

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.

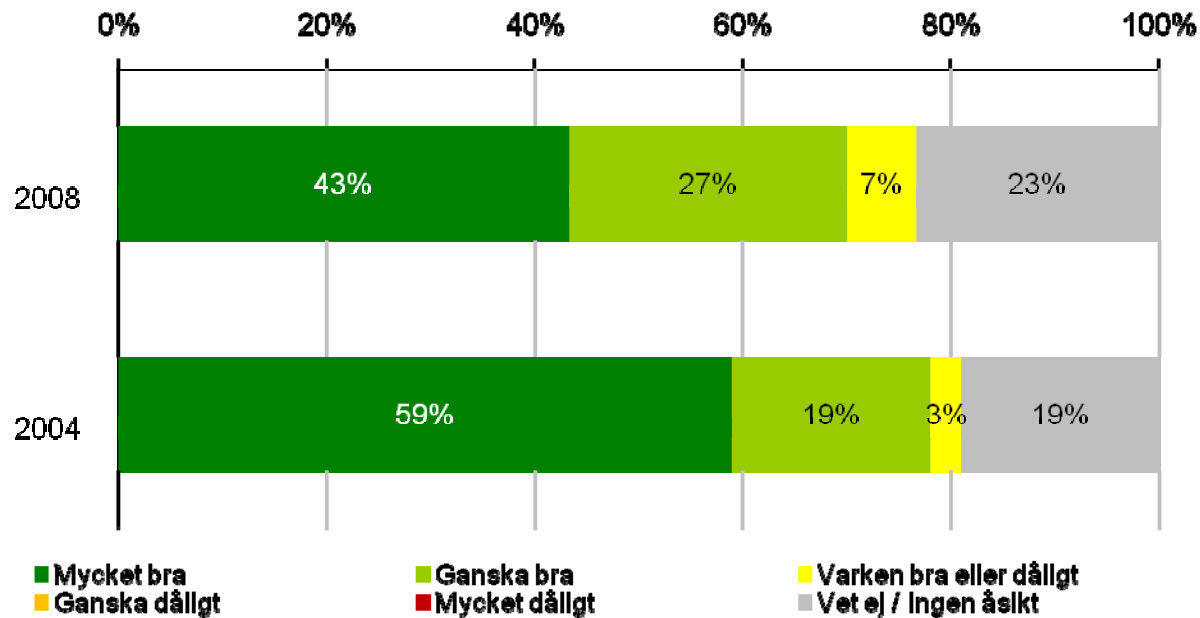
Svar har inkommit från 193 av Fordonsuthyrnings kunder samt 30 av Stadens Buds kunder.

Bedömningar av Stadens Bud



Något lägre nöjdhet med telefonservicen idag

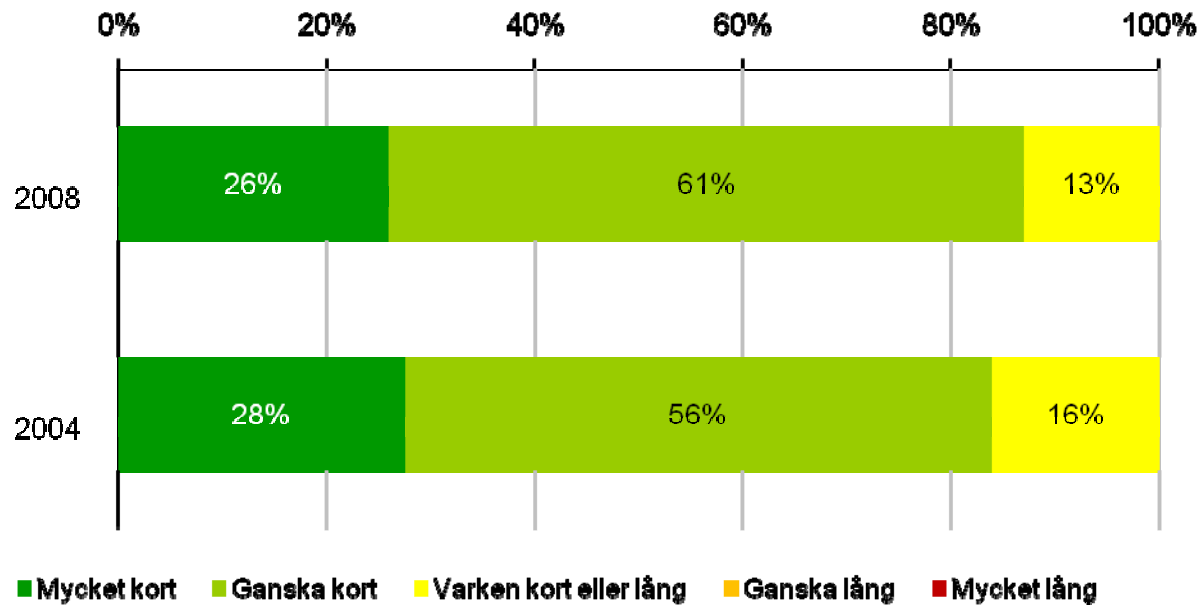
>> Hur fungerar servicen per telefon när du ringer för att boka bil eller service totalt sett?



Telefonservicen fungerar bra! Tendens dock till mindre nöjdhet jämfört med 2004!

Ingen förändring av hur telefonväntetid upplevs

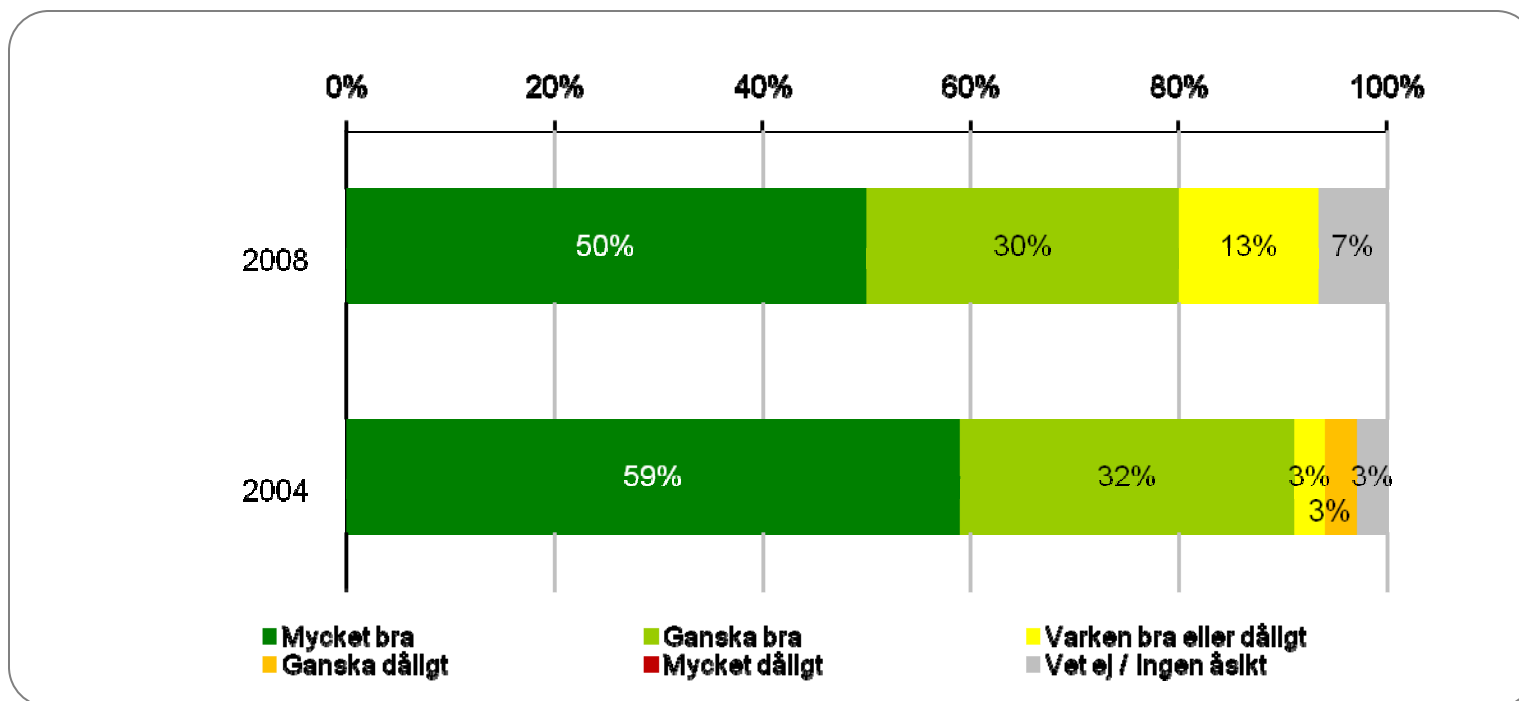
>> Vad anser du om väntetiden i telefon?



Vet ej/Ingen åsikt ej medtaget i diagrammet: 23% 2008 resp. 14% 2004.

Kvaliteten sjunker något

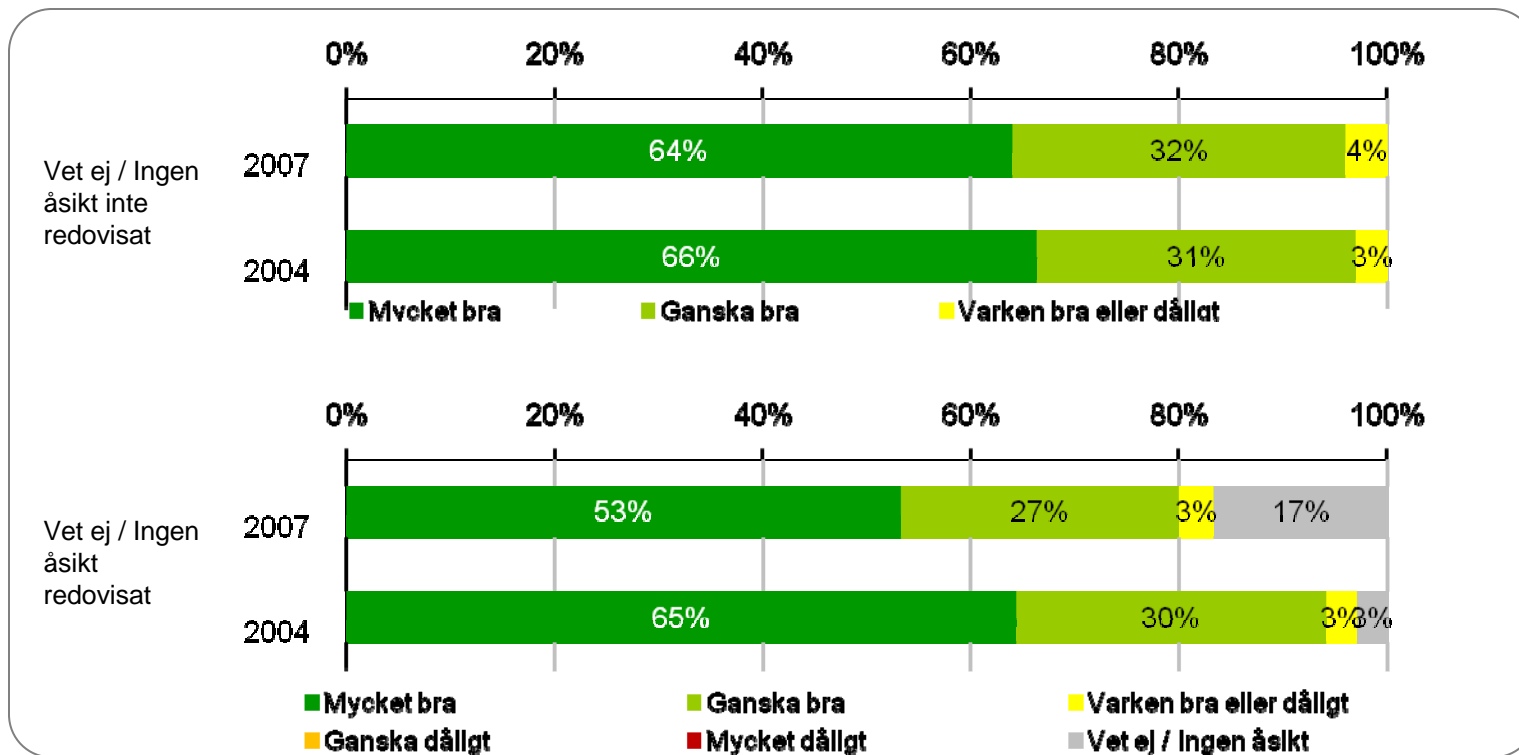
>> Vad tycker du om kvaliteten på utförda jobb?



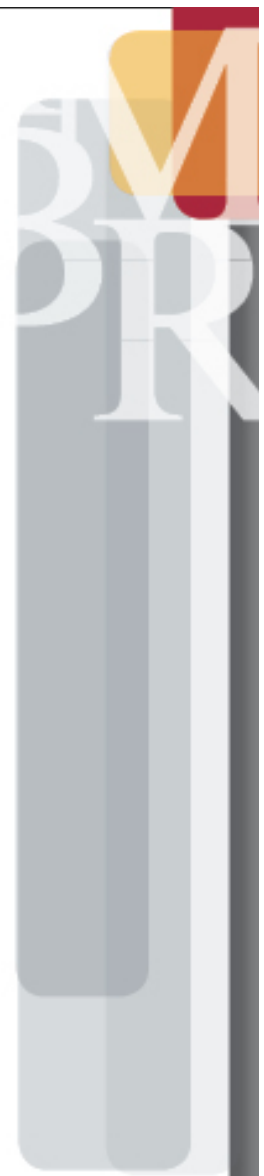
Kvaliteten är bra men sjunkande. Fler som svarar "Varken bra eller dåligt" idag än 2004.

Budens bemötande av kunderna är fortfarande bra, men fler som inte har någon åsikt idag

>> Vad tycker du om det bemötande du fått av budet?

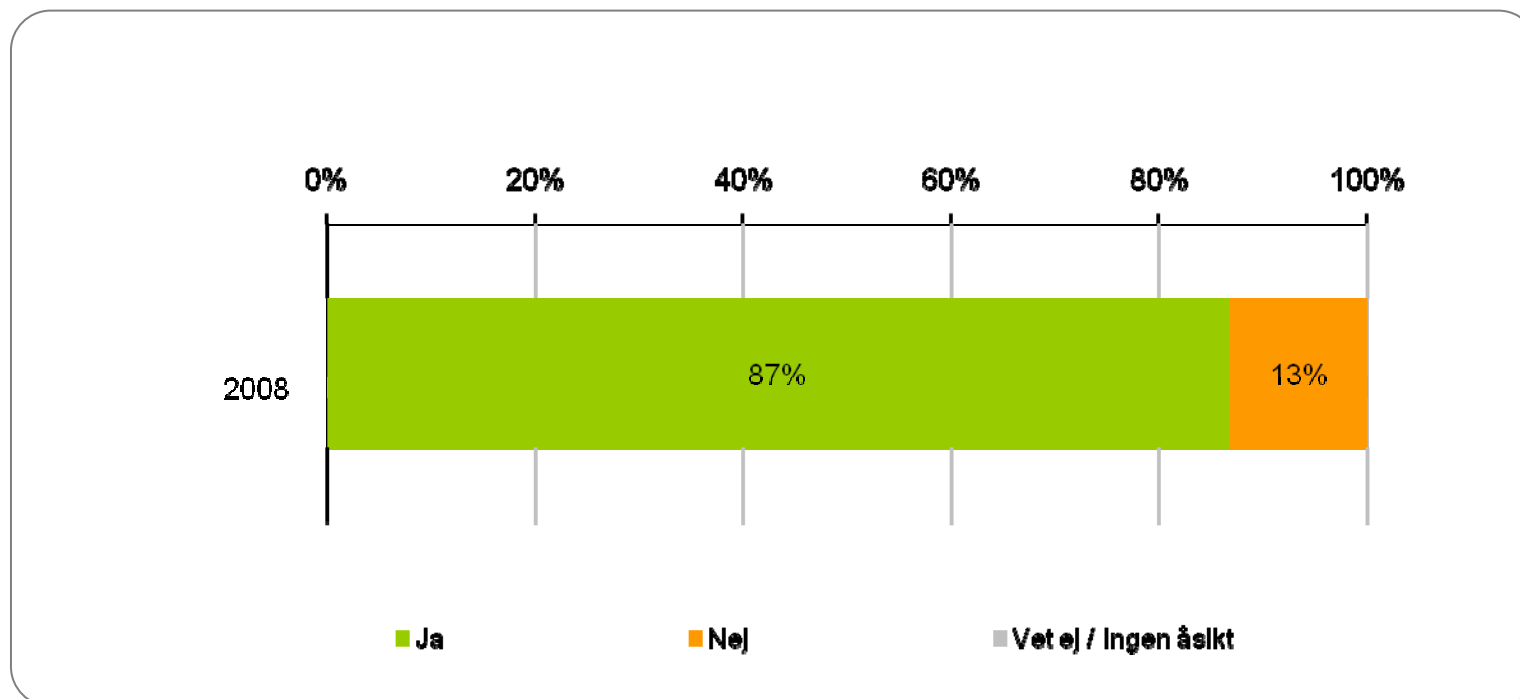


OBS I det övre diagrammet har "vet ej/ingen åsikt" uteslutits för full jämförbarhet



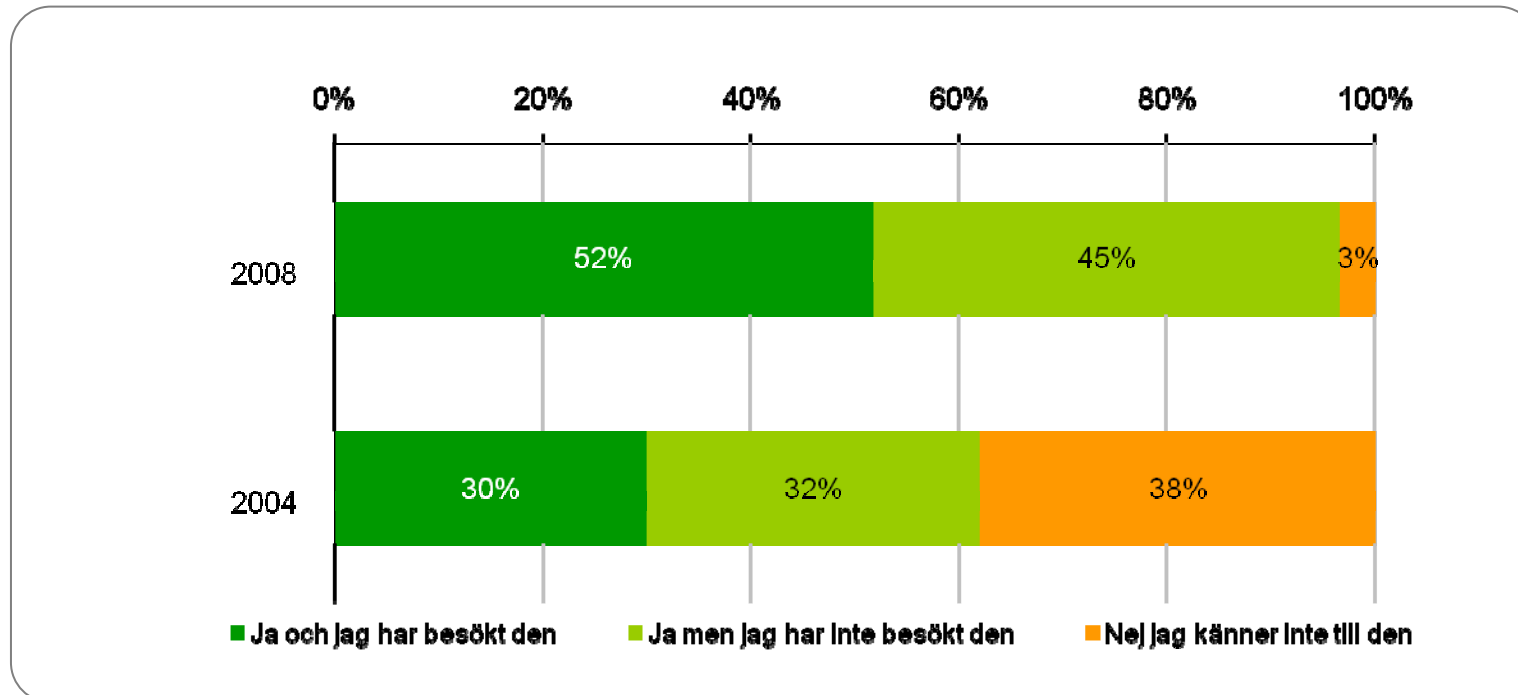
Miljömålet om 90 % miljöfordon är väl känt

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



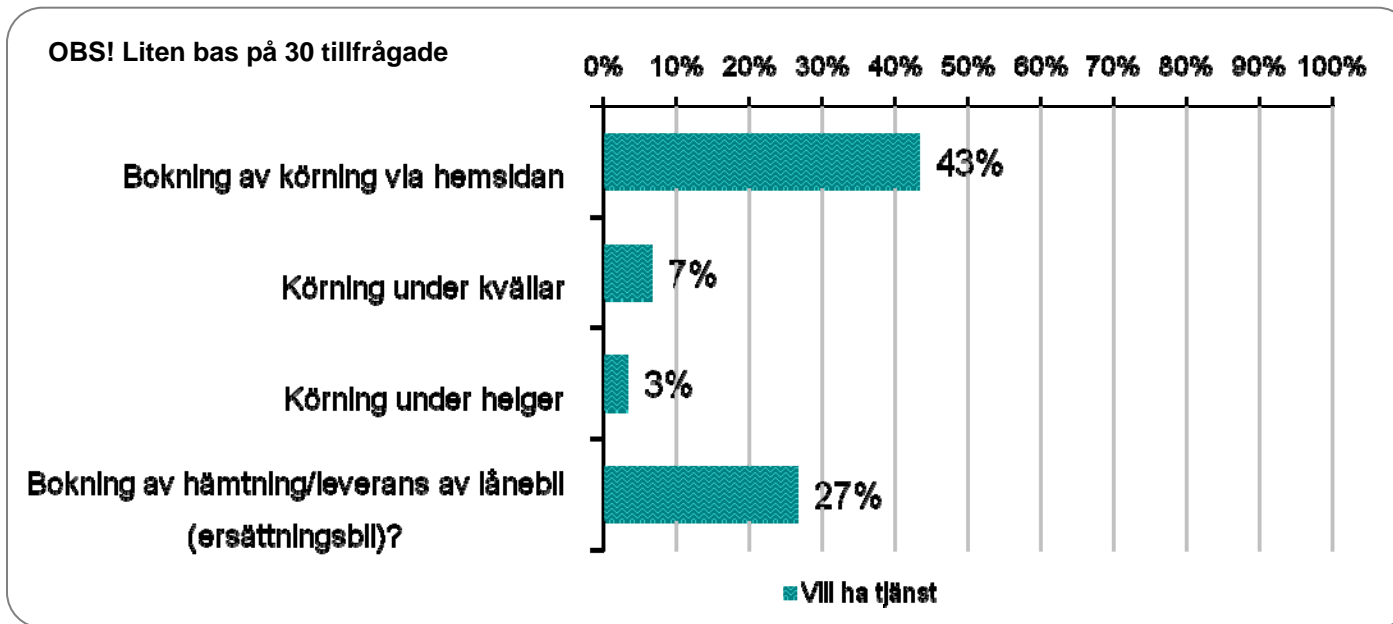
Mycket bättre kännedom om hemsidan idag

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



Bokning av körning via hemsidan efterfrågas mest

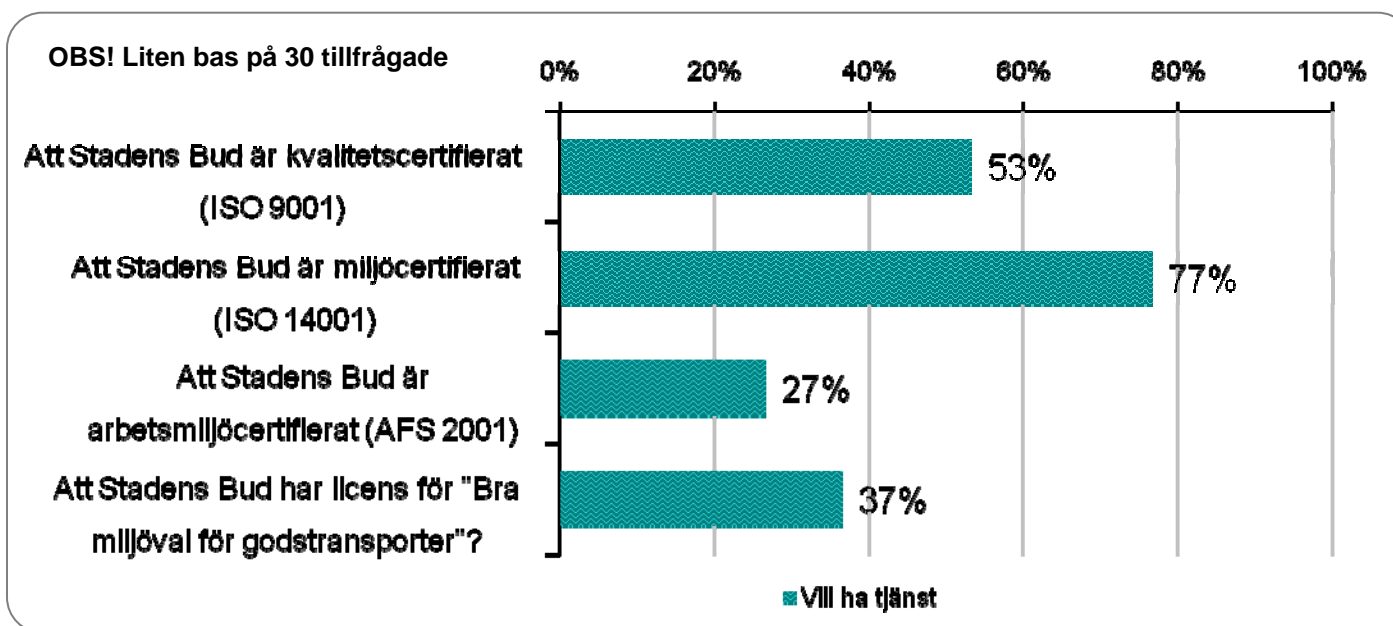
>> Vilka av följande tjänster skulle du vilja ha tillgång till?



Efterfrågan också på bokning av hämtning/leverans av lånebil!

Många saknar kännedom om certifieringarna

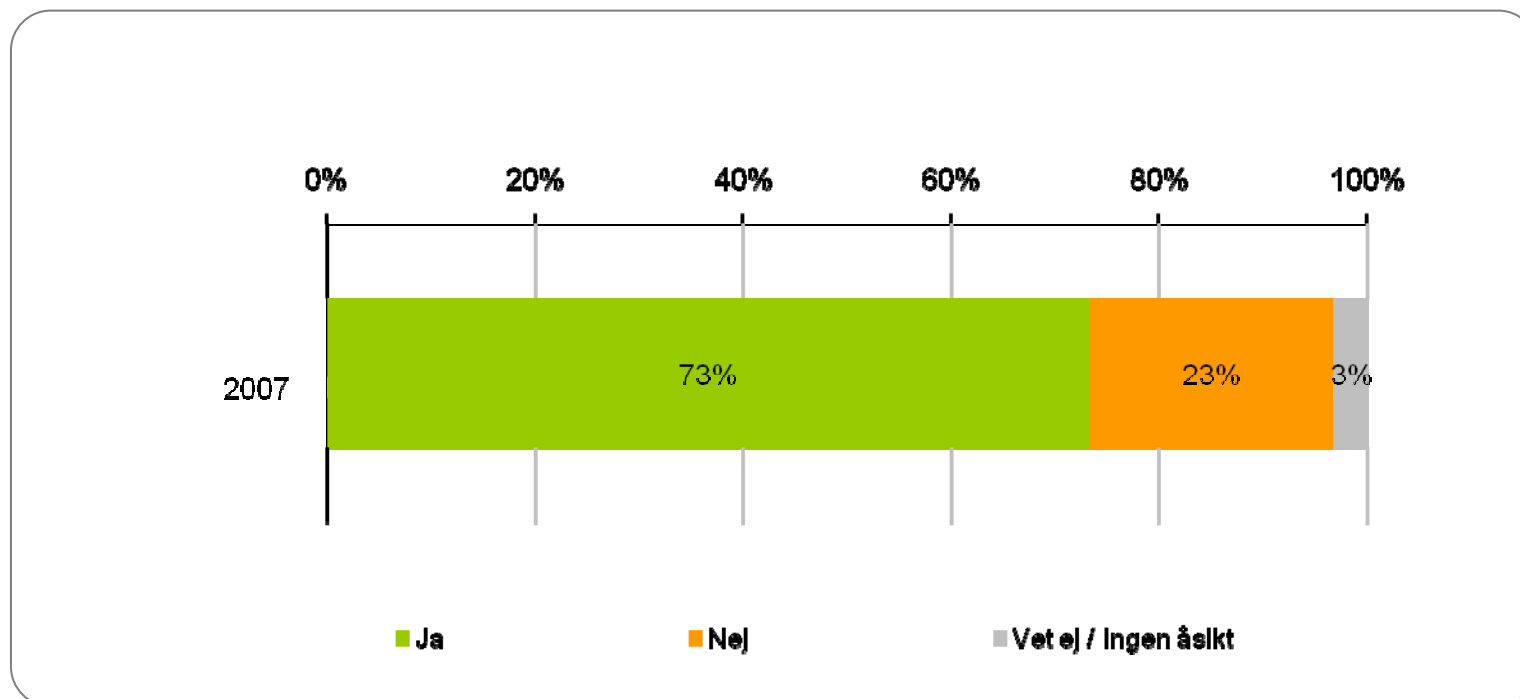
>> Vad av följande känner du till eller har hört talas om?



Bara god kännedom om att Stadens Bud är miljöcertifierat (ISO 14001). I övrigt kan kunskapen förbättras.

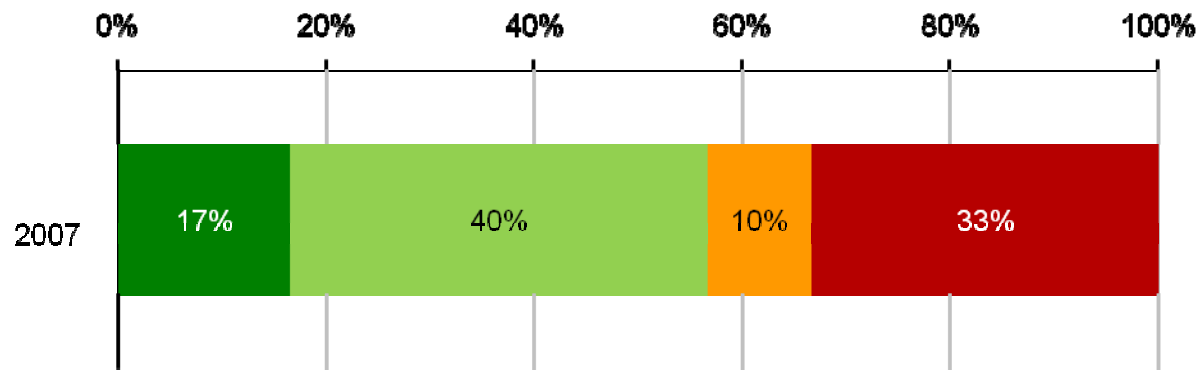
Det är väl känt att bilarna körs på "grön gas"

>> Känner du till att samtliga Stadens Buds bilar körs på "grön gas" fr.o.m. 1/8 2005?



Ganska låg kännedom om ISA

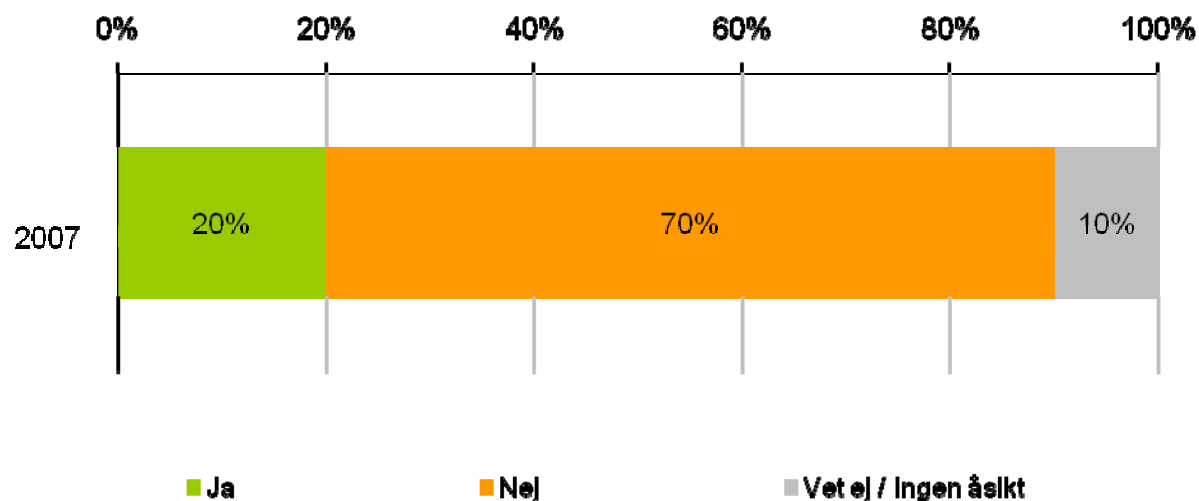
>> Har du hört talas om Intelligent stöd för hastighetsanpassning (ISA)?



- Har god kännedom om
- Har begränsad kännedom om
- Har hört talas om men vet inte vad det innebär
- Vet ej / Har aldrig hört talas om

Än färre känner till att ISA används i samtliga fordon

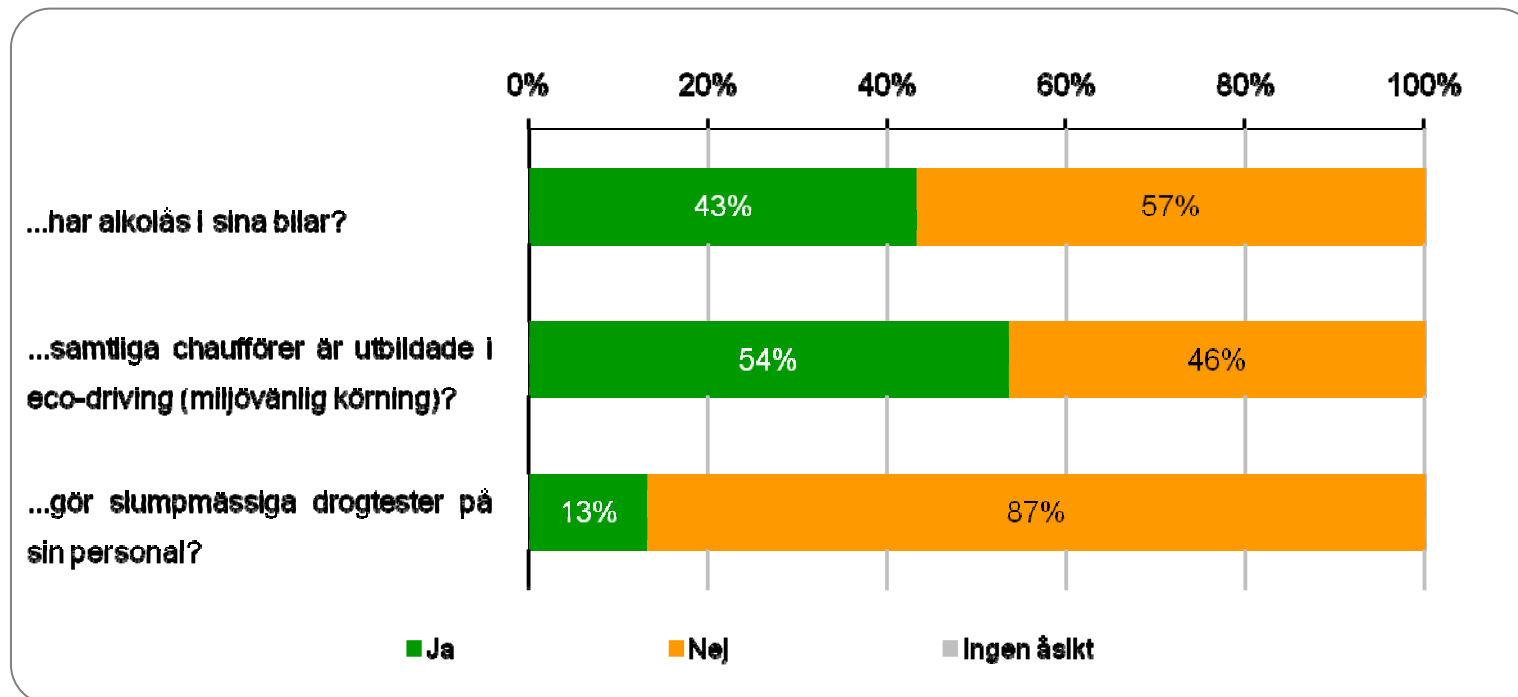
>> Är du medveten om att Stadens Bud använder detta system (ISA) i samtliga fordon?



Dålig kännedom om användandet av ISA i Stadens Buds fordon

Måttlig kännedom om drogpreventiva åtgärder!

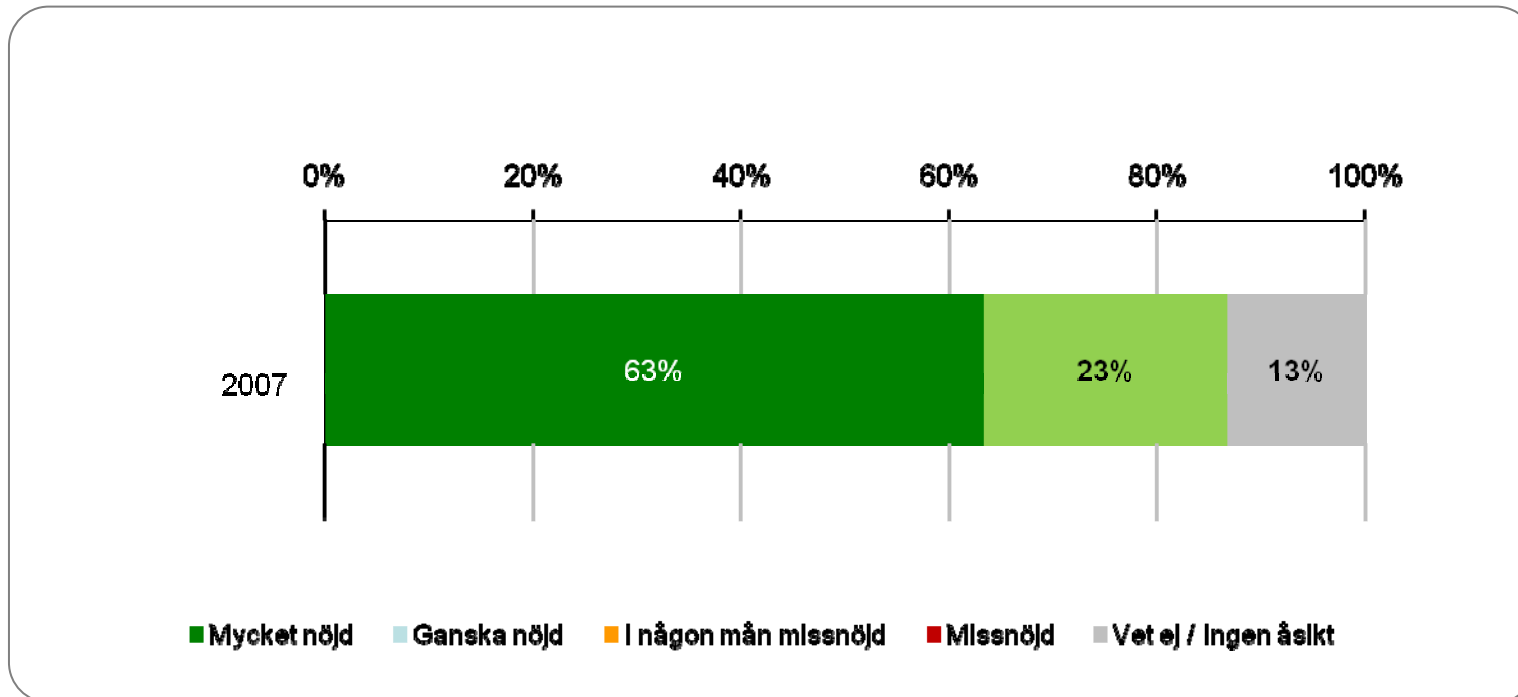
>> Känner du till att Stadens bud(s)...



Också kännedomen om att förarna är utbildade i eco-driving kan förbättras!

Kunderna mycket nöjda med den behandling de får

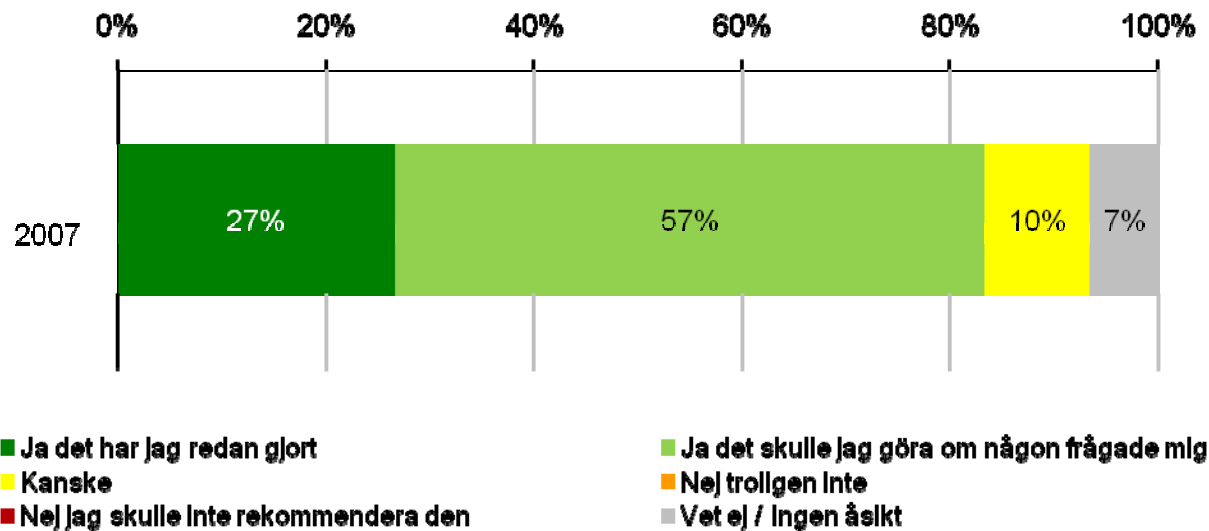
>> Hur nöjd är du med den behandling du får som kund hos TS?



Ingen av de tillfrågade är missnöjd

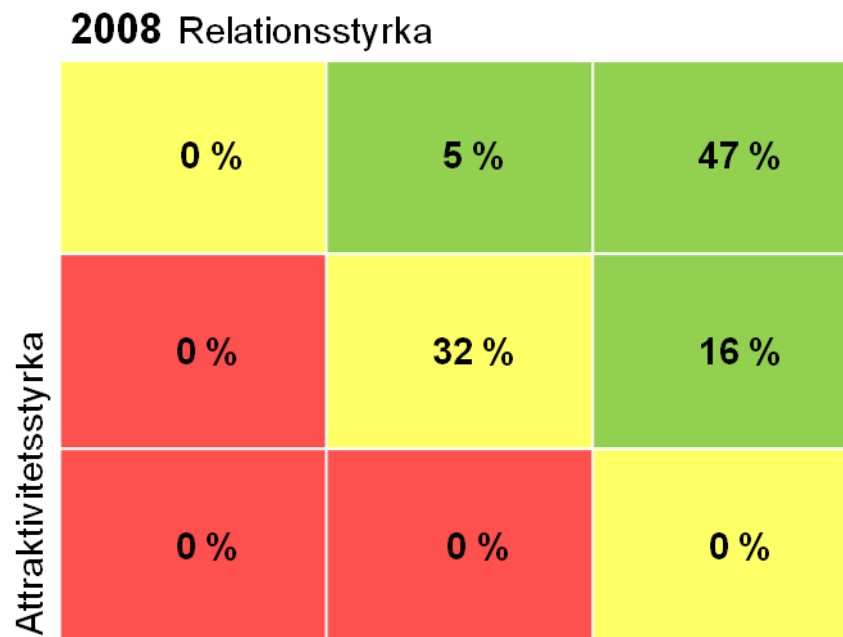
Många skulle rekommendera Stadens Bud

>> Skulle du kunna tänka dig att rekommendera Stadens Bud till en kollega?



Lojalitetsmatris för Stadens Bud

>> Se "Uthyrningsverksamheten" för förklaring av begreppen



Nöjdheten med Stadens Bud har gått ned något

- ✓ Totalt har nöjdheten med Stadens Bud försämrats i någon mån, även om vi justerar för skillnaden mot tidigare mätning i andelen "ej svar". Den ligger emellertid fortfarande på en klart god nivå.
- ✓ Åsikterna om **telefonservicen** har försämrats något. Upplevelsen av väntetiden är ungefär oförändrat god.
- ✓ Även åsikterna om **kvaliteten** har en sjunkande tendens. Omdömena är visserligen fortfarande mycket goda men resultaten innebär ändå en maning till uppmärksamhet.
- ✓ **Bemötandet från buden** får marginellt sämre omdömen (efter att vi justera för att andelen "vet ej" ökat mellan mätningarna).

Bokning via hemsidan är attraktivt

- ✓ Utav de listade tjänsterna efterfrågas...
 - ...bokning via hemsidan av 43 %
 - ...bokning av lånebil av 27 %
- ✓ Körning under helger önskas bara av 3 %
- ✓ Däremot finns ett visst behov (7 %) av kvällskörningar

Kännedomen om en del aspekter av Stadens Bud är låg

- ✓ Följande aspekter är klart dåligt kända:
 - Arbetsmiljöcertifieringen
 - Vad ISA är
 - Att Stadens Bud använder ISA

- ✓ Följande aspekter är "halvbra" kända:
 - Kvalitetscertifieringen
 - Bra miljöval
 - Att Stadens Buds samtliga chaufförer är utbildade i eco-driving
 - Att Stadens Bud har alkoholås i bilarna

- ✓ Följande aspekter är väl kända
 - Miljöcertifieringen
 - Att Stadens Buds bilar körs på "grön gas"
 - Göteborgs Stads miljömål att 90 % av alla interna budtransporter skall utföras miljövänligt 2008?
 - Stadens Buds hemsida tekniskservice.goteborg.se?
(Dock har bara hälften besökt den)

God lojalitet

- ✓ Allt detta ger utslag i en god **lojalitet**.
Lojalitetsindexet ligger på väl godkända 79.