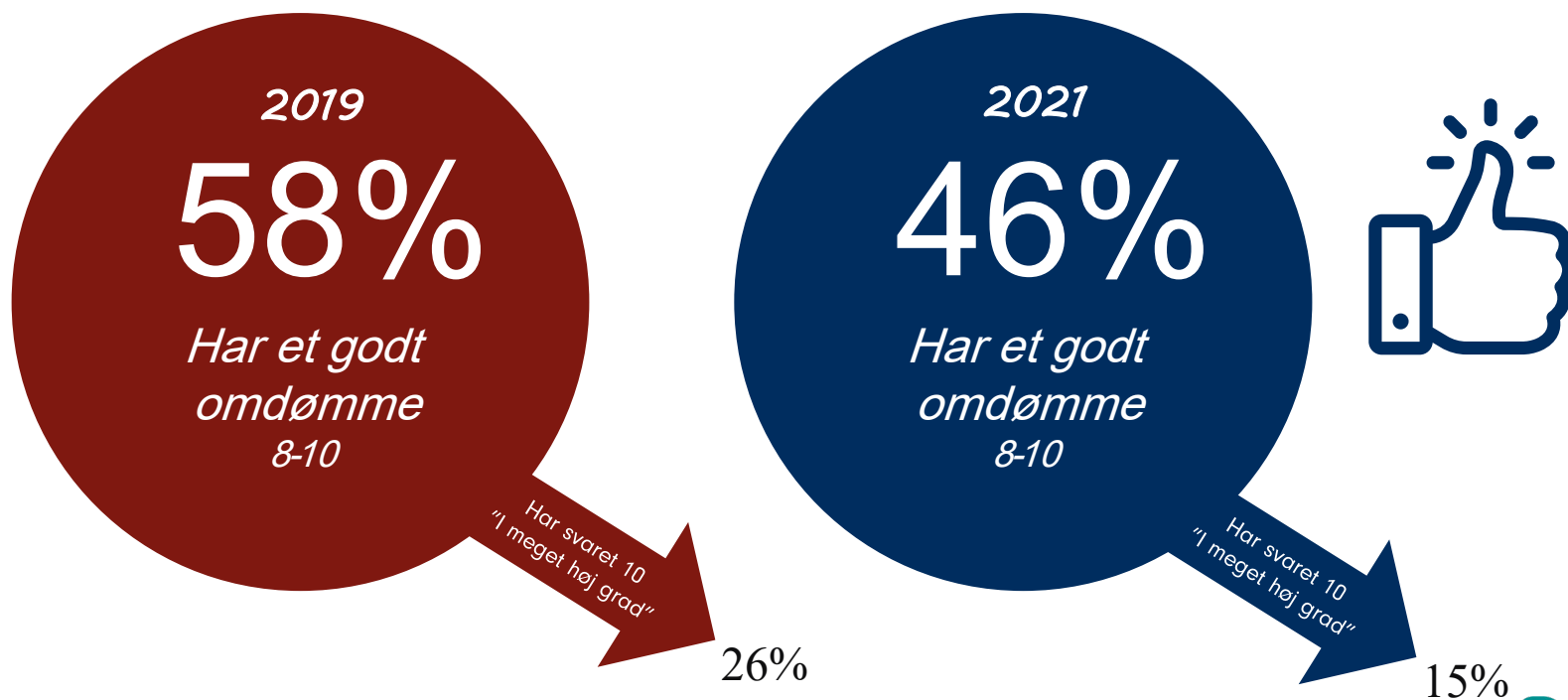
*Færre
forsinkelser*

15% i 2021
14% i 2019



Hver anden mener at Sydtrafik har et godt omdømme

Men færre giver Sydtrafik karakteren 10 "I meget høj grad" i 2021, hvilket resulterer i et fald fra 2019 til 2021



Kundeoplevelsen



Den samlede kundeoplevelse falder fra 2019 til 2021

~~2019~~ 2021

~~87~~ 79



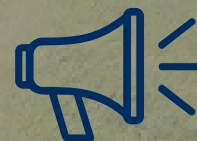
*Antal ledige
siddepladser*

~~88~~ 73



*Ind- og
udvendig
rengøring*

~~78~~ 71



*Lavere
støjniveau*

Følgende steder ses der fald:

Leverancen

(Kontakt punkterne)



Alle tre parametre for leverancen Prisen, afgang- og ankomsttidspunktet samt ventetiden falder fra 2019 til 2021

~~2019~~ 2021

~~81~~-70



Pris

~~81~~-75



Afgangs- og
ankomsttid

~~73~~-64



Ventetid

Tilfredsheden med hjemmesiden

*I 2021 er
tilfredsheden
med
hjemmesiden
dalende, når
der
sammenlignes
med 2019*

68% er
tilfredse med
hjemmesiden
(svare 8-10)

87% i 2019

Heavy user: 73%
Medium user: 54%
Light user: 65%

54% fandt det
de søgte

37% synes at
siden er nem at
overskue

29% Det er let
at finde rundt på
siden

Base: Alle/Har søgt inden for den seneste måned n = 319

Spørgsmål: "Hvornår har du senest søgt kontakt eller oplysninger på Sydtrafiks hjemmeside?" & "Hvor tilfreds var du med din seneste søgning på Sydtrafiks hjemmeside?"

Base: Har svaret 8/10 i tilfredshed med søgning på hjemmeside n = 319

Spørgsmål: "Hvorfor svarede du [...] ift. din seneste søgning på Sydtrafiks hjemmeside?"



Tilfredsheden med kundeservice er dalende

88%
2019

59% er i
2021 tilfredse
med
kundecenteret
(svare 8-10)

45% udtrykker at de fik
en god og venlig betjening

38% fik den hjælp jeg
efterspurgte

34% mener de fik hurtig
betjening

Base: Alle/Har søgt inden for den seneste måned n = 319
Spørgsmål: "Hvor tilfreds var du med din seneste kontakt til Sydtrafiks kundecenter?"

Base: Har svaret 8-10 i tilfredshed med kontakt til kundecenter n = XX
Spørgsmål: "Hvorfor svarede du [...] ift. din seneste kontakt med Sydtrafiks kundecenter?"



Rejsekort



16% af de personer, som rejser på enkeltbillet eller har købt billet i Sydtrafiks app ejer et rejsekort

Årsagen til at man ikke har et rejsekort



24%er tilfreds med den billet de bruger i dag, mens 17% vil have et rejsekort, men har ikke lige fået det lavet

2018: 80%
2019: 83%

71%er i 2021 villige til at foretage ind - og udchecking, hvis det kan optimer køreplaner.

Base: Rejser på enkeltbillet eller billet købt Sydtrafiksapp n = 124
Spørgsmål: "Har du et Rejsekort?" n = 124
"Hvad er årsagen til, at du ikke har et Rejsekort?" n = 98

Base: Udvalgte billettyper n = 764
Spørgsmål: "I hvilken grad er du villig til at foretage ind/udchecking for, at det vil kunne give dig og andre passagerer en bedre køreplan?" (svaret 10)



2 ud af 3 er klar til at bruge rejsekortet som app-løsning

66% vil
bruge
rejsekortet som
app-løsning
(Svaret "Meget sandsynligt
eller sandsynligt")

27% vil
ikke bruge
rejsekortet som
app-løsning
(Svaret "Slet ikke
sandsynligt, ikke
sandsynligt eller hverken
eller")

62% vil i stedet benytte
rejsekortet i fysisk form (som
det er nu)

17% vil i stedet betale med
kontanter

6% vil i stedet betale med
mobilbillet

4% vil i stedet betale med
betalingskort

Base: Alle n = 937

Spørgsmål: "Hvis du fik muligheden for at bruge rejsekortet som en app-løsning på din mobil, hvor sandsynligt er det, at du ville gøre brug af det?"

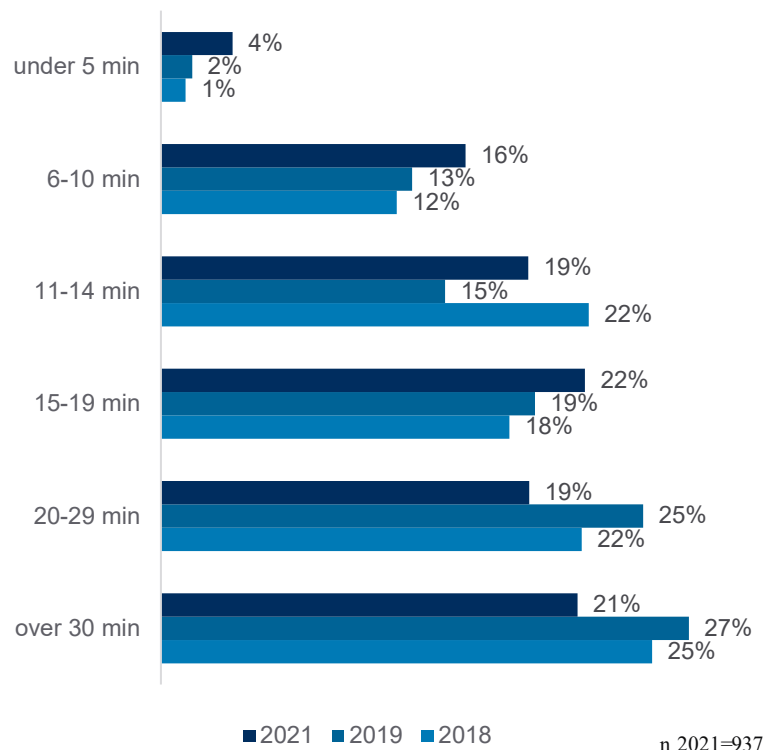
Spørgsmål: "Du har svaret at det ikke er sandsynligt, at du vil bruge rejsekortet som en app-løsning, når du skal betale for din rejse. Hvordan ville du i stedet foretrække at betale for din rejse?" Base: Alle n = 276

PASSAGERPROFIL & OM UNDERSØGELSEN

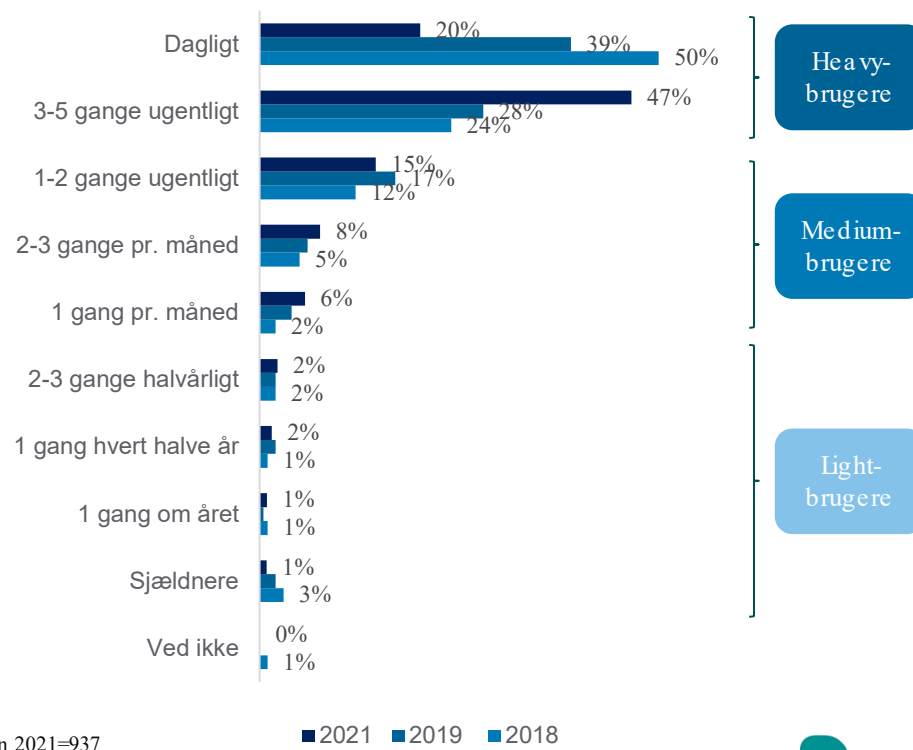


Baggrundsinformationer om Sydtrafiks passagerer

Hvor lang tid varer denne bustur?

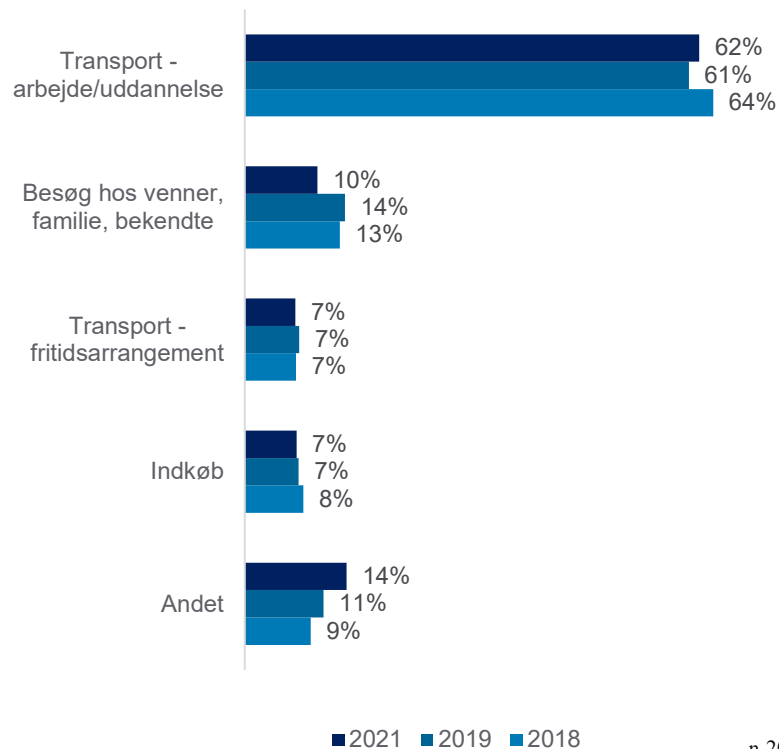


Hvor ofte kører du med en af Sydtrafiks busser?



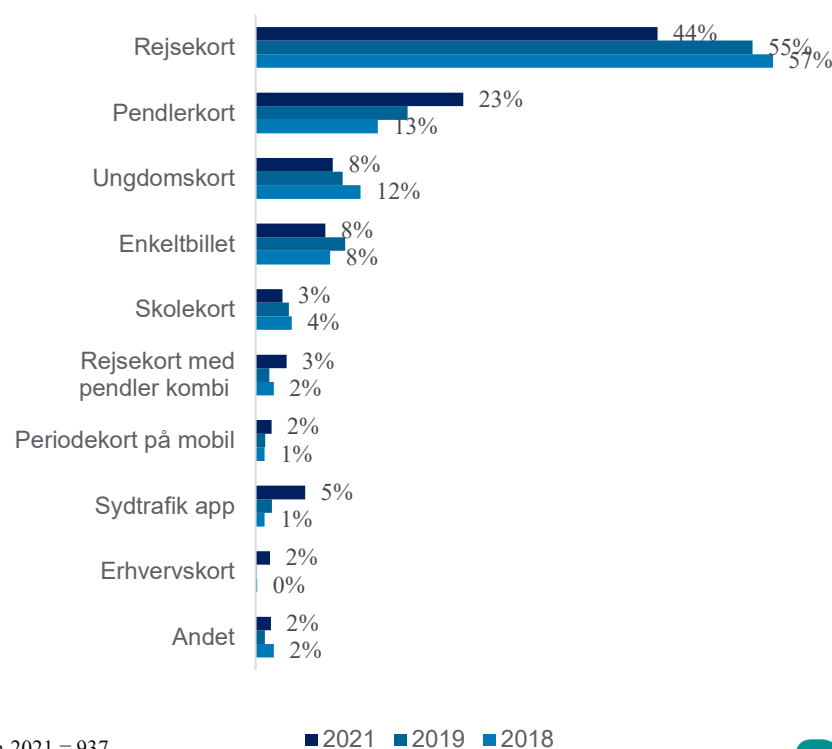
Baggrundsinformationer om Sydtrafiks passagerer

Hvad er årsagen til denne bustur?



n 2021=937

Hvilken type billet eller kort rejser du på?



n 2021 = 937

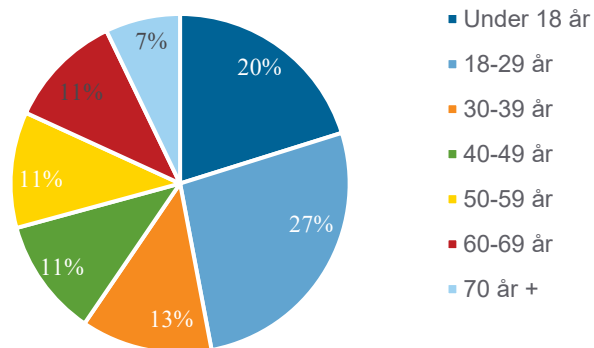


Baggrundsinformationer om Sydtrafiks passagerer

Køn

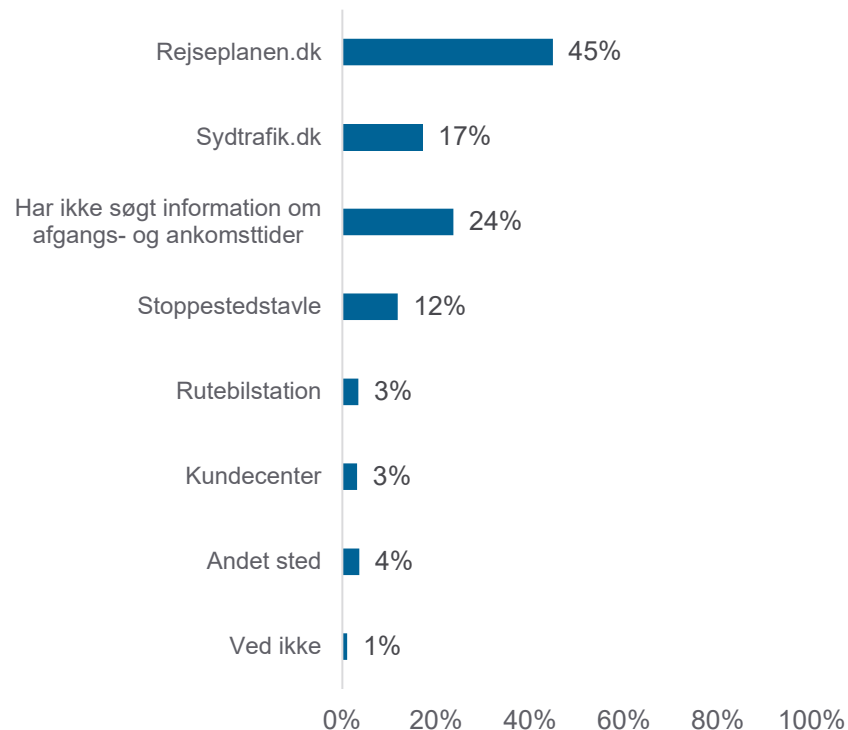


Alder



n 2021=937

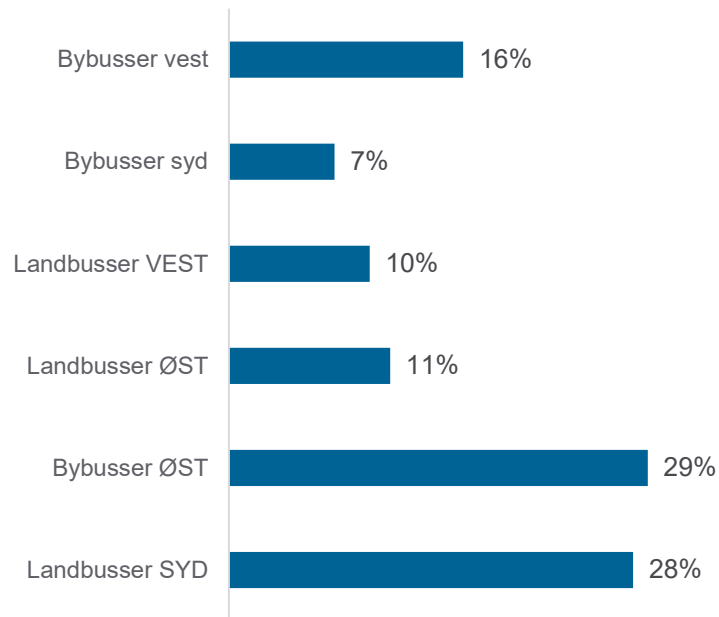
Hvor har du søgt information om afgang- og ankomsttider forud for denne rejse?



n 2021 = 937

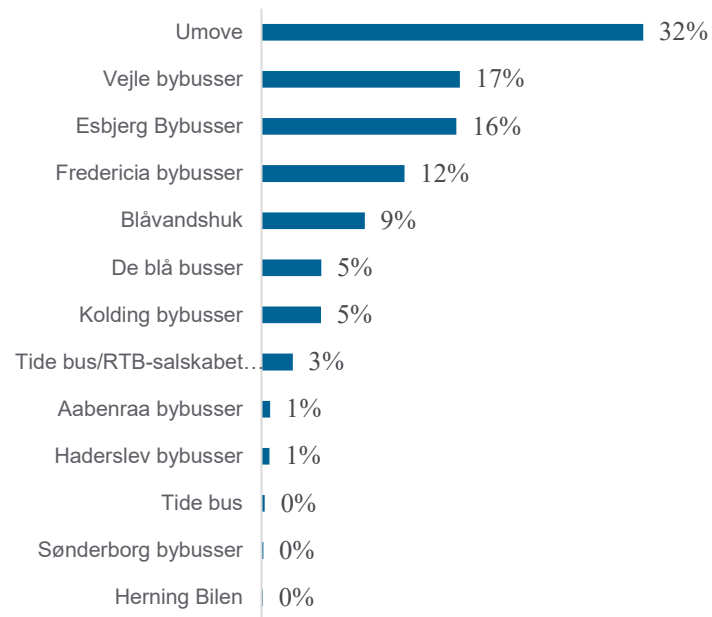
Baggrundsinformationer om Sydtrafiks passagerer

Område



n 2021=937

Operatør



n 2021 = 937



Om undersøgelsen

Målgruppen	
Formål	At give et generelt indtryk af kundernes tilfredshed med Sydtrafik og identificere de indsatsområder, hvor en indsats giver størst effekt på kundetilfredsheden
Opnået stikprøve	937
Dataindsamlingsperioden	Uge 41 til uge 46
Metode	Personlige interviews
Vejning	Data er vejret, så det passer til kvotefordelingen



Kontaktoplysninger



Kontakter

Wilke

Henrik Andersen
Head of Public & Partner
ha@wilke.dk
+45 40 59 41 50

Wilke

Rasmus Fallenkamp
Data Insights Consultant
rfa@wilke.dk
+45 51 91 92 36

Wilke

Lasse Frank Christensen
Research Manager
lfc@wilke.dk
+45 25 14 65 54

