

Pressinformation

- Svenskt Kvalitetsindex om klagomål

- *Flest klagande kunder går att finna inom telekombranschen samt dagligvaror och persontransport. Av dessa branscher så är det bara dagligvaror som lyckas ta hand om sina klagande kunder.*
- *Ett fåtal branscher lyckas ta hand om sina klagande kunder. Den enda branschen som egentligen får godkänt är dagligvaror som får mycket höga betyg medan resterande branscher har mycket att förbättra.*
- *Den bransch eller område som generellt får minst klagomål är försäkringsbranschen. Den branschen får dock mycket höga betyg kring skaderegleringen vilket kan förklara den låga andelen klagomål.*
- *Skillnaden i nöjdhet mellan en klagande kund och en icke-klagande kund är närmare 20 enheter men för exempelvis myndigheter är skillnaden närmare 30 enheter vilket är mycket stort.*
- *Inom vissa delar av kommunal service är man faktisk mer nöjd efter en klagomålskontakt jämfört med de som inte har haft kontakt (gäller exempelvis äldreboende).*
- *En bra klagomålshantering kan lyfta nöjdheten betydligt. Skillnaden på en dålig hantering och bra hantering är nästan 25 enheter i nöjdhet. Samtidigt noteras att klagande kunder generellt talar mer om sina leverantörer jämfört med en icke-klagande kund. Det betyder att även lojaliteten och den bild kunderna har av leverantören kan påverkas negativt eller positivt beroende på hur klagomålsprocessen fungerar.*
- *Inga skillnader noteras mellan män och kvinnor. Äldre klagar i mindre utsträckning jämfört med yngre.*
- *Yngre (29 år eller yngre) är den grupp som i större utsträckning har haft anledning att klaga men inte gjort det. Det kan eventuellt bero på att man som leverantör inte lyckats kommunicera i de kanaler som kanske är mer naturliga för den yngre kundgruppen.*
- *Svenska konsumenter klagar varken mer eller mindre än andra länder i genomsnitt. Samtidigt så är inte leverantörer och organisationer i andra länder vare sig bättre eller sämre när det gäller klagomålshantering.*

Ytterligare information kan erhållas från SKI-kansliet:

tel. 073-151 75 98 (Johan Parmler)

E-mail: Johan.Parmler@kvalitetsindex.se

Webbplats: www.kvalitetsindex.se

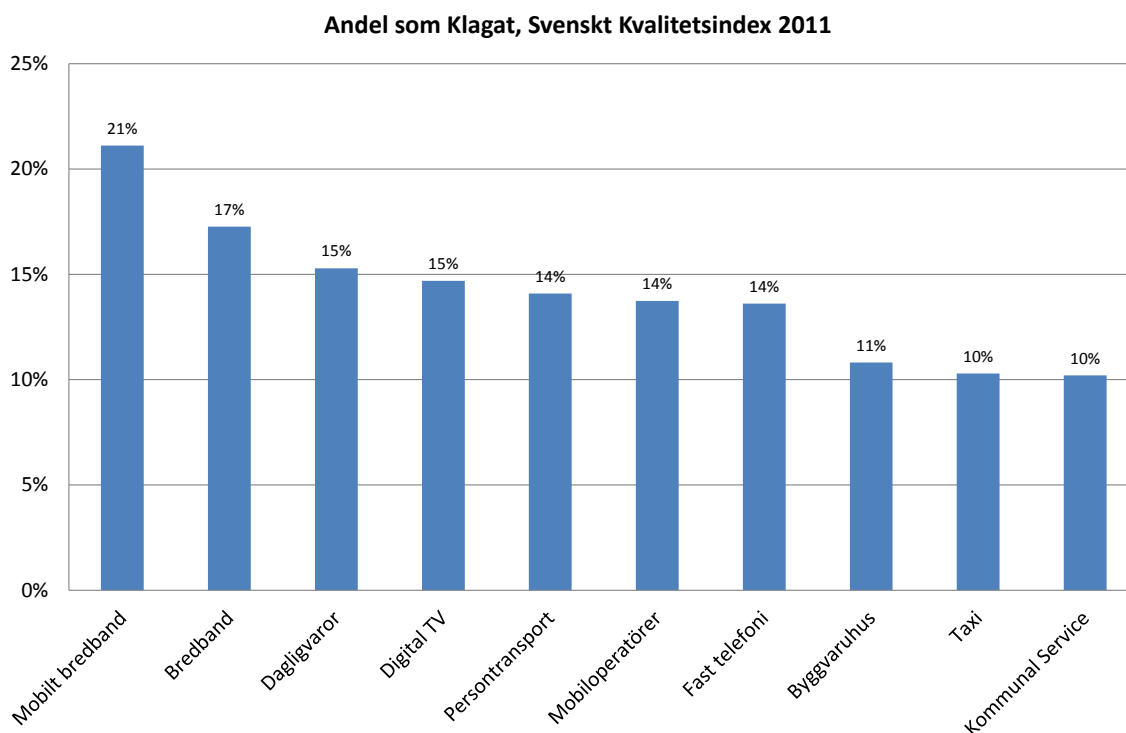
Svenskt Kvalitetsindex (SKI) är det oberoende instrumentet för att mäta och analysera hur de faktiska kunderna och andra användare bedömer varor och tjänster, arbetsmarknaden samt ser på ekonomin i övrigt i Sverige. Regelbundna mätningar av kundnöjdhet och kvalitetsutveckling i näringsliv och offentlig sektor har genomförts sedan 1989.

Under 2011 gjordes närmare 300 000 telefonintervjuer inom ramen för SKI.¹ Den samlade studien kring klagomål som presenteras här bygger på 2011 års mätningar kring hur privatpersoner ser på sin relation till företag, myndigheter, kommuner och andra organisationer.

Klagomål 2011

Något som kommit fram särskilt tydligt under 2011 års studier av Svenskt Kvalitetsindex är att näringslivsverige och andra organisationer kan bli bättre på klagomålshantering. Generellt är man mycket dålig på detta. Nedan följer en mer detaljerad jämförelse mellan olika branscher som samtidigt påvisar att några branscher faktiskt är lyckosamma i sin klagomålshantering.

Diagrammet nedan presenterar andelen klagande kunder för de branscher som får de högsta noteringarna.

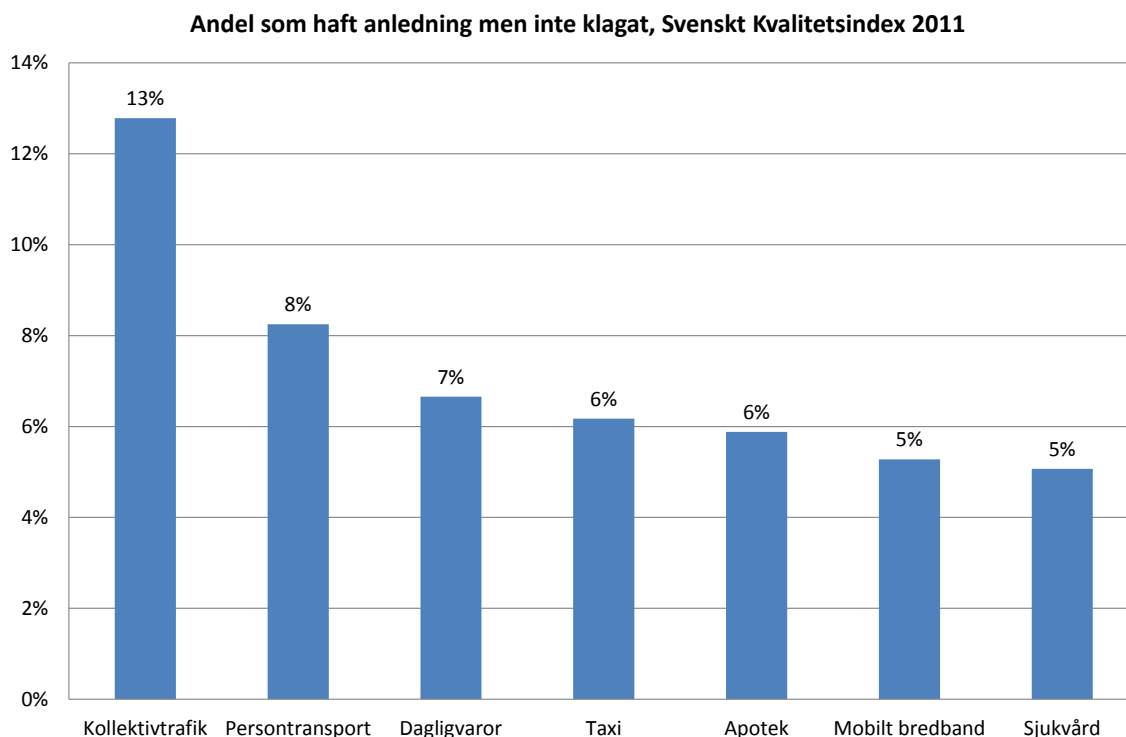


Segment inom telekom dominerar bland de branscherna med högst andel klagomål. Även detaljhandel och persontransport (tåg, buss och flyg) finns med de branscherna med högst andel klagomål. Kommunal Service hamnar på runt 10 procent klagande ”kunder” men stor variation noteras mellan olika kommunala verksamheter.

Den bransch som generellt har lägst andel klagomål är försäkring och det gäller både sak- som livförsäkring.

¹ För mer information kring urval och datainsamling, kontakta SKI kansliet.

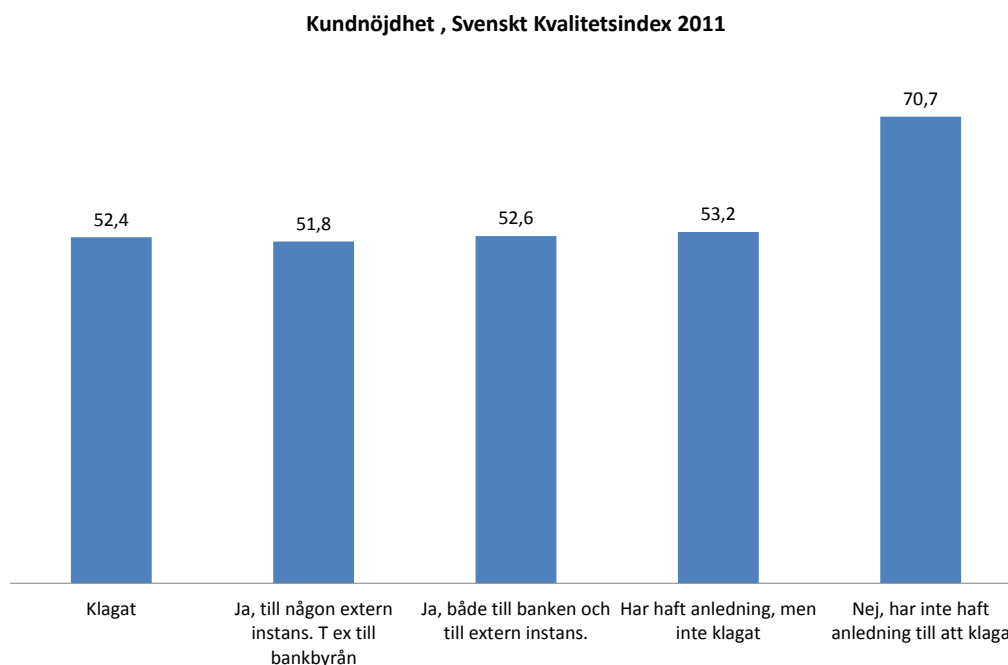
De flesta branscher är duktiga på att få kunderna att klaga när kunderna har haft anledning till det. Några branscher som dock har en utmaning kring detta presenteras nedan.



För de branscher där andelen som haft anledning att klaga men där kunderna inte gjort det är särskilt representerat av transportbranschen. Här måste aktörerna bli betydligt bättre på att fånga upp klagomål samt förbättra eller tydliggöra kontaktvägarna för kunderna. Det gäller också att få kunderna att uppleva att det ska vara värt något att klaga.

Klagomålshantering, en väg till nöjda kunder

Att en kund som klagat är mindre nöjd jämfört med en kund som inte haft anledning att klaga faller sig ganska naturligt. För 2011 års mätningar noteras att skillnaden i nöjdhet mellan klagande och icke klagande kunder är närmare 20 enheter (se diagrammet nedan).

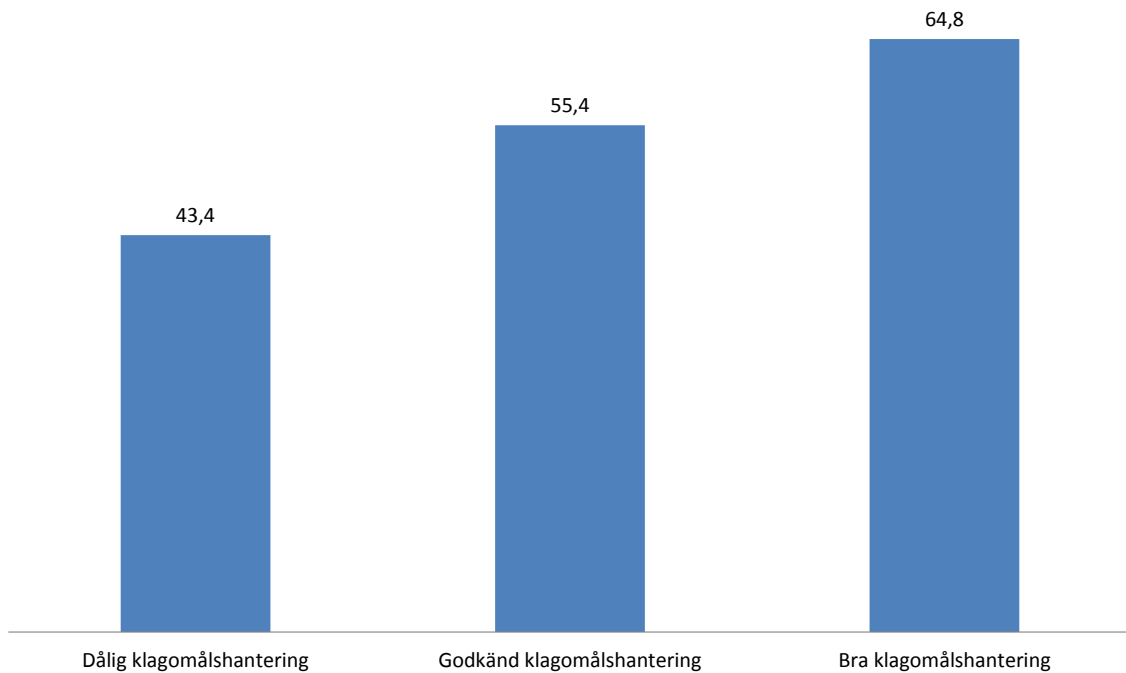


För några enskilda branscher är dock skillnaden i nöjdhet mellan klagande och icke-klagande kunder betydligt större. Bland myndigheter är skillnaden närmare 30 enheter medan man inom vissa delar av kommunal service faktisk är mer nöjd efter en klagomålskontakt jämfört med de som inte har haft kontakt.

Det några branscher som med en mycket bra klagomålshantering kan omvända en klagande/missnöjd kund till att vara riktigt nöjd. En sådan bransch är detaljhandeln som bland 2011 års mätningar fick bästa betyg när det gäller klagomålshantering. Att satsning på klagomålshantering är lönsamt för kundnöjdhetsarbetet framgår tydligt nedan.

I diagrammet nedan presenteras nöjdheten bland klagande kunder uppdelat på hur man upplevt klagomålshandlingen. Nöjdheten bland de kunder som upplevt en dålig klagomålshantering hamnar runt 41 i nöjdhet medan de som upplevt en bra klagomålshantering hamnar runt 65. Att få kunder att klaga och samtidigt erbjuda en klagomålshantering av bra klass är med andra ord ett bra sätt att erhålla nöjda kunder.

Kundnöjdhet och klagomålshantering , Svenskt Kvalitetsindex 2011



Ovan har klagomålshandlingens betydelse noterats för att erhålla nöjda kunder. Samtidigt noteras att klagande kunder generellt talar mer om sina leverantörer jämfört med en icke-klagande kund. Det betyder att även lojaliteten och den bild kunderna har av leverantören kan påverkas negativt eller positivt beroende på hur klagomålsprocessen fungerar.

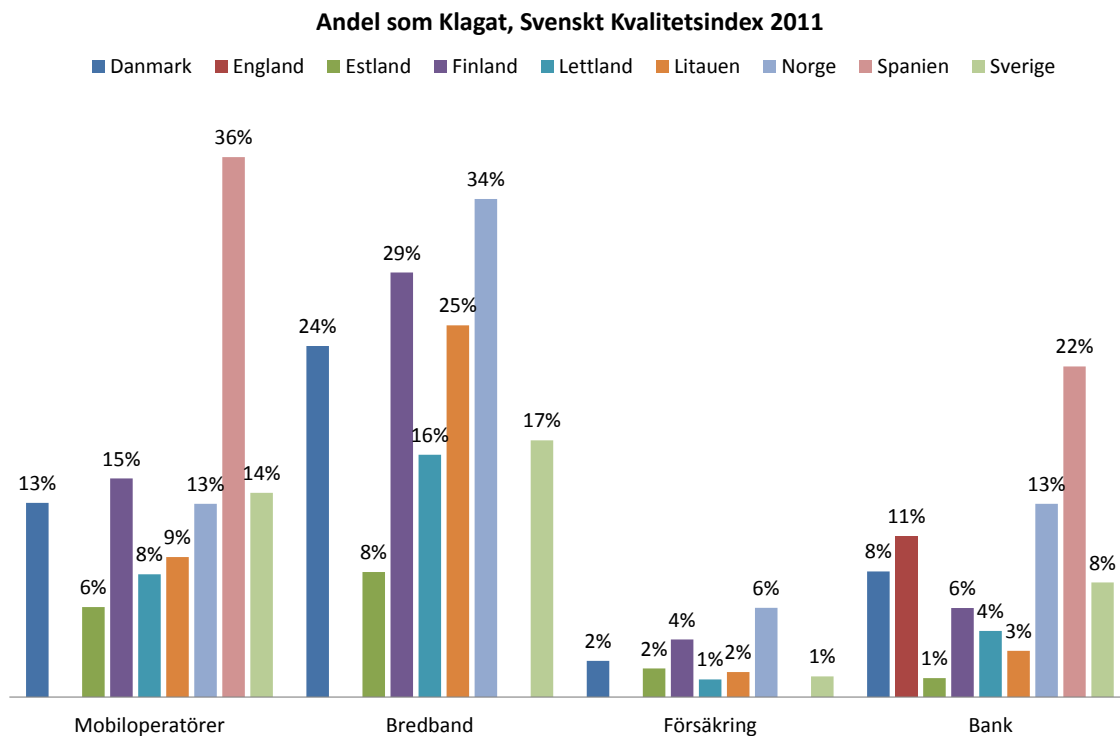
Kön, ålder och region

Inga stora skillnader noteras mellan män och kvinnor när det gäller klagomålsfrekvenser. När det gäller ålder så klagar äldre (50 år och uppåt) klart minst. Yngre (29 år eller yngre) är den grupp som i större utsträckning har haft anledning att klaga men inte gjort det. Det kan eventuellt bero på att man som leverantör inte lyckats kommunicera i de kanaler som kanske är mer naturliga för den yngre kundgruppen.

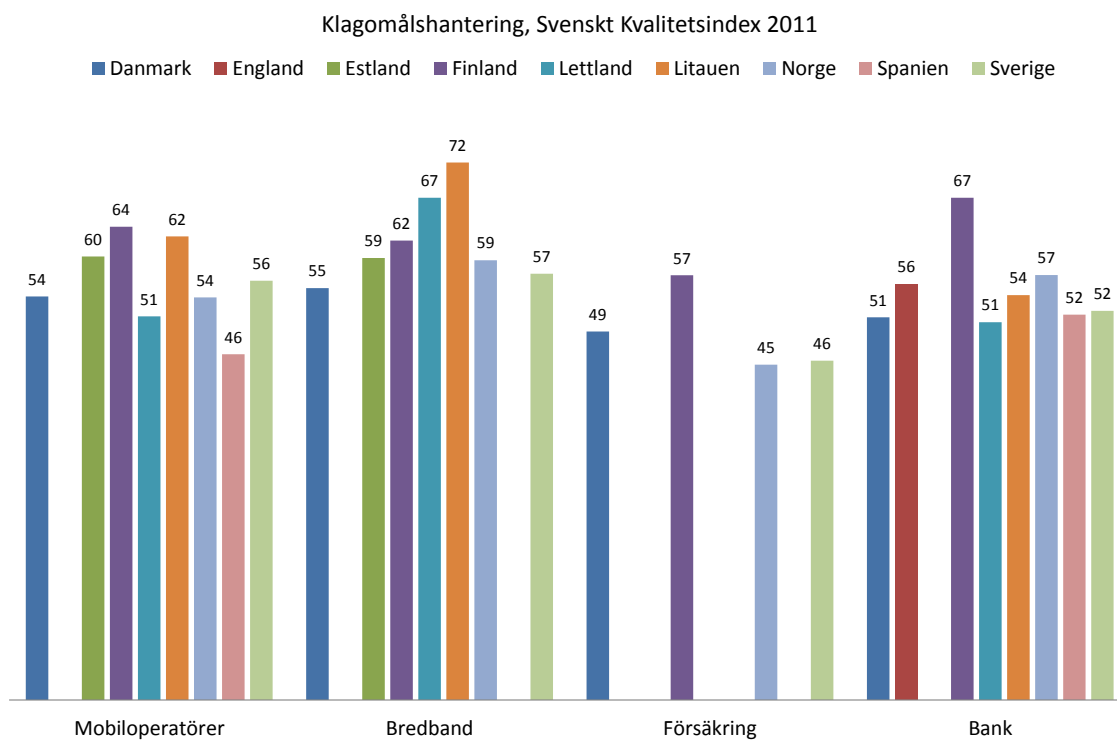
Vid en uppdelning på region så är det tydligt att kunder i storstäder klagar i större utsträckning jämfört med landsbygd. Motsvarande gäller när det gäller kunder som har haft anledning att klaga men inte gjort det.

Internationella jämförelser

En del av de branscher som mäts i Sverige studeras på motsvarande sätt i flertalet Europeiska länder inom ramen för EPSI Rating. Nedan presenteras hur klagomålsfrekvenserna ser ut för några av dessa länder och branscher. Noterbart är att klagomålsfrekvenserna i några länder är mycket höga.



I diagrammet nedan presenteras klagomålshandlingen och det är tydligt att en dålig klagomålshandling långt ifrån är ett svenskt problem.



Svenskt Kvalitetsindex – ett analyssystem i samhällets tjänst

Övergripande resultat görs allmänt tillgängliga för jämförelser såväl inom Sverige som på den internationella arenan. Dessa redovisas bl.a. på SKI:s hemsida (www.kvalitetsindex.se). Detaljresultat tas fram branschvis (bl.a. i form av standardiserade branschrapporter) och görs tillgängliga för företag inom respektive bransch. Utöver mera standardmässiga branschredovisningar finns också möjlighet att utnyttja den omfattande mikrodatan för mera skräddarsydda analyser och sammanställningar

Ytterligare information kan erhållas från *SKI-kansliet*:

tel. 073-151 75 98 (Johan Parmler)

E-mail: Johan.Parmler@kvalitetsindex.se

Webbplats: www.kvalitetsindex.se