

HSL
HRT

**Parhaat matkat
tehdään yhdessä**

Helsingin seudun liikenne

NPS-tulokset

Syyskuu 2018

Vastaajat

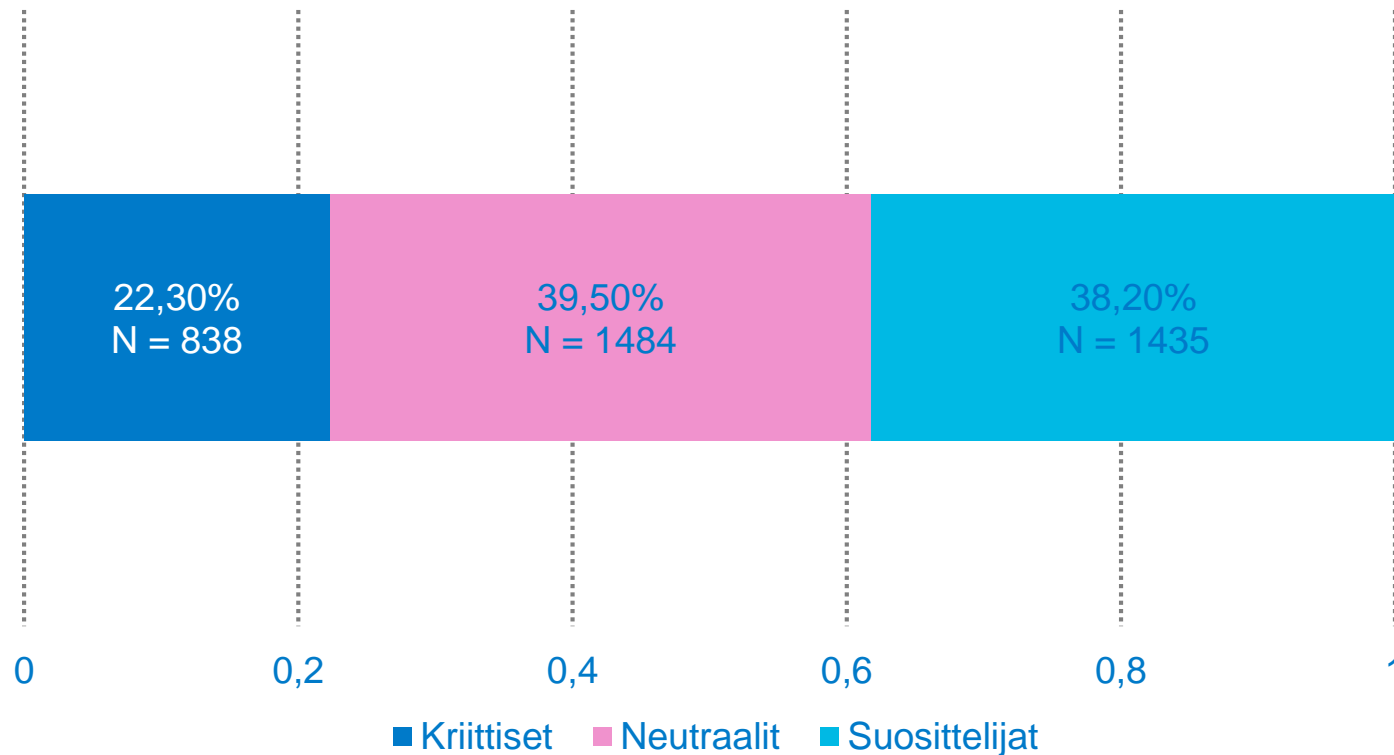


- Kyselyn saajat arvottu HSL-tunnuksen luoneiden ja mobiililippuasiakkaiden joukosta
 - molempia saman verran
 - eivät ole saaneet kyselyä yli puoleen vuoteen
- Vastausaika 4.-10.9.2018
- Kyselyn saajia 38 405, vastauksia 3757 kpl (10 %)

NPS-kysymys: Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit HSL:n palveluita ystävällesi tai kollegallesi?



Vastaajien määrä: 3757



NPS-luku: 16 (22) ↓

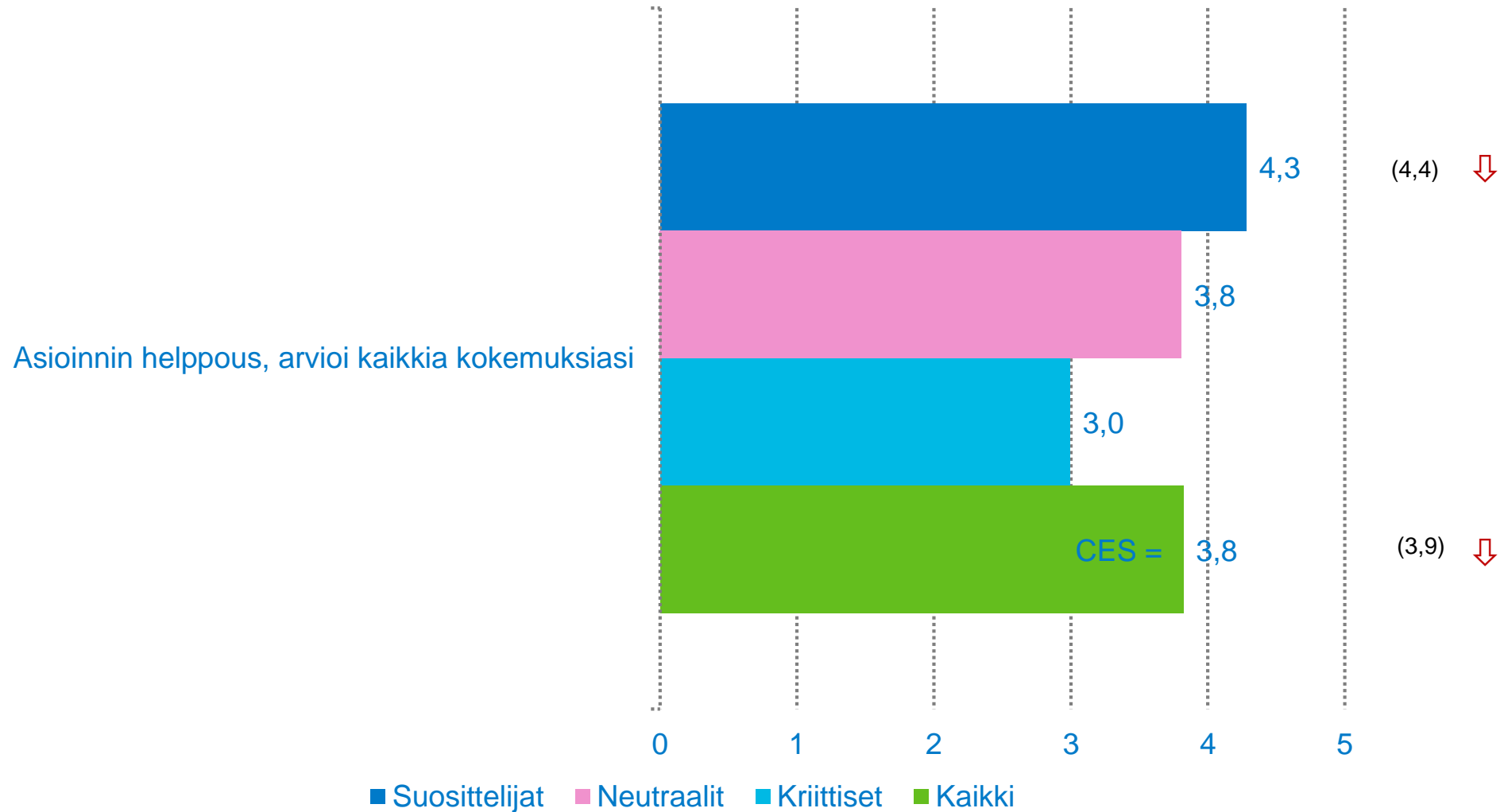
Suluissa ed. tutkimuksen tulos

Yhteensä		
Vastauksia	NPS	Keskiarvo
3757	16	7,5

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

Kuinka helppoa HSL:n kanssa asiointi on sinulle?

Vastaaajien määrä: 3756



Yhteenveto 1/3



- NPS-luku on 16 ("tyytyttävä"), laskua 6 pistettä ed. mittauksesta
- Asioinnin helppous (CES) –luku on 3,8 (edellinen mittaustulos 3,9)
- Tällä kertaa tutkimukseen osui enemmän harvemmin ja matkakortin arvolla matkustavia, nämä ryhmät suhtautuvat kriittisemmin HSL:n palveluihin kuin enemmän ja matkakortin kaudella matkustavat
 - Myös miesten osuus tässä tutkimuksessa oli isompi kuin edellisessä tutkimuksessa, miehet ovat kriittisempiä kuin naiset
- Matkakortin kausi koetaan edelleen helpoimmaksi tavaksi hankkia matkalippu
 - HSL-sovelluksen 30 päivän lippua on kokeillut verrattain pieni osa vastaajista (6%)
 - Mobiilisovellusta pitää helpoimpana tapana ostaa kertalippu tai kausilippu nyt pienempi osa vastaajista kuin edellisessä kesäkuun tutkimuksessa

Yhteenveto 2/3



- Suosittelijuuteen vaikuttavat eniten reittien ja aikataulujen sopivuus sekä asioimisen helppous ja liikennevälineen vaihdon sujuvuus
 - Myös asiakkaan kuunteleminen sekä HSL:n aktiivisuus paremmin palvelemisessa nousevat aikaisempaa merkittävämmiksi selittäviksi tekijöiksi
- Tyytyväisimpiä ollaan ostamisen helppouteen, matkakortin lataamisen ja asiakaspalveluun HSL:n palvelupisteissä
- Tyytymättömmimpiä ollaan asiakkaiden kuuntelemiseen ja huomioimiseen, Länsimetron myötä muuttuneisiin yhteyksiin sekä HSL-sovelluksen 30 pv:n lippuun
 - Avointen vastausten perusteella syynä 30 pv:n lipun soveltumattomuuteen asiakkaille on etenkin kauden pituuden valinnan joustamattomuus, mutta myös epävarmuus sovelluksen teknisestä toimivuudesta silloin kun sitä tarvitsee.

Yhteenveto 3/3



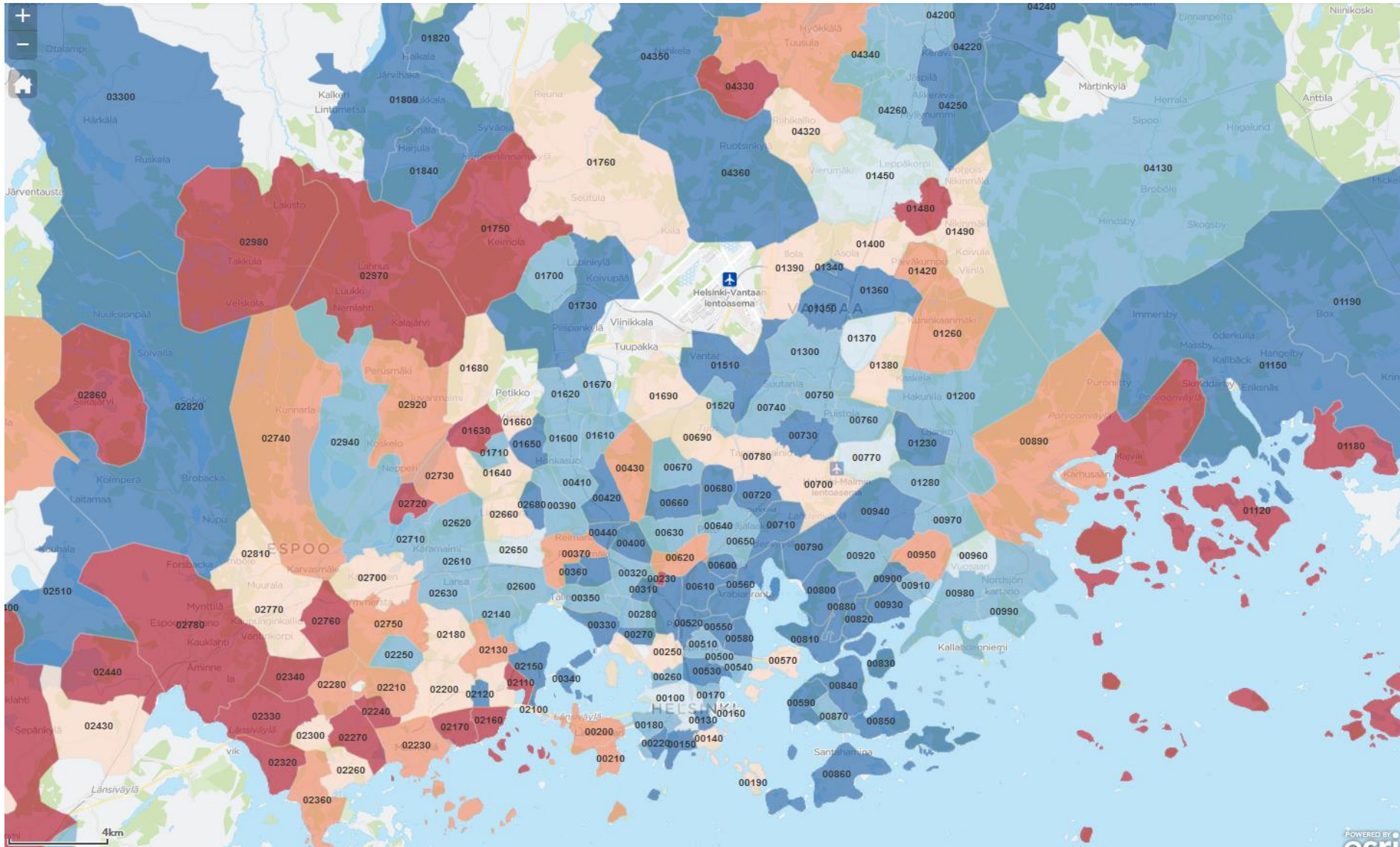
- Eniten suosittelijoita on 50-59-vuotiaissa
 - Ainoastaan 60-69 –vuotiaissa Suosittelijat on suurin NPS-ryhmä
- Helsinki on ainoa kunta, jossa Suosittelijat on suurin NPS-ryhmä
- Suosittelu on kytköksissä alueen julkisen liikenteen palvelutasoon
 - Länsi-Espoossa ollaan edelleen kriittisiä

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



Kysymys	R (Pearson)
Kulkuvälineiden aikataulut palvelevat minua hyvin.	0,50
Kulkuvälineiden reitit palvelevat minua hyvin.	0,46
Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin.	0,46
Koen, että HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni.	0,45
Koen, että HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin.	0,43
Asioinnin helppous, arvioi kaikkia kokemuksiasi	0,40
Länsimetron myötä muuttuneet yhteydet palvelevat minua hyvin.	0,37
Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kuin haluan.	0,32
Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä.	0,31
Matkalipun ostaminen on minulle helppoa.	0,31
Löydän helposti tietoja HSL:n lipuista ja niiden hinnoista.	0,30
Liikennevälineet ovat siistejä.	0,30
Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa.	0,27
Liikennevälineissä saa hyvää asiakaspalvelua.	0,26
HSL:n palvelupisteissä saa hyvää asiakaspalvelua.	0,26
HSL:n puhelinpalvelussa saa hyvää asiakaspalvelua.	0,24
Matkakortin lataaminen on minulle helppoa.	0,21
HSL-sovelluksen 30 vuorokauden lippu sopii hyvin tarpeisiini.	0,18
Pyörien kuljetuksesta lähijunissa ja metrossa ei ole ollut minulle haittaa.	0,15

NPS postinumeroalueittain



Selite

nps_score

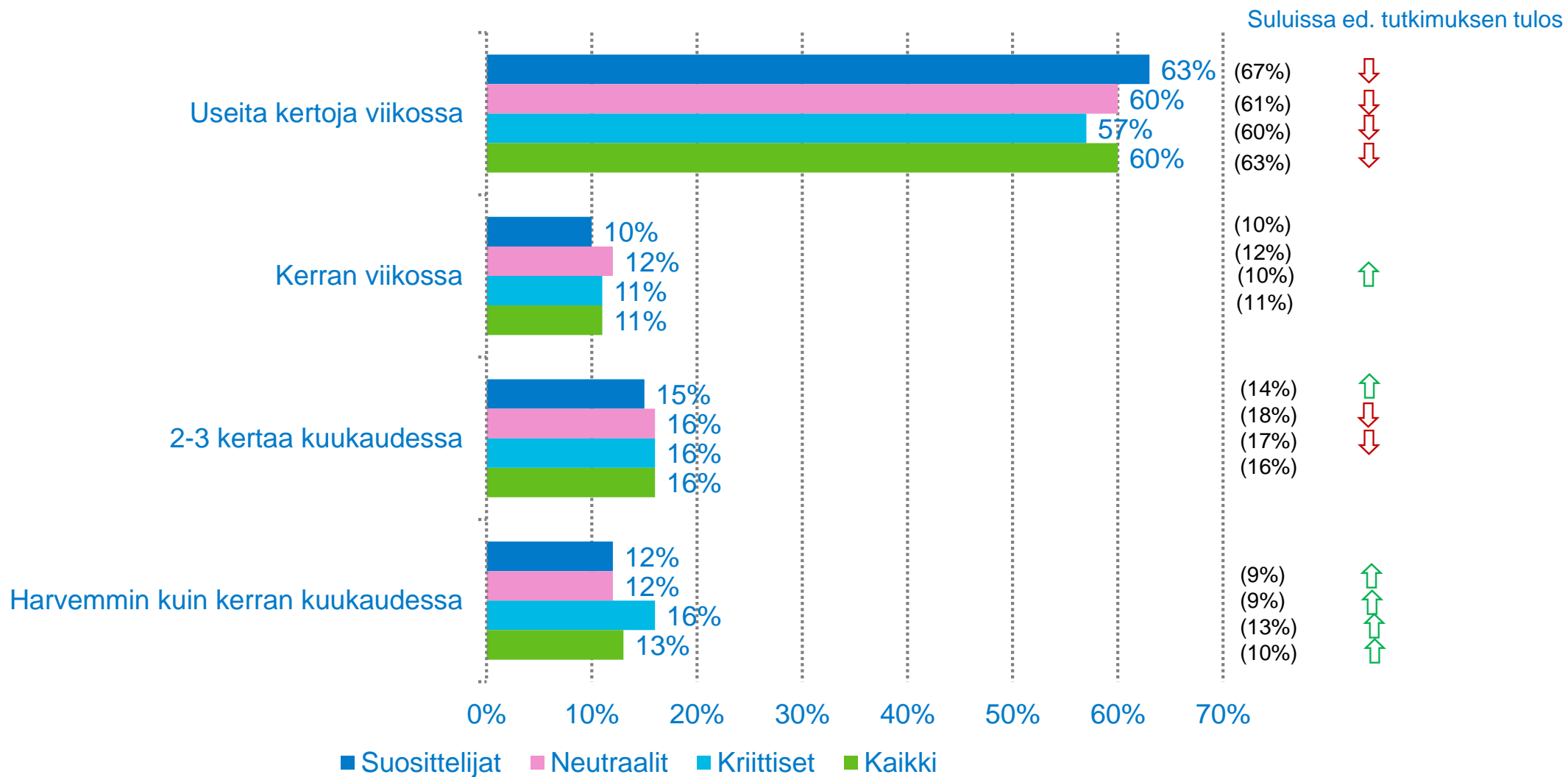
NPS-score

- > 30 - 100
- > 10 - 30
- > 0 - 10
- > -10 - 0
- > -30 - -10
- 100 - -30

Klikkaa auki selaimen tarkempaa tutkimista varten.

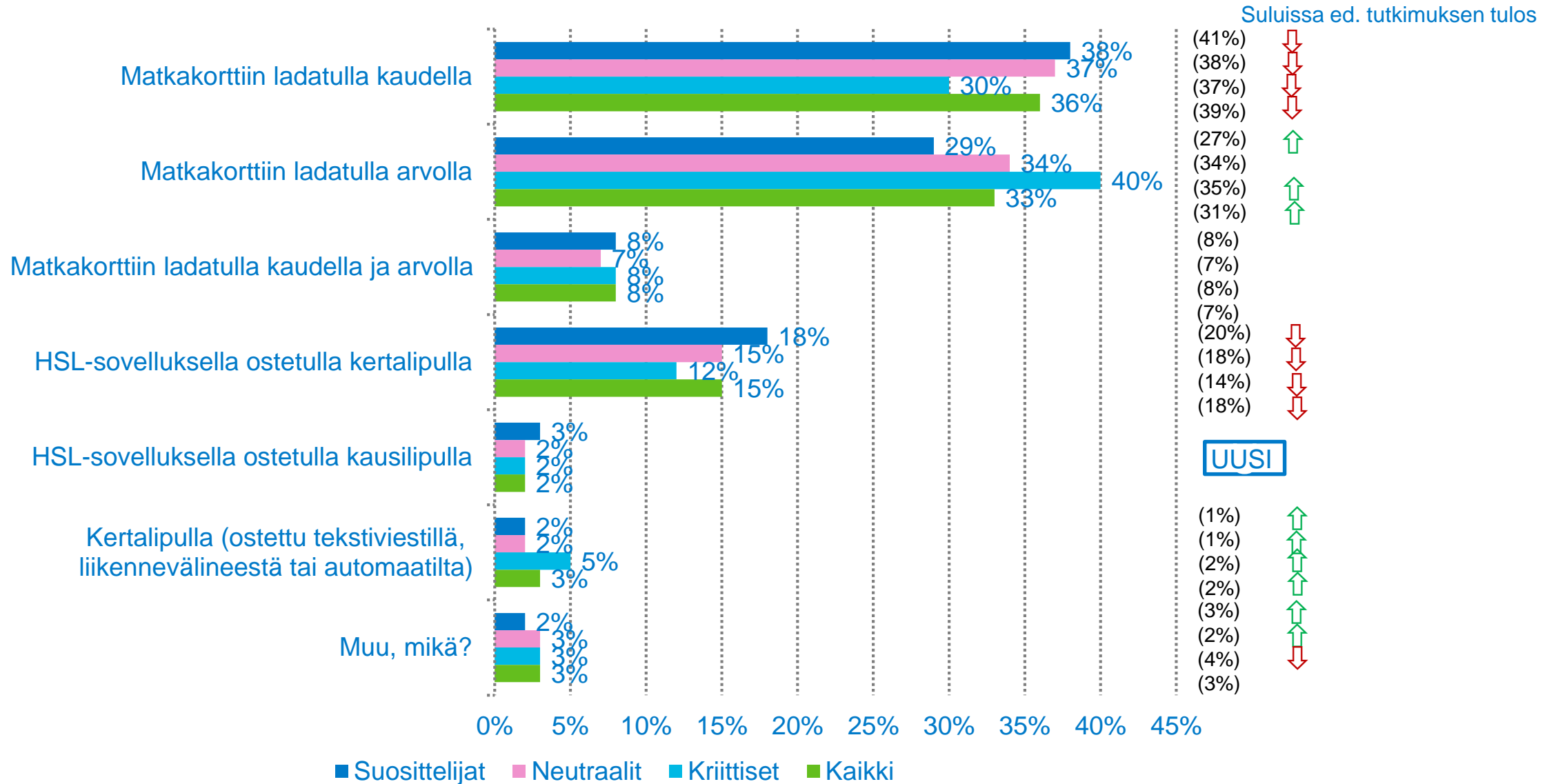
Kuinka usein matkustat HSL joukkoliikenteessä?

Vastaajien määrä: 3757



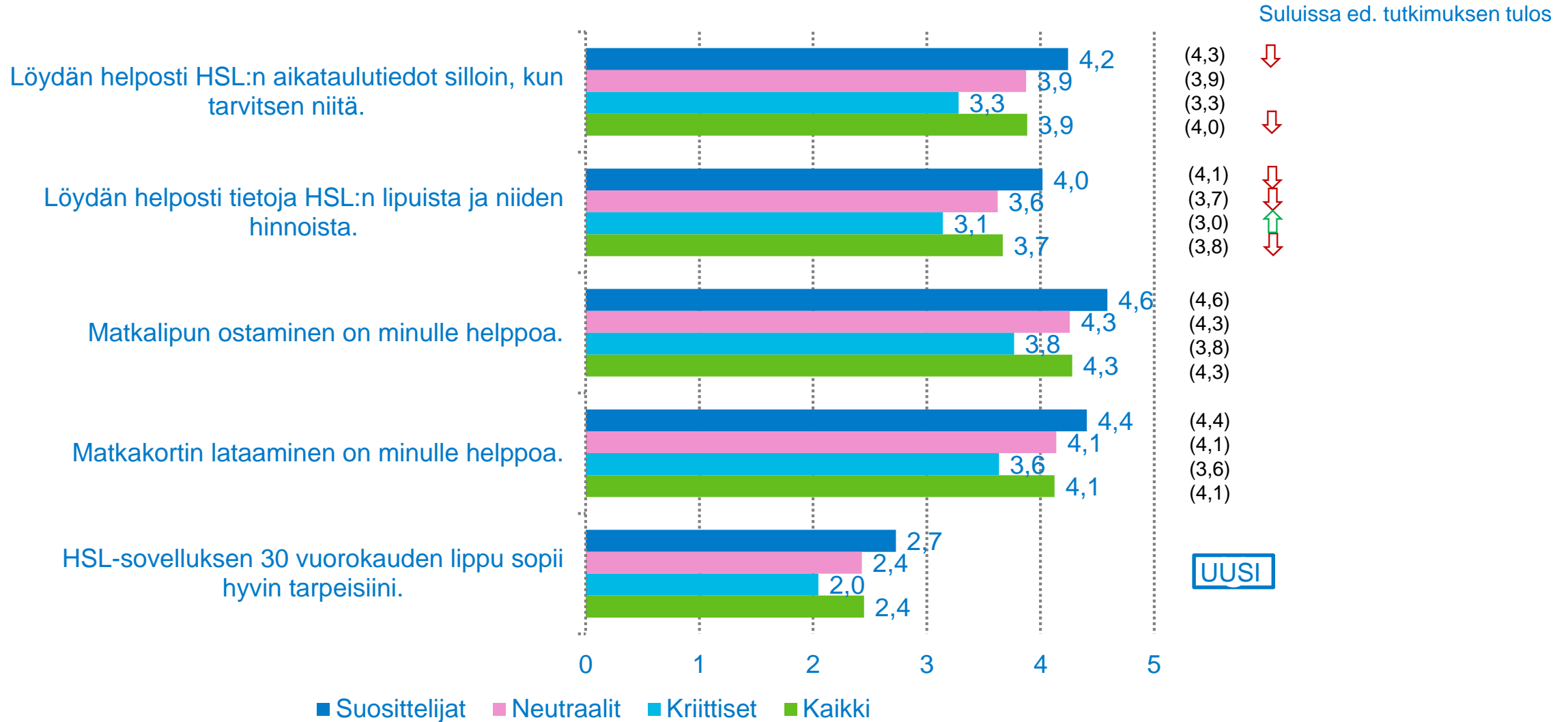
Millaisella lipulla yleensä matkustat?

Vastaajien määrä: 3757



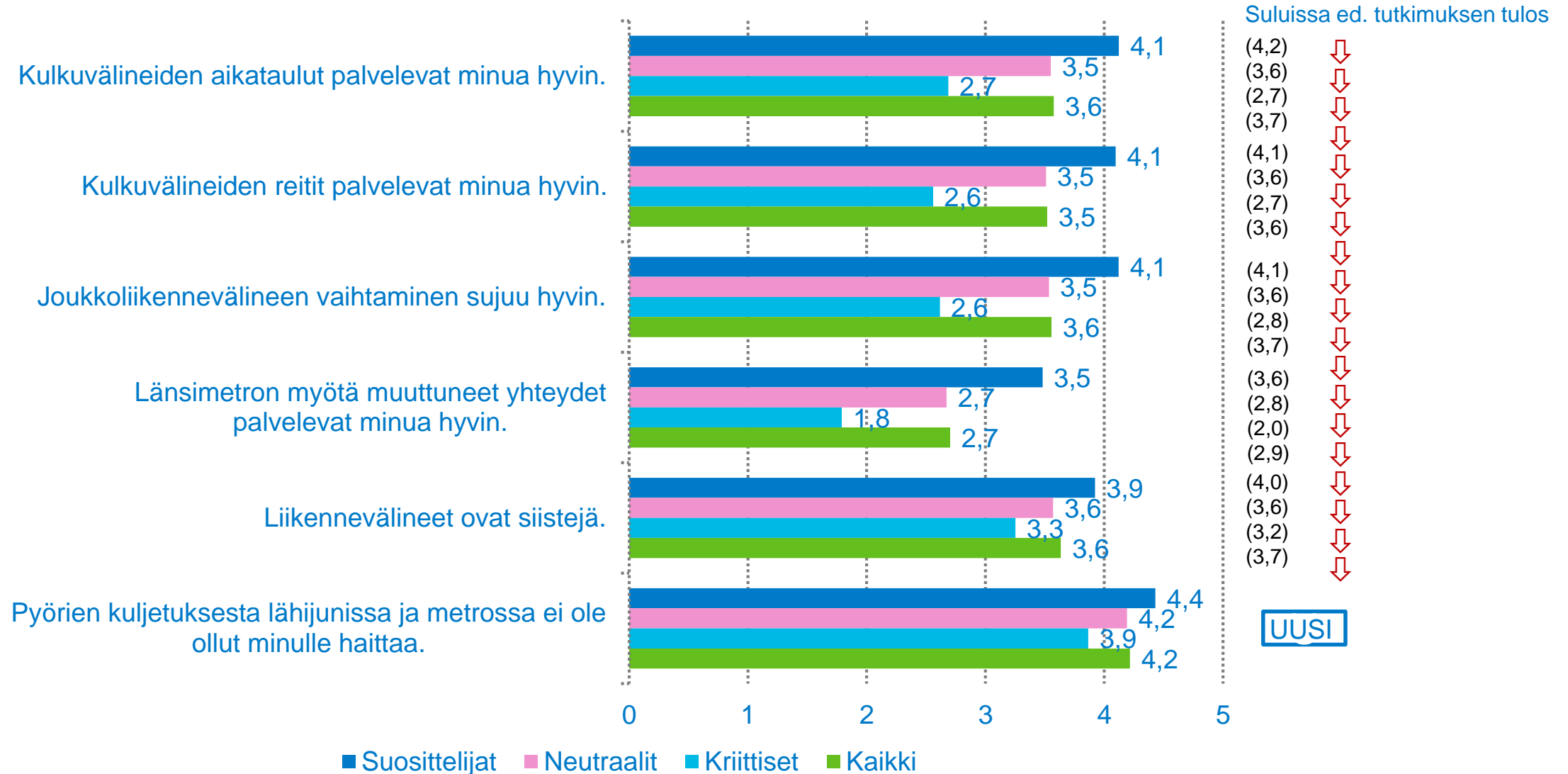
Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5

Vastaajien määrä: 3757



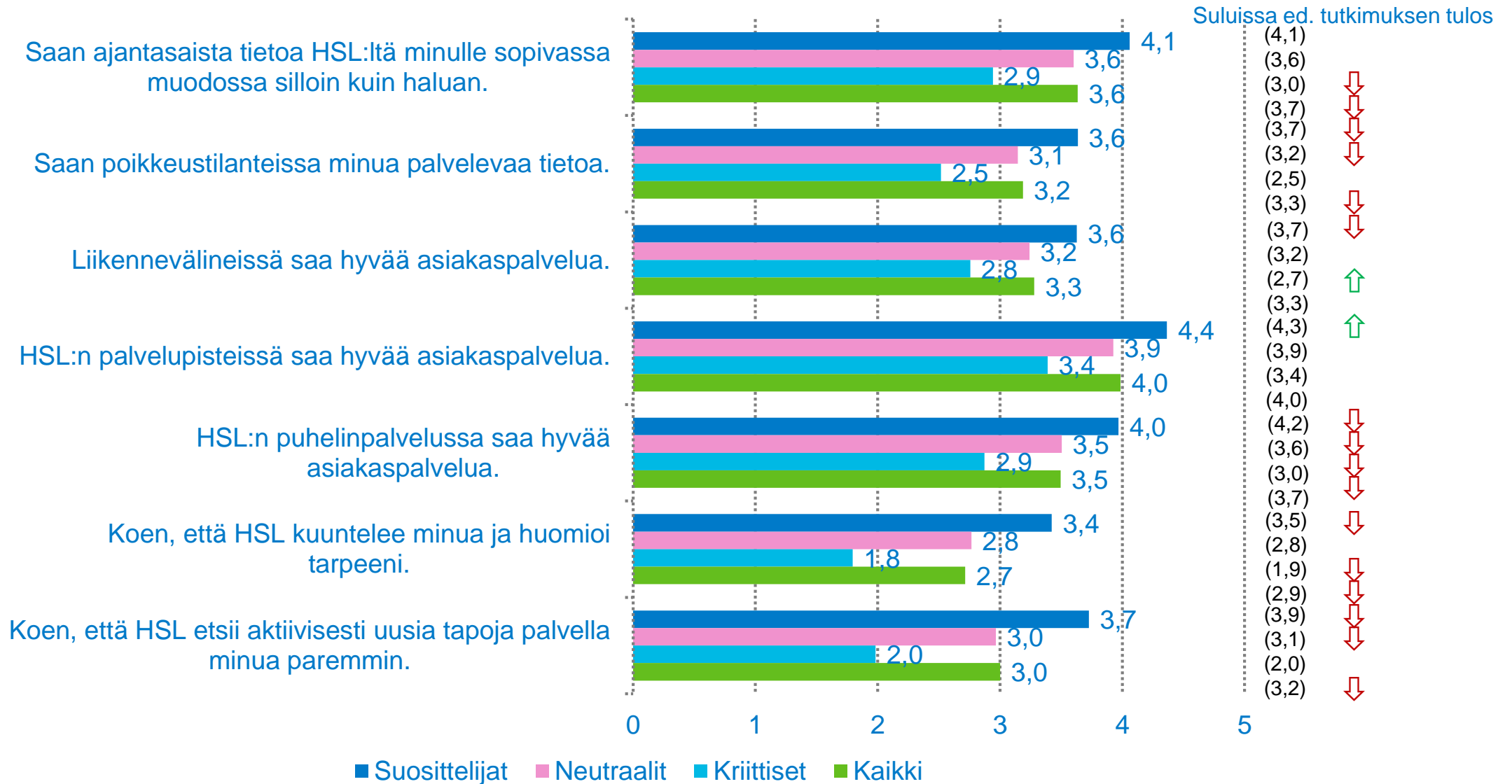
Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5

Vastaajien määrä: 3757



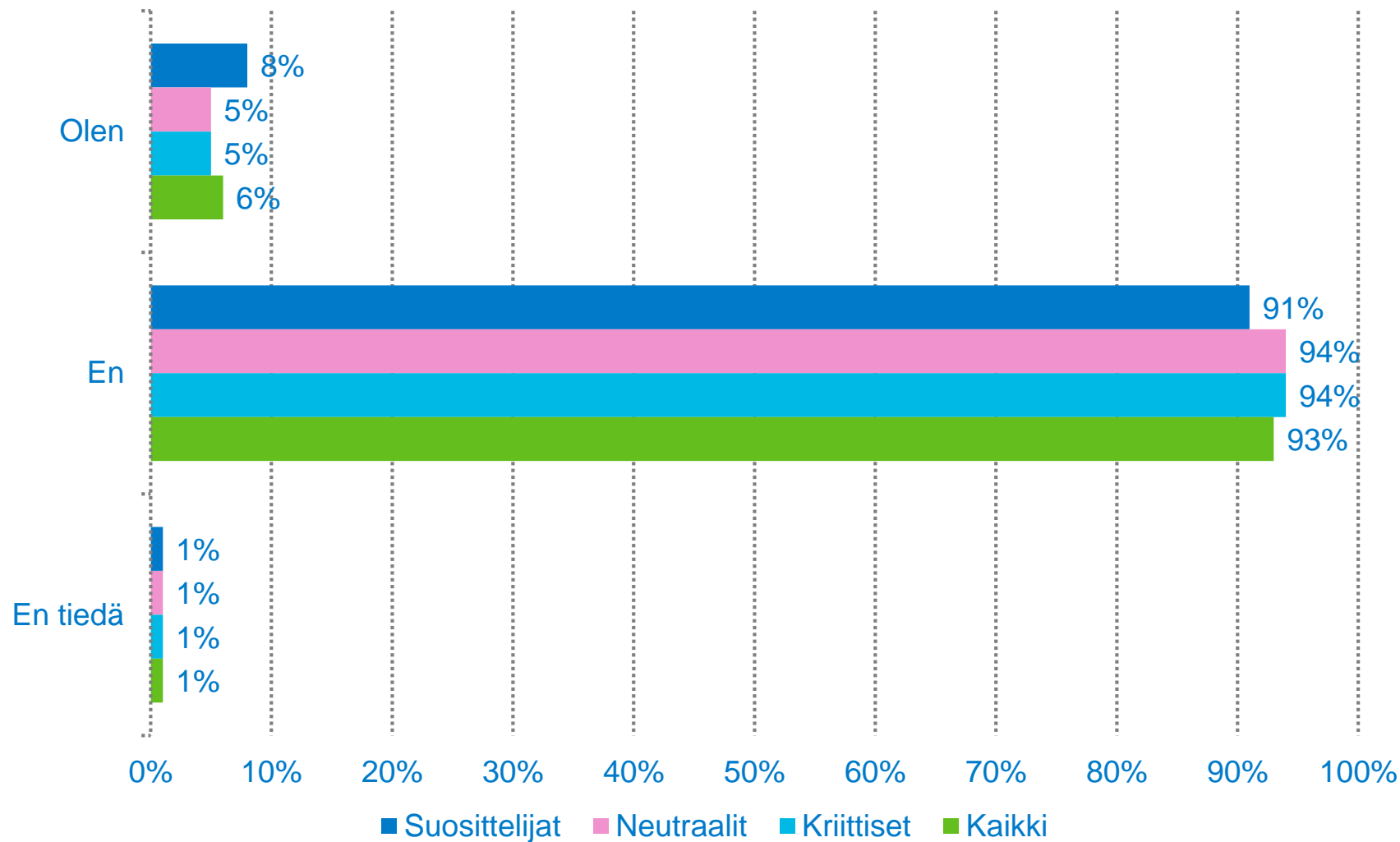
Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5

Vastaajien määrä: 3757



Oletko käyttänyt 30 vuorokauden lippua HSL-sovelluksella?

Vastaajien määrä: 3748



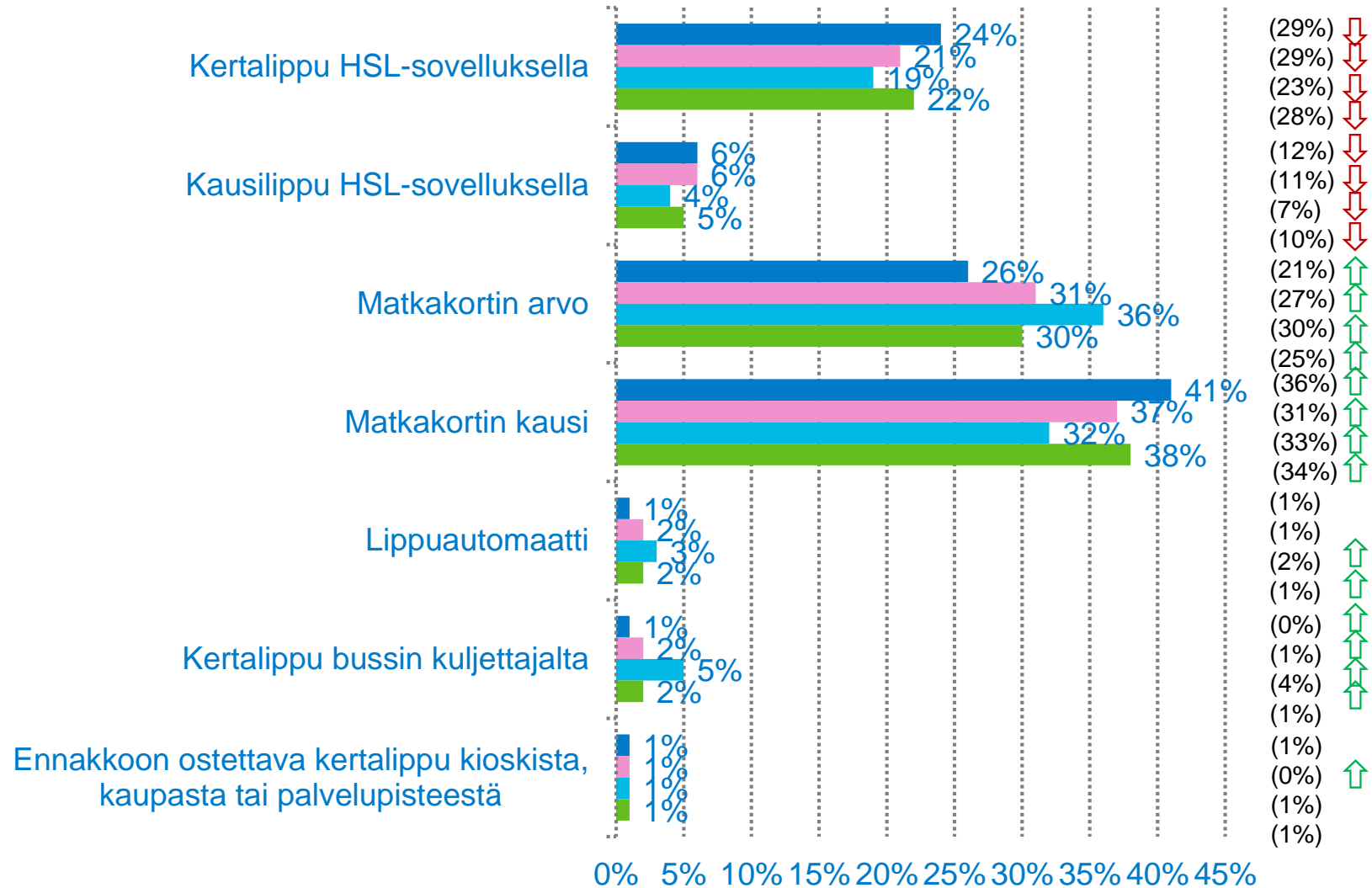
Mikä on mielestäsi helpoin tapa hankkia matkalippu?

Vastaajien määrä: 3747



Suluissa ed. tutkimuksen tulos

- Suosittelijat
- Neutraalit
- Kriittiset
- Kaikki

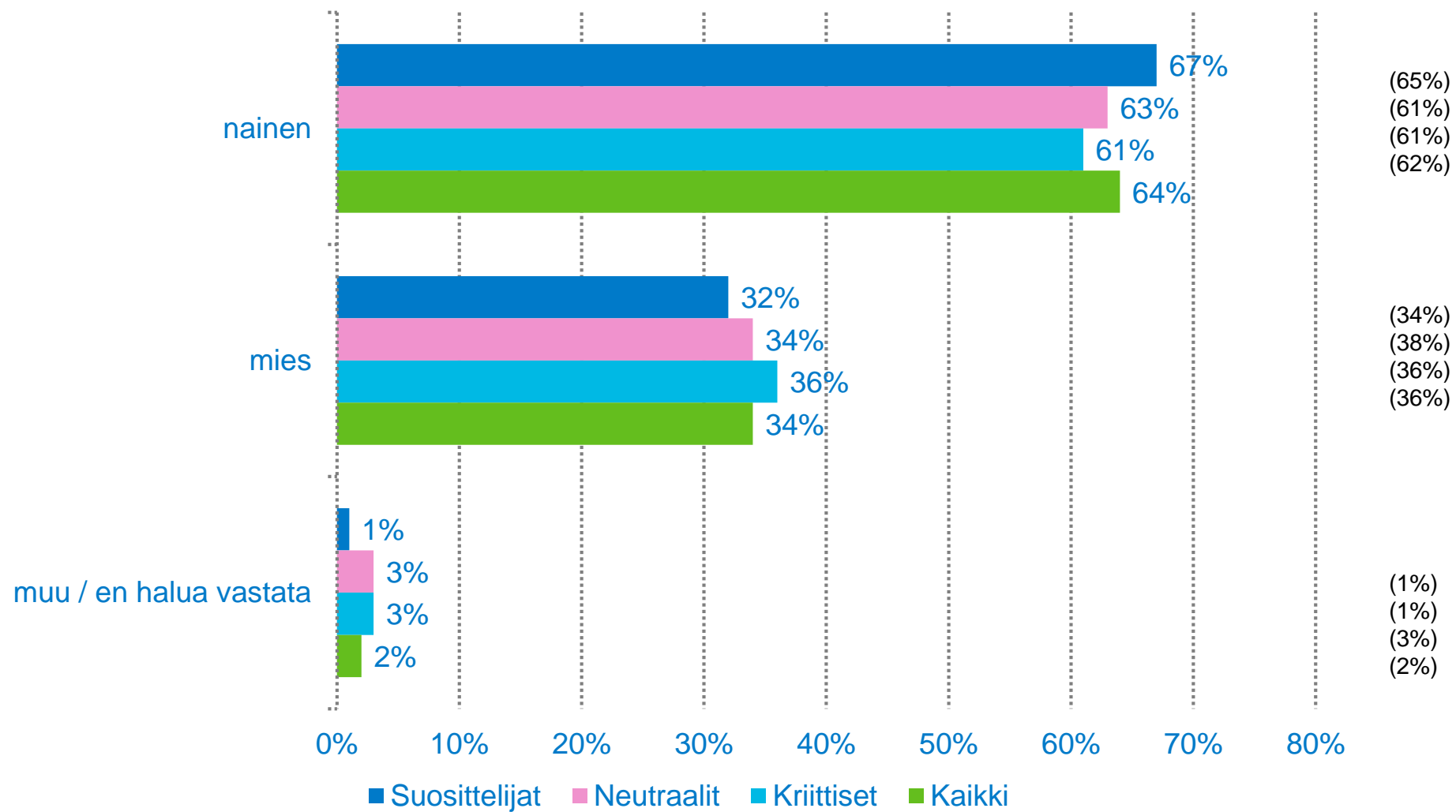


Sukupuolesi

Vastaajien määrä: 3757



Suluissa ed. tutkimuksen tulos



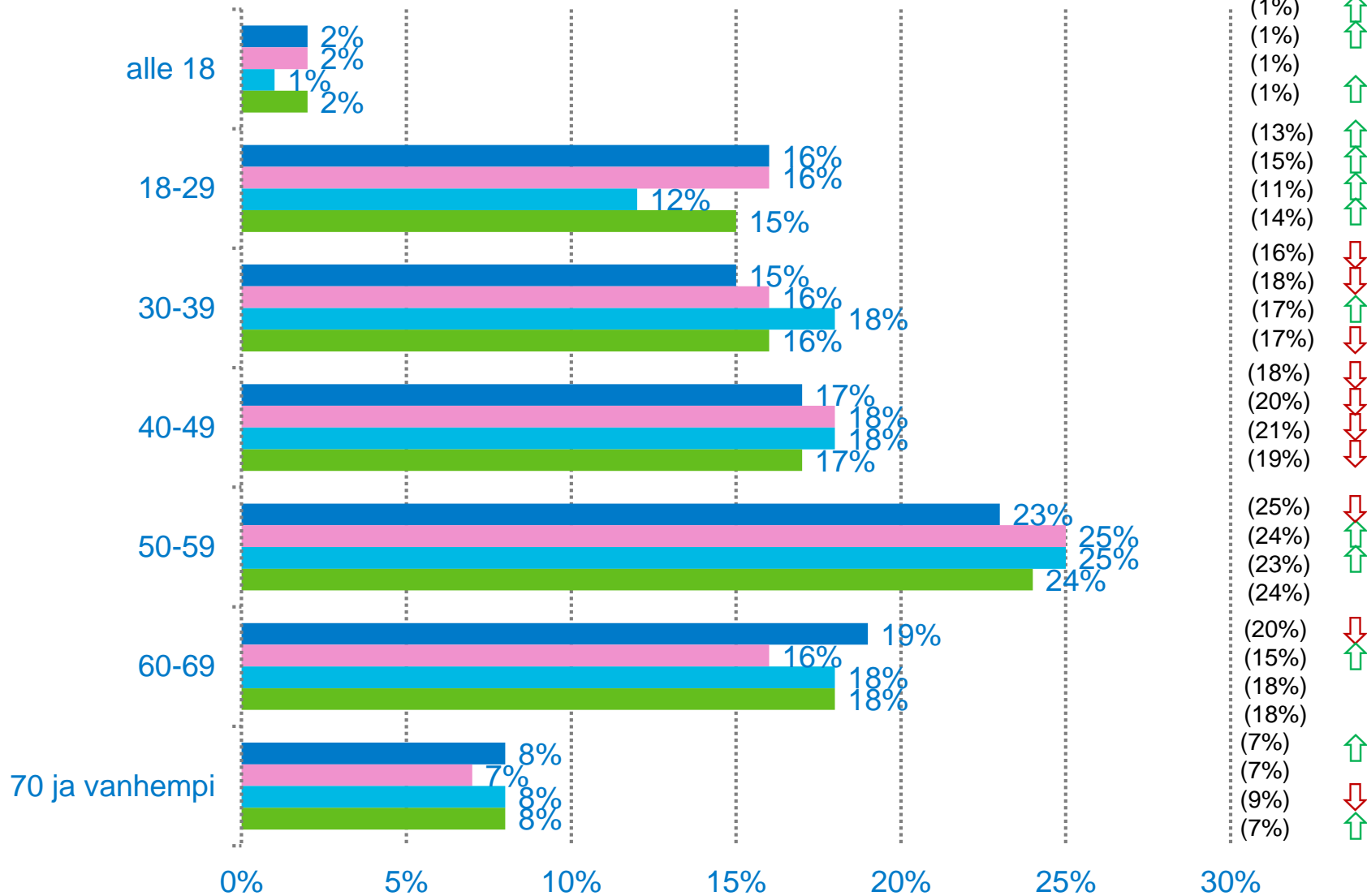
Ikä

Vastaajien määrä: 3757



Suluissa ed. tutkimuksen tulos

- Suosittelijat
- Neutraalit
- Kriittiset
- Kaikki



Asuinpaikkakuntasi

Vastaajien määrä: 3757

