

Sammendrag av kundetilfredsheten i privatmarkedet, Norge 2017

Tilfredsheten med strømmetjenester stiger markant fra i fjor, mens videregående skole går mest tilbake. Det er bredbåndsselskapene som samlet sett har de minst fornøyde kundene.

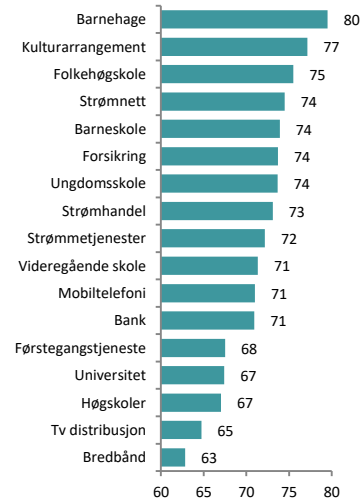
Guðbrandsdal Energi er selskapet som topper denne oversikten, og med en kundetilfredshet på 81 så er hovedvekten av kundene svært godt tilfredse.

Videre så var det en del banker som også fikk meget gode tilbakemeldinger fra sine kunder. Skandiabanken (Sbanken) skåret nok en gang best, men både Handelsbanken, Eika Alliansen og Sparebanken Sør fikk resultater over 75.

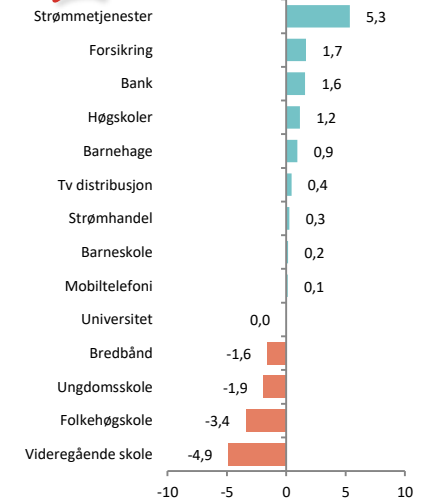
Bredbåndskundene til Get er de minst tilfredse i denne oversikten, men det er en rekke andre internettleverandører og TV distributører som må jobbe hardt for å styrke kundetilfredsheten.

Det er gjennomført ca 12.000 intervjuer per telefon av privatkunder i alderen 18 – 79. Alle resultater presenteres på en skala fra 0 – 100. Et resultat over 75 er meget bra, mens en kundetilfredshet under 60 er å anse som dårlig.

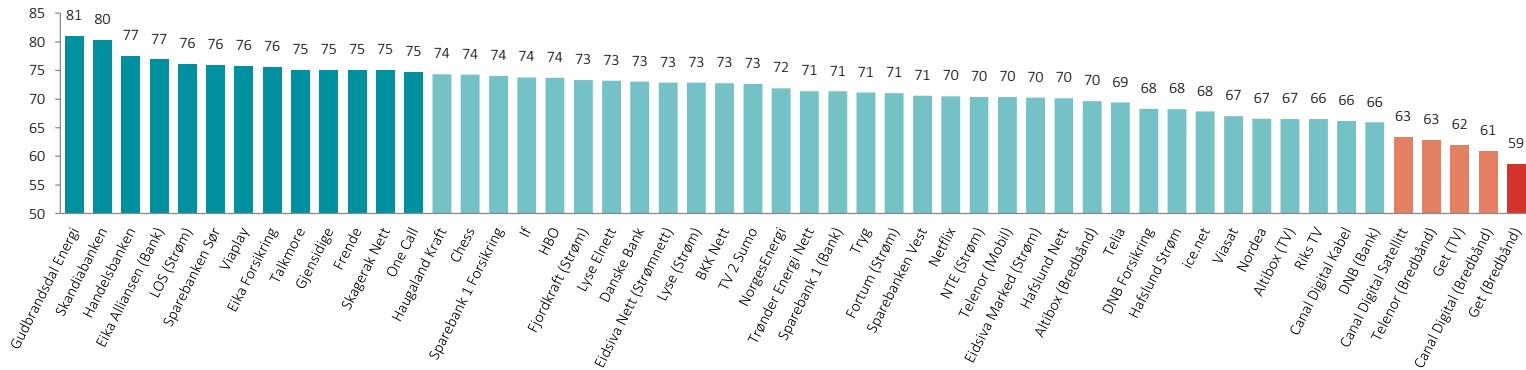
Kundetilfredshetsoversikt PM



Endring fra 2016



Privatmarked 2017 KTI-resultater per selskap



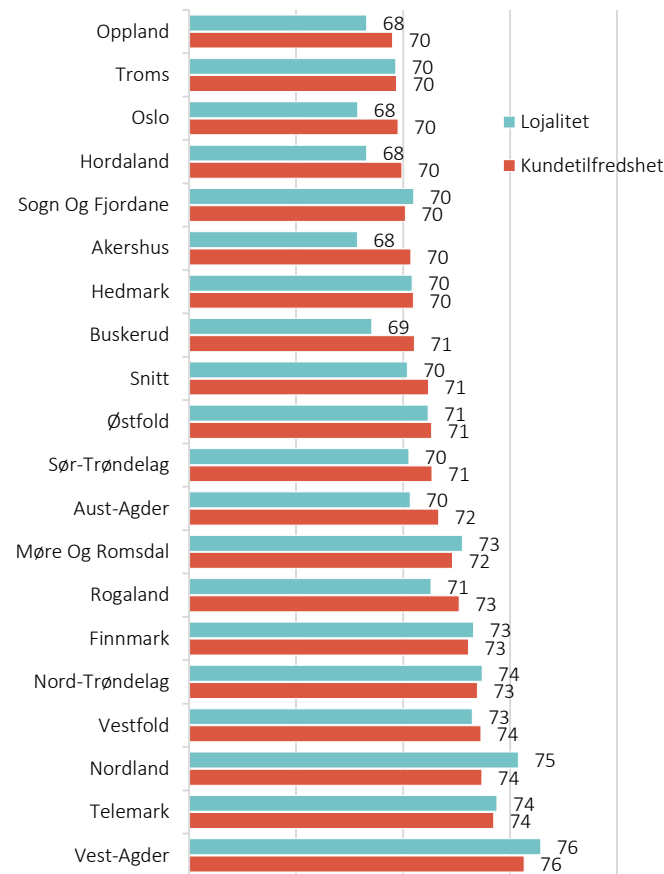
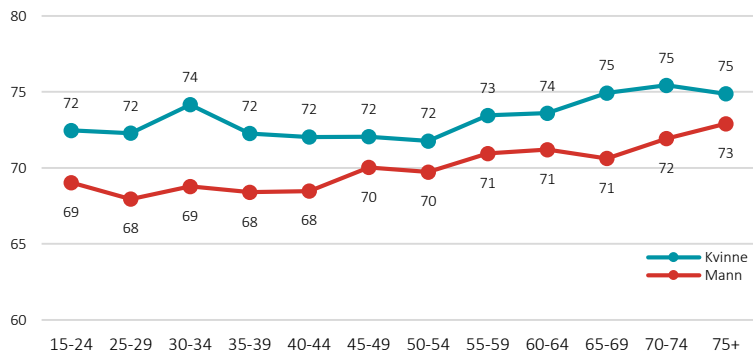
Sammendrag av kundetilfredsheten i privatmarkedet, Norge 2017

Analysen av 2017 tallene viser at det nok en gang er kvinnene som er mest tilfredse med ulike varer og tjenester, samt at kundetilfredsheten også i år stiger med alderen på kundene.

Når tallene brytes ned på fylkesnivå, så viser analysen at kunder bosatt i Vest-Agder uttrykker høy tilfredshet og lojalitet med ulike tjenester. Kunder bosatt i Oppland er til sammenligning mindre tilfredse. Lojaliteten til kundene er svakest i Akershus, Oslo og Hordaland.

Det er gjennomført ca 12.000 intervjuer per telefon av privatkunder i alderen 18 – 79. Alle resultater presenteres på en skala fra 0 – 100. Et resultat over 75 er meget bra, mens en kundetilfredshet under 60 er å anse som dårlig.

Kundetilfredshet ift alder og kjønn



Sammendrag av kundetilfredsheten i bedriftsmarkedet, Norge 2017

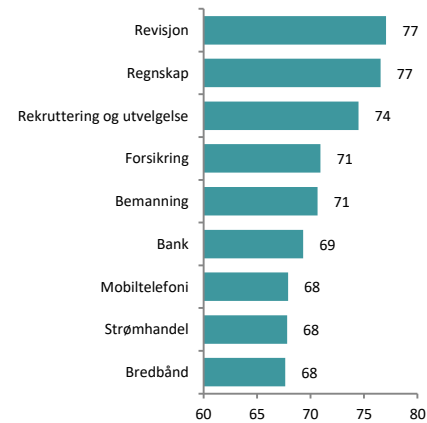
I bedriftssegmentet så er det mobilsekskapene som går mest frem, men også forsikringssekskapene, regnskapsbyråene og bankene kan vise til en signifikant fremgang. Revisjonsselskapene kommer samlet sett best ut, mens bedriftene rundt om i Norge er minst tilfredse med sine bredbåndsselskaper og strømleverandører.

Bredbåndssleverandøren PowerTech kan nok en gang skilte med den beste tilbakemeldingen. KLP fikk også meget gode tilbakemeldinger fra sine forsikringskunder, og så viser sammendraget at revisjonsselskapene KPMG og BDO og har meget tilfredse kunder.

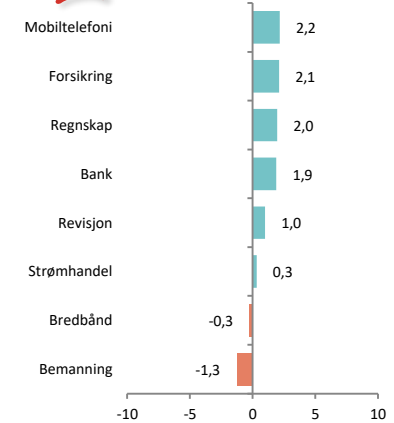
Hafslund Strøm fikk den svakeste tilbakemeldingen i EPSI sine bedriftsundersøkelser, men også ICE.net og Nordea bør jobbe aktivt med å styrke kundetilfredsheten.

Det er gjennomført ca 7.000 intervjuer per telefon av bedrifter rundt om i Norge. Alle resultater presenteres på en skala fra 0 – 100. Et resultat over 75 er meget bra, mens en kundetilfredshet under 60 er å anse som dårlig.

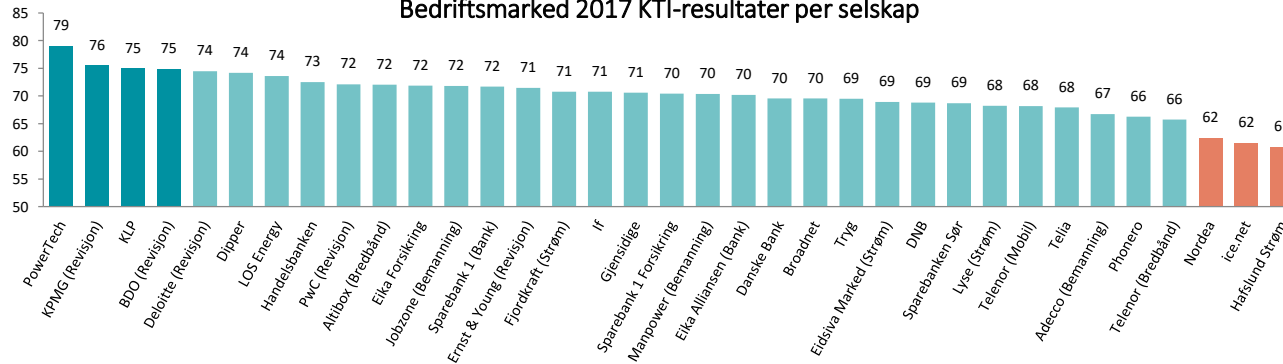
Kundetilfredshetsoversikt BM



Endring fra 2016



Bedriftsmarked 2017 KTI-resultater per selskap



Ta gjerne kontakt med oss i EPSI Rating for flere detaljer og informasjon, eller for å diskutere hvordan vi kan hjelpe din bedrift med å fokusere på hva som er viktig for dine kunder:

<http://www.epsi-norway.org/kontakt-oss/>

