

ÍSLENSKA ÁNÆGJUVOGIN

KYNNING Á NIÐURSTÖÐUM 2004

Fjölmiðlafundur
10. mars 2005



Íslenska ánægjuvogin

■ Framkvæmd

- ♦ Byggir á staðlaðri aðferðarfræði sbr. ESCI (Evrópska ánægjuvogin)
- ♦ Spurningalisti lagður fyrir 250 viðskiptavini hvers mælds fyrirtækis

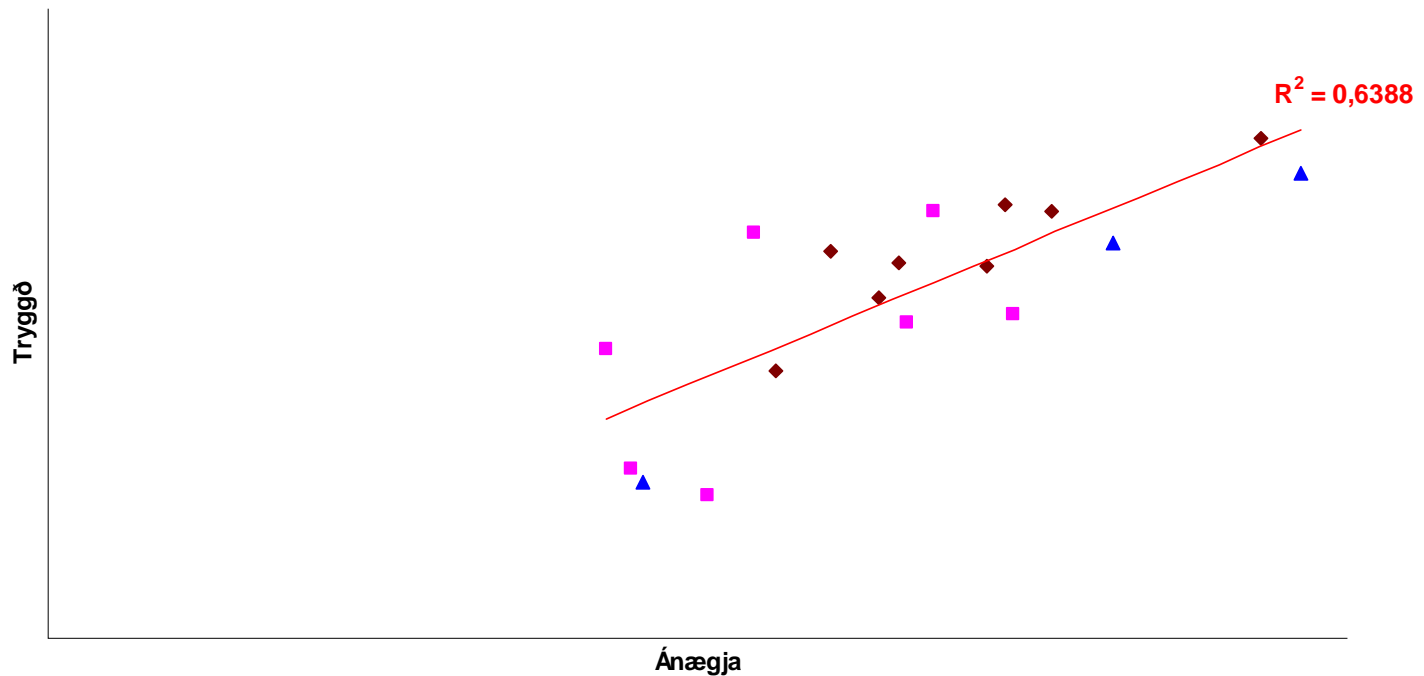
■ Markmið ánægjuvogarinnar

- ♦ Að veita samræmdar mælingar á ánægju viðskiptavina
- ♦ Að finna helstu áhrifaþætti ánægju viðskiptavina hjá fyrirtækjum.
- ♦ Tækifæri til bætingar.

■ Samanburður á ánægju viðskiptavina á milli...

- ♦ fyrirtækja í sömu atvinnugrein
- ♦ ólíkra atvinnugreina
- ♦ ólíkra þjóða

Tengsl ánægju og tryggðar



Byggt á niðurstöðum íslensku ánægjuvogarinnar 2004

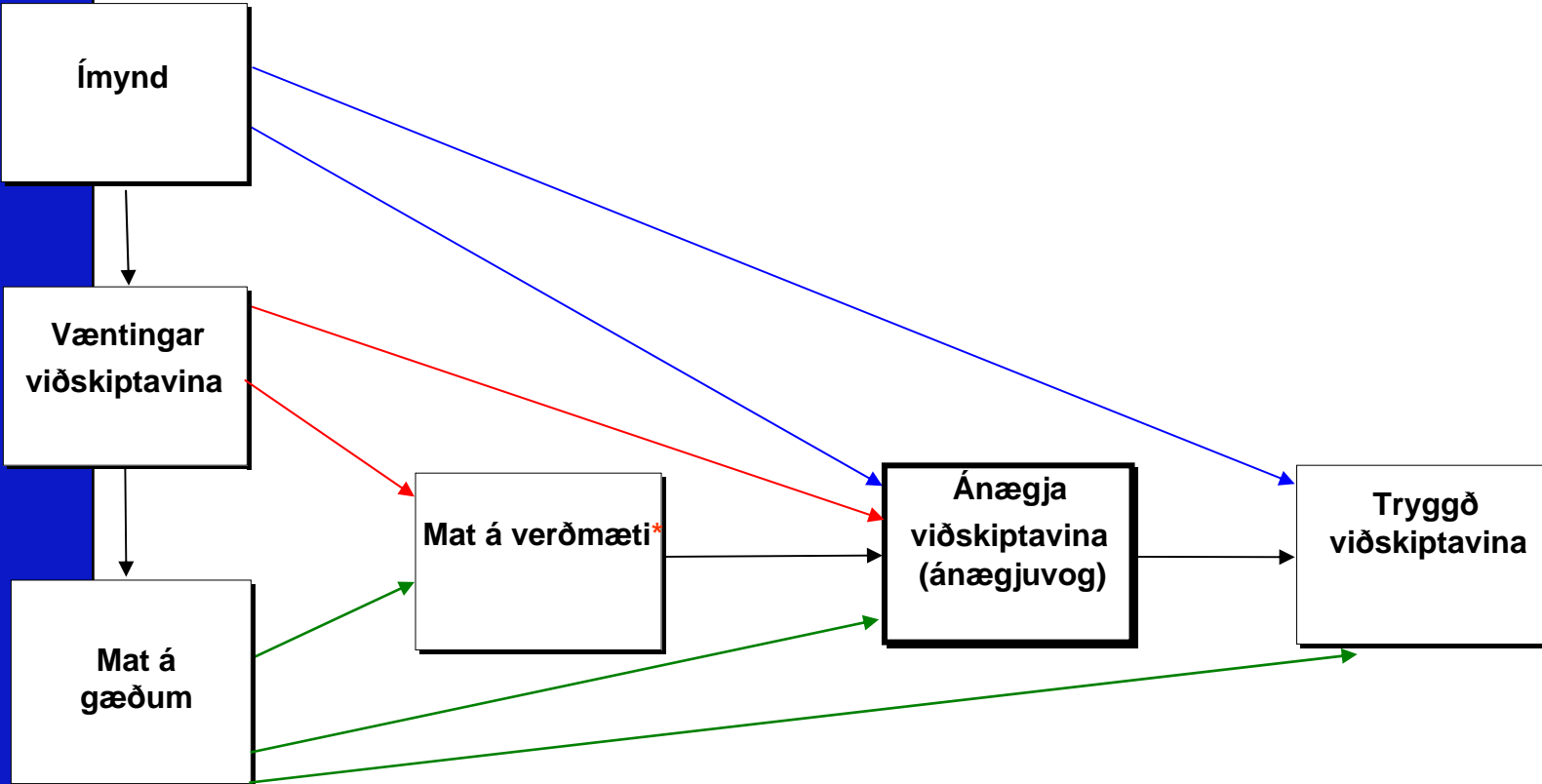
Íslenska ánægjuvogin – aðferðafræði

- Árið 2004 var 6. árið sem Ánægjuvogin er mæld
 - ♦ Könnun hringd út 6. júlí – 2. október 2004 í síma
- Um 8200 manna úrtak
 - ♦ slembiúrtak úr þjóðskrá á aldrinum 15-75 ára
- Yfir 250 viðskiptavinir 25 fyrirtækja spurðir
- Nokkrar atvinnugreinar mældar (nánast 100% hvers markaðar)
 - ♦ Fjármálafyrirtæki: Bankar/sparisjóðir og tryggingafélög
 - ♦ “Veitur”: Símafyrirtæki (GSM og heimilissími) og raforkuveitur
 - ♦ Framleiðslufyrirtæki: Gosdrykkjaframleiðendur
 - ♦ Smásala: Olíufélög, matvöruverslanir og ÁTVR

Mælitæki ánægjuvogar: Spurningakönnun

- Sex meginþættir; nokkrar spurningar um hvern – alls 22-24 spurningar:
 - ♦ Ímynd fyrirtækis (5 spurningar)
 - ♦ Væntingar viðskiptavina (3 spurningar)
 - ♦ Mat viðskiptavina á gæðum (6-8 spurningar)
 - ♦ Mat viðsk.vina á „value for money“ (2 spurningar)
 - ♦ Ánægja viðskiptavina (3 spurningar)
 - ♦ Tryggð viðskiptavina (3 spurningar)

Grunnlíkan Ánægjuvogarinnar



* e. „Value for money“

Grunnlíkan Ánægjuvogarinnar

Ánægja
viðskiptavina
(ánægjuvog)

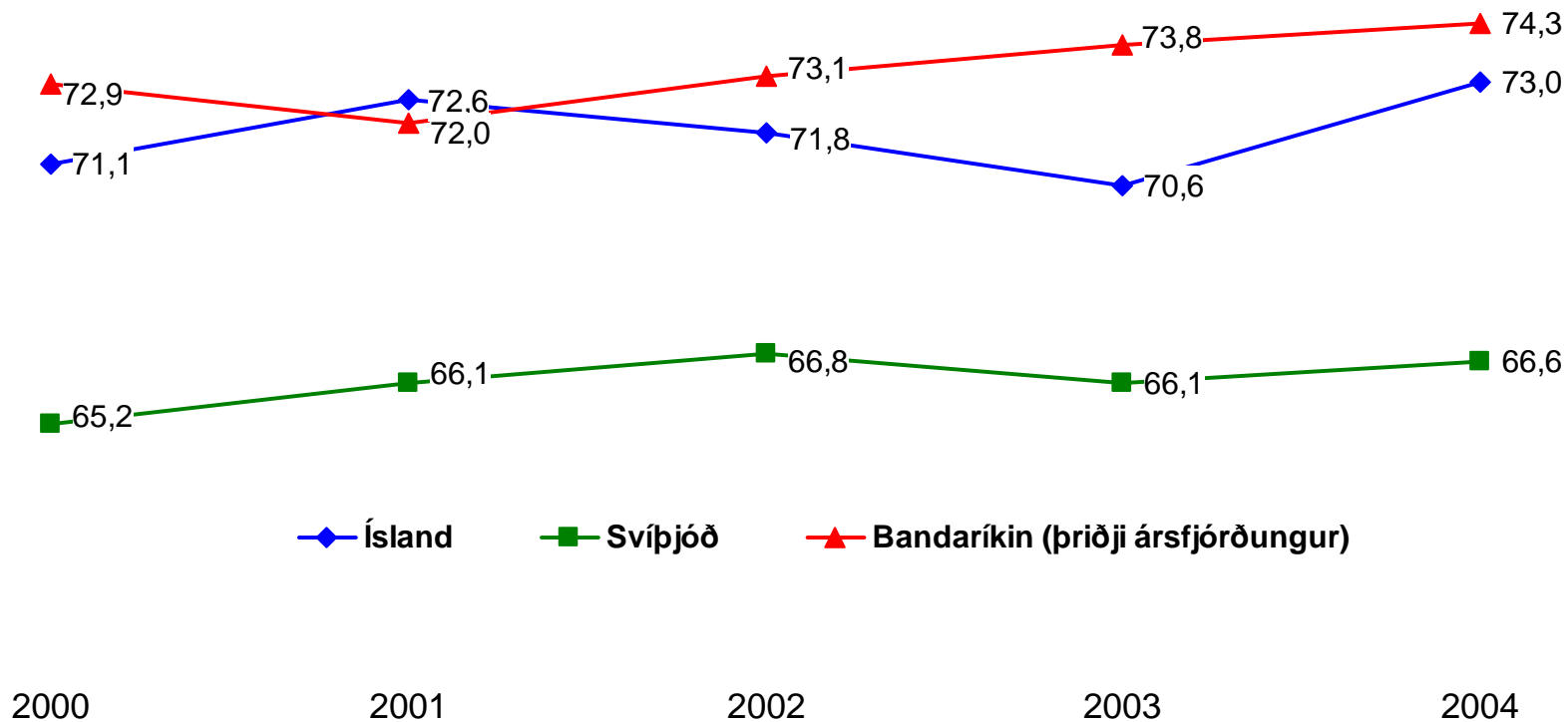
■ Spurningar

- ◆ Heildaránægja með reynslu
- ◆ Uppfylling væntinga
- ◆ Nálægð við fullkomið fyrirtæki

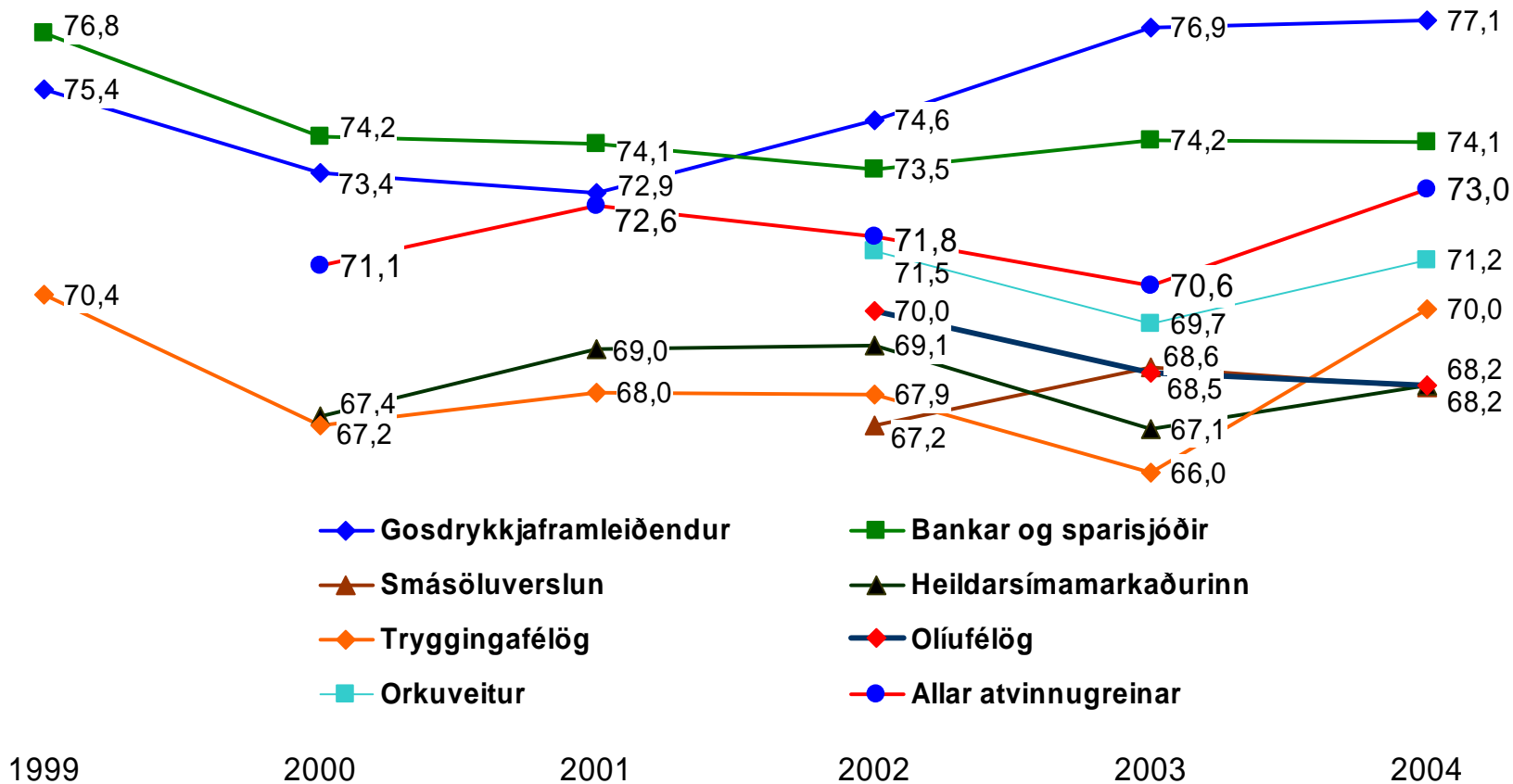
- Niðurstöður birtar sem vísitala á kvarðanum 0-100

Niðurstöður íslensku ánægjuvogarinnar 2004

Ánægjuvög atvinnugreina – Samanburður við önnur lönd



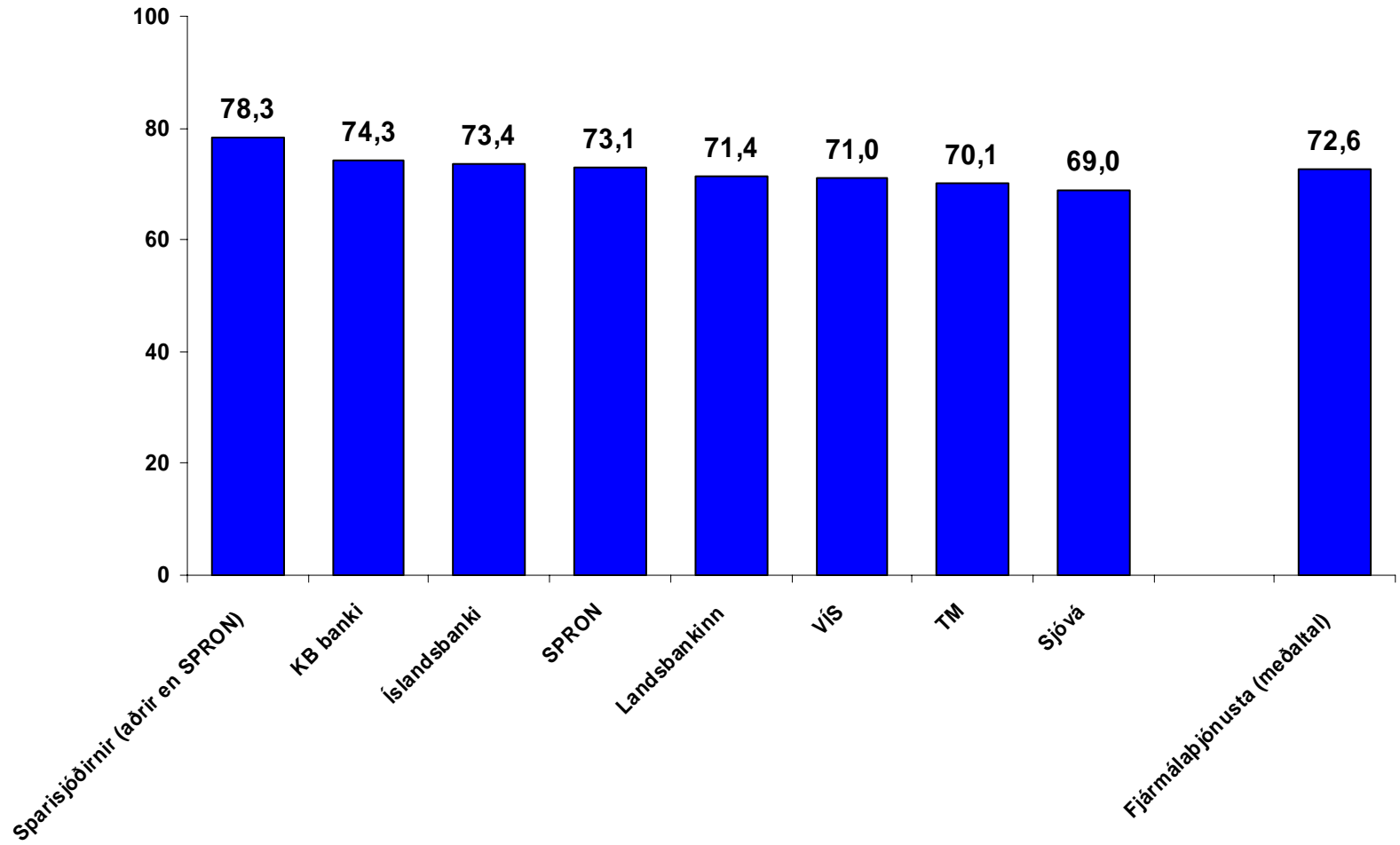
Ánægjuvög atvinnugreina - Þróun



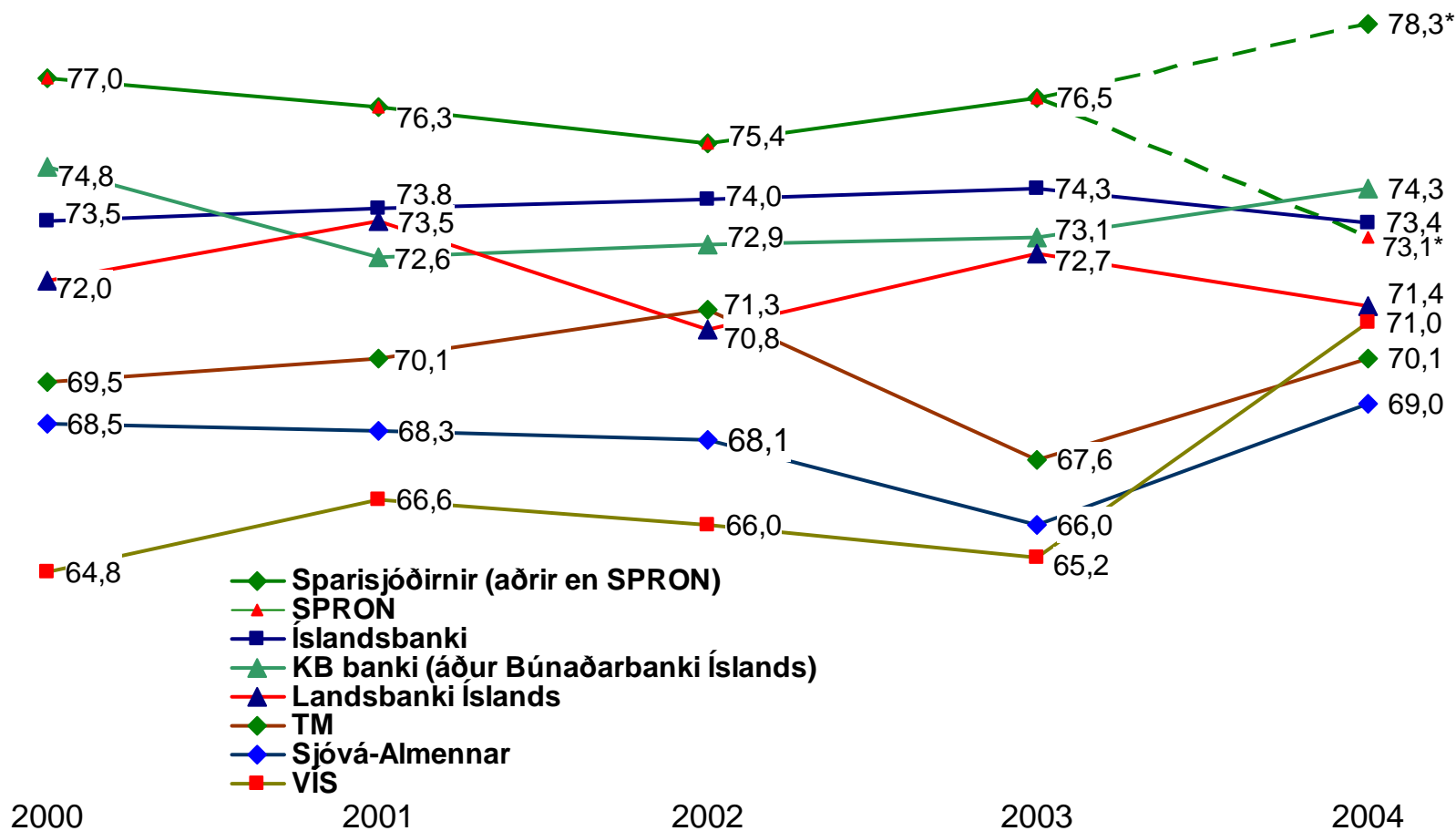
Fjármálaþjónusta

Ánægjuvog fjármálapjónustu

Bankar/sparisjóðir og tryggingafélög



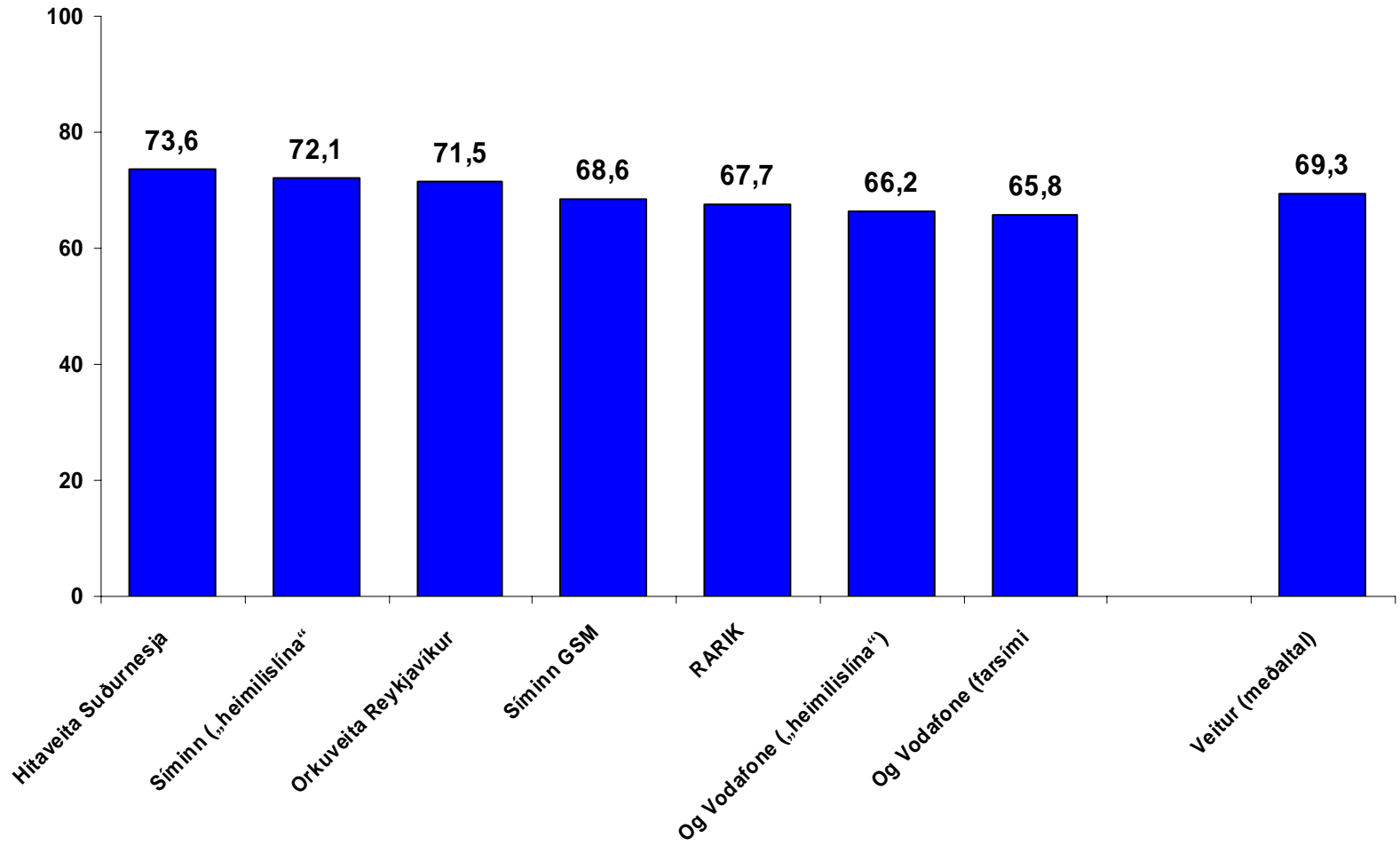
Ánægjuvog fjármálapjónustu - Þróun



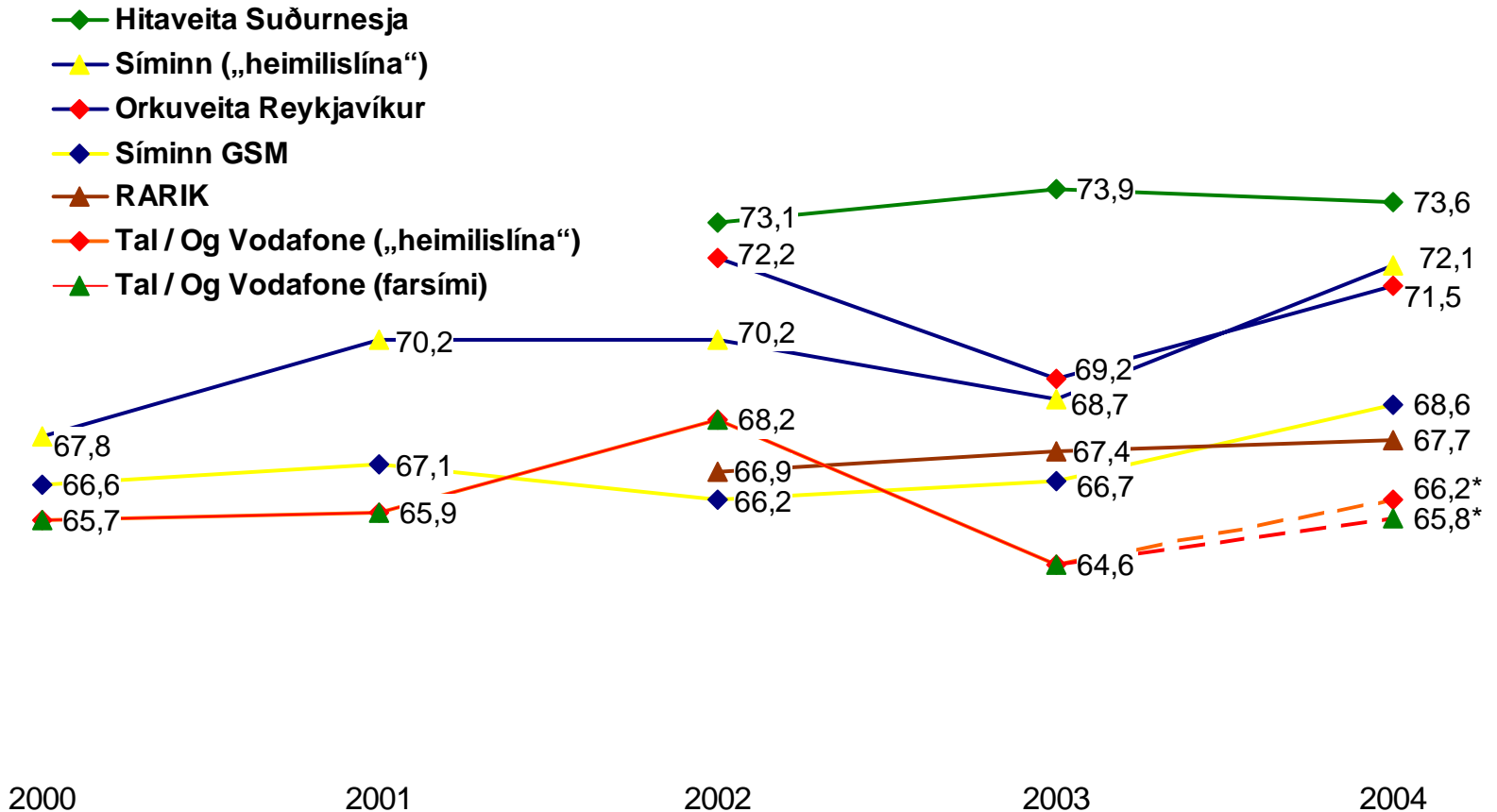
* Í fyrri könnunum hefur ekki verið gerður greinarmunur á því hvaða sparisjóð svarendur hafa átt í viðskiptum við. Nú voru viðskiptavinir SPRON sérstaklega spurðir og eru niðurstöður fyrir þá ekki sýndar í þessari skýrslu, heldur eingöngu niðurstöður fyrir viðskiptavini annarra sparisjóða en SPRON.

Veitur

Ánægjuvog „veitna“ Raforkuveitur og símafyrirtæki



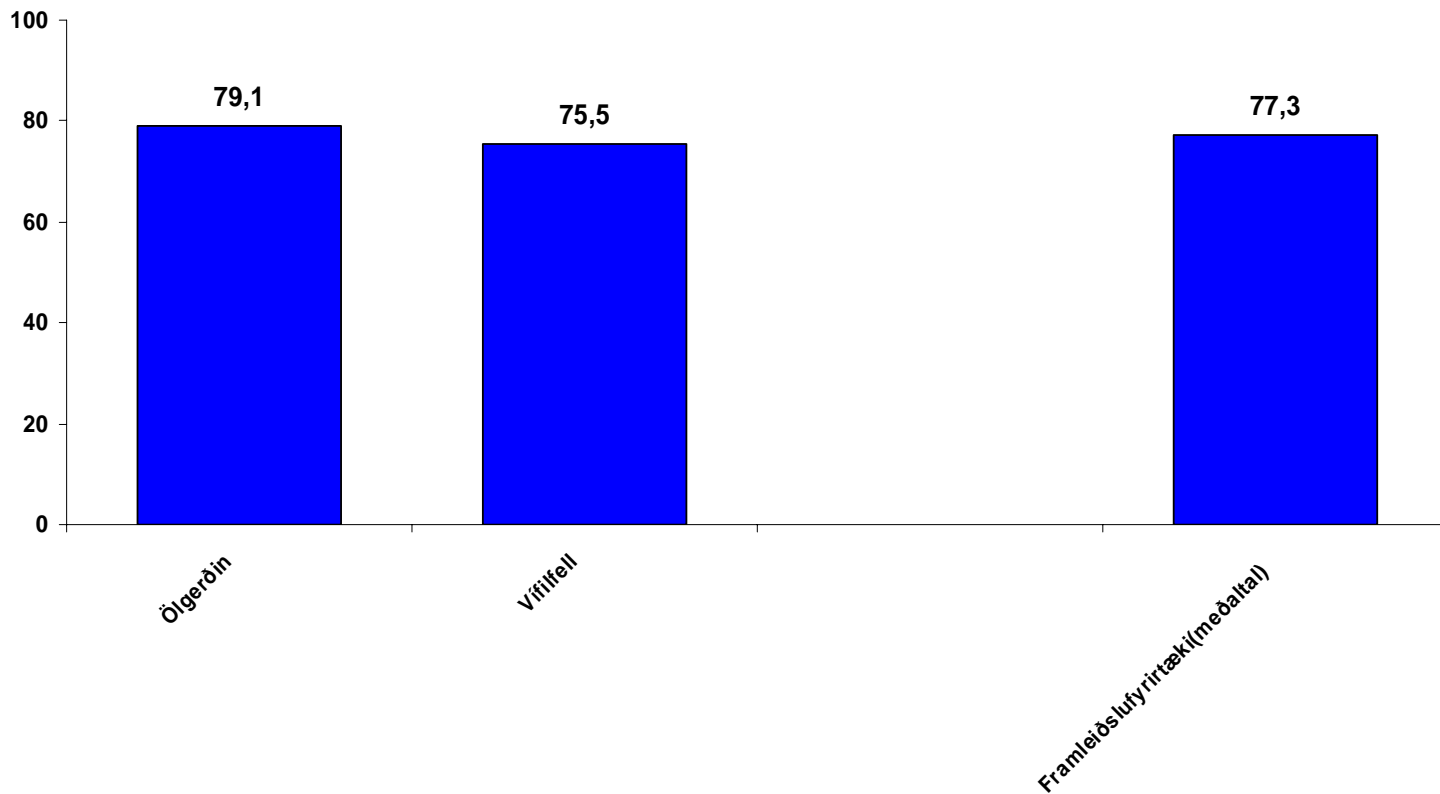
Ánægjuvog veitna - Þróun



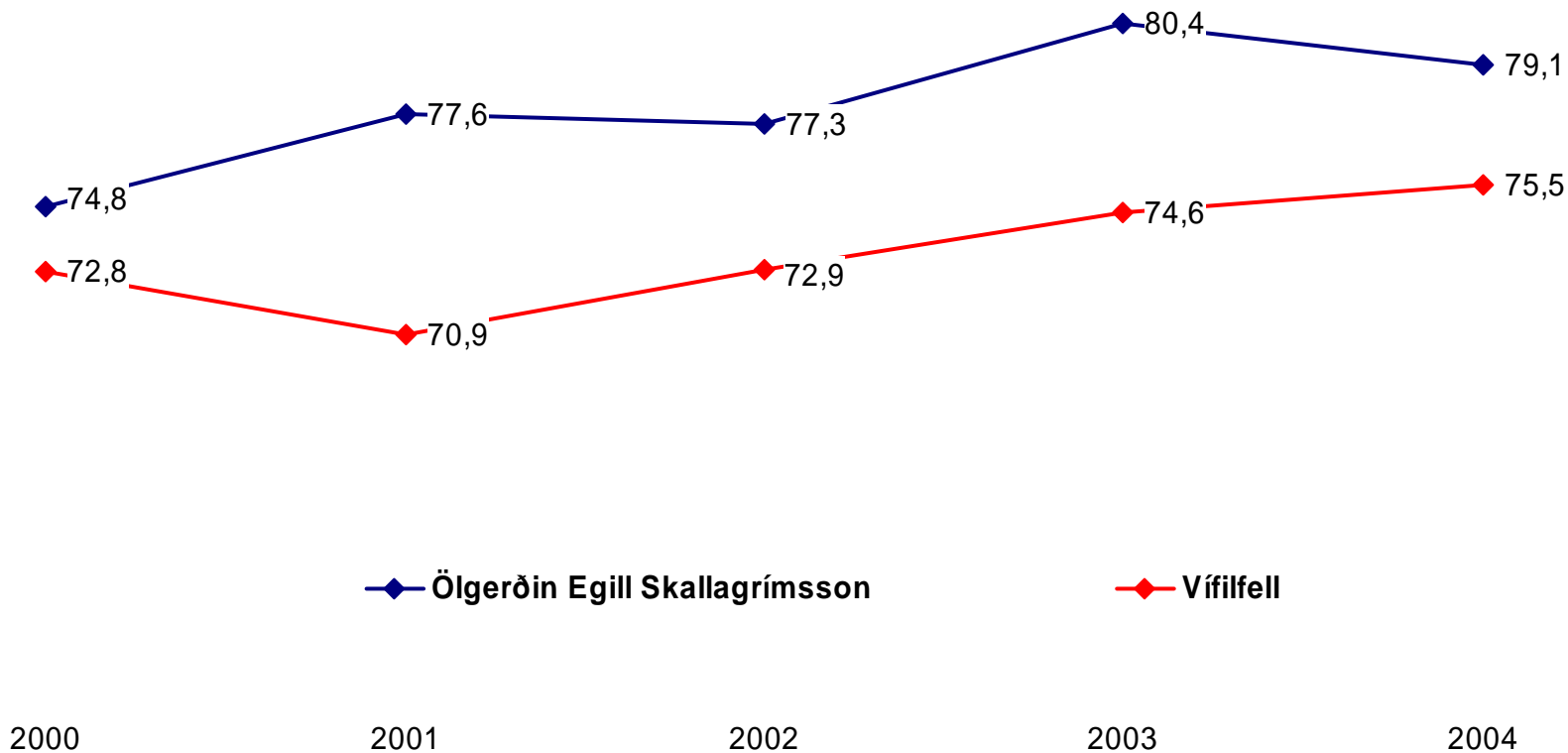
* Í könnuninum 2000-2002 var spurt um Tal, árið 2003 var farsímaþjónusta og heimilislínuþjónustu Og Vodafone sett saman í eina tölu, en nú var spurt um þessa þætti í sitt hvoru lagi..

Framleiðslufyrirtæki

Ánægjuvog framleiðslufyrirtækja gösdrykkir



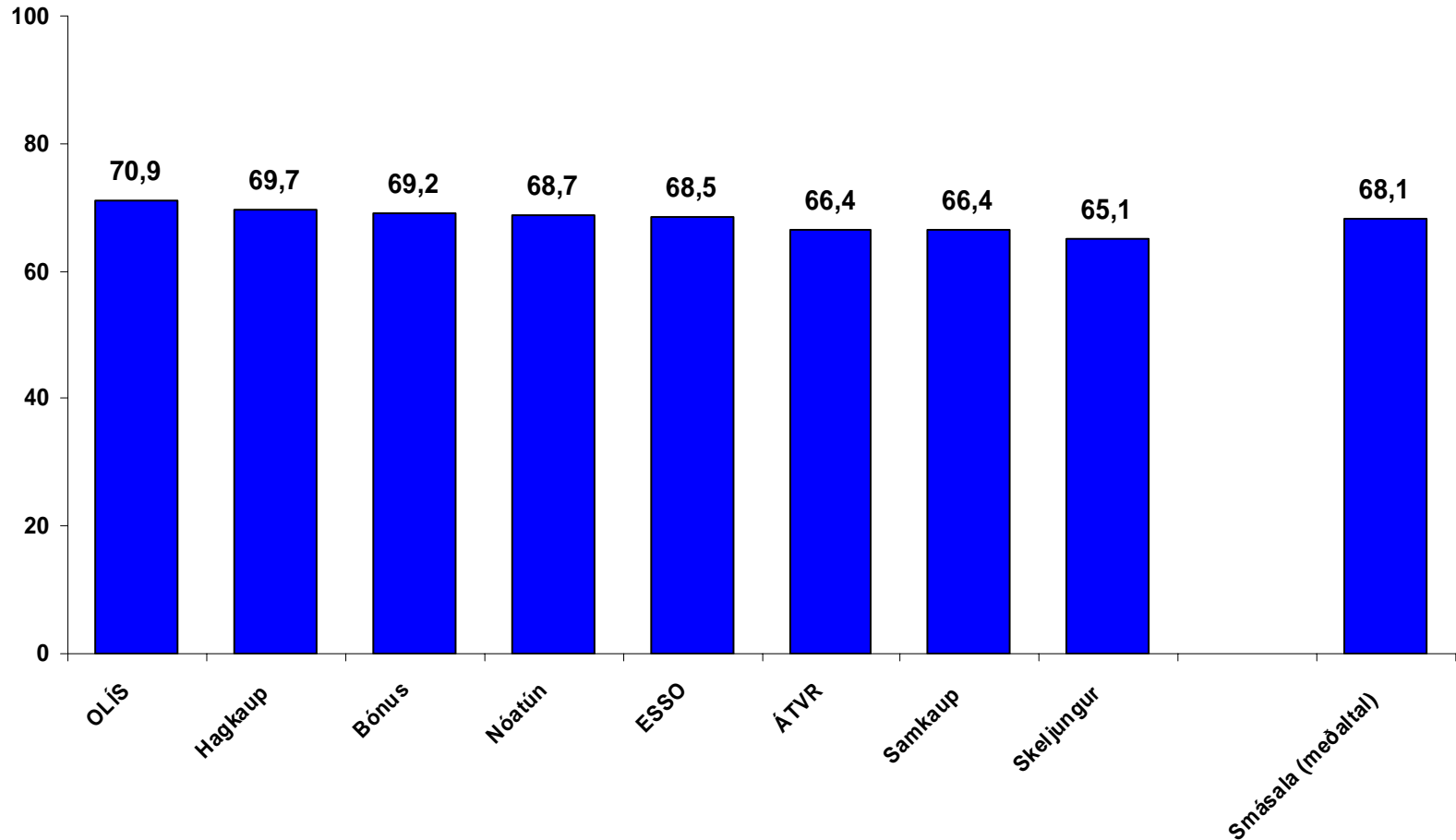
Ánægjuvög framleiðslufyrirtækja - Þróun



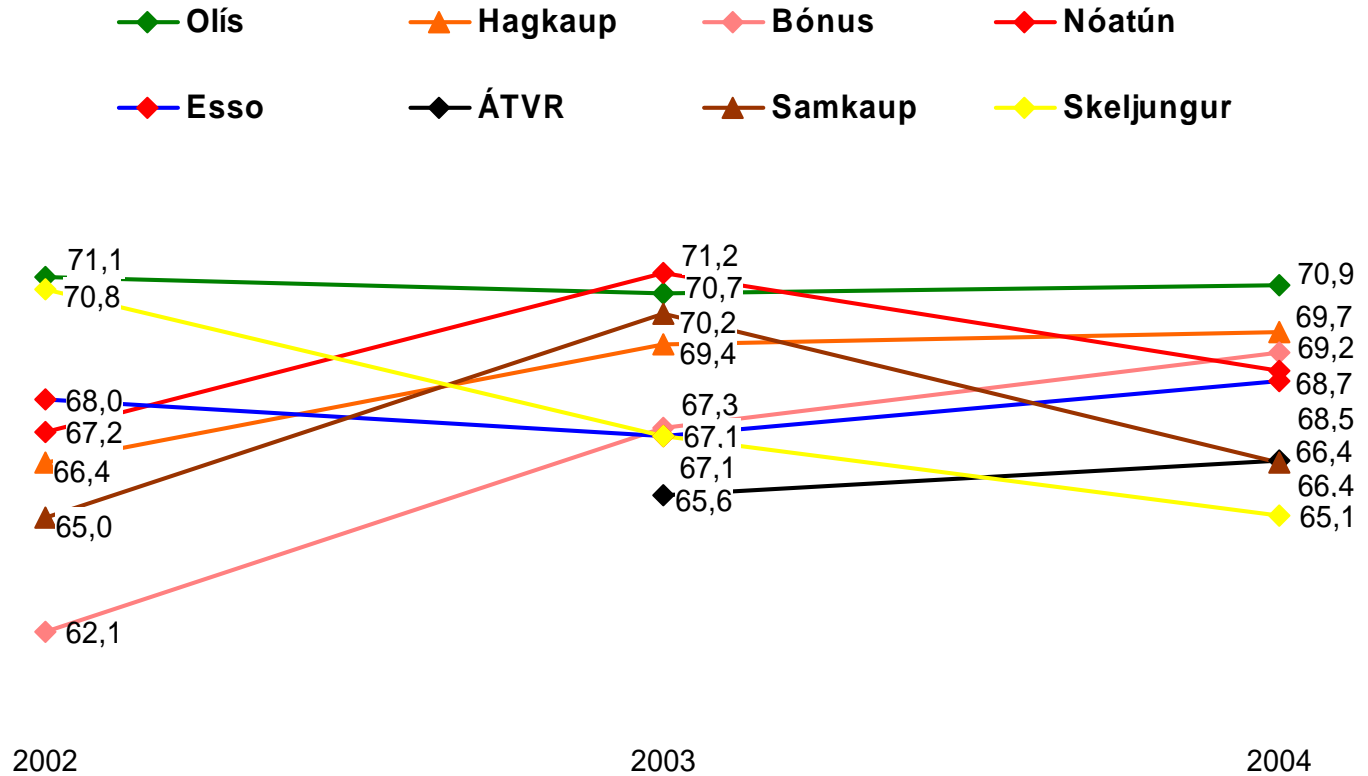
Smásöluverslun

Ánægjuvög smásöluverslunar

Olíufélög, stórverslanir og ÁTVR

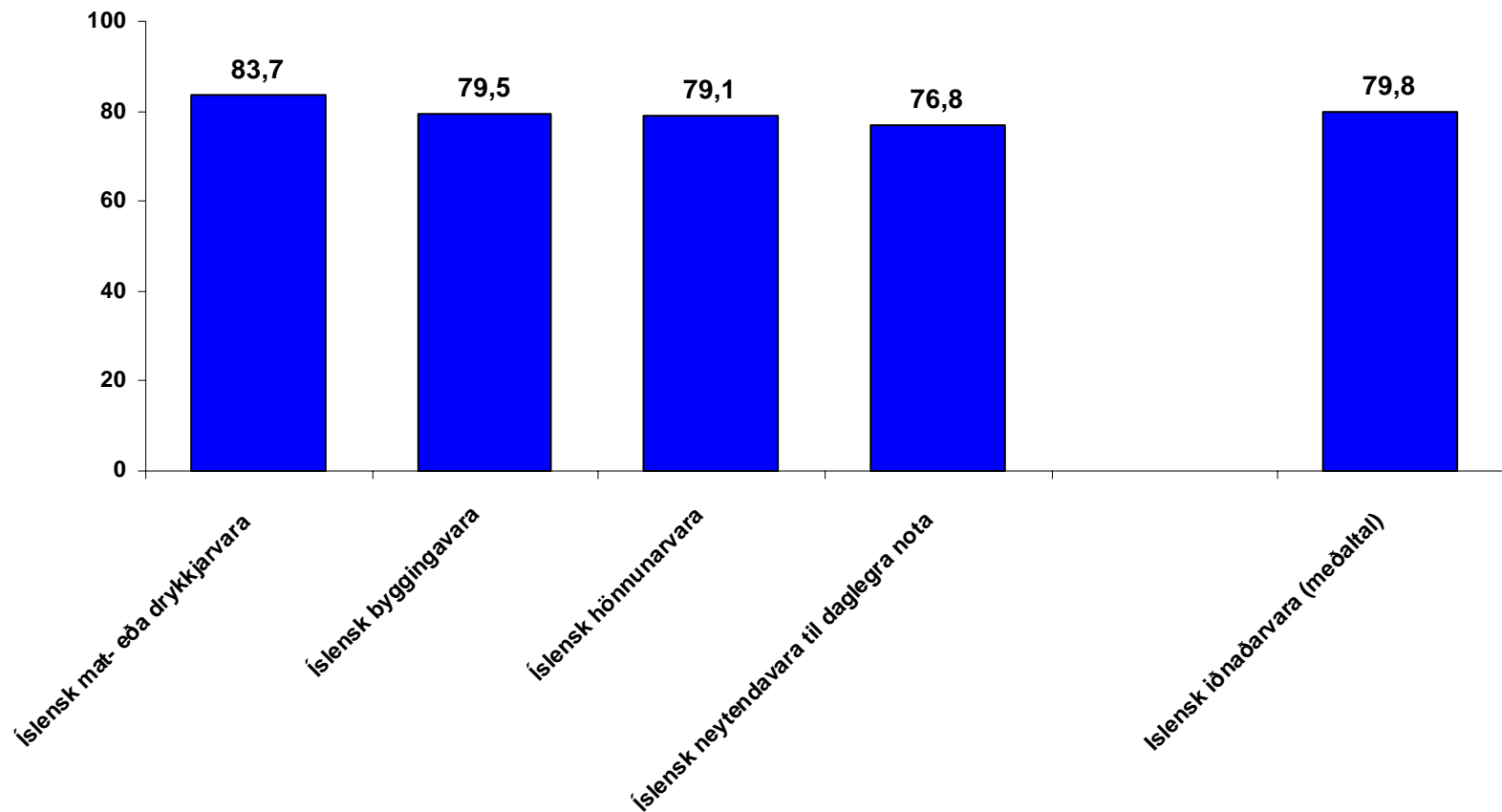


Ánægjuvog smásöluverslunar - Þróun



Íslenskar iðnaðarvörur

Ánægjuvög íslenskra iðnaðarvара



Við þökkum fyrir !

