

Resultater Norsk Kundebarometer 2015



Norsk Kundebarometer 2015

Lister / barometre:

- Hovedlisten (Norsk Kundebarometer)
- Andre lister
 - Tilfredshet offentlig sektor
 - Tilfredshet sosiale medier
 - Mediebarometeret

Spesialanalyser 2015:

- Utvalgte bransjer:
 - Klagebehandling
 - Kanalpreferanser (hvilke kanaler foretrekker kunder å handle gjennom?)
- Alle bransjer:
 - Kundepreferanser (hvilke motiver ligger bak kunders valg av leverandør?)
 - Demografi
 - Variansanalyser (standardavvik, spredning)



Norsk Kundebarometer 2015

Bakgrunn

- Norstat har gjennomført telefonintervju av 9285 husstander som har resultert i 21546 bedriftsvurderinger.
- Intervjuperiode: Januar – mai 2014
- 186 bedrifter på forbrukermarkedet
- Bedriftenes egne kunder som har svart
- Svarer på kun en bedrift pr bransje, maks 5 bransjer
- 100 respondenter pr bedrift (noen unntak)
- Bransjeresultater se: www.kundebarometer.com

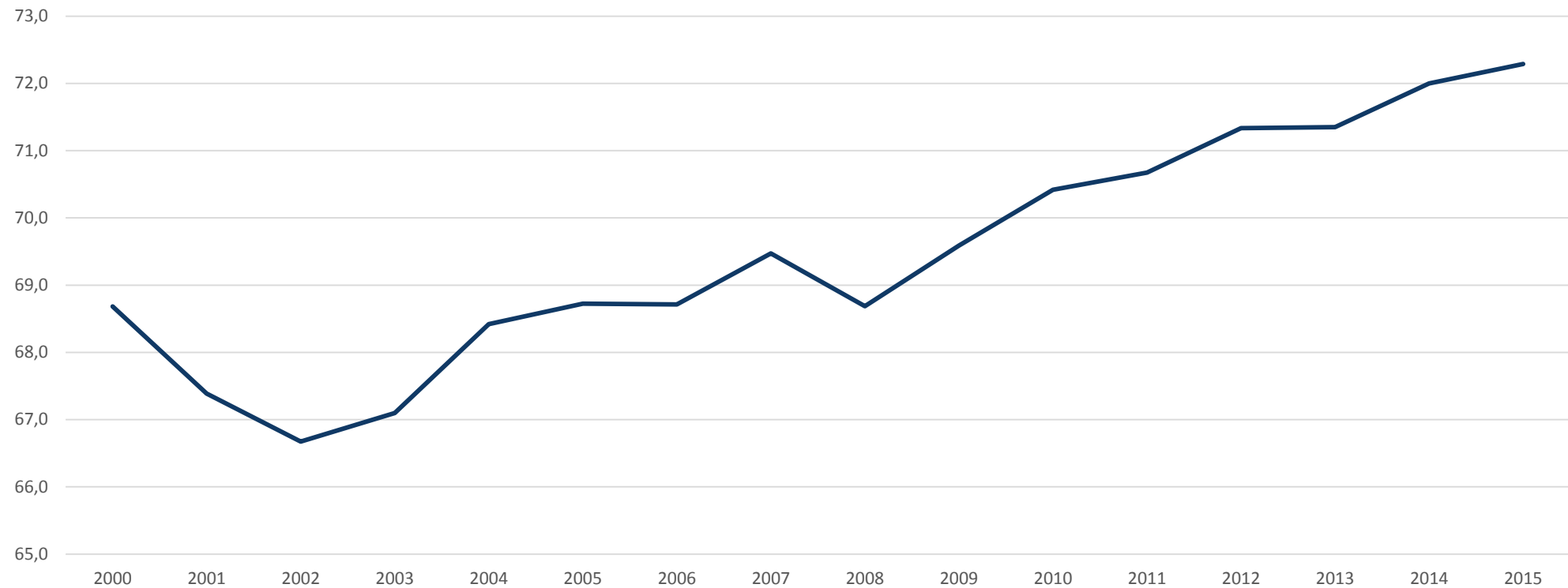
Rapporter

- Barcode Intelligence Group AS administrerer bestillinger og utarbeider rapporter på detaljerte resultater fra Norsk Kundebarometer
- www.barcode.as
- Kontakt:
 - Pål Silseth, Daglig leder, tlf: 46 17 17 48, mail: pal.silseth@barcode.as
 - Bengt Lorentzen, Partner, tlf: 46 17 17 58, mail: bengt.lorentzen@barcode.as



Kundetilfredshet – gjennomsnitt Norge

Norsk Kundebarometer
2000 - 2015



Topp 15 og Bunn 15- Norsk Kundebarometer

2015		2015	2015
Plassering	Bedrift	Tilfredshet	Lojalitet
1	haugenbok.no	85,7	87,8
2	Toyota	84,4	83,1
3	Flytoget	84,1	91,0
4	BMW	83,8	82,4
5	Finn.no	83,7	89,8
6	Volvo	82,9	79,8
7	Komplett.no	82,8	87,7
8	Apotek 1	81,9	87,1
9	Skoda	81,8	80,6
10	Skandiabanken	81,6	88,2
11	Mercedes-Benz	81,4	75,5
12	Hurtigruten	81,4	79,1
13	Gudbrandsdal Energi	81,2	83,2
14	Audi	80,8	76,9
15	Spotify	80,7	92,1

2015		2015	2015
Plassering	Bedrift	Tilfredshet	Lojalitet
172	Get (bredbånd)	63,6	77,8
173	Joker	63,5	87,4
174	Coop Marked	63,4	80,3
175	Cubus	63,2	76,0
176	Rimi	63,1	83,6
177	Jysk	63,1	73,4
178	Burger King	63,1	75,9
179	ODIN Forvaltning	62,8	75,7
180	ICA Supermarked	62,7	70,4
181	Bunnpris	61,5	77,6
182	Viaplay	61,5	65,7
183	NextGentel (bredbånd)	61,4	68,8
184	McDonald's	60,3	75,8
185	HBO Nordic	59,7	68,0
186	Lindex	58,0	74,2



Norsk Kundebarometer- Bransjeresultater

Bransje	2015	2015
	Tilfredshet	Lojalitet
Bilforhandler	80,5	76,9
Netthandel	79,3	78,0
Optikk	77,6	81,2
Apotek	77,6	84,3
Bokhandel	77,1	85,1
Skadeforsikring	76,7	81,9
Boligalarm	76,1	81,6
Mobiltelefoni	75,5	79,3
Turoperatører	75,3	73,5
Strømleverandører	75,2	82,7
Bank	75,1	79,5
Fergecruise	74,4	79,1
Eiendomsmegling	74,2	66,2
Bensinforhandler	74,1	88,4
Helsekost	73,3	80,5
VVS	73,1	78,3
Musikk	73,0	85,3
Glass og stentøy	72,1	78,4
Livsforsikring	71,9	80,1

Bransje	2015	2015
	Tilfredshet	Lojalitet
Persontransport	71,9	87,6
Hage og blomster	71,7	81,2
Hvite- og brunevarer	71,6	77,9
Sport	71,3	79,9
Hotell	70,8	77,3
Møbler	70,2	76,0
Byggevarer	70,0	78,9
Sko	68,9	76,7
Interiør	68,9	76,5
Kiosk	68,8	81,3
Dagligvarer	68,6	85,0
TV-distribusjon	68,3	78,0
Taxi	68,2	77,0
Spisesteder	67,7	75,1
Klær	64,6	79,3
Kapitalforvaltning	64,4	75,5
Bredbånd	63,2	72,0
Strømmetjenester	62,7	69,8
Hurtigmat	61,7	75,9



Klagebehandling

- Tilleggsundersøkelse i tilknytning til Norsk Kundebarometer 2015
- Utvalgte bransjer
- Detaljert rapport kan bestilles (f.eks bransjerapport eller for egen bedrift)



Grunn til misnøye - klagebehandling

Bransjer:

- Bil
- Bygg
- Turoperatører
- Dagligvarer
- Hurtigmat
- Skadeforsikring
- Elektronikk
- Eiendomsmegling
- Alarm
- Bredbånd
- Fergecruise
- Kapitalforvaltning
- TV-distribusjon

Følgende er registrert

- Andel med grunn til misnøye
- Andel som klaget
 - Ja / nei
 - Skriftlig
 - Muntlig
- Tilfredshet klagebehandlingsprosessen
- Tilfredshet med utfallet av klagen
- Årsaken til misnøye



Resultater Klageprosjekt nasjonalt nivå

- **Grunn til misnøye - 18%**

- 46% Dårligste bransje
- 49% Dårligste bedrift
- 6% Beste bransje
- 3% Beste bedrift

- **Effekt av misnøye på tilfredshet - 19 poeng**

- 29 poeng. Bransje med størst effekt
- 11 poeng. Bransje med lavest effekt

- **Effekt av misnøye på lojalitet - 18 poeng**

- 38 poeng. Bransje med størst effekt
- 5 poeng. Bransje med lavest effekt

- **Andel som klaget**

- 46% Klaget ikke
- 46% klaget muntlig
- 13% klaget skriftlig

- **Tilfredshet med klagebehandlingsprosessen – 53 poeng**

- 61 poeng. Beste bransje
- 23 poeng. Dårligste bransje

- **Tilfredshet med utfallet av klagen – 52 poeng**

- 60 poeng. Beste bransje
- 25 poeng. Dårligste bransje



Konklusjon klageprosjekt

- Mange bedrifter har mye å hente på å forbedre seg
 - Høy andel grunn til misnøye slår hardt ut på tilfredshet og lojalitet
 - Store forskjeller mellom ulike bransjer og bedrifter
 - Andelen som klager bør økes
 - Opplæring av kunder
 - Viktig å fange opp muntlige klager
 - Systemer
 - Klagebehandling /utfall av klagen er på særdeles lave nivåer
 - Sett dere inn i effektene av klagebehandling (forskning)
- Våre detaljert rapporter inneholder et rammeverk for hvordan bedriftene kan bli bedre på klagehåndtering og effektene av dette.



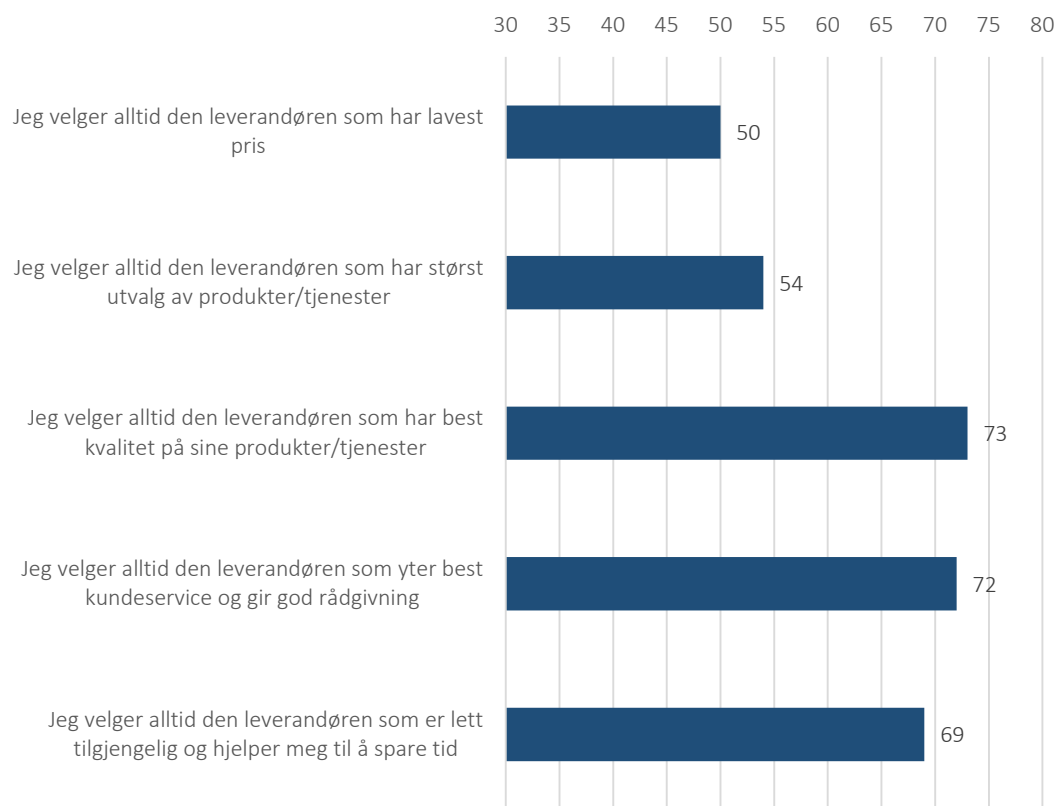
Kundepreferanser

- Tilleggsundersøkelse i tilknytning til Norsk Kundebarometer 2015
- Nærmere 10.000 kunder ligger til grunn for «Snitt Norge»
- Detaljert rapport kan bestilles (f.eks bransjerapport eller egen bedrift)



Preferanser nasjonalt nivå

Preferanser – Snitt Norge



- Spørsmålene er stilt som påstander på en skal fra 1-10. Gjennomsnittsscoren er så regnet om til 0-100 skala.
- Jo høyere score jo mer enig i påstanden.
- Kundene har blitt bedt om å beskrive seg selv generelt, ikke i forhold til spesifikke bransjer
- I tillegg til gjennomsnittsscoren vil det være relevant for bedrifter å sjekke variasjonen (standardavvik og svarfrekvenser) Det vil være forskjeller i «kundetyper» for ulike bedrifter
- På generell basis uttrykker kundene at de i relativt liten grad styrer etter pris og utvalg, mens de er mer opptatte av kvalitet, god kundeservice og bekvemmelighet (kjøpe seg tid). Her er det forskjeller i score avhengig av demografi
- Resultatene bør være en tankevekker for mange. Medier, myndigheter og bedriftene selv overfokuserer kanskje på pris

Rapporter og tjenester - Barcode Intelligence

- Kundeundersøkelser
 - Norsk Kundebarometer med mulighet for tilleggsmoduler:
 - Klagebehandling
 - Proaktivitet
 - Omdømme
 - Kundeservice
 - etc
 - Egne skreddersydde undersøkelser
- Medarbeiderundersøkelser og organisasjonsundersøkelser
- Bedriftsrådgivning og organisasjonsutvikling
- Foredrag og kurs
- Vi leverer også tyngre forskningsprosjekter av forskjellig art og har et stort internasjonalt nettverk av forskere
- For mer informasjon, www.barcode.as



Hovedlisten 2015



Norsk Kundebarometer 2015

2015		2015	2015
Plassering	Bedrift	Tilfredshet	Lojalitet
1	haugenbok.no	85,7	87,8
2	Toyota	84,4	83,1
3	Flytoget	84,1	91,0
4	BMW	83,8	82,4
5	Finn.no	83,7	89,8
6	Volvo	82,9	79,8
7	Komplett.no	82,8	87,7
8	Apotek 1	81,9	87,1
9	Skoda	81,8	80,6
10	Skandiabanken	81,6	88,2
11	Mercedes-Benz	81,4	75,5
12	Hurtigruten	81,4	79,1
13	Gudbrandsdal Energi	81,2	83,2
14	Audi	80,8	76,9
15	Spotify	80,7	92,1

2015		2015	2015
Plassering	Bedrift	Tilfredshet	Lojalitet
16	Chess	80,4	83,1
17	OneCall	79,9	82,3
18	Mazda	79,7	73,1
19	Color Line	79,6	88,2
20	Volkswagen	79,6	78,6
21	Synsam	79,4	82,9
22	Vinmonopolet	79,3	
23	If	78,8	77,1
24	LOS	78,7	84,4
25	Interoptik	78,7	81,1
26	Specsavers	78,4	82,5
27	Handelsbanken	78,3	81,2
28	Verisure	78,0	84,4
29	Gjensidige (Skadeforsikring)	77,8	84,3
30	Tanum	77,5	83,6

2015		2015	2015
Plassering	Bedrift	Tilfredshet	Lojalitet
31	Sporveien T-Banen	77,4	93,0
32	Meny	77,3	90,9
33	Aktiv Eiendomsmegling	77,3	64,7
34	Fargerike	77,2	81,7
35	Eika Alliansen	77,1	81,7
36	Vitusapotek	77,1	85,5
37	Ving	77,0	76,9
38	Lyse	76,9	83,9
39	Norli	76,9	88,0
40	Ditt Apotek	76,7	82,0
41	Libris	76,7	85,3
42	Gjensidige (Livsforsikring)	76,6	82,8
43	XXL	76,4	90,0
44	Fjordkraft	76,3	84,5
45	Coop Obs!	76,3	89,2



Norsk Kundebarometer 2015

2015		2015	2015
Plassering	Bedrift	Tilfredshet	Lojalitet
46	Eika (Skadeforsikring)	76,1	82,4
47	Apollo	76,1	73,7
48	SpareBank 1 (Skadeforsikring)	76,0	84,9
49	NorgesEnergi	76,0	80,5
50	Clas Ohlson	75,9	86,6
51	MPX.no	75,8	68,4
52	Krogsveen	75,6	70,3
53	Nissan	75,5	67,3
54	NOR-WAY Bussekspress	75,4	85,0
55	ESSO	75,3	89,8
56	Peugeot	75,1	67,9
57	Nord-Trøndelag Elektrisitetsverk	75,1	85,6
58	REMA 1000	75,0	90,4
59	Ark	75,0	87,0
60	DnB Eiendom	74,9	68,2

2015		2015	2015
Plassering	Bedrift	Tilfredshet	Lojalitet
61	Tryg (Skadeforsikring)	74,8	80,8
62	Ford	74,7	72,1
63	Nettbuss	74,6	81,8
64	Boots	74,6	82,5
65	Mester Grønn	74,5	83,2
66	Staples	74,4	81,1
67	Shell	74,4	87,4
68	Tele2 (mobil)	74,4	76,7
69	Fortum	74,3	81,3
70	Sector Alarm	74,2	78,9
71	Sunkost	74,2	83,1
72	Floriss	74,2	81,4
73	Brilleland	74,0	78,1
74	Comfort	73,9	80,4
75	Sparebank 1 Gruppen	73,7	78,8

2015		2015	2015
Plassering	Bedrift	Tilfredshet	Lojalitet
76	Taxi Bergen	73,7	82,6
77	Elkjøp	73,6	81,7
78	Nordea	73,3	77,0
79	Princess	73,3	81,8
80	Choice	73,0	79,7
81	Coop Mega	73,0	85,8
82	TIMEkspresen	72,7	78,2
83	Statoil	72,7	88,1
84	Sporveien Trikken	72,7	92,8
85	Møbelringen	72,7	72,6
86	Star Tour	72,7	70,0
87	Coop Extra	72,5	88,8
88	Christiania GlasMagasin	72,5	77,3
89	Life	72,5	78,0
90	Widerøe	72,4	88,9



Norsk Kundebarometer 2015

2015		2015	2015
Plassering	Bedrift	Tilfredshet	Lojalitet
91	Narvesen	72,4	85,7
92	Netcom	72,4	77,3
93	SpareBank 1 (Livsforsikring)	72,3	82,7
94	Bademiljø	72,3	76,2
95	Stormberg	72,3	78,1
96	Tryg (Livsforsikring)	72,0	77,8
97	Danske Bank	71,9	75,7
98	Tilbords	71,8	78,2
99	Jernia	71,8	79,7
100	SAS	71,7	87,9
101	Lefdal	71,6	77,4
102	Canal Digital (parabol)	71,6	79,5
103	XL-Bygg	71,4	78,1
104	Altibox	71,3	81,9
105	Scandic	71,1	76,3

2015		2015	2015
Plassering	Bedrift	Tilfredshet	Lojalitet
106	G-sport	71,0	81,1
107	IKEA	71,0	89,0
108	Montèr	70,9	80,2
109	Kid	70,8	80,9
110	Telenor (mobil)	70,6	76,9
111	Dressmann	70,6	80,0
112	Notabene	70,6	79,0
113	Telenor (fasttelefon)	70,6	72,6
114	Posten	70,5	90,3
115	Eidsiva	70,4	83,4
116	Coop Bygg *	70,4	81,6
117	Byggmakker	70,3	78,8
118	Biltema	70,3	83,7
119	Bygger'n	70,2	77,0
120	DFDS Seaways	70,2	76,4

2015		2015	2015
Plassering	Bedrift	Tilfredshet	Lojalitet
121	DnB (Livsforsikring)	70,0	76,5
122	Intersport	70,0	75,4
123	WIMP	69,8	80,4
124	Radisson Blu	69,8	74,4
125	Bohus	69,8	72,9
126	Fjord1	69,7	93,3
127	KIWI	69,7	87,8
128	MIX	69,7	82,7
129	Sport 1	69,5	75,2
130	Expert	69,5	74,6
131	DnB	69,5	73,9
132	Thon Hotels	69,4	78,7
133	Din Sko	69,0	76,7
134	Eurosko	69,0	78,0
135	G-MAX	68,9	79,6



Norsk Kundebarometer 2015

2015		2015	2015
Plassering	Bedrift	Tilfredshet	Lojalitet
136	RiksTV	68,9	80,5
137	EiendomsMegler 1	68,9	61,4
138	Spar	68,8	86,4
139	Skoringen	68,8	75,4
140	Storebrand (Livsforsikring)	68,7	80,5
141	Peppes Pizza	68,6	78,7
142	Hansen & Dysvik	68,6	69,9
143	Sats Elixia	68,5	73,2
144	MAXBO	68,5	80,0
145	Buss (grønne regionbusser)	68,4	83,0
146	Byggmax	68,4	76,9
147	iTunes	68,4	83,4
148	Norsk Tipping	68,3	87,0
149	Norwegian	68,3	85,1
150	Hafslund Strøm	68,2	77,4

2015		2015	2015
Plassering	Bedrift	Tilfredshet	Lojalitet
151	Nille	67,9	79,0
152	Skeidar	67,4	69,7
153	Viasat	67,1	68,7
154	7-eleven	67,1	78,7
155	Netflix	67,0	75,6
156	Get	66,9	81,3
157	Dolly Dimple's	66,7	71,6
158	Buss (røde bybusser)	66,6	91,3
159	Plantasjen	66,5	78,9
160	Oslo Taxi	66,5	77,3
161	NSB	66,5	85,8
162	Hennes & Mauritz	66,5	86,8
163	Stena Line	66,3	72,6
164	DnB kapitalforvaltning	66,3	79,4
165	Ruter	66,1	89,5

2015		2015	2015
Plassering	Bedrift	Tilfredshet	Lojalitet
166	Deli De Luca	65,9	78,0
167	Coop Prix	65,4	86,6
168	Telenor (bredbånd)	64,6	69,4
169	Norgestaxi	64,4	71,0
170	SKAGEN Fondene	64,1	71,4
171	Canal Digital (kabel)	63,9	76,4
172	Get (bredbånd)	63,6	77,8
173	Joker	63,5	87,4
174	Coop Marked	63,4	80,3
175	Cubus	63,2	76,0
176	Rimi	63,1	83,6
177	Jysk	63,1	73,4
178	Burger King	63,1	75,9
179	ODIN Forvaltning	62,8	75,7
180	ICA Supermarked	62,7	70,4



Norsk Kundebarometer 2015

2015		2015	2015
Plassering	Bedrift	Tilfredshet	Lojalitet
181	Bunnpris	61,5	77,6
182	Viaplay	61,5	65,7
183	NextGentel (bredbånd)	61,4	68,8
184	McDonald's	60,3	75,8
185	HBO Nordic	59,7	68,0
186	Lindex	58,0	74,2

