transdev
the mobility company

Dagens utmaningar för morgondagens mobilitet

Branschundersökning - resultat 2018

Introduktion

Transdev ger människor frihet att resa när de vill och hur de vill. Vi förenar människor och knyter samman samhällen. Det gör vi genom att driva persontrafik och skapa integrerade transportlösningar över hela världen. Dagligen ger vi 10 miljoner resenärer effektiva, smidiga och miljövänliga resor. Det är vi stolta över.

Vår strategi grundas på långsiktiga partnerskap med regionala trafikmyndigheter och företag och vi strävar efter att öka vår förståelse för deras utmaningar, förutse deras behov och stödja deras långsiktiga vision. Sedan 2009 genomför Transdev en internationell undersökning som vänder sig till beslutsfattare inom persontrafiksektorn. Undersökningen ger en bild av trender i vår bransch, vilka områden som kommer att prioriteras de kommande åren samt hur vi som operatör på bästa sätt kan bidra till utvecklingen.

Beslutsfattare från fem olika länder – USA, Kanada, Australien, Nya Zeeland och Sverige – intervjuades i 2018 års upplaga av vår undersökning. Intervjuerna genomfördes av Ipsos, ett globalt marknadsundersökningsbolag. Skillnaderna avseende policy, ekonomiskt, demografiskt och infrastrukturellt sammanhang ger en omfattande bild av hur myndigheterna vill forma framtidens mobilitet. Denna, den femte upplagan av Transdevs undersökning visar några tydliga trender, som exempelvis ökningen av digitala lösningar, ett växande kundfokus och ökat intresse för FMLM (first-mile last-mile)-lösningar, m. m.

Ett stort tack till alla som deltagit i undersökningen och som hade vänligheten att dela med sig av sina åsikter. Den snabba mobilitetsutvecklingen erbjuder många möjligheter. Våra team på Transdev är glada över att kunna presentera resultaten, och kunna visa på vilket sätt våra lösningar är formade efter de behov som vi ser hos resenärer, uppdragsgivare, lokala samhällen och myndigheter. Vi inspireras av en ständig strävan efter att kunna erbjuda de säkraste, mest innovativa och hållbara mobilitetstjänsterna.

Thierry Mallet

Styrelseordförande och VD
Transdev Group

Gunnar Schön

VD Transdev Sverige AB

Vi är ett engagerat team som hjälper människor genom att möjliggöra mobilitet. Vi är Transdev – the mobility company.

Innehållsförteckning

Fyra huvudprioriteringar:

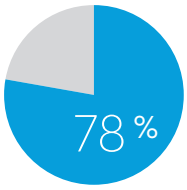
Kundupplevelse	3
Integration mellan olika trafikslag	4
Mobility as a Service (MaaS)	5
Nya transportlösningar	6
Samarbete för framtidens mobilitet	7

1 Kundupplevelse

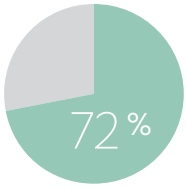
När vi frågade beslutsfattarna i branschen om deras främsta målsättning de kommande åren, kom förbättrad kundupplevelse på första plats. Mer än 90 % av de svarande bedömde det som det viktigast området att arbeta med. Vidare när de fick frågan om vad de skulle göra för att förbättra för resenärerna, var svaren väldigt överensstämmande i de olika länderna. Några av svaren:

- Förbättra servicen och öka kundnöjdheten
- Förbättra personalens bemötande och säkerställa en servicekultur
- Erbjuda resenärerna en digital plattform eller app med allt-i-ett funktionalitet.

Två tredjedelar av de svarande sa att de ser privata operatörer som potentiella samarbetspartners för att hjälpa dem att implementera olika åtgärdsprogram i syfte att förbättra kundnöjdheten. Dessutom tror en stor andel att operatörerna kan hjälpa till att mäta kundöjdhet (67 %), hantera kundklagomål (67 %), hantera kundfeedback via sociala medier (49 %) och ansvara för kundtjänst (44 %).



Intresse att använda datavetenskap för att utveckla eller öka kunskapen om kunderna.
(Genomsnitt – 5 länder)



Intresse av öppen data gällande mobilitet från alla källor och aktörer.
(Genomsnitt – 5 länder)

Förbättra kundupplevelse	Aus / NZ	U.S.	Canada	Sweden
Sannolikhet att förbättra kundupplevelsen de tre kommande åren.	87 %	98 %	93 %	91 %

Intresse för att utveckla trafiken med hjälp av datavetenskap de närmaste tre åren.	Aus / NZ	U.S.	Canada	Sweden
Intresse att använda datavetenskap för att utveckla eller öka kunskapen om kunderna.	77 %	80 %	76 %	79 %
Öppna data om resandet från alla intressenter.	61 %	71 %	70 %	84 %

Det finns en stark koppling mellan en förbättrad kundupplevelse och ett ökat resande. Undersökningen visar tydligt att ambitionen är att öka resandet med kollektivtrafiken i samtliga fem länder (80-100 %) även om graden av prioritering varierar, med något lägre siffror i USA och ökat fokus i de övriga länderna. Ungefär 62 % planerar att designa om sina busslinjenät, 80 % planerar att implementera flera olika betallösningar och 58–79 % planerar att införa marknadsföringsprogram för att öka antalet resenärer.

> ***Vi har ett lägre passagerarantal och låg befolkningstäthet, vilket skapar en utmaning för kostnadstäckningen.***
> *– en kanadensisk beslutsfattare inom persontrafiksektorn*

> ***Så länge trafiken upphandlas av en regionansvarig trafikbeställare är det en fördel med att ha en privat operatör som fokuserar på en effektiv, säker och tillgänglig trafik för resenärerna.***
> *– en svensk beslutsfattare inom persontrafiksektorn*

FOKUS SVERIGE

I Sverige angav samtliga svarande att deras främsta mål var att öka antalet resenärer de kommande tre åren. Det stämmer överens med Sveriges mål att fördubbla passagerarantalet inom kollektivtrafiken till 2025. En majoritet (91 %) av de som svarat ser åtgärder för att förbättra kundupplevelsen som en av de främsta prioriteringarna och ett av de bästa sätten för att få fler att resa kollektivt. Samtidigt ser man finansieringen som den största utmaningen. De flesta svarande är intresserade av samarbete med privata operatörer för nya kundappar, marknadsföringsstrategier samt processer och verktyg för att mäta kundnöjdhet. Förbättring av vår servicekvalitet är något vi jobbar med dagligen på Transdev. Sedan 2009 genomför vi årligen egna kundmätningar i samtliga affärer för att jämföra och hitta utvecklingsmöjligheter, mellan olika kontrakt och trafikslag. Vi utvecklar nya kundappar t.ex. Lumitrack, som ger resenärerna information om beläggning på stomlinjer. Vi genomför också omfattande utbildningar i det goda kundmötet för våra anställda. Sedan hösten 2009 har vår kundnöjdhet stigit med 12,5 % och uppnått 90 % våren 2018 tack vare ett engagerat och välstrukturerat arbete.

2 Integration mellan olika trafikslag

Den andra prioriteringen är integration mellan olika trafikslag. Mellan 78 % och 90 % planerar att vidta åtgärder för att förbättra integrationen mellan olika färdslag de kommande tre åren. Följande åtgärder fick högst prioritering:

- erbjuda resenärerna smidiga resor från dörr till dörr (67 %)
- designa om busslinjenätet (62 %)
- lansera alternativa transportsätt (53 %)
  – bildelning, cykeldelning och samåkning
- lansera eller utöka anropsstyrda transporter (46 %)

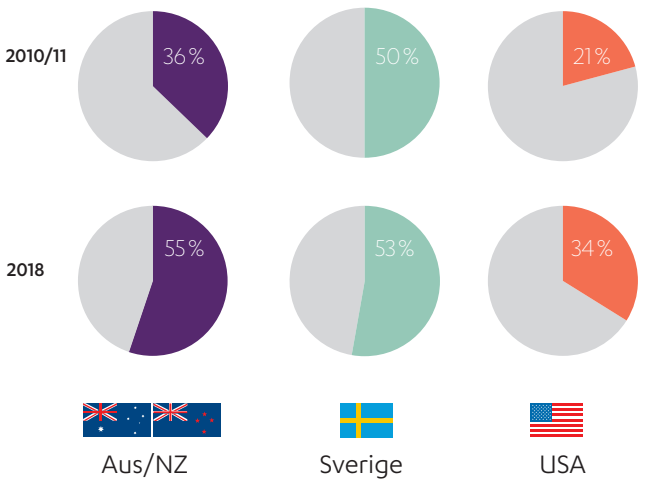
Många uppger att de gärna tar del av den intermodala expertis som vissa privata operatörer besitter (64 %).

> ***Vi behöver utvecklas i takt med de nya transporttrenderna och människors intresse för fler on demand-tjänster. Kunderna vill ha en service som är omedelbar, bekväm, flexibel och prisvärd. Det är anledningen till att de börjar använda transportdelningstjänster, men dessa tjänster är inte alltid prisvärda eller tillgängliga. Vår utmaning är att tillgodose kundernas behov på ett sätt som fungerar och till ett pris som de kan och är villiga att betala, och som kan understödjas av skattebetalarna.***
>
> *– en kanadensisk beslutsfattare inom persontrafiksektorn*

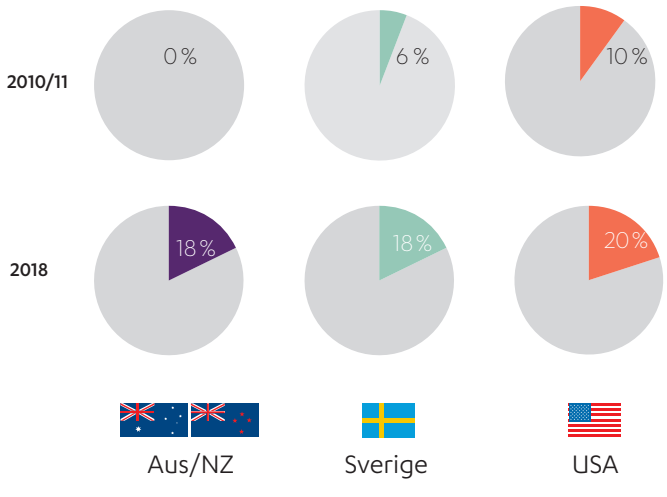
	Aus/NZ	USA	Kanada	Sverige
Sannolikhet för att vidta åtgärder för att förbättra integrationen mellan olika trafikslag inom närmaste tre åren.	87 %	78 %	80 %	90 %

Mellan 2010/11 och 2018 ser man en betydande ökning i åtagandet att prioritera integration mellan olika transportslag:

Åtagande att vidta åtgärder för integration mellan olika trafikslag



Åtagande att vidta åtgärder för cykel- och bildelning

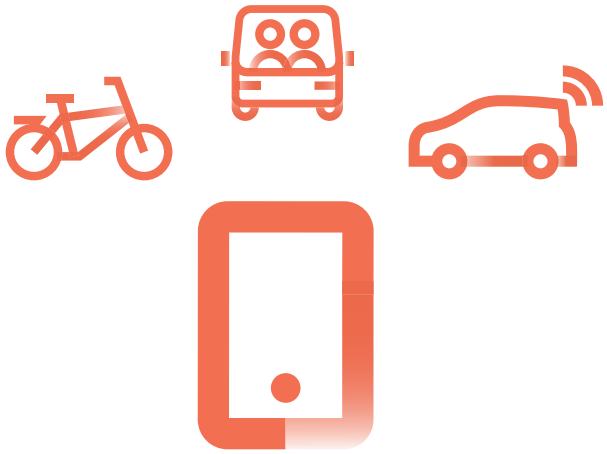


FOKUS SVERIGE

Förbättra integrationen mellan olika trafikslag är den näst viktigaste prioriteringen för de svarande i Sverige. Hela 90 % angav att de kommer vidta åtgärder för ett sömlöst resande de kommande tre åren. Medan vi kan konstatera att intresset för ny infrastruktur har minskat sedan 2010 (från 41 % till 26 %), ser vi att intresset för digitala och smidiga lösningar har ökat. Av de svenska aktörerna angav 96 % att de ska försöka utveckla nya digitala plattformar med ny funktionalitet för passagerare och 91 % uppgav att de ska försöka utveckla nya betallösningar. Transdev är idag den enda privata operatören i Sverige som kör fyra olika transportslag (tåg, buss, båt och spårvagn) i både upphandlad och kommersiell trafik och har därför en bred kunskap om den svenska transportmarknaden. Dessutom utvecklar Transdev nya lösningar för att förbättra kundupplevelsen och göra det enklare för resenärerna, "Res med Pia" är ett exempel på en app som prognostiserar och informerar om tågstörningar och ersättningstransporter.

3 Mobility as a Service (MaaS)

Mot bakgrund av de stora förändringarna som sker i vår bransch valde vi, i 2018 års undersökning, att fokusera på nya mobilitetsområden. Detta inkluderar ”Mobility as a Service” (MaaS), kombinerad mobilitet, som innebär att man via en och samma app kan planera, boka och betala sin resa oavsett om det är med kollektivtrafik, cykel, taxi, samåkning eller andra färdslag. Intresset för MaaS är väldigt stort i samtliga länder, 72 % i Sverige och 74 % i USA uppger att de antingen kommer att vidta åtgärder för att lansera MaaS eller är intresserade av att utveckla det.

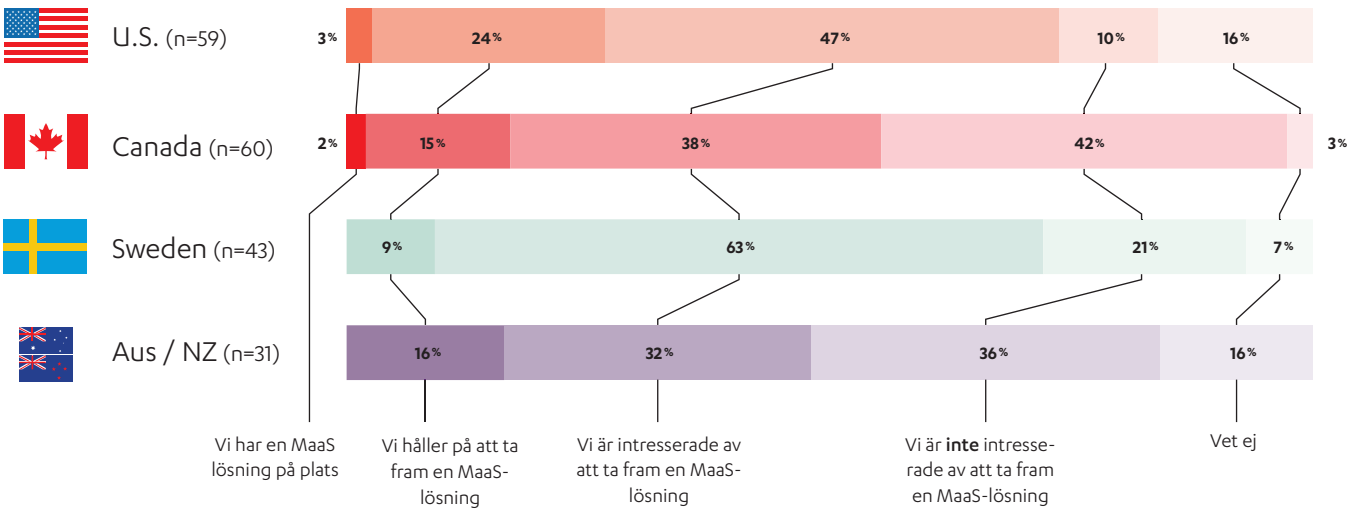


> ***För att fortsätta att vara kundvänliga och kostnadseffektiva måste vi hålla jämna steg med teknikinnovationen.***
>
> *– en amerikansk beslutsfattare inom persontrafiksektorn*

Relativt sett är det färre beslutsfattare i Kanada och Australien (55 % respektive 48 %) som arbetar för att implementera MaaS eller är intresserade av att göra det. Ungefär 11 % av alla svarande vet i nuläget inte om de är intresserade av att utveckla en MaaS-plattform.

De svarande i USA och Sverige ser MaaS som en stor framtida möjlighet för vår bransch och för resenärerna.

Stort intresse för att utveckla en MaaS-plattform



FOKUS SVERIGE

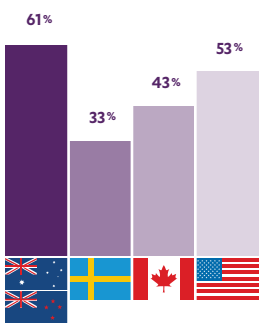
Hela 72 % av de svenska respondenterna svarade att de var intresserade av att utveckla MaaS-tjänster. 60 % av dem angav att de redan har vidtagit vissa åtgärder för att utveckla MaaS-plattformar, vilket är den högsta procentandelen bland länderna i undersökningen. Men bara 9 % angav att de håller på att ta fram en MaaS-lösning. De svenska aktörerna visade också det största intresset när det gäller att använda datavetenskap för att utveckla eller öka kunskapen om kunderna (79 %), att använda öppen data om mobilitet från alla aktörer (84 %) och slutligen att utveckla digitala anropsstyrda tjänster inriktade på områden med låg befolkningstäthet (79 %). Vi ser en verklig potential på den svenska marknaden för utveckling av nya lösningar med hjälp av ny teknik. De svenska aktörerna vill hålla jämna steg med den rådande omvandlingen i transportsektorn. På Transdev utvecklar vi, genom Cityway, egna MaaS-tjänster och vi är delägare i MaaS Global som har appen Whim.

4 Nya transportlösningar

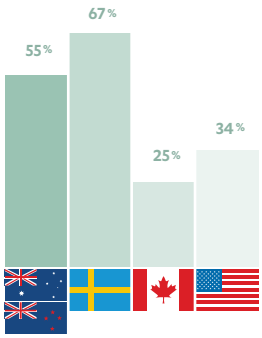
> ***En av de största utmaningarna ligger i att inte hamna efter eller fastna i onödiga kostnader under det teknikskifte vi befinner oss i.***
>
> *– en svensk beslutsfattare inom persontrafiksektorn*

Intresse för att testa autonoma fordon

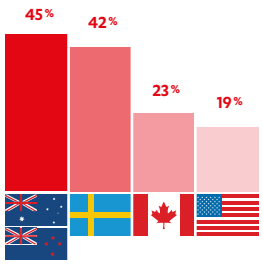
Australien/NZ (n=31), Sverige (n=43), Kanada (n=60), USA (n=59)



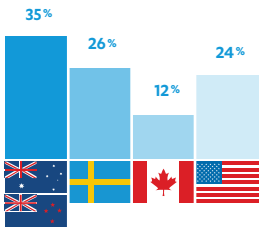
Som FMLM-lösning
(skytteltrafik, on demand-transport och inriktat på resenärer med särskilda behov)



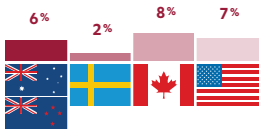
I stängda områden
(sjukhus, universitet och planerade områden)



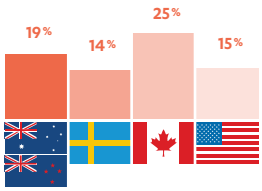
Som bussersättning i tider med låg belastning



På gågator i centrum



Annat



Inget

Bland frågorna som ställdes angående nya transportalternativ finns det stort intresse för FMLM (First-mile Last-mile)-lösningar samt autonoma fordon i områden med låg befolkningstäthet. FMLM-tjänster finns med bland prioriteringarna för att utveckla transportsystemen. Av de svarande i Sverige uppgav 72 % att man avser vidta åtgärder för att utveckla och testa FMLM- tjänster. I USA var siffran 68 % och 65 % i Kanada, Australien/Nya Zeeland.

Många, 76 % av aktörerna i USA, 70 % i Sverige, 61 % i Australien och 55 % i Kanada, uppger att de sannolikt kommer utveckla lösningarna i samarbete med en privat operatör.

När det kommer till autonoma system är uppger 43 % av samtliga svarande att de är intresserade av att testa autonoma fordon inom de närmaste tre åren.

> ***Det finns möjlighet att köra autonoma fordon i skytteltrafik inom parkeringsområden på flygplatser – men inte på öppna vägar runt flygplatser.***
>
> *– en amerikansk beslutsfattare inom persontrafiksektorn*

De svarande ser autonoma fordon som starka kandidater för användning i FMLM-lösningar. De intressanta områden är:

- FMLM-lösningar (47 %)
- Stängda områden som sjukhus, universitet och vissa bostadsområden (42 %)
- Ersätta stora bussar i tider med låg beläggning (30 %)
- Gågator i centrum (22 %)

FOKUS SVERIGE

Endast 42 % av de svenska aktörerna angav att de är intresserade av att testa autonoma skyttelfordon. En stor majoritet (67 %) skulle i första hand testa den här typen av lösningar i stängda områden som t.ex. sjukhus och universitet. Samtidigt är intresset för FMLM-tjänster stort, hela 72 % uppgav att de var intresserade av att ta del av och testa sådana lösningar. På Transdev tror vi att kollektivtrafiken i framtiden kommer att vara mer individanpassad, autonom, uppkopplad och miljövänlig. Vi kallar det PACE. Vi experimenterar för att erbjuda skräddarsydda lösningar, och vi har t.ex. flera FMLM-lösningar i drift. Vi tar hänsyn till reservationerna gällande autonoma fordon, vilket är anledningen till att vi genomför flera tester och piloter. I Rouen, Frankrike, kör vi anropsstyrd linjetrafik med autonoma fordon på öppna vägar för att skaffa kunskap om alla aspekter av autonom mobilitet. Transdev har utvecklat en användarapp och kontrollsystem för det här försöket, som är det första i sitt slag i Europa.*

**Personalized, Autonomous, Connected and Eco.*

Samarbete för framtidens mobilitet

Kollektivtrafikbranschen står inför stora utmaningar. Trafikhuvudmännen möter ett ökat resande, ett starkt behov av sömlösa och integrerade transportlösningar, och en större efterfrågan av nya tjänster, samtidigt som att det är ont om finansiella resurser. Med den här undersökningen sätter vi konkreta siffror på trender som syns både i Sverige och i flera länder runt om i världen.

Kollektivtrafiken är ett samarbete och de bästa kollektivtrafiklösningarna tas fram med utgångspunkt från resenärers behov och förväntningar. Vi på Transdev drar nytta av vår expertis från 20 länder för att erbjuda de bästa transportlösningarna till våra kunder. Runt om i världen kör vi 13 olika färdslag. I Sverige har vi åttio års erfarenhet av kollektivtrafik och kör både buss, tåg, båt och spårvagn. Vi kör både upphandlad och kommersiell trafik. Vi kombinerar helhetsperspektiv och spetskompetens vilket gör att vi är en fullservicepartner av mobilitetslösningar.

Vår expertis kopplad till den här undersökningen ger oss möjlighet att erbjuda skräddarsydda kollektivtrafiklösningar till våra kunder.

Förbättra kundupplevelsen

Våren 2018 var 90 % av våra resenärer nöjda med sin resa med oss, vilket motsvarar en ökning med 12,5 % sedan 2009. Vi har utvecklat egna metoder för att förbättra kundupplevelsen som TEX (Transdev Customer Experience) och utbildningar som ”det goda kundmötet” där vi sätter våra bussförare i verkliga situationer för att förbättra resenärsfokus. För oss är det viktigt att våra resenärer ska känna sig trygga när de reser med oss. Vi har tre policyer som är direkt styrande inom detta område.

Integration mellan olika transportslag

Transdev kör 13 olika transportslag runtom i världen och har expertisen att kombinera olika trafikslag för att erbjuda sömlösa resor. Vi har hela-resan-perspektivet. I Norrköping kör vi både buss och spårvagn och verkar för att man som resenärer enkelt ska kunna kombinera de olika färdsätten. I Göteborg har vi båt, buss och kommersiell trafik. I flera städer i Frankrike ansvarar vi för driften av hela kollektivtrafiken. Vi tar också fram nya digitala tjänster som syftar till att förenkla resandet som MaaS-tjänster.

Nya mobilitetstjänster

Vi experimenterar ständigt med nya lösningar för att komplettera vårt erbjudande och anpassa våra tjänster till våra partners och resenärers behov. Vi tror att framtidens kollektivtrafik kommer bli mer individanpassad, autonom, uppkopplad och mer miljövänlig. Därför kör vi flera anropsstyrda kollektivtrafiktjänster i Frankrike, Nederländerna, USA och Australien. Vi testar också Europas första mobilitetstjänst för anropsstyrd autonom trafik i staden Rouen i norra Frankrike.

På Transdev tror vi att ett väl utvecklat samarbete mellan branschens aktörer är nyckeln till en bra kollektivtrafik och vi tror på avtalsformer som stimulerar kundfokus och innovation. Drygt hälften av trafikhuvudmännen i Sverige har givit oss sitt förtroende att driva, och tillsammans med dem, utveckla kollektivtrafiken. Transdev är mer än en operatör. Vi är en partner som lyssnar på våra kunder, förstår deras förutsättningar och delar deras utmaningar.

Vi är ett engagerat team som hjälper människor genom att möjliggöra mobilitet.

Som en operatör och global integratör av mobilitet, ger **Transdev människor frihet att resa** när de vill och hur de vill.

transdev
the mobility company

Transdev Group
3 Allée de Grenelle,
92130 Issy-les-Moulineaux
France
Tel.: +33 1 74 34 20 00
www.transdev.com

Transdev Sverige
Fredsforsstigen 22-24
Box 14091
167 14 Bromma
Tel: +46 (0)8 629 50 00
www.transdev.se

GROUPE
Caisse des Dépôts