



PRESSEMEDDELELSE

Nordjyllands Trafikselskab
Aalborg, 2. juni 2020

Nordjydernes tilfredshed med deres busrejse er skyhøj

NT's tilfredshedsmålinger viser, at kunderne er meget tilfredse med den kollektive bustrafik i Nordjylland, og derfor er der god grund til at rose chaufførerne for deres arbejde. Det er nemlig mest af alt chaufførernes fortjeneste, at der er høj tilfredshed, da det er dem, som får busserne sikkert frem og dem, som kunderne møder.

Resultaterne af NT's seneste tilfredshedsmåling blandt kunderne i de nordjyske busser er så flotte, at NT stolt viser dem frem udenpå og i deres busser fra mandag den 3. juni. De vil gerne vise nordjyderne, at den kollektive trafik er langt bedre end sit rygte, og at kunderne er rigtig godt tilfredse.

NT er glade for den høje tilfredshed, da selskabet arbejder målrettet på at sikre, at kunderne får en god oplevelse, når de benytter den kollektive trafik.

"Vi har lavet en tilfredshedsundersøgelse i alle vores busser. Vi er faktisk så stolte af resultaterne, at vi har valgt at vise dem frem til nordjyderne. Det vil sige, at vores kunder vil se inforskærme i busserne, der viser tilfredshedsresultaterne, og at bilister og andre trafikanter vil få nogle af resultaterne præsenteret på store gule hjerter udenpå busserne, fortæller Mette Henriksen, Salgs- og kundechef hos NT.

Chaufførerne gør den største forskel og scorer højt på tilfredsheden

En busrejse udgør mange delelementer både før, under og efter rejsen, og der er ingen tvivl hos NT om, at chaufføren spiller en helt afgørende rolle i oplevelsen. Chaufføren sidder bag rattet dag ud og dag ind og er der på både kundernes gode og dårlige dage.

Især chaufførernes service og fremtræden scorer højt. På en skala fra 1 til 10, scorer chaufførens service og fremtræden (venlighed og vejledning) 9,1 i gennemsnit, hvilket er det samme som at sige, at 9 ud af 10 er meget tilfredse. Udover chaufføren er analysens højdespringere siddekomforten (8,6) og den samlede tilfredshed med rejsen (8,8).

Ved at fremvise resultaterne håber NT at kunne øge fokus på den vitale rolle, som chaufførerne spiller og på, at de gør en stor positiv forskel for rigtig mange mennesker. Hvis det kan frembringe lidt flere anerkendende nik og smil til chaufførerne i dagligdagen, er det et stort plus i NT's bog.

"Vi kender det alle sammen. Vi får det forkerte ben ud af sengen, og dagen skal bare overstås. Og så kan det være svært at finde smilet frem, når man stiger på bussen. Men vi vil gerne, at chaufførerne får den ros og anerkendelse, som de fortjener. Specielt i den her svære coronatid, hvor det er blevet endnu mere udfordrende at være chauffør med alle de restriktioner, der er lagt ned over den kollektive trafik. siger Mette Henriksen

Hun opfordrer kunderne i de nordjyske busser til at rose chaufførerne for deres indsats, hvis de gør det godt. I disse coronatider skal det helst være gennem det kontaktskema, som man finder på NT's hjemmeside. På den anden side af corona er et smil eller et par påskønnende ord også meget velkomne.



Alle analysens resultater kan findes på <https://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Om-NT/Kundeundersogelser>

Kontaktinfo

Salgs- og kundechef Mette Henriksen, mh@ntmail.dk, Mob. 20936886