



KUNDETILFREDSHED 2017

Kundetilfredshed

- Kundeundersøgelse 2017
 - Gennemføres iht. kontrakt med Movia
 - Udføres kontinuerligt af Movia via konsulentbureau
 - Der spørges xx antal kunder om året
 - 7 tilfredshedsspørgsmål fastlagt i kontrakt med Movia
 - Baggrundsspørgsmål om respondenterne vedr. alder, køn, rejselængde og frekvens, formål osv.
-

Kundetilfredshed - metode

- Undersøgelsen foregår ved personligt interview i selskabets tog løbende over året, således, at der sikres repræsentativitet i forhold til dagtyper og tidsbånd, samt årstid på hver enkelt banestrækning.
-

Kundetilfredshed - beregning

Kundetilfredsheden opgøres på en skala fra 1 ti 5 ved at tildele kundernes besvarelser følgende værdier:

1 = Meget utilfreds

2 = Utilfreds

3 = Hverken/eller

4 = Tilfreds

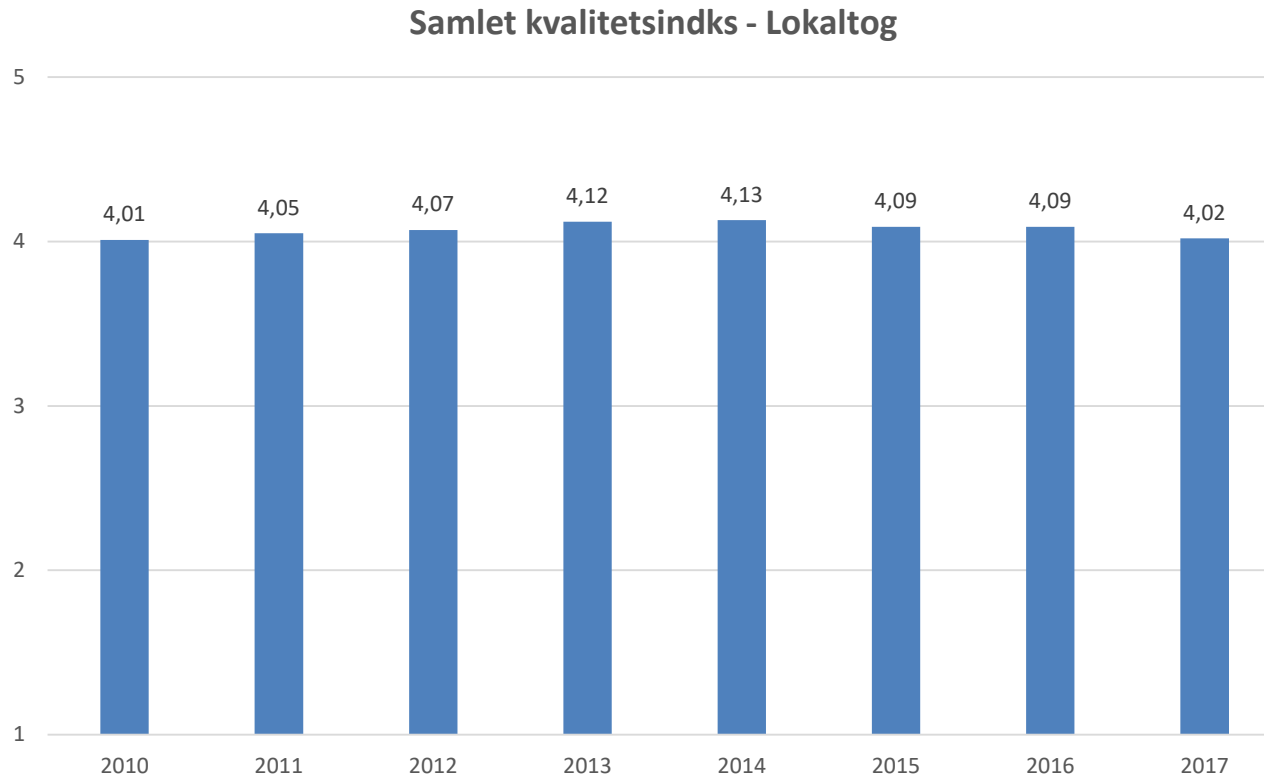
5 = Meget tilfreds

Herefter beregnes et samlet gennemsnitstal for det enkelte spørgsmål.

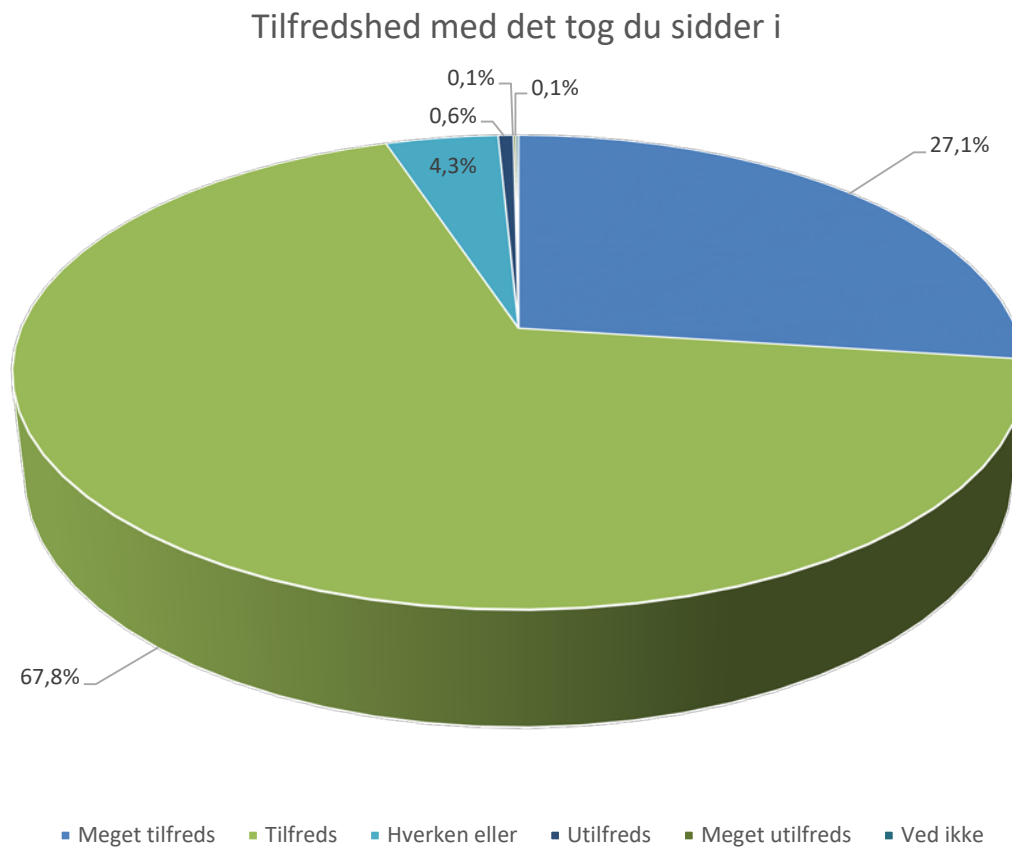
Sammenfatning

- Det samlede kvalitetsindeks er faldet fra 4,09 til 34,02.
 - 95,6% af kunderne er enten tilfredse eller meget tilfredse
 - På punkterne overholdelse af køreplan og det tog du sidder i ligger tilfredsheden på 4,2 og 4,3.
 - Fortsat udfordret på tilfredsheden med information på stationer. Her ligger tilfredsheden på et gennemsnit på 3,4.
-

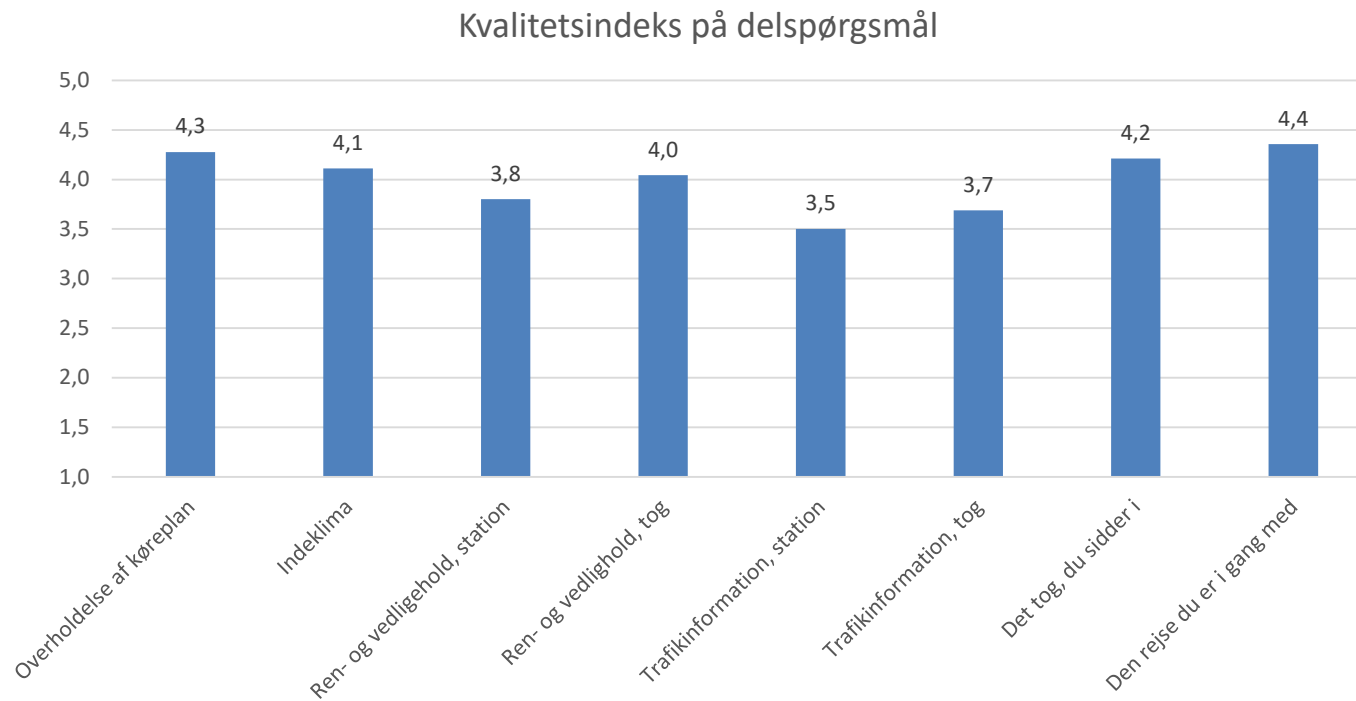
Kundetilfredshed



Kundetilfredshed



Kvalitetsindeks



Pr. bane

Kvalitetsindeks pr. bane

