



# Kundetilfredsheten i Norge

Et sammendrag av EPSI Rating sine bransjestudier 2018

17-03-2019 07:30 CET

## Frisører og advokater på topp

**Sammendraget av EPSI målingene fra 2018 er klart, og oversikten viser at det er frisører og advokater som stikker av med topplasseringene når det gjelder kundetilfredshet. Bredbåndsleverandørene har mange misfornøyde privatkunder, mens mobilselskapene har en hel del å ta tak i når det gjelder å styrke kunderelasjonen til bedriftene rundt om i Norge.**

I EPSI Rating sine målinger er det kundene selv som setter karakter på sine ulike leverandører, og bedømmer dem langs en rekke parametere. EPSI Rating har i løpet av 2018 gjennomført nesten 20.000 dybdeintervjuer av privatpersoner og bedrifter rundt om i Norge.

## Frisører og advokater på topp

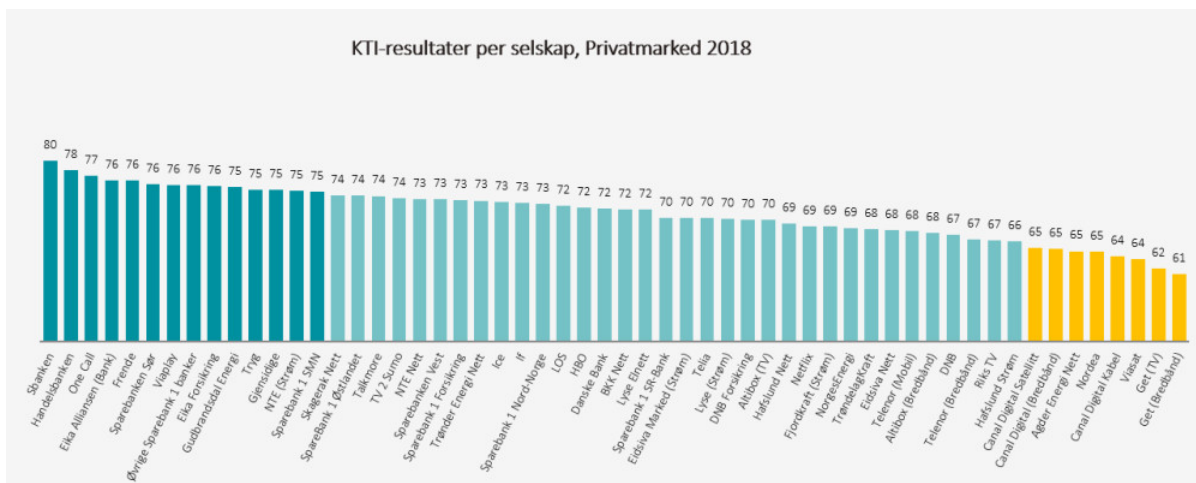
I privatsegmentet viser målingene at både tannleger, optikere og fastleger skårer høyt, men det er frisører som samlet sett kan vise til den beste kundetilfredsheten.

-Byttebarrièren med frisører er lav og det er derfor helt avgjørende at kundene har en god opplevelse slik at de kommer tilbake, sier Fredrik Høst i EPSI Rating. En skår på 83 er særdeles høyt, og vitner om at de aller fleste frisørene møter kundenes ønsker og behov.

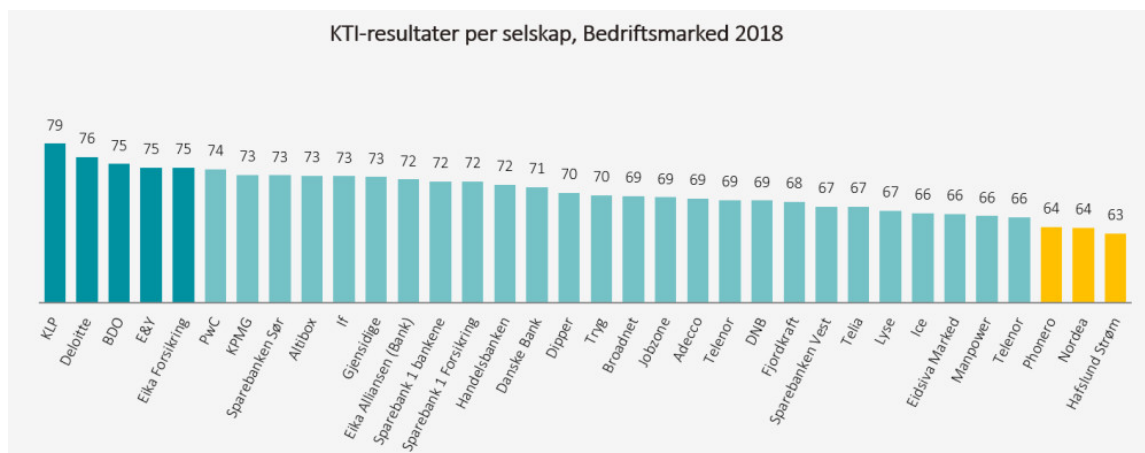
I bedriftsegmentet viser studiene at det er advokatene som kommer aller best ut. Bedriftene opplever jevnt over at kvaliteten på arbeidet og servicen som gis er meget god. Reisebyråene og revisjonsselskapene får også tommel opp, og også de leverer godt på forventningene.

## Sbanken og KLPi tet

Blant selskapene som er målt i privatsegmentet i 2018 er det Sbanken som totalt sett fikk den beste tilbakemeldingen fra sine kunder. Handelsbanken følger hakk i hel, og har sakte men sikkert nærmet seg nivåene til Sbanken. Get kommer dårligst ut i oversikten, mens Ice er den som kan vise til størst fremgang.



I bedriftssegmentet er det KLP forsikring som får den beste totalskåren. 2018 viste ytterligere fremgang for selskapet, og de kan nok en gang skilte med å ha meget fornøyde kunder. Revisjonsselskapet Deloitte har også styrket kundetilfredsheten og er nummer to i oversikten.



- Når vi følger de bransjene vi har målt over tid så viser resultatene at kundetilfredsheten har steget jevnt og trutt siden finanskrisen i 2008, fortsetter Høst. Forsikringsbransjen kan vise til særlig positiv utvikling, og både privat- og bedriftskundene er langt mer tilfredse i dag enn for 10 år siden.

Sammendraget kan lastes ned fra EPSI sin nettside: [www.epsi-norway.org](http://www.epsi-norway.org)

---

EPSI Rating Norge er en leverandør av kundetilfredshetsanalyser, og er ansett som en ekstern revisor av kundemassen. EPSI samler inn, analyserer og formidler informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verddivurdering av produkter og tjenester. Selskapet er en del av EPSI Rating Group som gjennomfører kundetilfredshetsstudier i hele Norden og i en rekke andre europeiske land.