

# HÅNDTERINGEN AV KORONAKRISEN



16-06-2020 07:10 CEST

## Hvor tilfredse er vi med håndteringen av koronakrisen?

**En fersk studie fra EPSI Rating viser at både regjeringen og myndighetene håndterer koronakrisen på en bedre måte i dag enn for 2 måneder siden. Videre er det tydelig at helsevesenet og dagligvarehandelen fortsatt får meget gode skussmål, mens bankene kan vise til størst fremgang sammenlignet med forrige måling.**

EPSI Rating har gjennomført en ny undersøkelse der nordmenn har blitt spurt om hvordan de opplever at myndighetene, regjeringen og en rekke sentrale tjenesteleverandører har håndtert koronasituasjonen.

## Helsevesenet og dagligvarebransjen fortsatt på topp

Forrige måling, som ble gjennomført i slutten av mars, viste at folk flest var godt tilfredse med måten helsevesenet og dagligvarebransjen hadde håndtert krisen så langt. Butikkansatte og helsepersonell var på mange måter blitt koronakrisens helter.

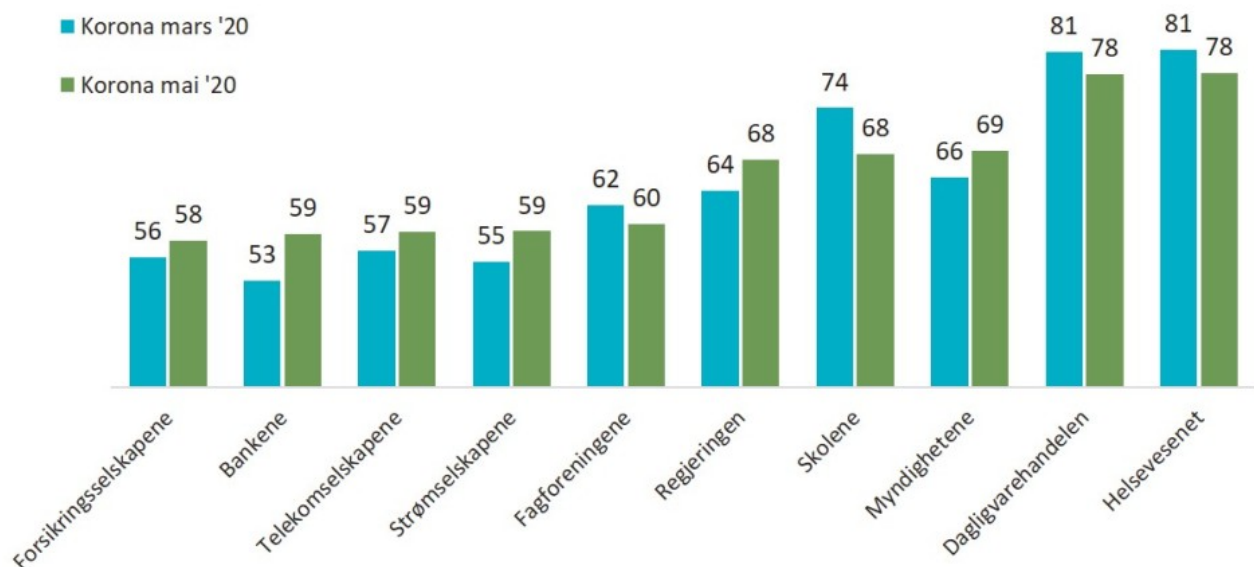
- Vår seneste måling bekrefter inntrykket fra forrige måling. Til tross for en liten tilbakegang er nordmenn fortsatt meget godt tilfredse med måten helsevesenet og dagligvarebransjen håndterer krisen, forteller Fredrik Høst i EPSI Norge.

## Fremgang for regjeringen og myndighetene

Målingen viser videre at regjeringen og myndighetene får en bedre tilbakemelding enn ved forrige undersøkelse. Det er tydelig at nordmenn i dag har større tillit til det arbeidet som gjøres av regjeringen og myndighetene enn for 2 måneder siden.

### Generelle inntrykket av hvordan myndighetene og ulike tjenesteleverandører har håndtert koronakrisen

Indeks 0-100, resultater under 60 er svakt, 60-75 ok, over 75 er meget bra



## Bankbransjen med god framgang

Forrige måling, som ble gjennomført noen uker ut i koronakrisen, viste at norske bankkunder ikke var spesielt imponert med bankenes første respons på krisen. Dette var ikke utelukkende et norsk fenomen, for bankkunder både i Danmark, Finland og Sverige var også misfornøyde med måten deres banker

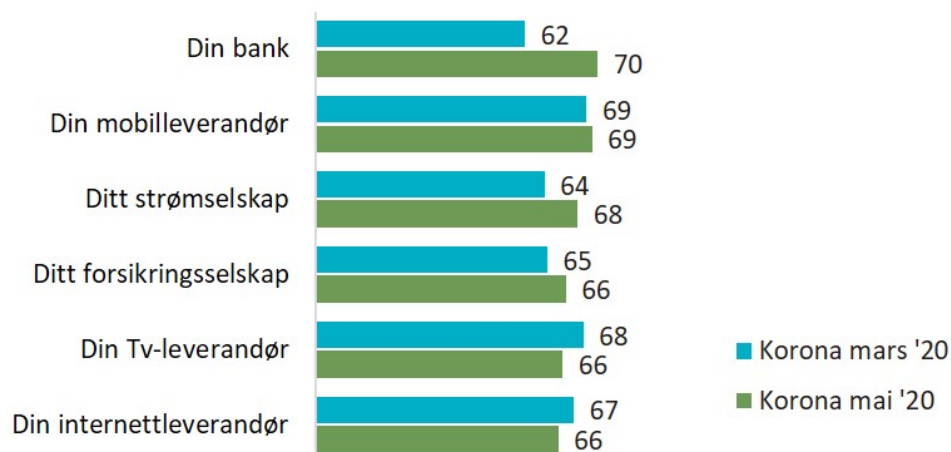
hadde håndtert krisen.

- Resultatene fra denne ferske målingen viser at bankene i Norge har tatt grep. I en tid med mye usikkerhet er det utvilsomt behov for informasjon og kundedialog. Flertallet av bankene har forstått alvoret og dette gjør at bankene totalt sett kan vise til den største framgangen i målingen, fortsetter Høst.

I studien er det ikke bare spurt om folks generelle inntrykk av krisehåndteringen, men også hvordan folk flest vurderer egne leverandører av ulike tjenester. Disse resultatene ligger en del høyere enn det generelle inntrykket, noe som ikke er uvanlig i og med at man følger nøyer med på hvordan egne leverandører håndterer situasjonen.

### Hvordan har følgende aktører håndtert koronakrisen så langt?

Indeks 0-100, resultater under 60 er svakt, 60-75 ok, over 75 er meget bra



- Folk flest opplever ikke bare at bankene som bransje er blitt bedre, men mener også deres egen bank har blitt vesentlig bedre. Analysen viser at de kundene som er spesielt fornøye med bankene opplever at de har fått god hjelp og informasjon, forklarer Høst.

### Normalisering av kundeforholdene

Den generelle utviklingen er at leverandørene jevnt over håndterer krisen på en bedre måte enn før, og at kundeforholdene er i ferd med å normalisere seg. I undersøkelsen ble det stilt spørsmål om hvilken tillit man har til sine leverandører, og resultatene viser at kundenes tillit til sine ulike leverandører

nå er tilbake på nivået fra høsten 2019. Unntaket er forsikringselskapene som normalt sett får gode tilbakemeldinger fra kundene.

- En grunn til at forsikringselskapene henger etter kan være at de har hatt svært høy pågang av kunder som krever forsikring for avlyste reiser, og at mange saker fortsatt er åpne. Det ser ut til at det er en del usikkerhet ute blant forsikringskundene, noe som gjenspeiles i resultatene, avslutter Høst

---

EPSI Rating Norge er en leverandør av kundetilfredshetsanalyser, og er av mange ansett som en ekstern revisor av kundemassen. EPSI samler inn, analyserer og formidler informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verdivurdering 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.