



FÖR MER INFORMATION

Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2022-10-10

Bra service tillbaka på önskelistan.

Den långsiktiga trenden att företagskunderna blir mer nöjda med sina mobiloperatörer håller i sig. Den negativa trenden i kundnöjdhet bland privatkunder är bruten. Servicefrågorna är tillbaka och mindre och nischade varumärken går starkt. Det är några resultat från årets SKI studie där kunderna till mobiloperatörerna tillfrågas.

Om grundläggande produkttegenskaper som täckning och stabilitet har varit högt på agendan under de senaste två åren så ser vi nu ett återtag där service nu igen är centralt för kundernas nöjdhet.

– Under de senaste åren har det vi kallar för basala funktioner varit högt upp på kundernas agenda. Det handlade om att täckning, funktion och stabilitet var viktiga kundkrav men nu kompliceras den bilden berättar Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex. Nu är servicefrågorna tillbaka och vi vet sen tidigare att det är operatörernas akilleshäla. Det är särskilt tydligt bland företagskunderna. Den här ökade komplexiteten i vad som gör kunderna nöjda är här för att stanna vilket gör att man kommer behöva anstränga sig än mer för att bibehålla den positiva trenden.

De mindre och nischade varumärkena går starkt bland privatkunder där betygen ökar och fortsatt så är företagskunderna mer nöjda jämfört med privatkundsegmentet.

När det gäller resultatet bland enskilda aktörer så kon-

staterar SKI att de som kommer högt ut har gjort det under flera år. Vimla, Hallon och Halebop får högst betyg av privatkunderna.

Bland företagskunderna ser vi att gruppen bestående av mindre operatörer samlade som Övriga kommer bäst ut. Skillnaden i nöjdhet är relativt liten mellan alla aktörer på företagssegmentet. Bland de större företagskunderna är det Telia och Tele2 som är kundernas favoriter.

Prisvärdhet och flexibilitet

En tydlig tendens bland de som har riktigt nöjda kunder bland både privatkunder och inom företagssegmentet är prisvärdhet och flexibilitet.

– Om funktionalitet och service är viktigt för branschen i stort så det främst prisvärdhet och flexibilitet som sticker ut bland de topprankade operatörerna berättar Johan Parmler. Det är också två elementen som tar sikte på pris och att kunna göra förändringar vilket är särskilt viktigt för vissa kundgrupper. Det syns både bland privatkunder och mindre företagskunder.

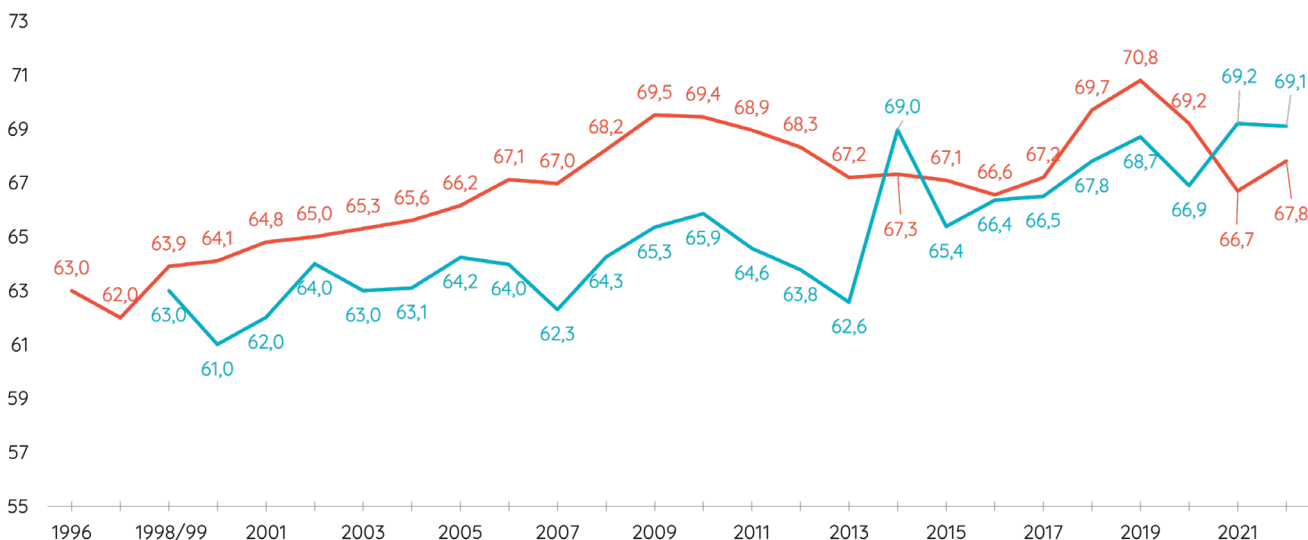
I årets bankstudie noterade vi att helkunden var på väg

Branschen 1996-2022

Kundnöjdhet 0-100

Mobil Företag

Mobil Privat



tillbaka men riktigt samma tendens kan vi inte se i tel-ekomstudierna så här långt. Vi får se mer i detalj när våra kommande studier kring bredband och tv-tjänster presenteras säger Johan Parmler. Känslan så här långt är dock att kunderna är mer om och kring sig.

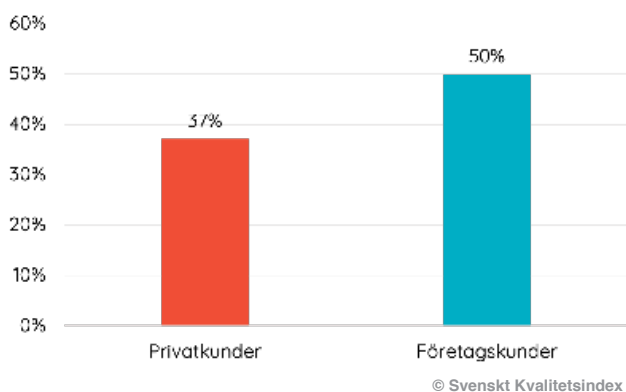
Snabbt, enkelt och bekvämt

Även om kundnöjdheten totalt sett ökar något går det inte att blunda för några riktigt svaga länkar som branschen har. Det gäller främst när kunderna är i kontakt kring support och klagomål.

– Här måste man tyvärr säga att branschen trampar vatten, säger Karolina Kregert, analytiker på Svenskt Kvalitetsindex. Det är ett område som behöver hanteras för att lyfta kundupplevelsen och här har vi inte sett någon förbättring de senaste åren. I en tid där snabbt, enkelt och bekvämt är ökade kundkrav oavsett segment så måste man bara bli bättre och ta chansen när man får den resonerar Karolina. I de fall man löser klagomål vid en första kontakt så är kunderna relativt nöjda. Dock är det bara vid 4 av 10 klagomål så här finns tydliga förbättringar att göra.

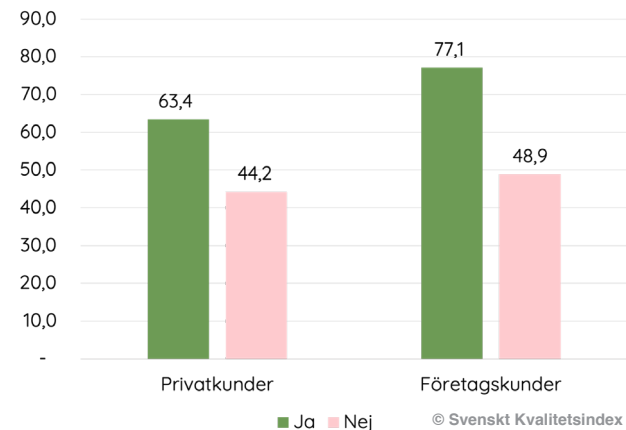
Löste sig klagomålet vid första kontakten?

Uppdelat Privat/Företag



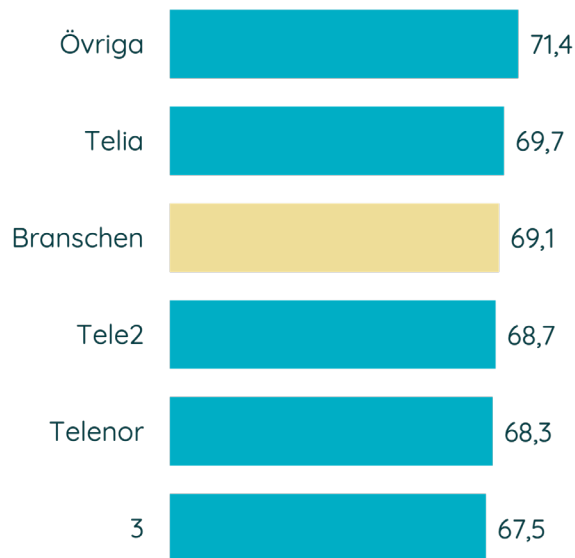
Löste sig klagomålet vid första kontakten?

Uppdelat privat/före samt brutet på kundnöjdhet.



Kundnöjdhet Företag 2022

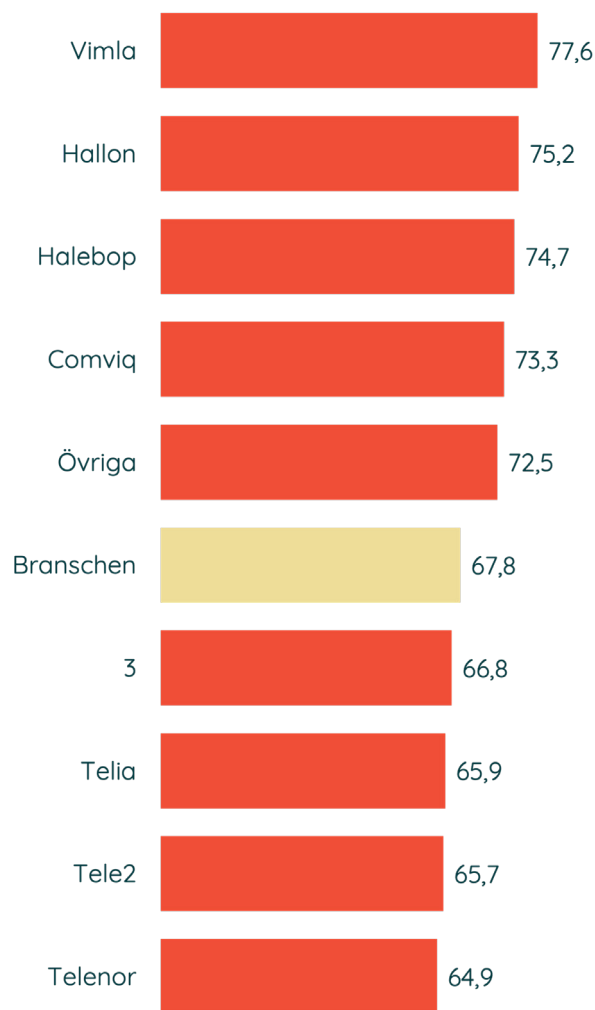
Kundnöjdhet 0-100



© Svenskt Kvalitetsindex

Kundnöjdhet Privat 2022

Kundnöjdhet 0-100



© Svenskt Kvalitetsindex