

HSL
HRT

Liikuttaa meitä kaikkia

Helsingin seudun liikenne

NPS-tulokset

Tammikuu 2018

Helsingin seudun liikenne

Vastaajat



- Kyselyn saajat arvottu HSL-tunnuksen luoneiden ja mobiililippuasiakkaiden joukosta
 - eivät ole saaneet kyselyä yli puoleen vuoteen
- Vastausaika 16.-23.3.2018

- Kyselyn saajia 38 591, vastauksia 3 048 kpl (8 %)

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

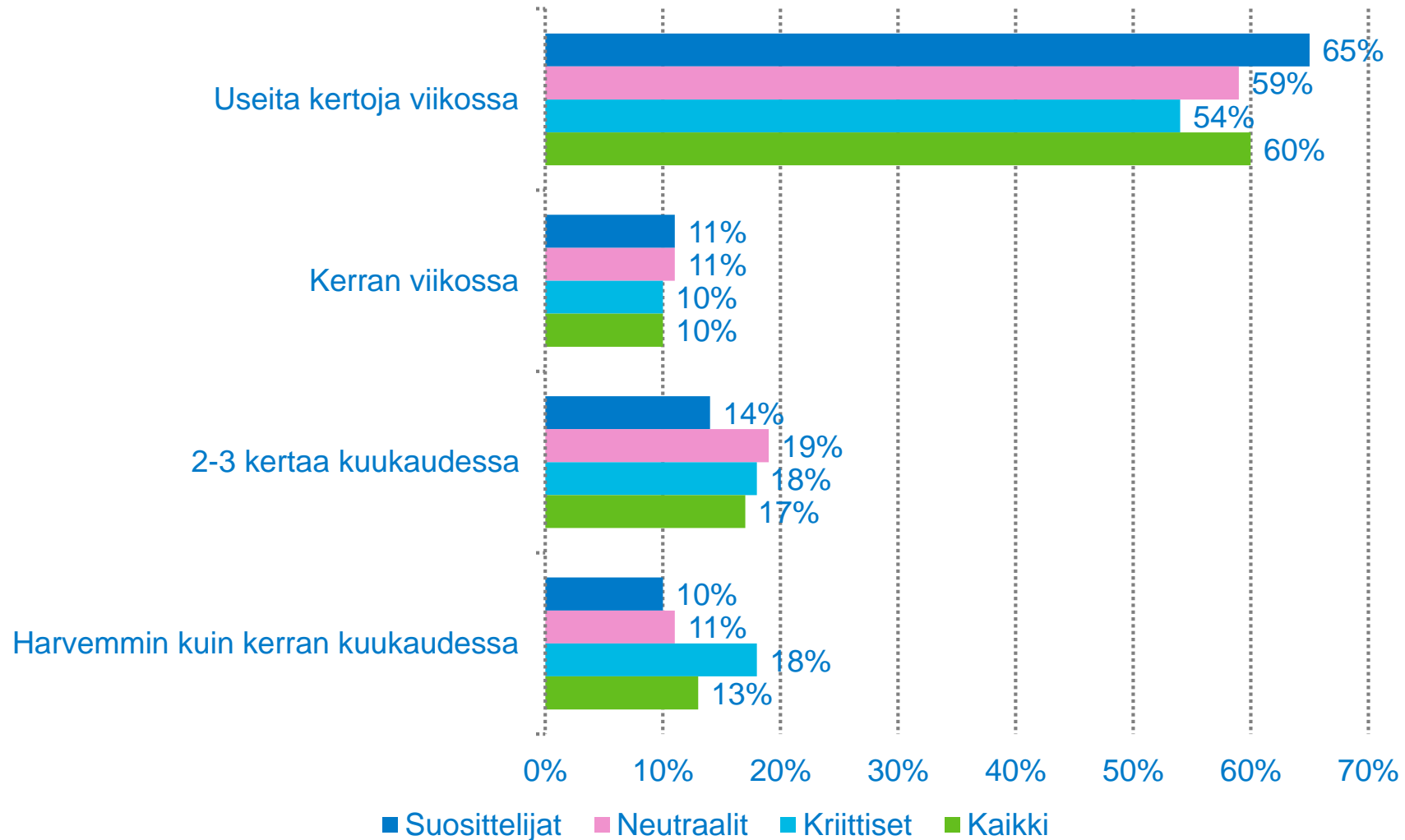
→ Suosittelijoita n. 34 % ja Kriittisiä 25 % → NPS-luku: **8** ($33,6 - 25,4 = 8,2$)

Taloustutkimuksen tulkintaohje:

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

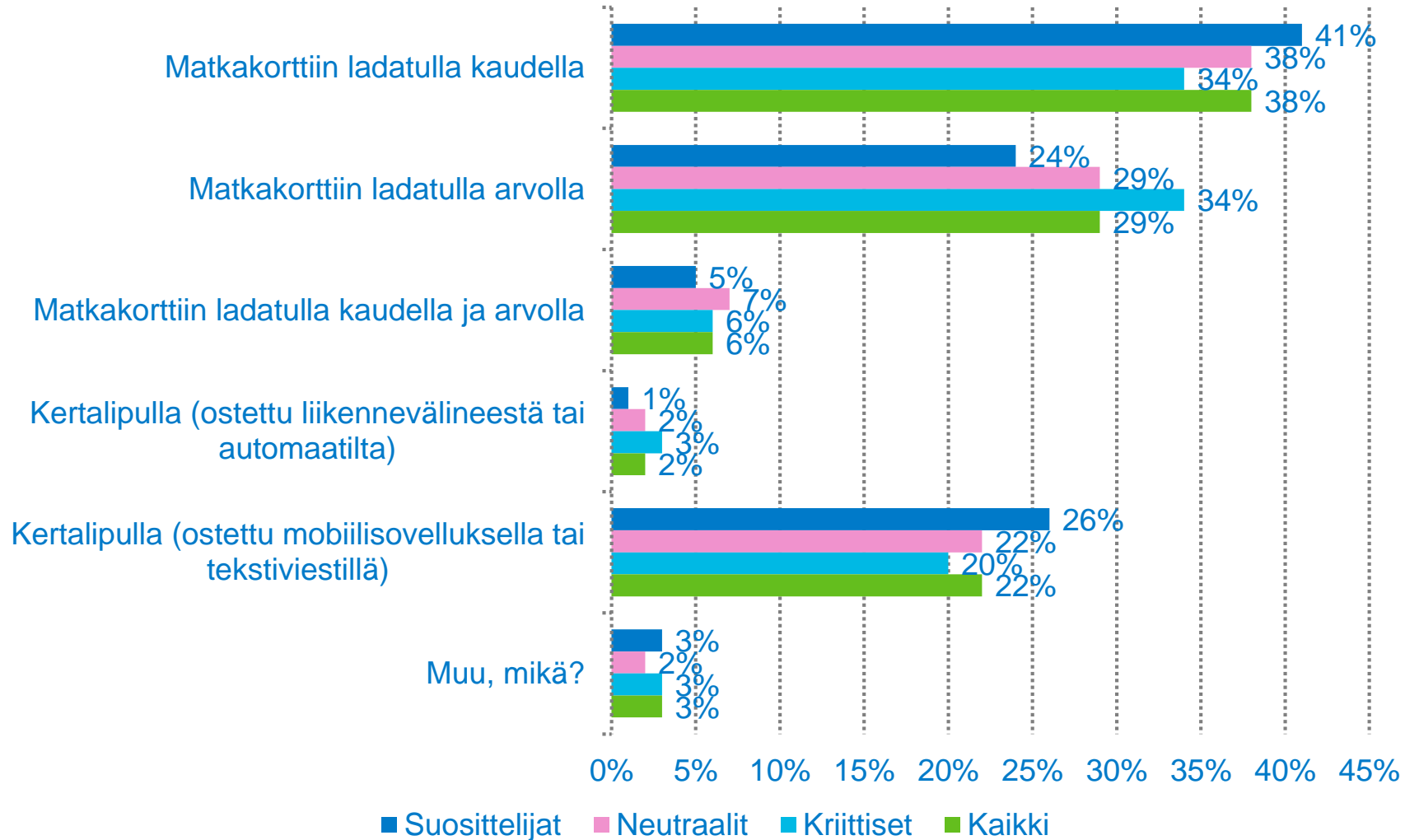
Kuinka usein matkustat HSL joukkoliikenteessä?

Vastaajien määrä: 3 048



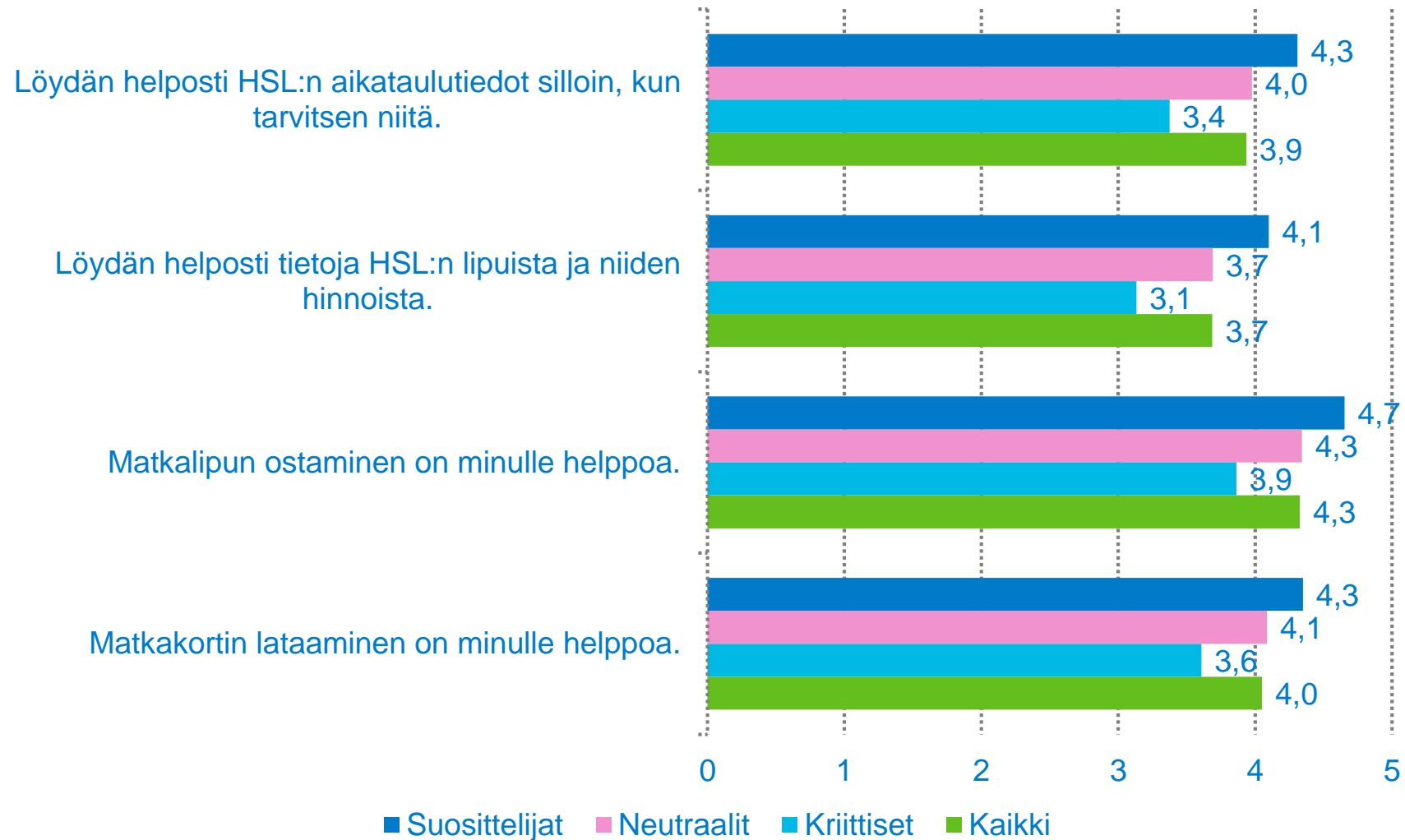
Millaisella lipulla yleensä matkustat?

Vastaajien määrä: 3 048



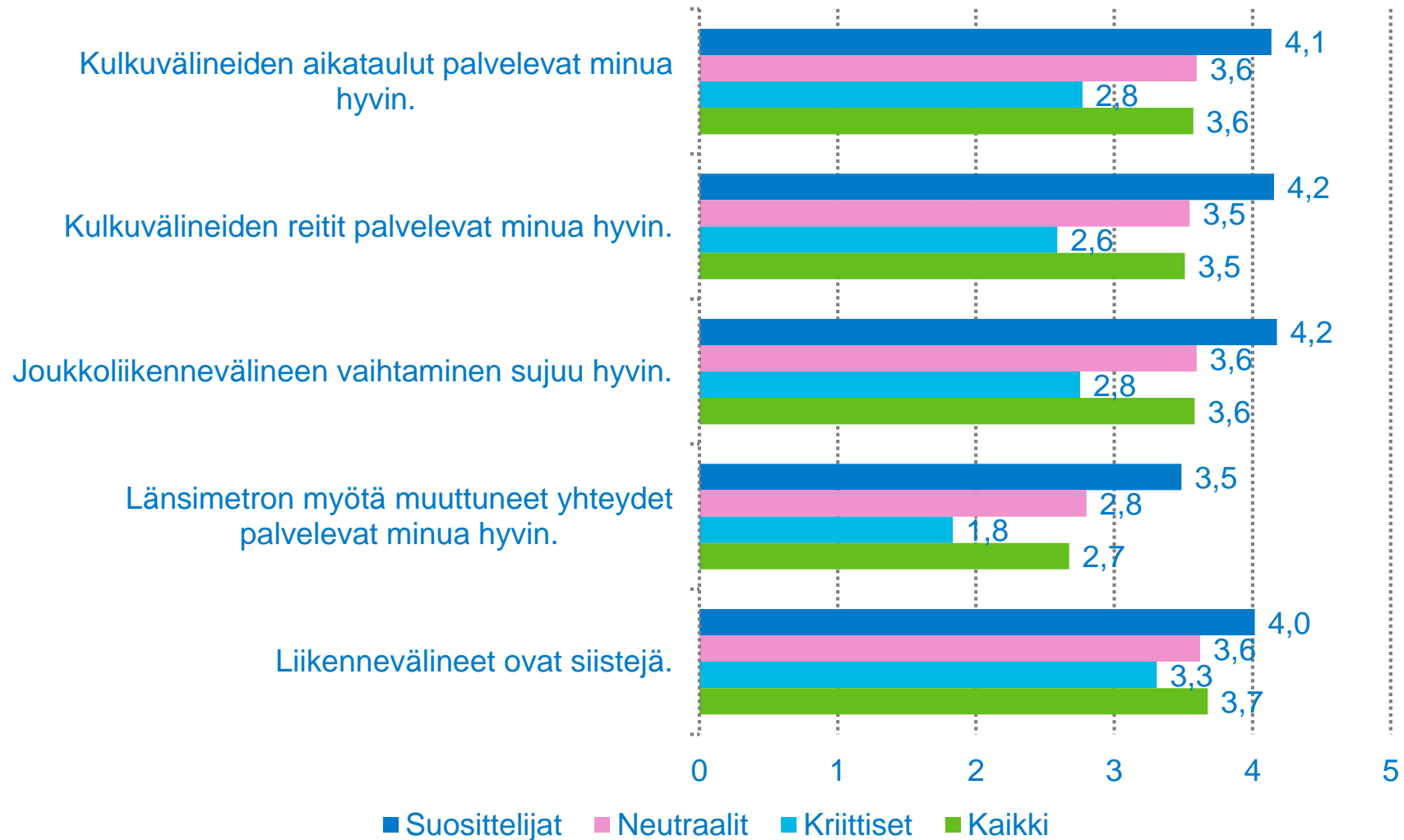
Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5

Vastaajien määrä: 3 048



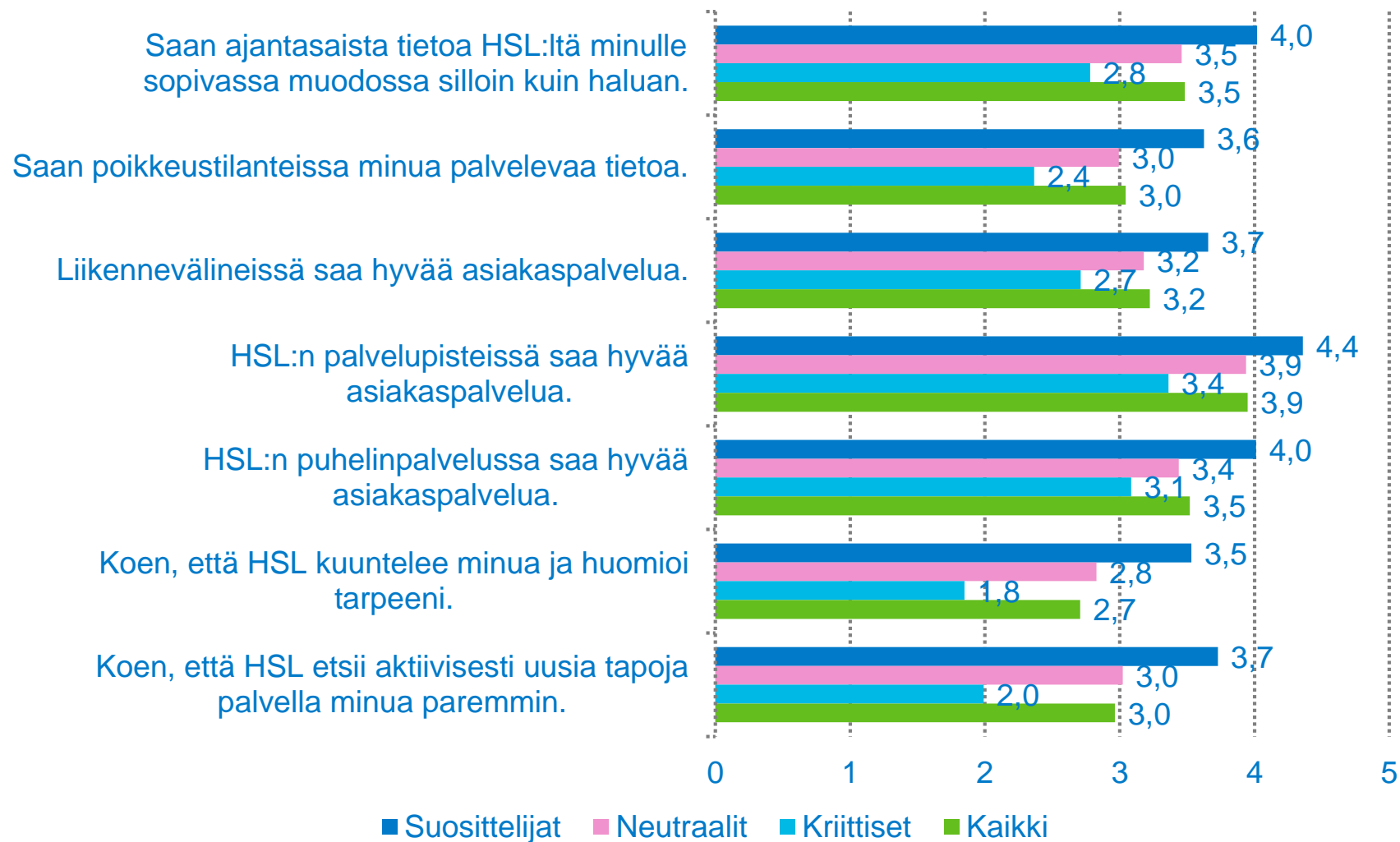
Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5

Vastaajien määrä: 3 048



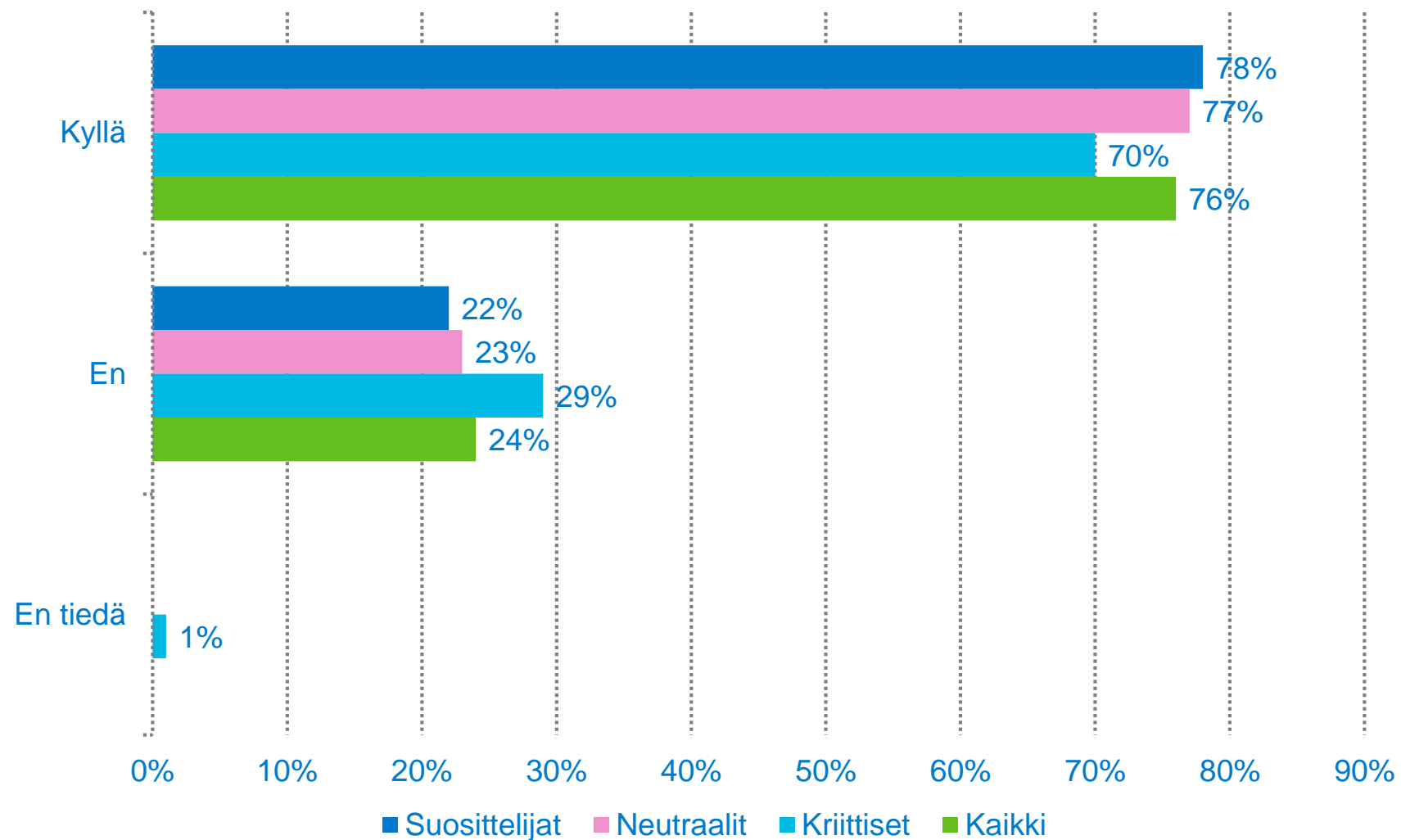
Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5

Vastaajien määrä: 3 048



Olen käyttänyt mobiililippua

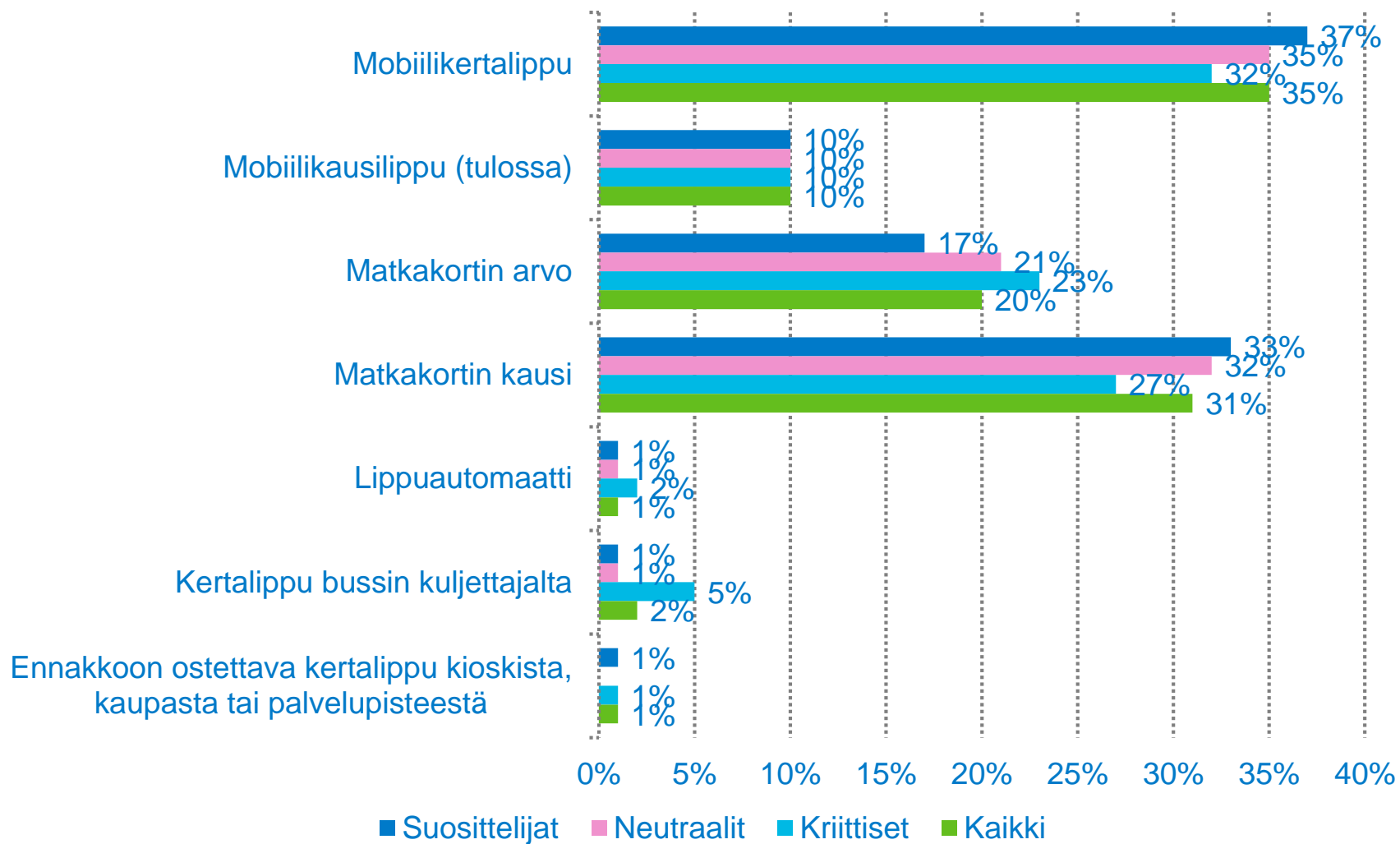
Vastaajien määrä: 3 048



Mikä on mielestäsi helpoin tapa hankkia matkalippu?

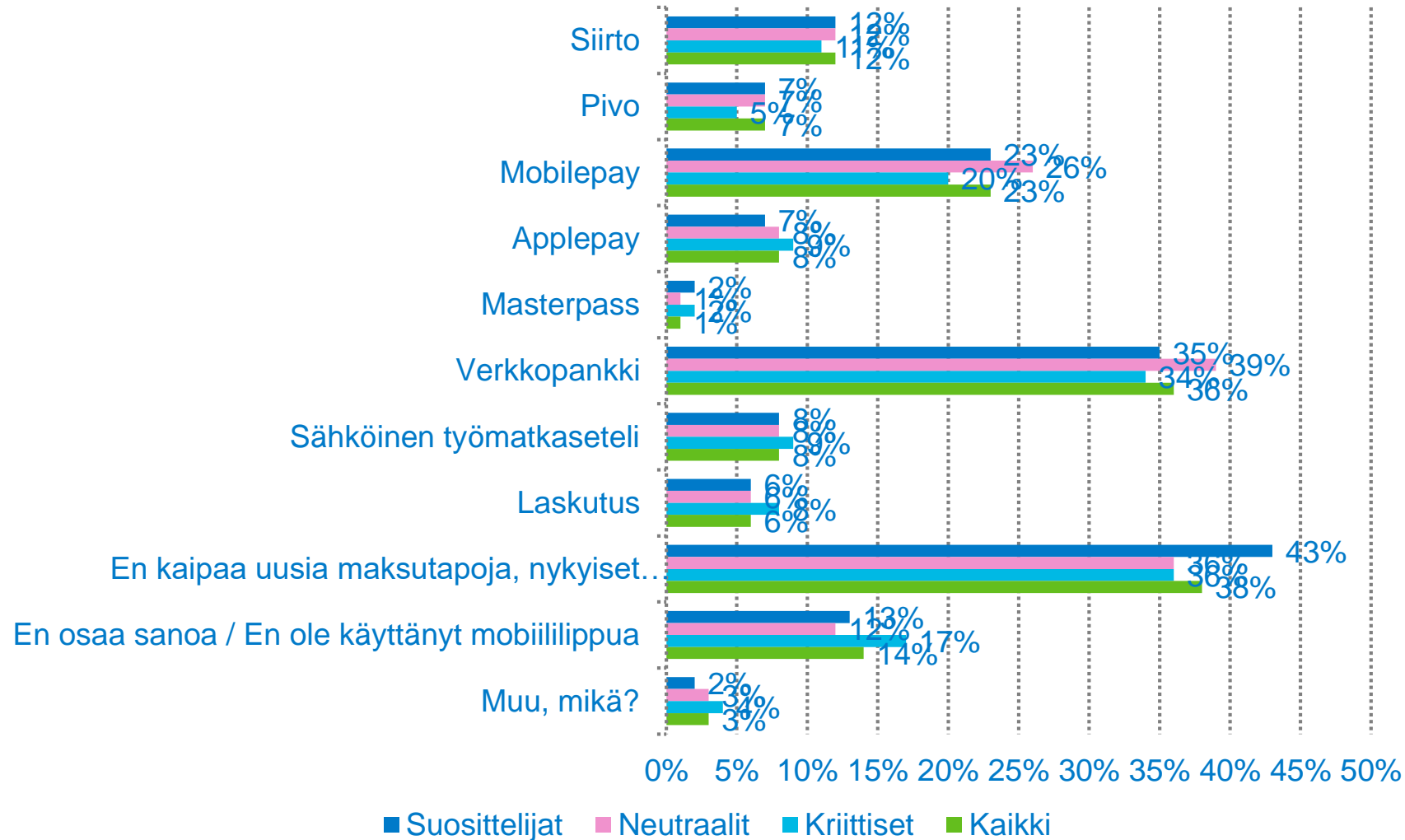


Vastaajien määrä: 3044



Mitä maksutapoja haluaisit käyttää mobiililippua ostaessasi?

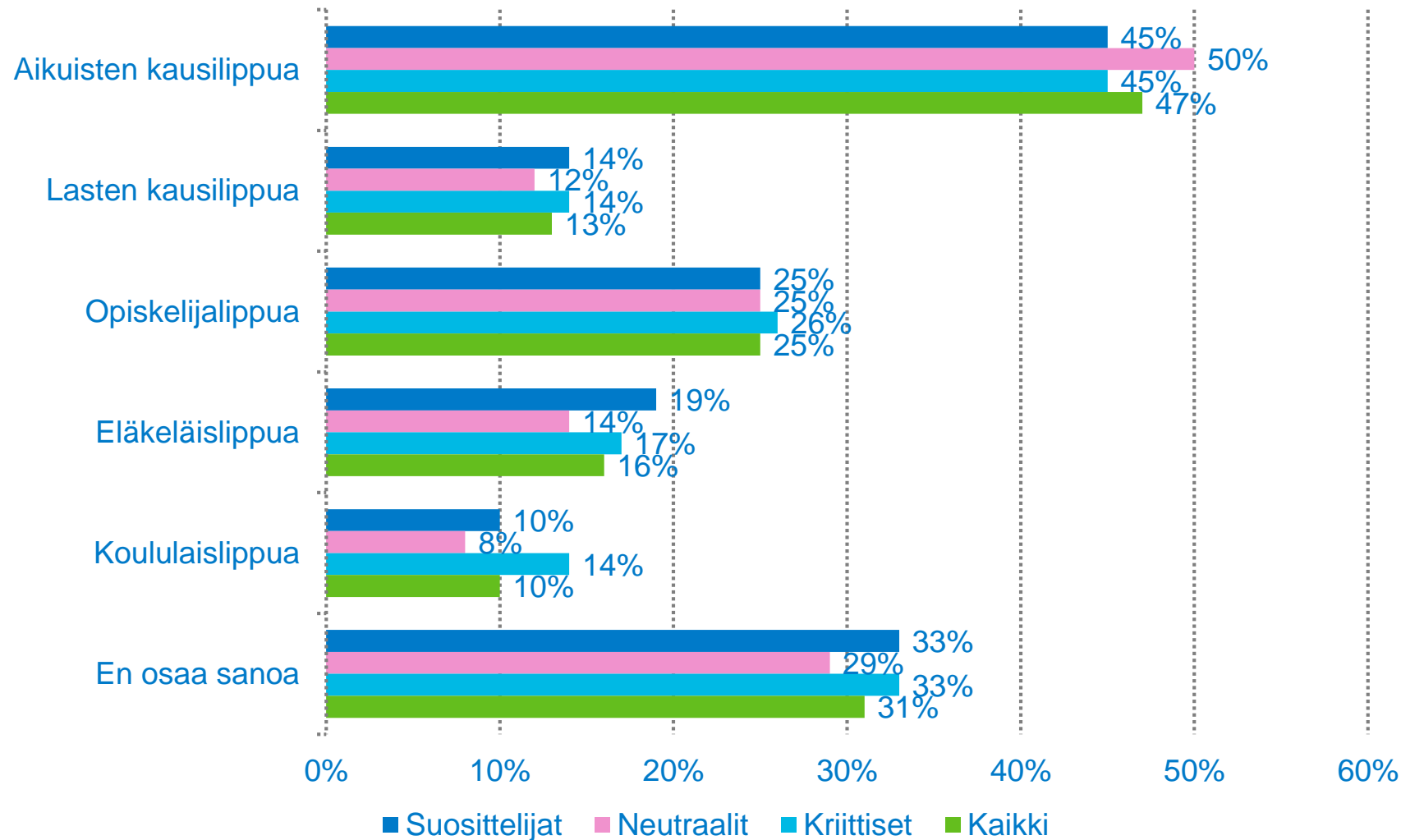
Vastaajien määrä: 3043, valittujen vastausten lukumäärä: 4744



Mitä lippuja toivoisit nykyisten kerta- ja vuorokausilippujen lisäksi mobiiliin?



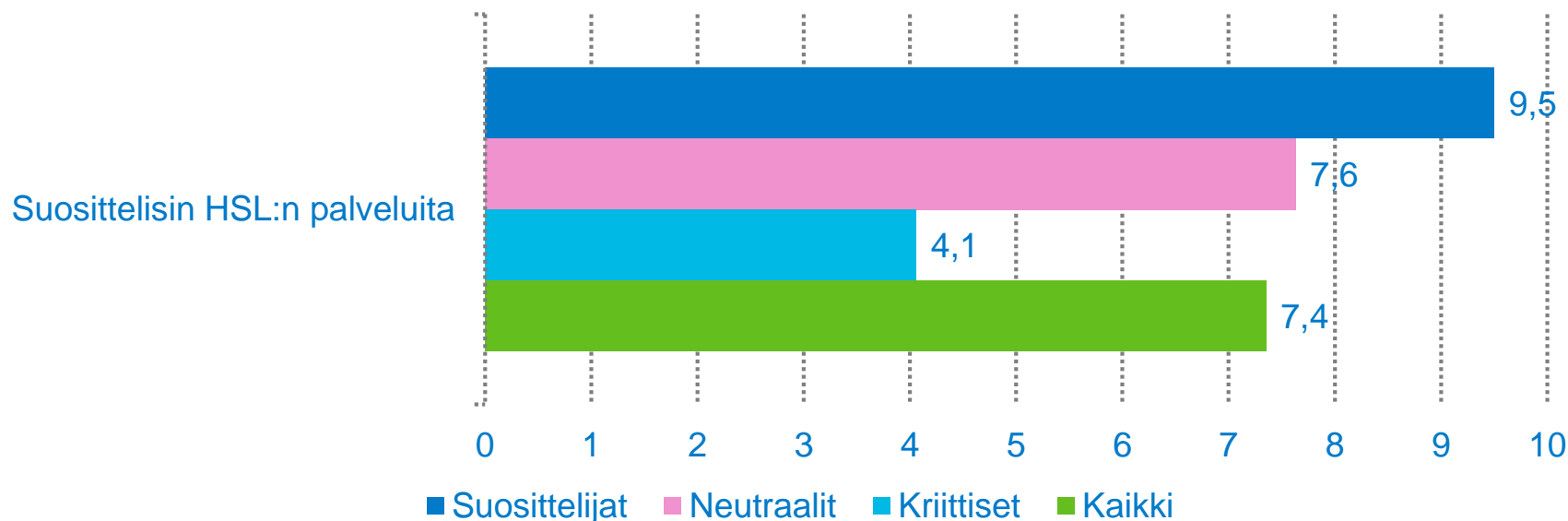
Vastaajien määrä: 2997, valittujen vastausten lukumäärä: 4299



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



Vastaajien määrä: 3 048, 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. 34 % ja Kriittisiä 25 % → NPS-luku: 8 (33,6-25,4=8,2)

Taloustutkimuksen tulkintaohje:

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

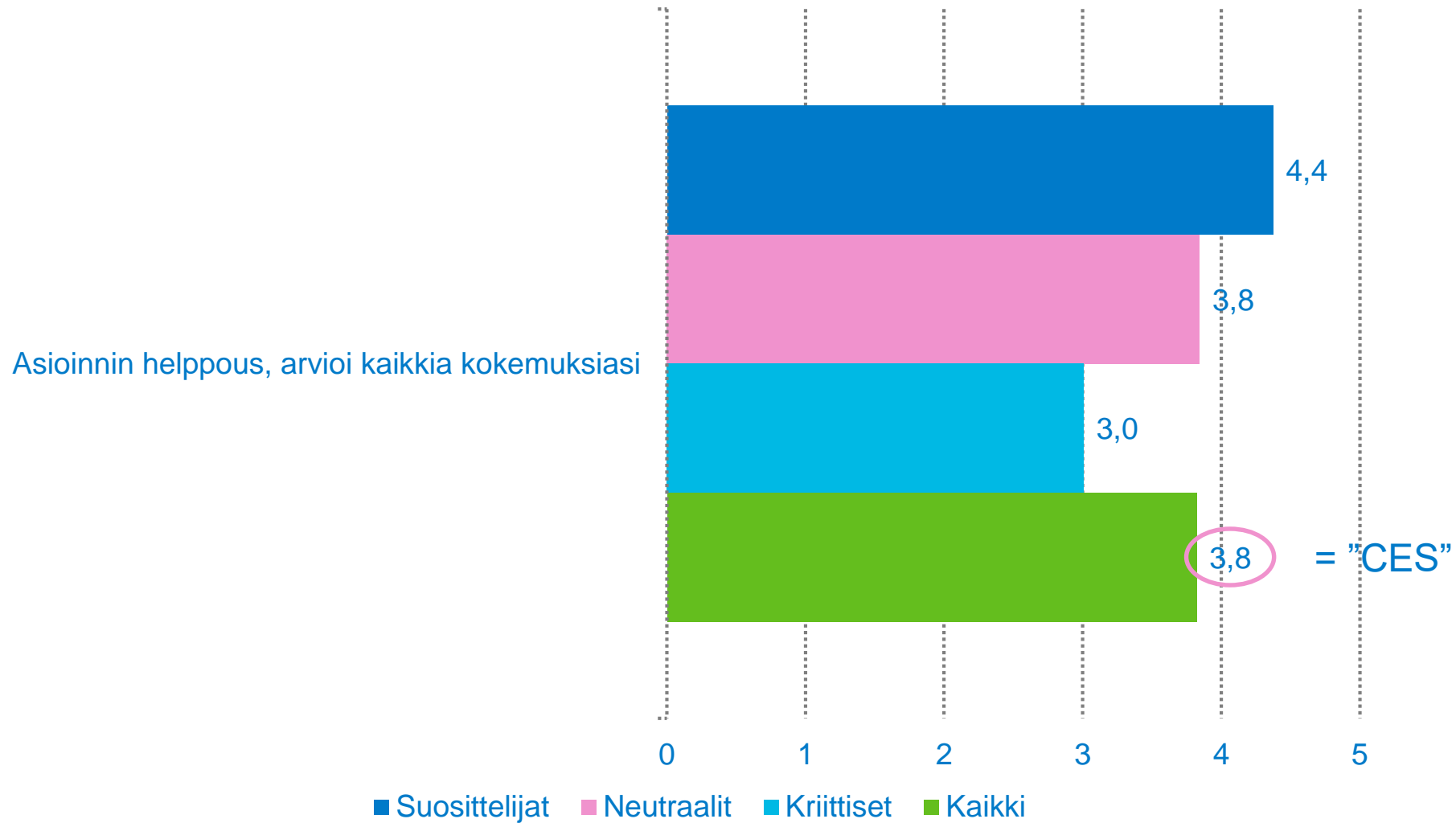
Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit HSL:n palveluita ystävällesi tai kollegallesi? –kysymyksen kanssa eniten korreloivat muut kysymykset (p=0,000)



Kysymys	R (Pearson)
Kulkuvälineiden reitit palvelevat minua hyvin.	0,47
Kuinka helppoa HSL:n kanssa asiointi on sinulle?	0,45
Kulkuvälineiden aikataulut palvelevat minua hyvin.	0,45
Koen, että HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni.	0,44
Koen, että HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin.	0,43
Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin.	0,40
Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä.	0,38
Länsimetron myötä muuttuneet yhteydet palvelevat minua hyvin.	0,34
Löydän helposti tietoja HSL:n lipuista ja niiden hinnoista.	0,34
Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kuin haluan.	0,31
Liikennevälineissä saa hyvää asiakaspalvelua.	0,28
Liikennevälineet ovat siistejä.	0,25
Matkalipun ostaminen on minulle helppoa.	0,24

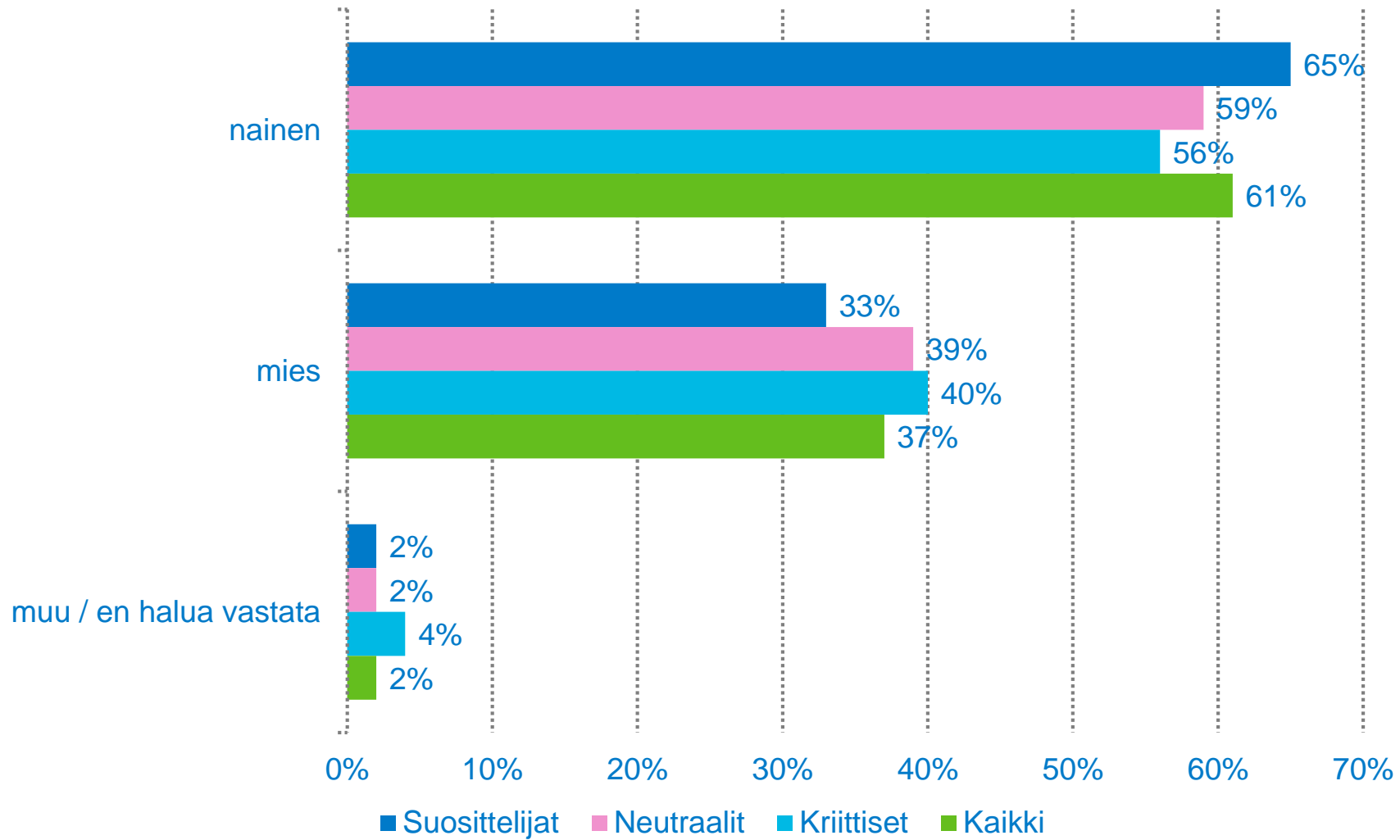
Kuinka helppoa HSL:n kanssa asiointi on sinulle?

Vastaajien määrä: 3048



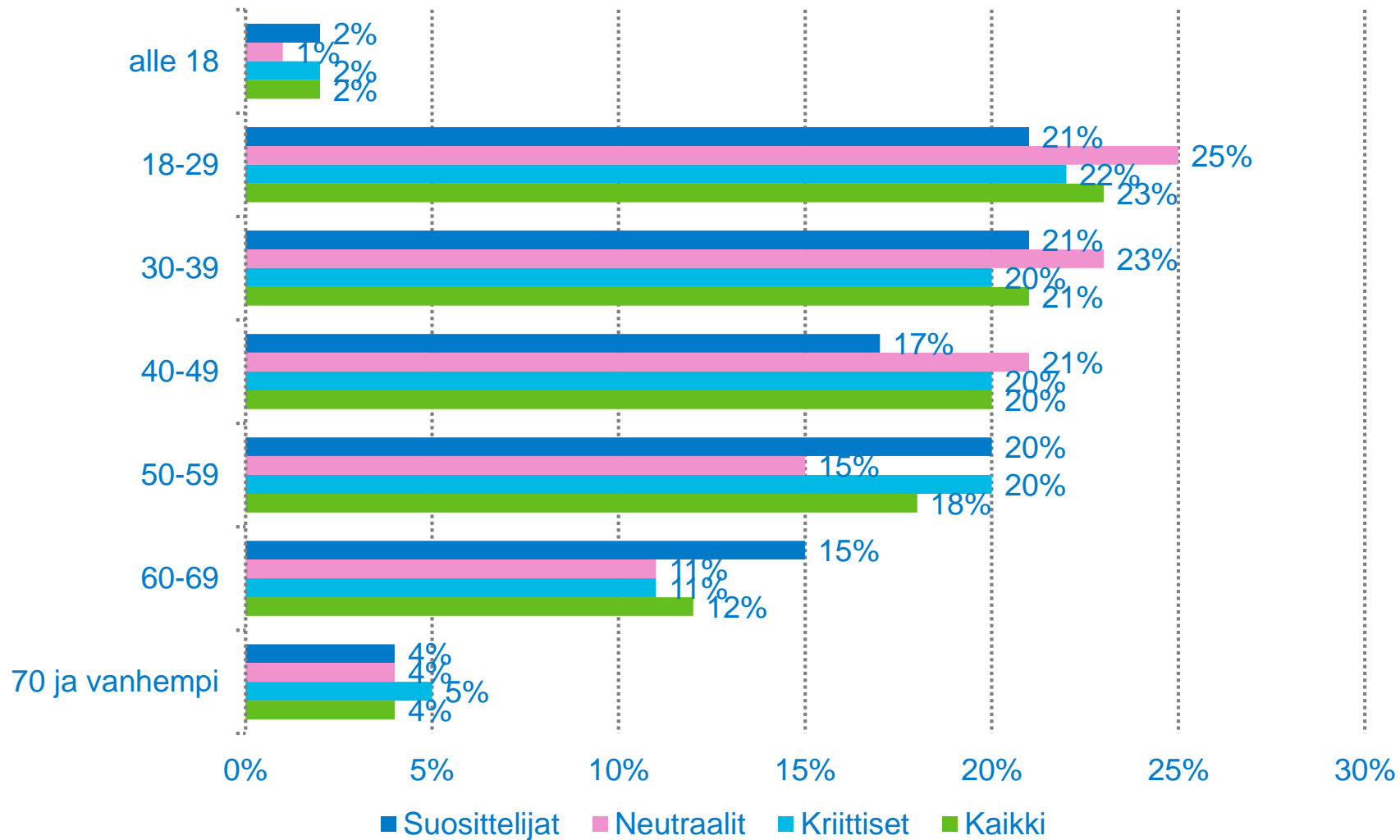
Sukupuolesi

Vastaajien määrä: 3 048



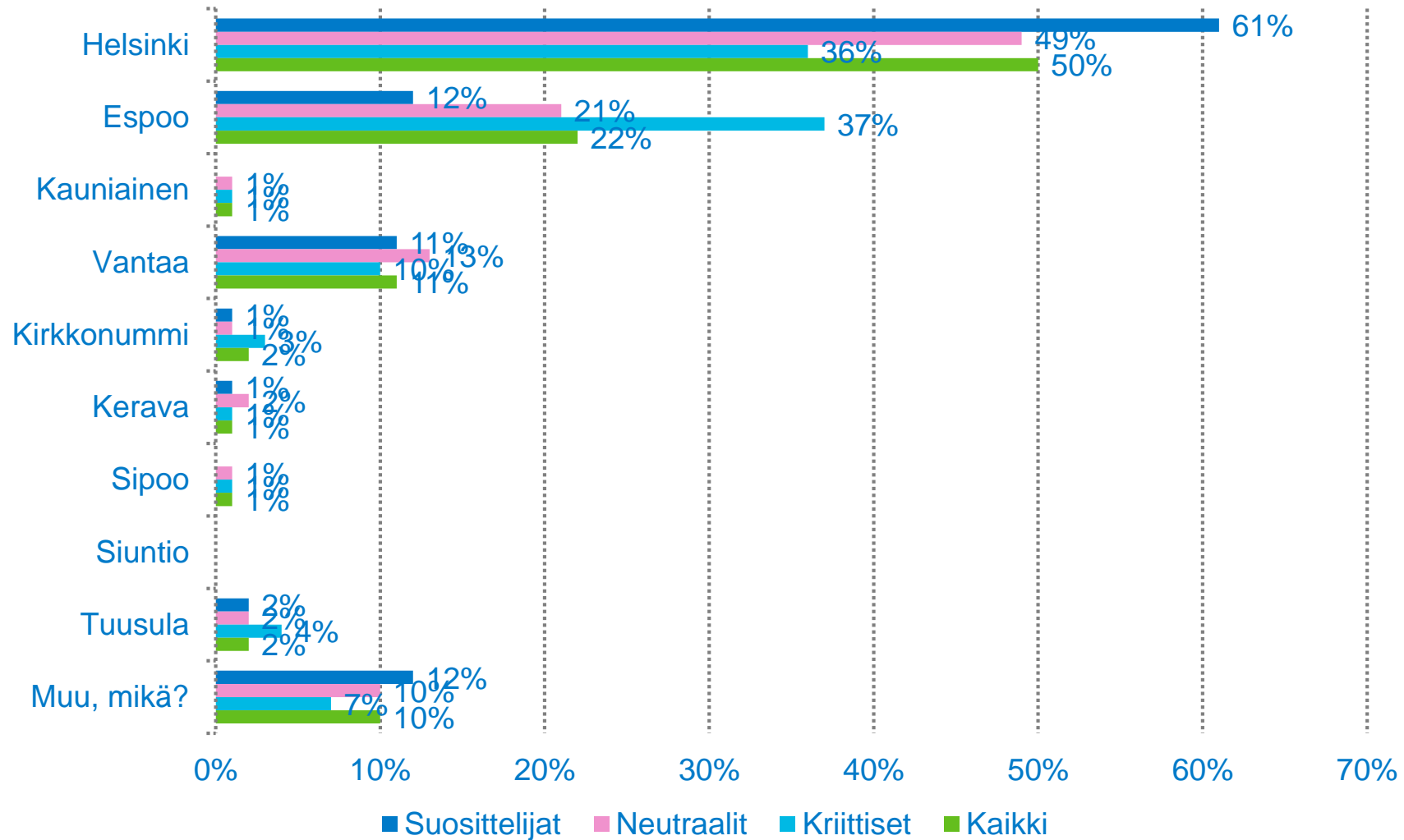
Ikäryhmäsi

Vastaajien määrä: 3 048

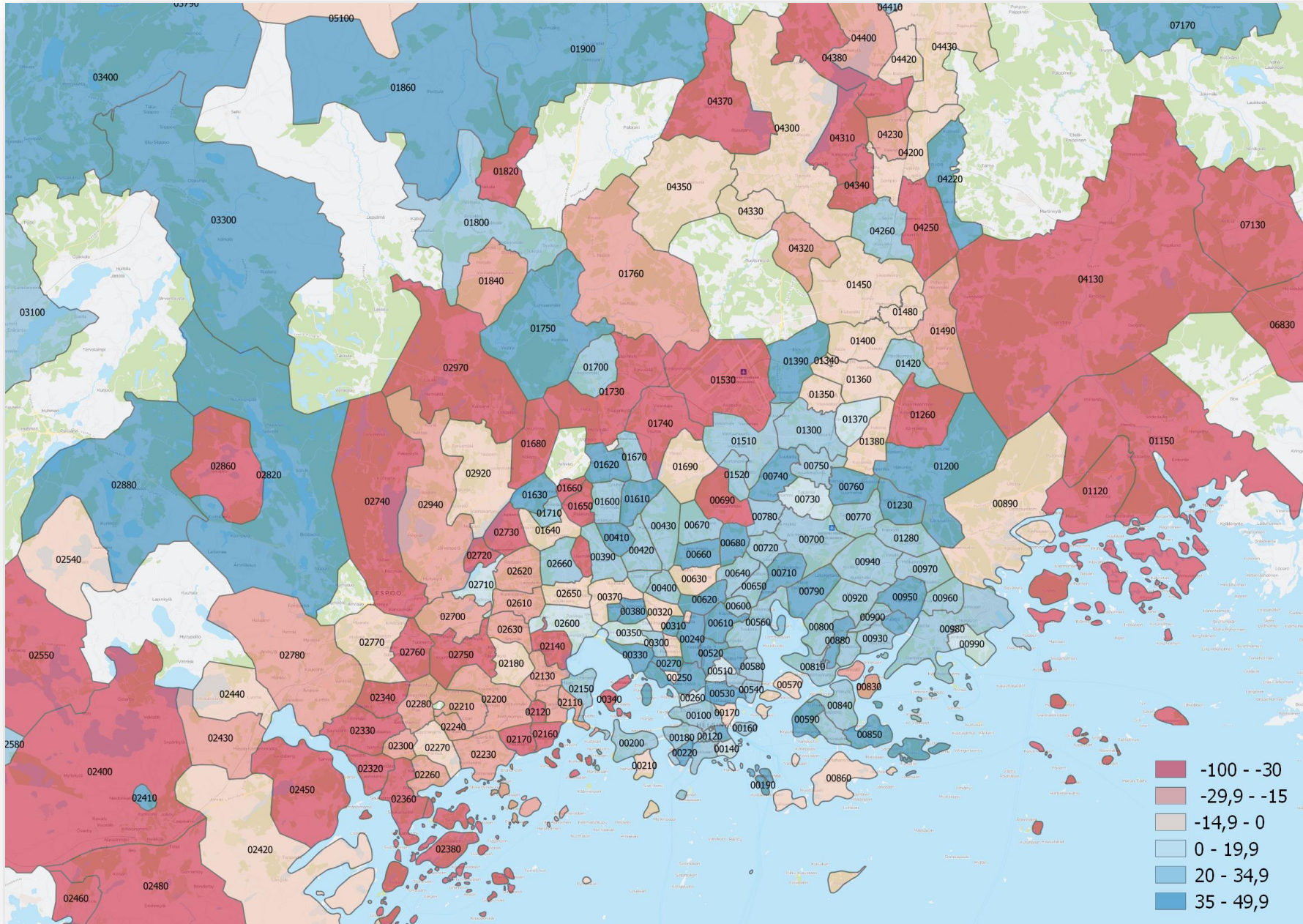


Asuinpaikkakuntasi

Vastaajien määrä: 3 048



NPS postinumeroalueittain



Yhteenveto 1



- NPS-luku on 8 ("tyyydyttävä")
- Suosittelijuuteen vaikuttavat eniten reittien ja aikataulujen sopivuus sekä asioimisen helppous
- Kriittiset matkustavat muita NPS-ryhmiä harvemmin ja enemmän matkakortin arvolla
- Tyytyväisimpiä ollaan ostamisen helppouteen, matkakortin lataamisen, aikataulutietojen löytymiseen ja asiakaspalveluun HSL:n palvelupisteissä
- Tyytymättömimpiä ollaan asiakkaiden kuuntelemiseen ja huomioimiseen sekä Länsimetron myötä muuttuneisiin yhteyksiin
- Mobiilikertalippu koetaan helpoimmaksi tavaksi hankkia matkalippu
- Verkkopankkimaksu on kiinnostavin uusista mahdollisista mobiililipun maksutavoista
- n. puolet vastaajista haluaa mobiililippuun aikuisten kausilipun ja neljäsosa opiskelijalipun

Yhteenveto 2



- Miehet ovat kriittisempiä kuin naiset
- Eniten suosittelijoita on nuorissa aikuisissa
- Helsinki on ainoa kunta, jossa Suosittelijat on suurin NPS-ryhmä
- Suosittelu on kytköksissä alueen julkisen liikenteen palvelutasoon
 - Espoossa ollaan kuitenkin laajalti kriittisiä Otaniemeä ja Leppävaaraa lukuun ottamatta
- Asioimisen helppoutta kuvaava CES (Customer Effort Score) -luku on 3,8
 - Matkalipun ostaminen helpointa, lippuinformaation löytäminen vaikeinta

Muutokset ed. mittauksesta (12/2017)



- Merkittävä muutos kyselyn kohderyhmään
 - nyt vastaajissa oli HSL.fi-rekisteröityjen ”aktiivien” lisäksi ”tavallisia” mobiililippuasiakkaita
 - kyselyn saajien määrä miltei tuplaantui
 - Kysymyksiä lisättiin mm. helppouteen, maksutapoihin ja lippuihin liittyen
 - vastausprosentti tippui 14:sta 8 %:iin
- NPS-luku laski 29:stä 8:aan
 - syinä varsinkin Länsimetron negatiivinen julkisuus, mutta myös vastaajakunnan erilaisuus vaikutti
 - Espoolaisten kriittisten osuus kasvoi 22 → 37 %