

”Galet nöjda kunder”

För andra året i rad Tågkompaniet 98 procent nöjda kunder på sträckan Borlänge–Mora.

– Det var ett fantastiskt resultat förra året. Att våra kunder är lika galet nöjda med vårt jobb även i år gör oss extra stolta, säger Bo Danielsson på Tågkompaniet.

Trafikverket genomför årligen kundundersökningar för att följa upp och utvärdera den upphandlade trafiken. För Tågkompaniets del mäts kundnöjdheten på två sträckor: Borlänge–Mora och Gävle–Mjölby.

I undersökningen får resenärerna ombord svara på ett antal frågor om hur de upplever sin resa. Bland annat om personalen är serviceinriktad och informerar resenärerna på ett bra sätt, om biljetten är prisvärd, om det är enkelt att köpa biljetten samt deras totala helhetsintryck av resan.

I mätningen för 2014 uppnådde Tågkompaniet 98 procent nöjda kunder på sträckan Borlänge–Mora. Precis lika många som förra året. Tågkompaniets affärschef Bo Danielssons slutsats av årets resultat är enkel:

– Det beror till största delen på våra medarbetare som jobbar ombord i tågen. Utan dem skulle vi inte få så höga siffror. Att våra kunder är lika galet nöjda med vårt jobb även i år gör oss extra stolta.

Enklare att köpa biljetter

För två år sedan tyckte 85 procent av resenärerna på samma sträcka att det var enkelt att boka biljetter. I år svarade 97 procent ja på den frågan. Och 100 procent tyckte att det var enkelt att hämta ut biljetten till resan. Det är två värdemätare på Tågkompaniets nya webbplats som lanserades under hösten 2013.

– En tredje värdemätare är att försäljningen via tagkompaniet.se har ökat med ca 25 procent från augusti 2013 till maj 2014, säger Bo Danielsson.

Utmaning med prisnöjdhet

Det är tufft för hela tågbranschen att ta betalt för sina resor så att verksamheten blir lönsam. Därför är det extra intressant att notera att alltfler av Tågkompaniets resenärer som tycker att biljetterna är prisvärda. På sträckan Borlänge – Mora är det 73 procent som tycker att biljetterna är prisvärda (59 procent 2012).

På sträckan Gävle–Mjölby är 90 procent av resenärerna nöjda med helhetsintrycket av sin resa. Det är visserligen fyra procentenheter lägre än förra året, men ändå jämförelsevis bra. Upphandlarorganisationen Tåg i Bergslagen är nöjd med sin operatör.



– Tågkompaniet har bra ombordpersonal som levererar hög service till resenärerna, år efter år. Det visste jag redan, men Trafikverkets kundundersökning blir ytterligare ett kvitto, säger Tåg i Bergslagens vd Hugo Oljemark.

Mer information:

Bo Danielsson, affärschef Tågkompaniet 026-420 64 13

Hugo Oljemark Vd Tåg i Bergslagen 072-241 12 60