



KUNDETILFREDSHED 2019

Kundetilfredshed

- Kundeundersøgelse 2019
 - Gennemføres iht. kontrakt med Movia
 - Udføres kontinuerligt af Movia via konsulentbureau
 - Der spørges ca. 3.000 antal kunder om året
 - De 7 tilfredshedsspørgsmål er fastlagt i kontrakt med Movia
-

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

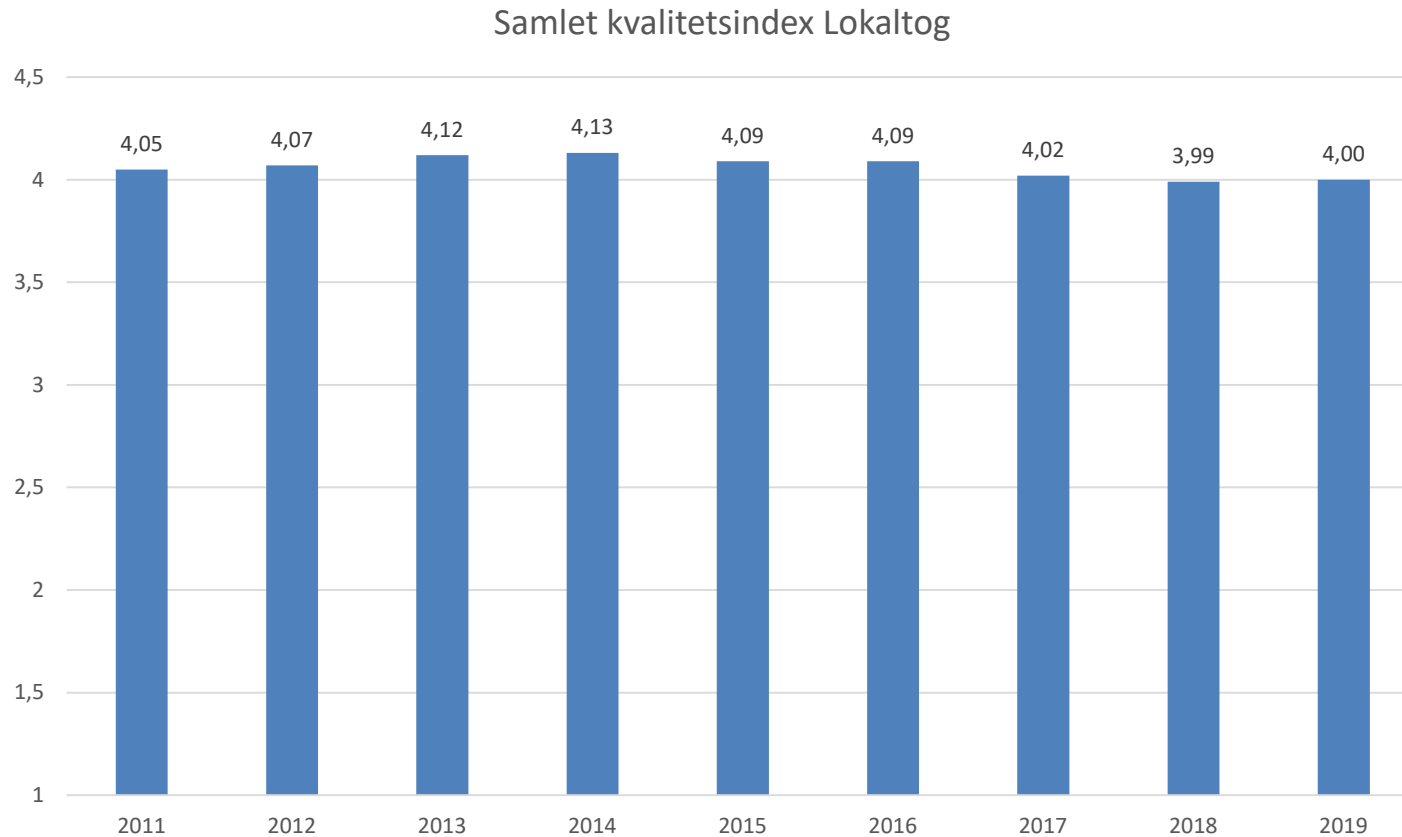
3 = Hverken/eller

4 = Tilfreds

5 = Meget tilfreds

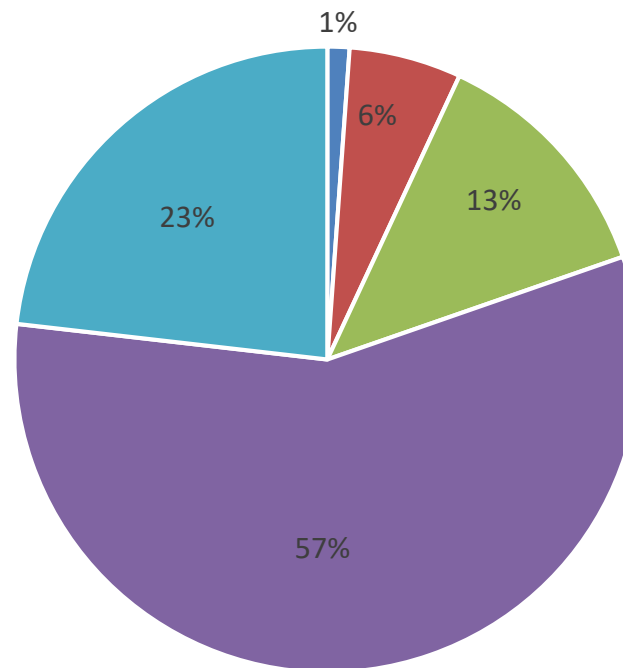
Herefter beregnes et samlet gennemsnitstal for det enkelte spørgsmål.

Kundetilfredshed



Kundetilfredshed

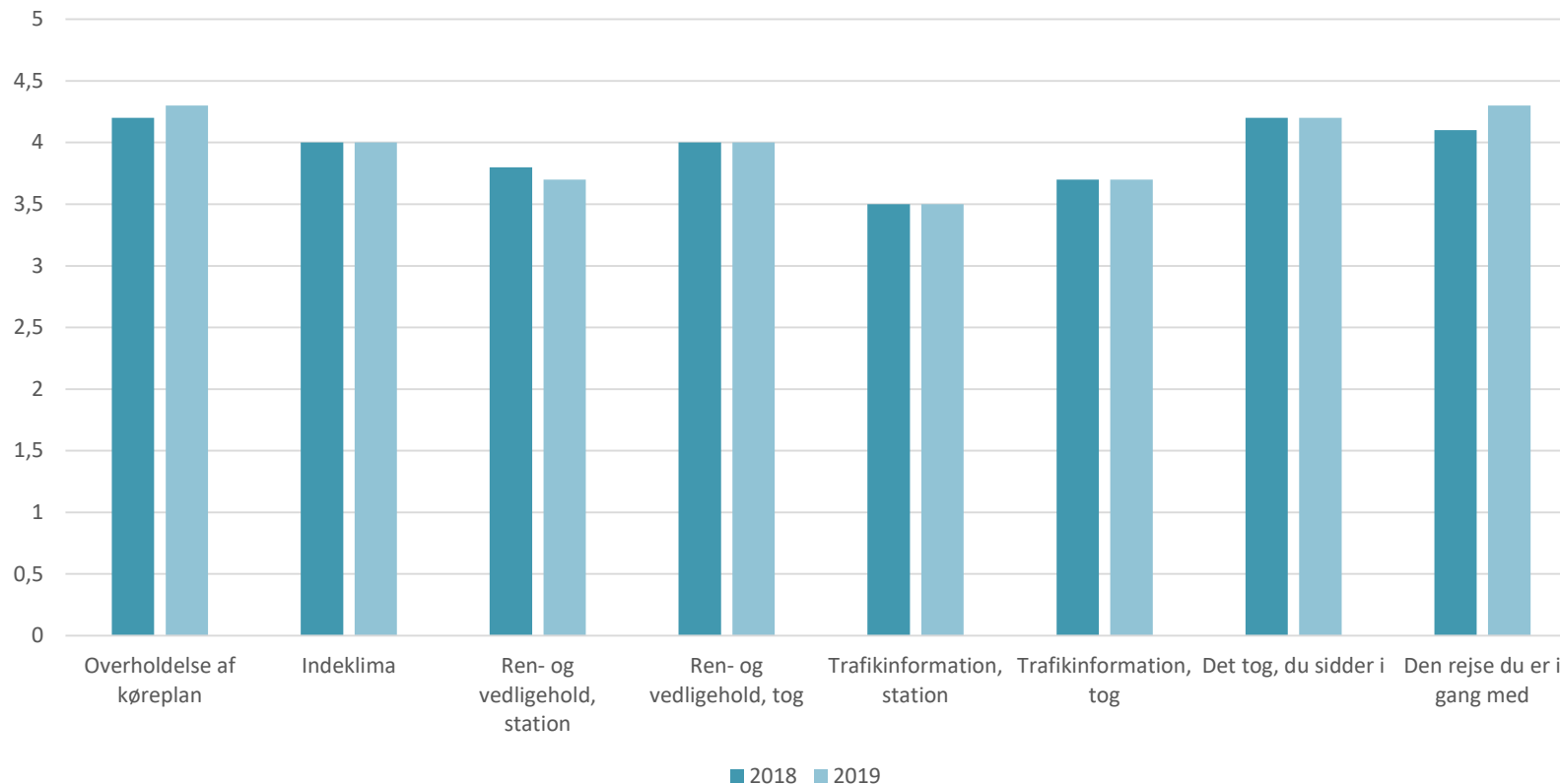
Fordeling af tilfredshed 2019



■ Meget utilfreds ■ Utilfreds ■ Både og ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds

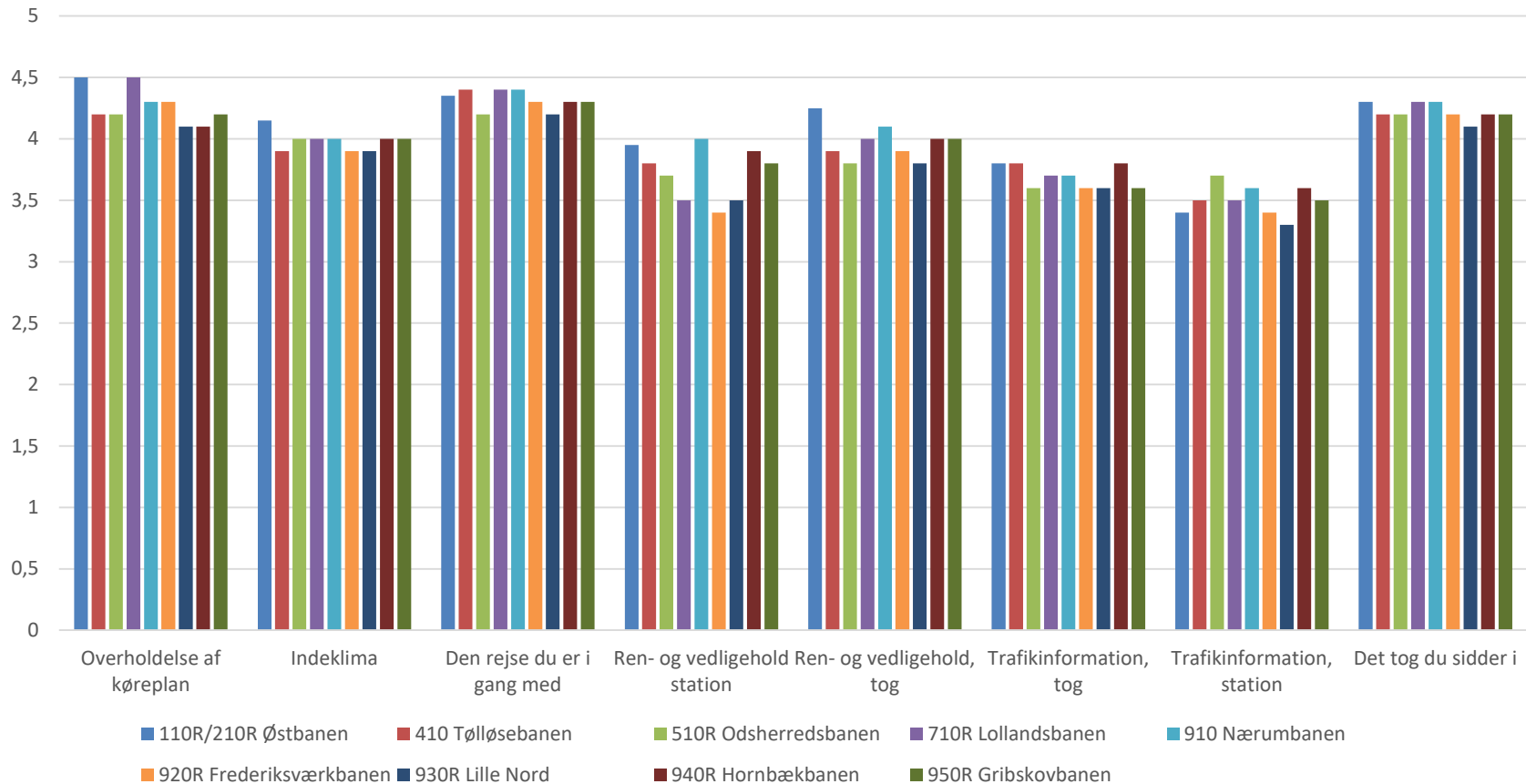
Kundetilfredshed

Kvalitetsindeks på delspørgsmål



Kundetilfredshed

Resultat pr. bane

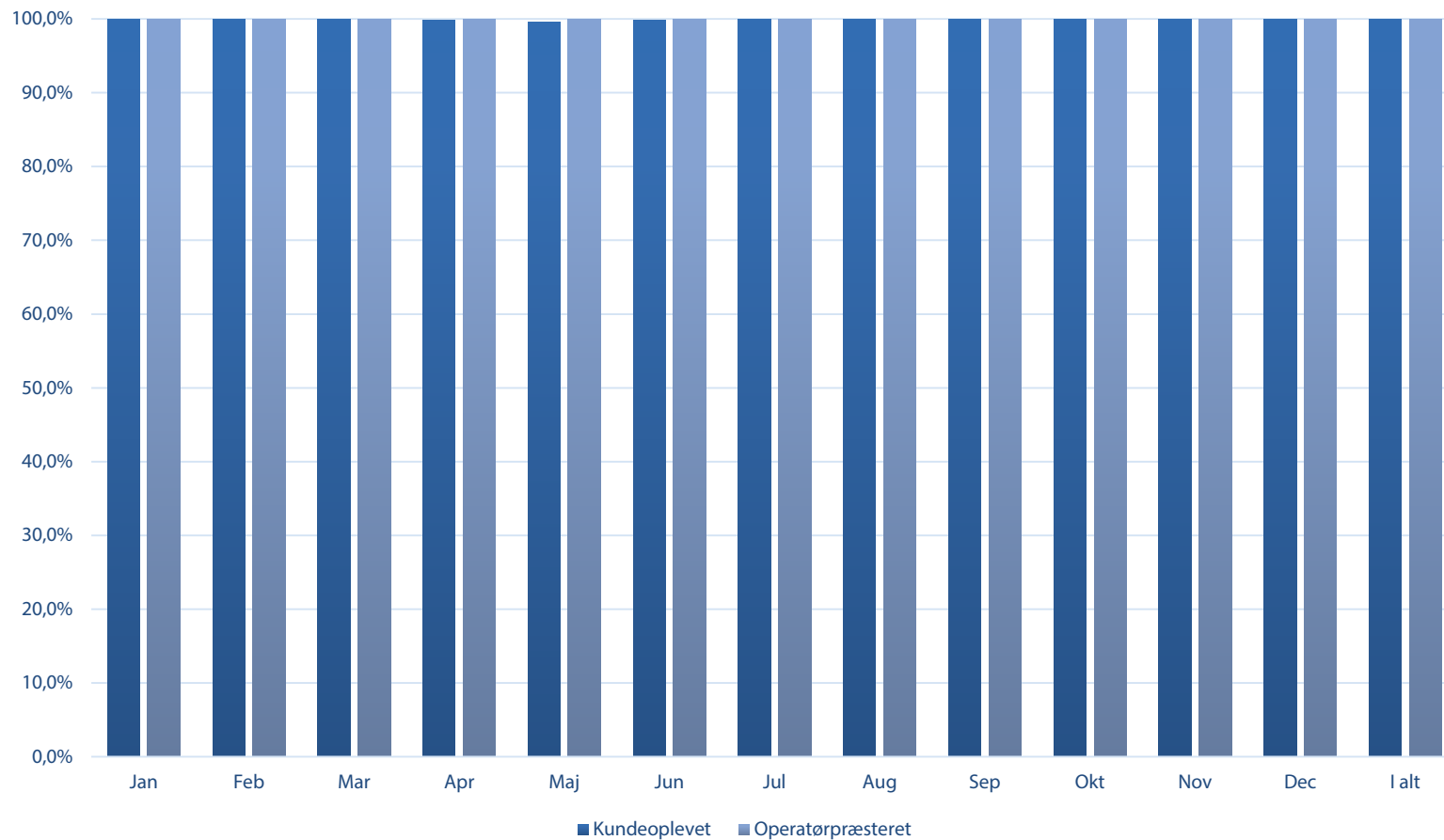


Sammenfatning

- Det samlede kvalitetsindeks er steget fra 3,99 til 4,00.
 - 80% af kunderne er enten tilfredse eller meget tilfredse
 - På punkterne overholdelse af køreplan og det tog du sidder i ligger tilfredsheden på 4,3 og 4,2.
 - Den højeste tilfredshed finder vi på Nærumbanen og Østbanen.
 - Fortsat udfordret på tilfredsheden med information på stationer. Her ligger tilfredsheden på et gennemsnit på 3,5.
-

Pålidelighed

Pålidelighed 2019



Rettidighed

Rettidighed 2019

