

Lokal tog Kundetilfredshed 2022

Dato og navn



Kundetilfredshed

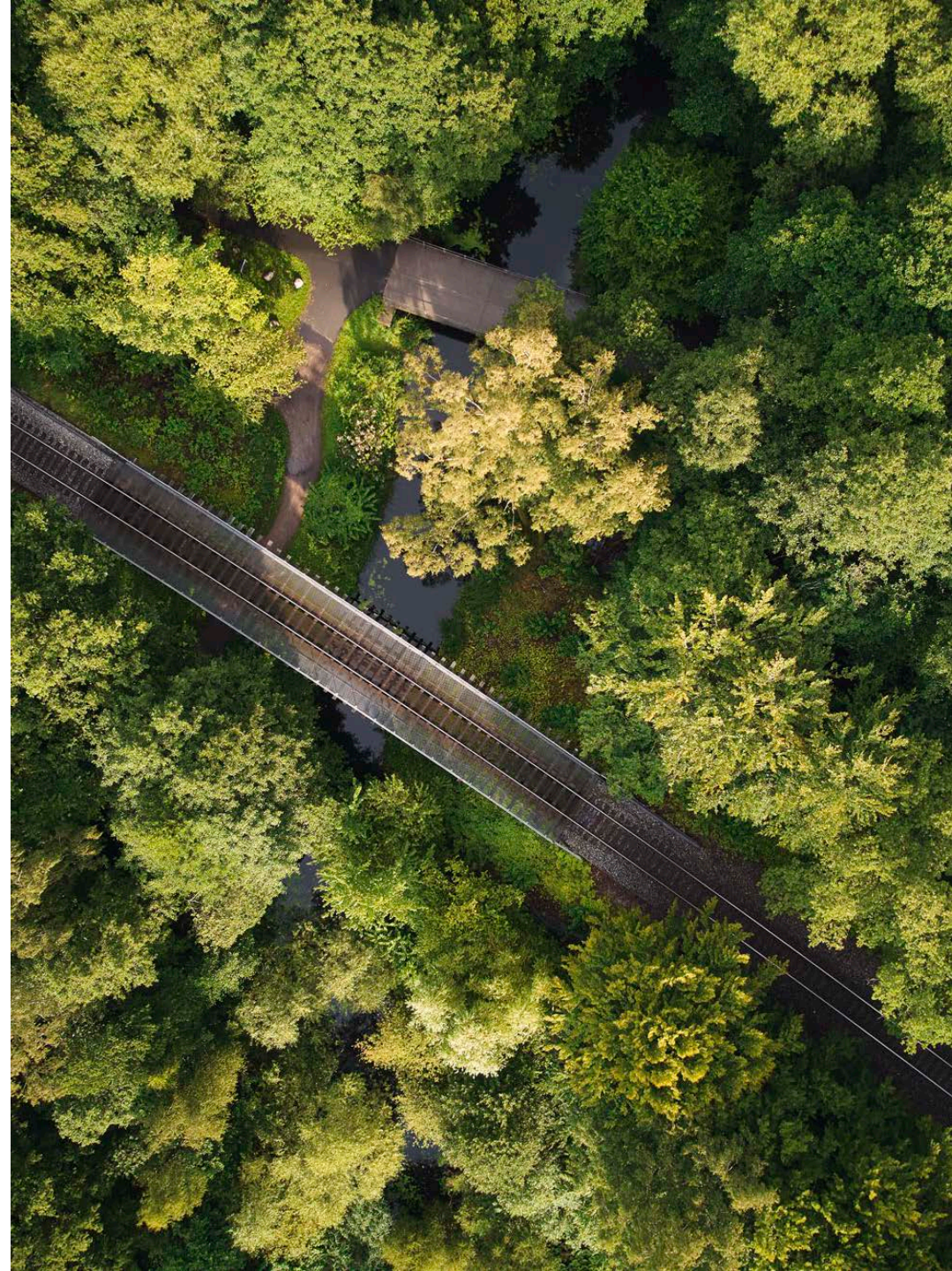
Kundeundersøgelse 2022

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 til 5 ved at tildele kundernes besvarelser følgende værdier:

1 = Meget utilfreds

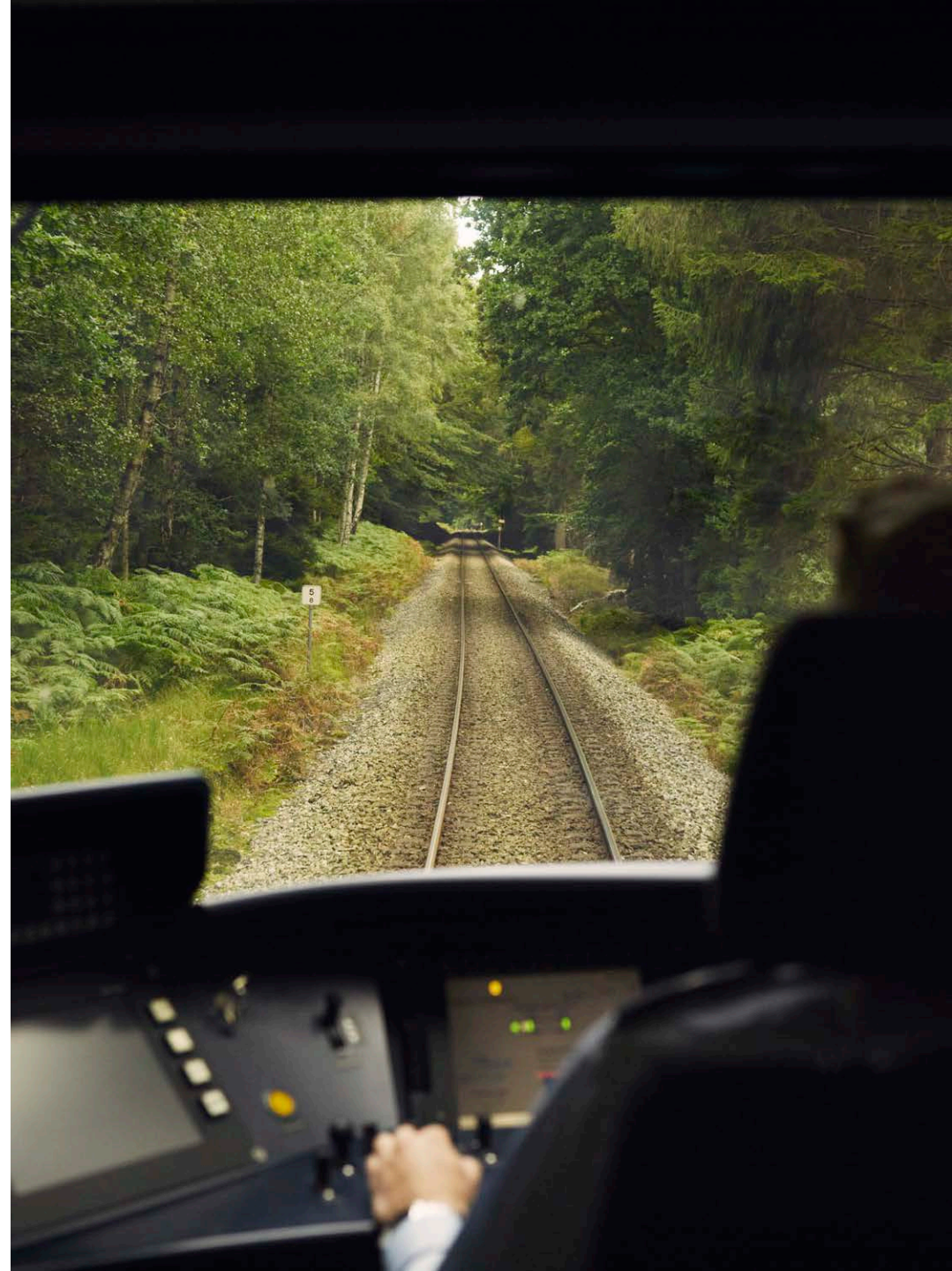
2 = Utilfreds

3 = Hverken/eller

4 = Tilfreds

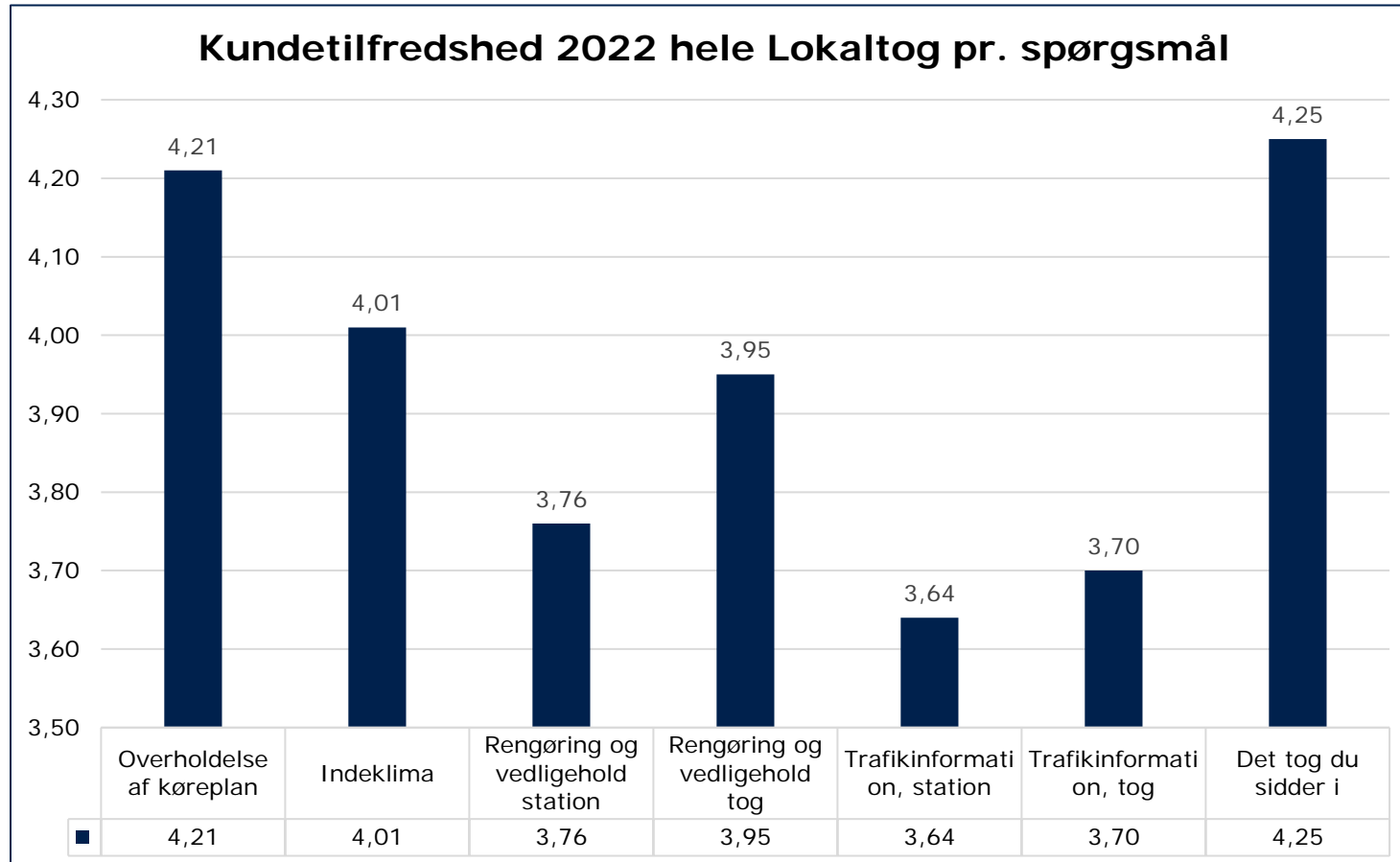
5 = Meget tilfreds

Herefter beregnes et samlet gennemsnitstal for det enkelte spørgsmål.



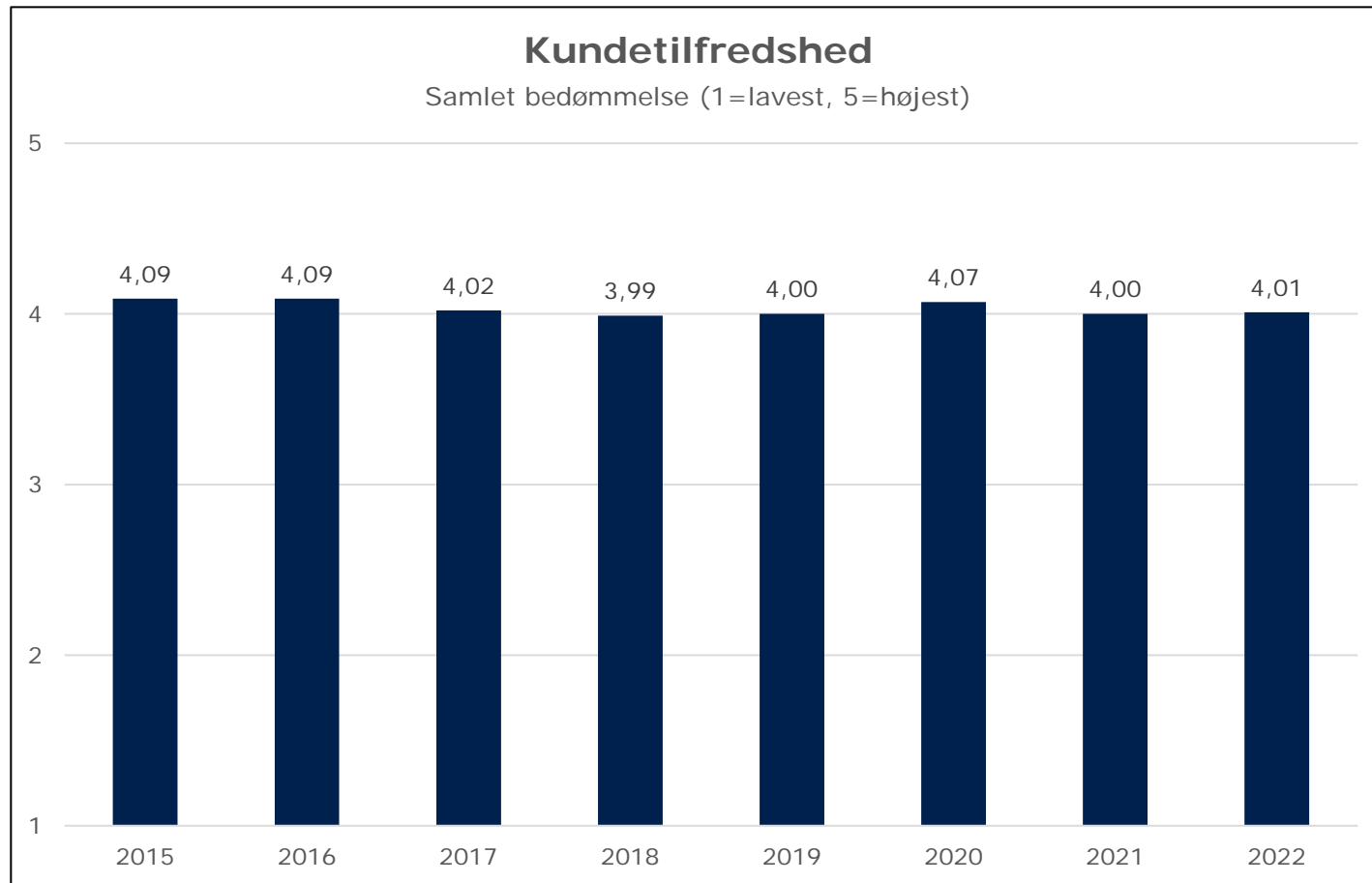


Kundetilfredshed - beregning



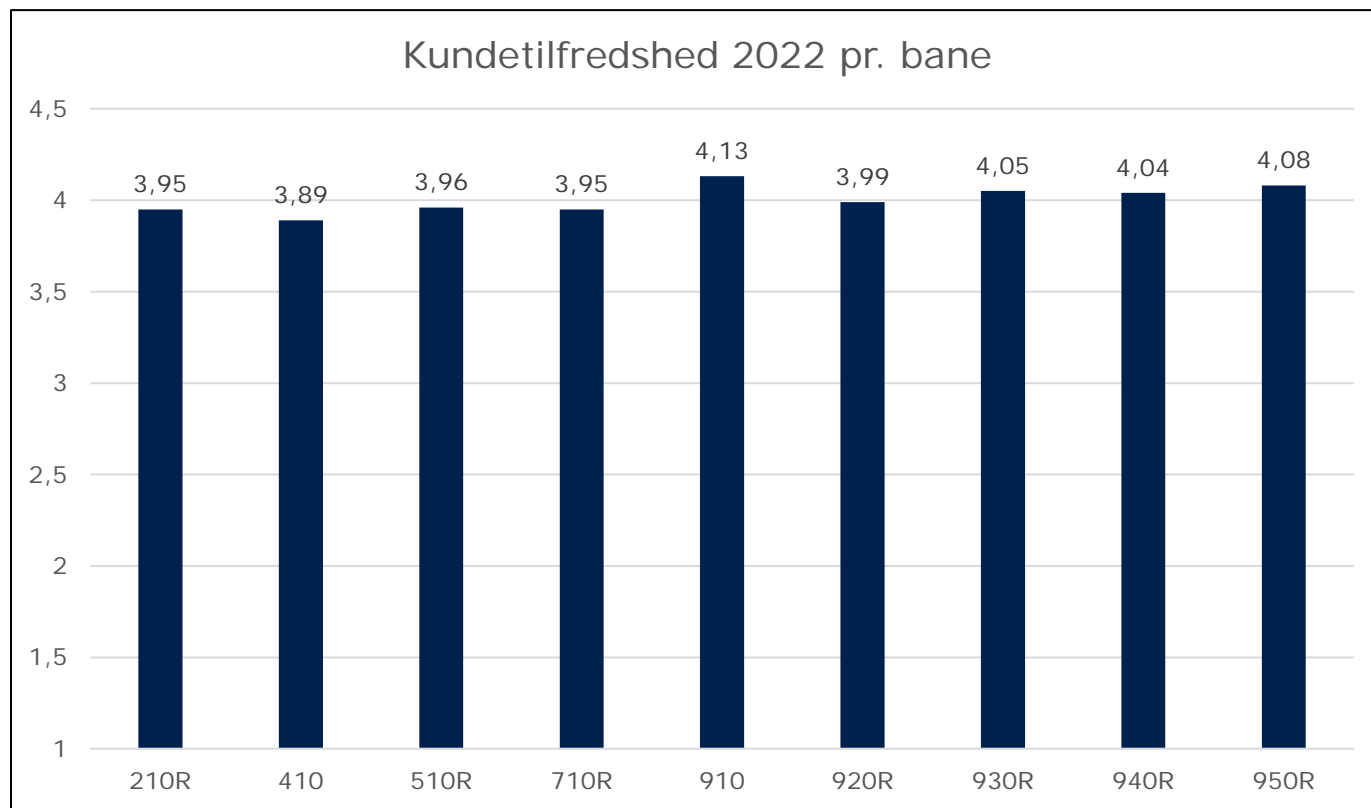


Kundetilfredshed gennem årene





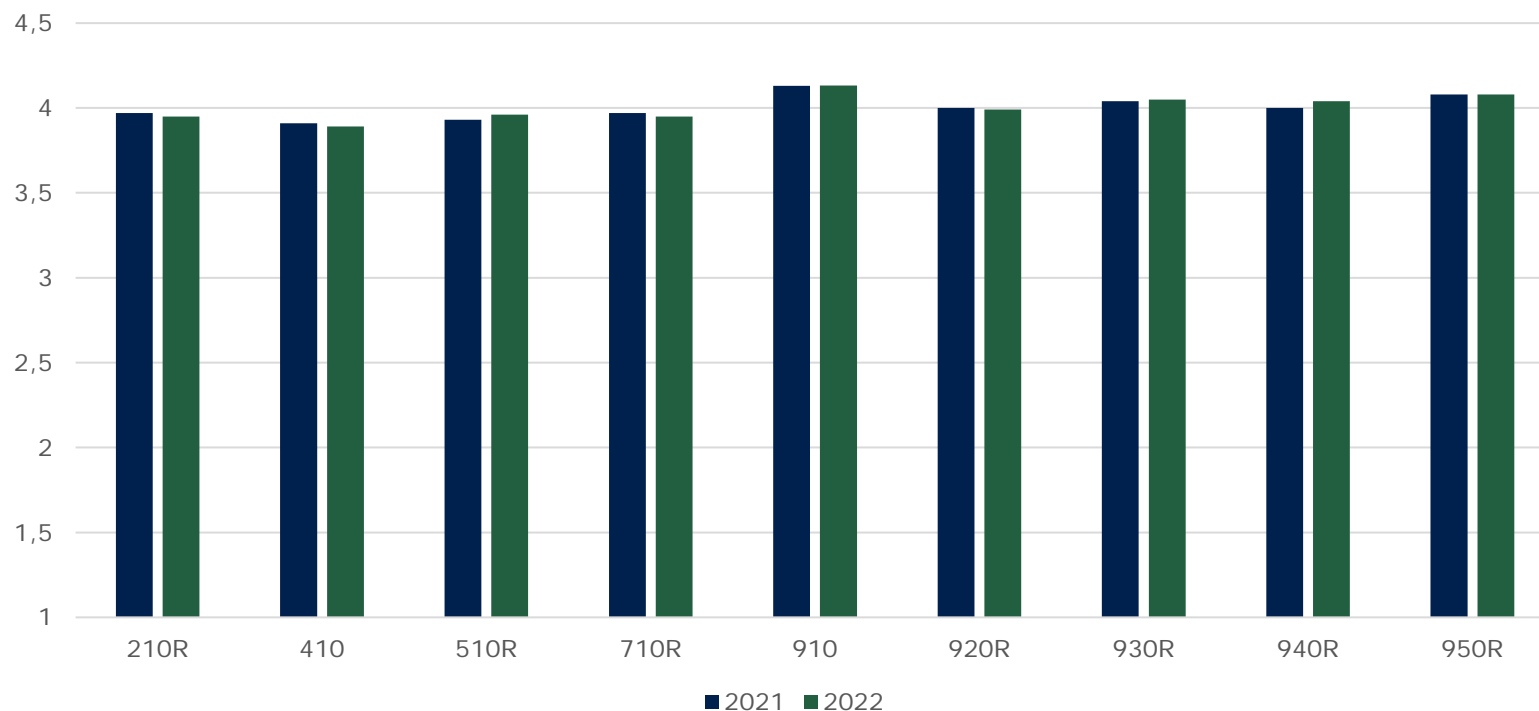
Kundetilfredshed samlet pr. bane





Kundetilfredshed samlet pr. bane

Kundetilfredshed pr. bane 2021 og 2022





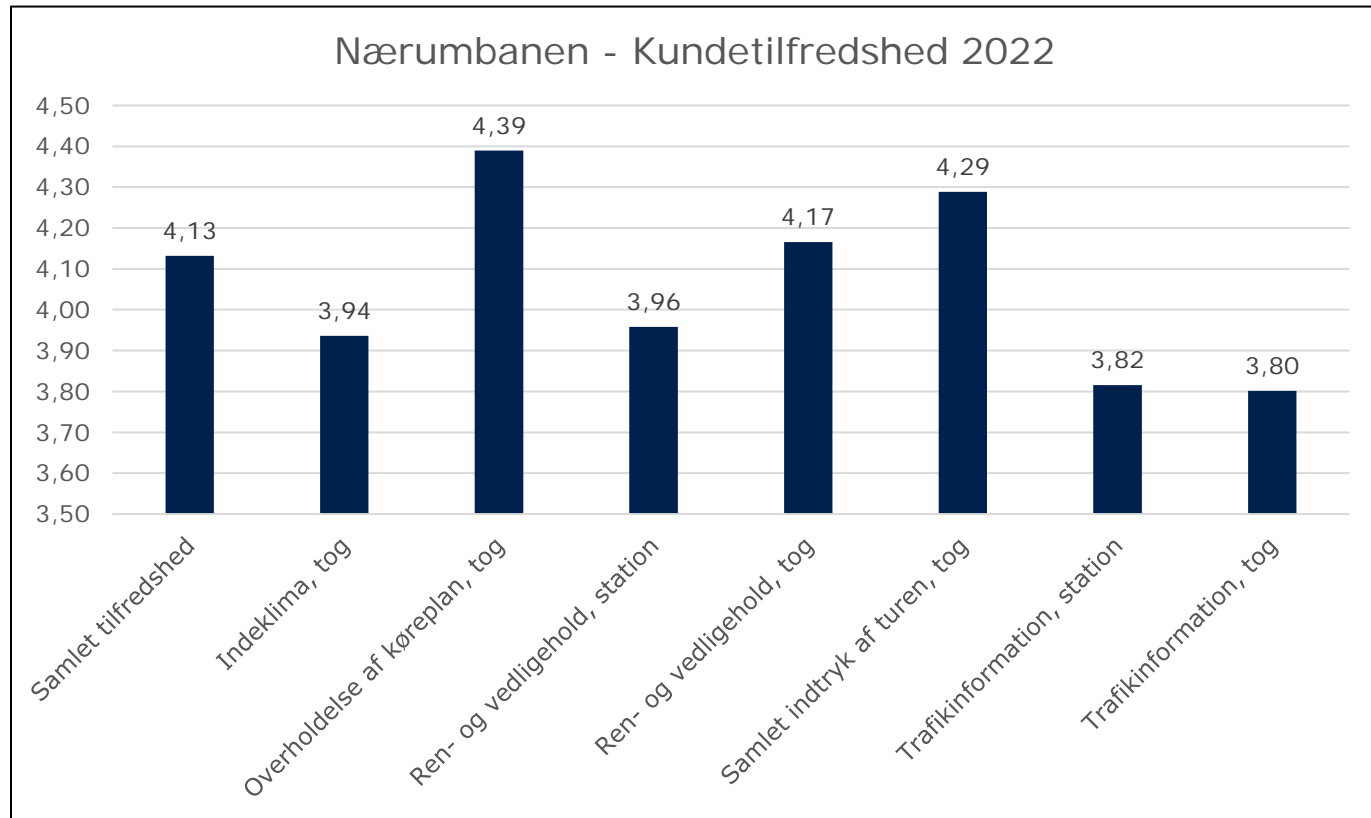
Fordeling af tilfredsheden

Svarfordeling - Andel

LokaltogRegion	Meget Tilfreds	Tilfreds	Både og	Utilfreds	Meget utilfreds
Lokaltog Region H	13.71%	46.29%	24.00%	14.86%	1.14%
910	18.52%	48.15%	25.93%	7.41%	
920R	6.67%	46.67%	33.33%	10.00%	3.33%
930R	5.00%	70.00%	15.00%	10.00%	
940R	16.67%	27.08%	31.25%	25.00%	
950R	16.00%	54.00%	14.00%	14.00%	2.00%
Lokaltog Region S	8.33%	40.91%	22.35%	23.48%	4.92%
110R	8.55%	37.50%	23.03%	23.68%	7.24%
410	10.34%	44.83%	17.24%	24.14%	3.45%
510R	6.82%	36.36%	29.55%	27.27%	
710R	7.69%	56.41%	15.38%	17.95%	2.56%
Total	10.48%	43.05%	23.01%	20.05%	3.42%

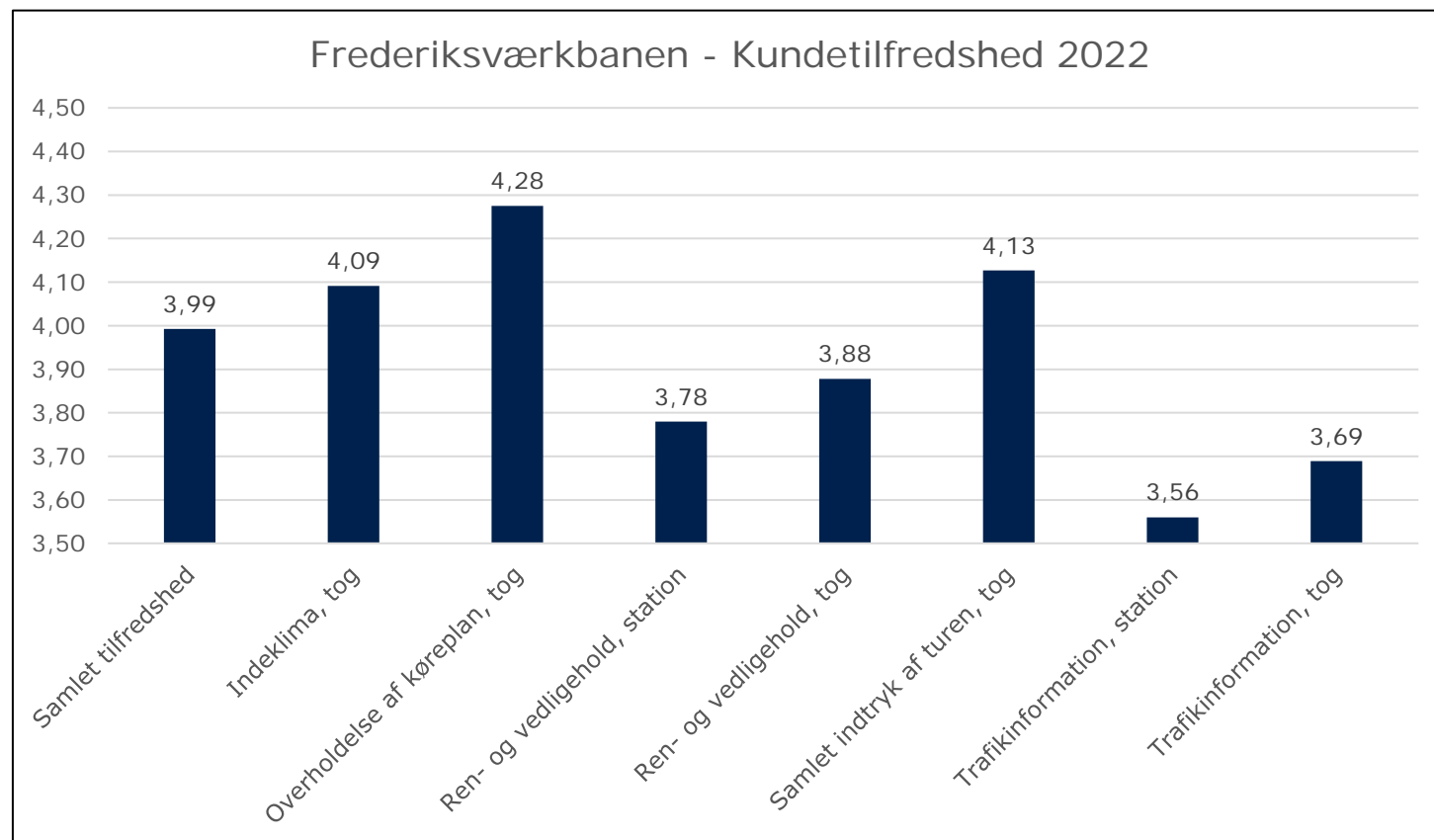


Tilfredshed pr. bane



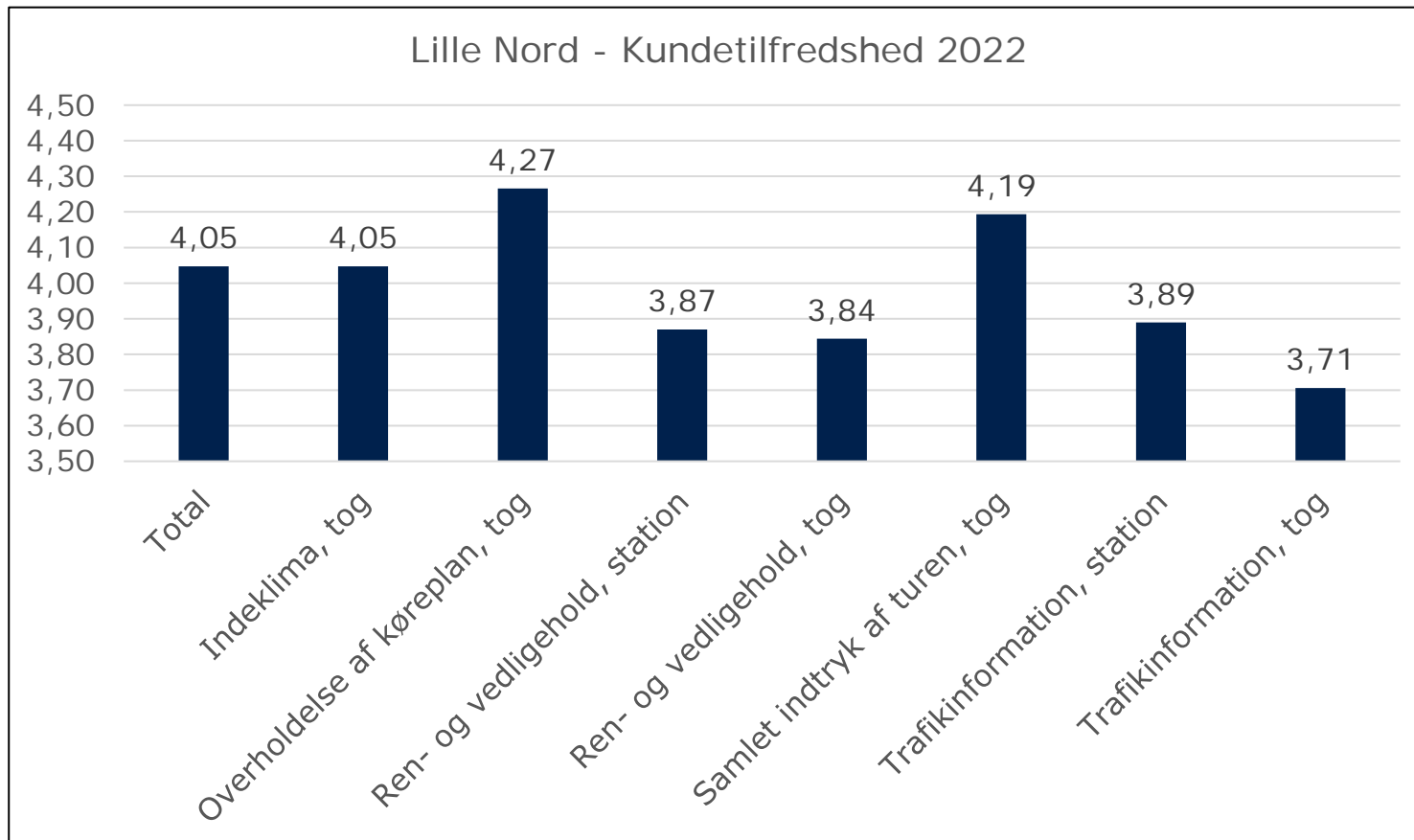


Tilfredshed pr. bane



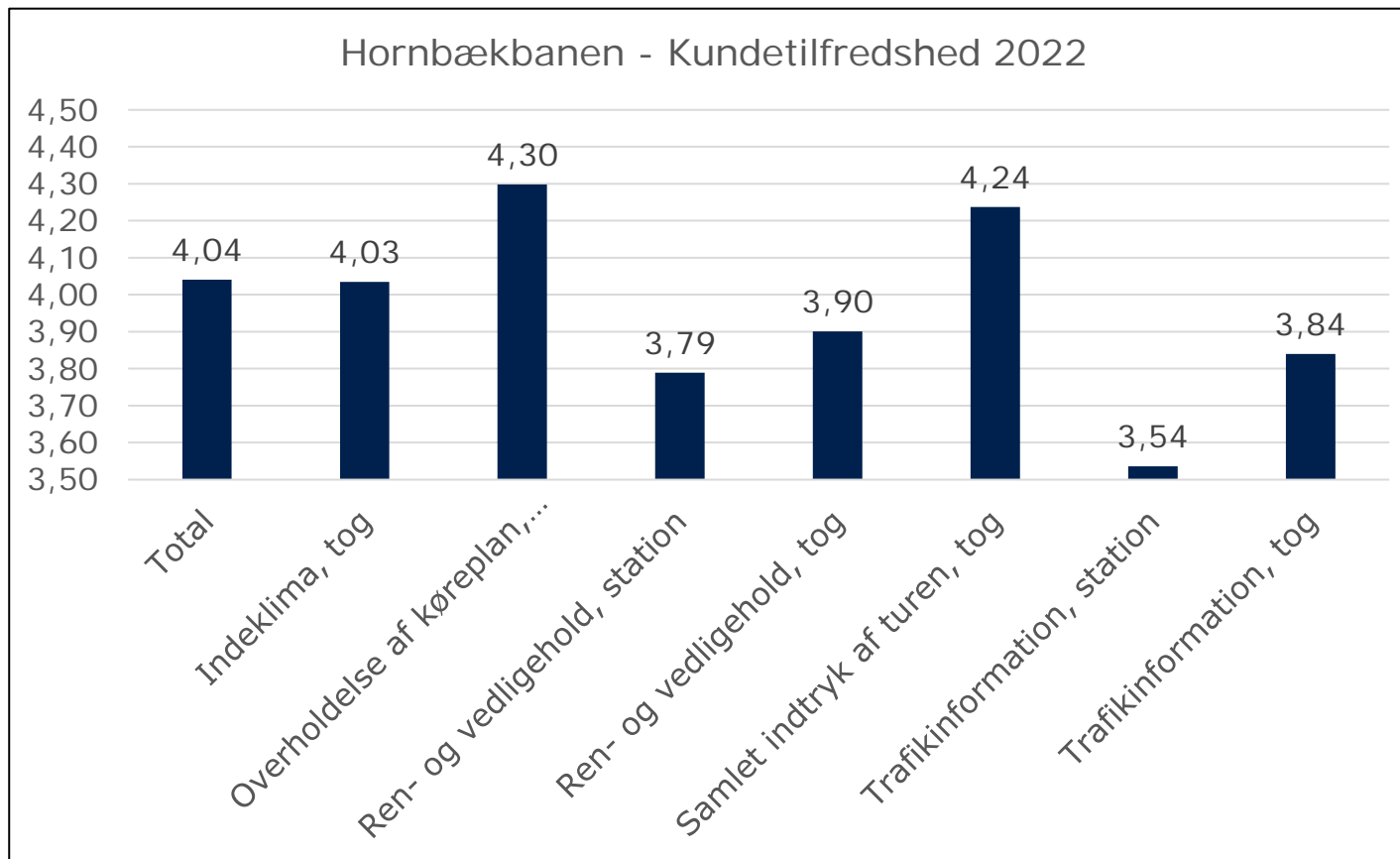


Tilfredshed pr. bane



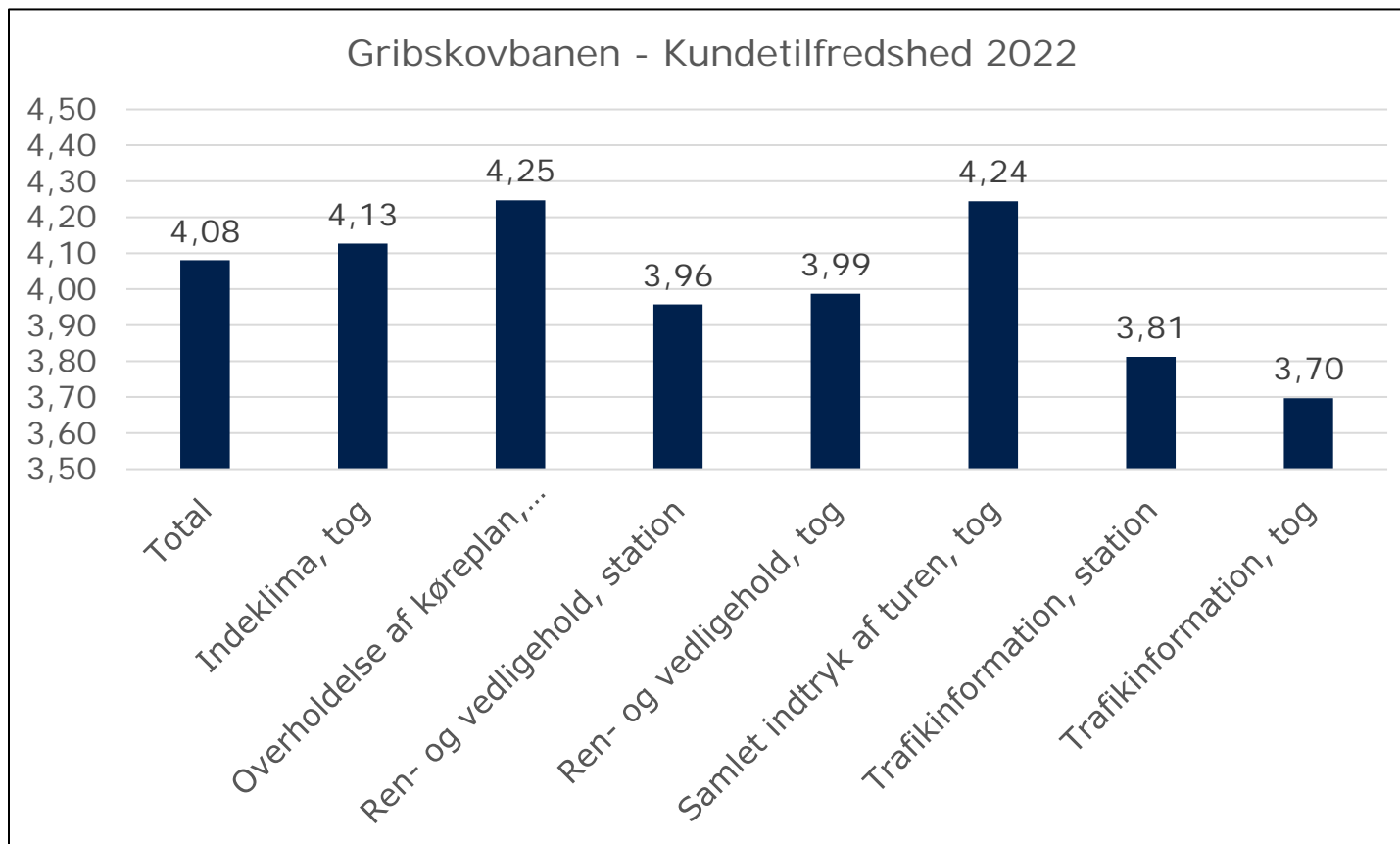


Tilfredshed pr. bane



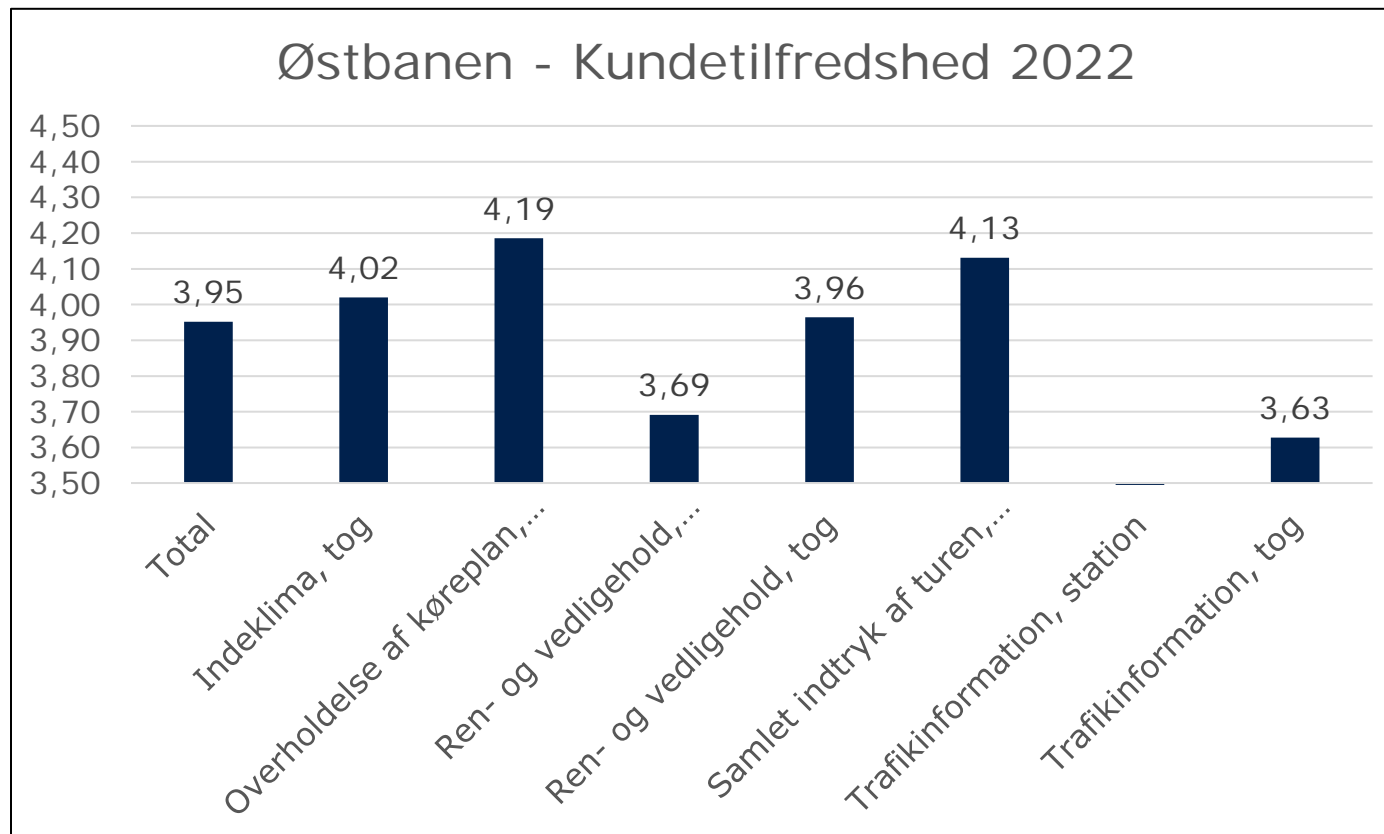


Tilfredshed pr. bane





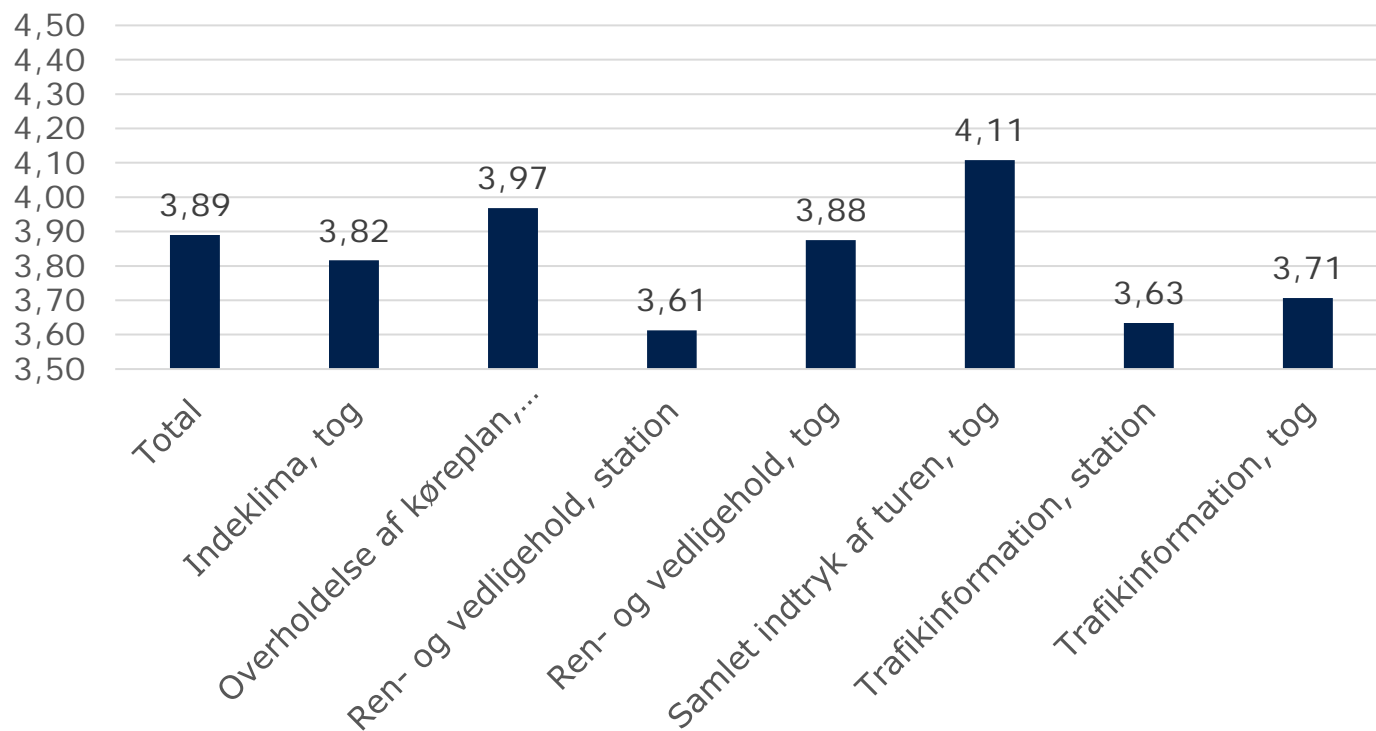
Tilfredshed pr. bane





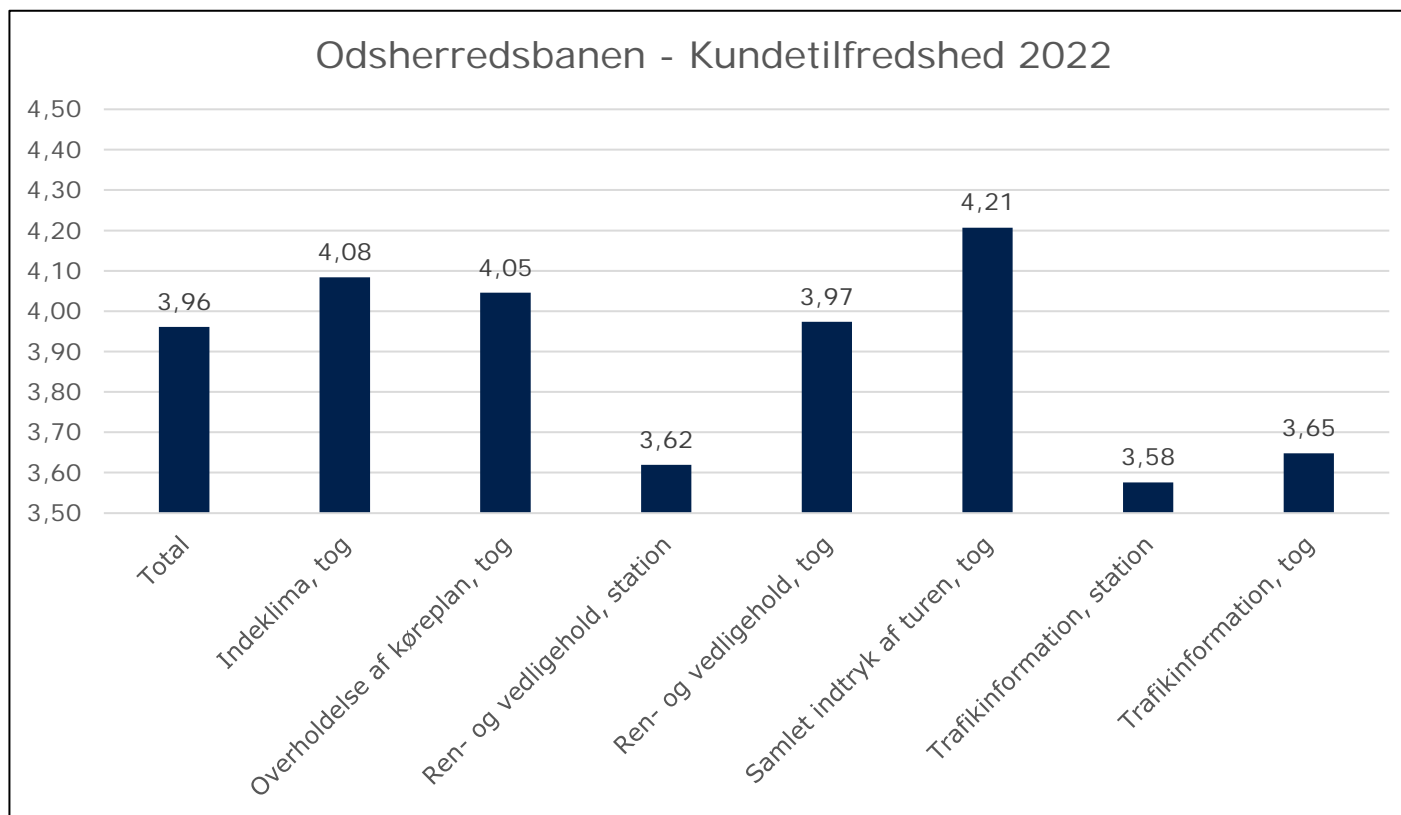
Tilfredshed pr. bane

Tølløsebanen - Kundetilfredshed 2022

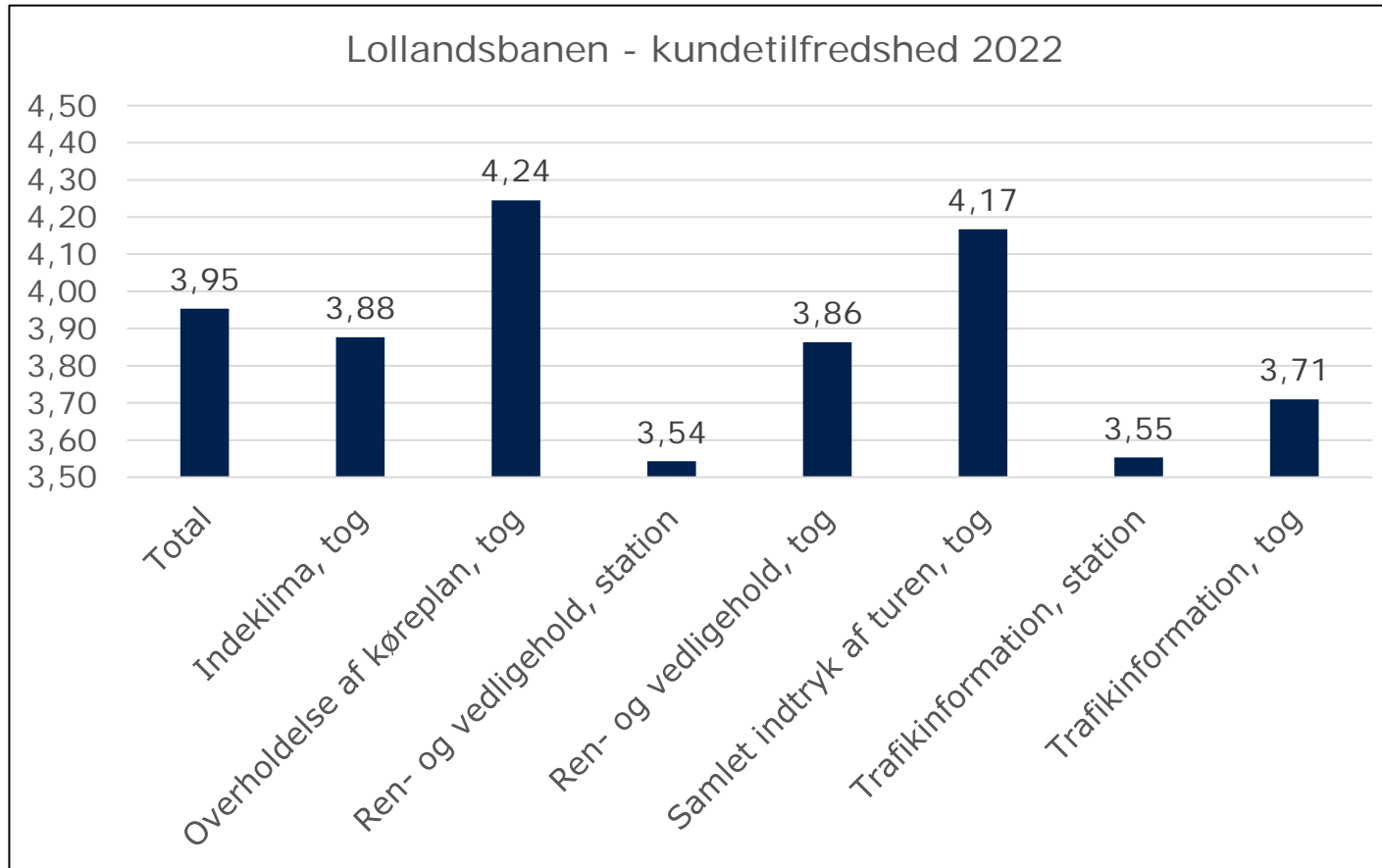




Tilfredshed pr. bane



Tilfredshed pr. bane





Sammenfatning

Det samlede kvalitetsindeks er faldet fra 4,07 til 4,00.

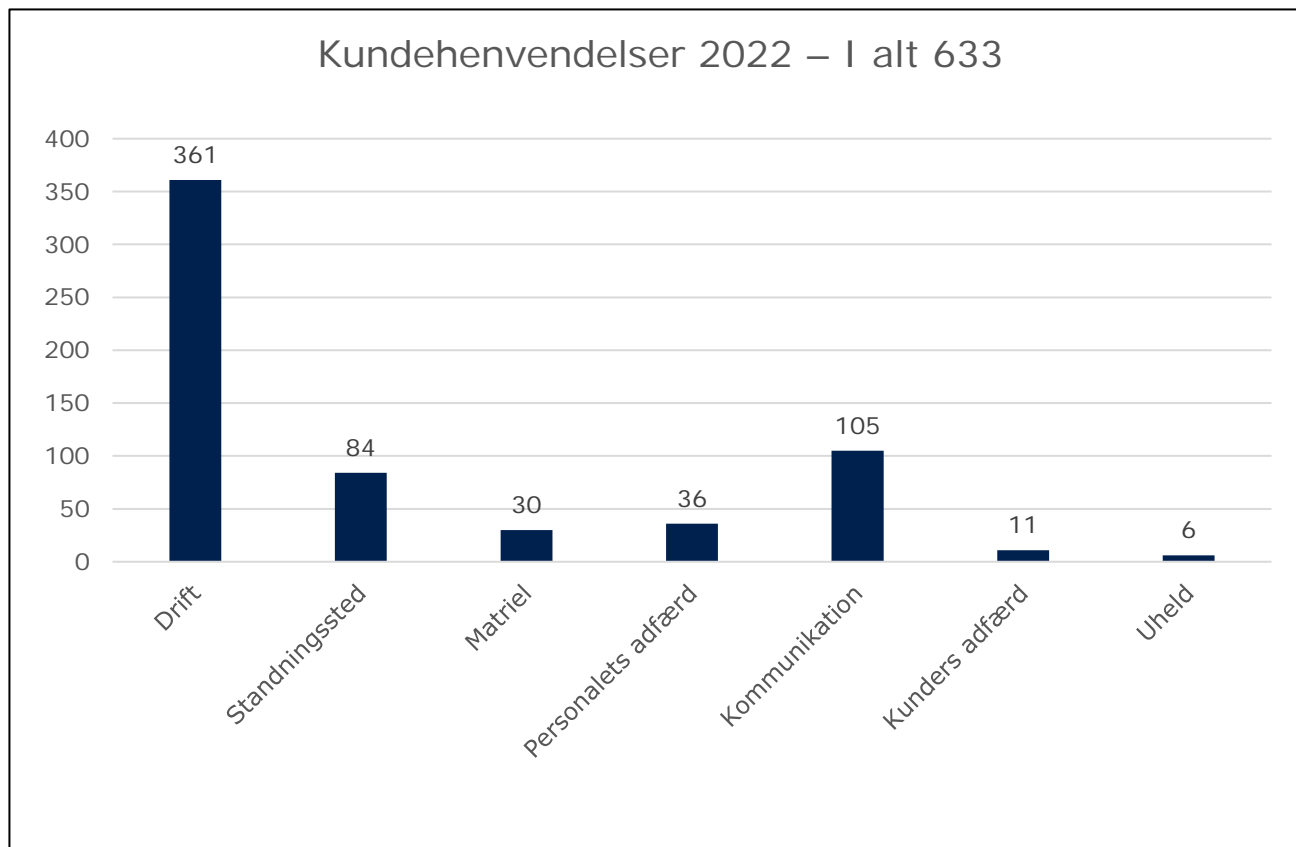
79 % af kunderne er enten tilfredse eller meget tilfredse

Den højeste tilfredshed finder vi på Nærumbanen og Gribskovbanen.

Fortsat udfordret på tilfredsheden med information på stationer. Her ligger tilfredsheden på et gennemsnit på 3,61.



Kundehenvendelser - samlet

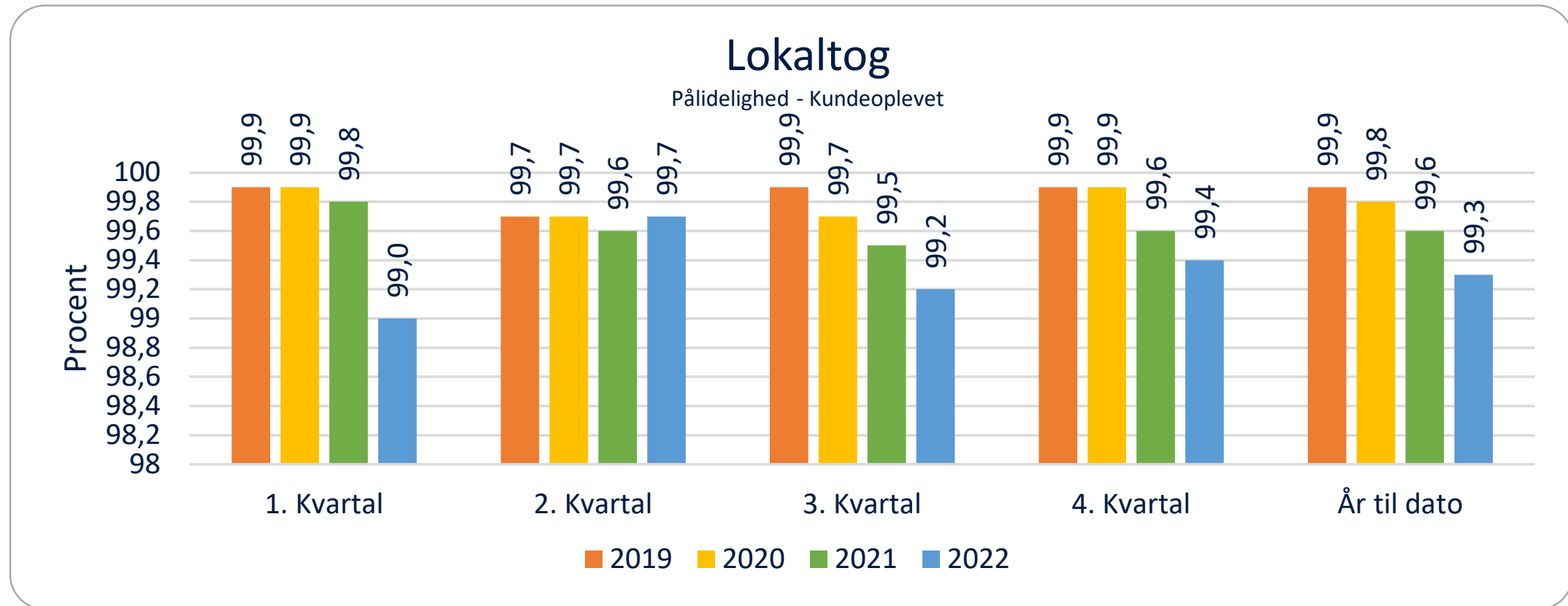


Antal kundeklager 2022 = 633

Besvarelsestid er max 15 hverdage -I december var besvarelsestiden 6 dage – **gennemsnit i hele 22 - 7 dage**



Pålidelighed - kundeoplevelset





Rettidighed - kundeoplevelset

