



|| HSL
HRT

Parhaat matkat
tehdään yhdessä

Helsingin seudun liikenne

Asiakaskysely maaliskuu 2020

Tiivistelmä



- Asiakaskyselyssä suositteluindeksiksi saatiin 23, joka kuvastaa hyvää tulosta. Suosittelijoiden osuus kaikista vastaajista oli n. 42% ja arvostelijoiden osuus n. 19%. Luku nousi edellisestä tutkimuksesta (joulukuu 2019), jossa suositteluindeksi oli 16.
- Tulokset ovat nyt kautta linjan myönteisemmät kuin edellisenä syksynä
- Myönteistä kehitystä on tapahtunut lähes kaikissa asiakasryhmissä ja asuinalueilla
- Eriyisen vahvoiksi alueiksi koetaan asiointin helppous, tiedotus, ympäristöystävällisyys, aikataulujen sopivuus sekä edullisuus
- Tärkeimpinä alueina asiakaskokemuksen kannalta olivat sopivat reitit ja aikataulut, hinnat, lippujen ostamisen helppous ja aikataulujen pitävyys
- HSL toteuttaa asiakaskyselyn kerran joka vuosineljänneksellä.

Tutkimuksen taustaa

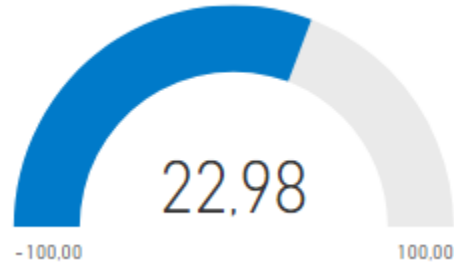


- Kyselyn saajat (otos 250 000) valittiin satunnaisesti HSL:n asiakastietokannan sähköpostiosoitteista.
- Vastausaika: 9.-15.03.2020
- Kyselyyn vastasi 10096 henkilöä (vastausprosentti n. 4 %)

Suositteluhalukkuus



NPS



22,98

10096

Vastaajien määrä yhteensä



→ Suositteluindeksiksi (Net Promoter Score) saatiin **23**, mikä tarkoittaa hyvää tulosta

- Suositteluhalukkuutta mitattiin kysymyksellä: ”Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit HSL:n palveluita ystävällesi tai kollegallesi”
- Vastaajat jaettu ryhmiin annetun vastauksen perusteella: 0-6 kriittinen, 7-8 neutraali, 9-10 suosittelija
- Suositteluindeksi on suosittelijoiden %-osuus vähennettynä kriittisten %-osuudella

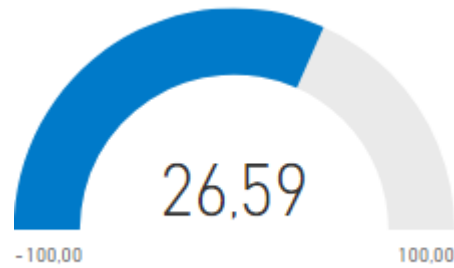
→ Suositteluindeksi nousi edellisen mittauksen tuloksesta, joka oli 16

Taloustutkimuksen tulkintaohje:

- 40+ erinomainen
- 20-39 hyvä
- 0-19 tyydyttävä
- Alle 0 heikko tulos

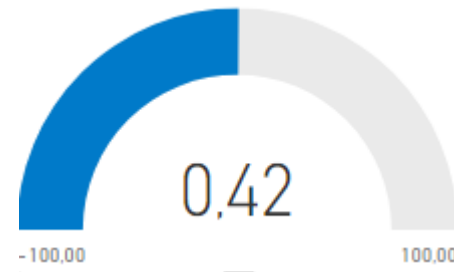
Suositteluhalukkuus vyöhykkeittäin

A -vyöhyke



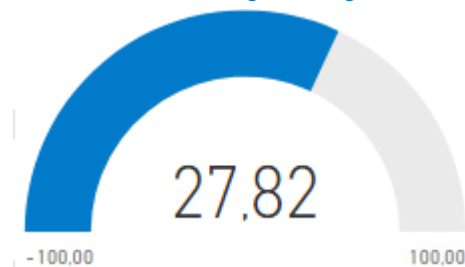
2873
Vastaajien määrä yhteensä

C -vyöhyke



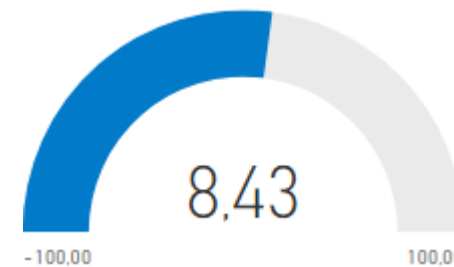
1427
Vastaajien määrä yhteensä

B -vyöhyke



4356
Vastaajien määrä yhteensä

D -vyöhyke



617
Vastaajien määrä yhteensä

Suositteluhalukkuus on korkein A ja B-vyöhykkeellä

Suositteluhalukkuus vyöhykkeittäin

Kaupunki/ kunta	NPS-luku 2019/3 (syyskuu 2019)	Vastaajia 2019/3 (syyskuu 2019)	NPS-luku 2019/4 (joulukuu 2019)	Vastaajia 2019/4 (joulukuu 2019)	NPS-luku 2020/1 (maaliskuu 2020)	Vastaajia 2020/1 (maaliskuu 2020)
Helsinki A	16	1467	18	2973	27	2873
Helsinki B	24	1700	29	2941	30	2643
Helsinki C	-60	20	-54	13	-33	6
Espoo B & Kauniainen	16	837	16	1279	25	1198
Espoo C	-18	507	-17	930	-8	605
Vantaa B	17	337	28	533	24	515
Vantaa C	2	512	9	892	6	789
D	-7	412	-15	1104	6	486

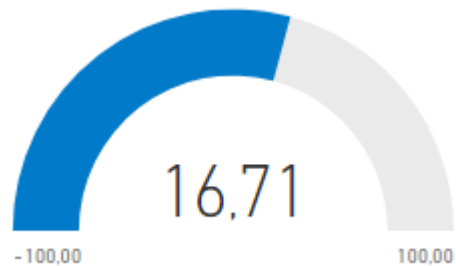
Helsingin A ja B-
vyöhykkeellä asuvat
ovat halukkaimpia
suosittelemaan

Tulos aikaisempaa
parempi lähes
kaikilla alueilla

HSL-sovelluksen ja HSL-kortin käyttäjien suositteluhalukkuus

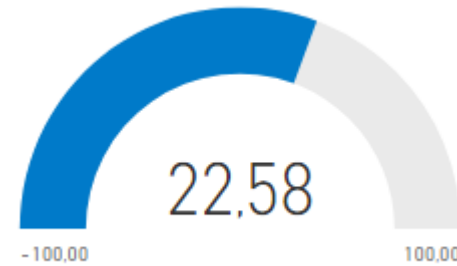


HSL-sovellusasiakkaat, joulukuu 2019



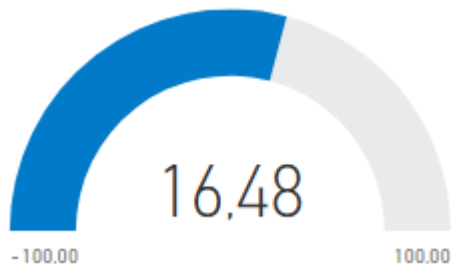
4111
Vastaajien määrä yhteensä

HSL-sovellusasiakkaat, maaliskuu 2020



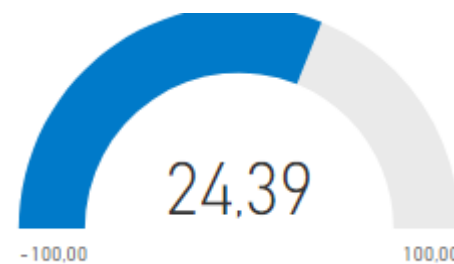
4673
Vastaajien määrä yhteensä

HSL-korttiasiakkaat, joulukuu 2019



6962
Vastaajien määrä yhteensä

HSL-korttiasiakkaat, maaliskuu 2020



4921
Vastaajien määrä yhteensä

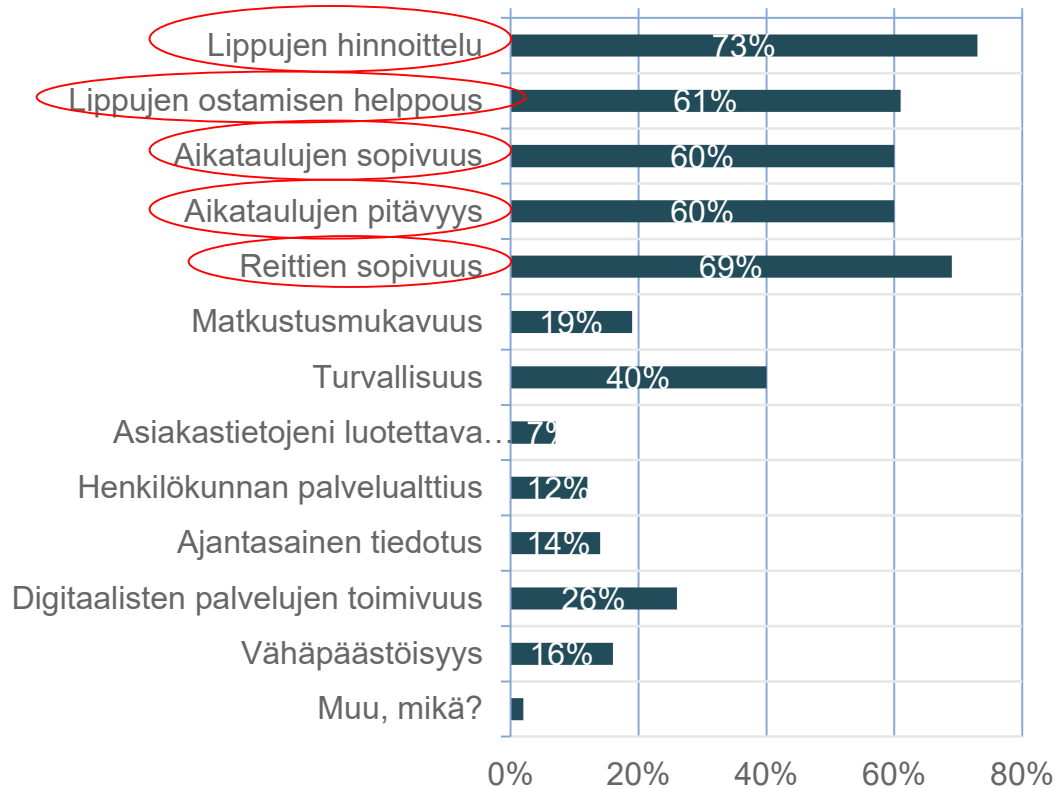
Sekä sovelluksen että kortin käyttäjien suositteluhalukkuus on noussut, mutta HSL-kortin enemmän.

TOP5 kehityskohteet



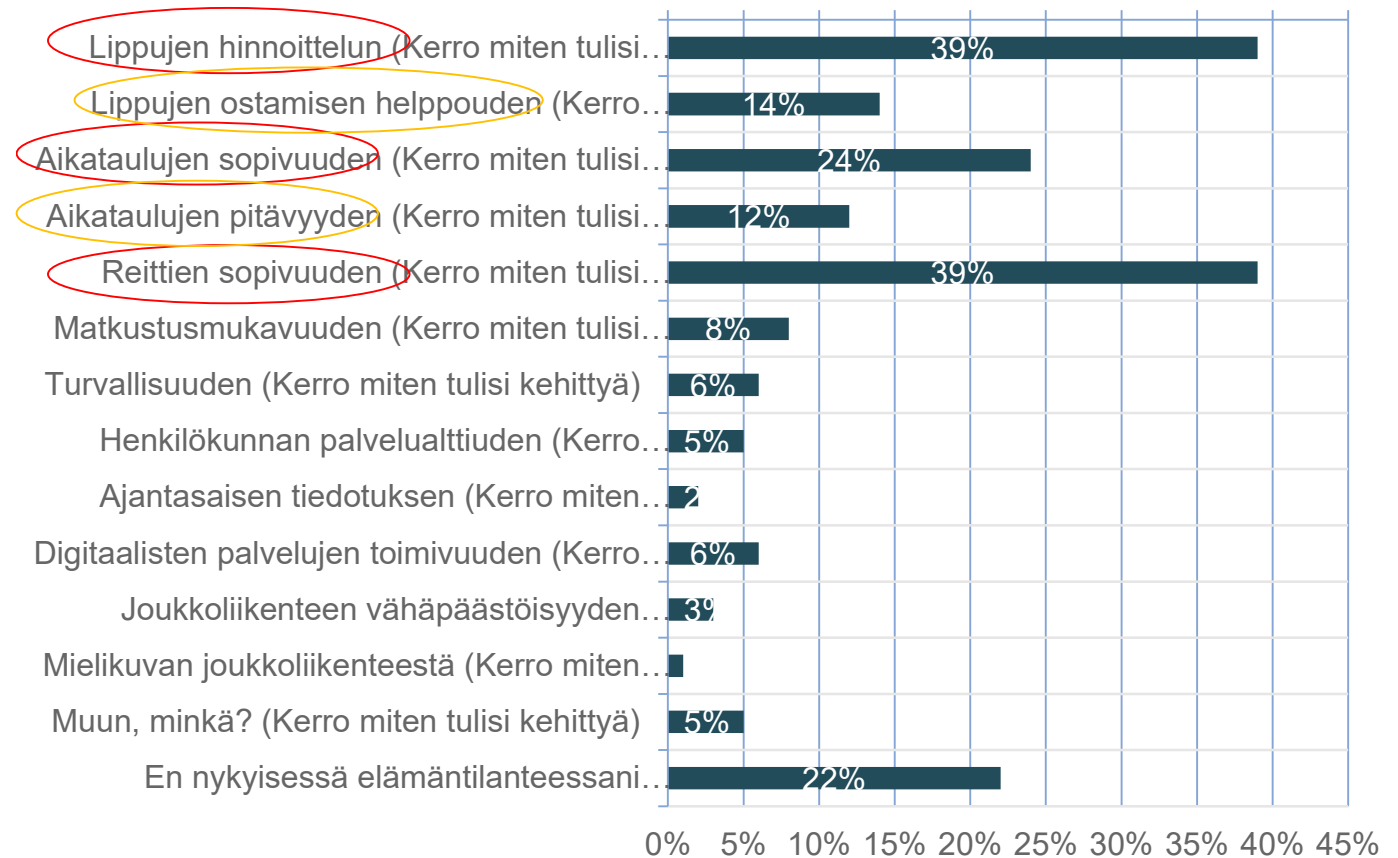
Mikä on tärkeintä hyvän asiakaskokemuksen kannalta?

(valitse korkeintaan 5, vastaajia 10 088)

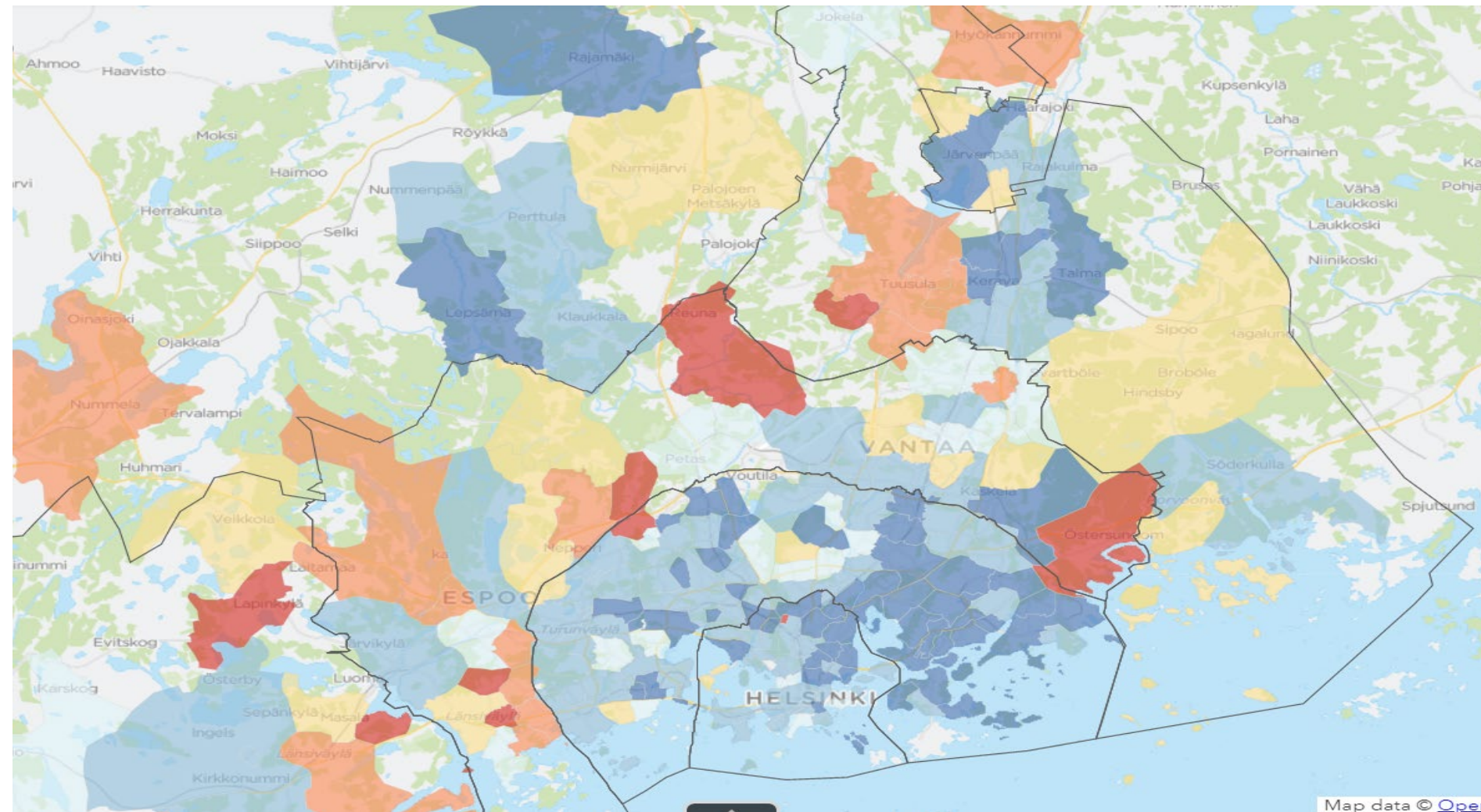


Minkä tulisi kehittyä, että valitsisit joukkoliikenteen henkilöauton sijaan nykyistä useammin?

(valitse korkeintaan 3, vastaajia 3 738, kysymys esitettiin säännöllisesti autoileville)



Suositteluhalukkuuden jakautuminen HSL-alueella



Siniset sävyt =
tydyttävä –
erinomainen
tulos

Punaiset sävyt =
heikko tulos

[Avaa interaktiivinen
kartta](#)

Suositteluhalukkuuden muutos postinumeroalueittain



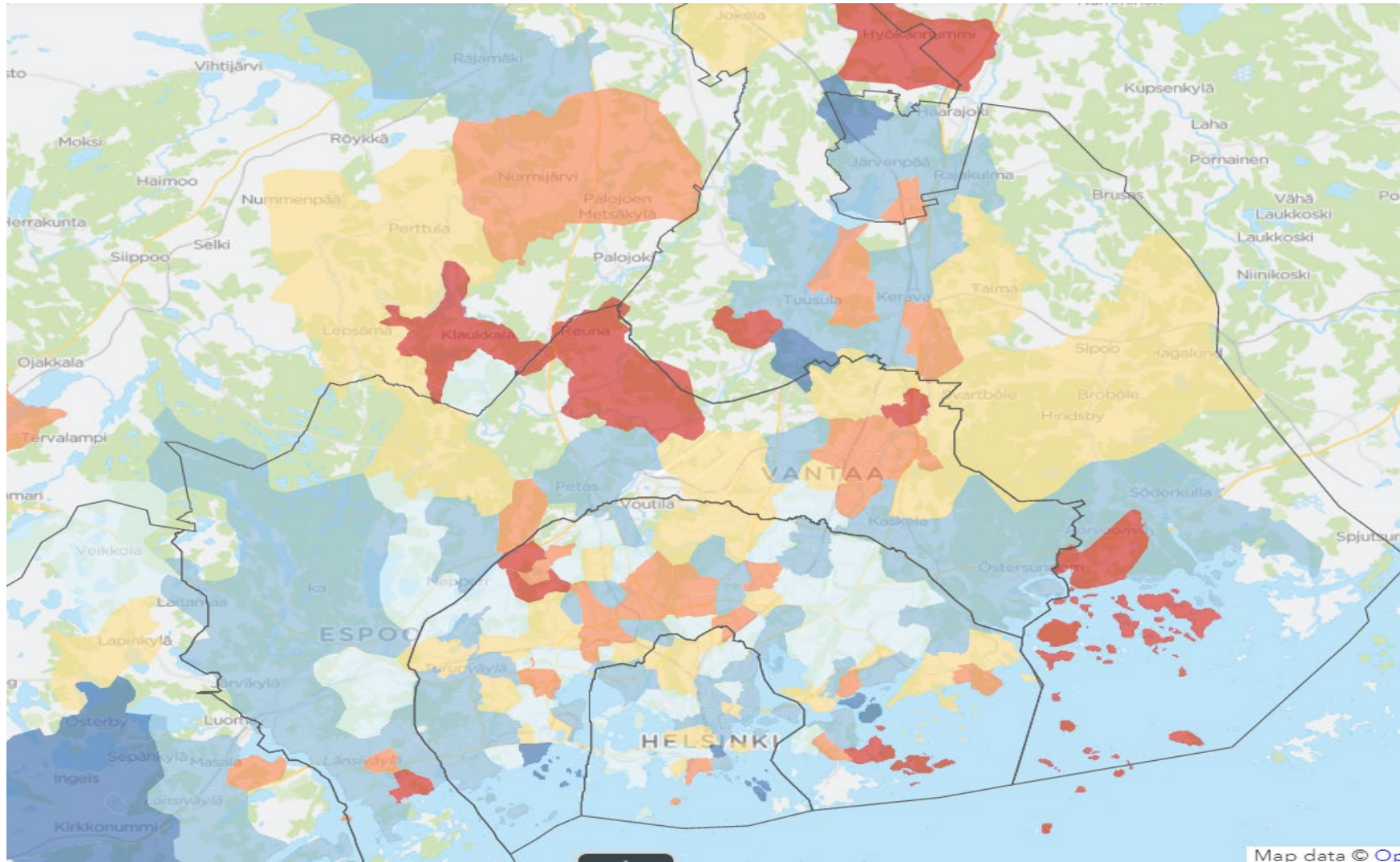
Muutos edelliseen tutkimukseen (joulukuu 2019) verrattuna.

Siniset sävyt: nousut

Keltaiset sävyt: pysynyt suurin piirtein samana

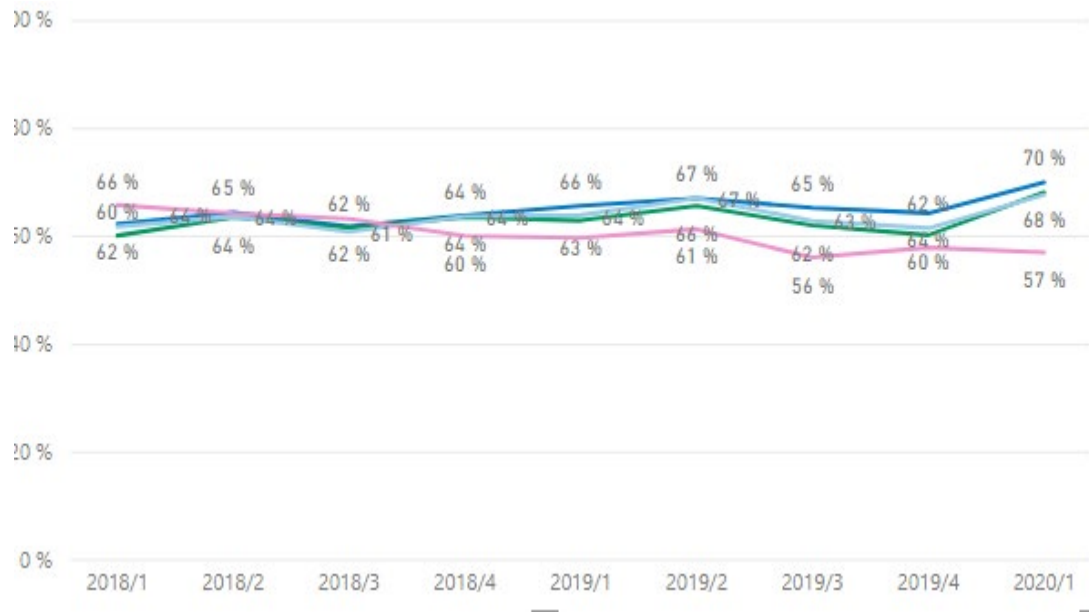
Oranssit-punaiset sävyt: laskenut

[Avaa interaktiivinen kartta](#)

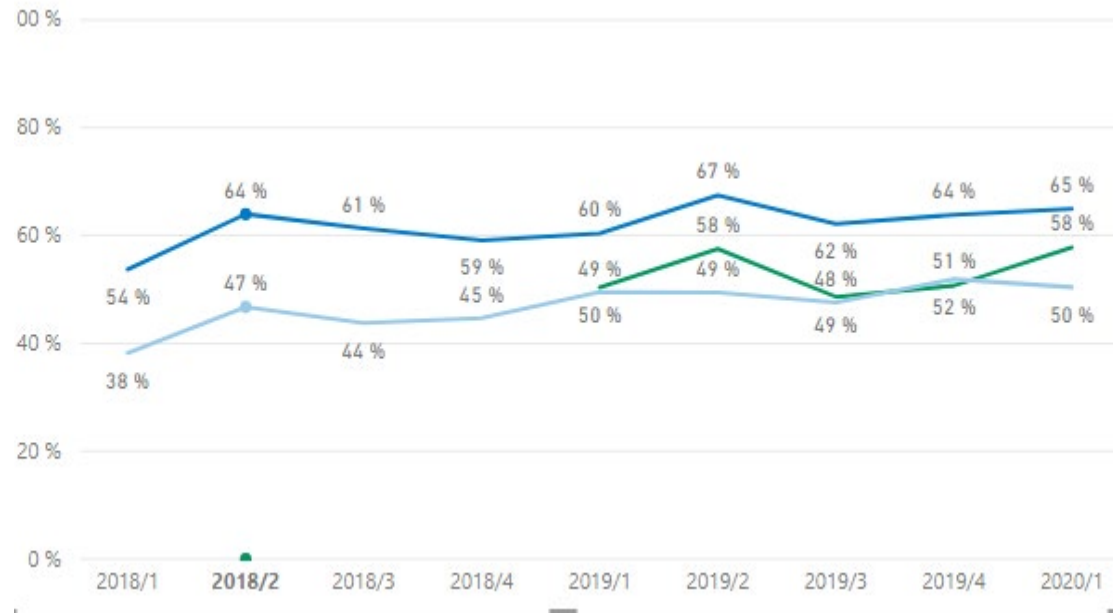


Laatukysymykset, trendit

Samaa mieltä tai täysin samaa mieltä olevien asiakkaiden osuus kaikista vastaajista



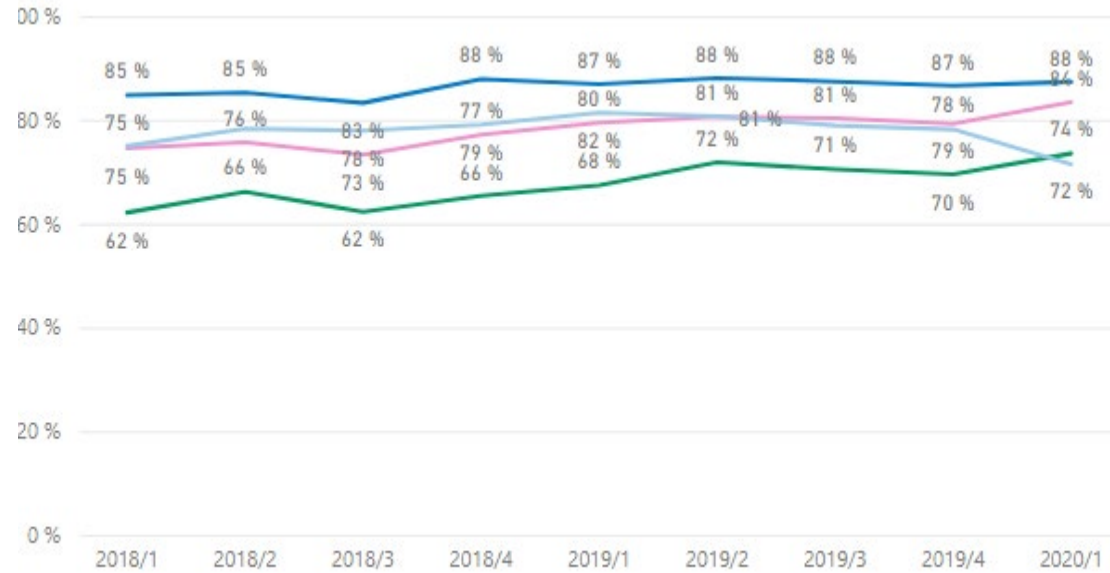
- Kulkuvälineiden aikataulut palvelevat minua hyvin
- Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin
- Kulkuvälineiden reitit palvelevat minua hyvin
- Liikennevälineet ovat siistejä



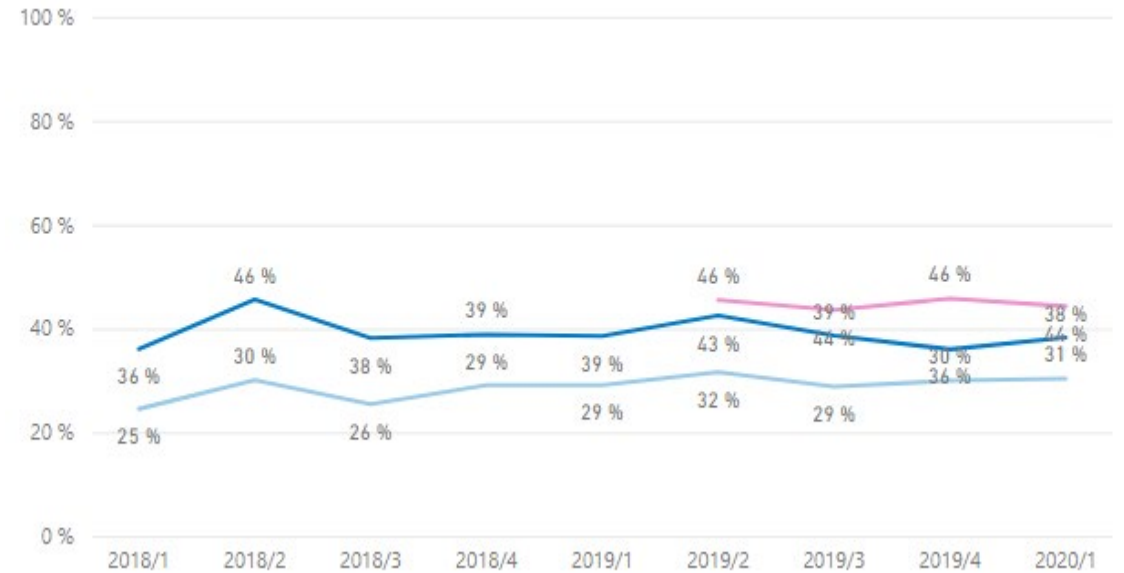
- Saajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kun haluan
- Saajantasaista tietoa poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa
- Liikennehäiriöistä ei ole ollut matkustamiselleni haittaa viimeisen 3 kk aikana

Laatukysymykset, trendit

Samaa mieltä tai täysin samaa mieltä olevien asiakkaiden osuus kaikista vastaajista



- Matkalipun ostaminen on minulle helppoa
- Matkakortin lataaminen on minulle helppoa
- Löydän helposti tietoja HSL:n lipuista ja niiden hinnoista
- Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot, silloin kun tarvitsen niitä



- Koen, että HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin
- Koen, että HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni
- Busseissa saa hyvää asiakaspalvelua

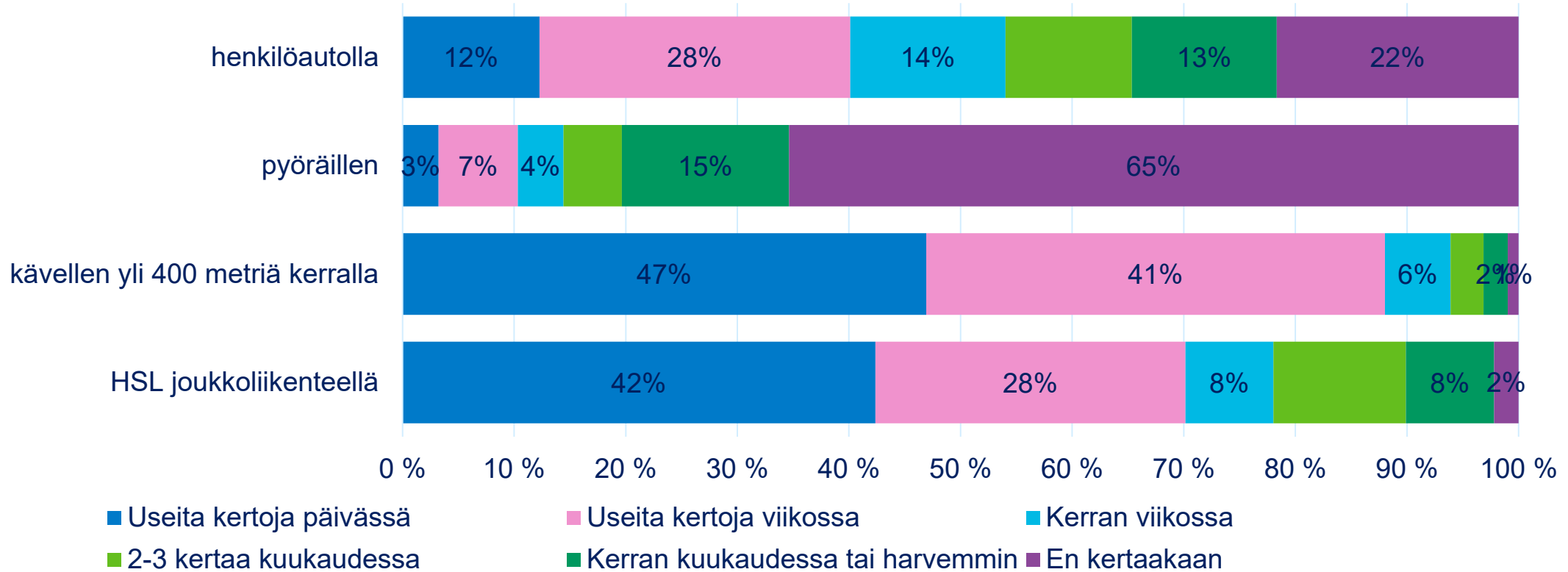
Suosittelukysymyksen kanssa eniten korreloivat muut kysymykset (p=0,00)



Väittämä	R
Joukkoliikenne antaa vastinetta rahalle.	0,550236
Koen, että HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni.	0,516562
Koen, että HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin.	0,483517
Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin.	0,448333
Kulkuvälineiden aikataulut palvelevat minua hyvin.	0,442334
Kulkuvälineiden reitit palvelevat minua hyvin.	0,441438
Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kuin haluan.	0,387874
Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa.	0,384822
Koen, että HSL viestii avoimesti siitä, miten HSL:n palveluita kehitetään.	0,37999
HSL ottaa toiminnassaan huomioon ympäristövastuun.	0,373136
Olen tyytyväinen ABCD-matkustusalueiden laajuuteen.	0,344203
Koen, että minulla on mahdollisuus osallistua joukkoliikennepalveluiden kehittämiseen.	0,337643
HSL-kortin lataaminen on minulle helppoa.	0,332436
Liikennevälineet ovat siistejä.	0,312226
Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä.	0,288269
Liikennehäiriöistä ei ole ollut matkustamiselleni haittaa viimeisen 3 kk aikana.	0,287912
Matkalipun ostaminen on minulle helppoa.	0,250543
Löydän helposti tietoja HSL:n lipuista ja niiden hinnoista.	0,249255
Busseissa saa hyvää asiakaspalvelua.	0,233914

Tummanvihreällä pohjalla väittämät, joilla eniten riippuvuutta suositteluhaluuteen

Kulkumuodot talvikaudella

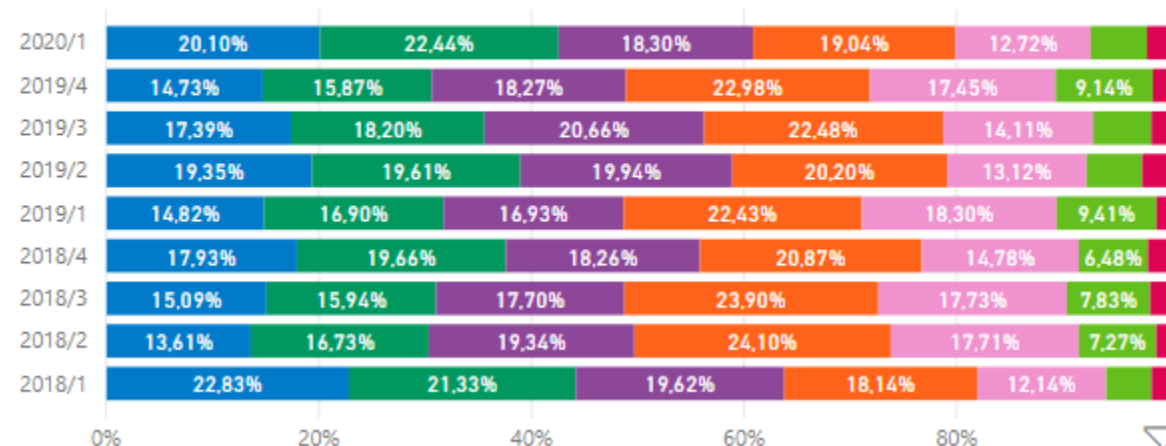


Vastaajien taustatiedot



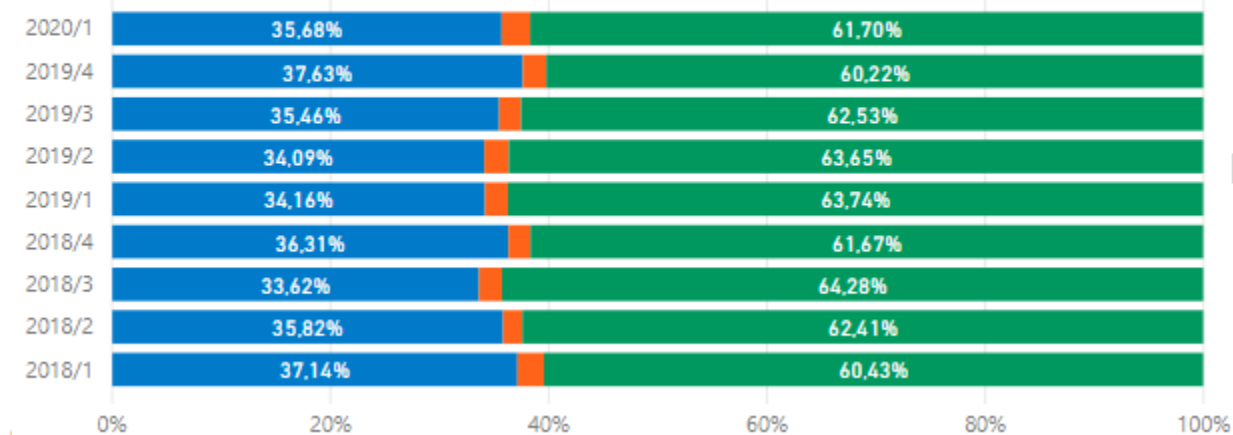
Ikäryhmä

Ikä ● (Tyhjä) ● 18-29 ● 30-39 ● 40-49 ● 50-59 ● 60-69 ● 70 ja vanhempi ● alle 18



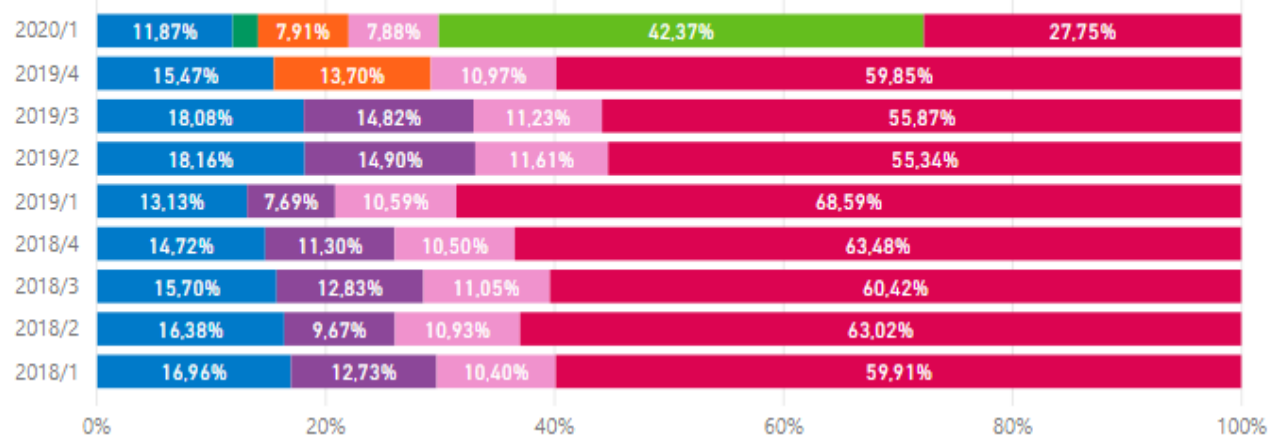
Sukupuoli

Sukupuolesi ● (Tyhjä) ● Mies ● Muu / en halua vastata ● Nainen



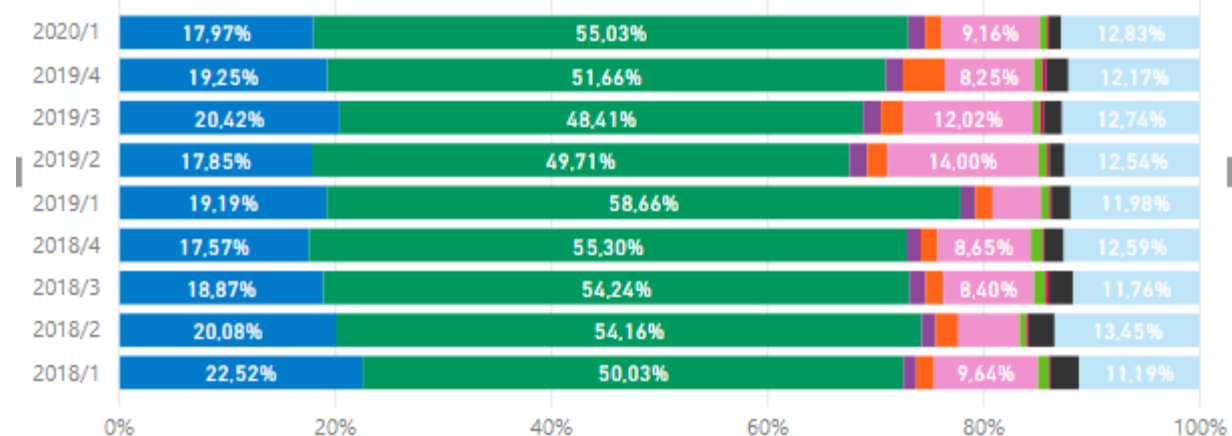
Matkustususeus

Kuinka usein matkustat HSL joukk... ● (Tyhjä) ● 2-3 kertaa ... ● En kertaak... ● Harvemmi... ● Kerran kuu... ● Kerran viik...



Asuinpaikkakunta

● Espoo & Kauniainen ● Helsinki ● Kerava ● Kirkkonummi ● Muut ● Sipoo ● Siuntio ● Tuusula ● Vantaa



Millaisella lipulla useimmiten matkustat?

