

A modern tram is shown on a cobblestone street in front of a Gothic church. The church's facade features a large arched entrance with intricate carvings and a Latin inscription: "GLORIA PATRI ET FILIO ET SPIRITUI SANCTO". The tram is white with large windows and is positioned on tracks. The scene is captured in a desaturated, blue-tinted style.

ODENSE LETBANE

KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE 2024

Wilke, December 2024

Stærk Kundetilfredshed og Strategiske Forbedringsområder

Odense Letbane opnår generelt meget positive resultater i denne analyse af kundetilfredshed.

Med en tilfredshedsandel på 85% og ingen utilfredse kunder placerer Odense Letbane sig over benchmarkniveauet.

En positiv Net Promoter Score (NPS), som overgår markedsstandarder, understøttes af en bemærkelsesværdigt lav andel af detractors.

Anbefalingsvilligheden er størst blandt ældre passagerer, der også udviser højere tilfredshed generelt.

Samtidig identificeres forbedringspotentialer inden for specifikke områder som indeklimate, pladsforhold og information om forsinkelser.

Driveranalysen viser, at pladsforhold og indeklimate er de vigtigste faktorer for den samlede tilfredshed, og at forbedringer her kan have betydelig effekt.

Information om forsinkelser skiller sig markant ud som et taktisk indsatsområde, der kan styrke helhedsoplevelsen for passagererne.



Indholdsfortegnelse

Undersøgelsens baggrund og formål	4
Hovedkonklusioner og anbefalinger	5
Tilfredshed	7
Driveranalyse	13
Anbefalingsvillighed	17
Baggrundsinformation	21
Kontakt	23



Undersøgelsens baggrund og formål

Baggrund & Formål

Formålet med denne undersøgelse er at levere en analyse af kundetilfredsheden med Odense Letbane og identificere indsatsområder, der kan bidrage til en endnu bedre oplevelse for passagererne.

Undersøgelsen har tre delmål:

1. At måle og kortlægge den aktuelle tilfredshed blandt brugerne af Odense Letbane for at få en klar forståelse af styrker og udfordringer i passageroplevelsen.
2. At indhente konkrete input til, hvilke områder der strategisk og taktisk bør prioriteres for at sikre målrettede forbedringer, der skaber værdi for både passagerer og drift.
3. At analysere resultaterne i en benchmark-kontekst, så Odense Letbane kan vurderes i forhold til præstationer i tilsvarende kategorier. Dette skaber et perspektiv på, hvordan man klarer sig sammenlignet med relevante sammenligningsgrundlag og markedets standarder.

Ved at kombinere disse elementer søger undersøgelsen at skabe et solidt fundament for fremtidige beslutninger og prioriteringer, der kan styrke Odense Letbanes position og passagerernes oplevelse

- ✓ Dataindsamlingen foregik fra d. 29/11/2024 til d. 13/12/2024 ved Odense Letbane. Undersøgelsen er baseret på 504 passagerer.
- ✓ Interviewene er foretaget i ved personinterviews
- ✓ På udvalgte parametre sammenlignes der med en benchmark. Denne benchmark består af resultaterne lignende undersøgelse hvor samme spørgsmål er benyttet.
- ✓ Benchmark er baseret på sammenlignelige undersøgelser for:
 - Aarhus Letbane
 - FynBus
 - Sydtrafik
 - Frederiksbergbusserne



HOVEDKONKLUSIONER



Stærk Kundetilfredshed og Strategiske Forbedringsområder

TILFREDSHED

- 85% af passagererne er tilfredse med Odense Letbane, hvilket placerer letbanen over benchmark for tilsvarende tjenester.
- Ingen passagerer vurderer deres oplevelse som utilfredsstillende.
- Tilfredsheden stiger med alderen; ældre passagerer er de mest tilfredse.
- Hyppigere rejsende er mere kritiske og udviser lavere tilfredshed end gennemsnittet.
- Ingen oplever det som vanskeligt at rejse med Odense Letbane, og 81% finder det direkte nemt.

NPS

- Odense Letbane opnår en positiv NPS, der slår markedsbenchmarken.
- Resultatet er drevet af en meget lav andel detractors, hvilket viser stor kundeloyalitet.
- Anbefalingsvilligheden er højest blandt ældre passagerer, hvor den høje tilfredshed åbenlyst smitter af på deres vurdering.

DRIVERANALYSE

- Pladsforhold og indeklima har den største indflydelse på den samlede tilfredshed.
- Letbaneførerens kørsel, frekvensen af afgange og venteforholdene på stationerne er også betydningsfulde faktorer.
- Lav tilfredshed med information om forsinkelser markerer dette som et centralt forbedringsområde.
- Forbedringer i indeklima og pladsforhold kan skabe betydelige forbedringer i kundernes samlede oplevelse.

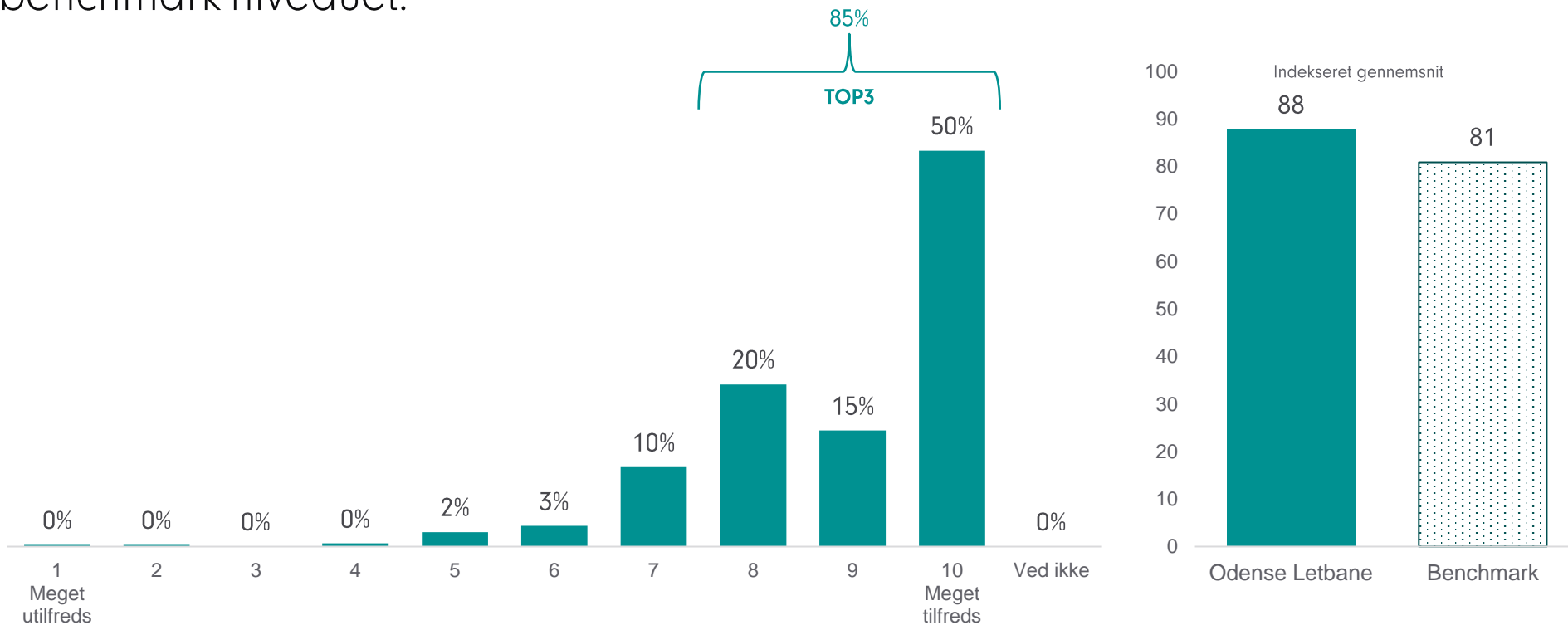


TILFREDSHED

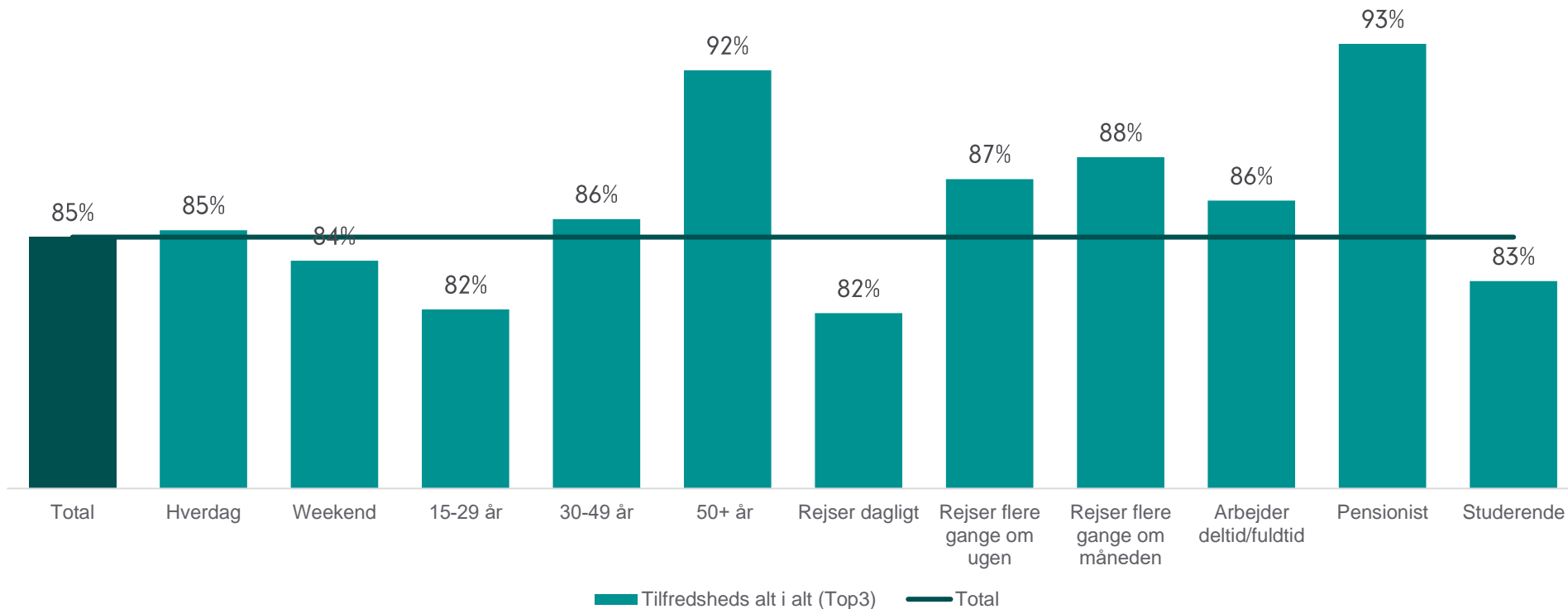
ER DE REJSENDE TILFREDSE MED LETBANEN?



Odense Letbane har ingen utilfredse kunder og opnår en tilfredshedsandel på 85%. Dette er en imponerende præstation, der placerer letbanen over benchmark-niveauet.



Tilfredsheden stiger med alderen, mens hyppigere rejsende er mere kritiske og mindre tilfredse



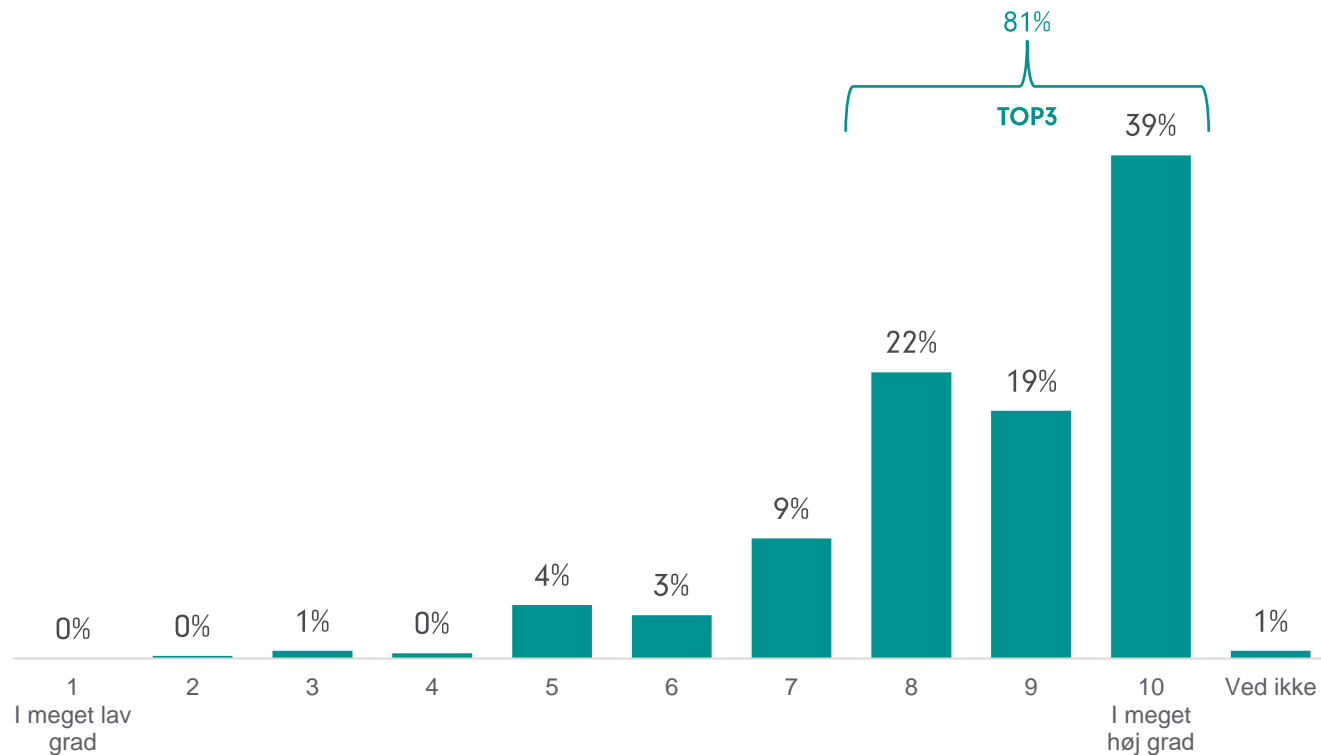
Question: Q1. Hvor tilfreds er du med din rejse i dette letbanetog (alt i alt)?

Base: Total n=500

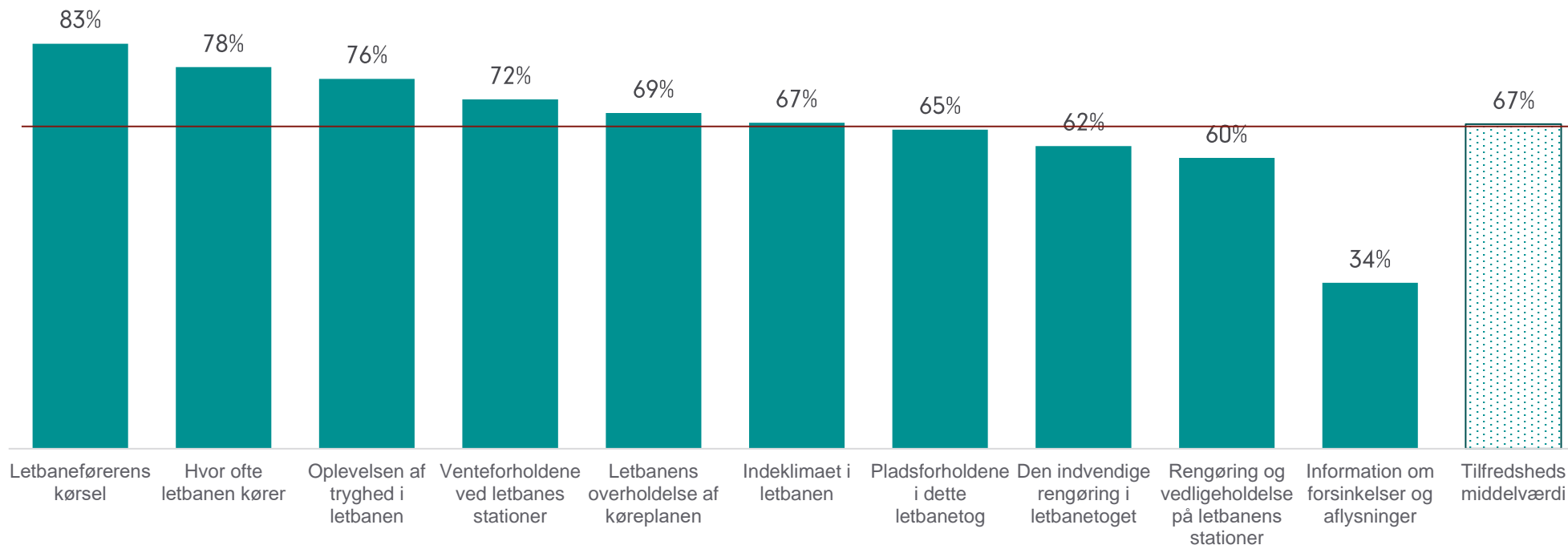
Hverdag = 389, Weekend = 111, 15-29 år = 284, 30-49 år = 104, 50+ = 112, Daglig = 157, Ugenligt = 181, Månedligt = 102, Arbejder = 176, Pensionist = 58, Studerende = 199



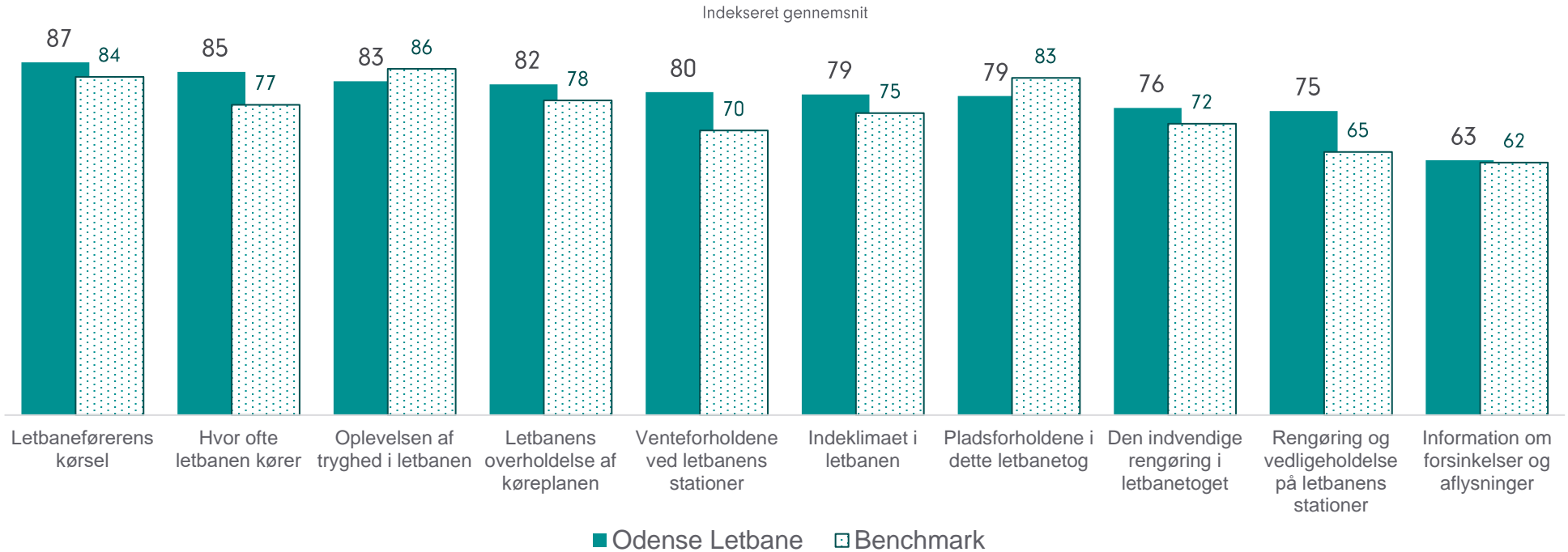
Ingen oplever det som svært at rejse med Odense Letbane, og 81% finder det ligefrem nemt



Tabellen viser høj tilfredshed med letbanens drift, især førerens kørsel og frekvens, men lav tilfredshed med information om forsinkelser fremstår som et klart forbedringsområde



Odense Letbane klarer sig bedre end benchmark på de fleste områder, især frekvens og venteforhold, men tryghed og pladsforhold viser potentiale for forbedring

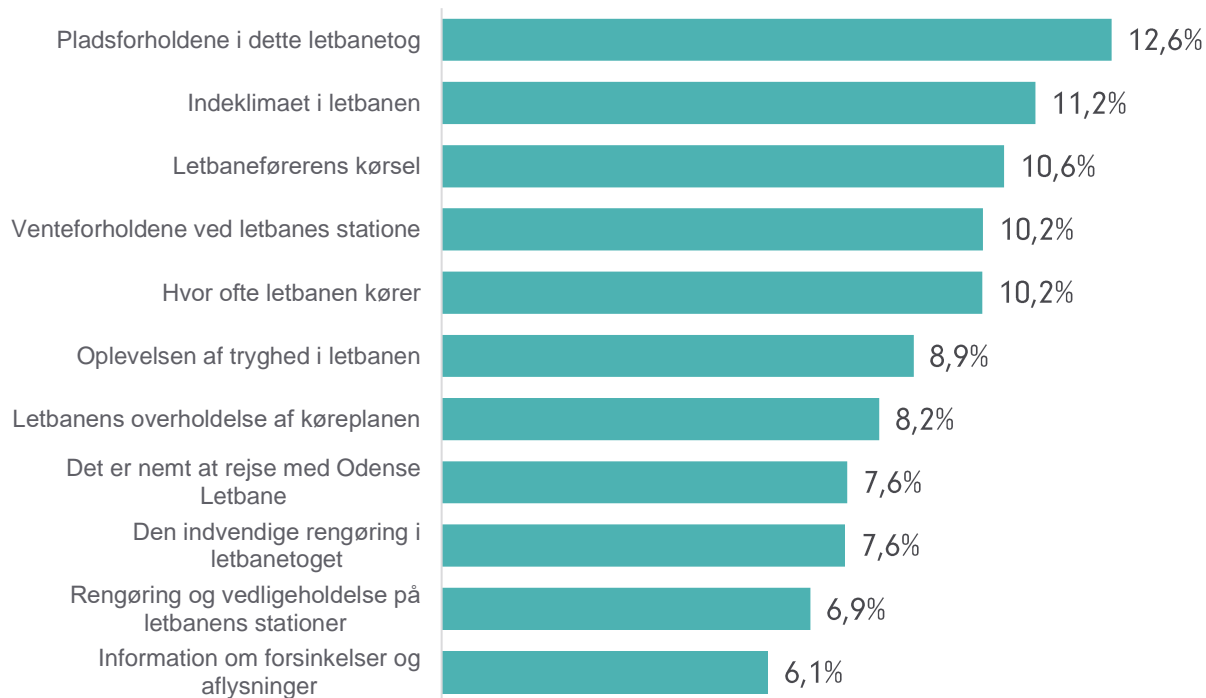


DRIVERANALYSE

HVILKE INDSATSER SKAL PRIORITERES FOR AT ØGE TILFREDSHEDEN?



Pladsforhold, indeklima og førerens kørsel er vigtigst for tilfredsheden, mens bedre information om forsinkelser kan styrke helhedsoplevelsen

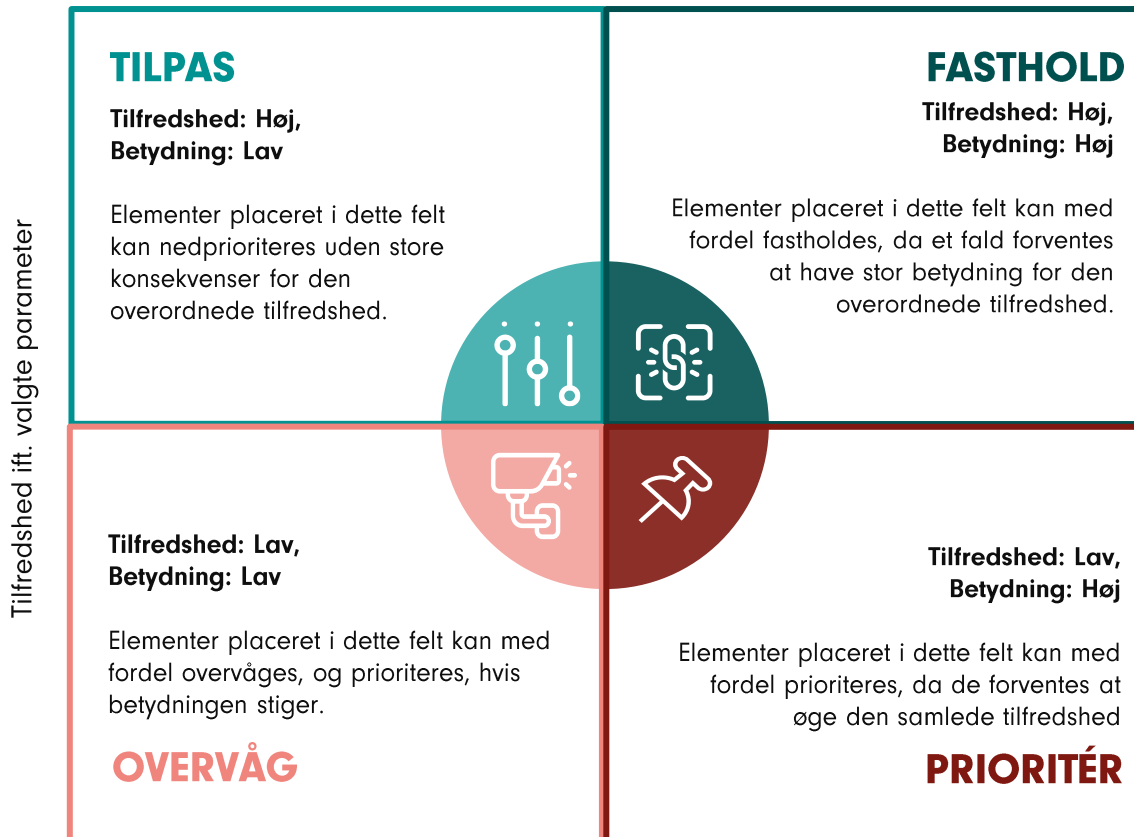


Prioriteringskort

Den relative vigtighed beregnes ved at omregne korrelationskoefficienterne mellem den afhængige variabel, "samlede tilfredshed," og de enkelte tilfredshedsparametre. Resultatet omregnes til en procentfordeling, der kan tolkes som en vægtning, der viser, hvor stor en andel af den samlede påvirkning hver parameter har.



Prioriteringsmatrice



Betydning for den samlede tilfredshed

Prioriteringskort

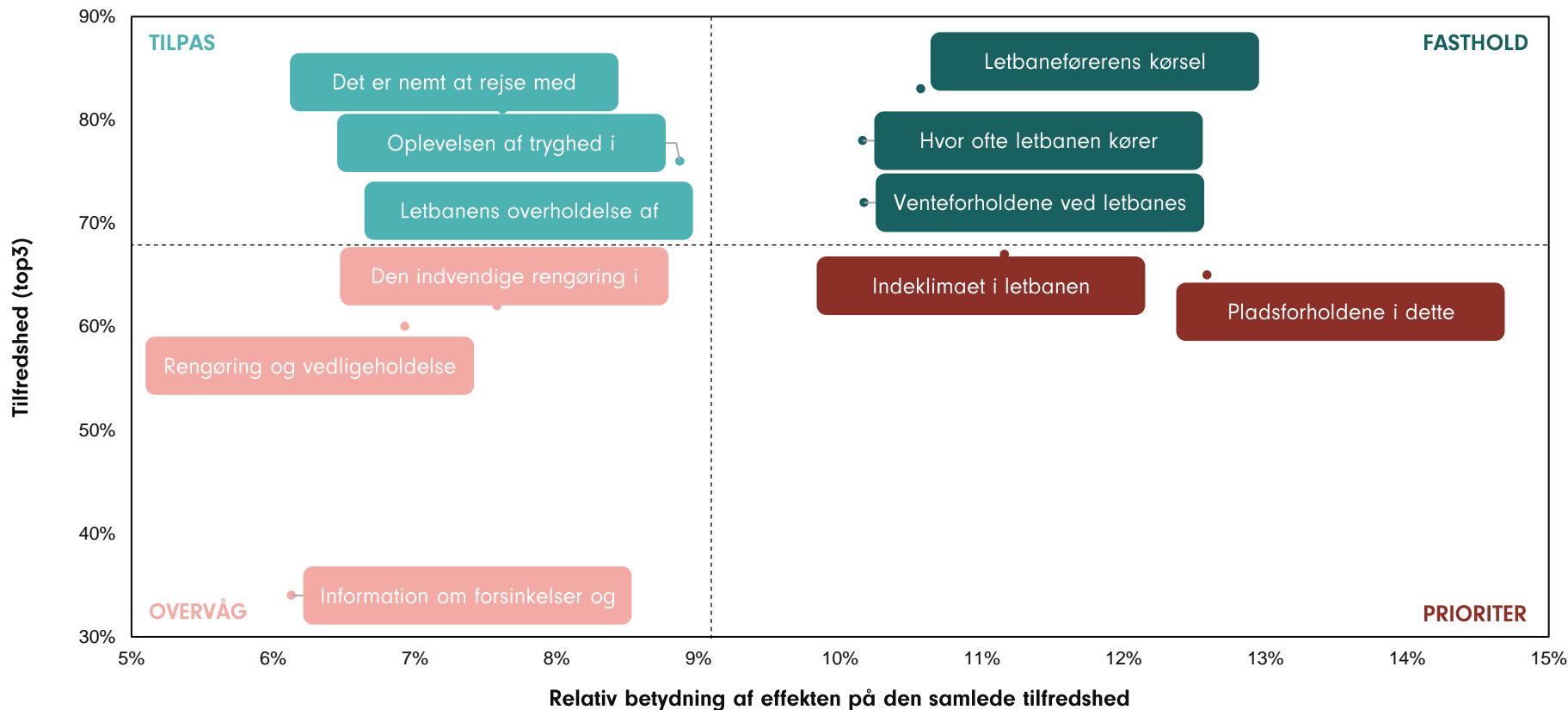
Et prioriteringskort fordeler de forskellige elementer i fire kasser efter den gennemsnitlige tilfredshed og elementets betydning for den rejsendes tilfredshed.

På den måde er det muligt for Odense Letbane at identificere, hvilke elementer der skaber den største værdi blandt deres kunder, og herunder hvilke elementer Odense Letbane allerede besidder og hvilke, der bør fokuseres på fremadrettet.

Når vi arbejder med positioneringskort, beregnes tilfredsheden blandt Odense Letbanes passagerer hvor top 3 på 10 punkt skalaen er medtaget



Indeklimaet og pladsforholdene i Odense Letbane har relativ stærk indflydelse på tilfredsheden og er områder, hvor der relativt set bør ske forbedringer



ANBEFALINGSVILLIGHED

VIL DE REJSENDE ANBEFALE LETBANEN?



Vi kortlægger passagerernes anbefalingsvillighed via Net Promoter Score



"Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Odense Letbane til venner og bekendte?"



Promoters

Promoters (9-10) er loyale og entusiastiske kunder der vil fortsætte med at vende tilbage, samt anbefale til andre og dermed skabe vækst.



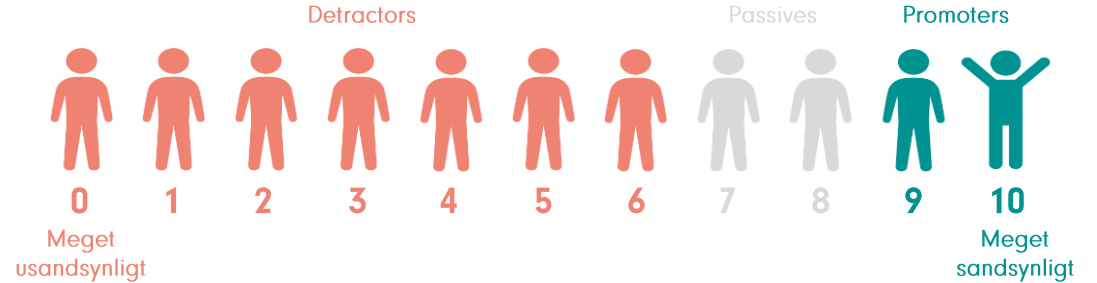
Passives

Passives (7-8) er tilfredse men uentusiastiske kunder, der er let modtagelige overfor hvad konkurrenterne tilbyder



Detractors

Detractors (0-6) er utilfredse kunder, der kan skade dit brand og hindre vækst gennem negativ mund-til-mund omtale.



Net Promoter Score (NPS)

Vi udregner altid en score baseret på svarene, kaldet Net Promoter Score – eller NPS

Scoren kan variere fra -100 til +100

Hvis scoren er positiv, er der flere Promoters end Detractors, og vice versa.

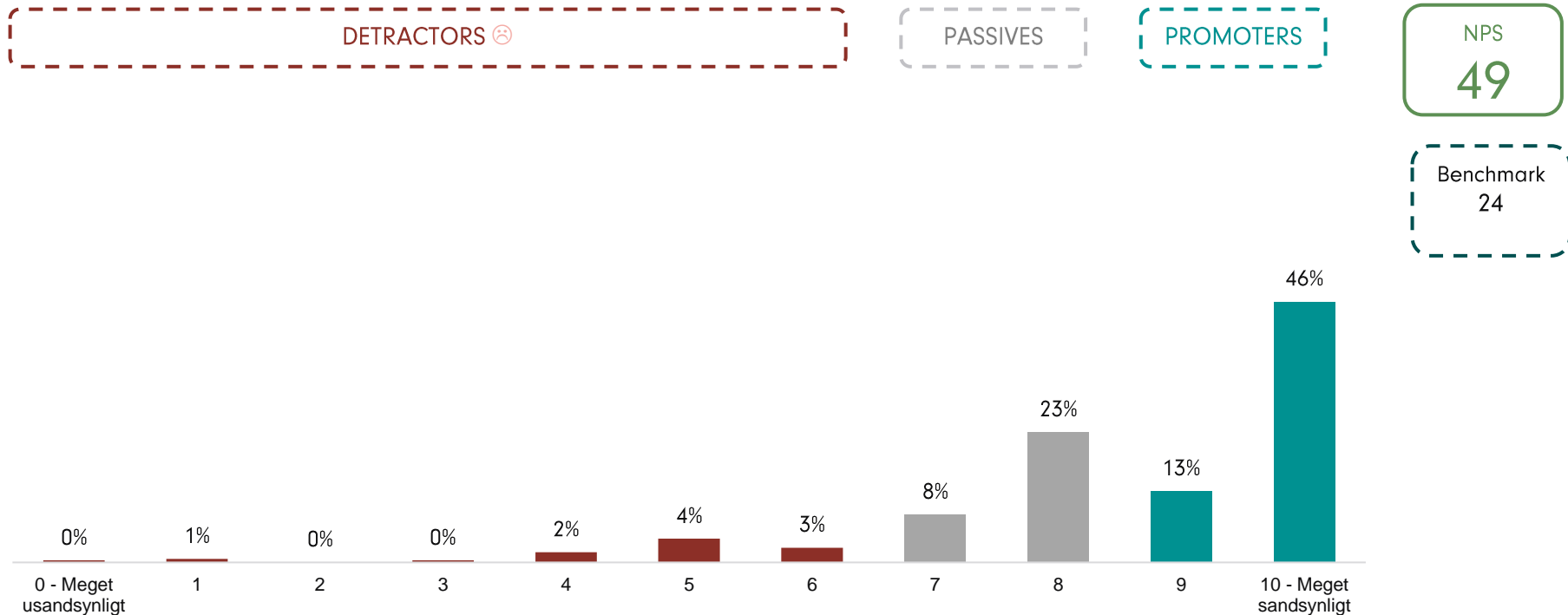
Jo højere NPS → Jo bedre

$$\text{NPS} = \begin{array}{c} \text{😊} \\ \% \text{ Promoters} \end{array} - \begin{array}{c} \text{😞} \\ \% \text{ Detractors} \end{array}$$



ANBEFALINGSVILLIGHED

Odense Letbane opnår en positiv NPS, der overgår markedsbenchmarken, takket være en meget lav andel detractors



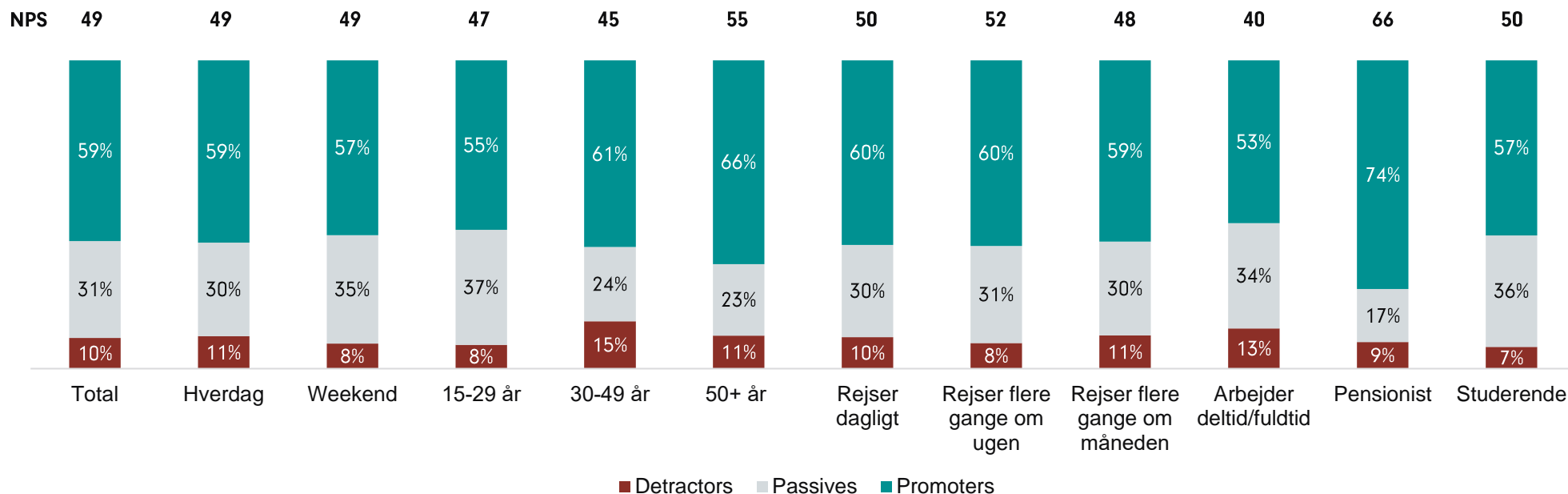
Question: Q3. Hvor sandsynligt er det du vil anbefale Odense Letbane til venner og bekendte?
Base: Total n=500



ANBEFALINGSVILLIGHED

Anbefalingsvilligheden er størst blandt de ældre passagerer, hvilket afspejles i den høje tilfredshed i denne gruppe

Q3. Hvor sandsynligt er det du vil anbefale Odense Letbane til venner og bekendte?



Question: Q3. Hvor sandsynligt er det du vil anbefale Odense Letbane til venner og bekendte?

Base: Total n=500

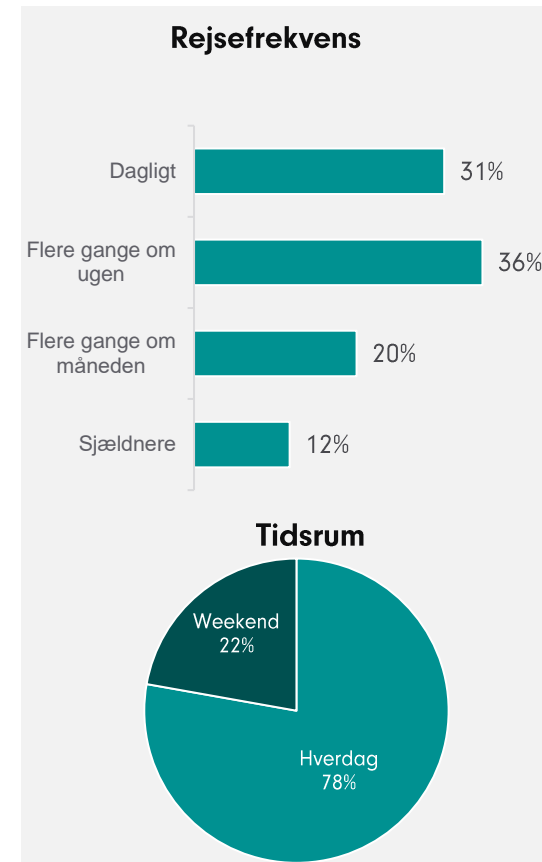
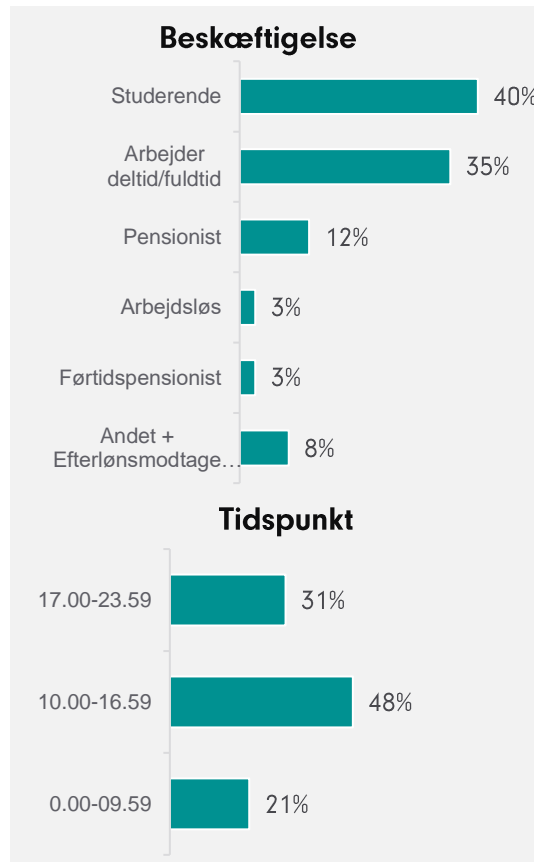
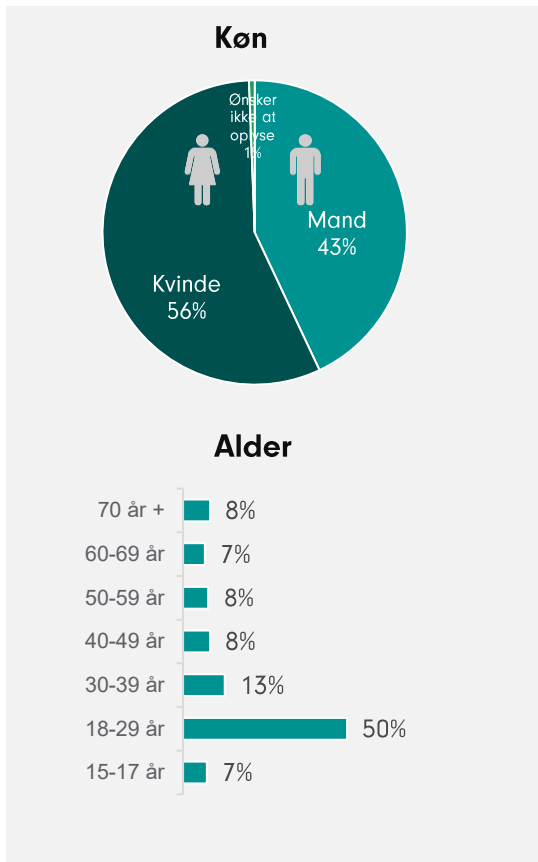
Hverdag = 389, Weekend = 111, 15-29 år = 284, 30-49 år = 104, 50+ = 112, Daglig = 157, Ugenligt = 181, Månedligt = 102, Arbejder = 176, Pensionist = 58, Studerende = 199



BAGGRUNDSINFORMATION



Passagerernes demografi



KONTAKT





Christian Helm

Senior Client Consultant

+45 50 50 47 30

chhe@wilke.dk

Philip Nørskov Alexandersen

Senior Data Insights Consultant

+45 51 64 02 93

pna@wilke.dk

w Wilke