

**HSL**  
**HRT**

**Liikuttaa meitä kaikkia**

**Helsingin seudun liikenne**

# NPS-tulokset

## maaliskuussa 2018

# Vastaajat



- Kyselyn saajat arvottu HSL-tunnuksen luoneiden ja mobiililippuasiakkaiden joukosta
  - molempia saman verran
  - eivät ole saaneet kyselyä yli puoleen vuoteen
- Vastausaika 18.-25.6.2018
- Kyselyn saajia 35 498, vastauksia 3 908 kpl (11 %)

# NPS (Net Promoter Score)



→ Osallistujat on jaoteltu ryhmiin kysymykseen “Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit HSL:n palveluita ystävällesi tai kollegallesi?” annetun vastauksen perusteella

- 0-6 = Kriittinen
- 7-8 = Neutraali
- 9-10 = Suosittelija

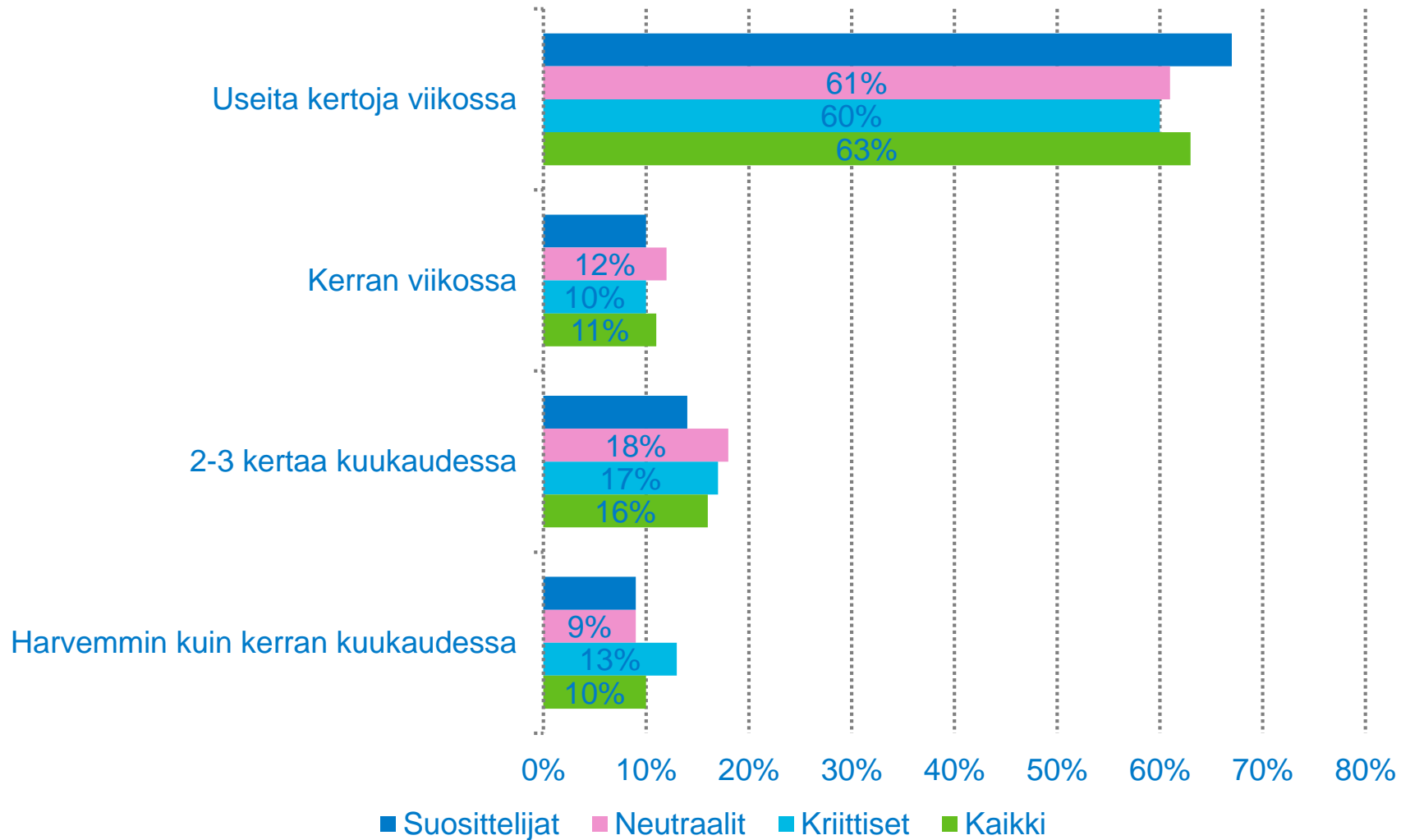
→ Suosittelijoita n. 41 % ja Kriittisiä 19 % → NPS-luku: **22** (41-19)

Taloustutkimuksen tulkintaohje:

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

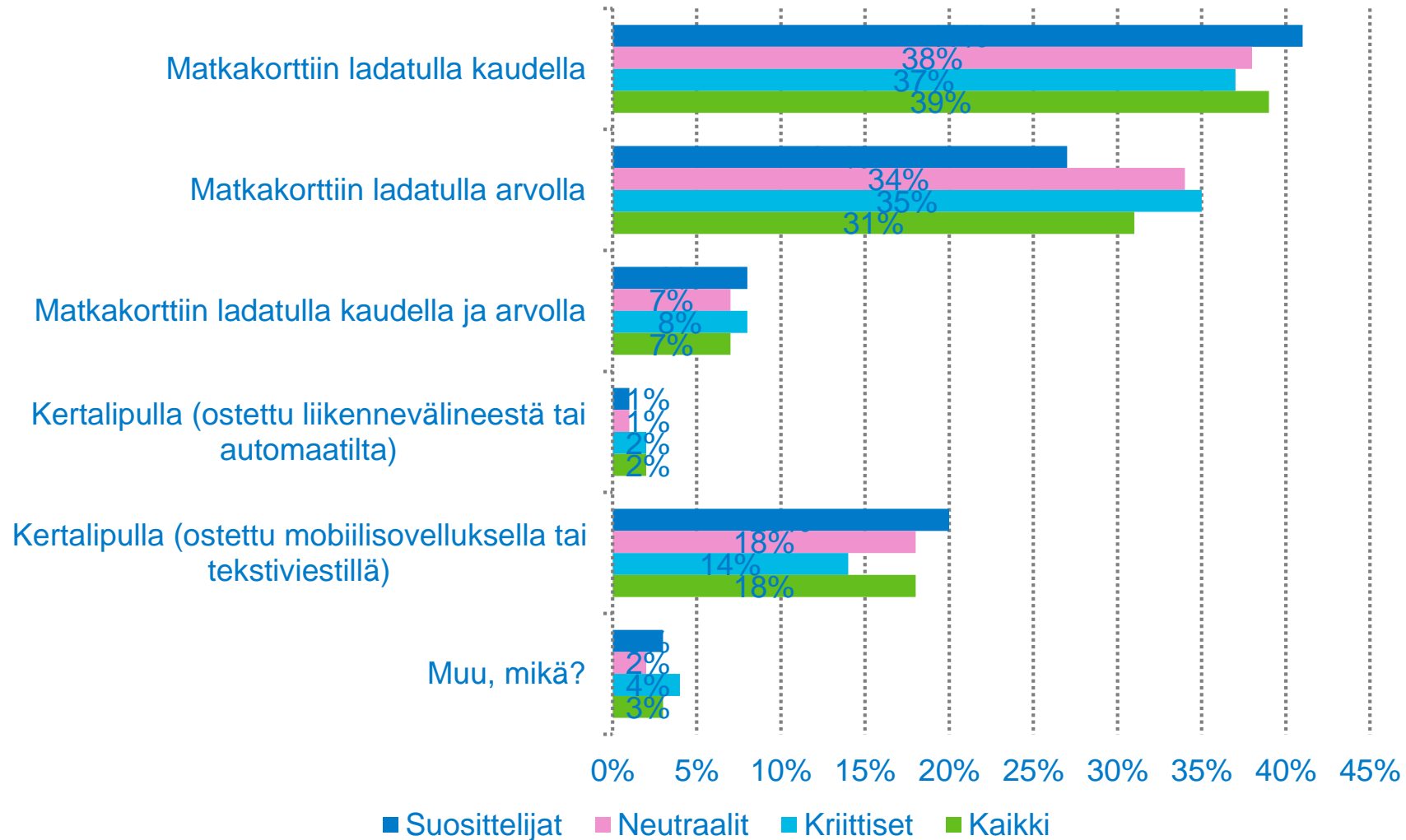
# Kuinka usein matkustat HSL joukkoliikenteessä?

Vastaajien määrä: 3 908



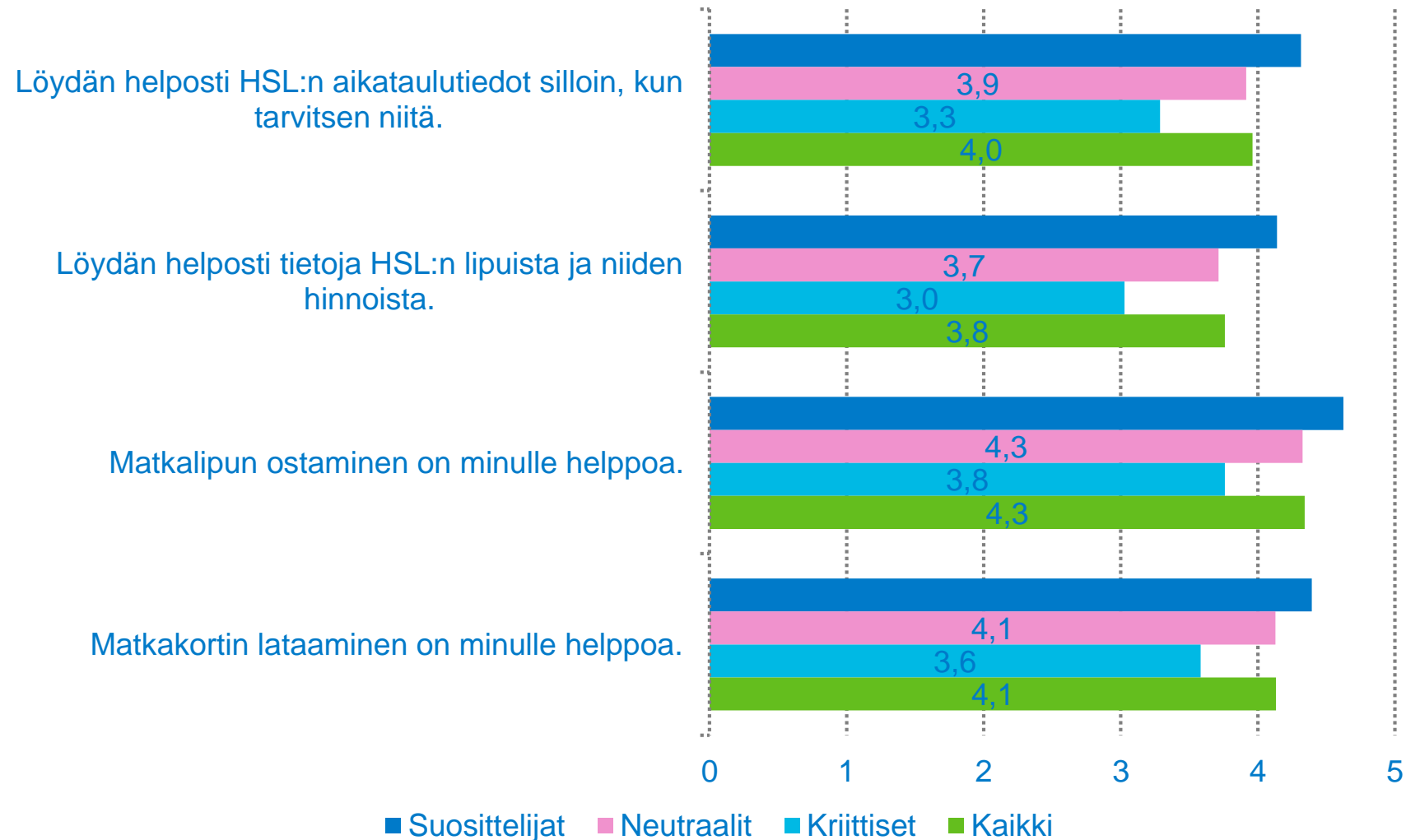
# Millaisella lipulla yleensä matkustat?

Vastaajien määrä: 3 908



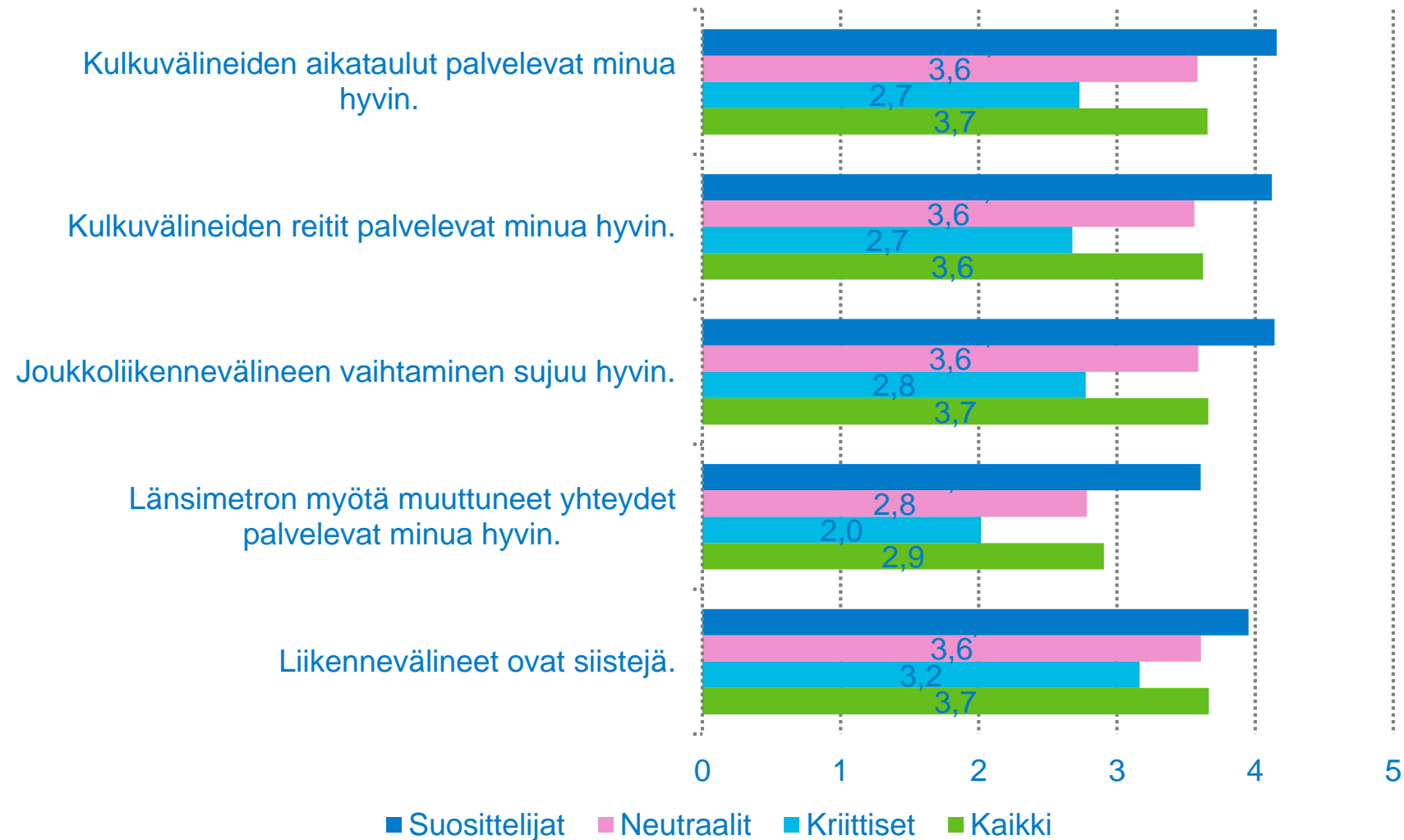
# Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5

Vastaajien määrä: 3 908



# Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5

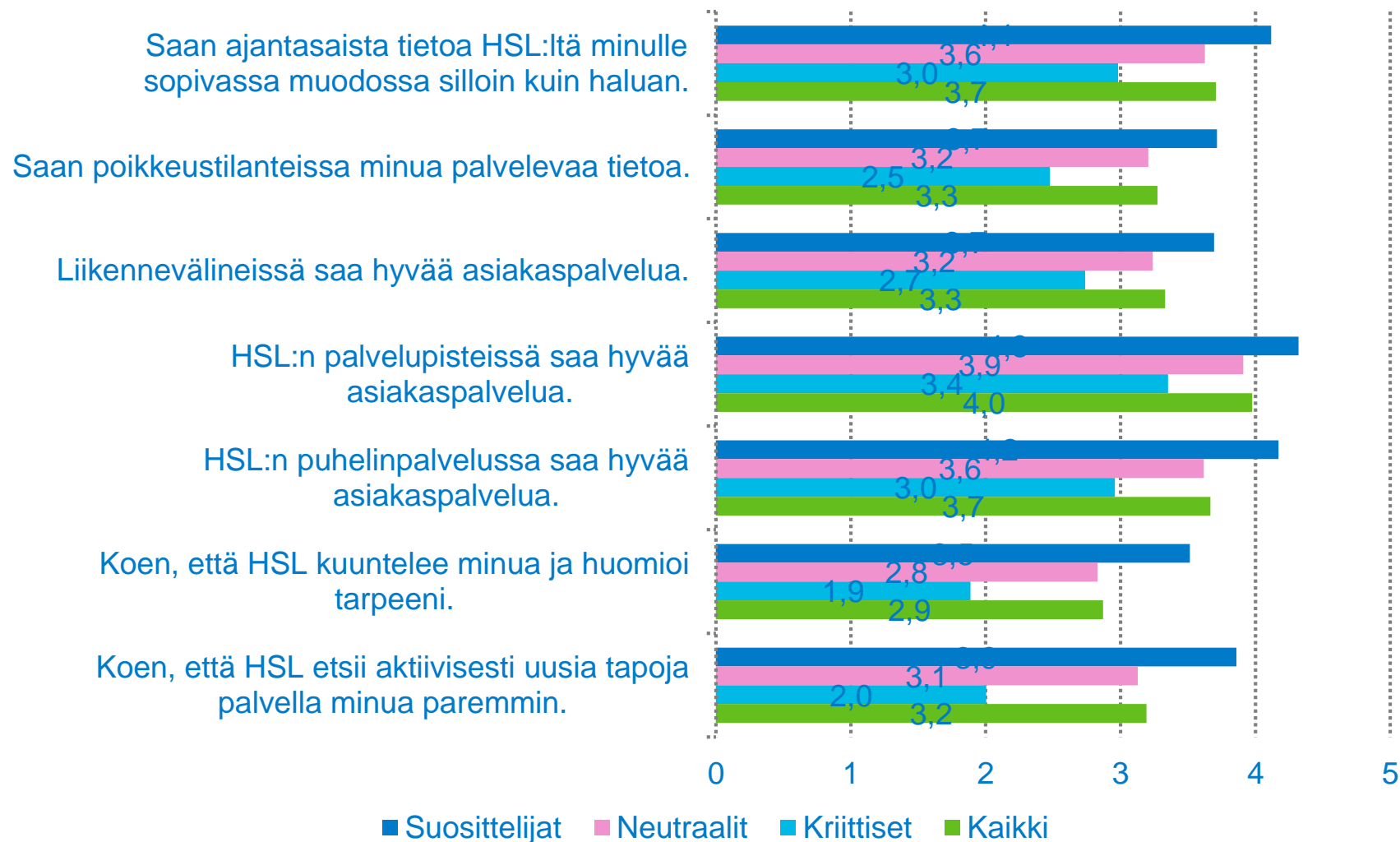
Vastaajien määrä: 3 908





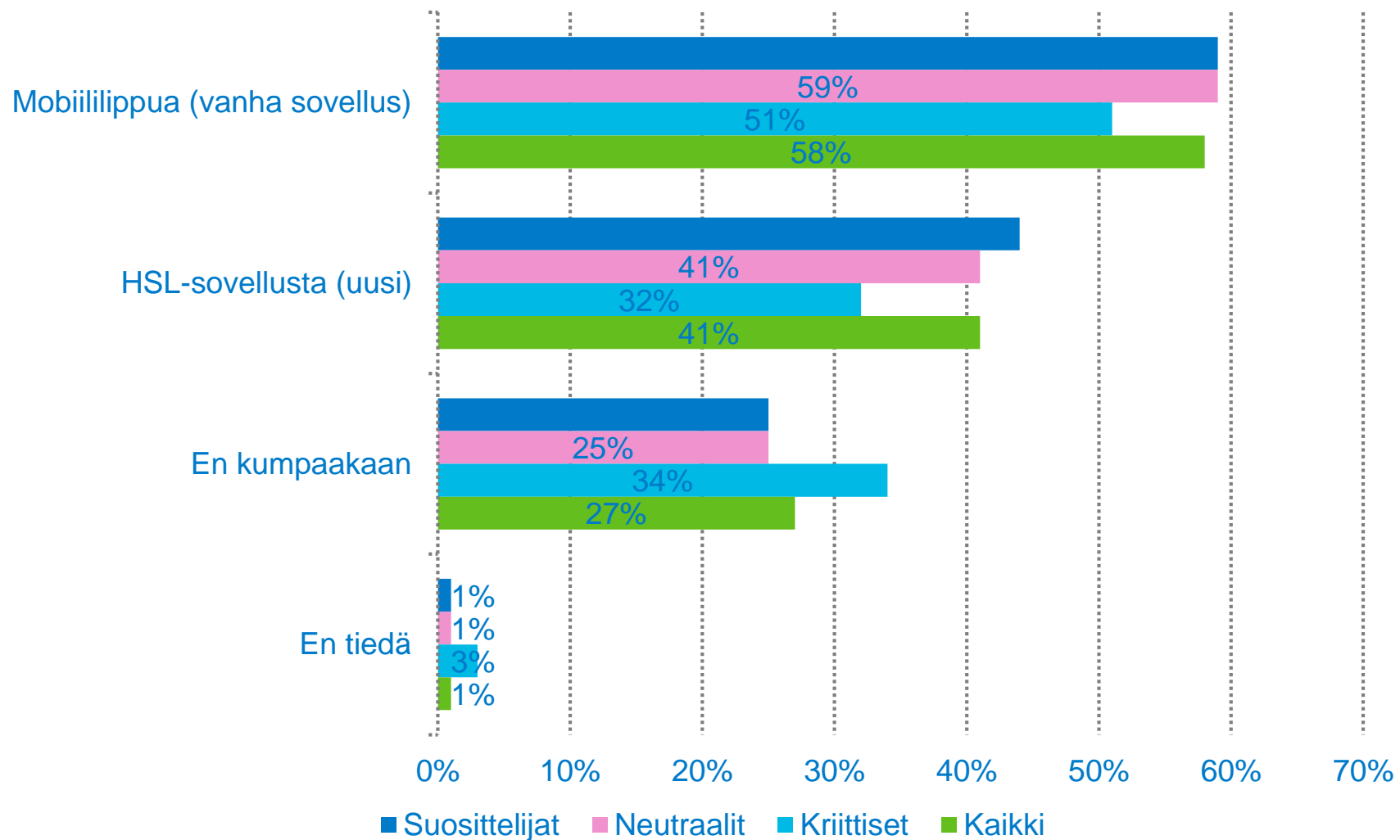
# Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5

Vastaajien määrä: 3 908



# Oletko käyttänyt Mobiililippu- tai HSL-sovellusta?

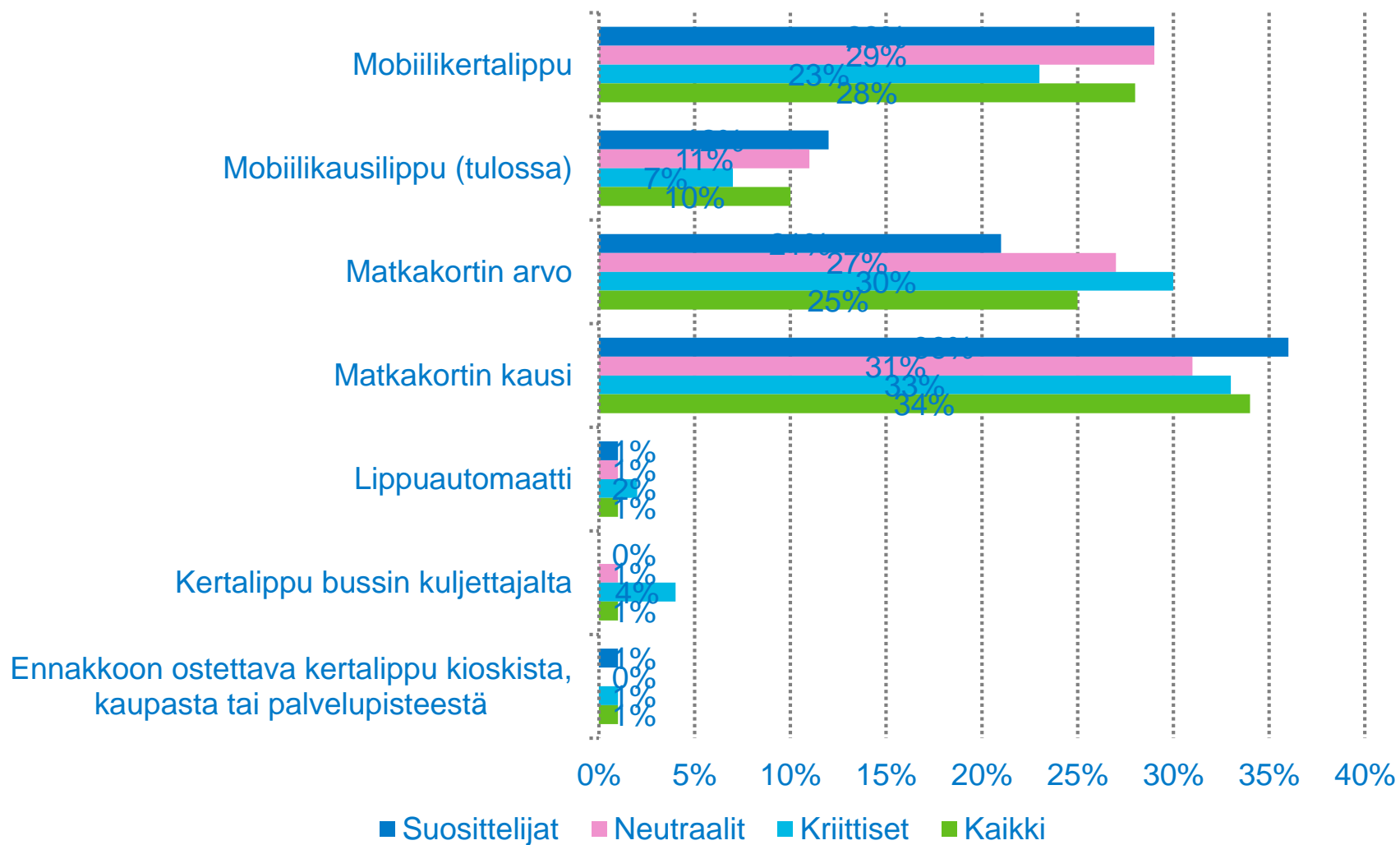
Vastaajien määrä: 3 894



# Mikä on mielestäsi helpoin tapa hankkia matkalippu?



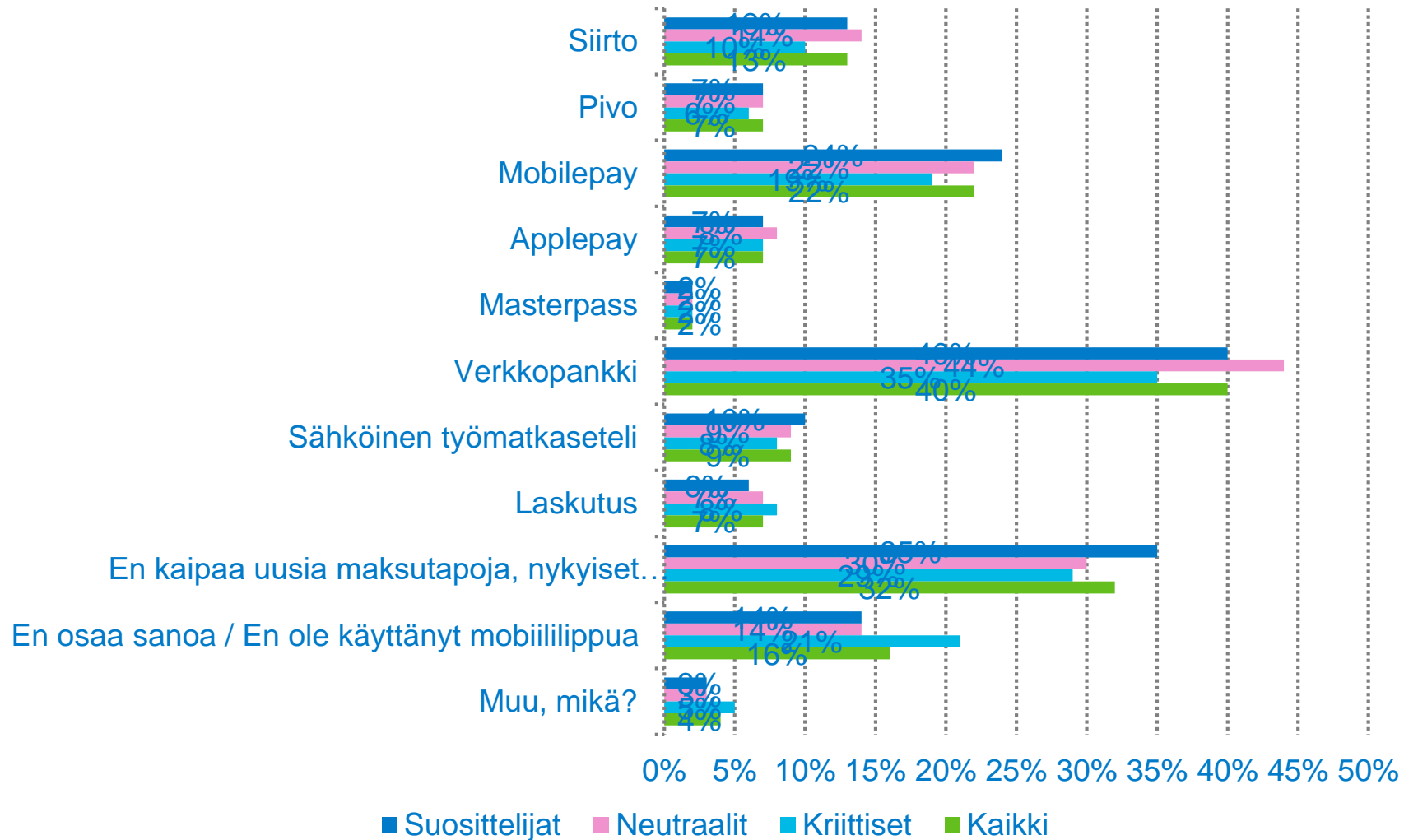
Vastaajien määrä: 3 903



# Mitä maksutapoja haluaisit käyttää mobiililippua ostaessasi?



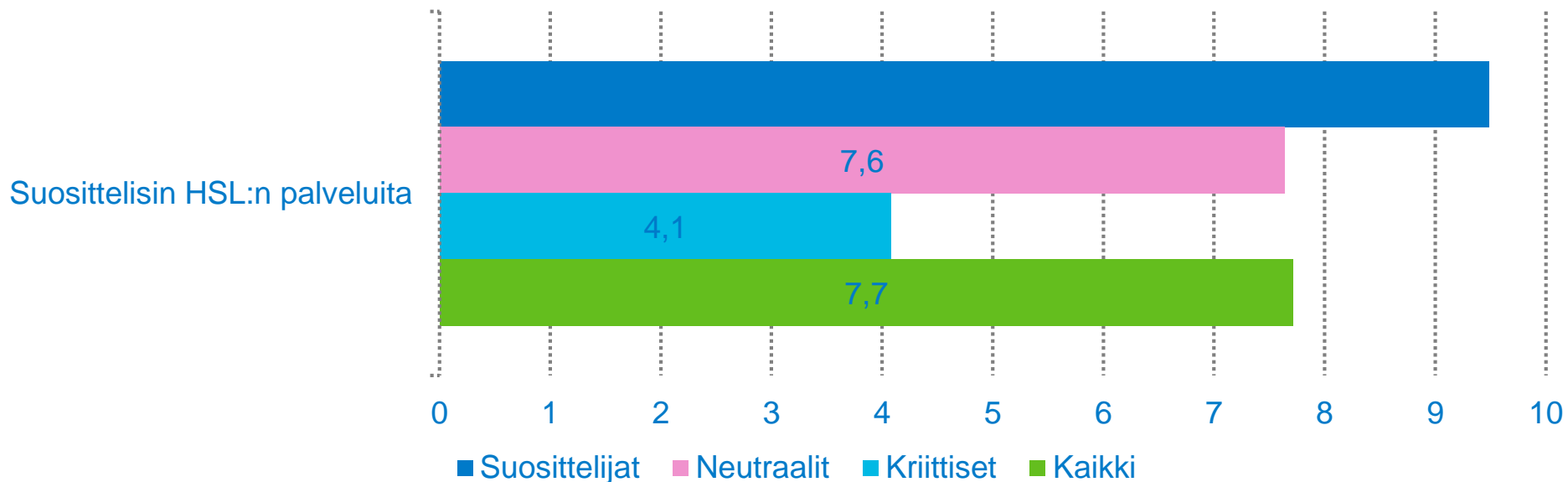
Vastaajien määrä: 3 898



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



Vastaajien määrä: 3 908, vastausten keskiarvo NPS-ryhmittäin:



Osallistujat on jaoteltu ryhmiin kysymykseen “Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit HSL:n palveluita ystävällesi tai kollegallesi?” annetun vastauksen perusteella:

0-6 = Kriittinen

7-8 = Neutraali

9-10 = Suosittelija

→ Suosittelijoita n. 41 % ja Kriittisiä 19 % → NPS-luku: **22** (41-19)

Taloustutkimuksen tulkintaohje:

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

# Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit HSL:n palveluita ystävällesi tai kollegallesi? –kysymyksen kanssa eniten korreloivat muut kysymykset (p=0,00)



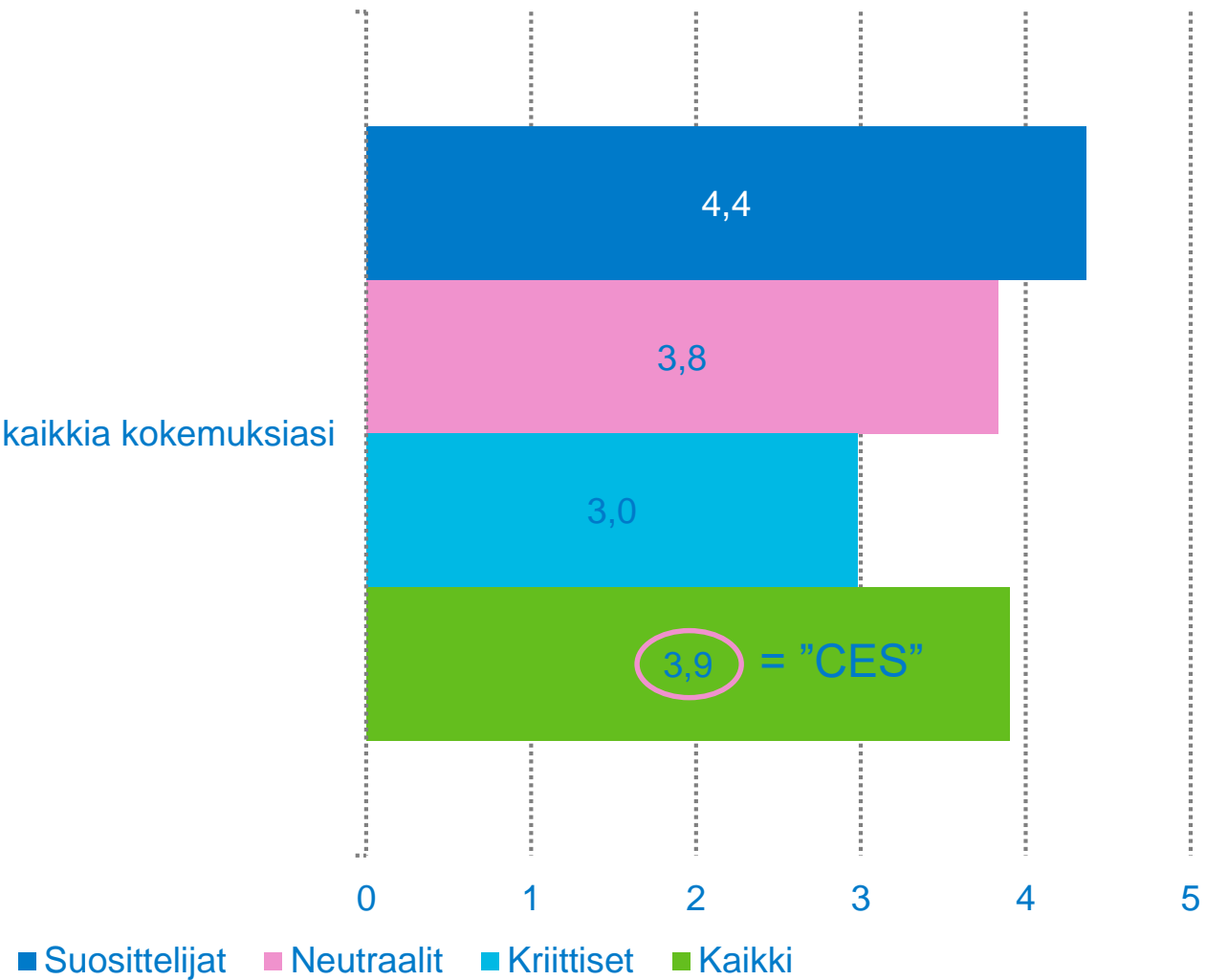
Kysymys	R (Pearson)
Kulkuvälineiden reitit palvelevat minua hyvin.	0,49
Kulkuvälineiden aikataulut palvelevat minua hyvin.	0,49
Asioiden helppous, arvioi kaikkia kokemuksiasi	0,42
Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin.	0,42
Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kuin haluan.	0,40
Länsimetron myötä muuttuneet yhteydet palvelevat minua hyvin.	0,39
Koen, että HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni.	0,38
Löydän helposti tietoja HSL:n lipuista ja niiden hinnoista.	0,36
Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä.	0,33
Koen, että HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin.	0,33
Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa.	0,33
Matkalipun ostaminen on minulle helppoa.	0,30
Liikennevälineet ovat siistejä.	0,28
Liikennevälineissä saa hyvää asiakaspalvelua.	0,25
Matkakortin lataaminen on minulle helppoa.	0,23
HSL:n puhelinpalvelussa saa hyvää asiakaspalvelua.	0,14
HSL:n palvelupisteissä saa hyvää asiakaspalvelua.	0,12

# Kuinka helppoa HSL:n kanssa asiointi on sinulle?

Vastaajien määrä: 3 908

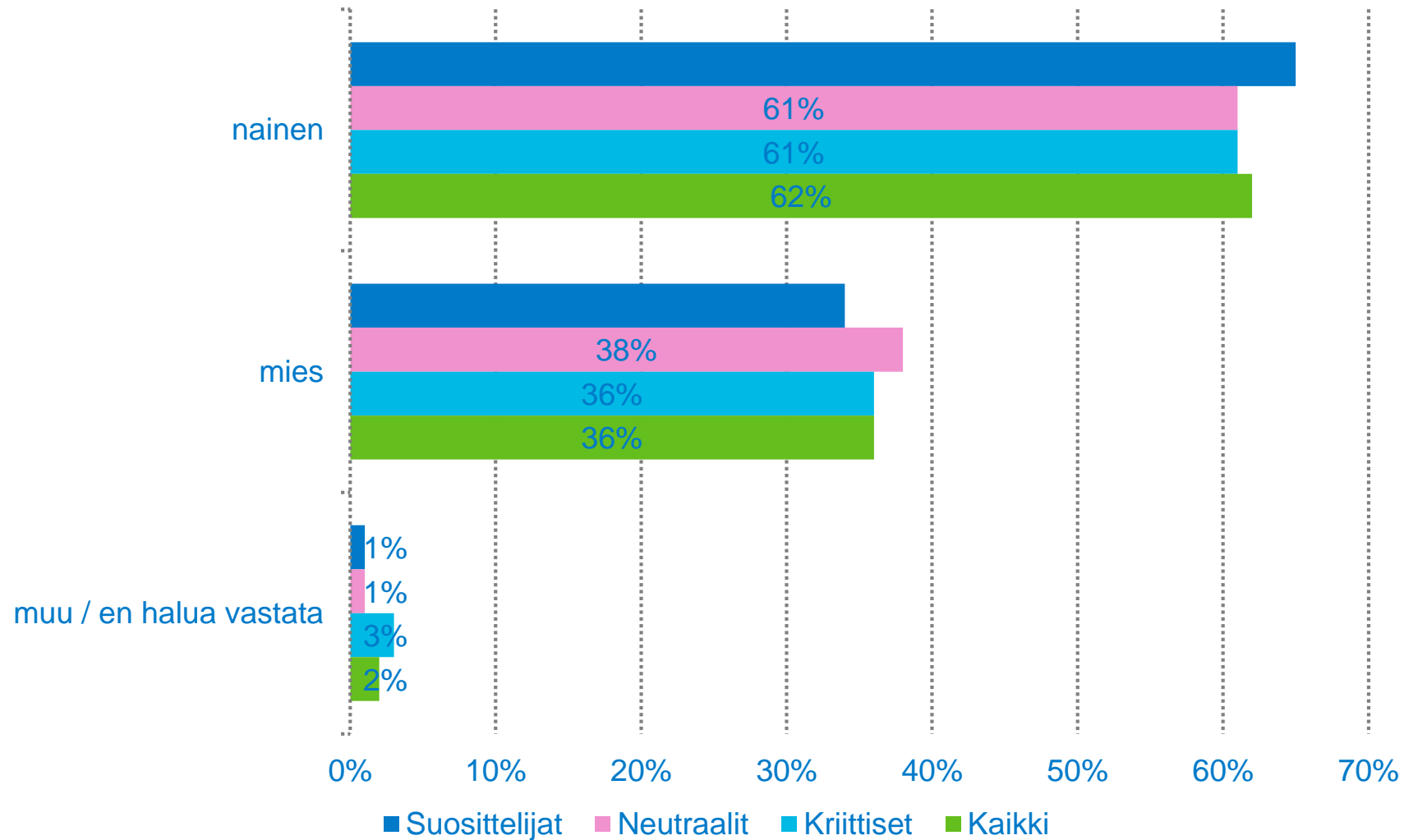


Asiointin helppous, arvioi kaikkia kokemuksiasi



# Sukupuolesi

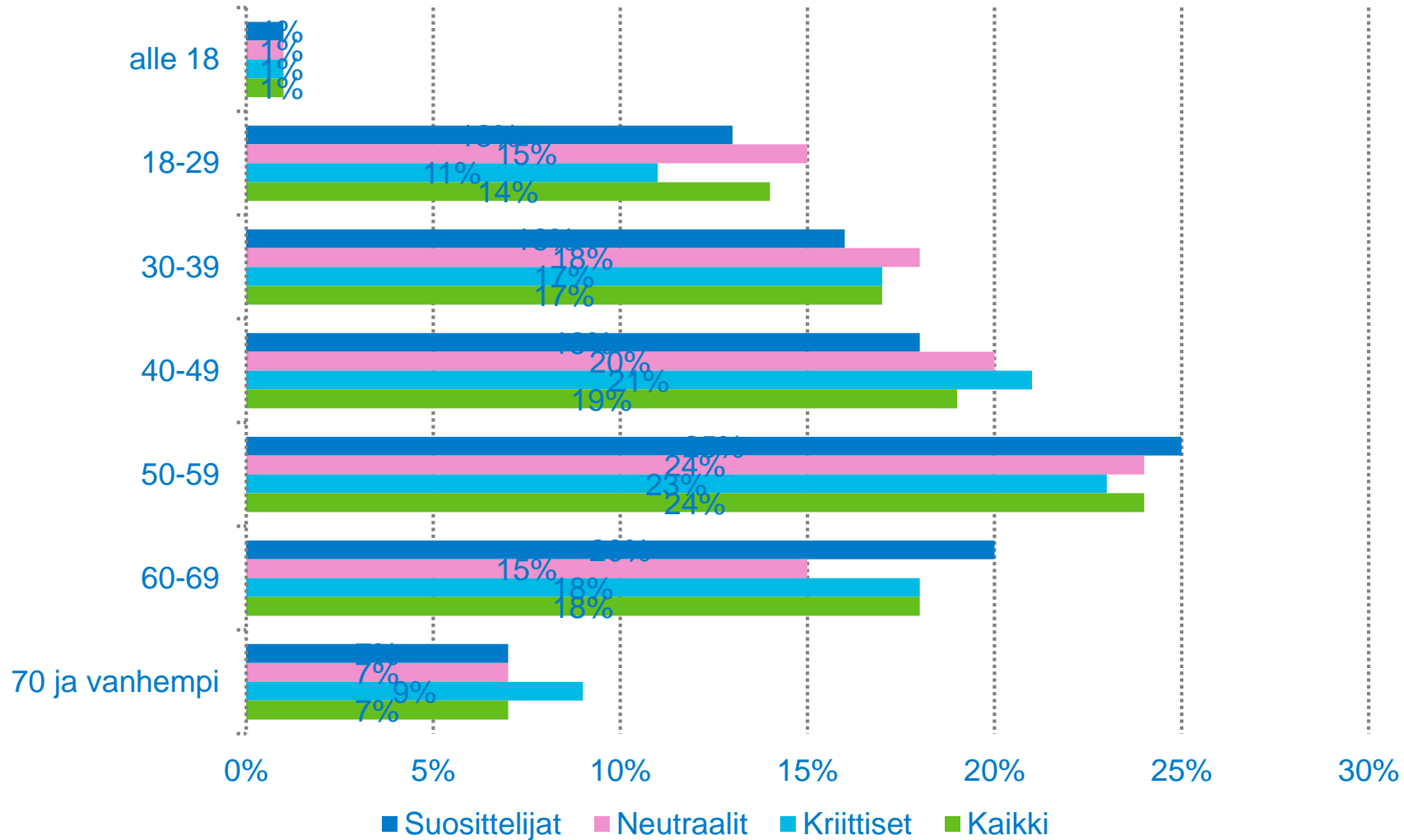
Vastaajien määrä: 3 908





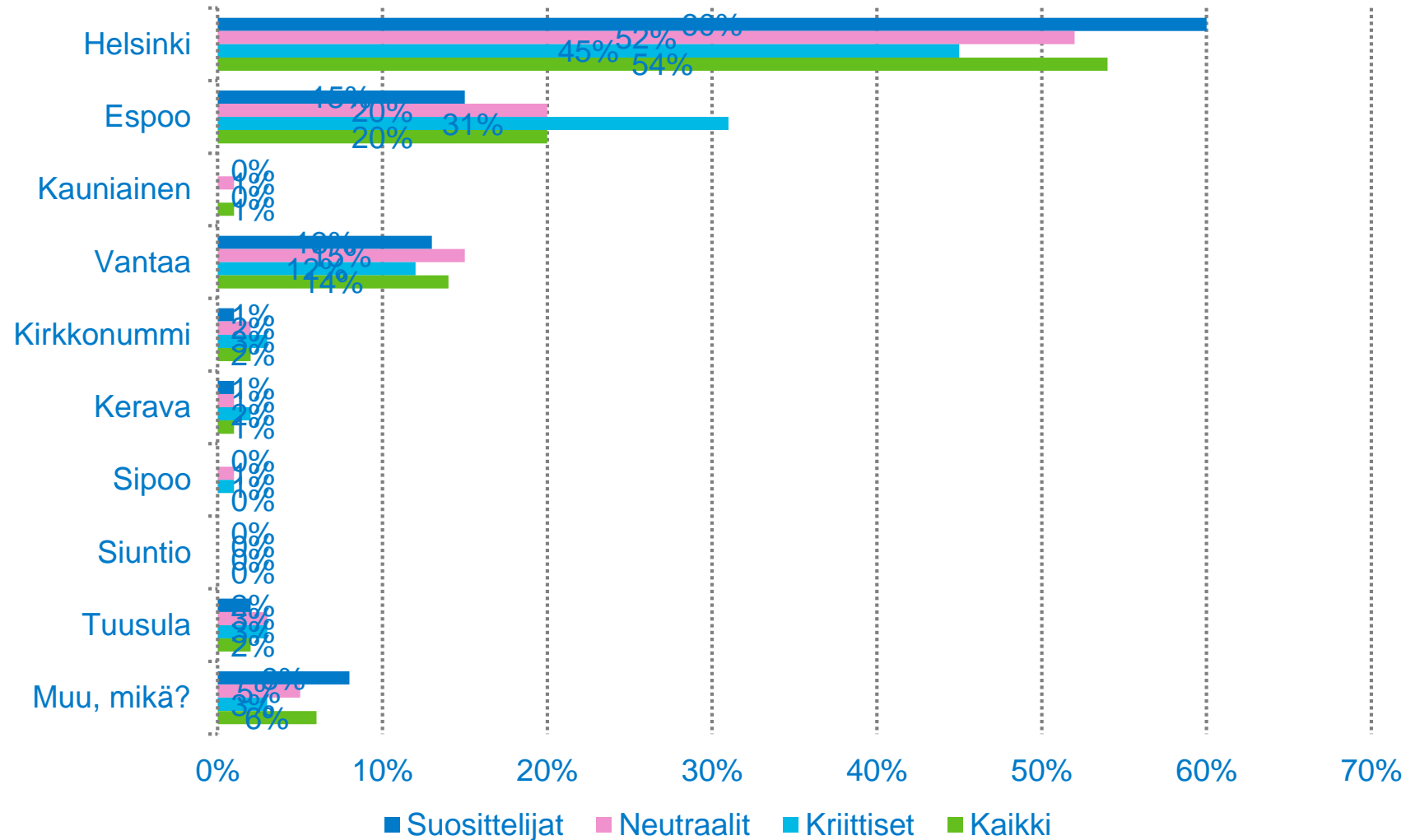
# Ikäryhmäsi

Vastaajien määrä: 3 908

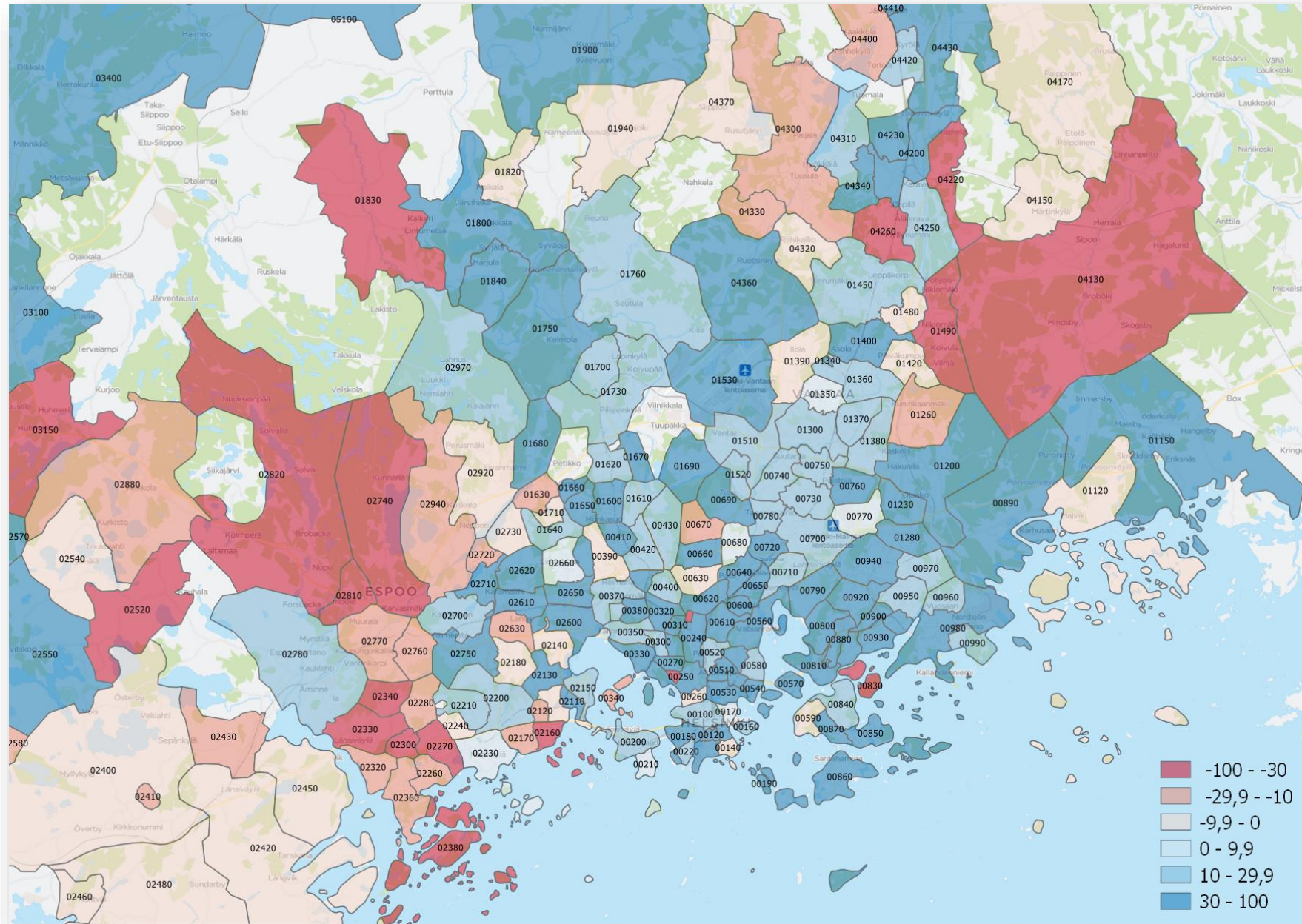


# Asuinpaikkakuntasi

Vastaajien määrä: 3 908



# NPS postinumeroalueittain



# Yhteenveto 1/2



- NPS-luku on 22 ("hyvä"), nousua 14 pistettä ed. mittauksesta
- Suosittelijuuteen vaikuttavat eniten reittien ja aikataulujen sopivuus sekä asioimisen helppous ja liikennevälineen vaihdon sujuvuus
- Kriittiset matkustavat muita NPS-ryhmiä harvemmin ja enemmän matkakortin arvolla
- Tyytyväisimpiä ollaan ostamisen helppouteen, matkakortin lataamisen, aikataulutietojen löytymiseen ja asiakaspalveluun HSL:n palvelupisteissä
- Tyytymättömmimpiä ollaan asiakkaiden kuuntelemiseen ja huomioimiseen sekä Länsimetron myötä muuttuneisiin yhteyksiin
- 41 % vastaajista oli jo kokeillut uutta HSL-sovellusta
- Matkakortin kausi koetaan helpoimmaksi tavaksi hankkia matkalippu
- Verkkopankkimaksu on kiinnostavin uusista mahdollisista mobiililipun maksutavoista

# Yhteenveto 2/2



- Miehet ovat kriittisempiä kuin naiset
- Eniten suosittelijoita on 50-59-vuotiaissa
- Helsinki on ainoa kunta, jossa Suosittelijat on suurin NPS-ryhmä
- Suosittelijuus on kytköksissä alueen julkisen liikenteen palvelutasoon
  - Länsi-Espoossa ollaan edelleen kriittisiä
  - espoolaisten kriittisten osuus laski 6 %-yksiköllä ed. mittauksesta
- Asioimisen helppoutta kuvaava CES (Customer Effort Score) -luku on 3,9 (ed. 3,8)
  - Matkalipun ostaminen helpointa, lippuinformaation löytäminen vaikeinta
- Heikentyneet yhteydet ja länsimetro näkyvät kriittisten avoimissa palautteissa yhä selkeästi, ja myös vyöhykeuudistus aiheuttaa kritiikkiä, muttei yhtä vahvasti. Suosittelijat pitävät palvelun tasoa hyvänä tai erinomaisena ja kokevat että HSL parantaa palvelujaan jatkuvasti.