

**HSL**  
**HRT**

**Parhaat matkat  
tehdään yhdessä**

**Helsingin seudun liikenne**

# NPS-tulokset

## Joulukuussa 2018

# Vastaajat



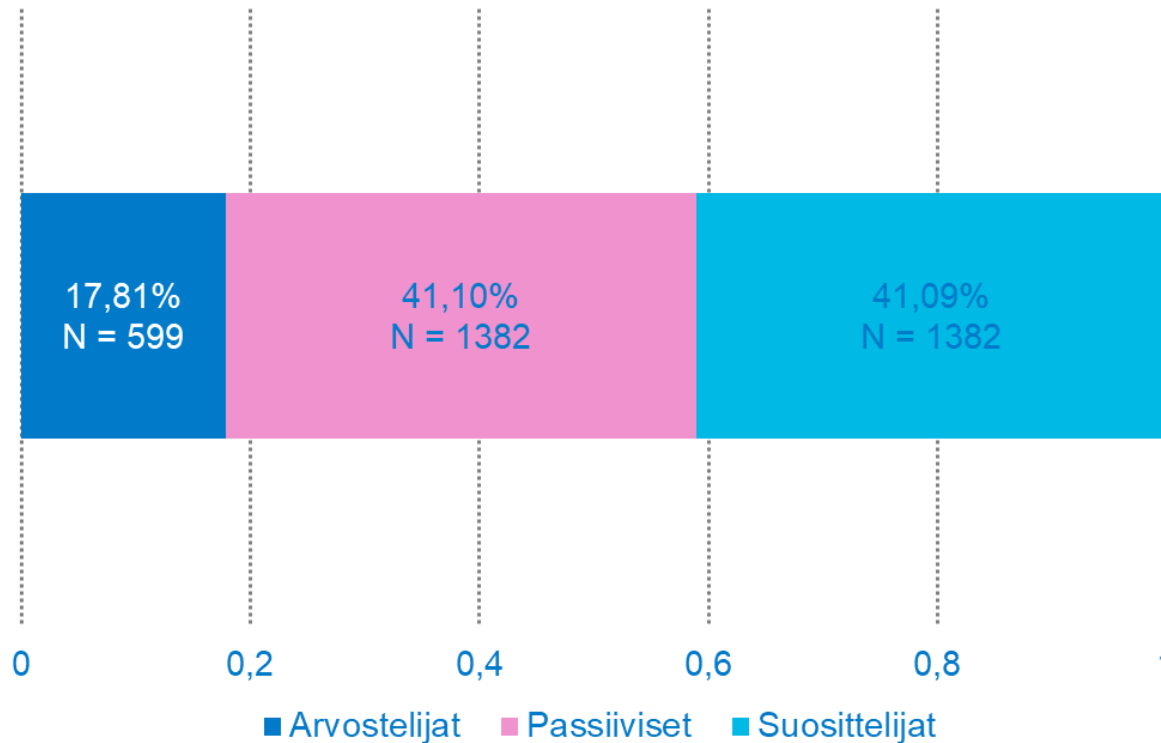
- Kyselyn saajat arvottu HSL-tunnuksen luoneiden ja mobiililippuasiakkaiden joukosta
  - molempia saman verran
  - eivät ole saaneet kyselyä yli puoleen vuoteen
- Vastausaika 10.-16.12.2018
- Vastauksia 3363 kpl (9,1 % toimitetuista sähköposteista)



# Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit HSL:n palveluita ystävällesi tai kollegallesi?



Vastaajien määrä: 3363



NPS-luku: 23 (16) ↑

Suluissa ed. tutkimuksen tulos

Taloustutkimuksen tulkintaohje:

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

# Yhteenveto 1/2



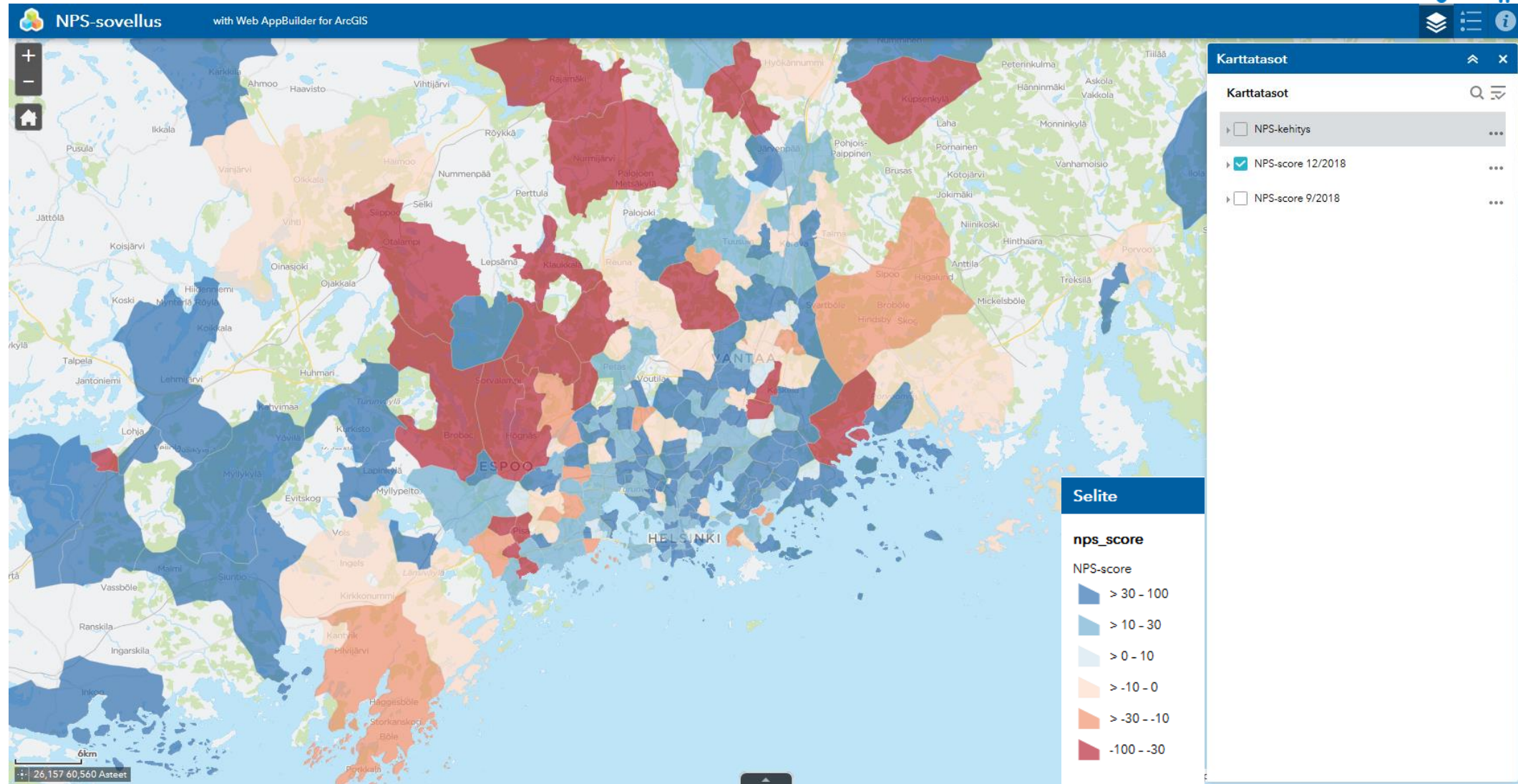
- NPS-luku on 23 ("hyvä"), nousua 7 pistettä edellisestä mittauksesta
- Suosittelemuus on kasvanut sekä Helsingissä että Espoossa ja Vantaalla
  - Muiden kuntien vastaajamäärät jäävät pieniksi
  - Korkein suosittelemuus (38) on HSL-alueen ulkopuolella asuvilla
- Suosittelemijat painottuvat ikäryhmään 60-69-vuotiaat, kriittiset painottuvat ikäryhmiin 30-39- ja 40-49 –vuotiaat
- Muita suosittelemukkaita ryhmiä ovat HSL-sovelluksen käyttäjät (erityisesti kauden), matkakortin kauden käyttäjät ja useita kertoja viikossa matkustavat
- Suosittelemijuiden kanssa korreloi parhaiten aikataulujen sopivuus sekä HSL:n aktiivisuus paremmin palvelemisessa, samoin kuin kulkuvälineiden reitit, liikennevälineen vaihdon sujuvuus ja asiakkaan kuunteleminen

# Yhteenveto 2/2



- Tyytyväisimpiä ollaan ostamisen helppouteen, matkakortin lataamisen ja asiakaspalveluun HSL:n palvelupisteissä sekä aikataulujen löytymiseen
- Tyytymättömmimpiä ollaan Länsimetron myötä muuttuneisiin yhteyksiin sekä asiakkaiden kuuntelemiseen ja huomioimiseen (tosin luvut hieman nousseet viime mittauksesta)
- Avoimien palautteiden perusteella kriittisten ja neutraalien kehitystoiveet koskevat etupäässä linjoja, lippuja sekä lipunostoa
  - Länsimetroa tukemaan kaivattaisiin lisää suoria linjoja
  - Kruunuvuorenrannassa toivotaan kapasiteetin lisääystä
  - Raitiovaunulipun jatkoa toivotaan
  - Lisää kausivaihtoehtoja sovellukseen
  - Matkakortin nettilataus
- Suositelijoilta kiitosta saa erityisesti HSL-sovellus, mutta myös reittien kattavuus ja sopivuus itselle ja se, että kokonaisuus toimii ja on selkeä

# NPS postinumeroalueittain



# NPS-kysymyksen kanssa eniten korreloivat muut kysymykset ( $p=0,00$ )



## Kysymys

- Kulkuvälineiden aikataulut palvelevat minua hyvin.
- Koen, että HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin.
- Kulkuvälineiden reitit palvelevat minua hyvin.
- Koen, että HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni.
- Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin.
- Löydän helposti tietoja HSL:n lipuista ja niiden hinnoista.
- Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä.
- Liikennevälineissä saa hyvää asiakaspalvelua.
- Liikennevälineet ovat siistejä.
- Olen saanut riittävästi tietoa tulevan vyöhykeuudistuksen vaikutuksesta omaan liikkumiseeni.
- Matkalipun ostaminen on minulle helppoa.
- Länsimetron myötä muuttuneet yhteydet palvelevat minua hyvin.
- Matkakortin lataaminen on minulle helppoa.
- Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa.
- Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kuin haluan.
- HSL:n palvelupisteissä saa hyvää asiakaspalvelua.
- HSL:n puhelinpalvelussa saa hyvää asiakaspalvelua.
- HSL-sovelluksen ohjeistus koskien lipunoston ajankohtaa on selkeä.

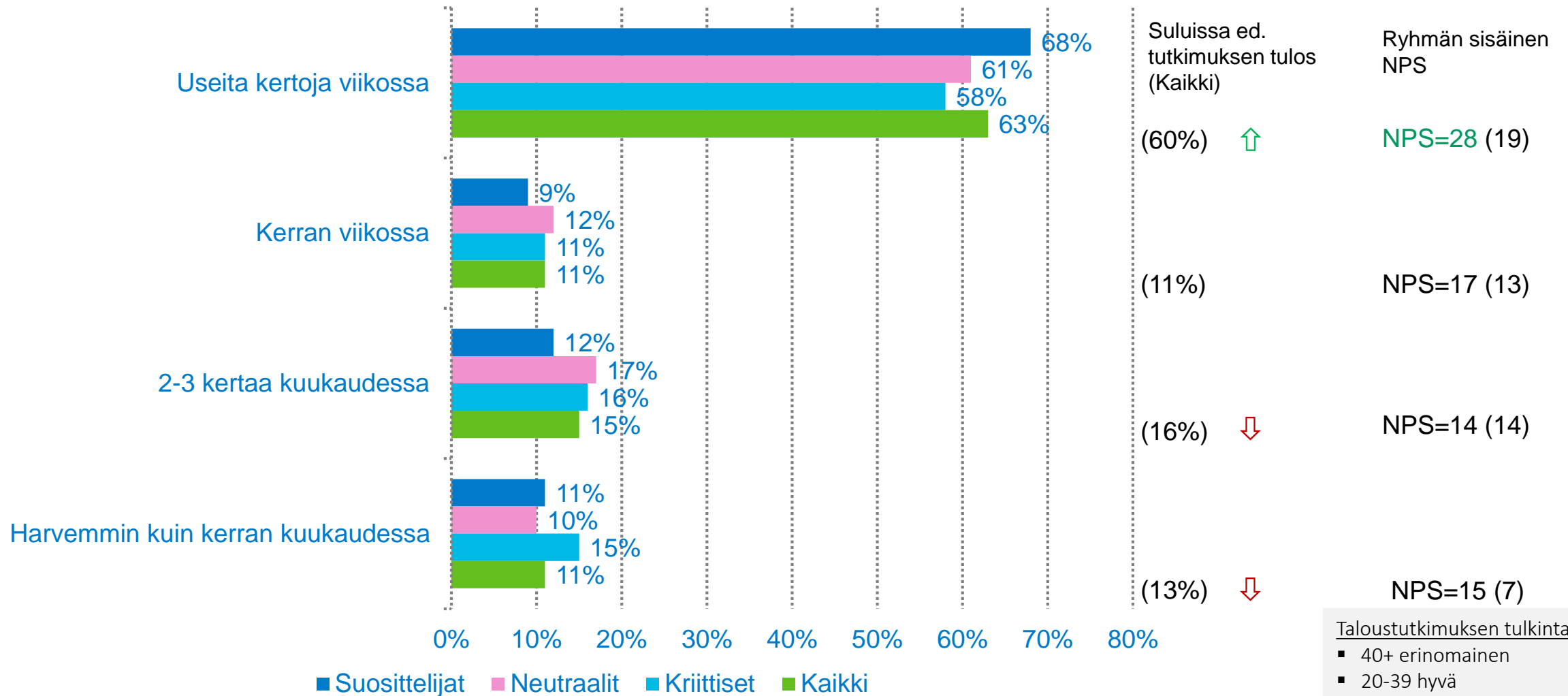
## R (Pearson)

0,45
0,45
0,44
0,42
0,42
0,37
0,34
0,32
0,32
0,28
0,27
0,25
0,22
0,22
0,18
0,14
0,13



# Matkustamisen useus

Vastaajien määrä: 3363

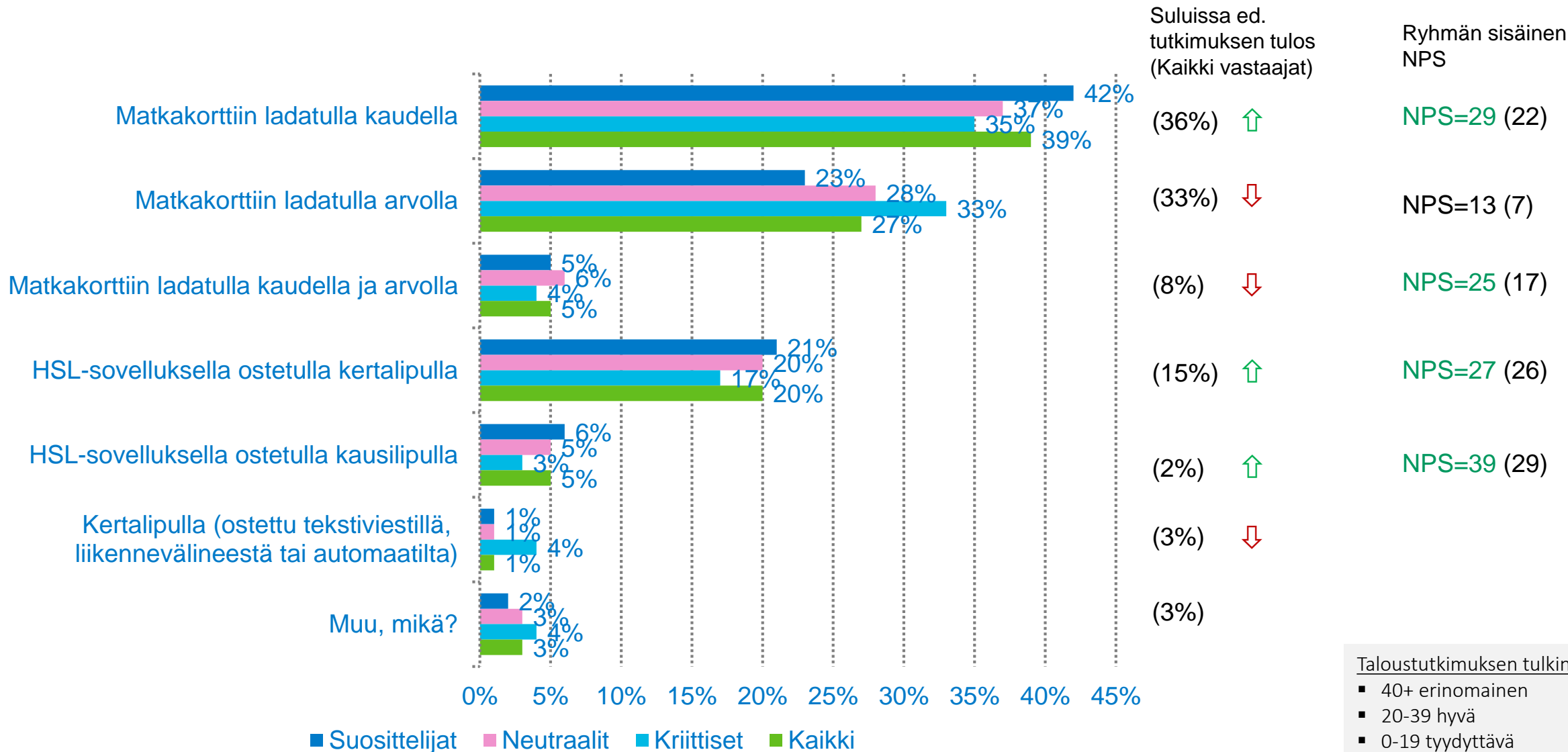


Taloustutkimuksen tulkintaohje:

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

# Lipputyypin osuus

Vastaajien määrä: 3363

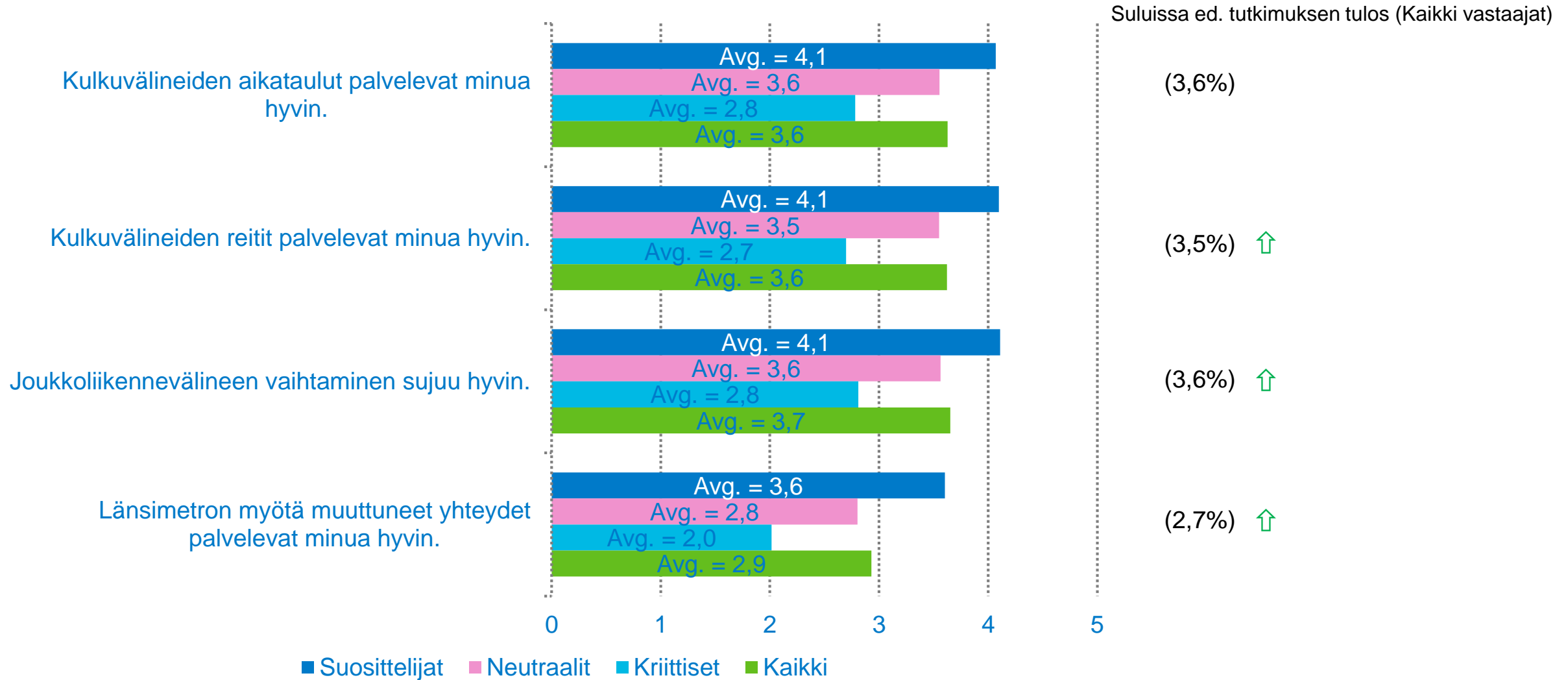


## Taloustutkimuksen tulkintaohje:

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

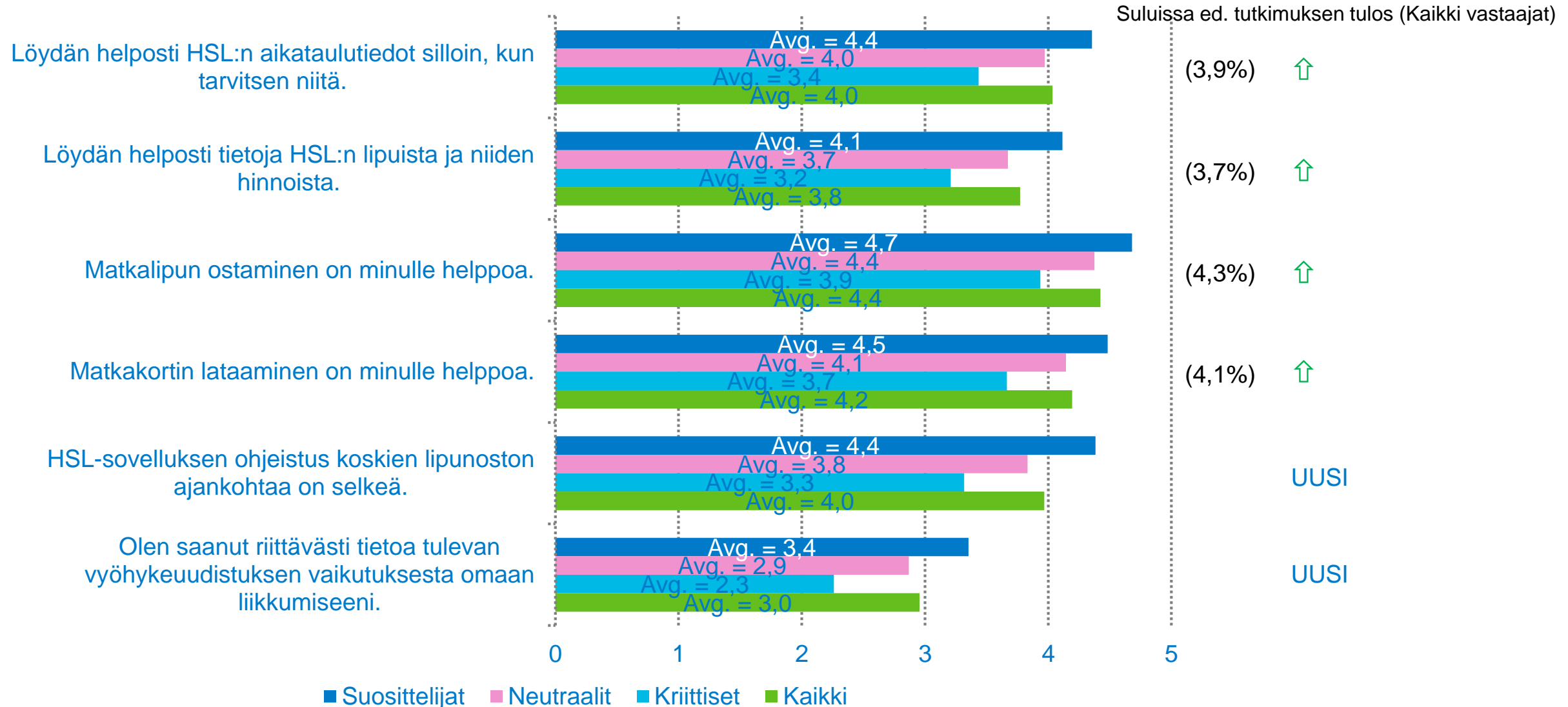
# Asiakkokemusattribuutti: hyöty

Vastaajien määrä: 3363



# Asiakaskokemusattribuutti: helppous

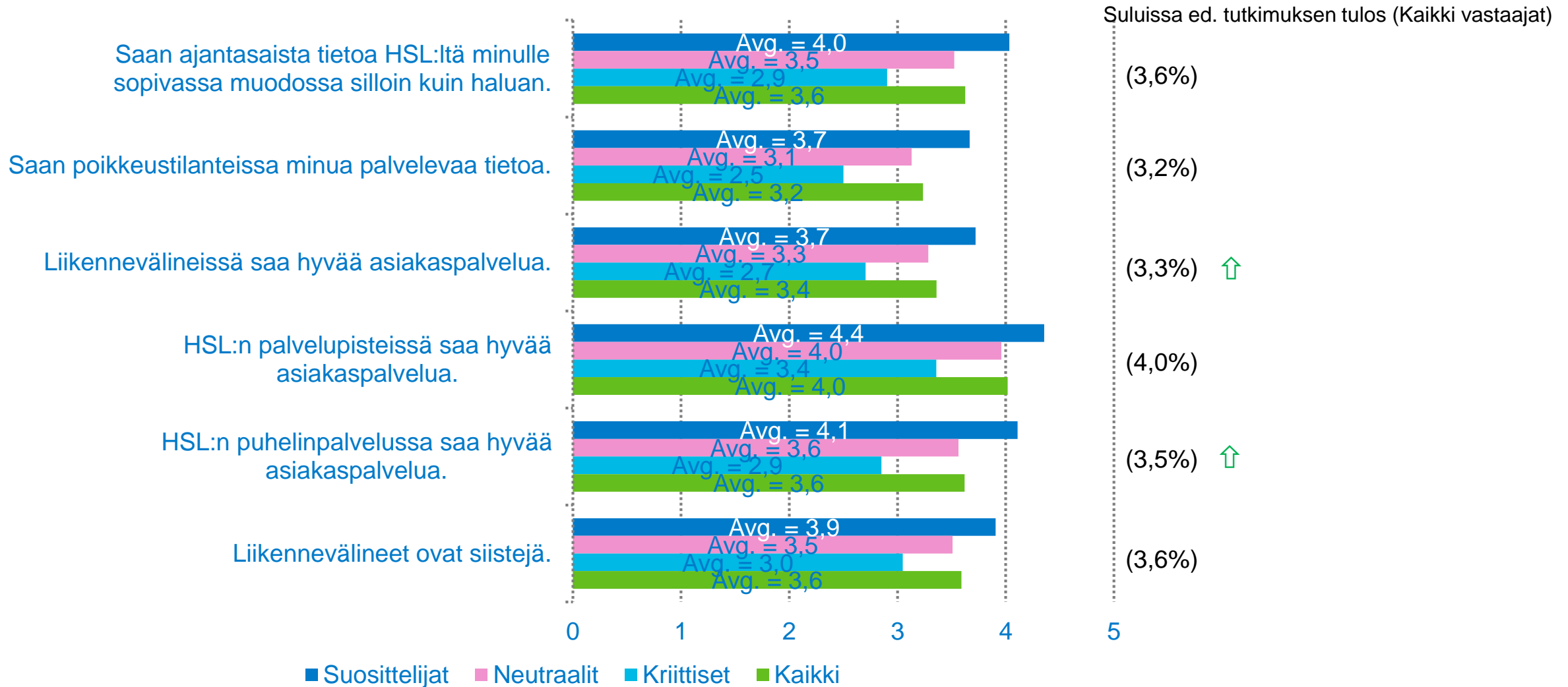
Vastaajien määrä: 3363





# Asiakaskokemusattribuutti: Luotettavuus

Vastaajien määrä: 3363

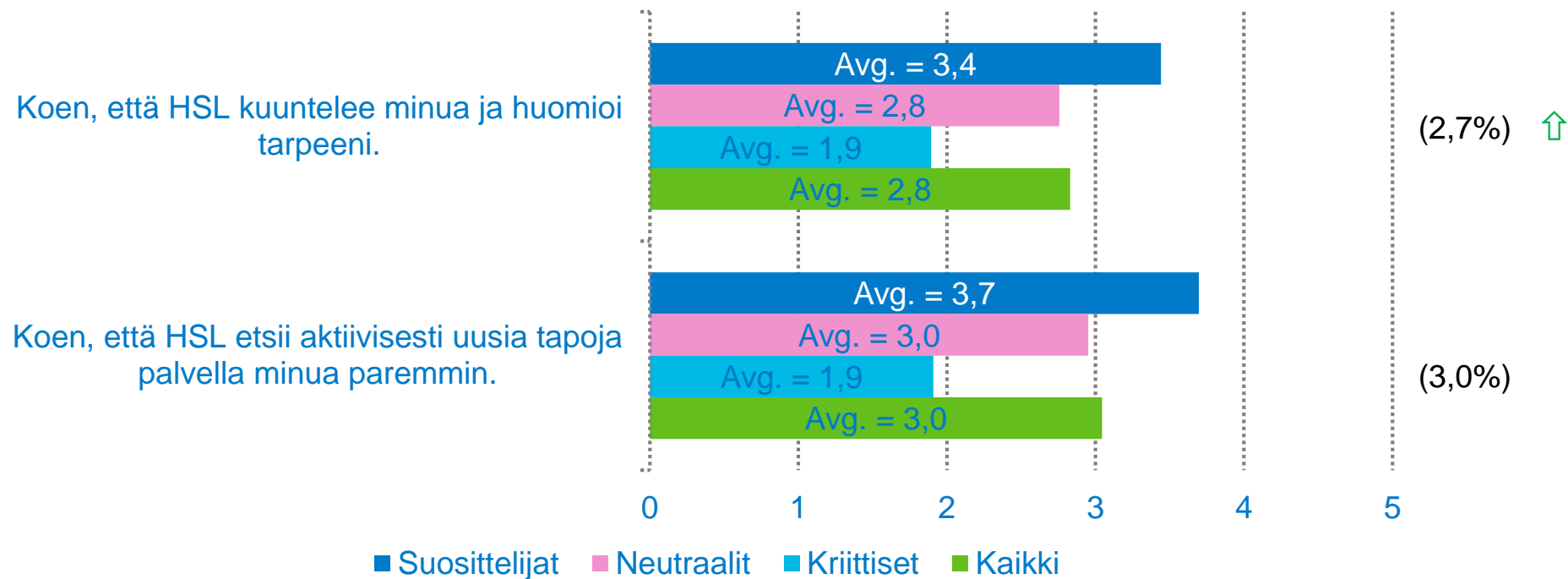


# Asiakaskokemusattribuutti: Yhdessä

Vastaajien määrä: 3363



Suluissa ed. tutkimuksen tulos (Kaikki vastaajat)

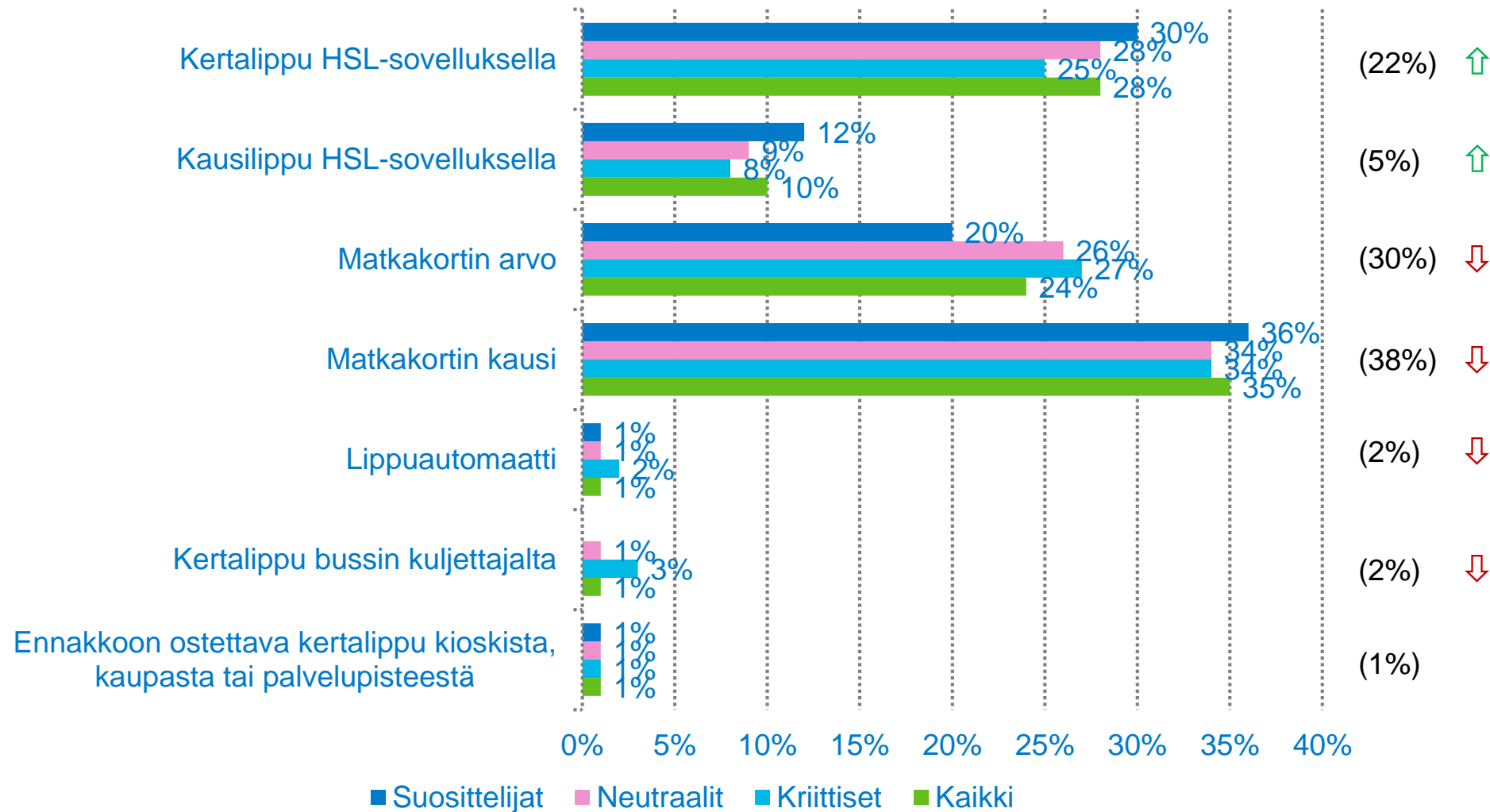


# Mikä on mielestäsi helpoin tapa hankkia matkalippu?

Vastaajien määrä: 3355



Suluissa ed. tutkimuksen tulos (Kaikki vastaajat)

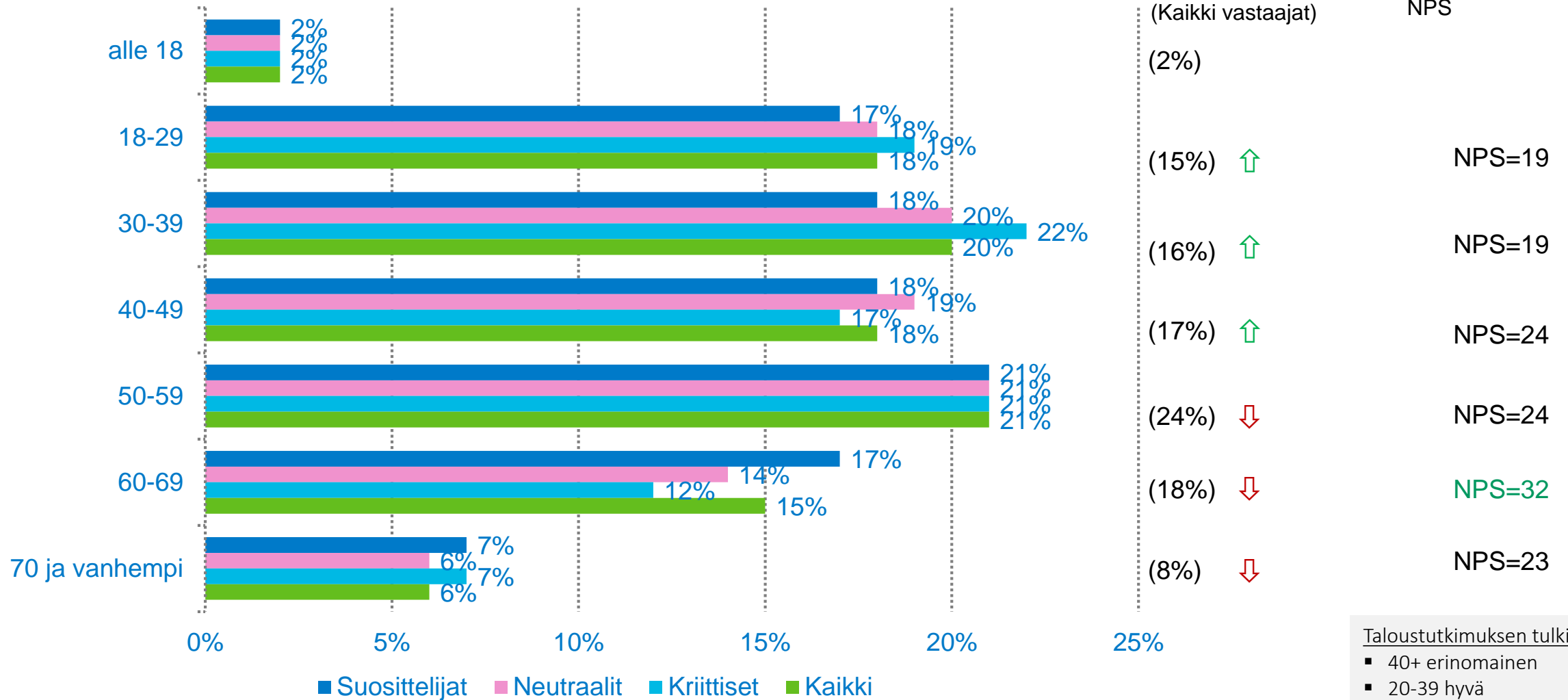


# Vastaajien jakautuminen eri ikäryhmiin

Vastaajien määrä: 3363



Ryhmän sisäinen NPS



Taloustutkimuksen tulkintaohje:

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



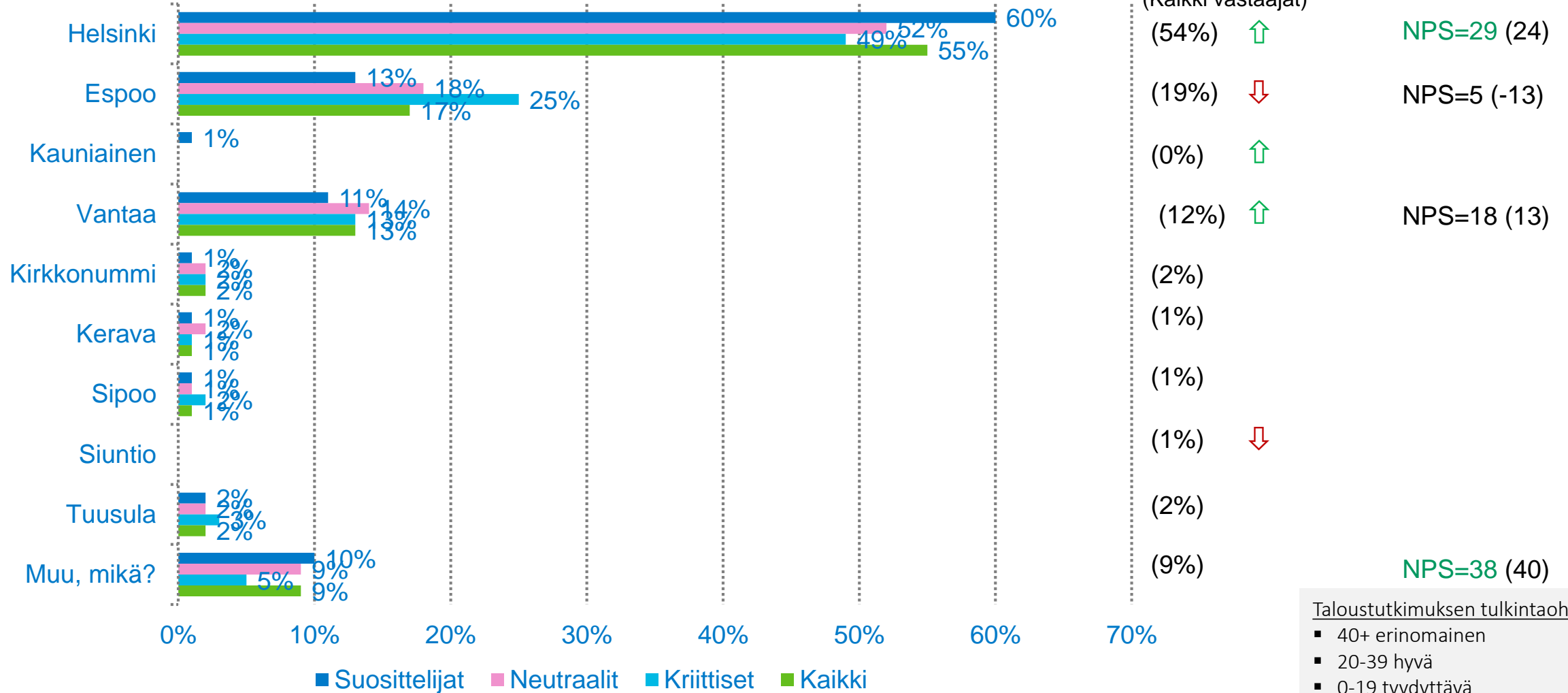
# Vastaajien jakautuminen eri kaupunkeihin

Vastaajien määrä: 3363



Suluissa ed.  
tutkimuksen tulos  
(Kaikki vastaajat)

Ryhmän sisäinen  
NPS



Taloustutkimuksen tulkintaohje:

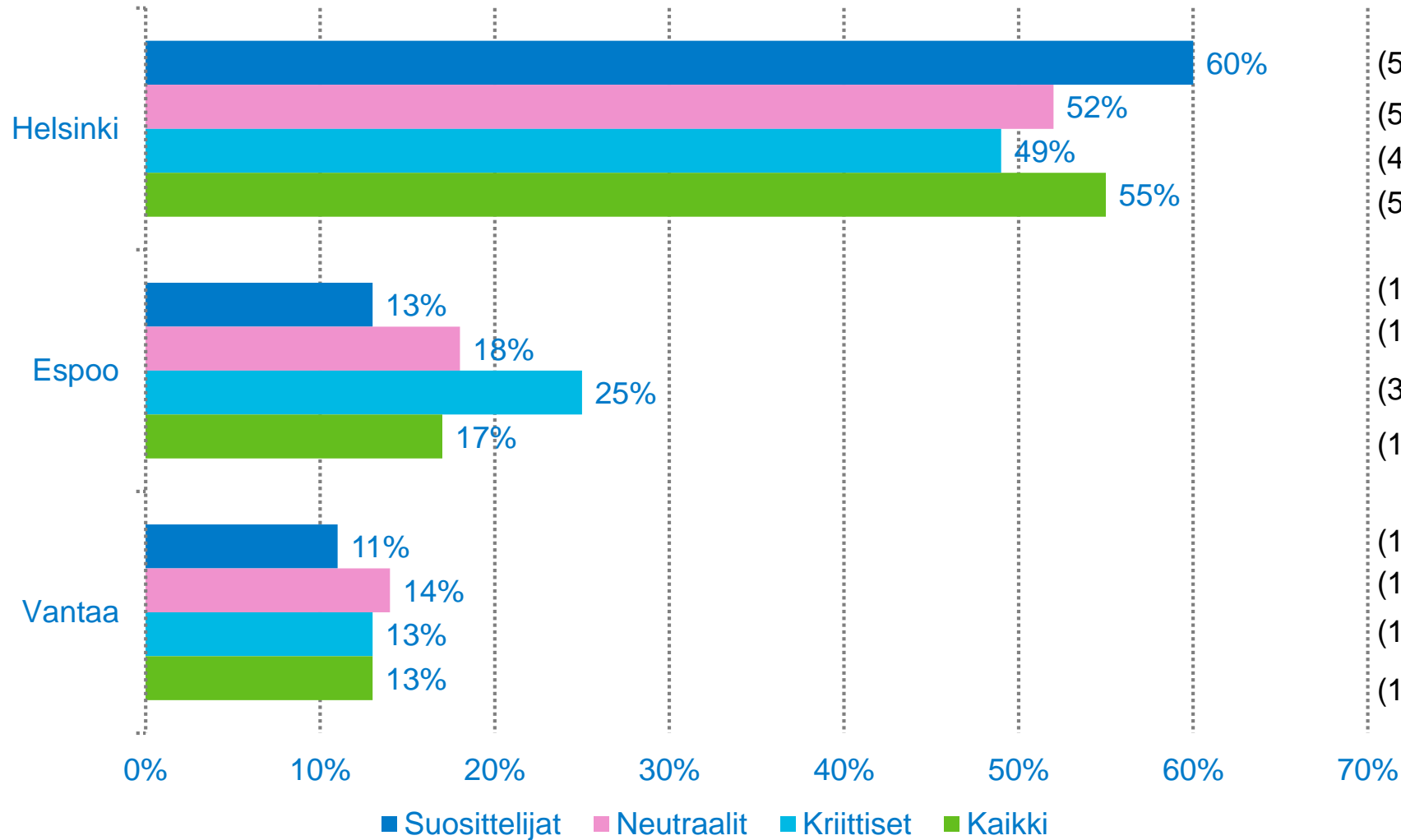
- 40+ erinomainen
- 20-39 hyvä
- 0-19 tyydyttävä
- Alle 0 heikko tulos

# Vastaajien jakautuminen eri kaupunkueihin (tarkemmin Helsinki, Espoo, Vantaa)

Vastaajien määrä: 3363

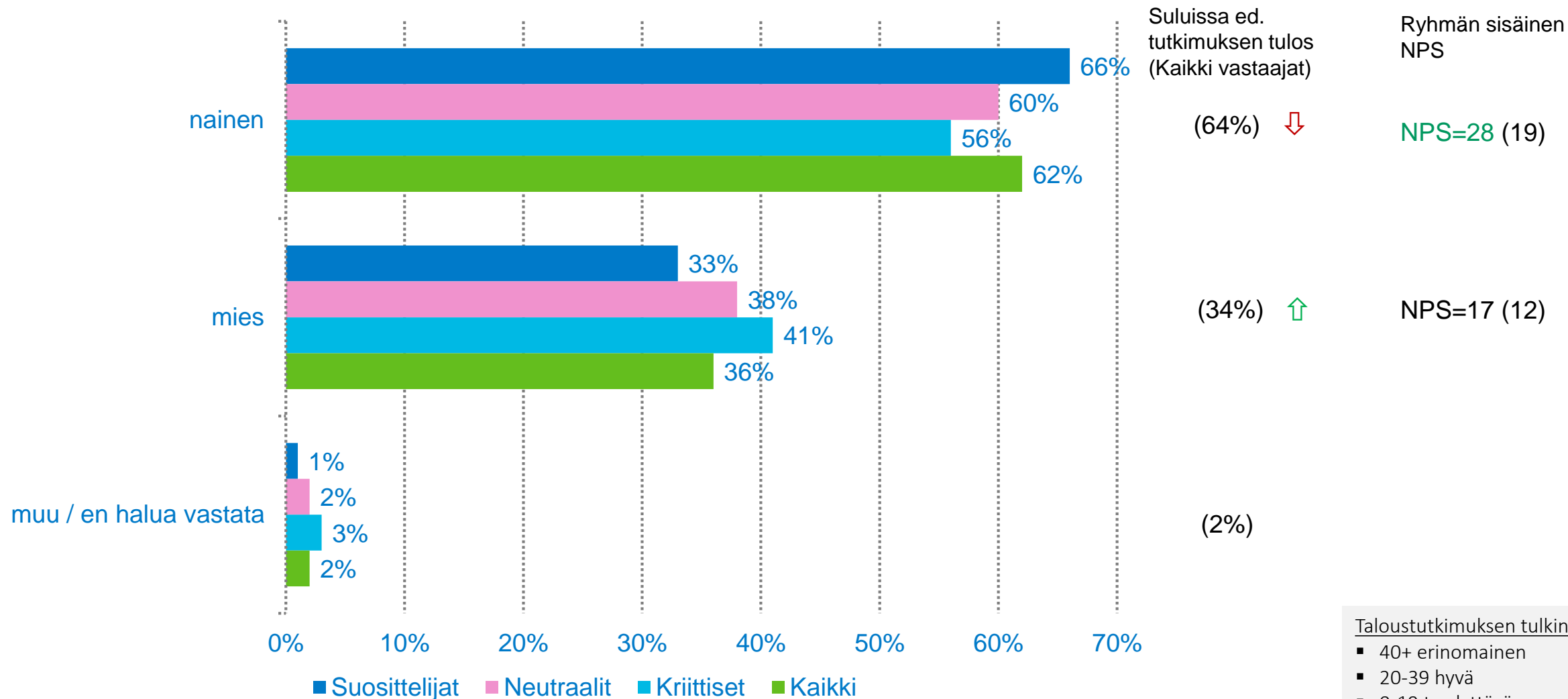


Suluissa ed. tutkimuksen tulos (Kaikki vastaajat)



# Vastaajien jakautuminen sukupuolen mukaan

Vastaajien määrä: 3363



## Taloustutkimuksen tulkintaohje:

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