

Ny fælles passagertilfredshedsanalyse

Notat

Pressemeddelelse

4. maj 2018

Samlet fokus på kundernes oplevelse i den kollektive trafik

Fremover bliver passagererne i bus, tog og metro hørt i en fælles årlig passagertilfredshedsanalyse, hvor kundernes oplevelse er i centrum for hele deres rejse på tværs af de forskellige transportformer.

Det er besluttet af alle selskaberne i Bus & Tog samarbejdet, der går på tværs af hele landet. Formålet er at tilføre selskaberne en fælles viden ikke kun om de enkelte selskabers kunder, men også om, hvordan rejsen har været for kunderne på hele turen.

"Med den nye fælles passagertilfredshedsanalyse får vi et nyt fælles værktøj til at dele erfaringer med hinanden og til at sørge for, at den kollektive trafik hænger bedre sammen for kunderne," siger formanden for Bus & Tog samarbejdet, Jan Sigurdur Christensen, der også er direktør for DSB Kommerciel.

Analysen vil kunne afdække tilfredsheden med hele den sammenhængende rejse, da man ikke interviewer undervejs i ét af transportmidlerne, men i stedet efter endt rejse på tværs af rejserne med bus, tog og metro.

"Det er unikt, at vi får den viden på tværs, der kan komme kunderne til gode i det fælles samarbejde, som vi har i Bus & Tog. For de fleste af de kunder, som de mange selskaber kører med hver dag, så består rejsen af flere transportformer. Så at få en indsigt i hele kundens rejse, giver os bedre muligheder for at gøre noget for at øge den samlede tilfredshed i den kollektive trafik," siger Jan Sigurdur Christensen.

Med denne analyse bliver det muligt nationalt at benchmarke alle trafikvirksomhederne indbyrdes. Det giver et bedre beslutningsgrundlag for at iværksætte initiativer, der kan bidrage til at øge kundernes tilfredshed. Det kan være initiativer, der er landsdækkende, regionale eller for bare for den enkelte virksomhed.

Arbejdet med at gennemføre den nye passagertilfredshedsanalyse forankres i trafikvirksomhedernes fælles samarbejdsorganisation Bus & Tog.

Passagertilfredshedsanalysen bliver foretaget online, og resultaterne fra den første af slagsen skal være klar i efteråret 2018, hvor resultaterne bliver offentliggjort om kundernes oplevelser i den offentlige transport generelt og tilfredsheden omkring den sammenhængende rejse.

Fakta om Bus & Tog

Bus & Tog er etableret i 1990'erne som et samarbejde mellem trafikvirksomhederne bag driften af den kollektive trafik i Danmark.

I dag består Bus & Tog fællesskabet af:

- Arriva Tog
- BAT
- DSB
- FynBus
- Metroselskabet
- Midttrafik
- Movia
- Nordjyllands Trafikselskab og
- Sydtrafik.

Læs mere om det tværgående samarbejde på www.busogtog.dk