

Februari 2008

Uppföljning av Kundnöjdhetsmätning Gatubolaget



GATUBOLAGET

Intermetra Business & Market Research Group

Unr 1335-801

Markus Lagerqvist

Andreas Sjögren

>> Innehåll

Syfte

Metod

Om Fordonsuthyrningen

1. Åsikter om telefonservicen
2. Åsikter om kundmottagningen
3. Åsikter om skadebehandling
4. Själv åka till Bilprovningen
5. Hjälp med valet av fordon
6. Kännedom om olika aspekter av verksamheten
7. Inställning till miljövänlig fordonstvätt
8. Nöjdhet/lojalitet

Slutsatser

Om Stadens Bud

1. Åsikter om telefonservicen
2. Åsikter om kvaliteten
3. Åsikter om bemötandet
4. Kännedom om olika aspekter av verksamheten
5. Tjänsteutbudet
6. Nöjdhet/lojalitet



Bakgrund

>> Undersökningens bakgrund och syfte

Gatubolaget Teknisk Service erbjuder transportlösningar för bolag och förvaltningar inom Göteborgs Stad.

Teknisk Service har ett brett utbud av tjänster i form av uthyrningsfordon, bilpooler, budbilar, samt en egen verkstad.

Budverksamheten sköts av Stadens Bud som dels erbjuder ett stort antal fasta rutter, dels körningar på beställning.

Gatubolaget genomförde 2004, i samarbete med Intermetra, en kundnöjdhetsundersökning bland kunder som hyr bil av Teknisk Service, och kunder som utnyttjar Stadens Bud .

Gatubolaget har nu genomfört en uppföljande undersökning. Undersökningens syfte är att mäta i vilken grad kunderna är nöjda med den service Gatubolaget Teknisk Service erbjuder, avseende såväl uthyrnings-, som budverksamheten.



Metod

>> Målpopulation

Undersökningen är giltig för:

- kunder som hyr bil av Teknisk Service, och;
- kunder som utnyttjar Stadens Bud.

>> Datainsamlingsmetod

Informationen har samlats in med hjälp av webbintervjuer.

Urvalet av svarspersoner samt insamlandet av data har hanterats av Gatubolaget, som sedan levererat en fil till Intermetra för bearbetning och analys.

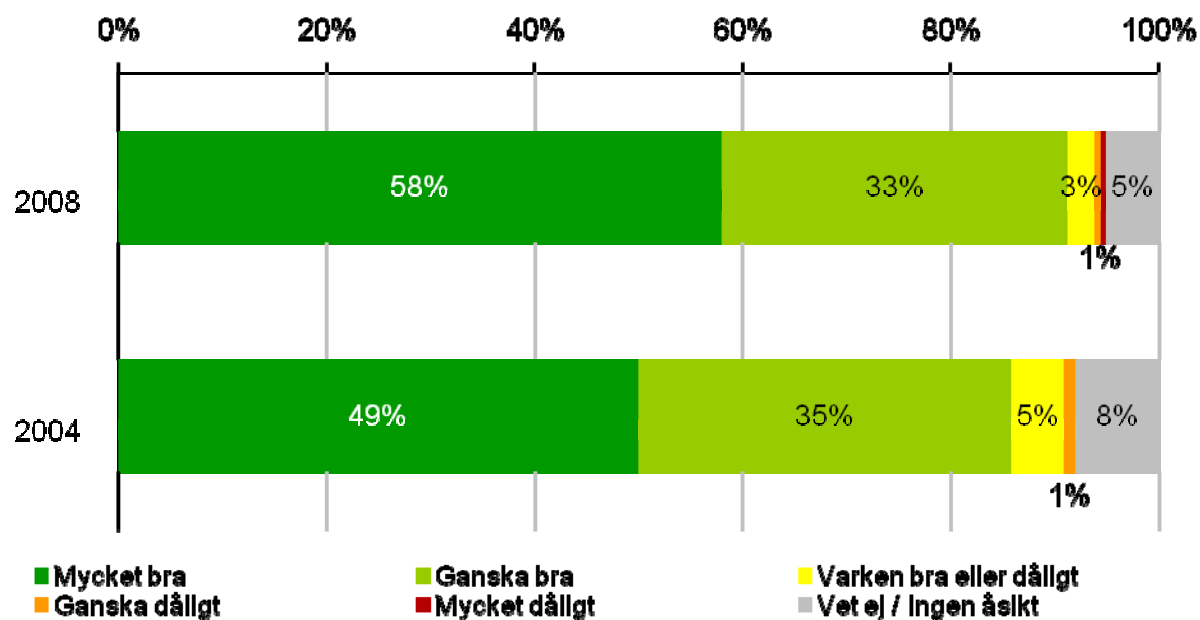
Svar har inkommit från 193 av Fordonsuthyrnings kunder samt 30 av Stadens Buds kunder.

Bedömningar av Fordonsuthyrningen



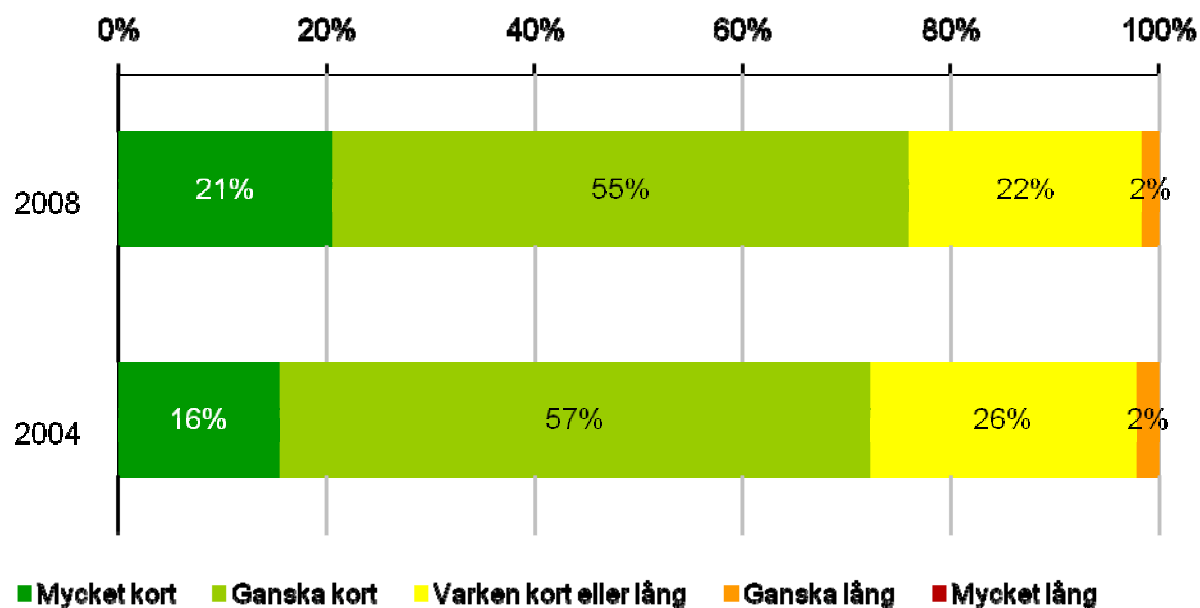
Ökad nöjdhet med servicen på telefon idag

>> Hur fungerar servicen per telefon när du ringer för att boka bil eller service totalt sett?



Väntetiden på telefon har minskat marginellt

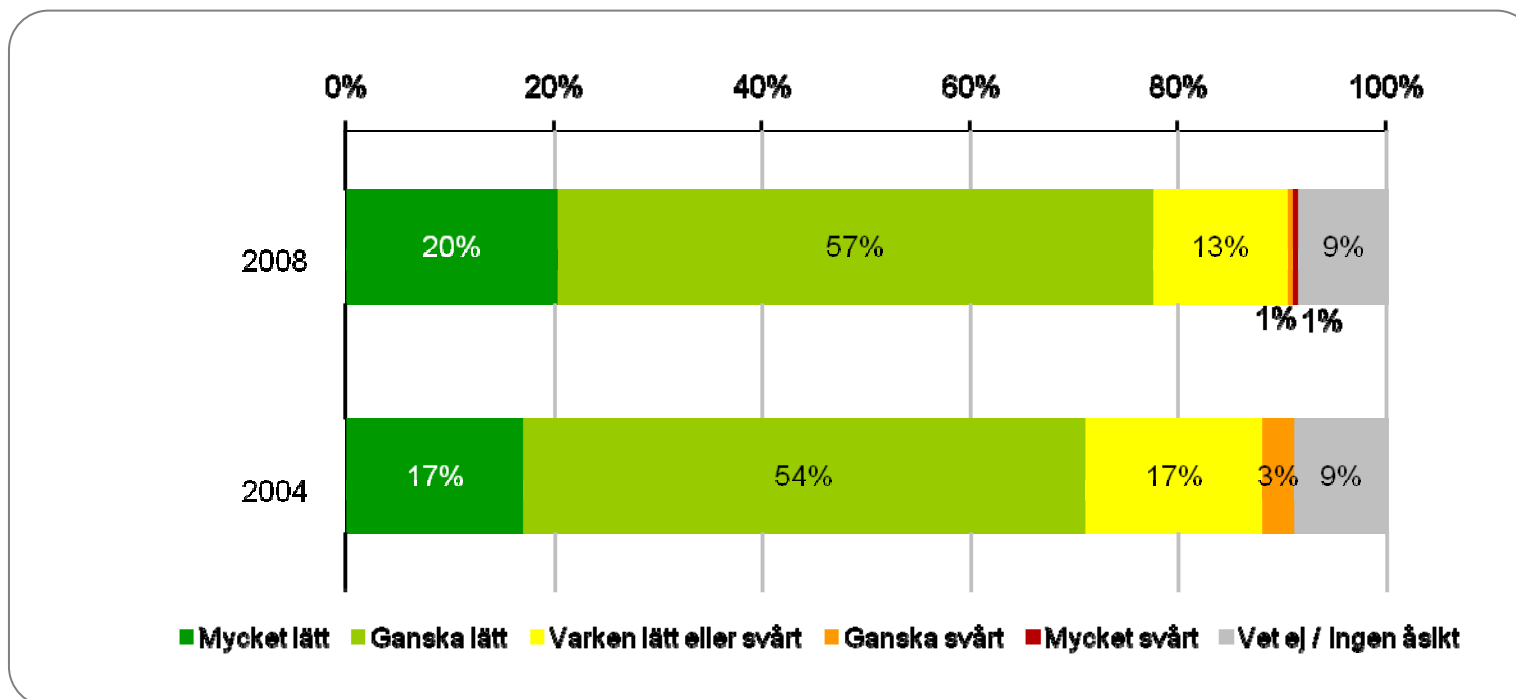
>> Vad anser du om väntetiden i telefon?



Vet ej/Ingen åsikt ej medtaget (7% 2004 resp. 11% 2008)

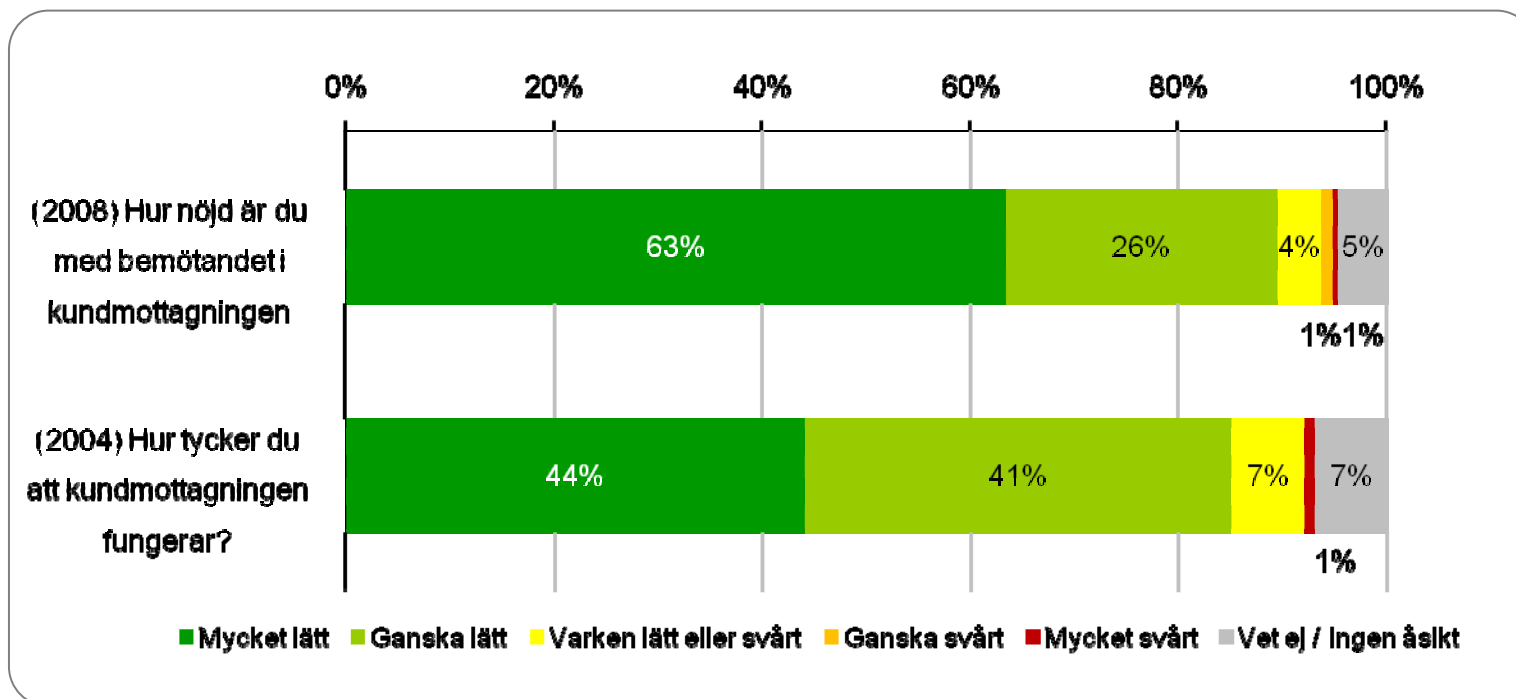
Något lättare att komma i kontakt med rätt person

>> Hur lätt eller svårt är det att på telefon komma i kontakt med rätt person?



Bemötandet i kundmottagningen har blivit ännu bättre

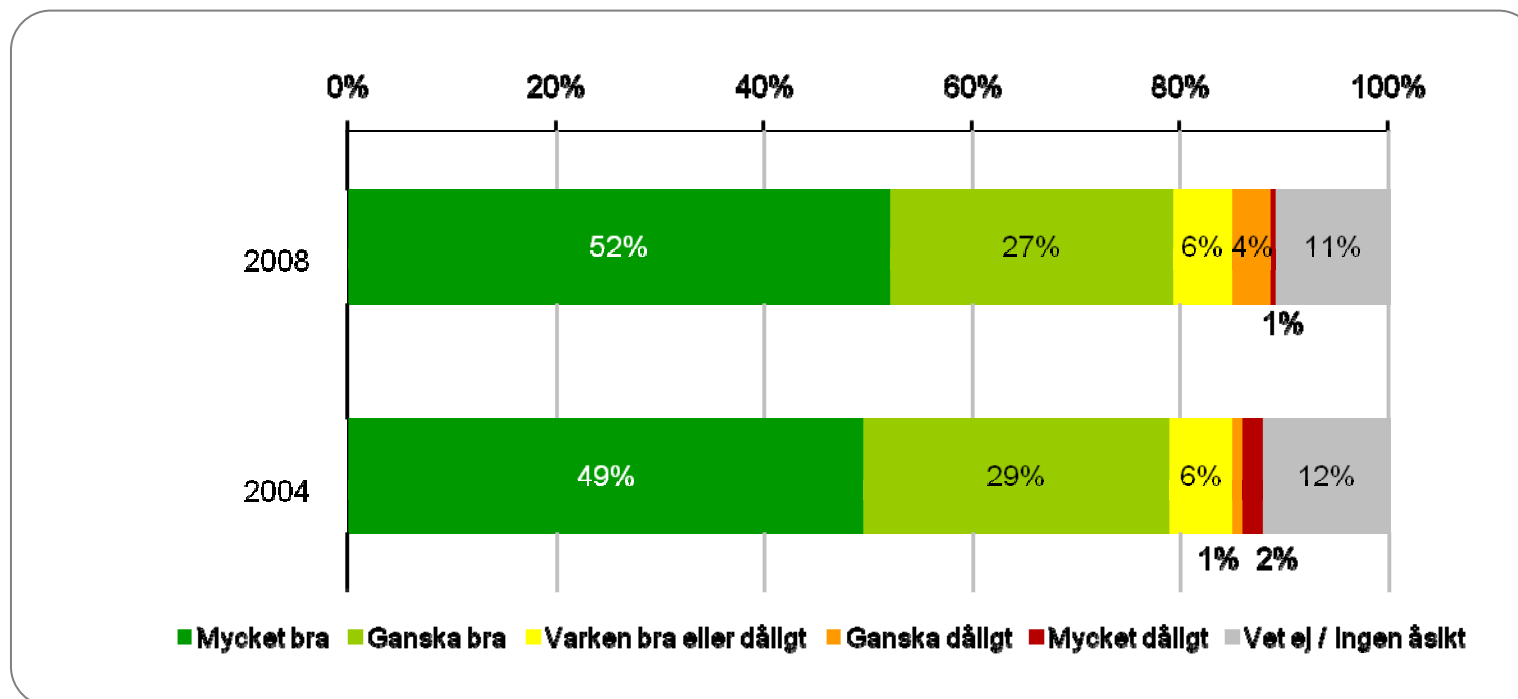
>> Hur lätt eller svårt är det att på telefon komma i kontakt med rätt person?



Observera att jämförelser mellan de olika undersökningarna måste göras med försiktighet pga. av olika frågeformulering

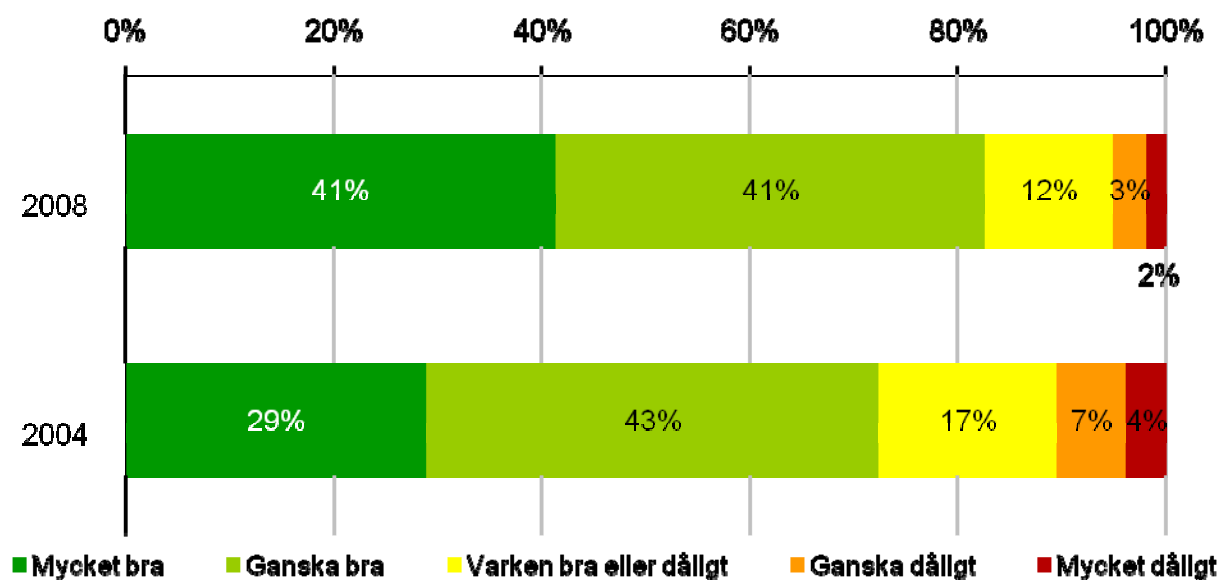
Uthämtning av lånebil fungerar lika bra som tidigare

>> Hur tycker du att uthämtningen av lånebil (ersättningsbil) fungerar?



Besiktning av lånebil utförs bättre idag

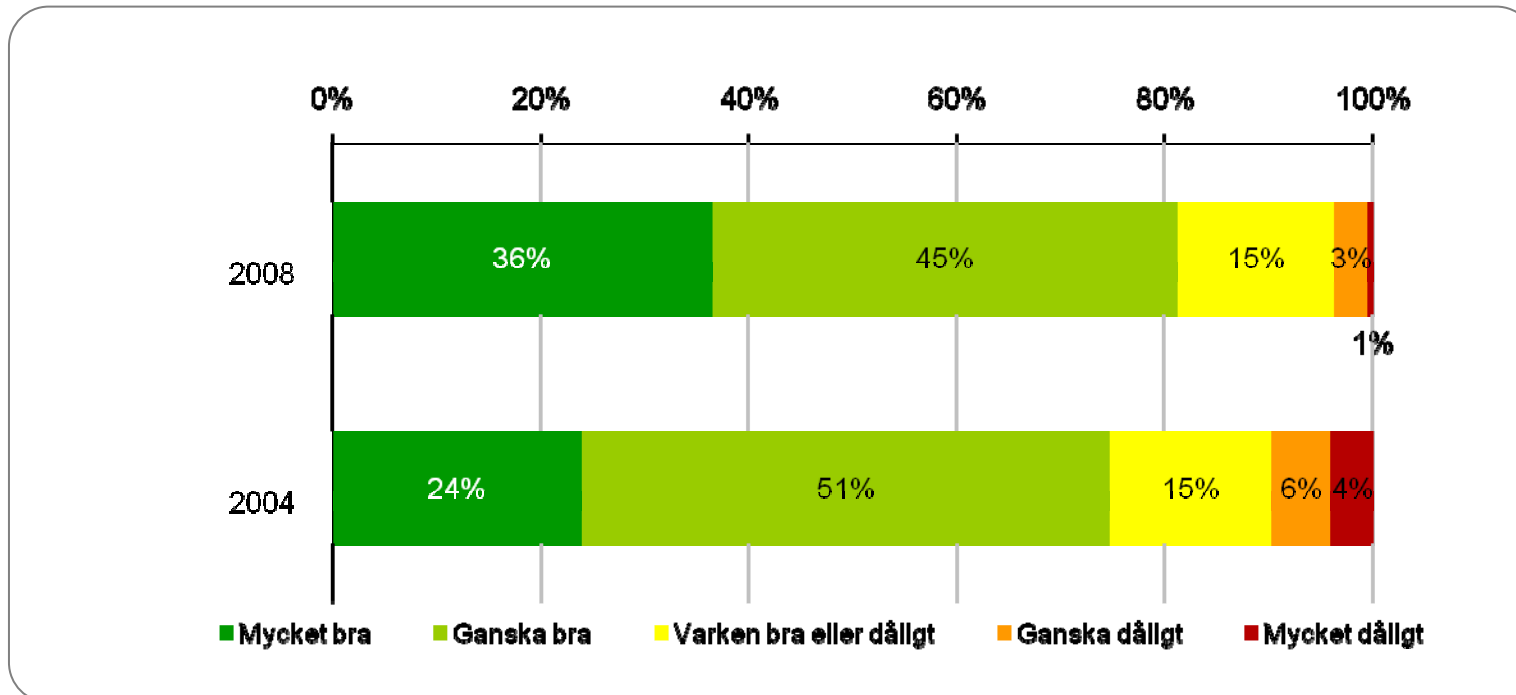
>> Hur tycker du att besiktningen när man lämnar tillbaka lånebilen (ersättningsbilen) utförs?



Vet ej/Ingen åsikt ej medtaget (18% 2004 resp. 24% 2008)

Skador åtgärdas bättre idag

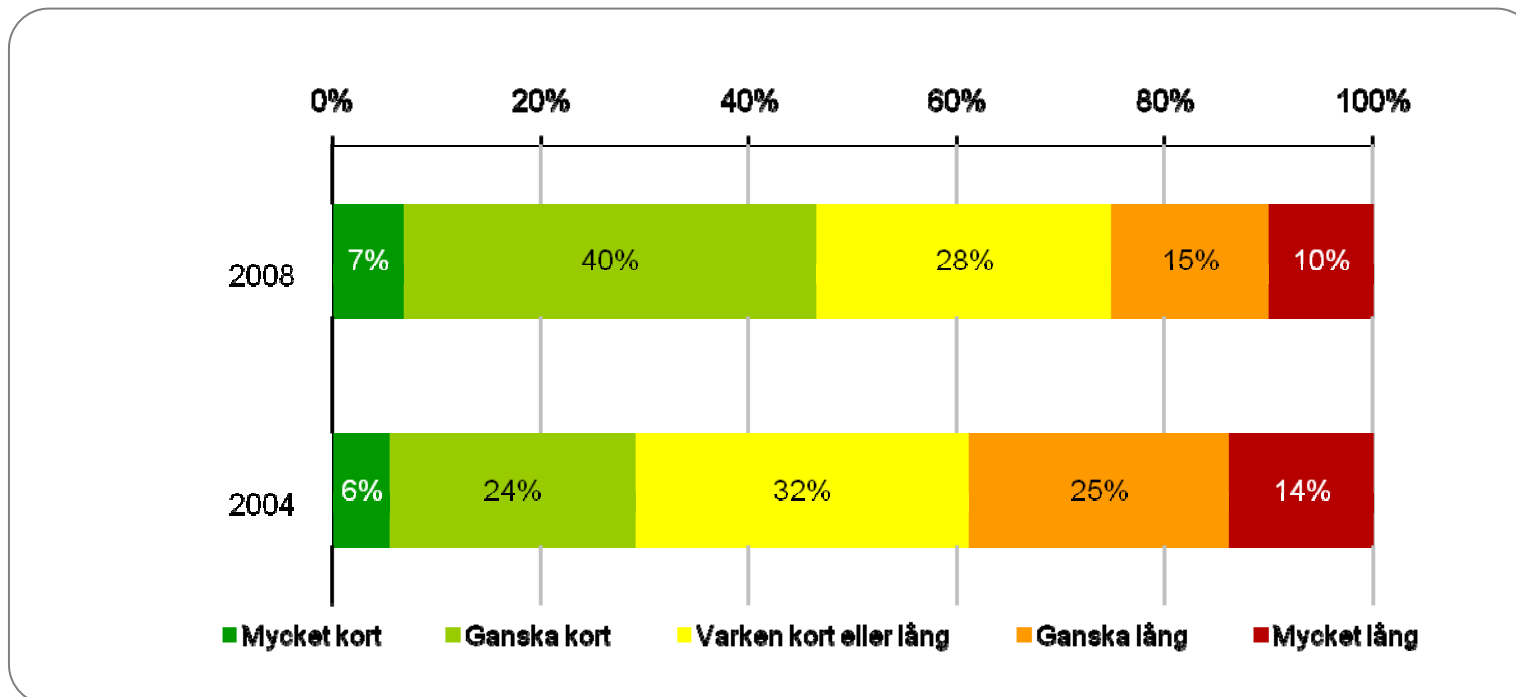
>> Hur bra eller dåligt tycker du att skadan/reparationen brukar bli åtgärdad?



Vet ej/Ingen åsikt ej medtaget (17% 2004 resp. 29% 2008).

Det tar fortfarande lång tid att få skada reparerad

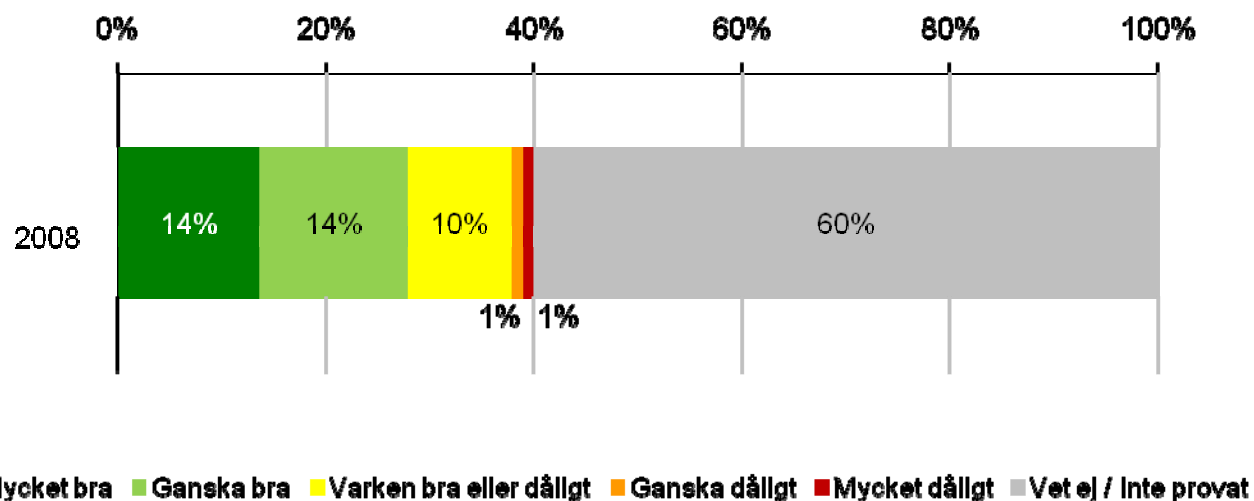
>> Vad anser du om den tid det tar att få skadan/reparationen åtgärdad?



- ✓ Fler svarar att det tar kortare tid totalt idag, men dubbelt så många svarar att de tycker att det tar "mycket lång tid" jämfört med dem som tycker att det tar "mycket kort" tid!
- ✓ Vet ej / Ingen åsikt (18% 2008 resp. 28 % 2004 ej medtaget)

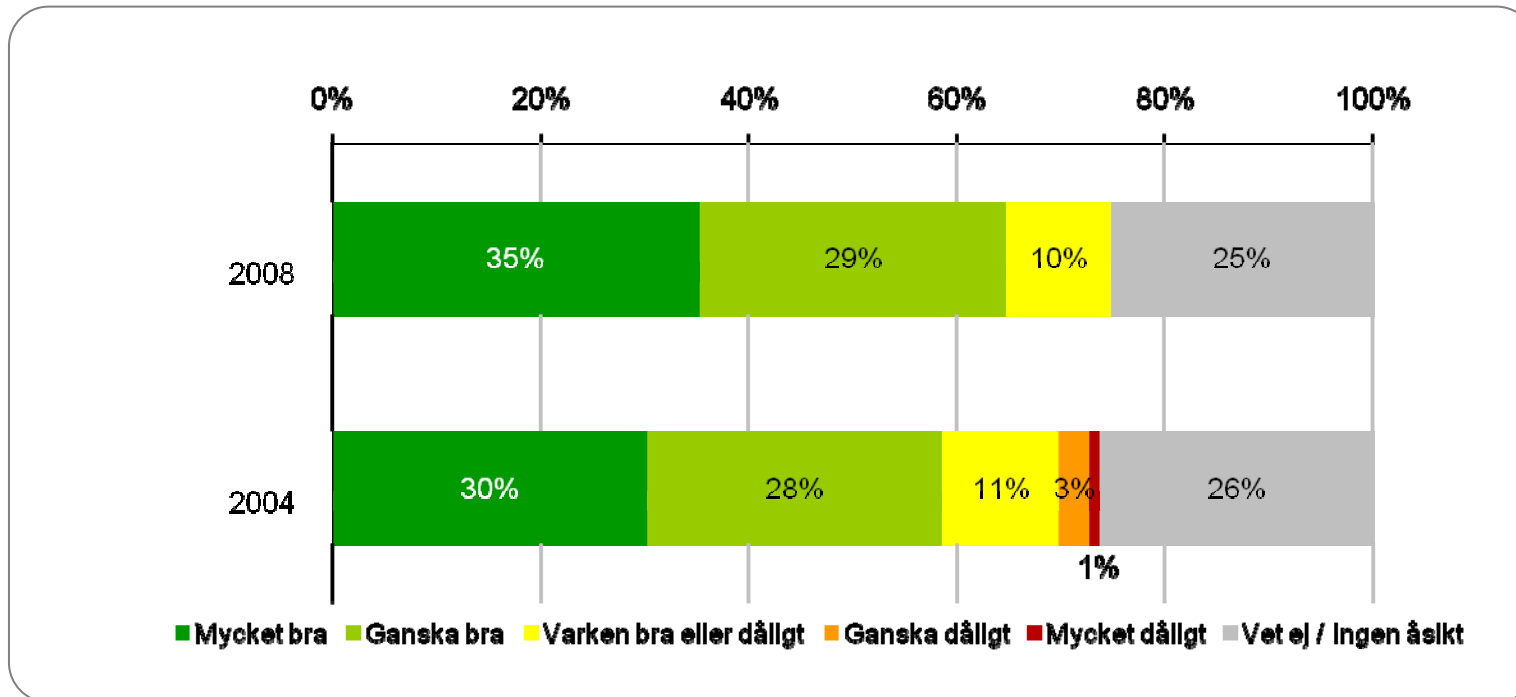
Det har fungerat bra att själv åka till bilprovningen

>> När bilen skall besiktigas har ni möjlighet att själva åka till Bilprovningen. Hur tycker du att det har fungerat?



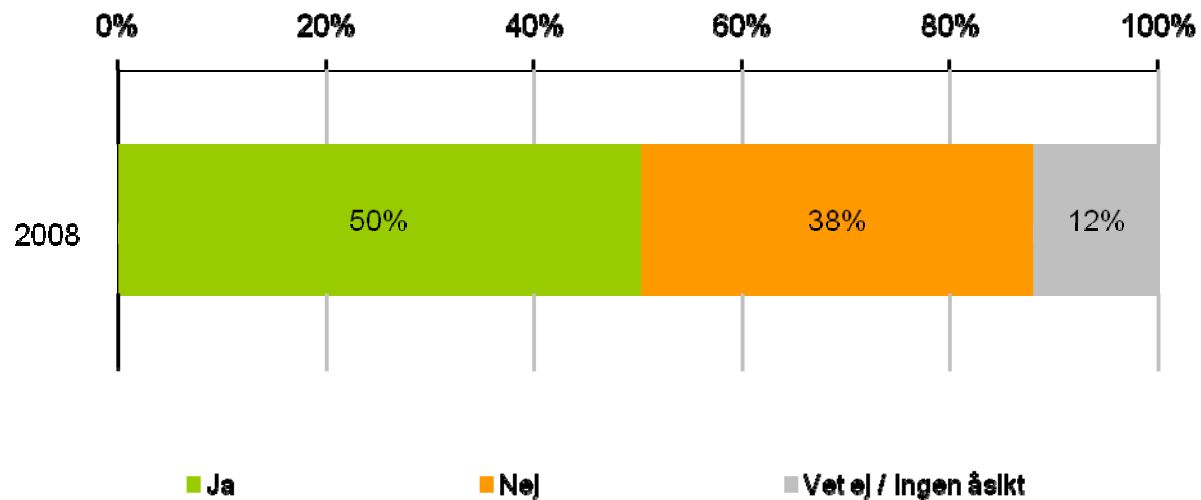
Något bättre hjälp vid val av fordon idag

>> Vad tycker du om den hjälp du får vid val av fordon för långtidshyra?



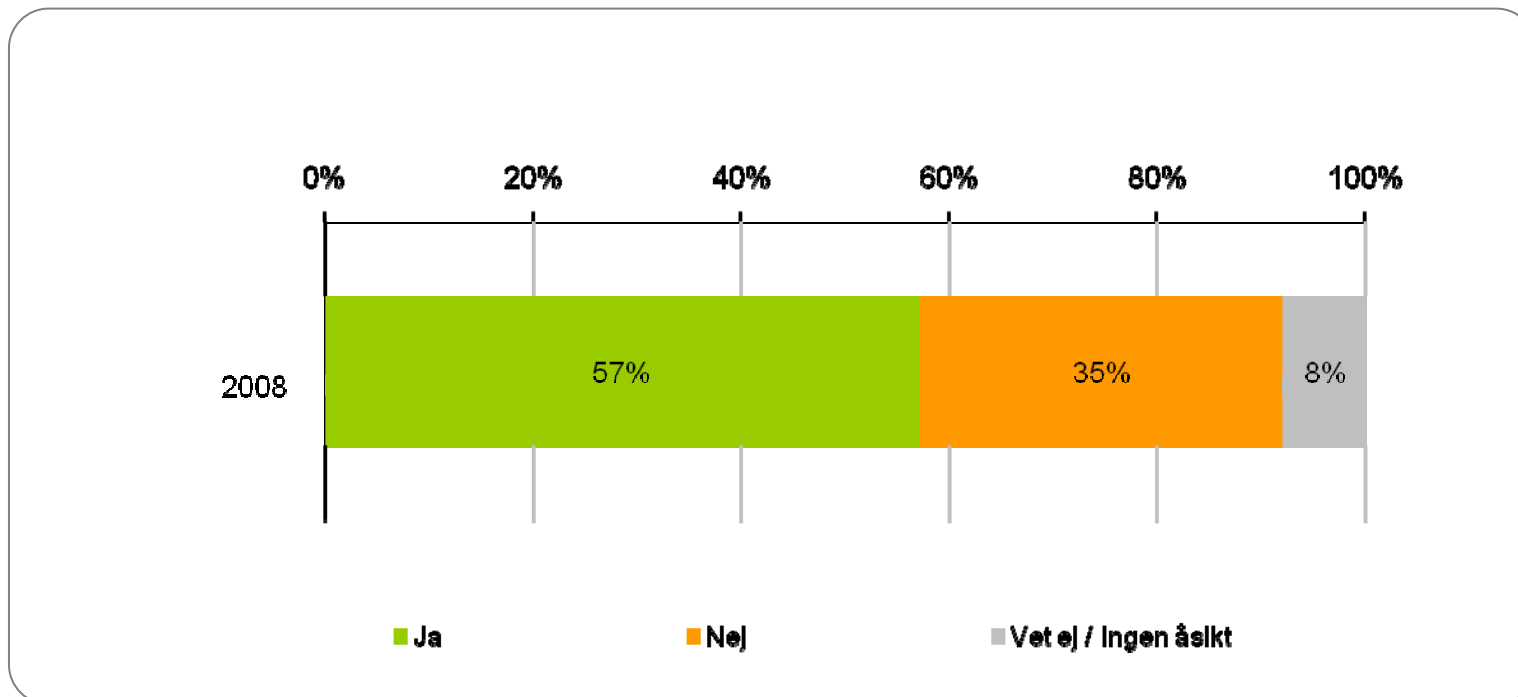
Många känner inte till körövningen

>> Känner du till att Göta Lejon arrangerar "körövningen" varje år med syfte att sänka stadens skadekostnader?



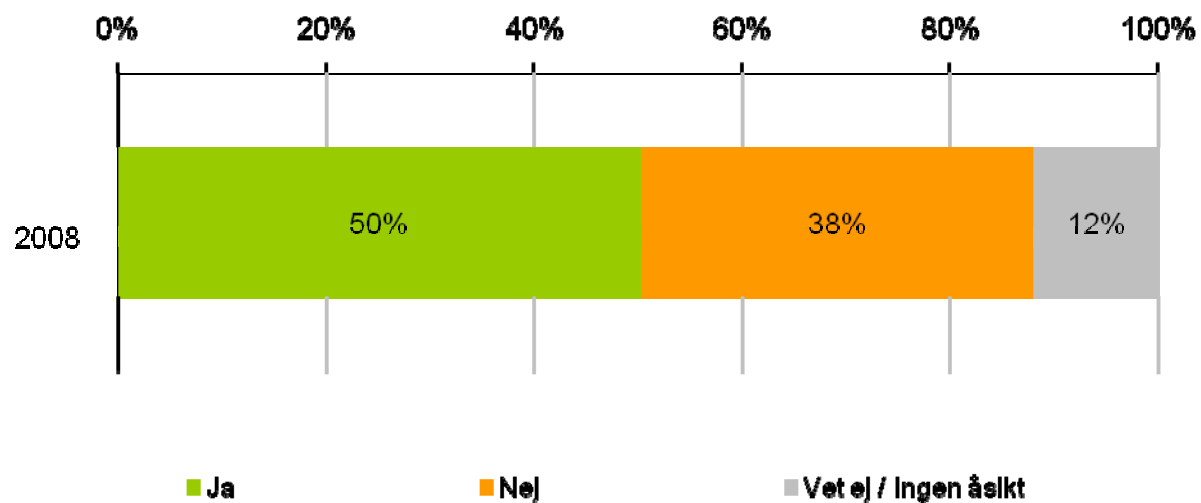
Många känner inte till att de kan vänta

>> Vet du att du kan vänta medan du får din bil servad vid första servicen?



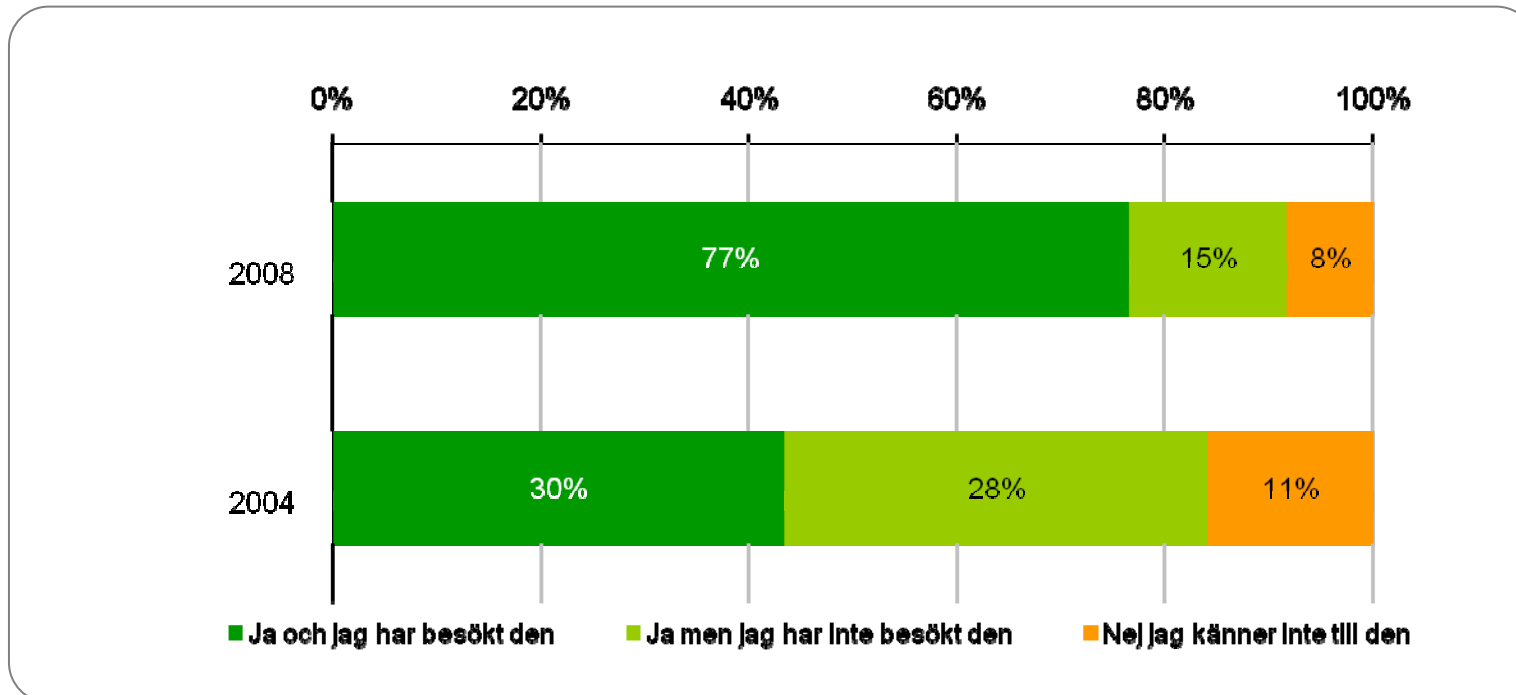
Många känner inte till miljömålet

>> Känner du till Göteborgs Stads miljömål att 90 % av alla stadens fordon skall vara miljöfordon 2008?



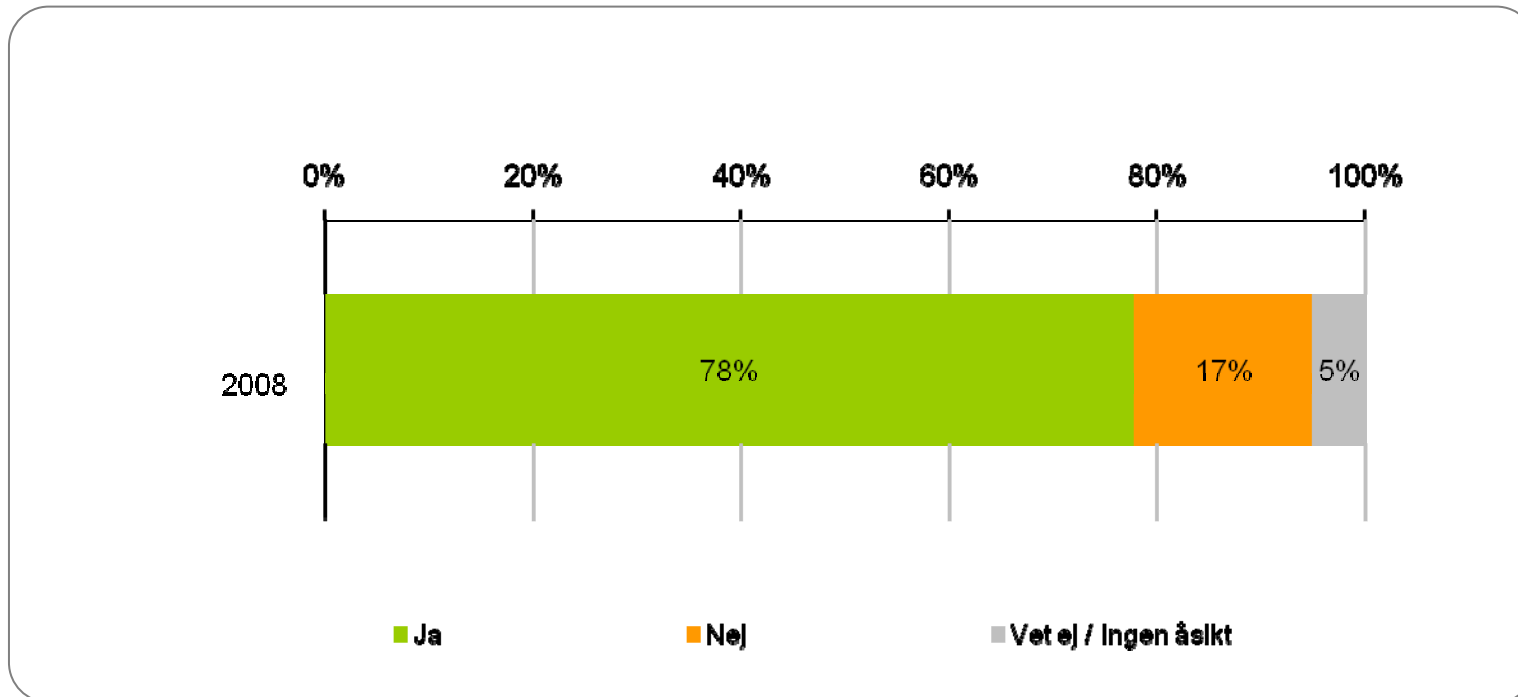
Mycket bättre kännedom om hemsidan idag

>> Känner du till TS hemsida tekniskservice.goteborg.se?



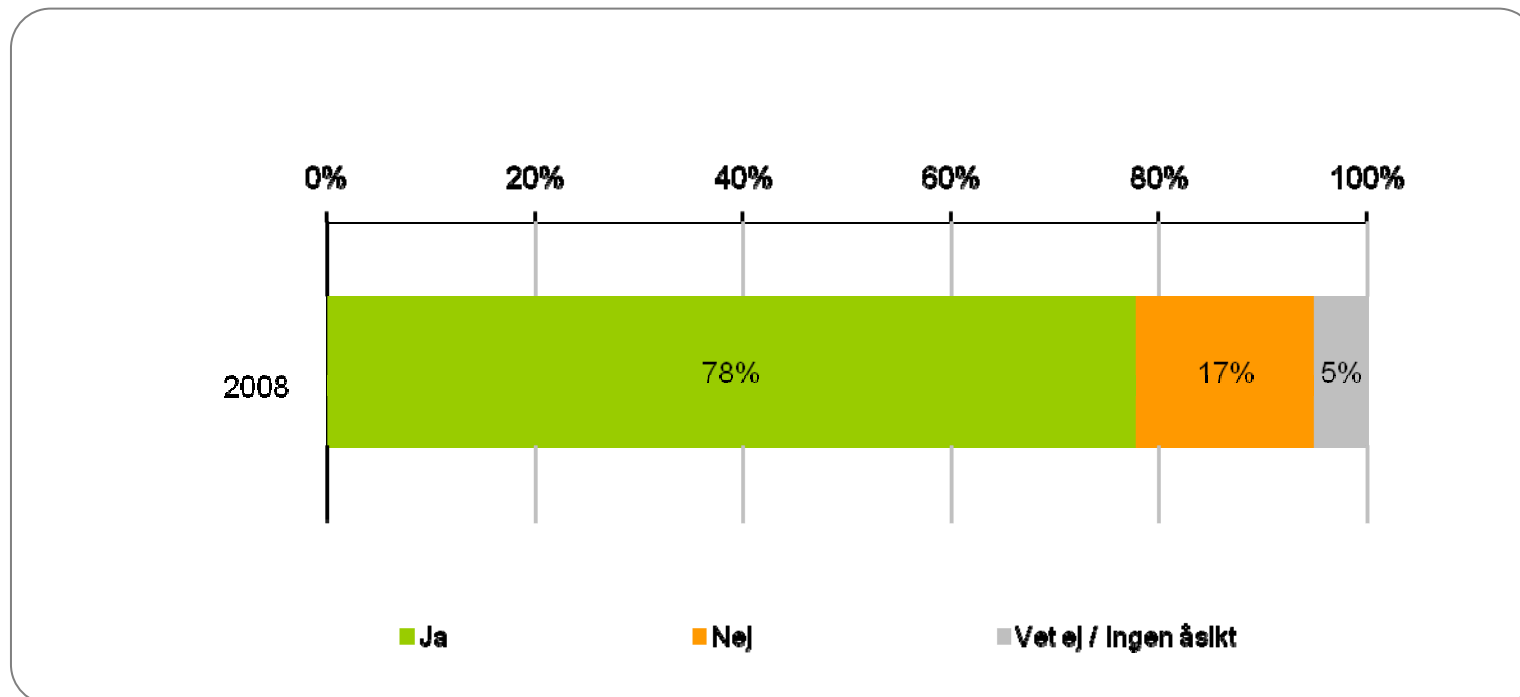
God kännedom om hemsidans bokningsservice

>> Vet du att du kan boka service på vår hemsida?



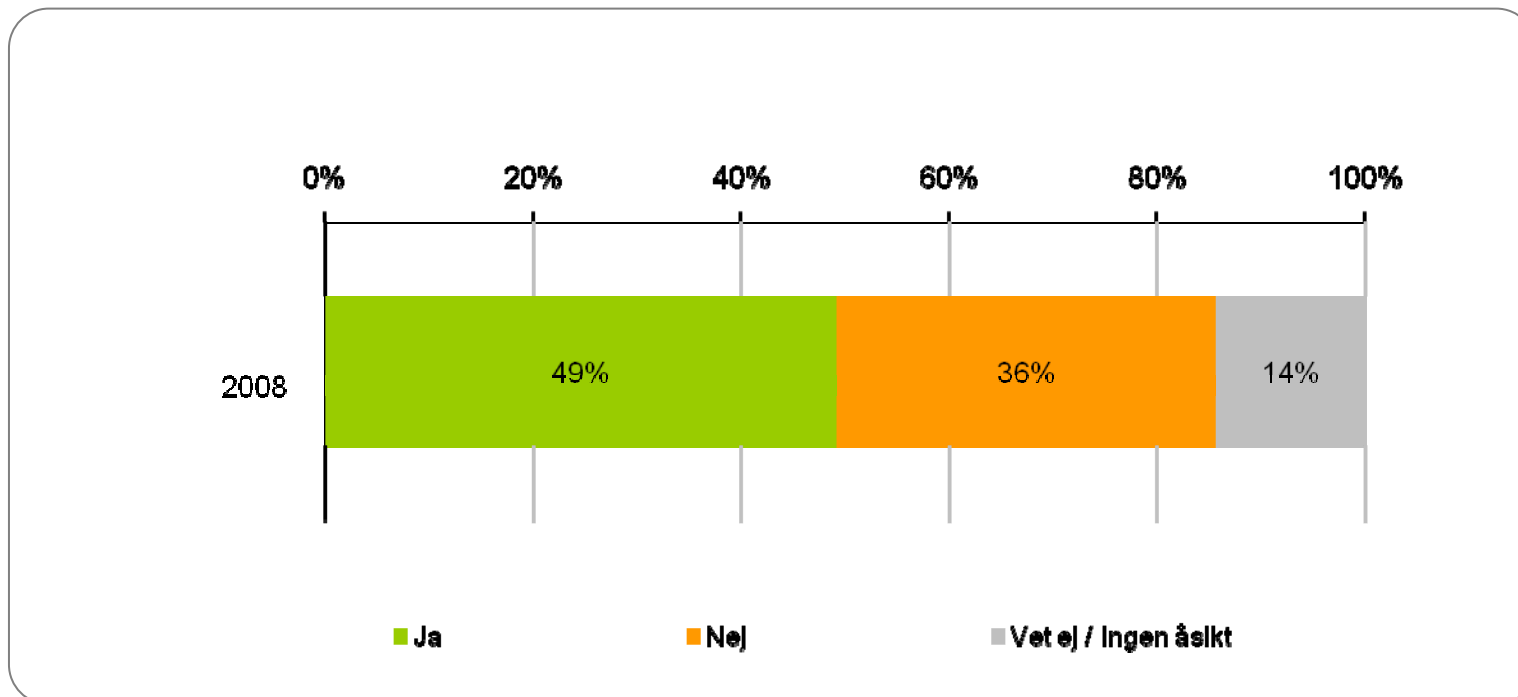
...gäller även bokning av däckbytestid

>> Vet du att du kan boka däckbytestid på vår hemsida?



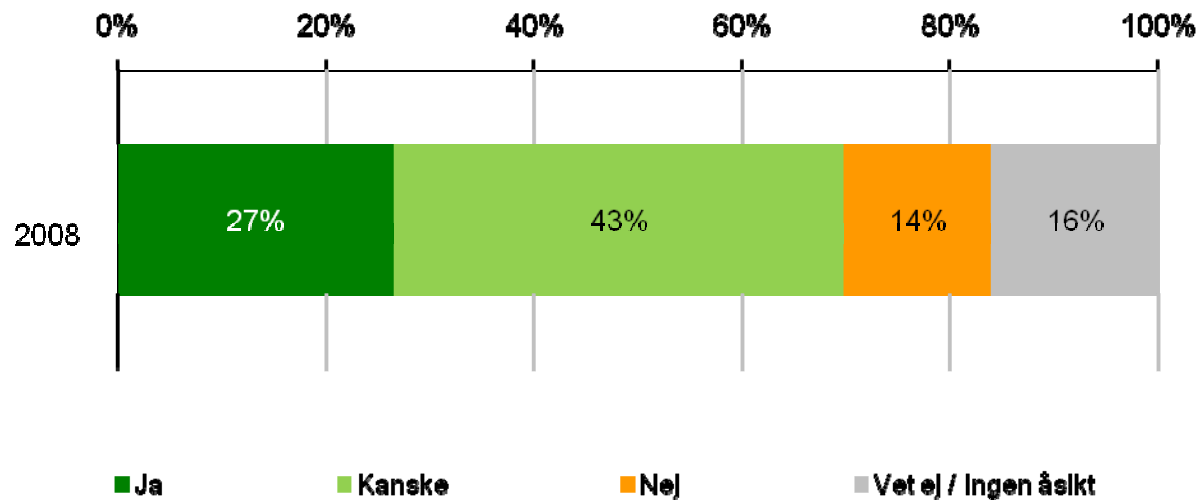
Många känner inte till att TS hjälper till att starta bilpool!

>> Vet du att ni kan få hjälp av TS att starta bilpool?



Viss tvekan om att använda miljövänlig fordonstvätt!

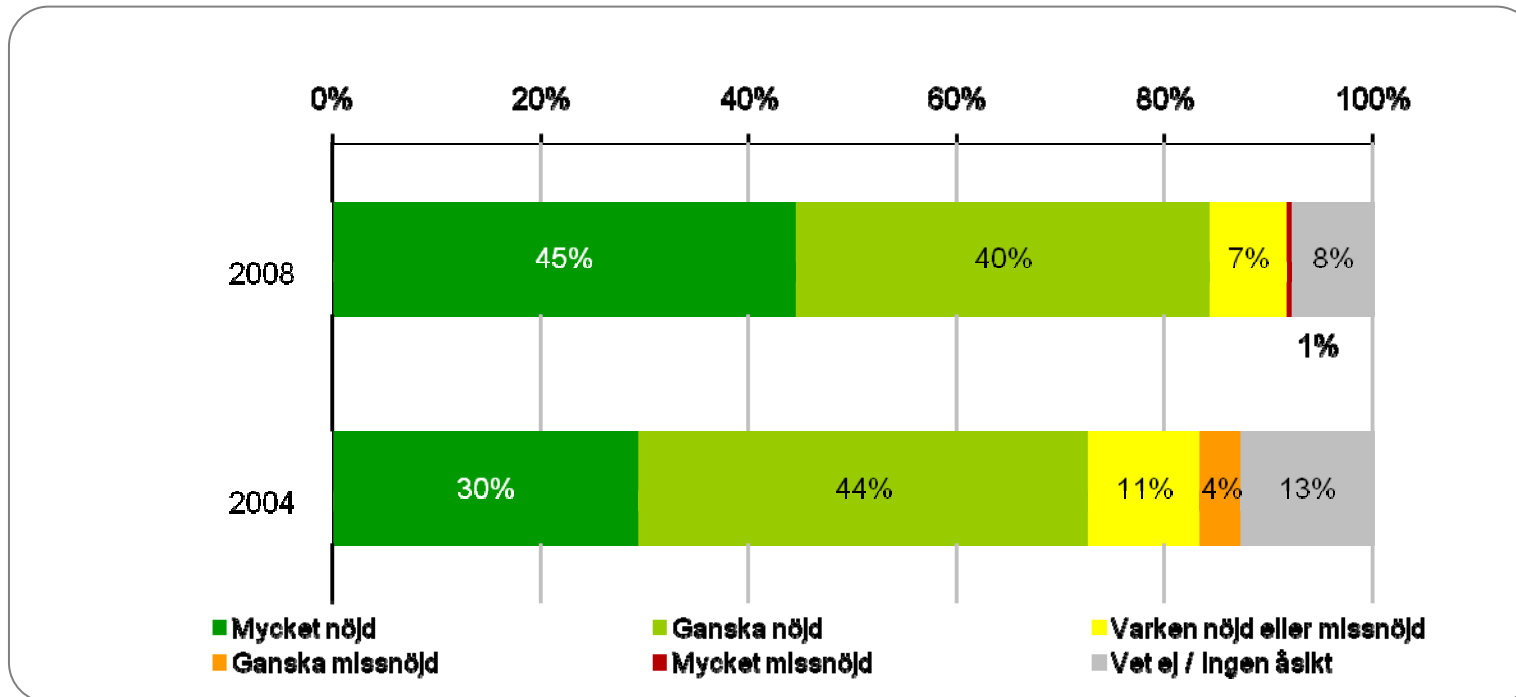
>> Under 2008 kommer TS att anlägga en miljövänlig fordonstvätt. Tror du att du kommer att använda den?



Bara en fjärdedel svarar "ja" på frågan om de kommer att använda den miljövänliga tvätten!

Stor ökning av andelen mycket nöjda kunder

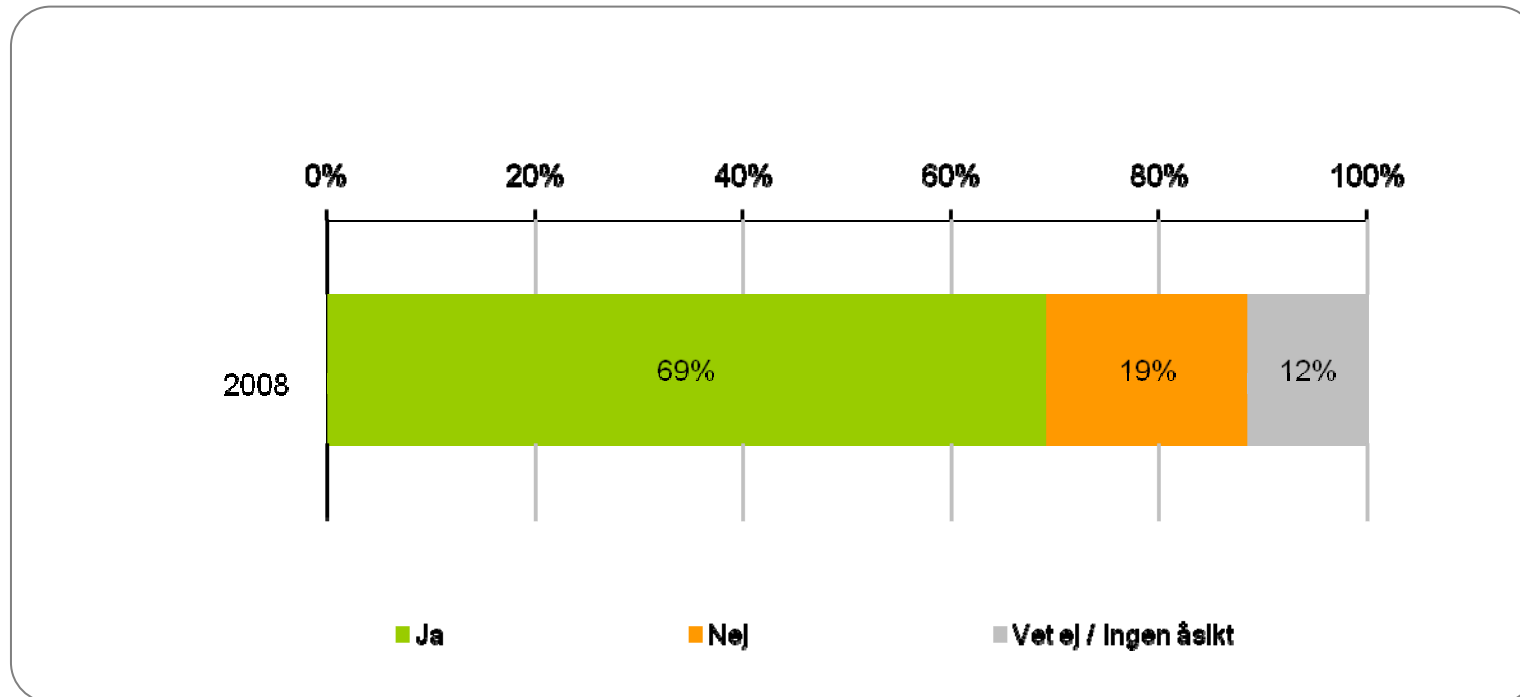
>> Hur nöjd är du som kund med TS uthyrningsverksamhet totalt sett?



Nästan ingen är missnöjd!

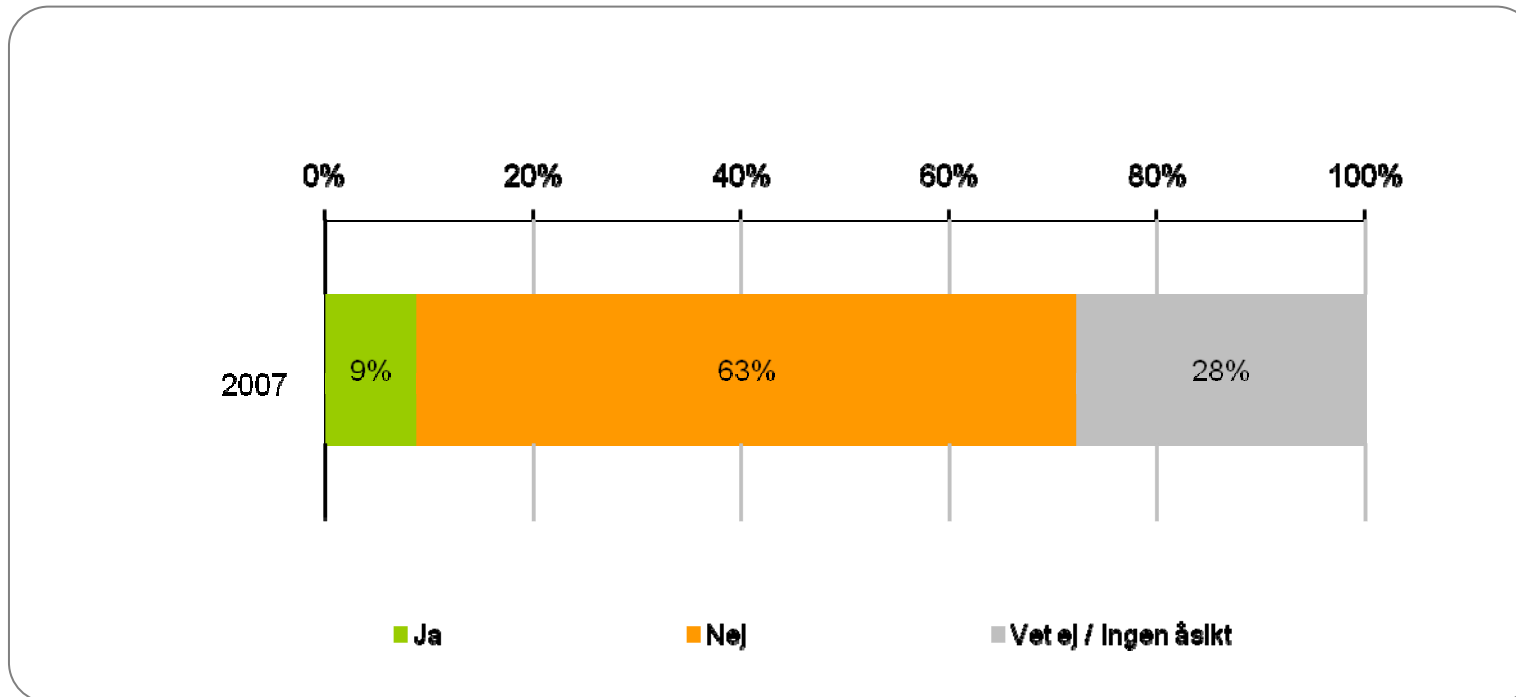
Alla känner inte till trafiksäkerhetskraven

>> Känner du till att det finns trafiksäkerhetskrav på alla fordon som staden innehar?



Mycket dålig kännedom om hjälp med ansökningar

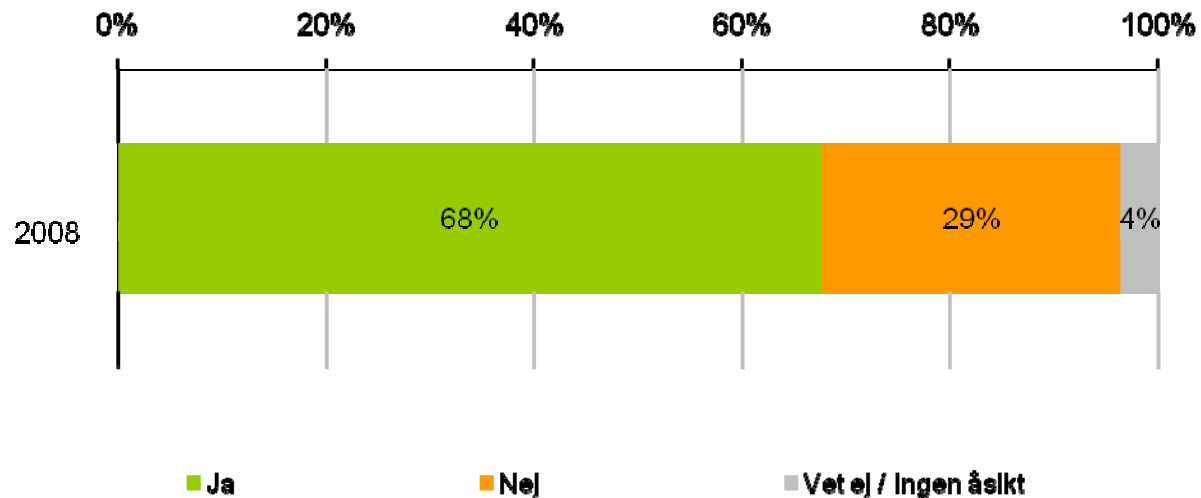
>> Vet du att din förvaltning/bolag kan få hjälp med EU/KLIMP-ansökningar via TS?



Bara var tionde känner till möjligheten att få hjälp!

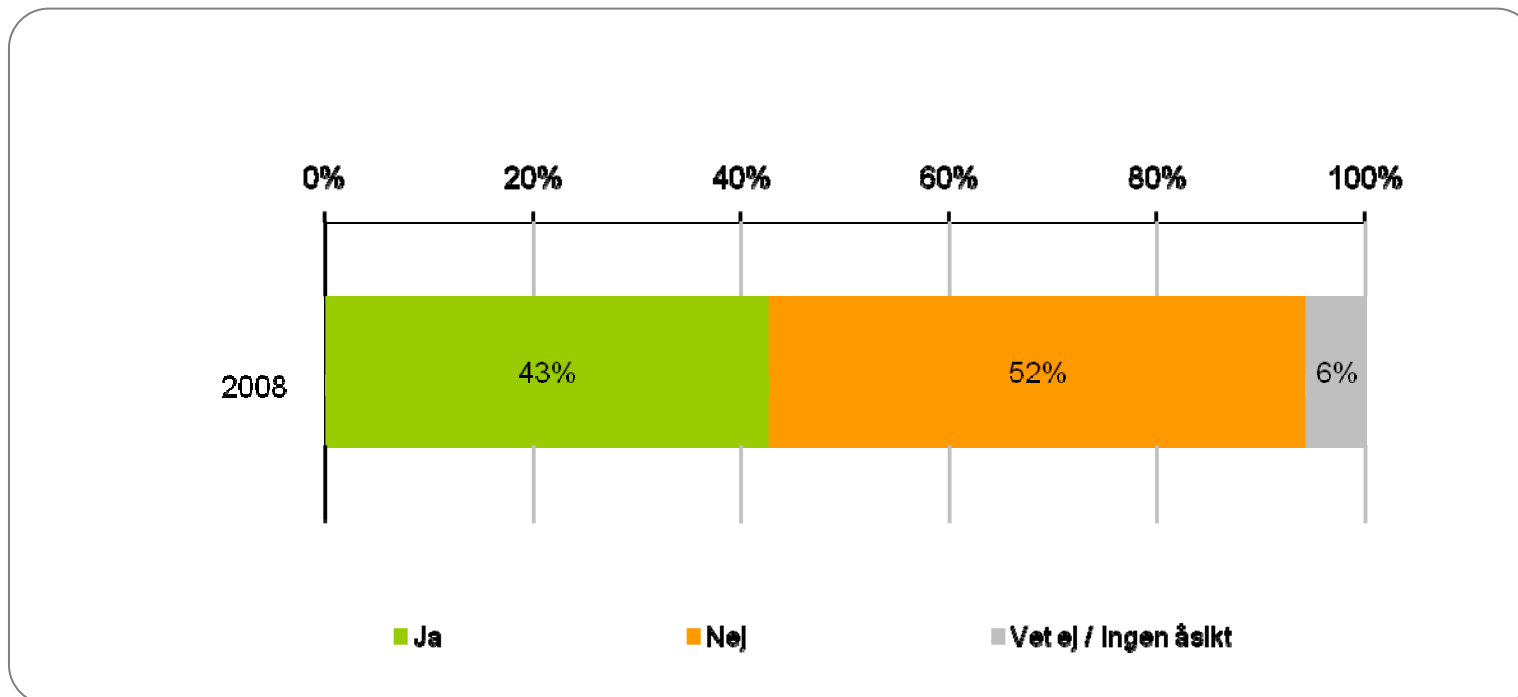
Fler än var fjärde vet inte att bil med dubbdäck inte räknas som miljöbil

>> Om du har dubbade vinterdäck hösten 2009 så räknas bilen ej som miljöbil.
Känner du till detta?



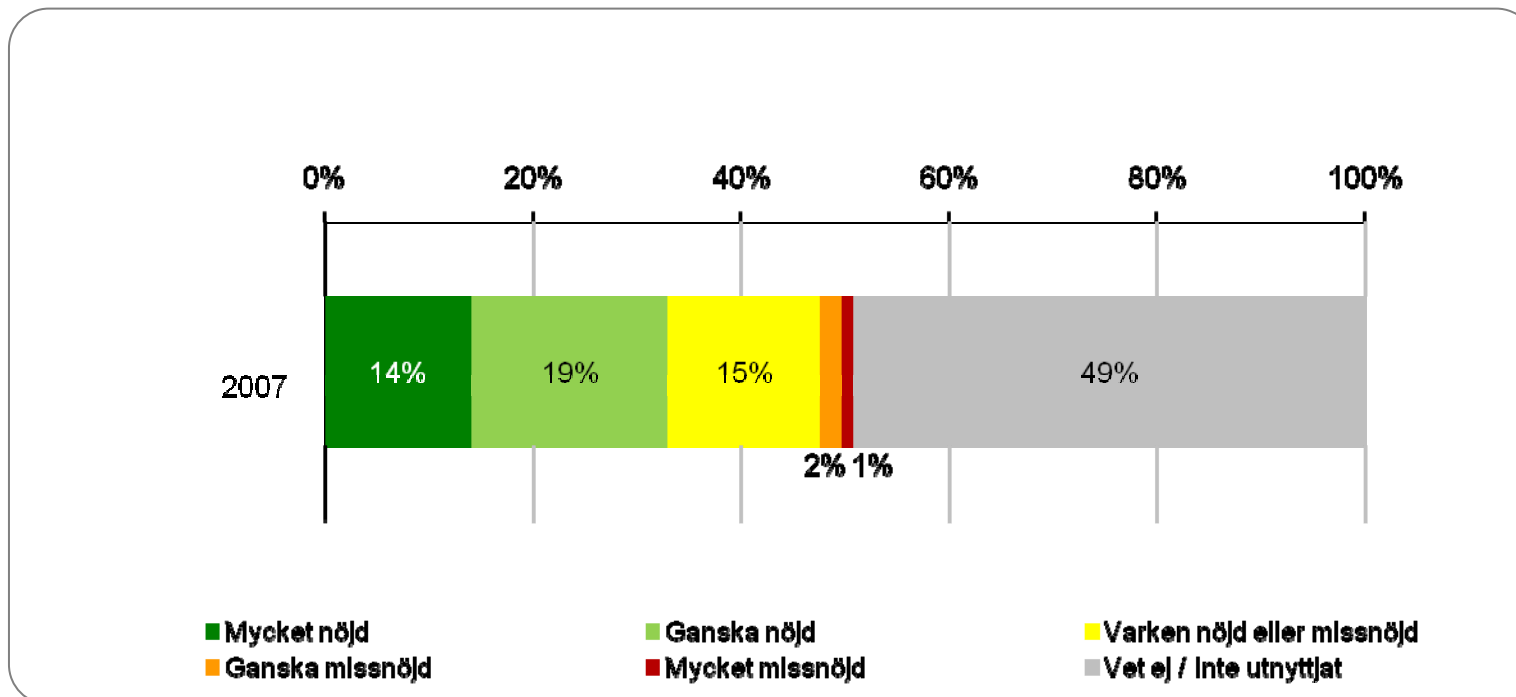
Ganska dålig kännedom om hämtning/leverans av lånebilar

>> Känner du till att TS kan leverera/hämta lånebilar?



Servicen från Göta Lejon Fordonsförsäkringar får godkänt

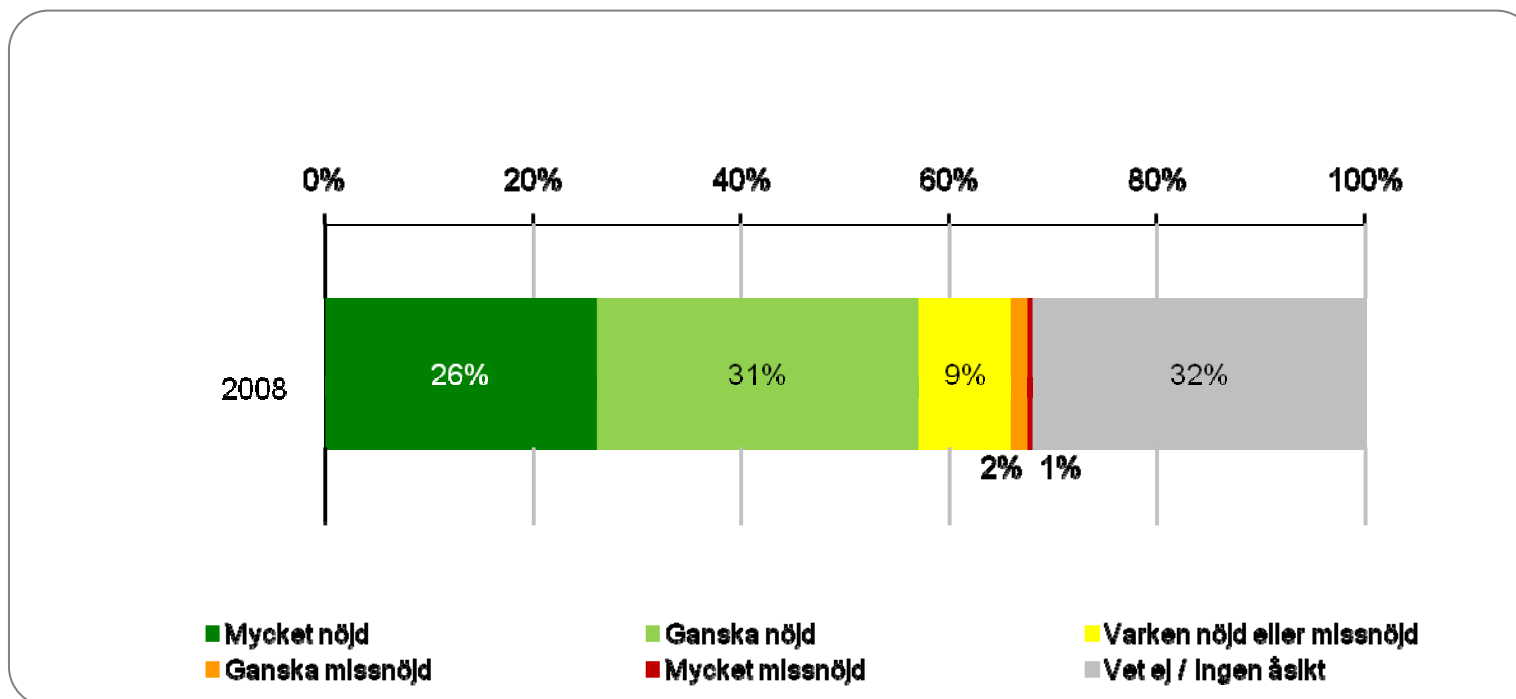
>> Hur nöjd är du med servicen från Göta Lejon Fordonsförsäkringar?



Få anger "ganska missnöjd" eller "mycket missnöjd" av dem som svarat!

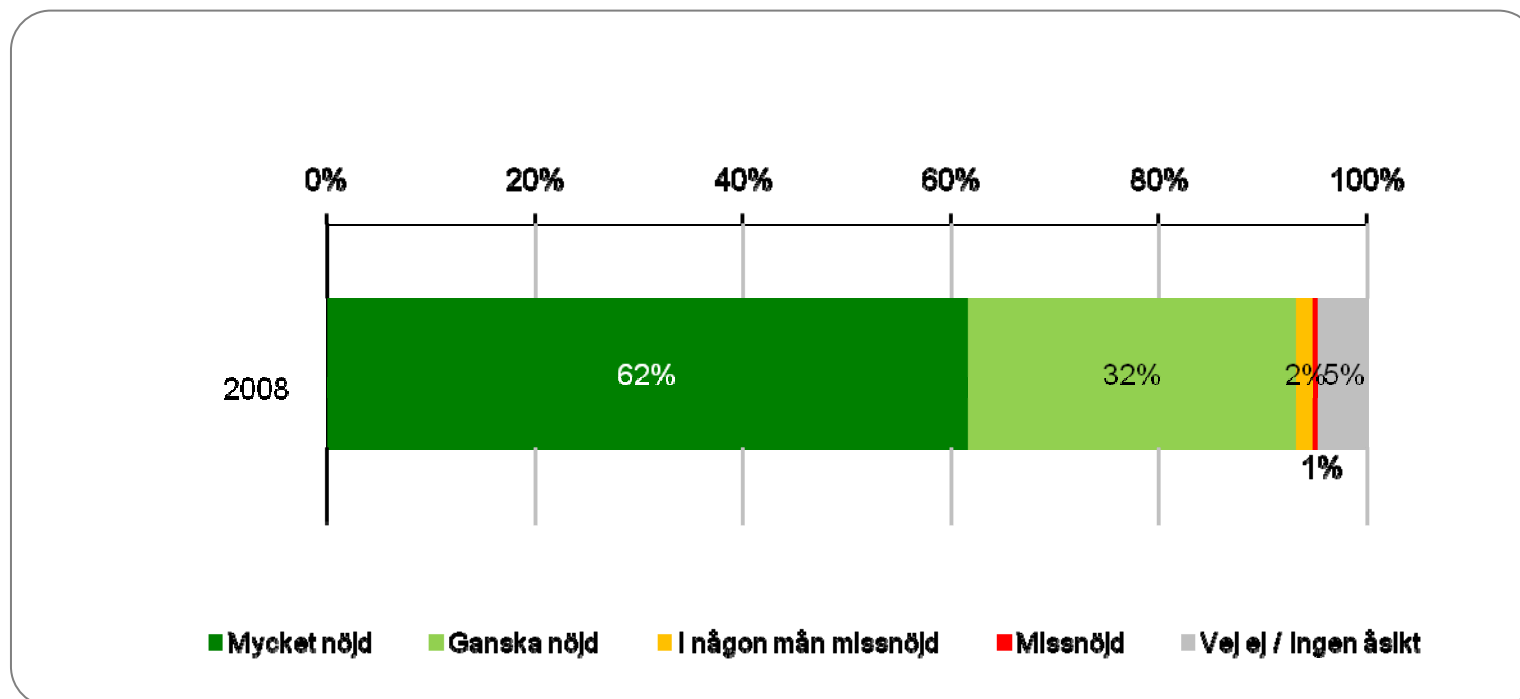
Städning/tvättning fungerar bra

>> Hur nöjd är du med städning/tvättning av din lånebil (ersättningsbil)?



Kunderna är mycket nöjda med hur de behandlas

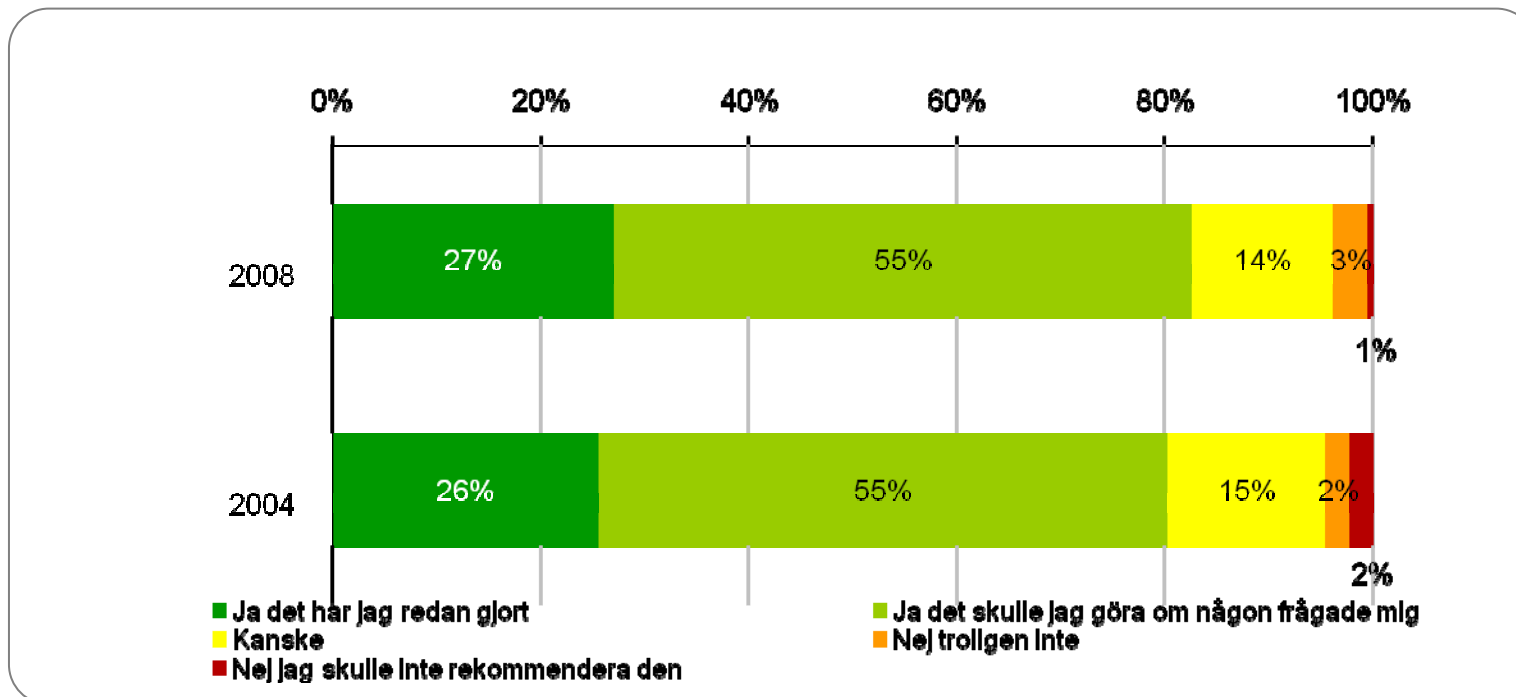
>> Hur nöjd är du med den behandling du får som kund hos TS?



Nästan ingen är missnöjd!

Ungefär lika många skulle rekommendera idag

>> Skulle du kunna tänka dig att rekommendera TS uthyrningsverksamhet till en kollega?



Vet ej/Ingen åsikt ej medtaget (8% 2004 resp. 14% 2008)

Lojalitetsmatrisen

>> Förklaring av begreppet

Kundlojalitet har stor betydelse för ett företags förmåga att klara sig på en konkurrensutsatt marknad.

En metod att mäta lojaliteten är att placera in ett företags (t.ex. TS) befintliga kunder i en så kallad lojalitetsmatris, baserat på hur nöjda kunderna är med den behandling de får av TS (relationsstyrka) och hur de värderar TS i förhållande till andra aktörer på marknaden (attraktivitetsstyrka).

I matrisen delas kunderna in i nio olika lojalitetssegment, tillhörande tre huvudkategorier:

→ **Gröna kunder**

→ **Gula kunder**

→ **Röda kunder**



Lojalitetsmatrisen

>> Förklaring av begreppet, forts.

De **gröna kunderna** är de som idag är mest nöjda och ser TS som mer attraktivt jämfört med konkurrenterna på marknaden. Dessa är de mest lönsamma kunderna och det gäller att eftersträva att ha en så stor andel gröna kunder som möjligt. De gröna kunderna är antingen "lojala" eller "ambassadörer". Ambassadörerna är de som är mest benägna att tala positivt om och rekommendera Renova för andra företag. De är också allra mest benägna till återköp.

De **gula kunderna** är kunder som TS riskerar att förlora. Den här gruppen ser inte någon stor skillnad mellan Renova och andra aktörer på marknaden.

De **röda kunderna** är missnöjda kunder som TS möjligen skulle vinna på att förlora. Röda kunder kan delas upp i "förlorade" och "på jakt". De är idag missnöjda med TS och kostar företaget tid och kraft att underhålla. Det kan dock också vara en indikation på faktorer TS behöver förbättra för att inte riskera att gula kunder blir röda.

Risk	Lojal	Am- bassadör
På jakt	Risk	Lojal
Förlorad	På jakt	Risk

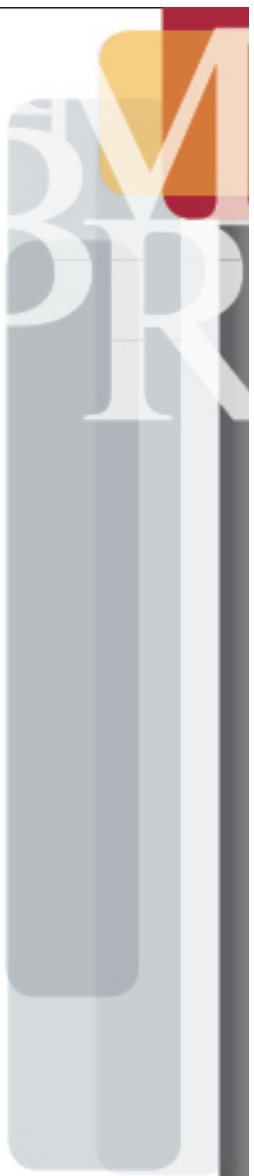
Ökad andel "gröna kunder"

2004 Relationsstyrka

Attraktivitetsstyrka	0 %	5 %	13 %
	0 %	60 %	17 %
	0 %	6 %	0 %

2008 Relationsstyrka

Attraktivitetsstyrka	0 %	8 %	38 %
	1 %	21 %	24 %
	2 %	6 %	2 %



Uthyrningsverksamheten har förbättrat kundnöjdheten ytterligare

- ✓ Åsikterna om **telefonservicen** har förbättrats från en redan god nivå
Det finns möjlighet att bli ännu bättre på väntetider och lätthet att finna rätt person, men nivån är redan god
- ✓ Även åsikterna om **kundmottagningen** har förbättrats ytterligare
Omdömena här är föredömligt goda.
Besiktningen vid återlämnandet är dock en möjlig förbättringspunkt
- ✓ **Skadebehandlingen** har förbättrats
Utvecklingen är klart positiv sedan förra mätningen
Skadebehandlingen är dock uthyrningsverksamhetens svagaste punkt
- ✓ Hjälp med **valet av fordon** fungerar bra eller ganska bra
 - En viss förbättringsmöjlighet finns dock
- ✓ De som prövat att själva åka till **Bilprovningen** tycker huvudsakligen att det fungerat bra

Inställningen till den miljövänliga fordonstvätten är ljum

- ✓ Inställningen till den miljövänliga fordonstvätten är ljum
 - C:a ¼ säger klart ja till att använda den

Kännedomen om en del aspekter av Uthyrningsverksamheten är låg

- ✓ Följande aspekter är klart dåligt kända:
 - Göta Lejons körövning
 - Hjälپ med EU/KLIMP-ansökningar

- ✓ Följande aspekter är "halvbra" kända:
 - Att TS kan leverera/hämta lånebilar
 - Att man kan få hjälp av TS att starta bilpool
 - Miljömålet att 90 % av stadens fordon skall vara miljöfordon 2008
 - Att man kan vänta medan bilen servas vid första servicen

- ✓ Följande aspekter är ganska väl kända (men har förbättringspotential)
 - TS hemsida tekniskservice.goteborg.se
 - Att man kan boka service på hemsidan
 - Att man kan boka däckbytestid på hemsidan
 - Att bil med dubbdäck ej räknas som miljöbil hösten 2009
 - Att det finns trafiksäkerhetskrav på alla stadens

Förbättrad lojalitet

- ✓ Allt detta ger utslag i en ökad **lojalitet**.
Lojalitetsindexet har ökat från 61 till 75.