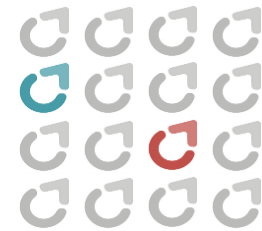


Vi mäter och mäter... men vad gör vi med resultaten?

- En rapport från två forskningsprojekt

Jacob Hallencreutz, CEO EPSI Rating Group, PhD





- > Etablerat 1989 på Handelshögskolan.
- > Huvudmän: Institutet för Kvalitetsutveckling (SIQ) och EPSI Research Services Ltd.
- > Vi mäter:
 - Kundnöjdhet (*privat och offentligt*)
 - Medarbetarnöjdhet
 - Ledningseffektivitet
 - Image, service, kvalitet, prisvärde
- > Våra största branscher/sektorer:
 - Bank och finans
 - Försäkring
 - Energi
 - Telekom
 - Offentlig verksamhet (*skola, kommunal service, myndigheter*)

Nationella mätningar av kundupplevelser

VA. FOKUS BÖRS POPULÄRAST PODDAR EVENT

Här är Sveriges bästa - och sämsta - operatörer

NYHETER Halften tycker inte att operatören spelar så stor roll, så länge

Studie: Föräldrar ger skolan höga betyg

PUBLICERAD 31 JANUARI 2017

En ny studie av Svenskt Kvalitetsindex visar att föräldrarna överlag ger skolan höga betyg.

– Jag är inte förvånad, säger läraren Ni...



EXPRESS SÄMMA LYNL
Expert BAS GIT

Här är mobiloperatörerna med mest nöjda kunder

BLEKINGE De som har sina abonnemang hos 3, är mest missnöjda. Det handlar bland annat om otillräcklig information när abonnemanget tecknas och undermålig hantering av klagomål, visar en undersökning av Svenskt Kvalitetsindex.

OMXSPI +0.5% (+3.29 i år)
DJI -0.3% (+4.76 i år)

Kunderna ger bottenbetyg till bankerna

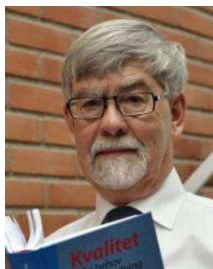
NYHETER

Facebook share button

De flesta svenskar är nöjda eller kanske till och med mycket nöjda med hur olika samhällstjänster fungerar. Det visar Svenskt Kvalitetsindex över 17 olika kärnverksamheter inom kommun och landsting.



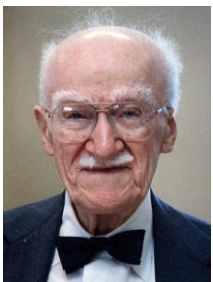
“Kunden i centrum”... i decennier...



Bengt Klefsjö



Bo Bergman



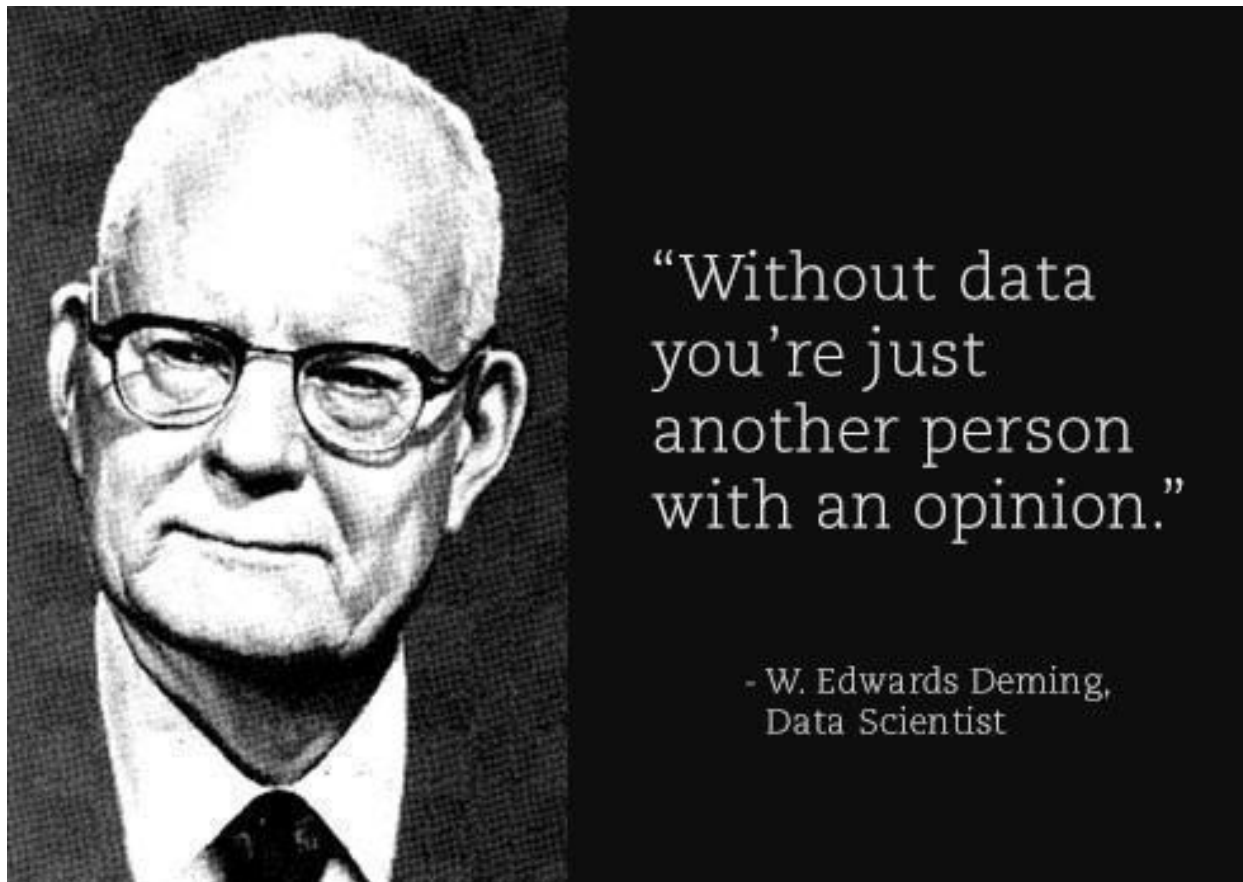
Joseph Juran



W Edwards Deming



(Bergman & Klefsjö, 1990)



Så vi mäter och mäter...



Fjärrvärme privatmarknad Kundnöjdhet 2015

	Betyg 0-100
Skellefteå Kraft	77,8
Luleå Energi	76,1
Karlstads Energi	74,9
Falu Energi & Vatten	74,2
Övriga	73,8
Öresundskraft	71,4
Uddevalla Energi	70,0
Genomsnitt	69,6
Landskrona Energi	69,3
Mölnådal Energi	66,9
Sollentuna Energi	66,7
E.ON	66,4
Krafttringen	66,2
Göteborg Energi	66,1
Vattenfall	65,8
Falkenberg Energi	64,7
Fortum	62,9

... men betyder det att vi är kundorienterade?!



... eller gör bättre affärer?!

Jag hatar det
här stället...



Jag hatar det
här stället...

Vi tänkte “låt oss lära oss mer om detta”...

- Mycket är “anecdotal evidence” – Kan vi minska osäkerheten?!
- Kan vi ta reda på hur kundmätningar används i praktiken?
- Kan vi finna kopplingar mellan kundnöjdhet och finansiella nyckeltal?
- Låt oss använda vår egen kunddata (EPSI Rating Group)
 - *20-åriga tidsserier*
 - *4 miljoner kundintervjuer*
 - *10 000 organisationer*
 - *23 länder*
- Låt oss forska ”på riktigt”



Studie 1: “*Factors influencing the use of customer satisfaction measurements*”

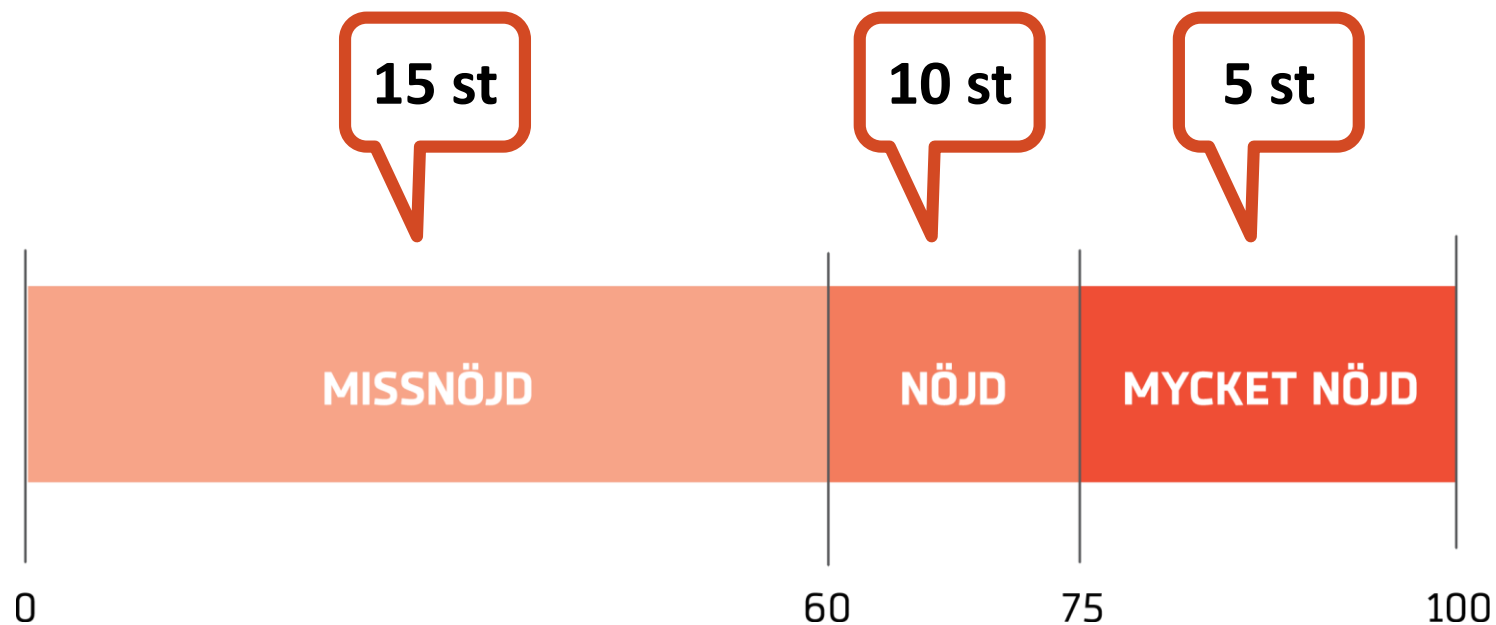
Andrea Birch-Jensen, Chalmers University of Technology, PhD Candidate

Jacob Hallencreutz, CEO EPSI Rating Group, PhD

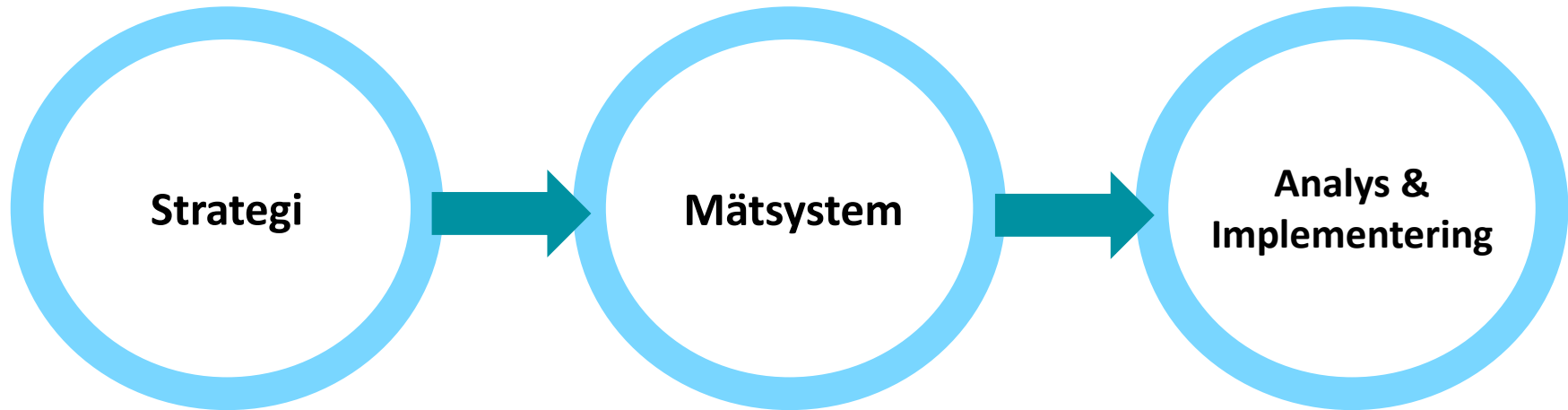
Ida Gremyr, Chalmers University of Technology, Professor



- Fallstudie
- 30 semistrukturerade intervjuer
- Organisationer från ett flertal branscher, klustrade utifrån kundnöjdhet (SKI)

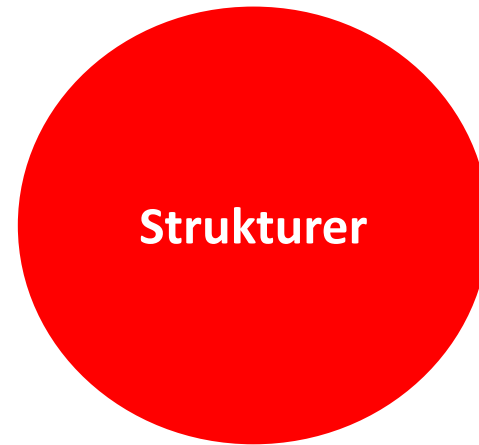
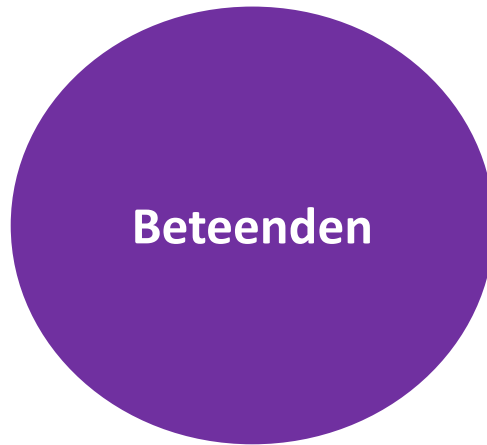


“A process of customer satisfaction information usage”

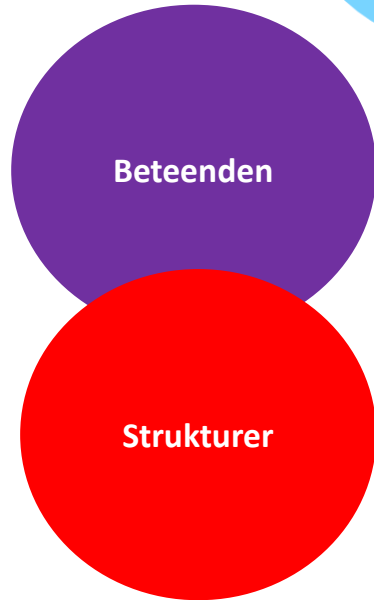
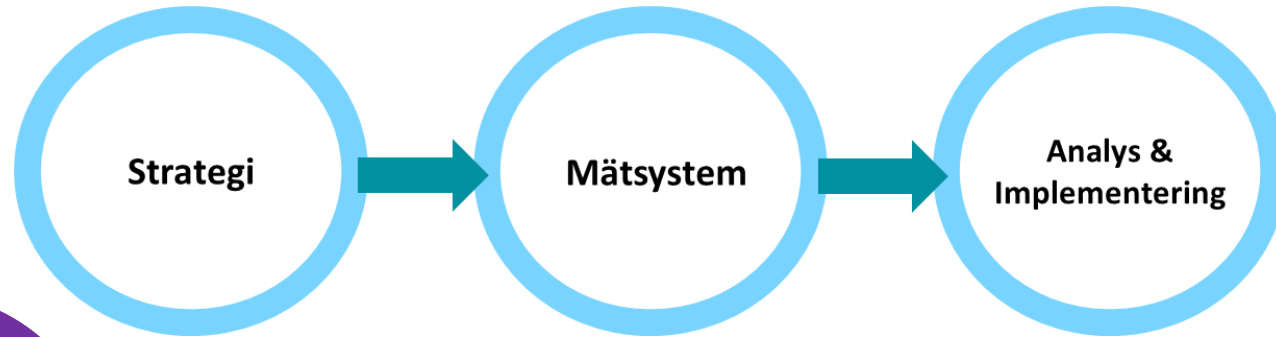


(Baserad på Lervik Olsen et al, 2014 och Morgan et al, 2005)

- ❑ Faktorer som påverkar användandet av kunddata i organisationer

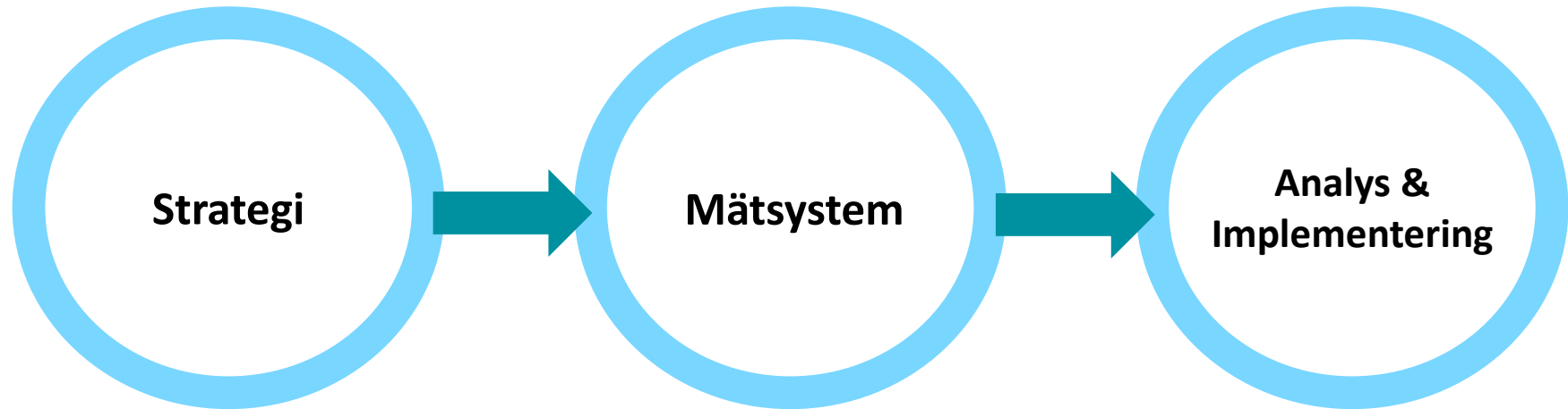


(Baserad på Franco-Santos et al, 2012)



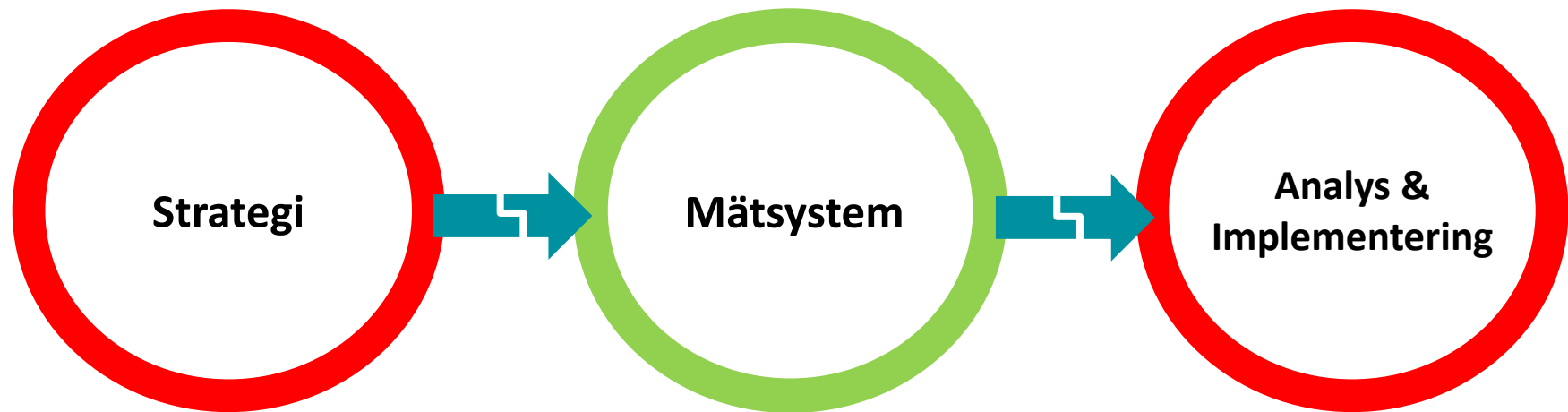
Category	Factor	Strategy			Measurement			Analysis & implementation		
		G	Y	R	G	Y	R	G	Y	R
People behavior	Understanding how one's actions influence the outcome of the PM				-	-	-			
	Degree of perceiving that she/he is able to influence the outcome of the PM				-	-	-			
	CSIU is reported to increase job satisfaction and increase role understanding				+	+	+			
Organizational capabilities	Employees display interest for working with CS measurements				+		-			
	Top-leadership is reported to show visible commitment for the CSIU	-	+	+	-	+	+	-	+	+
	Possessing a customer focused corporate mindset				+		-	+		-
	Organizational knowledge equally well (or better) developed than for working with FPMs				-	-	-	-	-	-
	Established linkages between CS and other NFPM/FPM				-	-	-			
	CS seen as an equally important PM as FPMs				-	-	-	-	-	-
	Regular meetings devoted to discussing CSIU							-	+	+
Identified "constructive" reasons for why they employ CS measurements	+		-							

“A process of customer satisfaction information usage”



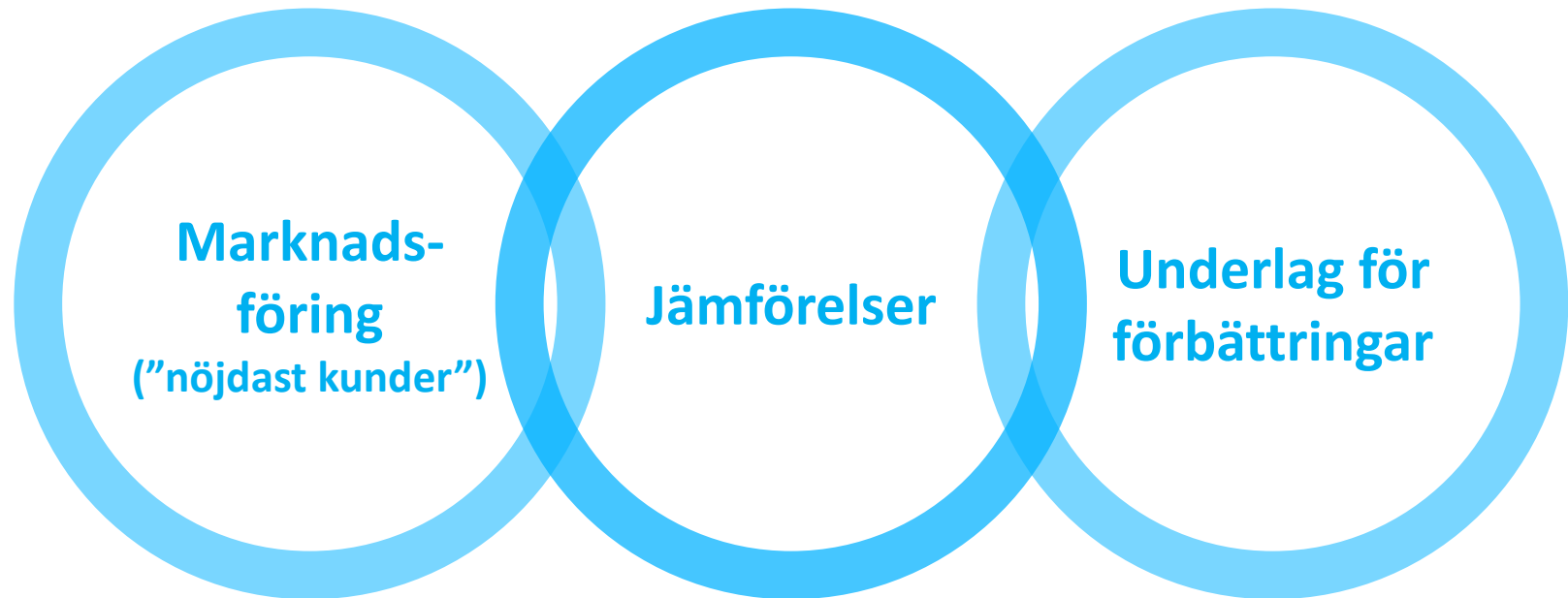
(Baserad på Lervik Olsen et al, 2014 och Morgan et al, 2005)

“A process of customer satisfaction information usage”



(Birch Jensen et al, 2016)

“Varför gör ni kundundersökningar?”

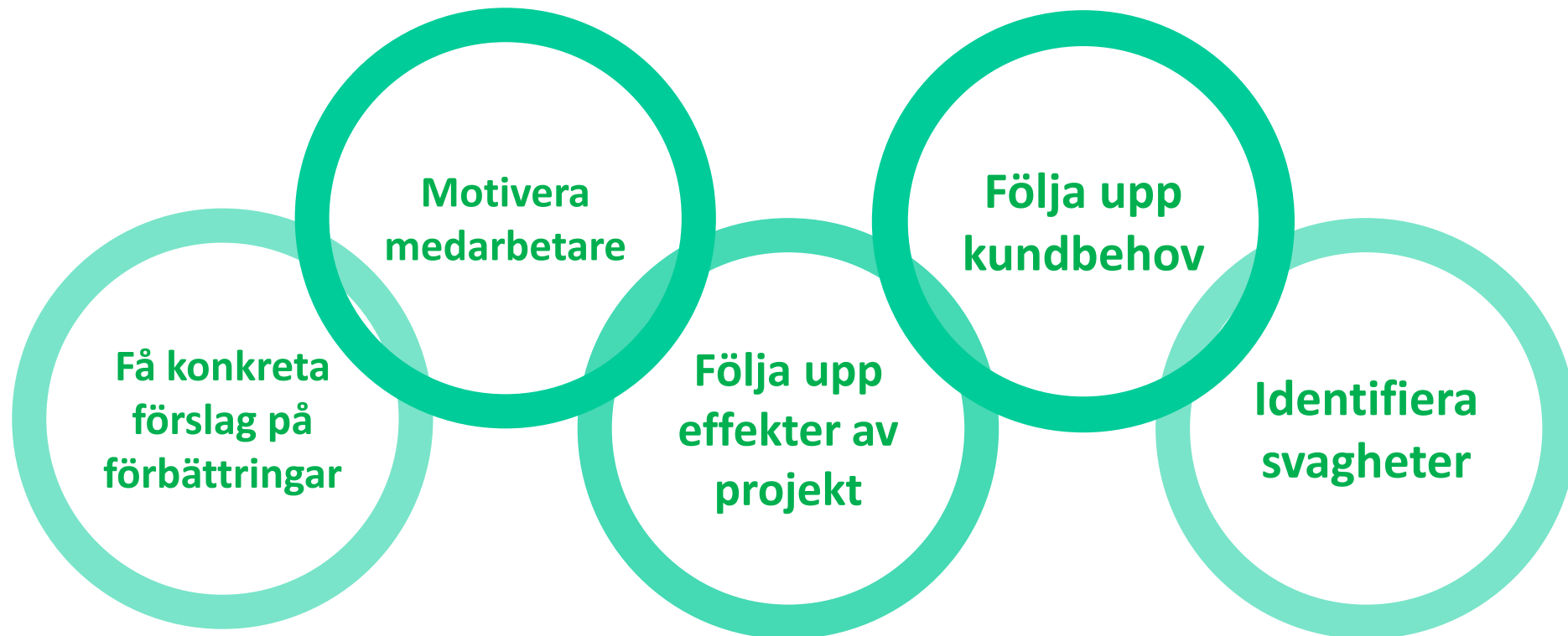


“Varför gör ni kundundersökningar?”

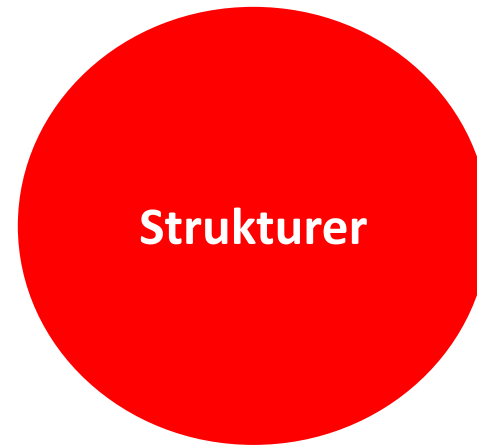
Inget tydligt
syfte

Jämförelser

“Varför gör ni kundundersökningar?”



- ❑ Organisationer **>70** har i högre utsträckning en kundorienterad kultur jämfört med organisationer **<60**.



(Baserad på Franco-Santos et al, 2012)

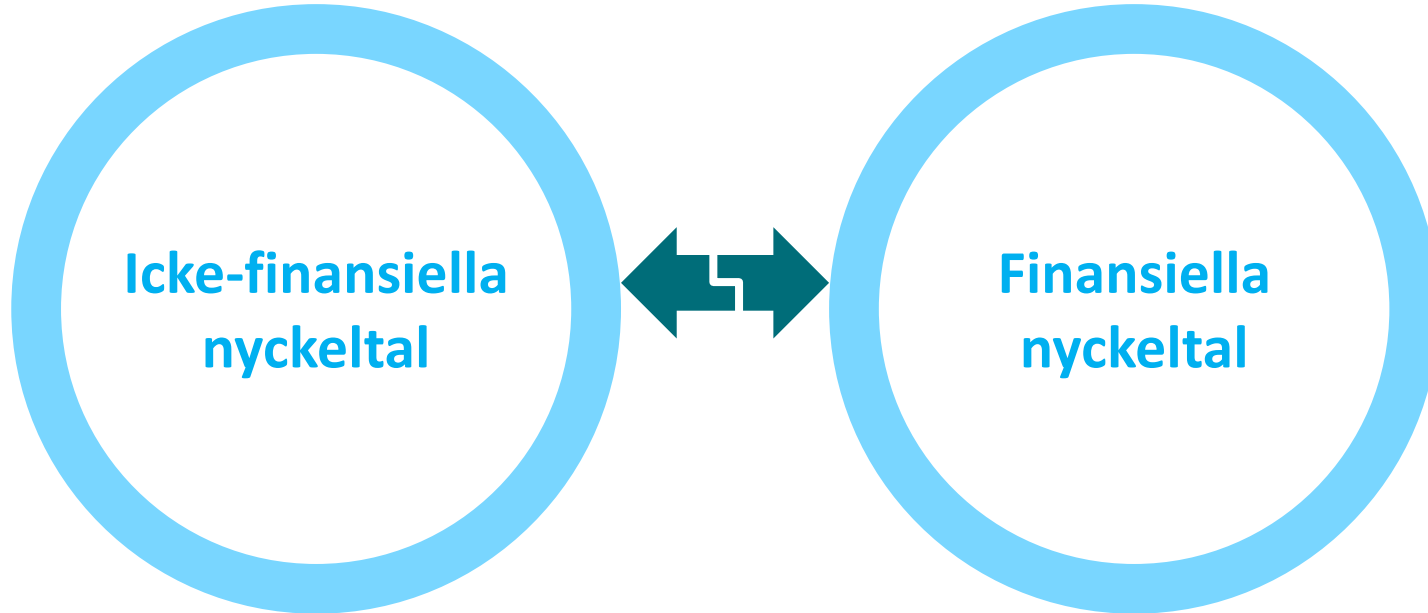
Organisationer med **hög** kundnöjdhet har:

- ... en strategi för sitt kundarbete
- ... processer för att mäta, följa upp och förbättra
- ... en kundorienterad kultur

Organisationer med **låg** kundnöjdhet har:

- ... ingen tydlig strategi för sitt kundarbete
- ... processer för att mäta, men inte mer
- ... en svagare kundorientering

- ❑ Både organisationer **>70** och organisationer **<60** tycks ha svaga kopplingar mellan finansiella och icke-finansiella nyckeltal (som t ex kundnöjdhet).



Studie 2: "Customer perception measures driving financial performance"

Jan Eklöf, Handelshögskolan, Stockholm

Katerina Hellström, Handelshögskolan, Stockholm

Aleksandra Malova, St Petersburg State University

Johan Parmler, EPSI Rating Group

Olga Podkorytova, St Petersburg State University



PMA Conference 2016 Sponsorship

We gratefully acknowledge the support of:



Ok... hur är det med pengarna?

1. Yes, our quantitative research together with SSE indicates that there is a relation between customer satisfaction and financial results.

- A study on 10 industries in 20 countries indicates that **1 unit increase in CSI corresponds to 5% increase in return on net assets***.
- A study on the Nordic banking industry indicates that **1 unit increase in CSI corresponds to 2-4% increase in market capitalization.****
- A study on 500 Nordic bank branches indicates that **1 unit change in CSI corresponds to 5-6% change in C/I-ratio.**

(Eklöf et al, 2016)



* Return on net assets =
$$\frac{\text{Net Income}}{\text{Fixed Assets} + \text{Net Working Capital}}$$

** Market capitalization = the total market value of all of a company's outstanding shares.



- Ta frågorna på allvar – *det är instabilt, rörigt och irrationellt därute*
- Se över era mätsystem – *får vi insikt eller bara siffror?*
- Följ upp och förbättra – *det som mäts blir inte gjort...*



Tack så mycket!

Vill ni ha forskningsrapporterna? Kontakta mig:

Jacob.hallencreutz@epsi-rating.com

