



KUNDETILFREDSHED 2020

Kundetilfredshed

- Kundeundersøgelse 2020
 - Gennemføres iht. kontrakt med Movia
 - Udføres kontinuerligt af Movia via konsulentbureau
 - Der spørges ca. 3.000 antal kunder om året – i 2020 er der dog kun spurgt 2.514 antal kunder, da undersøgelserne ikke er foretaget i de perioder landet har været lukket ned pga. Corona.
 - 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.
 - I 2020 er der ikke foretaget interviews i de perioder landet har været lukket ned pga. Corona.
-

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

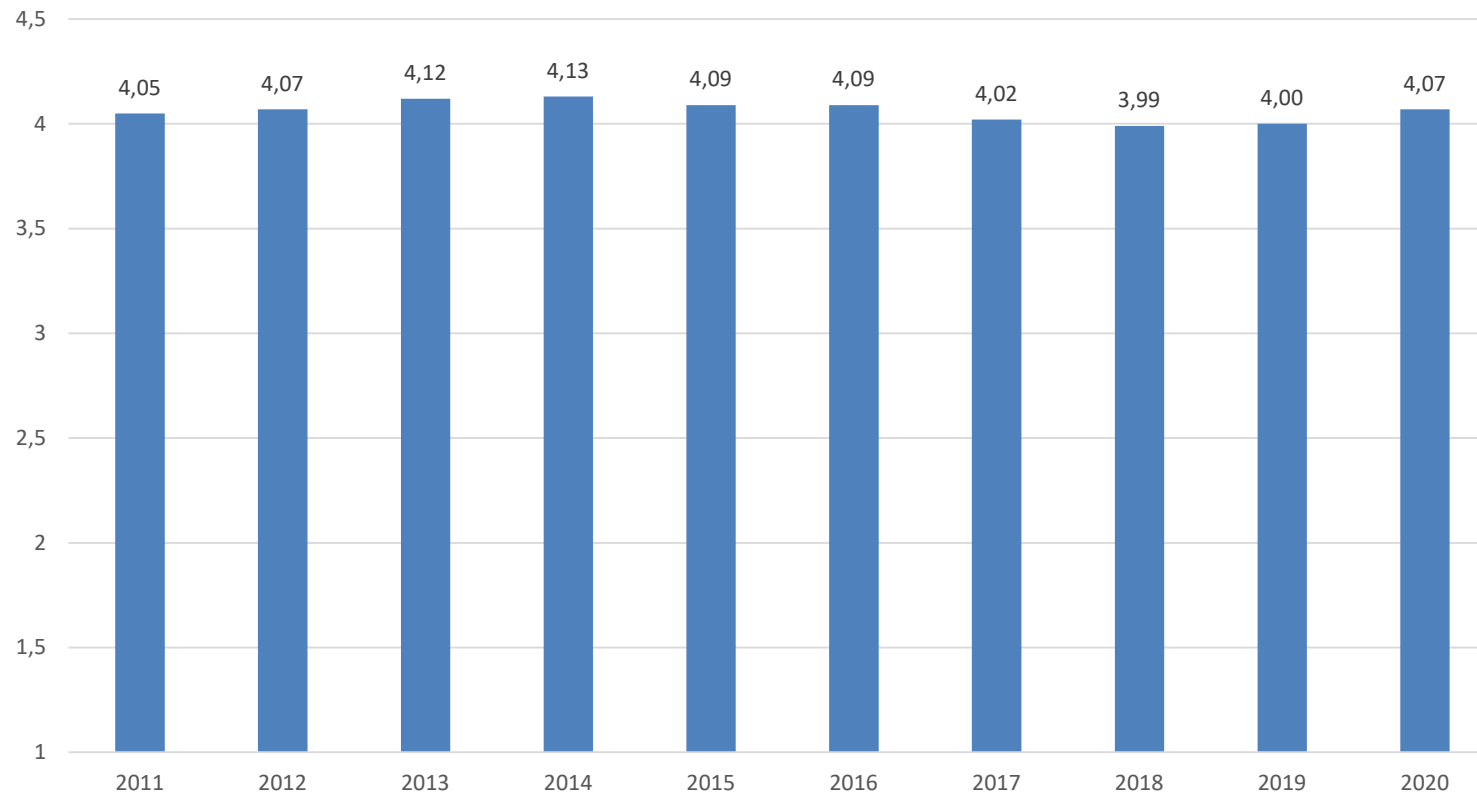
4 = Tilfreds

5 = Meget tilfreds

Herefter beregnes et samlet gennemsnitstal for det enkelte spørgsmål.

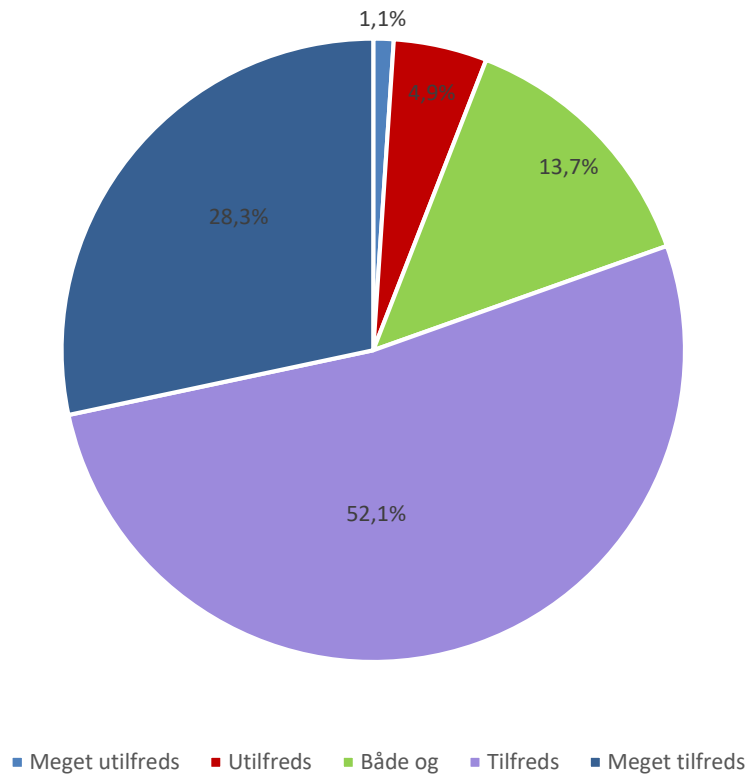
Kundetilfredshed

Samlet kvalitetsindex Lokaltog



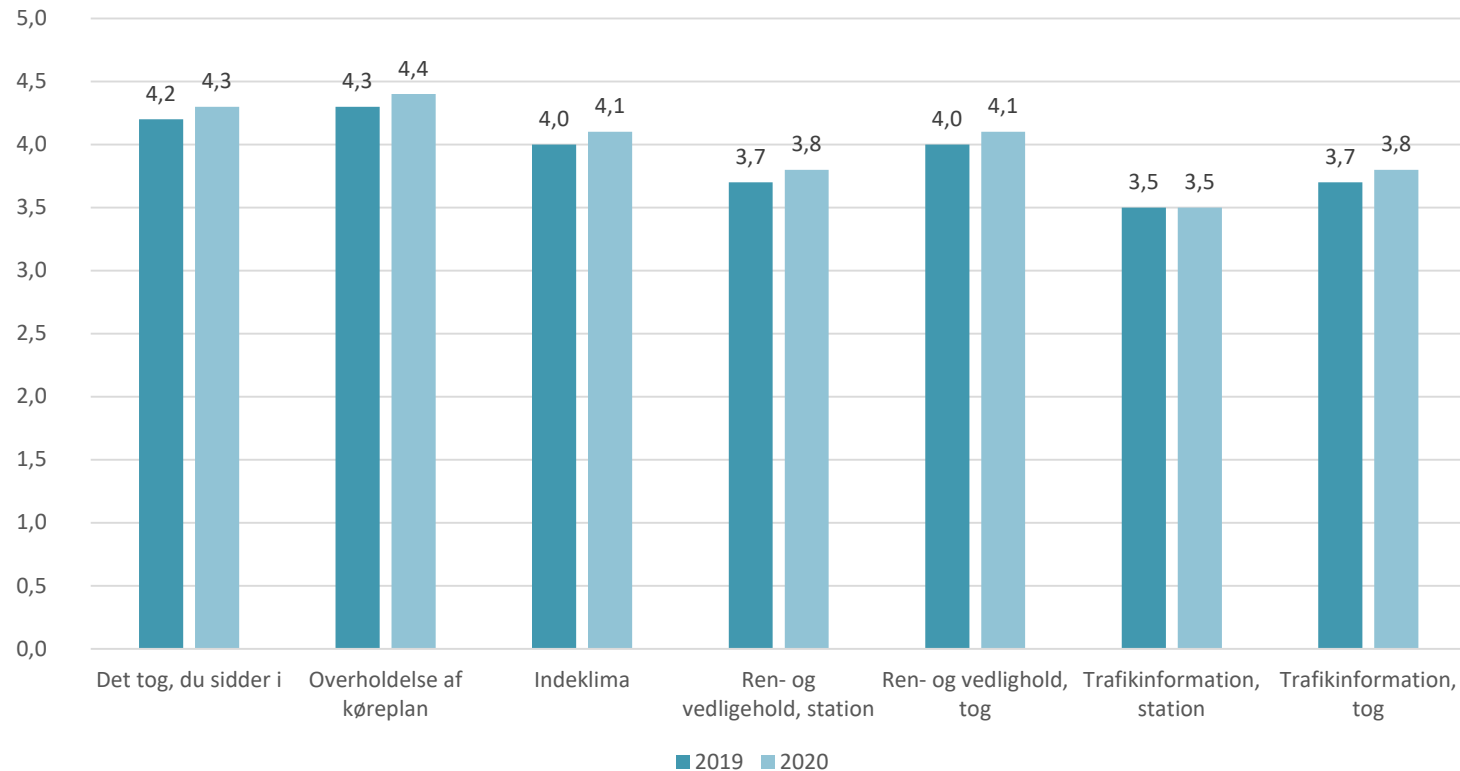
Kundetilfredshed

Fordeling af tilfredshed 2020



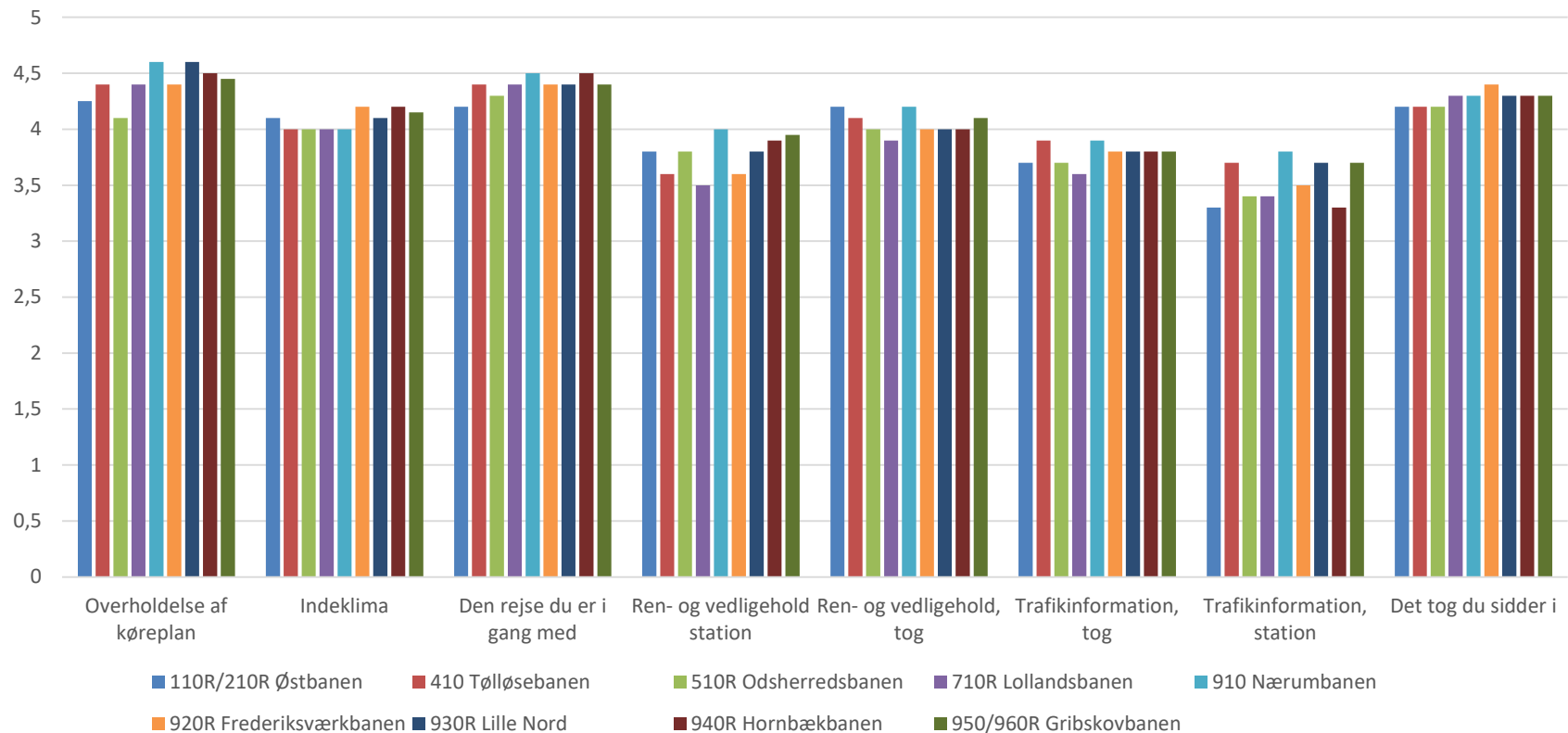
Kundetilfredshed

Kvalitetsindeks på delspørgsmål



Kundetilfredshed

Resultat pr. bane

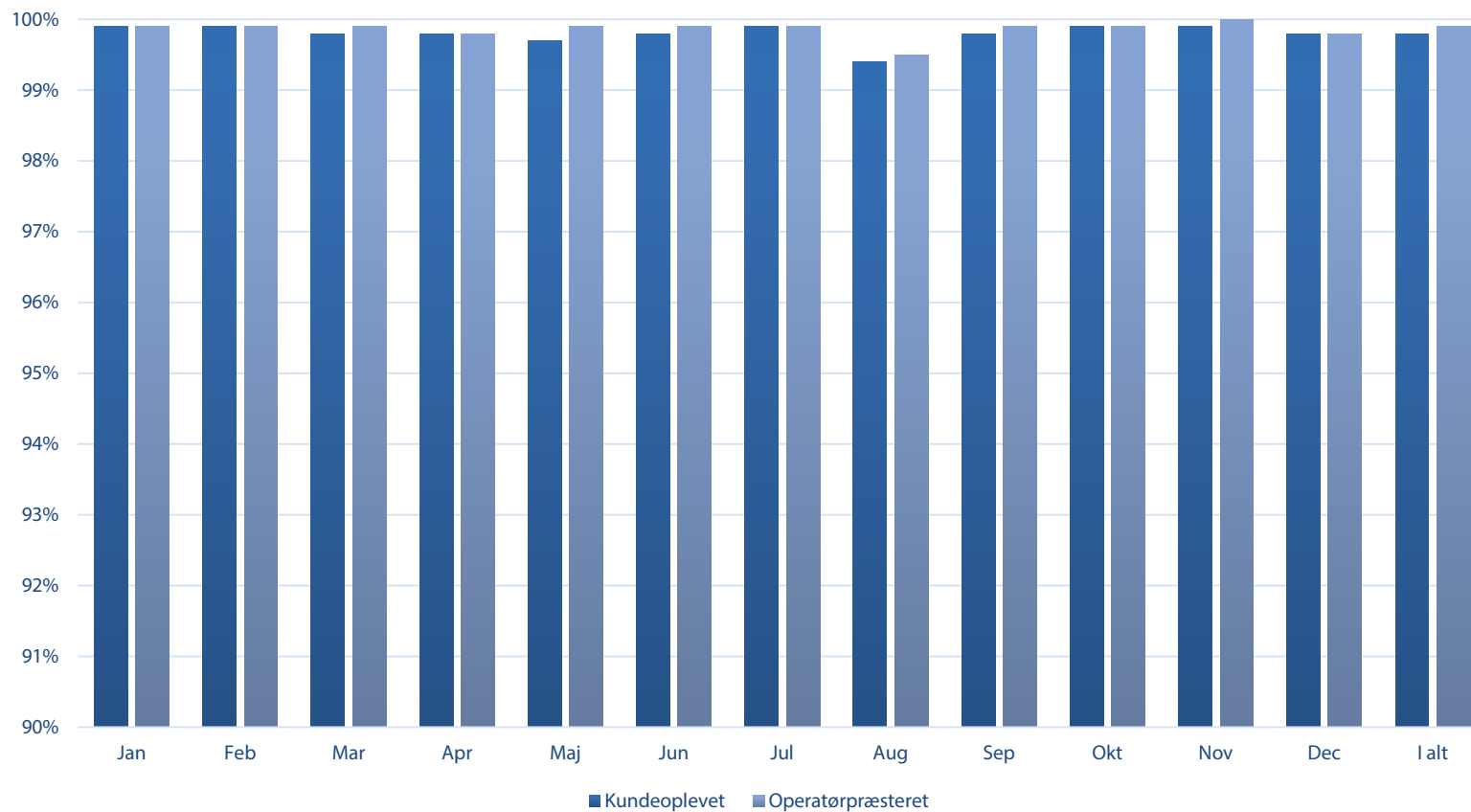


Sammenfatning

- Det samlede kvalitetsindeks er steget fra 4,00 til 4,07.
 - Mere end 80 % af kunderne er enten tilfredse eller meget tilfredse
 - På punkterne overholdelse af køreplan og det tog du sidder i ligger tilfredsheden på 4,4 og 4,3.
 - Den højeste tilfredshed finder vi på Nærumbanen og Gribskovbanen.
 - Fortsat udfordret på tilfredsheden med information på stationer. Her ligger tilfredsheden på et gennemsnit på 3,5.
-

Pålidelighed

Pålidelighed 2020



Rettidighed

Rettidighed 2020

