



HSL
HRT

**Parhaat matkat
tehdään yhdessä**

Helsingin seudun liikenne

Asiakaskysely, kesäkuu 2019

Tiivistelmä



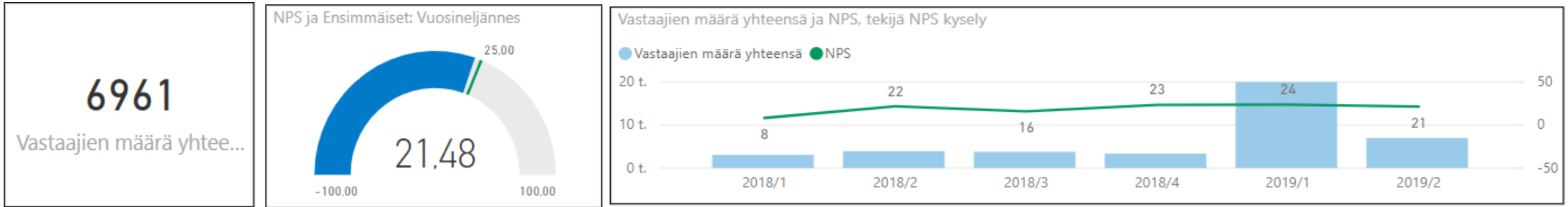
- Asiakaskyselyssä kesäkuussa suositteluindeksiksi saatiin 21, joka kuvastaa hyvää tulosta. Suosittelijoiden osuus kaikista vastaajista oli n. 43% ja arvostelijoiden osuus n. 22%. Luku laski jonkin verran edellisestä tutkimuksesta (maaliskuu 2019), jossa suositteluindeksi oli 24.
- Vyöhykkeittäin jaoteltuna B-vyöhykkeellä asuvat ovat selvästi halukkaimpia suosittelemaan HSL:n palveluita. Seuraavaksi eniten löytyy suositteluhalukkuutta A-vyöhykkeellä asuvilta. C- ja D- vyöhykkeillä suositellaan vähiten.
- Kyselyssä esitetyistä laatuksymyksistä suositteluhalukkuuteen oli selkeimmin yhteydessä kokemus siitä, että HSL huomioi asiakkaitten tarpeet sekä tyytyväisyys aikatauluihin, reitteihin ja vaihtojen sujuvuuteen. Asiakkaat antoivat parhaita arvosanoja lippujen ostamisen helppoudesta ja aikataulutietojen löydettävyydestä. Tyytymättömiä he olivat muun muassa siihen, kuinka HSL kuuntelee ja huomioi asiakkaiden tarpeet.
- Kyselyssä selvitettiin myös HSL:n asiakkaiden hyvinvointia sekä heidän pyöräily- ja kävelymääriään. Eniten pyöräilleet vastaajat tunsivat olonsa kaikista hyvinvoivimmiksi. Useammin kuin kerran viikossa joukkoliikennettä käyttävät asiakkaat kävelevät muita enemmän, kun taas harvemmin kuin kerran viikossa joukkoliikennettä käyttävät asiakkaat pyöräilevät hieman enemmän. Arvo- ja kertalippuasiakkaat pyöräilevät enemmän kuin kausilippuasiakkaat, mutta kävelevät vähemmän.
- Tällä kertaa kyselyyn osallistuneissa oli aiempaa enemmän arvo- ja kertalipulla matkustavia, harvemmin kuin kerran viikossa matkustavia ja HSL-alueen ulkopuolella asuvia.
- HSL toteuttaa asiakaskyselyn kerran joka vuosineljänneksellä.

Tutkimuksen taustaa



- Kyselyn saajat (otos 250000) valittiin satunnaisesti HSL:n asiakastietokannan niistä sähköpostiosoitteista, joihin ei vielä tänä vuonna ole mennyt kyselyä
- Vastausaika: 14.-23.06.2019
- Kyselyyn vastasi 6961 henkilöä (vastausprosentti n. 2,78 %)
 - Vastausprosentti oli hyvin pieni, sillä yleensä se on noin 10%
 - Vähäiseen osanottoon vaikutti ehkä Vyöhykekyselyn läheisyys, sillä viime vuonna kesäkuussa ei vastaavaa notkahdusta ollut havaittavissa (tuolloin vastausaika 18.-25.6.2018). Vyöhykkeistä toteutettiin kysely koko asiakaskantaan aikavälillä (28.5.2019-9.6.2019)

Suositteluhalukkuus



→ Suositteluindeksiksi (Net Promoter Score) saatiin **21**, 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

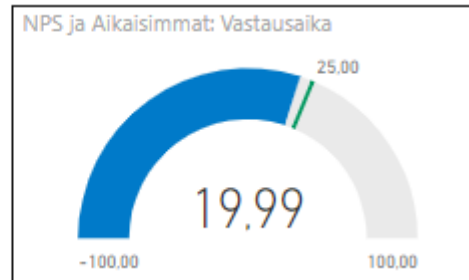
→ Suositteluindeksi laski hieman edellisen mittauksen tuloksesta, joka oli 24

Taloustutkimuksen tulkintaohje:

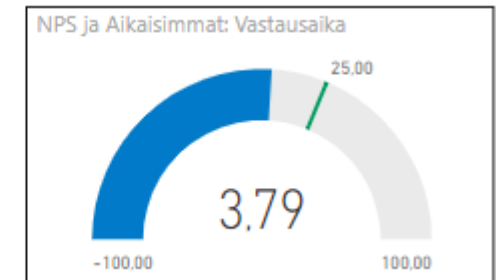
- 40+ erinomainen
- 20-39 hyvä
- 0-19 tyydyttävä
- Alle 0 heikko tulos

Suositteluhalukkuus vyöhykkeittäin ||

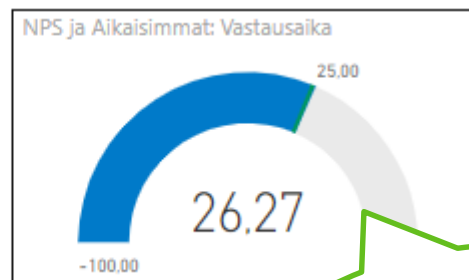
A -vyöhyke



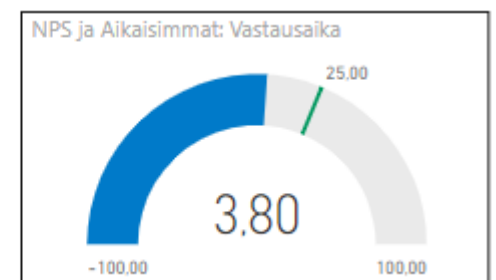
C -vyöhyke



B -vyöhyke



D -vyöhyke



Suositteluhalukkuus
on selvästi korkein
B-vyöhykkeellä

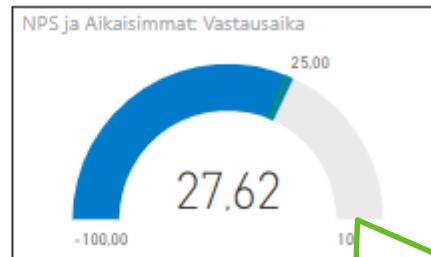
Suositteluhalukkuus vyöhykkeittäin || **HSL** HRT

Kaupunki/kunta	NPS-luku	Vastaajia
HelsinkiA	20	1571
HelsinkiB	28	1842
HelsinkiC	-33	9
EspooB	22	703
EspooC	-10	480
KauniainenB	15	46
VantaaB	28	348
VantaaC	17	516
SipooC	0	12
SipooD	-14	43
KirkkonummiD	-9	127
TuusulaD	-9	96
NurmijärviC	3	38
NurmijärviD	7	14
SiuntioD	-14	14

Suositteluhalukkuus lipputyyppin mukaan



Kausilippuasiakkaat

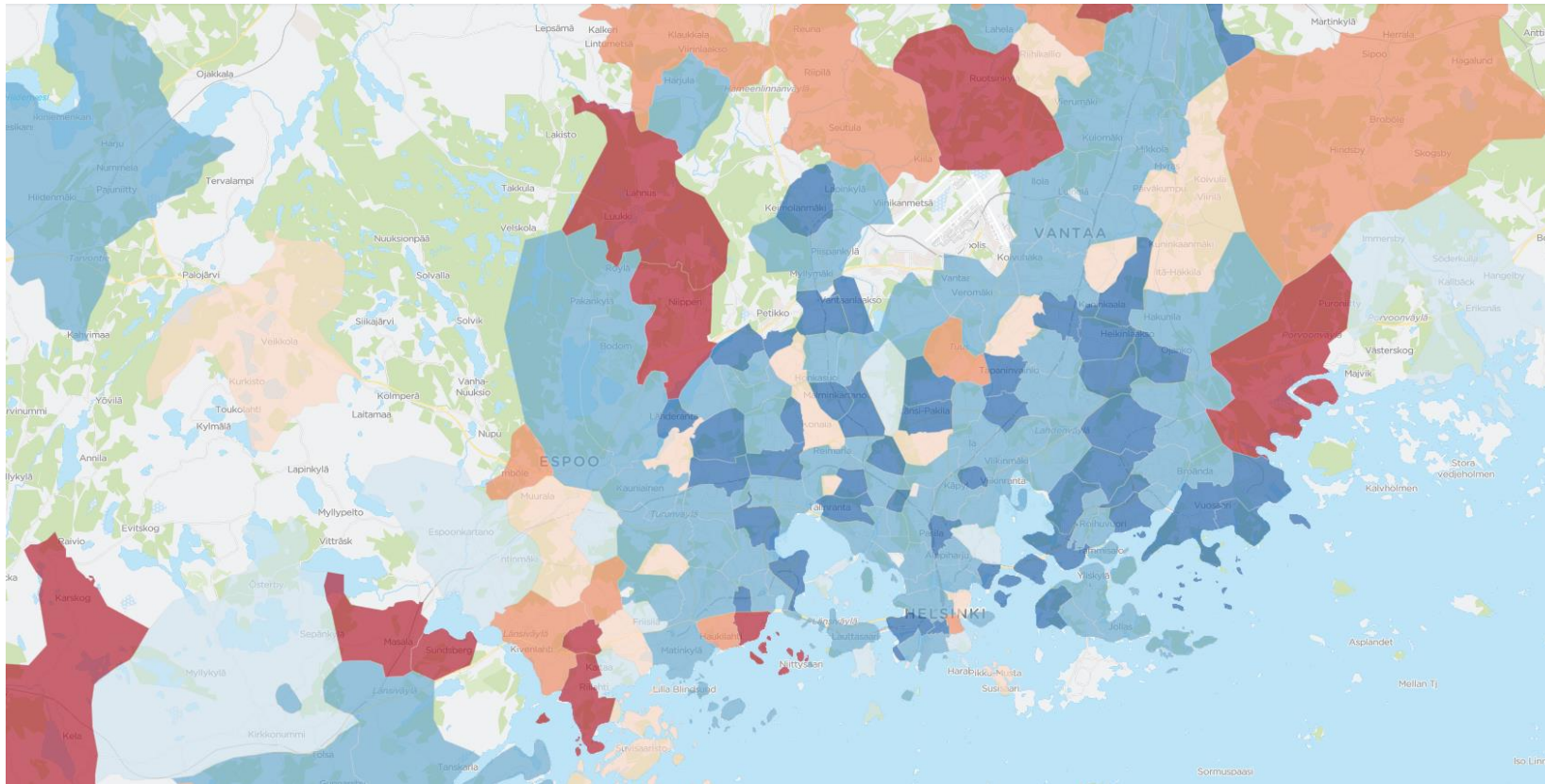


Arvo- ja kertalippuasiakkaat



Kausilippuasiakkaat ovat valmiimpia suosittelemaan kuin arvolla tai kertalipulla matkustavat.

Suositteluhalukkuuden jakautuminen HSL-alueella

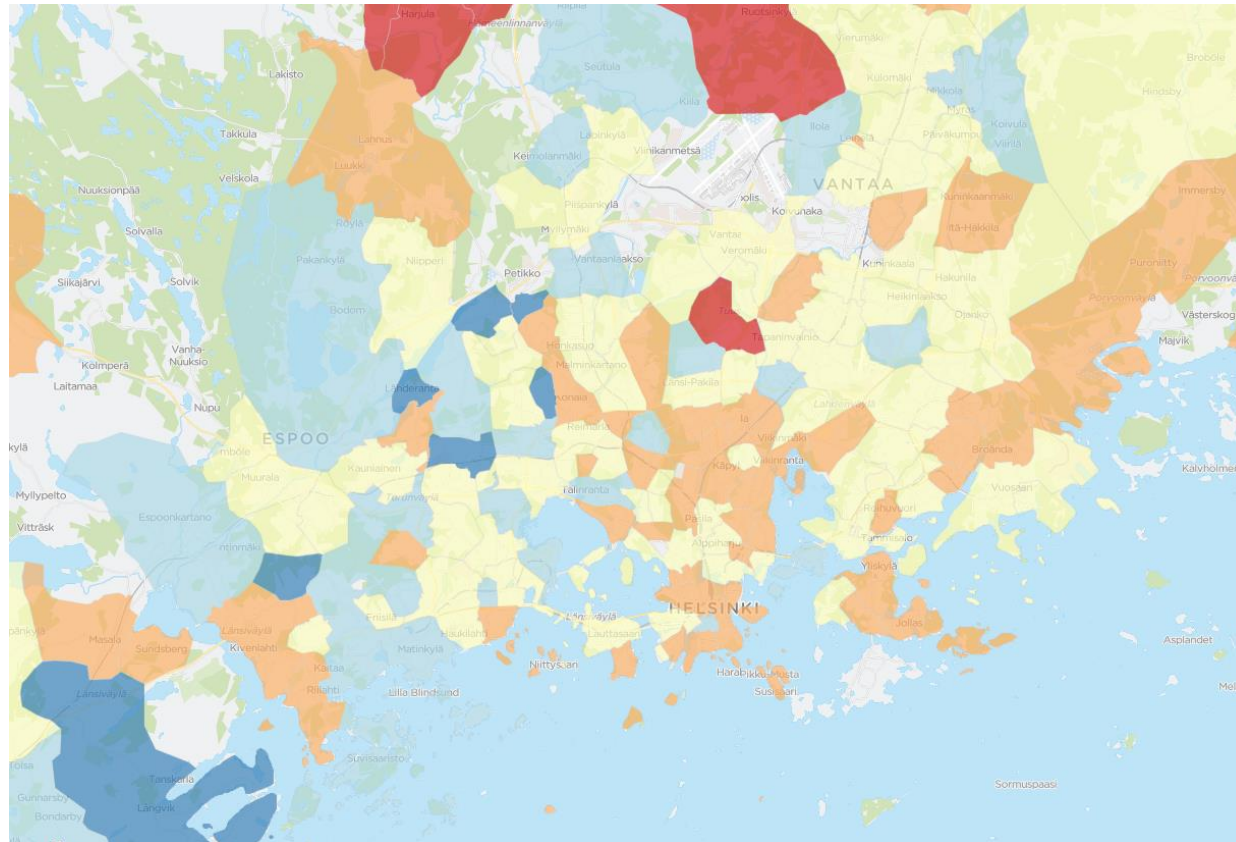


Siniset sävyt =
tydyttävä –
erinomainen
tulos

Punaiset sävyt =
heikko tulos

[Avaa interaktiivinen
kartta](#)

Suositteluhalukkuuden muutos postinumberoalueittain



Siniset sävyt: noussut

Keltaiset sävyt: pysynyt
suurin piirtein samana

Oranssit-punaiset sävyt:
laskenut

[Avaa interaktiivinen
kartta](#)

Laatukysymykset, kaikki vastaajat



Viimeisin päivämäärä Mittari (1-5)

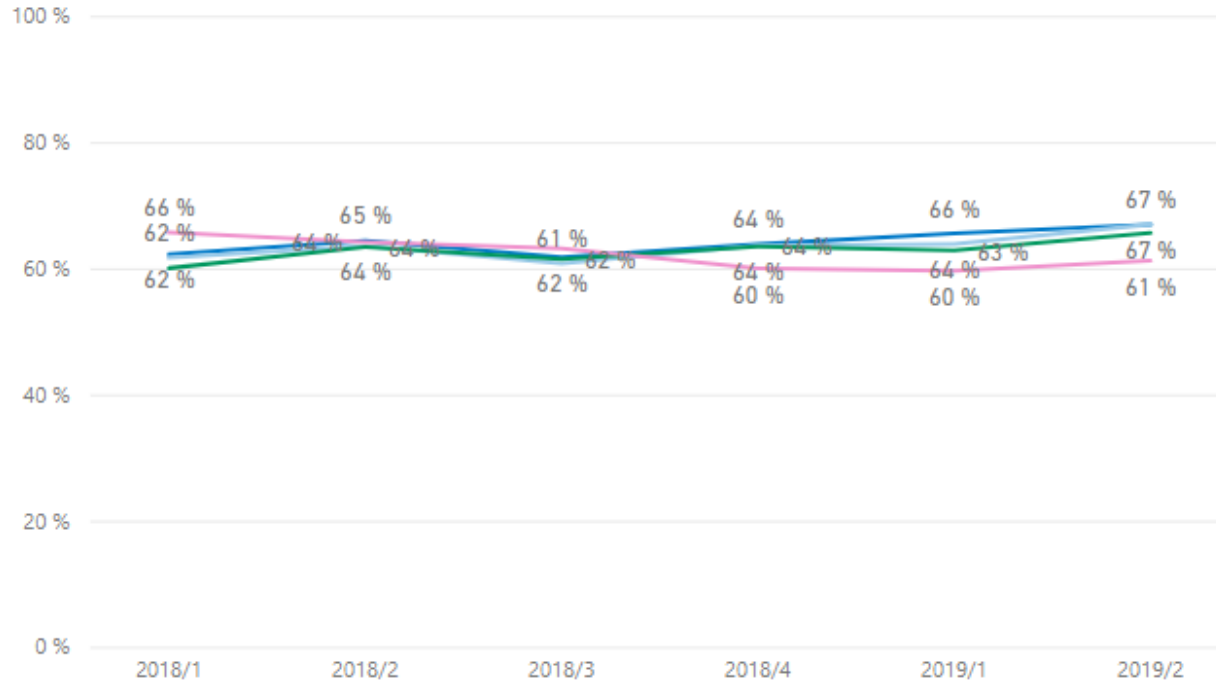
Kehitys

Viimeisin arvo

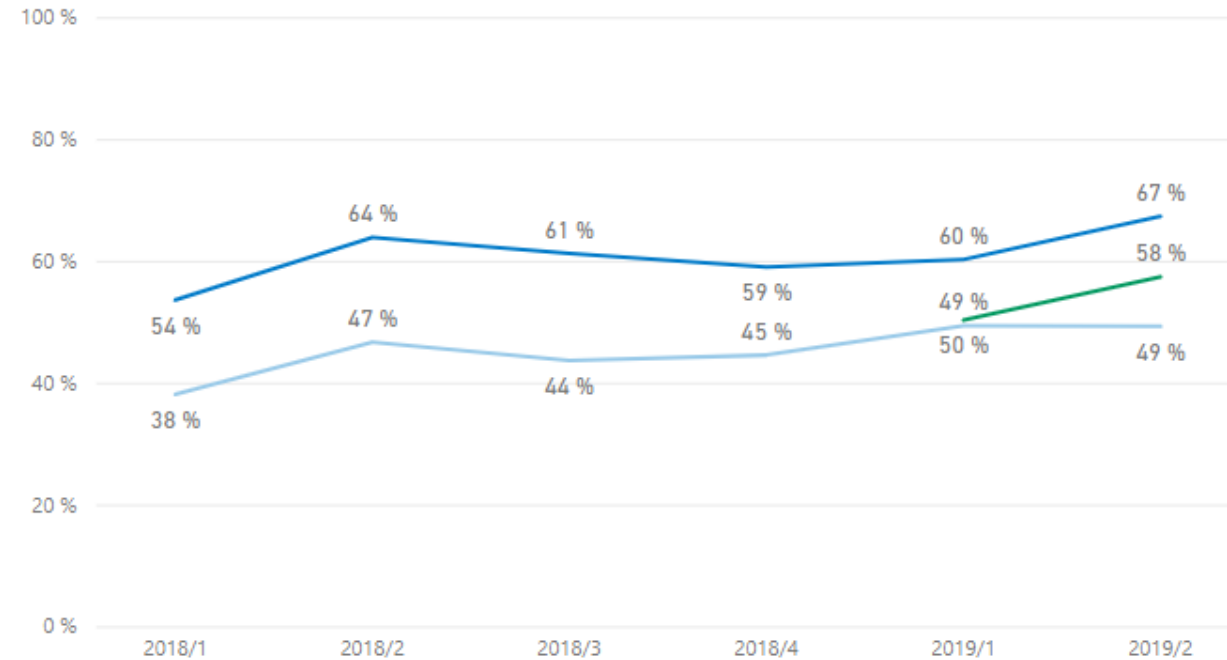
1.6.2019	Aikataulut palvelevat minua hyvin		3.73
1.6.2019	Busseissa saa hyvää asiakaspalvelua.		2.91
1.6.2019	HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin		3.14
1.6.2019	HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni		2.92
1.6.2019	Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin		3.74
1.6.2019	Liikennehäiriöistä ei ole ollut matkustamiselleni haittaa viimeisen 3 kk aikana		3.48
1.6.2019	Liikennevälineet ovat siistejä		3.60
1.6.2019	Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä		4.13
1.6.2019	Löydän helposti tietoja HSL:n lipuista ja niiden hinnoista		3.91
1.6.2019	Matkakortin lataaminen on minulle helppoa		4.24
1.6.2019	Matkalipun ostaminen on minulle helppoa		4.44
1.6.2019	Reitit palvelevat minua hyvin		3.69
1.6.2019	Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kuin haluan		3.80
1.6.2019	Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa		3.36

Laatukysymykset, trendit

Samaa mieltä tai täysin samaa mieltä olevien asiakkaiden osuus kaikista vastaajista



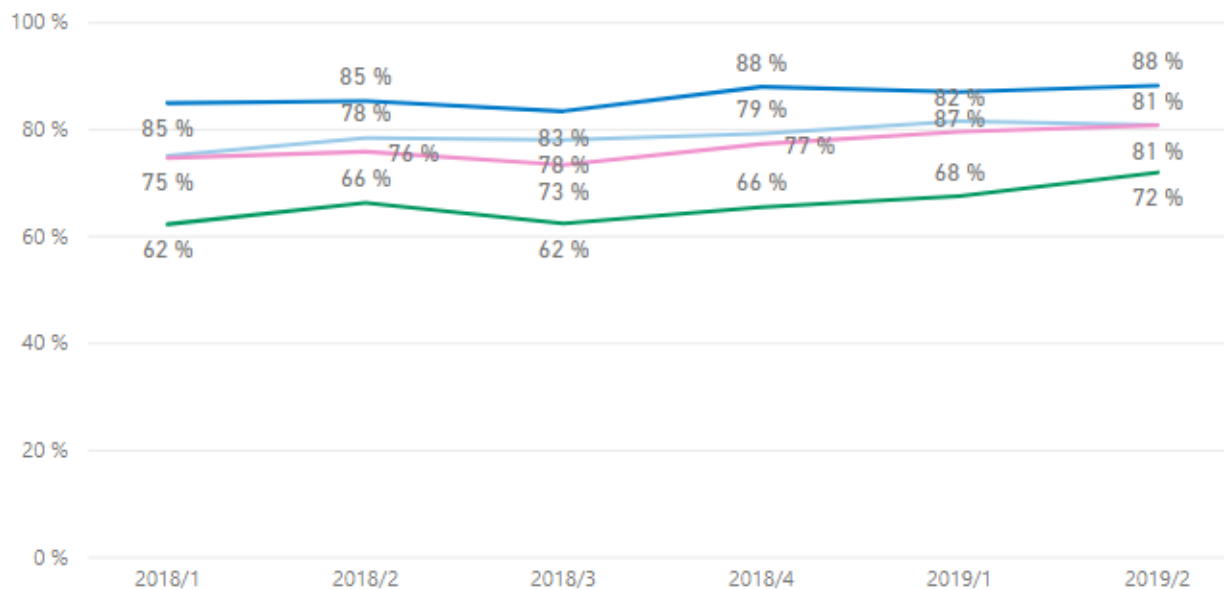
- Kulkuvälineiden aikataulut palvelevat minua hyvin
- Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin
- Kulkuvälineiden reitit palvelevat minua hyvin
- Liikennevälineet ovat siistejä



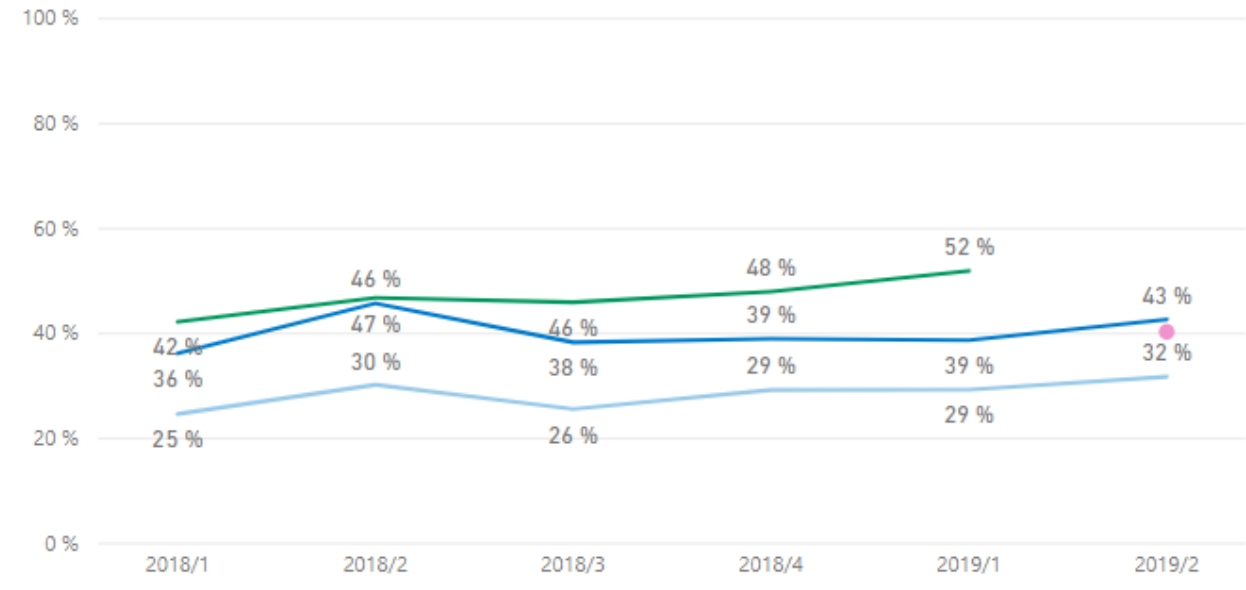
- Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kun haluan
- Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa
- Liikennehäiriöistä ei ole ollut matkustamiselleni haittaa viimeisen 3 kk aikana

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
- Liikennevälineissä saa hyvää asiakaspalvelua
- Busseissa saa hyvää asiakaspalvelua

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



Väittämä	R
Koen, että HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni.	0,48
Kulkuvälineiden reitit palvelevat minua hyvin.	0,48
Kulkuvälineiden aikataulut palvelevat minua hyvin.	0,48
Koen, että HSL etsii aktiivisesti uusia tapoja palvella minua paremmin.	0,45
Löydän helposti tietoja HSL:n lipuista ja niiden hinnoista.	0,36
Matkalipun ostaminen on minulle helppoa.	0,35
Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin.	0,35
Liikennevälineet ovat siistejä.	0,33
Saan ajantasaista tietoa HSL:ltä minulle sopivassa muodossa silloin kuin haluan.	0,32
Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa.	0,31
Löydän helposti HSL:n aikataulutiedot silloin, kun tarvitsen niitä.	0,29
Matkakortin lataaminen on minulle helppoa.	0,28
Liikennehäiriöistä ei ole ollut matkustamiselleni haittaa viimeisen 3 kk aikana	0,26
Busseissa saa hyvää asiakaspalvelua.	0,24

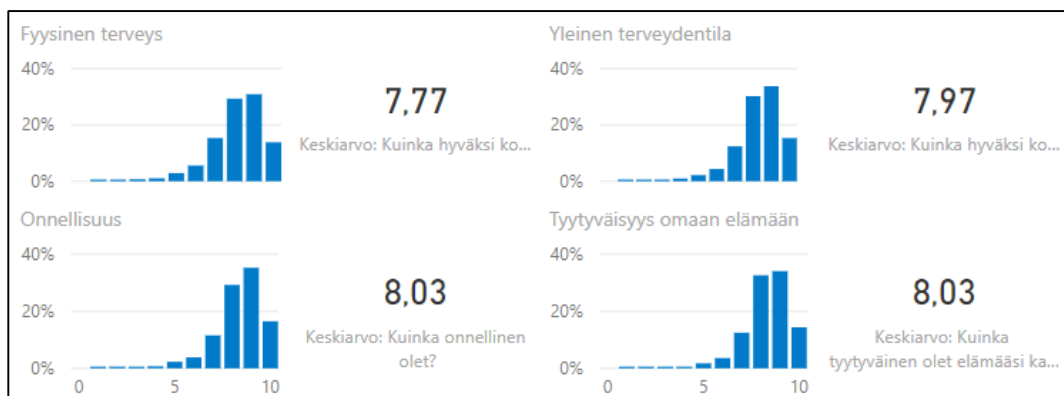
Tummanvihreällä pohjalla väittämät, joilla eniten riippuvuutta suositteluhalukkuuteen

Hyvinvoinnin kokemus

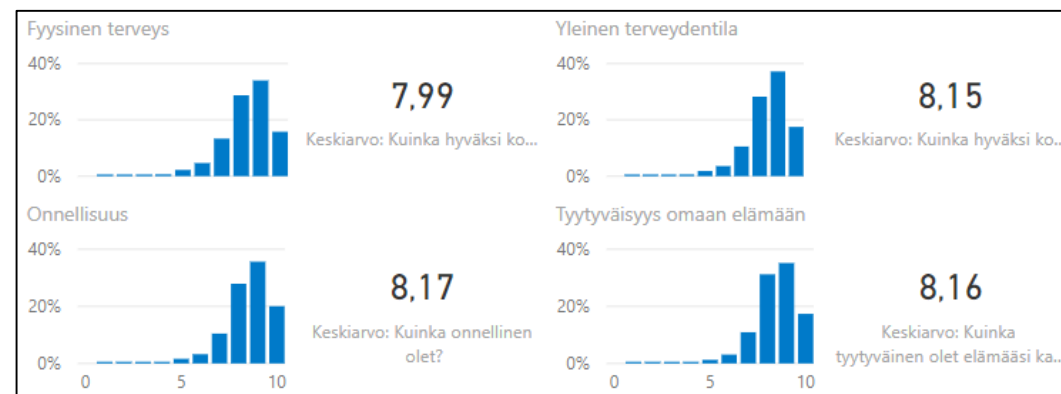
Asteikolla 0-10



Useammin kuin kerran viikossa joukkoliikennettä käyttävät



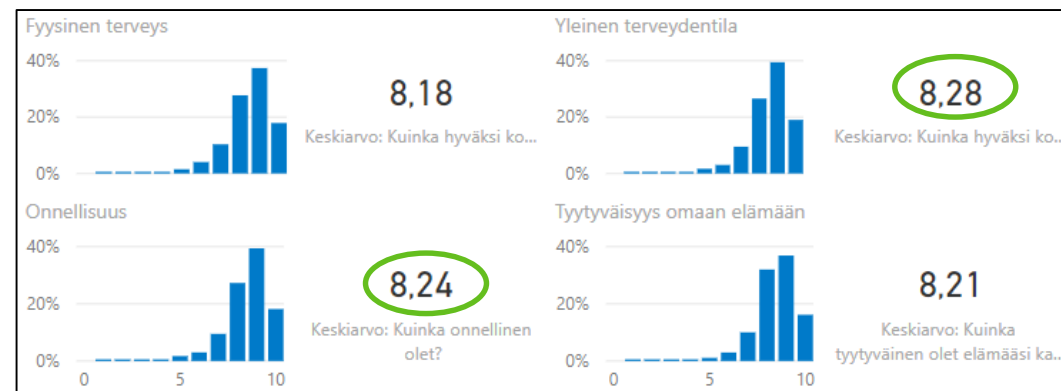
Useita kertoja päivässä kävelevät



Harvemmin kuin kerran viikossa joukkoliikennettä käyttävät



Useita kertoja viikossa pyöräilevät

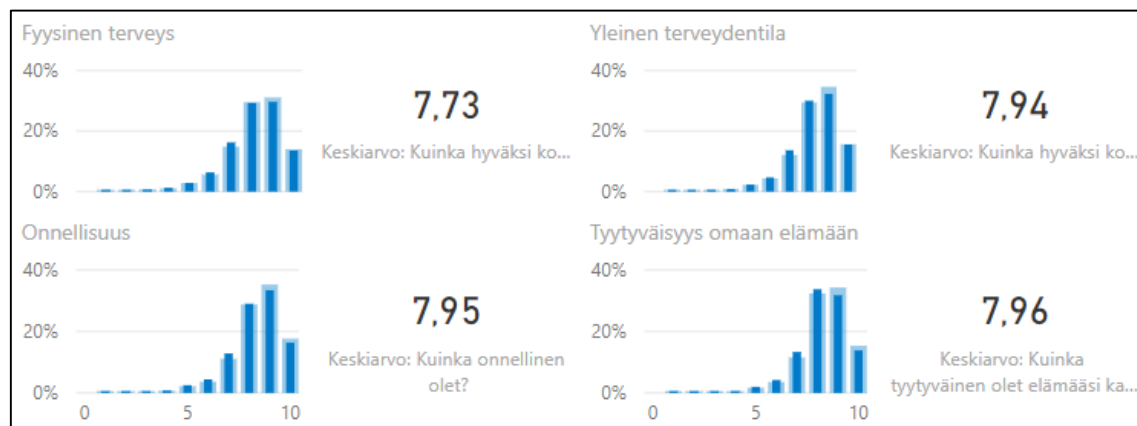


Hyvinvoinnin kokemus

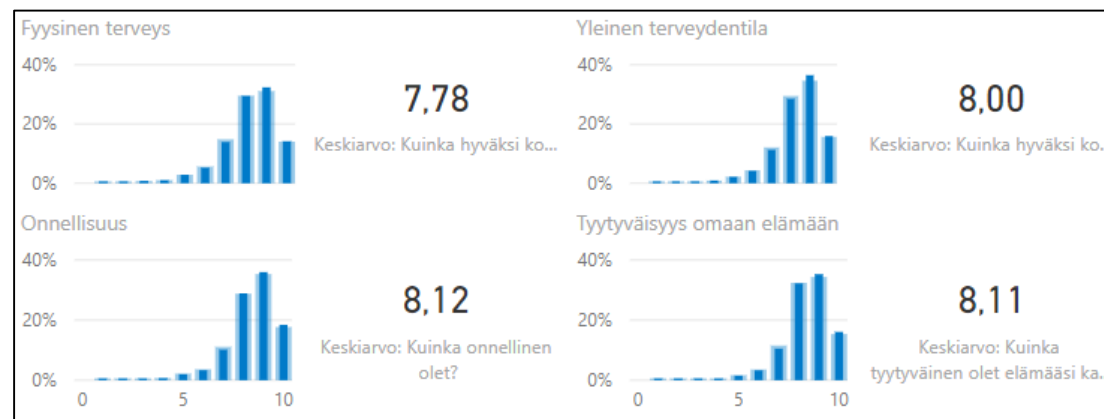


Asteikolla 0-10

→ Kausilippuasiakkaat



→ Kertalippuasiakkaat

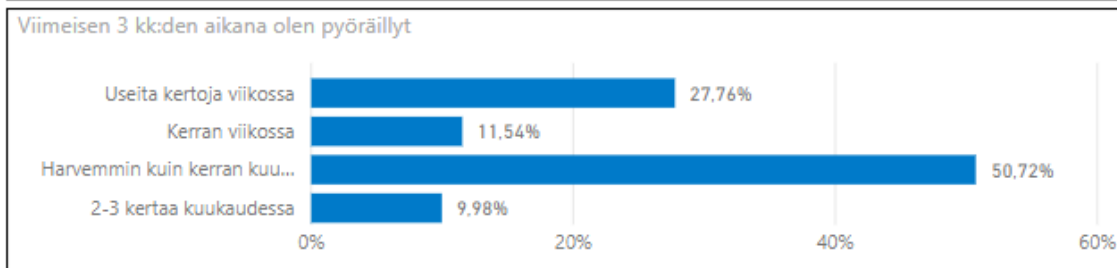
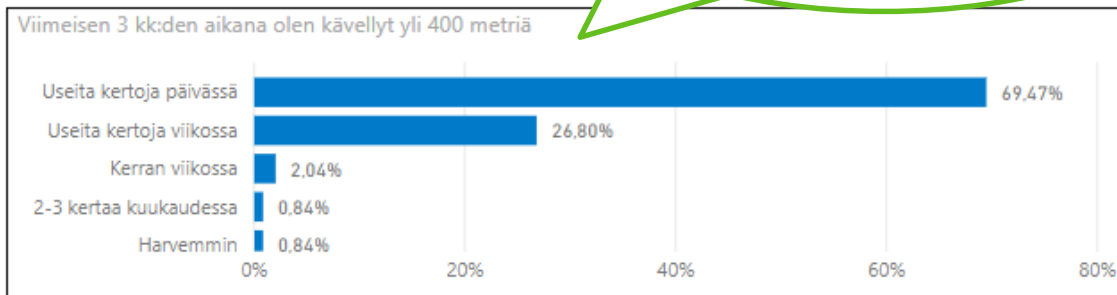


Kävely ja pyöräily, joukkoliikenteen käyttö

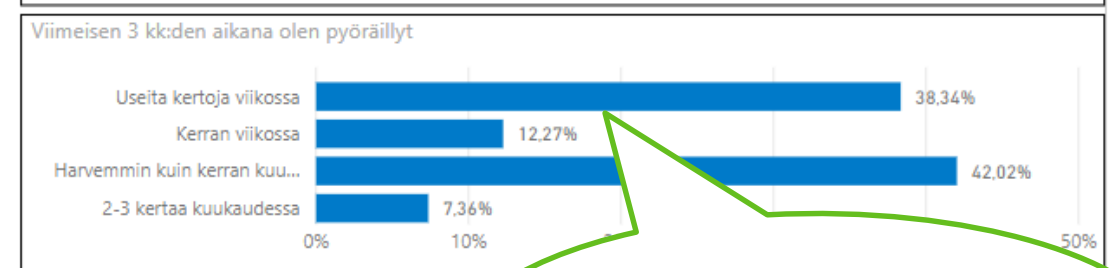
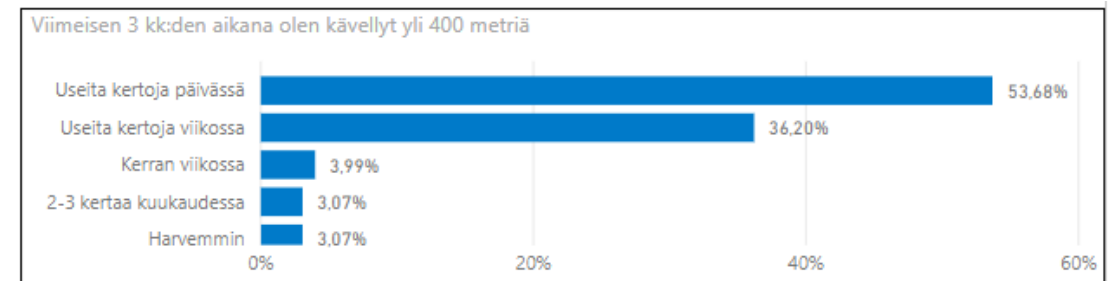


Useammin joukkoliikenteellä matkustavat kävelevät enemmän kuin harvemmin matkustavat.

Useammin kuin kerran viikossa joukkoliikennettä käyttävät



Kerran viikossa tai harvemmin joukkoliikennettä käyttävät



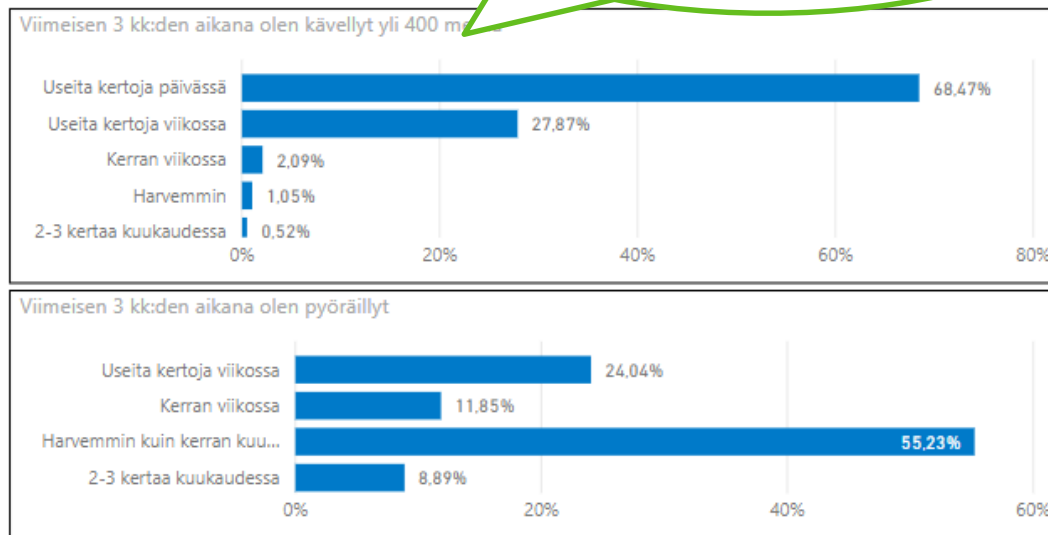
Harvemmin joukkoliikenteessä matkustavat pyöräilevät enemmän.

Kävely ja pyöräily, kausi- ja kertalippuasiakkaat

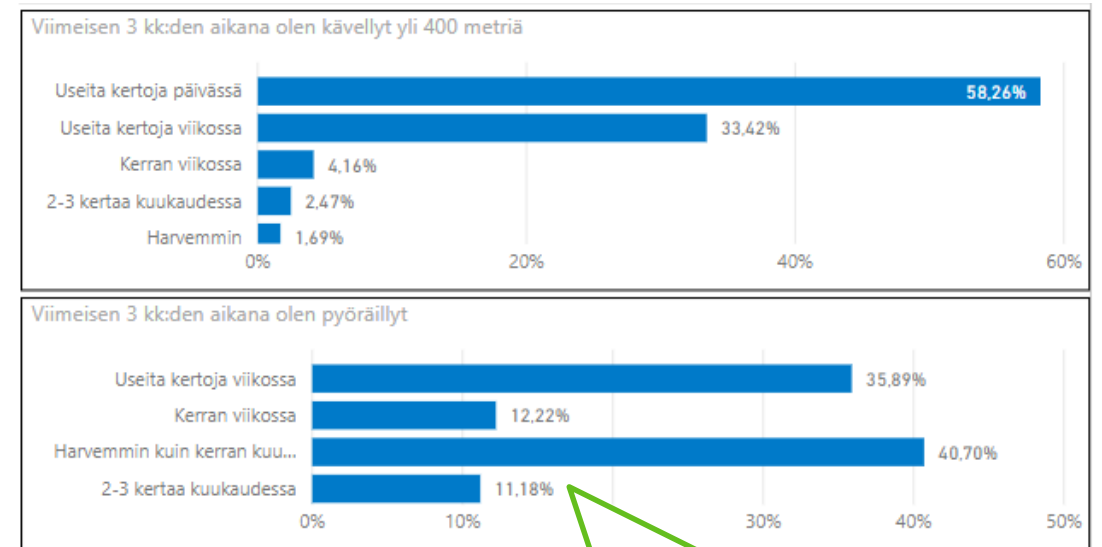


Kausilippuasiakkaat

Kaudella matkustavat kävelevät enemmän verrattuna kerta- ja arvolippuasiakkaisiin.



Arvo- ja kertalippuasiakkaat

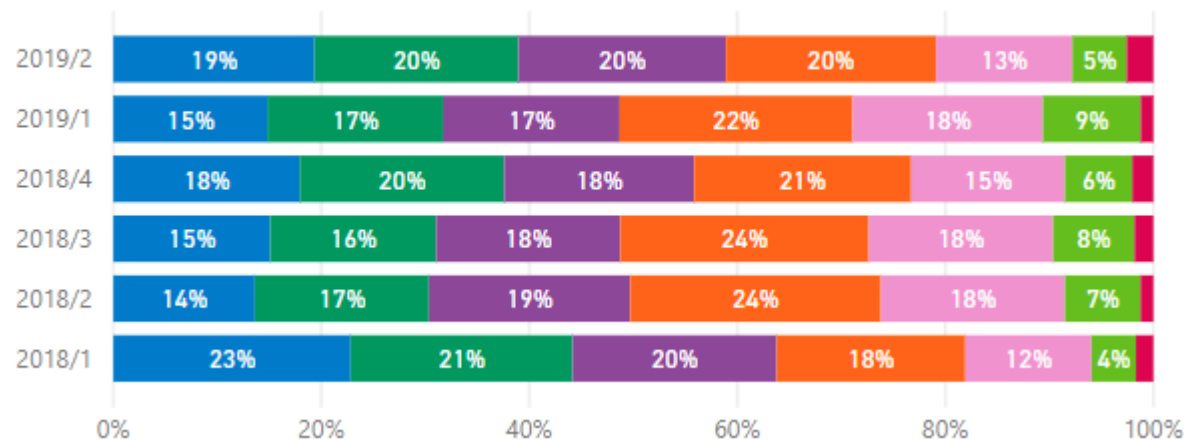


Kerta- ja arvolipuilla matkustavat pyöräilevät enemmän.

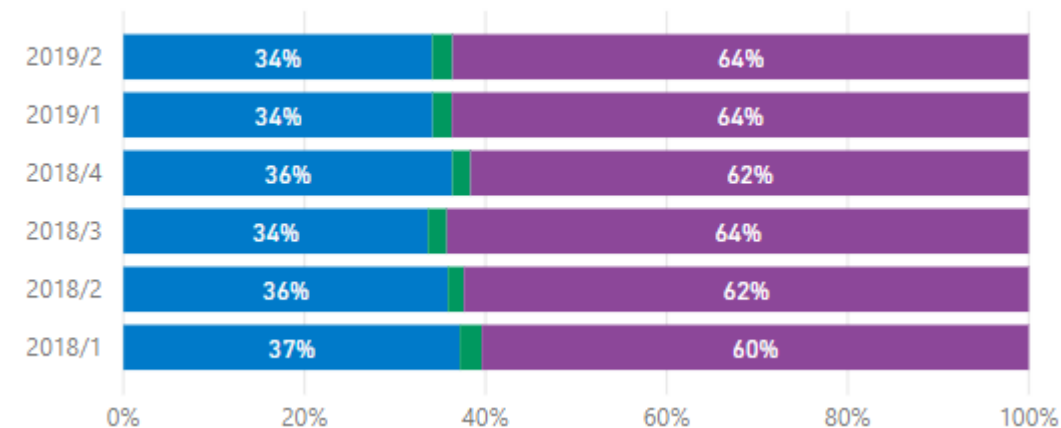
Vastaajien taustatiedot



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

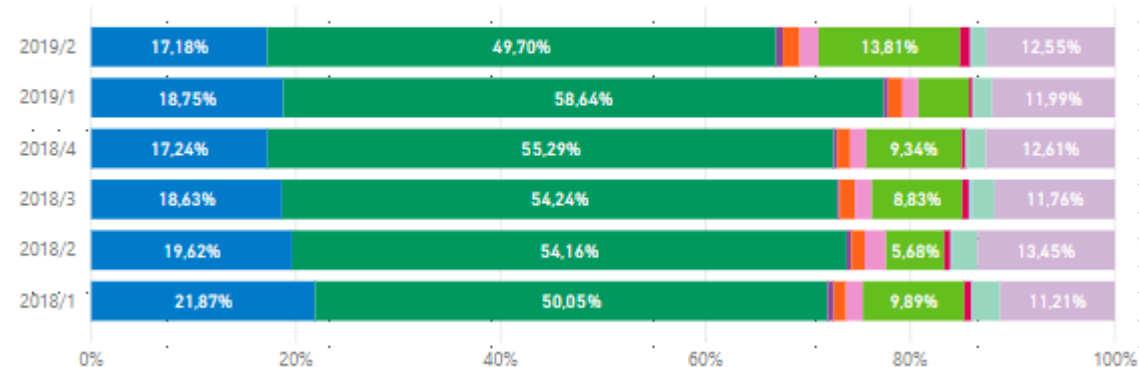


Sukupuoli ● Mies ● Muu / en halua vastata ● Nainen



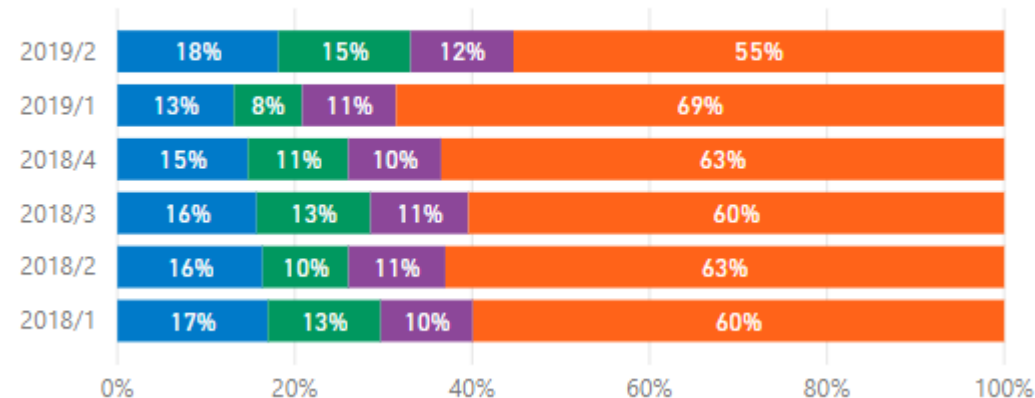
K5% Vastaajien määrä yhteensä, tekijä Mittaus ja HSL-kunnat + muut

HSL-kunnat + muut ● Espoo ● Helsinki ● Kauniainen ● Kerava ● Kirkkonummi ● Muu ● Nurmijärvi ● Siuntio ● Tuusula ● Vantaa



Joukkoliikenteellä matkustamisen useus:

● 2-3 kertaa kuukaudessa ● Harvemmin kuin k... ● Kerran viikossa ● Useita kertoja viik...



Millaisella lipulla useimmiten matkustat?

