Et bedre kollektivtilbud gjennom økt kundeinnsikt

Kollektivtrafikkonferansen, 10.11.2011

Vibeke Skar, merkevaresjef og Espen Martinsen, leder strategi

Ruter#

Om Ruter

- Ruter planlegger, samordner, kjøper og markedsfører kollektivtrafikken i Oslo og Akershus
- 271 mill kollektivreiser i Oslo og Akershus i 2010

Regionbuss
38 mill

Bybuss
81 mill

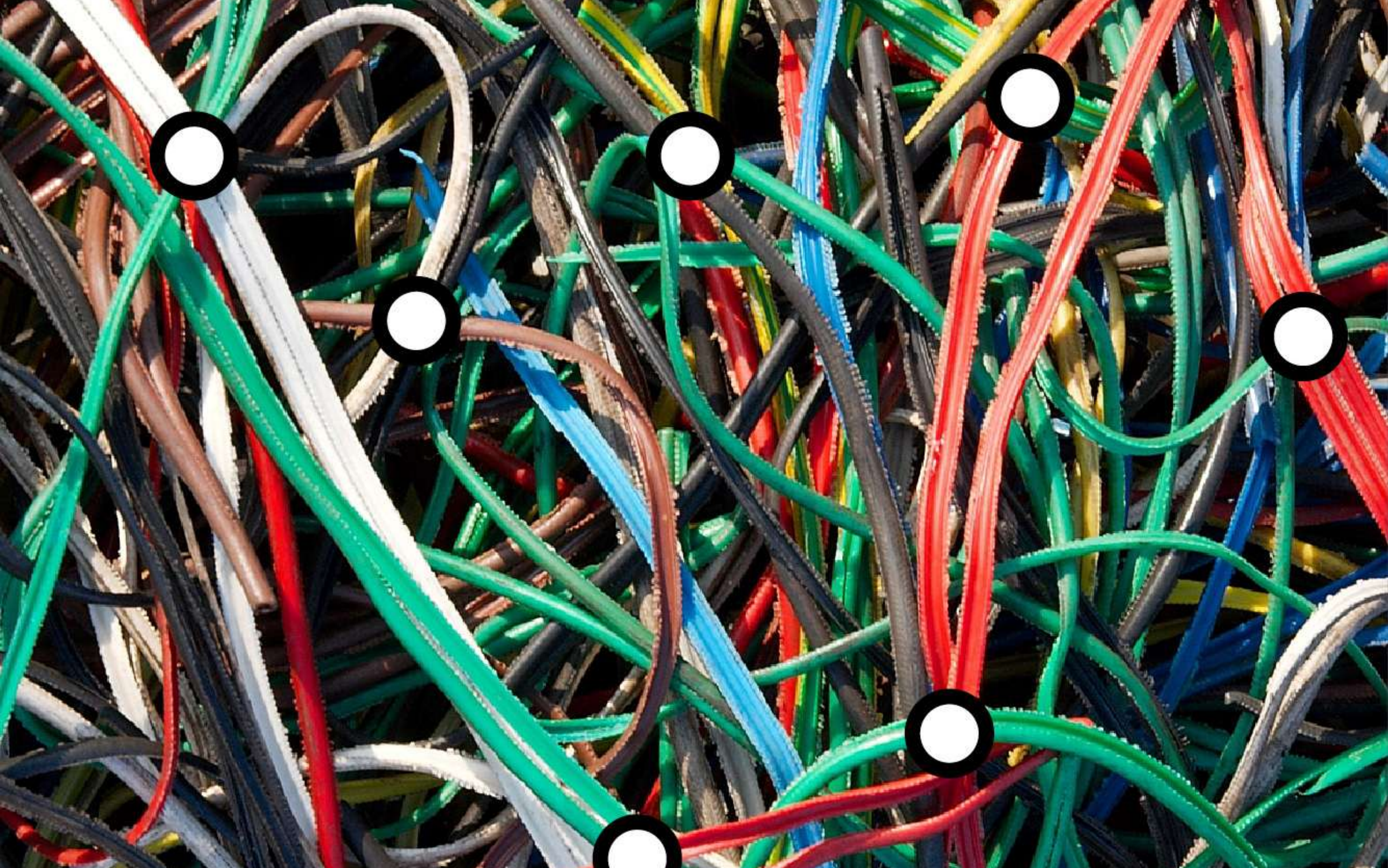
T-bane
76 mill

Trikk
45 mill

Båt
4 mill

Tog
26 mill

Ruter#



Følelse av mestring

Illustrasjon:
Truls Lange /
TØI rapport 887/2007
Bedre
kollektivtransport i
distriktene

Ruter#

Kunden har alternativer

- Utgangspunktet: folk reiste kollektivt fordi de ikke hadde noe reelt valg

- I dag: de aller fleste har alternativer. Kollektivtrafikken må være det foretrukne førstevalget

Ruter#

Hvorfor segmentering?

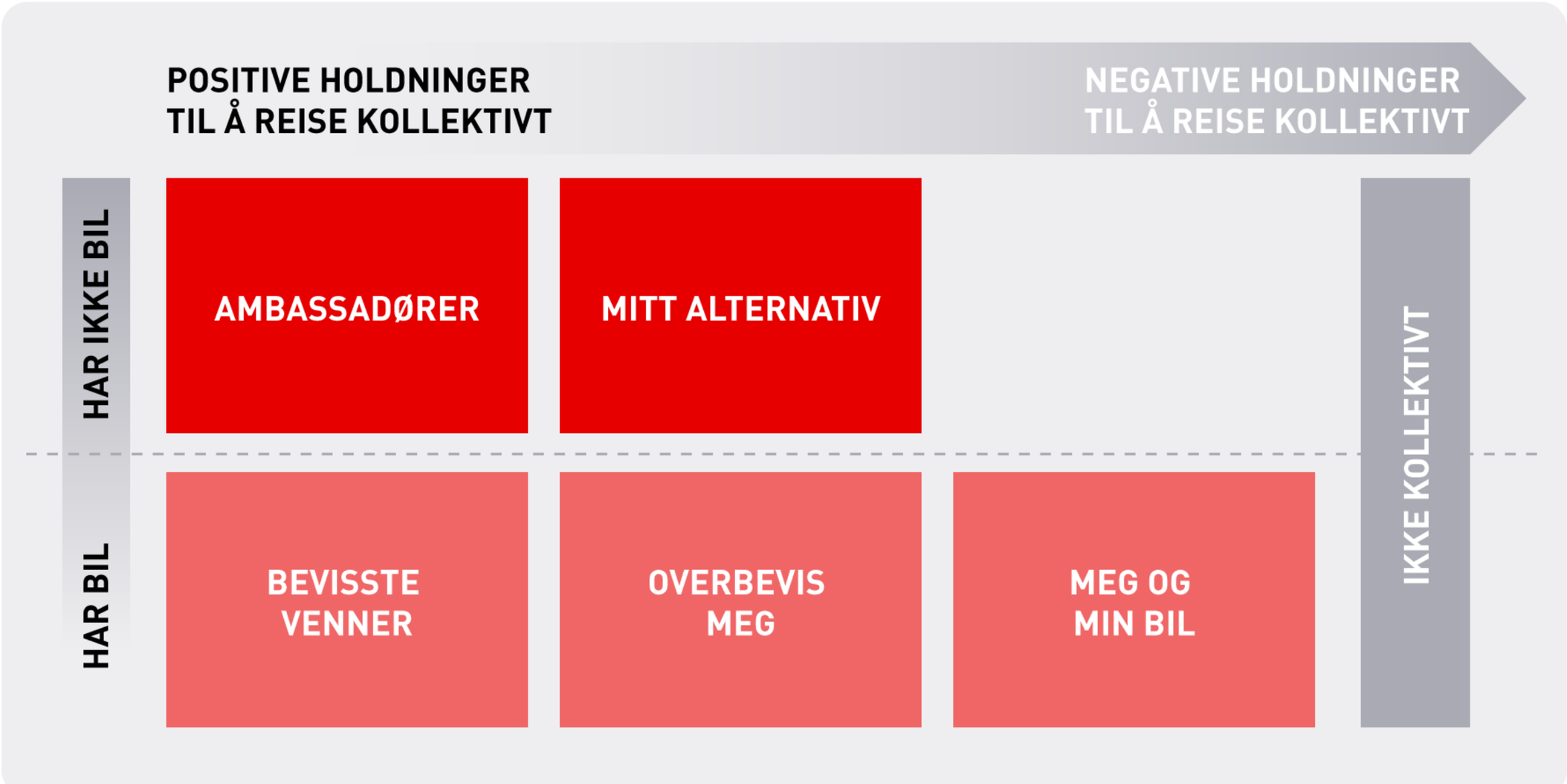
- En god segmentering gir grunnlag for differensiering og optimalisering
- Innsikt i kundenes holdninger, behov og atferd er essensielt når vi skal besvare spørsmål som:
  - Til hvilke kundegrupper skal vi kommunisere hvilke produkter og tjenester, utvikle nye produkter og tjenester, til hvilken pris, i hvilken kanal, med hvilket budskap etc.?
  - Hvilke segmenter skal prioriteres, hvilke har størst potensial?

Ruter#

Vår holdningsbaserte segmenteringsmodell

Ruter#

Vår holdningsbaserte segmenteringsmodell

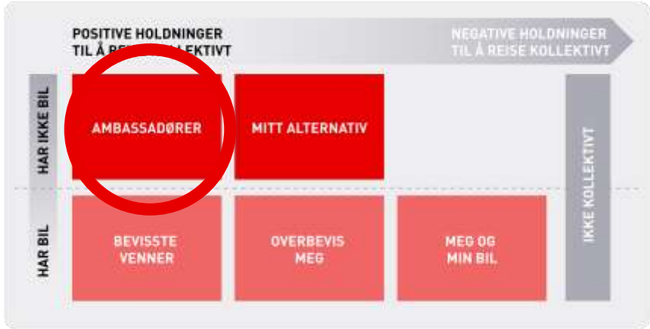


Ruter#

AMBASSADØRER (11%)

- Er kollektivtrafikkens fans og er stolte av det

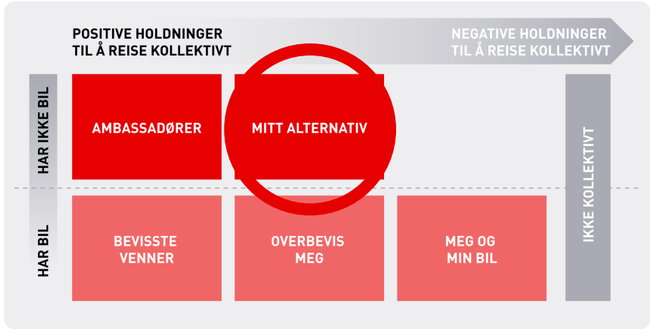
- Er urbane, uten bil og trives svært godt med å ha kollektivtransport som sitt primære fremkomstmiddel



Ruter#

MITT ALTERNATIV (14%)

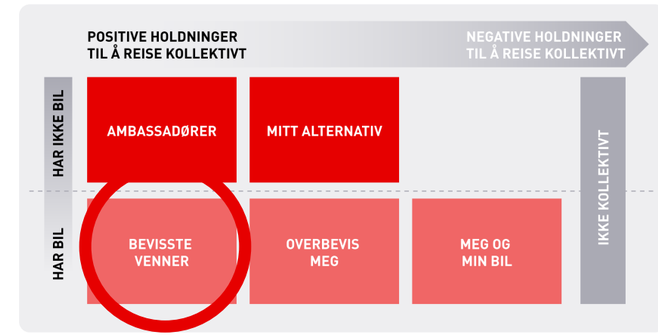
- Er avhengig av kollektivtilbudet i hverdagen
- Kollektivreisen er ikke nødvendigvis en preferert reiseform, men en konsekvens av mangel på alternativer
- Er ikke direkte negative til kollektivtransport, men fremstår som mindre lojale enn andre høyfrekvente brukere



Ruter#

BEVISSTE VENNER (27%)

- Er det eneste segmentet som både er bil- og kollektivbasert
- Er fornøyde kollektivbrukere som har tatt et bevisst valg i forhold til kombinasjonsbruk bil/kollektivt
- Avveier hvilket transportmiddel som representerer den beste løsningen ift hver enkel reisesituasjon



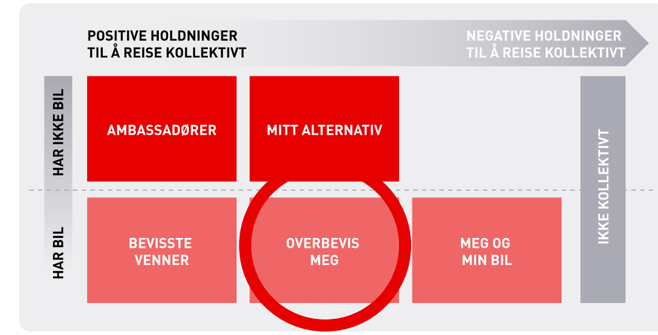
Ruter#

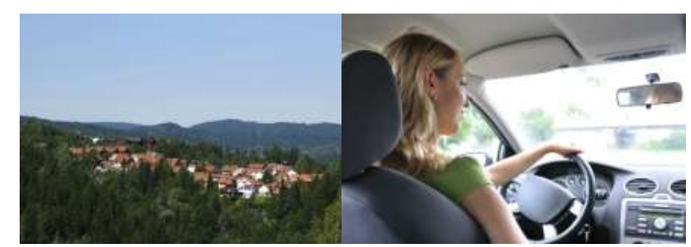
OVERBEVIS MEG (23%)

- Har kollektivtilbudet lett tilgjengelig, men velger allikevel å benytte seg av det i relativt liten grad

- Bilen oppfattes som mer komfortabelt og praktisk

- Er åpne for å lytte til hva kollektivtransport kan gjøre for dem i en hektisk hverdag, og ser for seg å kunne reise mer kollektivt fremover

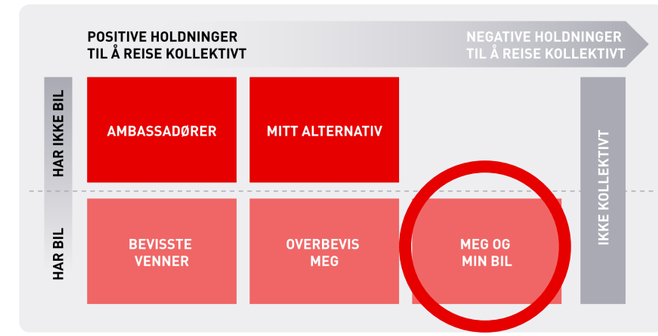




Ruter#

MEG OG MIN BIL (19%)

- Er nesten utelukkende bilbasert, og benytter seg av bilen til det meste
- Bilen oppleves som et riktig, komfortabelt og praktisk valg, mens kollektivtransport betegnes som et lite attraktivt og aktuelt alternativ
- Består av kollektivskeptikere med sterk binding til bilen

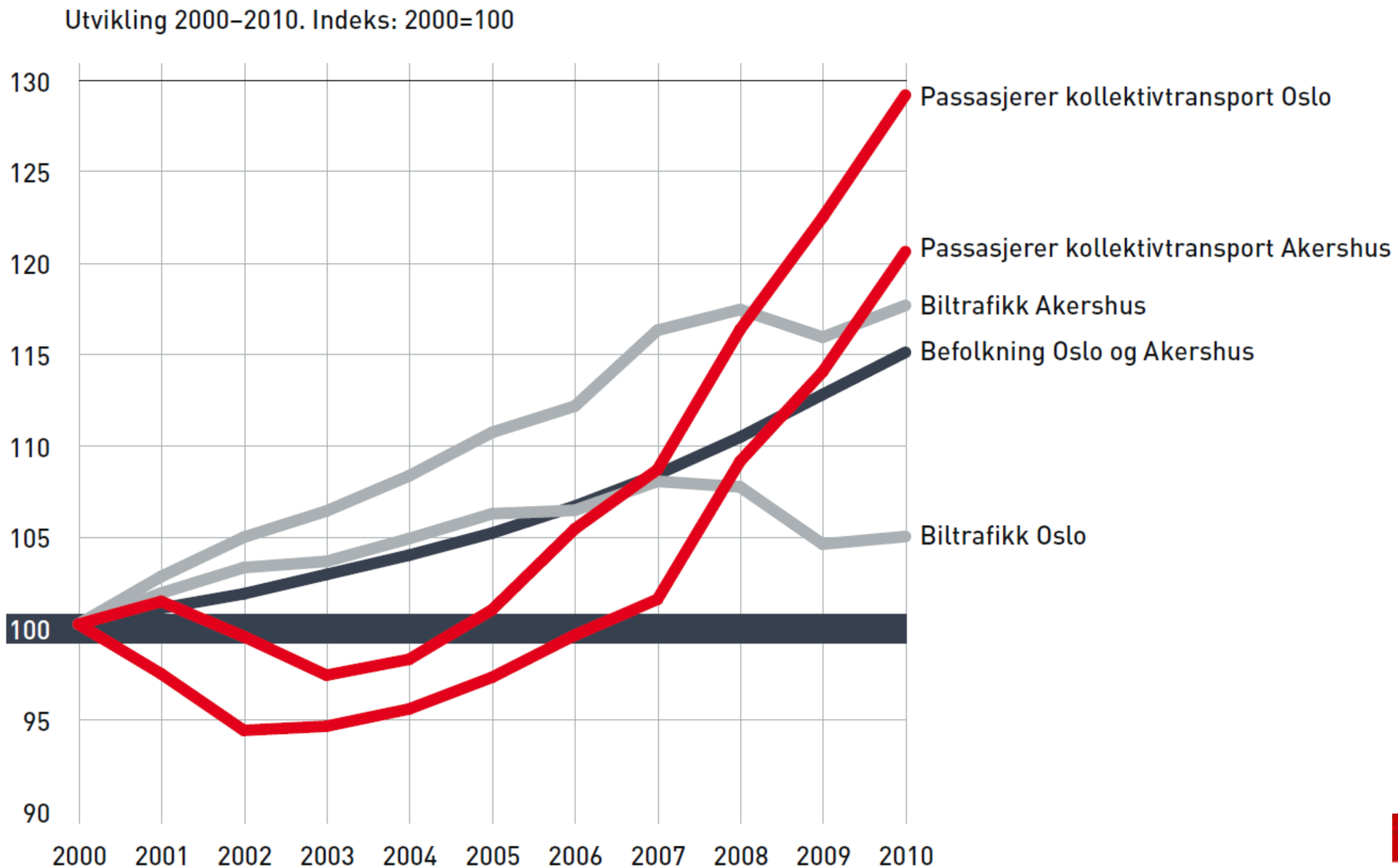


Ruter#

Vår holdningsbaserte segmenteringsmodell

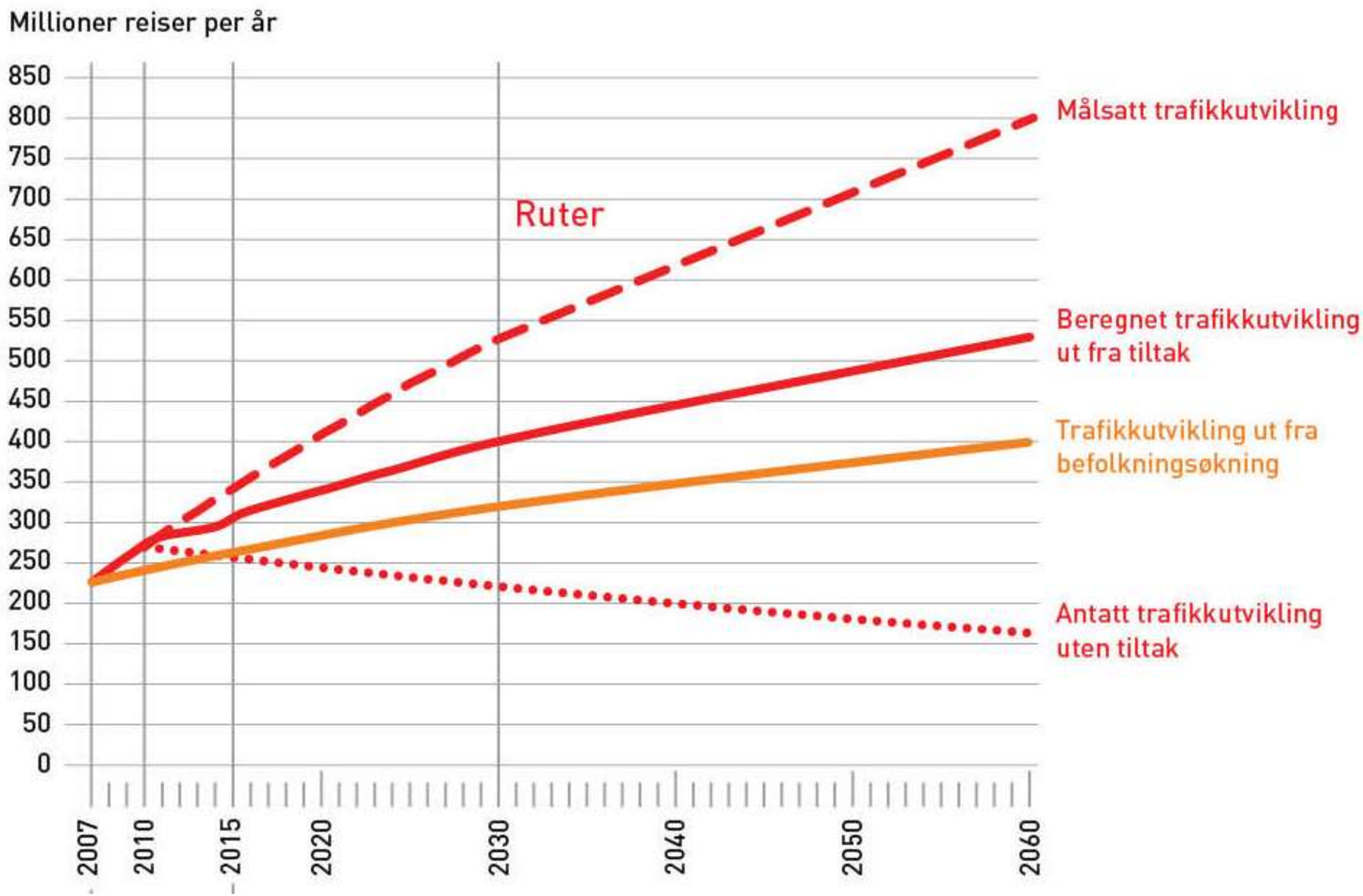
Ruter#

Kollektivtrafikken vokser, biltrafikken stabil



Ruter#

Men kollektivtrafikken må fortsette å vokse

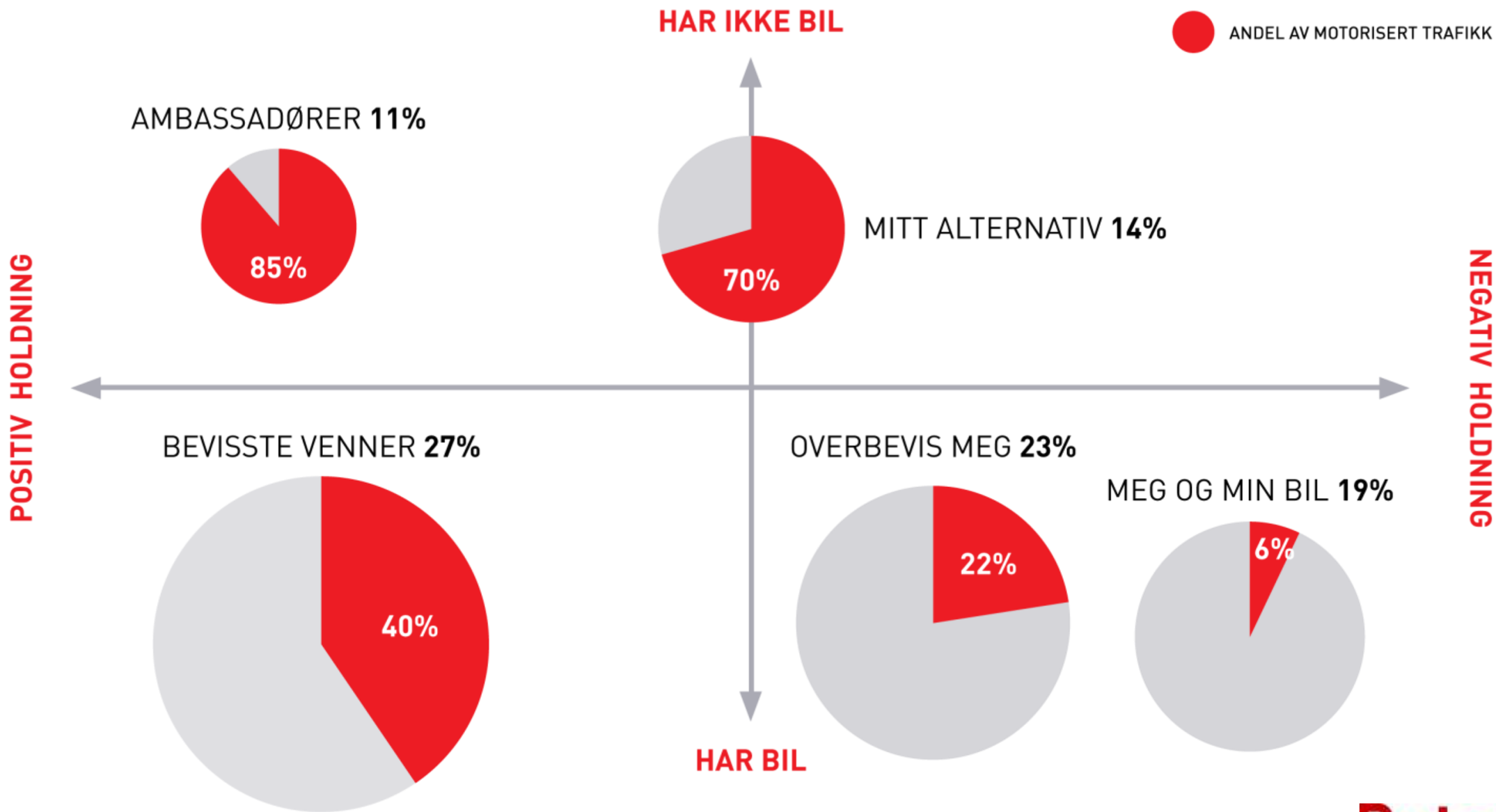


Ruter#

Fra 271 mill reiser i 2010 til ~500 mill reiser i 2030

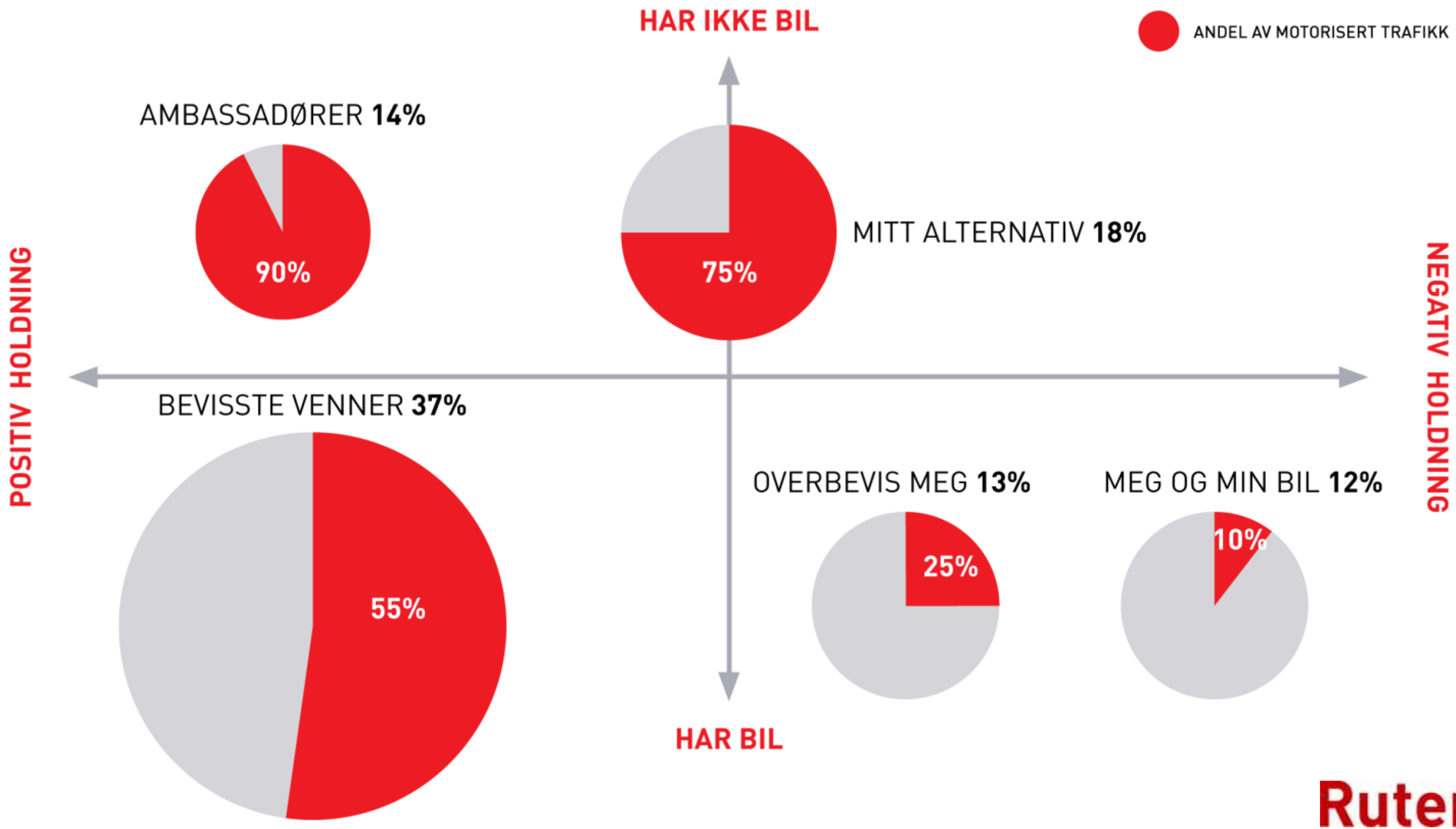
Ruter#

Markedsandel pr segment



Ruter#

Potensial pr segment – mulig målbilde 2030



Ruter#

OVERBEVIS MEG er vårt primærfokus

Ruter#

OVERBEVIS MEG er vårt primærfokus

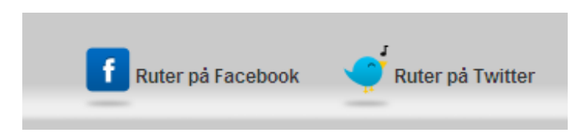
- **«Hjelp meg med enkel, intuitiv og relevant informasjon – gi meg raskt en følelse av mestring»**

Ruter#

Enkelt, intuitivt og relevant

TID - Trafikantinformasjons- og designprogrammet

Reiseplanlegger, priskalkulator, sosiale medier, mobilbillettering



Ruter#

OVERBEVIS MEG er vårt primærfokus

- «Hjelp meg med enkel, intuitiv og relevant informasjon – gi meg raskt en følelse av mestring»
- **«Møt meg med sanntid og avviks-informasjon når og der jeg trenger det»**

Ruter#

Sanntid og avviksinformasjon

På holdeplass

På mobil

På kjøpesenter

Ruter#

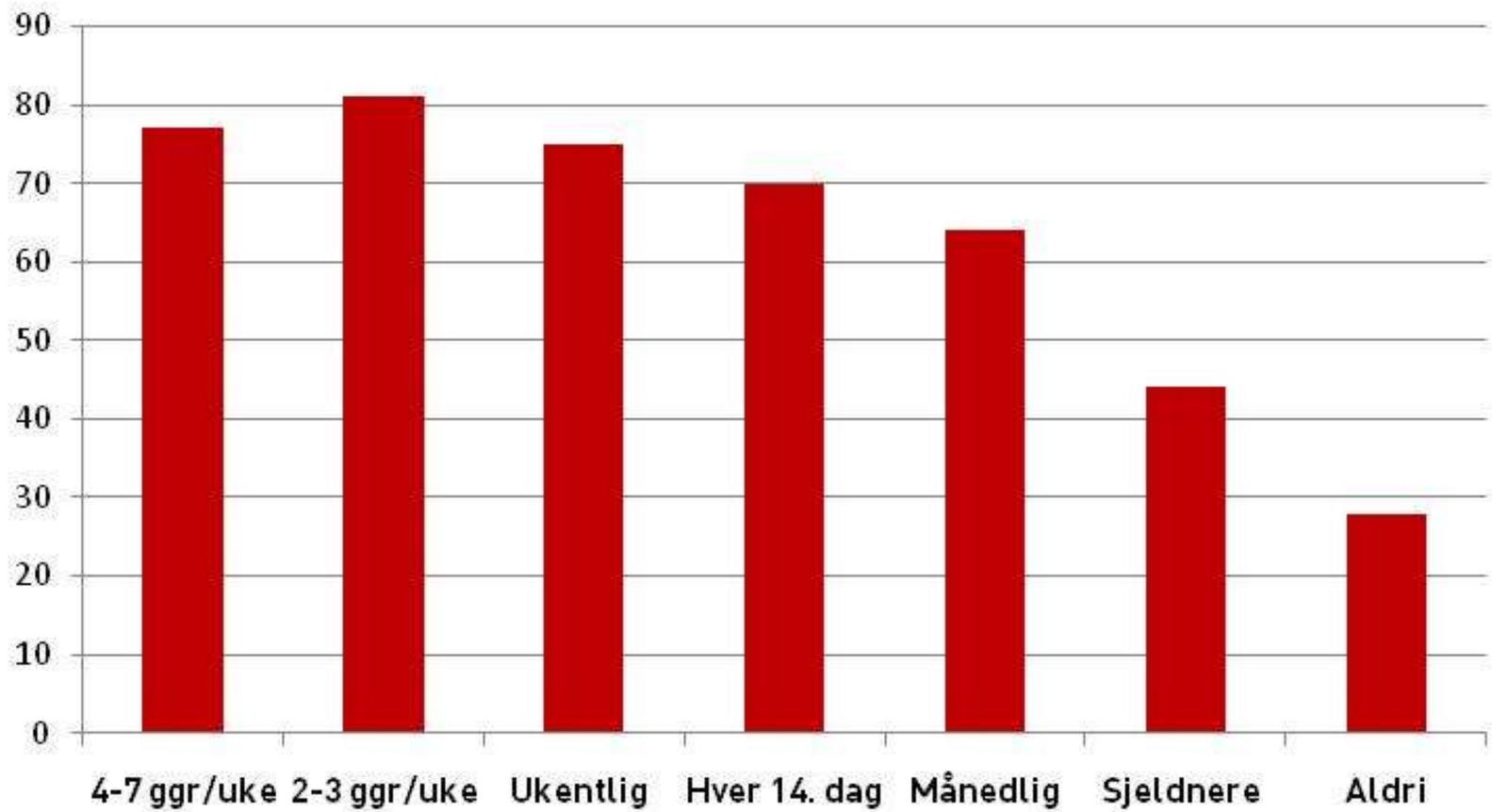
OVERBEVIS MEG er vårt primærfokus

- «Hjelp meg med enkel og intuitiv informasjon – gi meg raskt en følelse av mestring»
- «Møt meg med sanntid og avviksinformasjon når og der jeg trenger det»
- **«Gjør dere attraktive og tilgjengelige for meg»**

Ruter#

Tilfredsheten med tilbudet øker med brukserfaring

- Andelen som er tilfreds eller svært tilfreds med tilbudet (i %), h-i-å 2011, sortert etter kollektiv reisefrekvens



Kilde: Ruters Markedsinformasjonssystem (MIS)

Ruter#

Bedriftssatsing - eks Gardermoen

Informasjonsstands

DM, informasjonsmateriell, bannerannonser på digitale skjermer

Ruter#

Hvordan få bilistene ut av bilene

Dansk undersøkelse der 400 bilister fikk gratis månedskort

HANDELSHØJSKOLEN
AARHUS UNIVERSITET

GENVEJE:
- Bibliotek
- Presse
- Aarhus Universitet
- CampusNet

Forskning Uddannelser Videreuddannelse Alumni Samarbejde Outreach Om os Bæredygtig vækst

DU ER HER: Om os » Nyheder » Nyheder » Nyhed

Nyheder
- Alle nyhedsbreve fra Aarhus School of Business and Social Sciences
- Nyheder

GRATIS KOLLEKTIV TRANSPORT FÅR FOLK UD AF BILERNE

12.01.09 |

Af:Ulla Stilling Pedersen

En undersøgelse fra Handelshøjskolen, Aarhus Universitet viser, at metoder fra marketings-verdenen kan få danske bilister til at lade bilen stå og tage bus eller tog.

Den stigende trafik i både Danmark og udlandet skaber store trafikale problemer. Men nu har professor John Thøgersen fra Handelshøjskolen, Aarhus Universitet, fundet en metode, der kan få bilister til at lade bilen stå og hoppe på toget eller bussen. Og i samarbejde med andre initiativer vil metoden med stor sandsynlighed kunne skabe endnu større resultater.

Gratis månedskort virker

Professoren har lavet en undersøgelse, hvor 400 bilister fik tildelt et gratis månedskort til den kollektive transport i hovedstadsområdet.

- Ved at forære gratis månedskort væk, gjorde vi præcis det samme, som man gør mange andre steder, når man vil have folk til at købe et abonnement. Bogklubabonnementer, mobilabonnementer og mange avis- og magasin abonnementer sælger alle deres produkter med et tilbud om en gratis prøveperiode, hvorefter man

+40 % i antall kollektivreiser

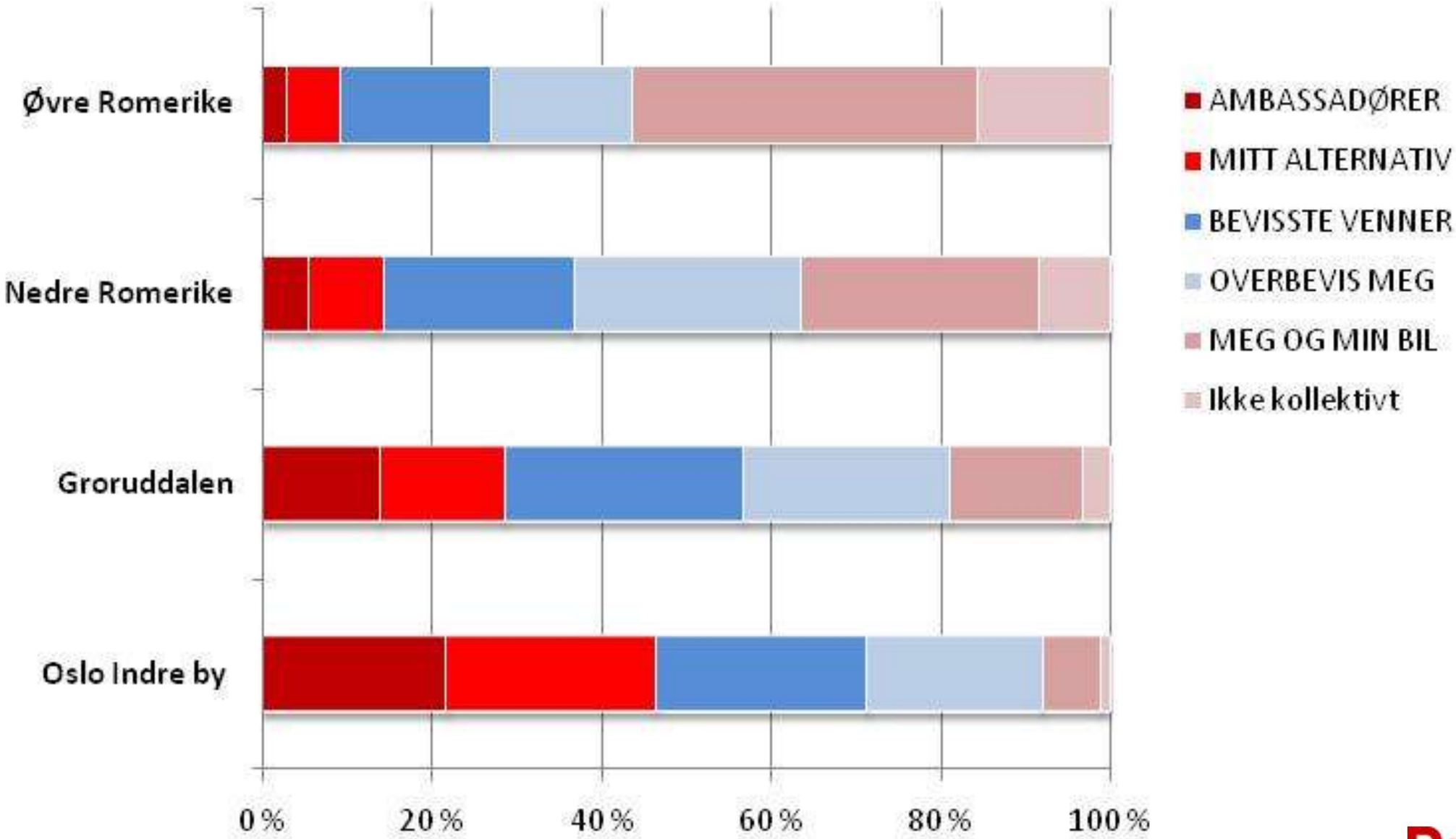
Ruter#

OVERBEVIS MEG er vårt primærfokus

- «Hjelp meg med enkel og intuitiv informasjon – gi meg raskt en følelse av mestring»
- «Møt meg med sanntid og avviksinformasjon når og der jeg trenger det»
- «Gjør dere attraktive og tilgjengelige for meg»
- **«Gi meg forutsigbarhet ift tidsbruk»**

Ruter#

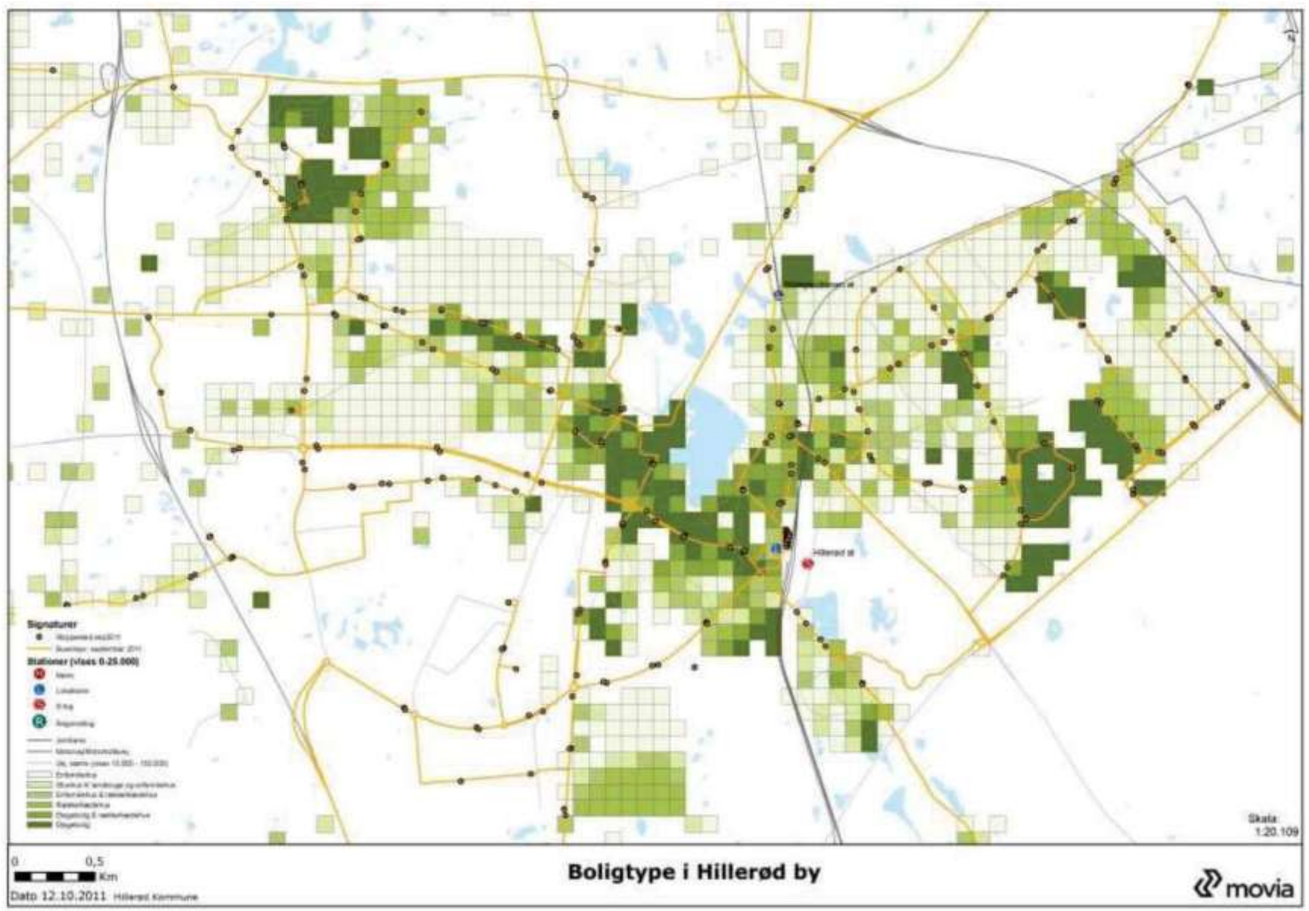
Tilbudsplanlegging



Ruter#

Eks Movia: Intelligent tilbudsplanlegging

- ”Kollektivtrafikkvennlighetsindeks”, basert på faktorer som er korrelert med bruken av kollektivtilbudet (inntekt, bilhold, boligtype, etc)
- Benytter GIS-kjøringer som aktiv del av tilbudsplanleggingen



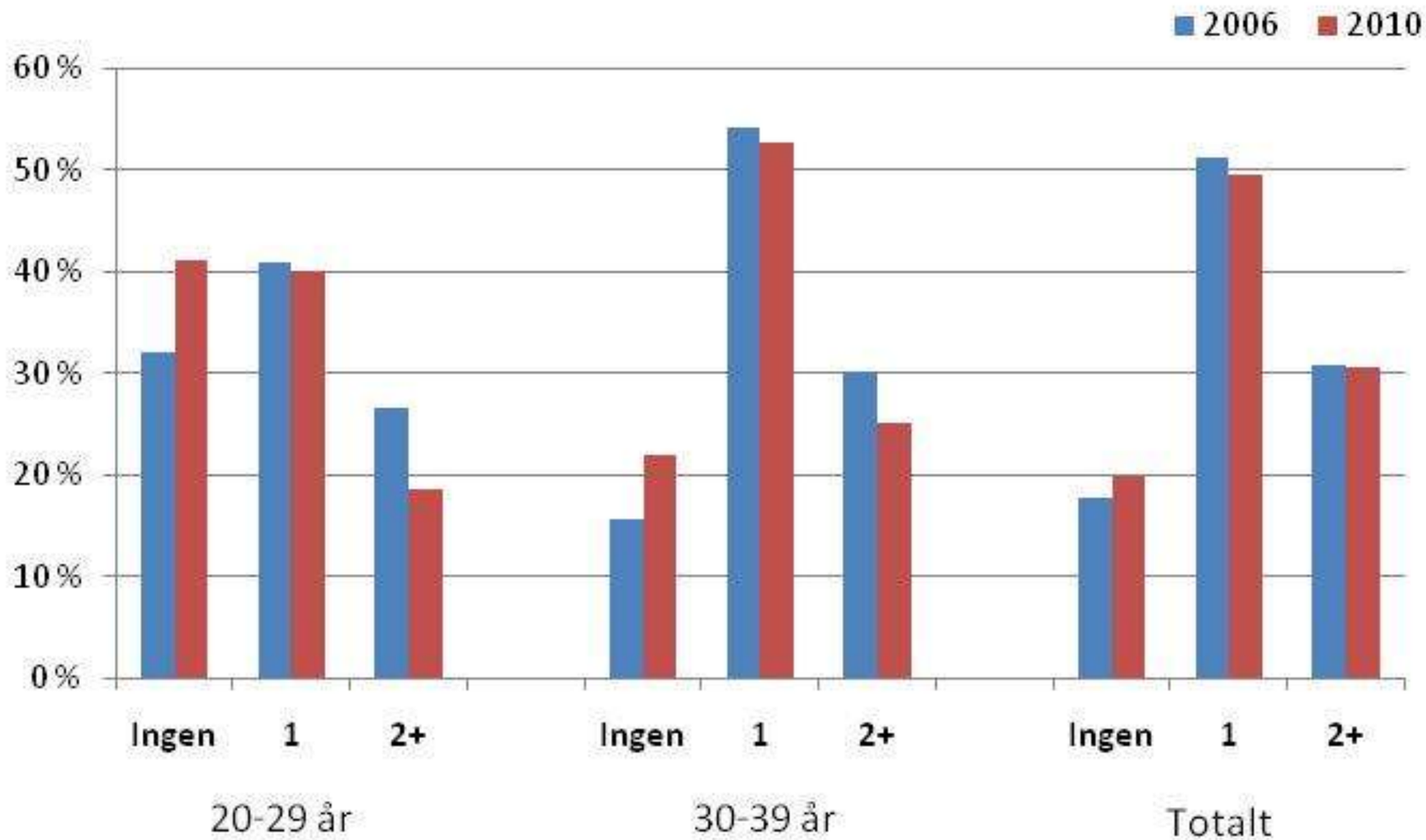
Ruter#

OVERBEVIS MEG er vårt primærfokus

- «Hjelp meg med enkel og intuitiv informasjon – gi meg raskt en følelse av mestring»
- «Møt meg med sanntid og avviksinformasjon når og der jeg trenger det»
- «Gjør dere attraktive og tilgjengelige for meg»
- «Gi meg forutsigbarhet ift tidsbruk»
- **«Kombinasjonsbruk bil/kollektivt er tingen for meg»**

Ruter#

Bilholdet blant unge voksne går ned



Antall biler i husholdningen. Befolkningen i Oslo og Akershus >15 år

Kilde:
Ruters Markeds-informasjonssystem (MIS)

- (Samtidig er andelen som tar førerkort stabil)

Ruter#

Utvidet fokus: Løse folks behov for mobilitet

- Enkel og effektiv kollektivtrafikk
- Innfartsparkering
- Bysykkel
- Bilkollektiv
- Taxi når/dit kollektivtrafikken ikke går

Ruter#

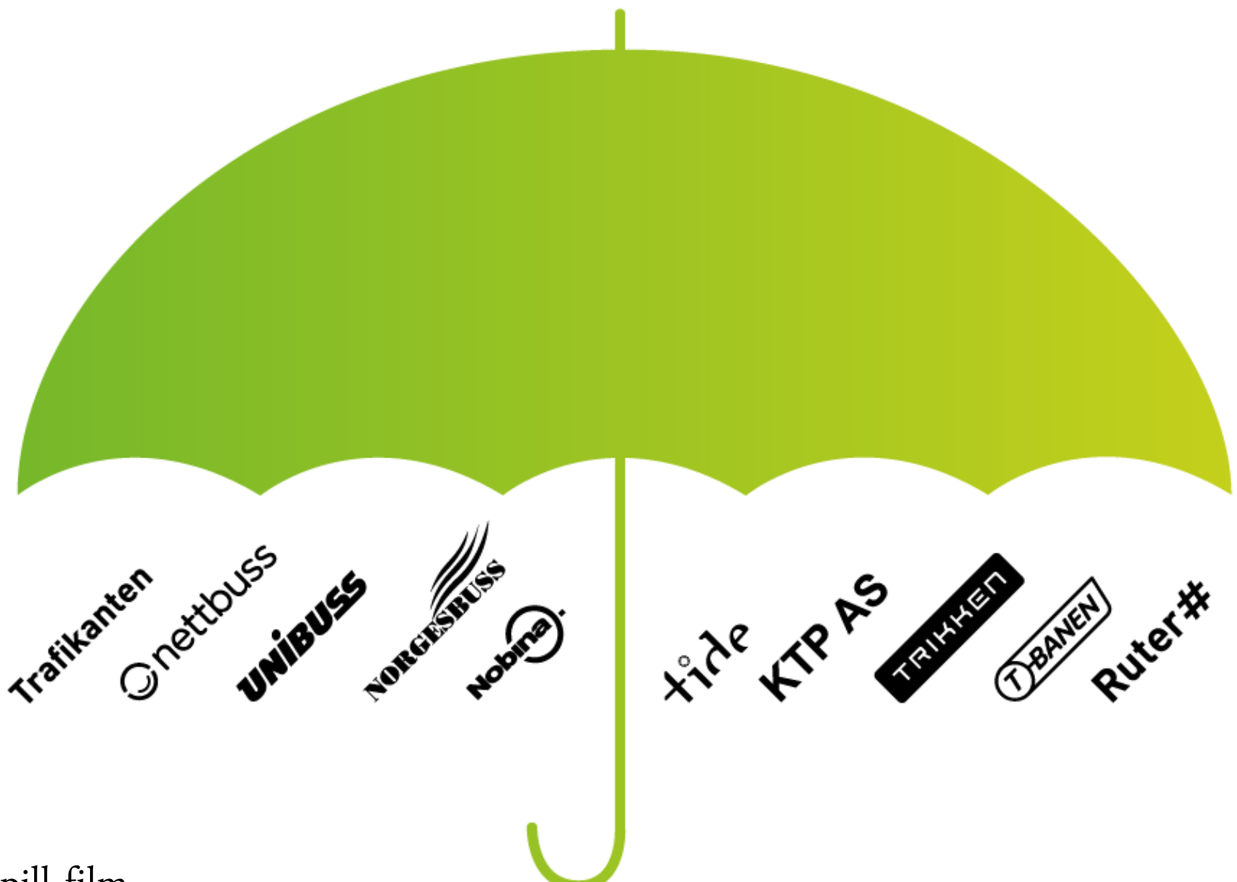
OVERBEVIS MEG er vårt primærfokus

- «Hjelp meg med enkel og intuitiv informasjon – gi meg raskt en følelse av mestring»
- «Møt meg med sanntid og avviksinformasjon når og der jeg trenger det»
- «Gjør dere attraktive og tilgjengelige for meg»
- «Gi meg forutsigbarhet ift tidsbruk»
- «Kombinasjonsbruk bil/kollektivt er tingen for meg»
- **«Det er fint at kollektivtrafikken er miljøvennlig»**
- **«Jeg forventer at bussene er moderne»**

Ruter#

Vår nye, felles visjon

Sammen gjør vi kollektivtrafikken til et naturlig **førstevalg**



Spill film

OVERBEVIS MEG er vårt primærfokus

- **«Hjelp meg med enkel og intuitiv informasjon – gi meg raskt en følelse av mestring»**
- **«Møt meg med sanntid og avviksinformasjon når og der jeg trenger det»**
- **«Gjør dere attraktive og tilgjengelige for meg»**
- **«Gi meg forutsigbarhet ift tidsbruk»**
- **«Kombinasjonsbruk bil/kollektivt er tingen for meg»**
- **«Det er fint at kollektivtrafikken er miljøvennlig»**
- **«Jeg forventer at bussene er moderne»**

Ruter#