

Pressnytt från Systembolaget

Pressmeddelande

Stockholm 25 april 2013

Systembolagets årsstämma: Nöjda kunder och starkt stöd

Stödet för Systembolaget är starkt och kundnöjdheten ligger på en fortsatt hög nivå. Förbättrad rådgivning genom nya tjänster och försök med hemleverans är några nyheter från året som gått. Arbetet mot langning och stödet till alkoholforskningen fortsätter. Detta presenterades på Systembolagets årsstämma i dag. Stämman valde om den sittande styrelsen.

Stödet för Systembolagets ensamrätt på alkoholförsäljning till konsumenter är starkt. 71 procent av svenska folket tycker att det är bra att Systembolaget har ensamrätt, enligt TNS Sifo (2012). Det är den högsta nivån sedan mätningarna inleddes 2001.

- Systembolaget ska erbjuda kunderna god service, men uppgiften är inte att sälja så mycket som möjligt. Vi tar ansvar både för det vi säljer och för att informera om riskerna med alkoholkonsumtion, säger Magdalena Gerger, vd Systembolaget.

Nöjda kunder

Ärligen genomförs undersökningar där kunderna svarar på vad de tycker om Systembolagets service. Nöjd-kund-index för 2012 blev 81, den högsta siffran hittills.

- Vi arbetar på många olika sätt för att erbjuda utmärkt service och kunskap till våra kunder, och mätningarna visar att vi lyckas bra med det. En förutsättning för nöjda kunder är kompetenta och engagerade medarbetare. Därför satsar vi mycket på utbildning, säger Magdalena Gerger.

Förbättrad rådgivning

Genom nya tjänster som ”Vad passar till?” på webben får Systembolagets kunder ta del av medarbetarnas kunskaper om mat och dryck i kombination. Också Systembolagets rådgivning på Twitter blev under 2012 en mycket uppskattad service.

Försök med hemleverans

Regeringen gav klartecken till ett försök med hemleverans av alkoholdrycker i maximalt sex län. Försöket med hemleverans utformas i samråd med erfarna alkoholforskare och lokalpolitiker och utvärderas löpande.

- Hemleverans är en naturlig del i Systembolagets förbättrade service, självklart med samma höga krav beträffande bland annat ålderskontroll som i våra butiker. Tjänsten är intressant för dem som har tidsbrist eller som tycker att det är tungt och opraktiskt att bära hem varorna, säger Magdalena Gerger.

Ansvarsfull försäljning och arbete mot langning

Systembolaget anlitar ett externt undersökningsföretag för att ta reda på hur ålderskontrollen fungerar i butik och hos ombud. 2012 bad personalen om legitimation vid 95 procent av de 5 700 testköp som genomfördes av 20-24-åringar. Bland 20-åringarna fick 99 procent frågan om legitimation.

- Vi genomför även antilangningskampanjer och stöder alkoholforskning. Genom vårt dotterbolag IQ försöker vi få människor att fundera över sin alkoholkonsumtion.

Alkoholfritt, lokalt och småskaligt

Systembolagets försäljning förändras - allt fler väljer alkoholsvaga drycker som öl och vin i stället för sprit. Systembolaget erbjuder även ett brett och kvalitetsinriktat sortiment av alkoholfria drycker. En annan trend är att kunder efterfrågar lokalt och småskaligt producerade drycker. I våras gjorde Systembolaget det möjligt att beställa den sortens drycker till valfri butik i hela landet utan extra kostnad.

Resultat

Systembolagets resultat för 2012 uppgick till 180 miljoner kronor vilket ligger i linje med ägarens avkastningsmål.

Vid stämman utsågs följande styrelse:

- Cecilia Schelin Seidegård, ordförande, landshövding (omval)
- Kerstin Wigzell, fd generaldirektör (omval)
- Thord Andersson, konsult (omval)
- Sven Andréasson, professor (omval)
- Crister Fritzson, vd SJ (omval)
- Johan Gernandt, advokat och konsult (omval)
- Carl B Hamilton, professor, riksdagsledamot (omval)
- Mona Sahlin, fd partiordförande Socialdemokraterna (omval)

Systembolagets ansvarsredovisning 2012 finns på www.systembolaget.se

Tryckta exemplar kan beställas via kundtjanst@systembolaget.se eller tfn 0771-83 83 00.

För personbilder, besök: www.systembolaget.se/pressbilder

För mer information, kontakta:

Ida Thulin, biträdande presschef

Tel: 070-245 00 47, press@systembolaget.se