

NHH



Hva kan kollektivbransjen
gjøre for å øke
kundetilfredsheten og bli et
naturlig førstevalg?

Tor W. Andreassen, PhD
Professor
Leder av Center for Service
Innovation (CSI)

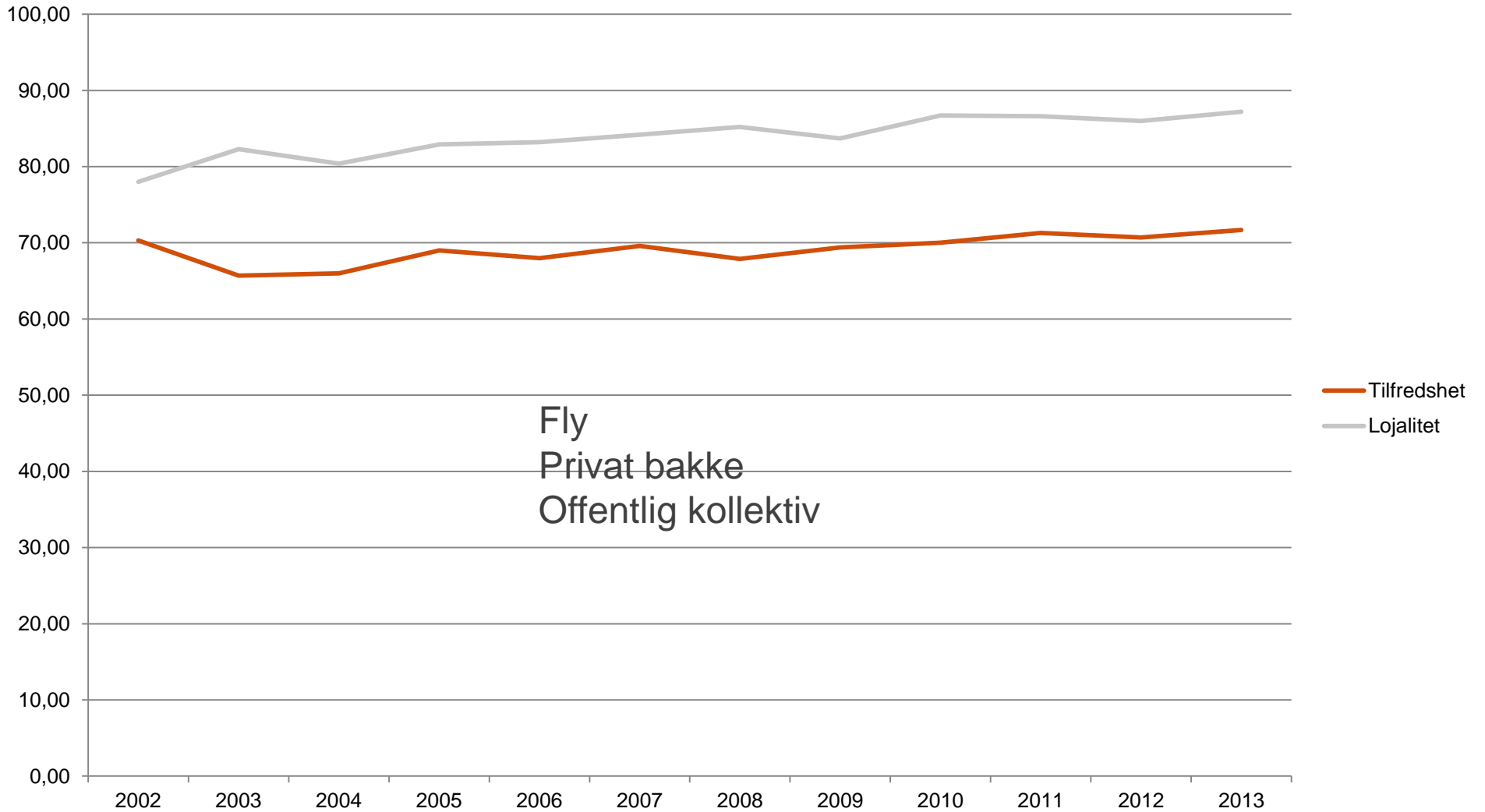


Handler om å skape verdier for kundene ved å gjøre hverdagen lettere

MARKEDSFØRING



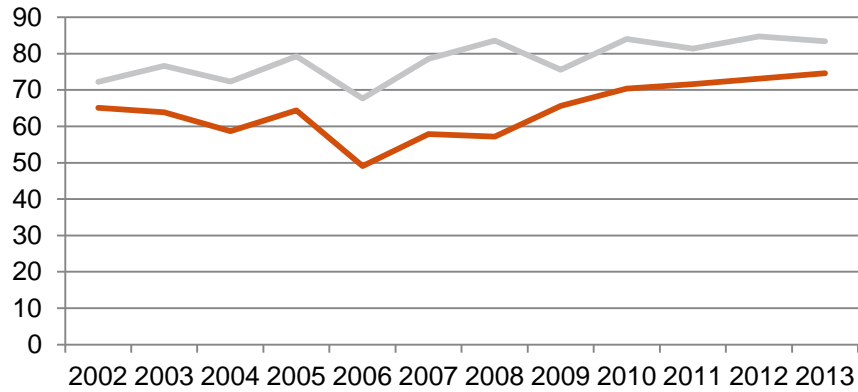
Persontransport (gjennomsnitt)



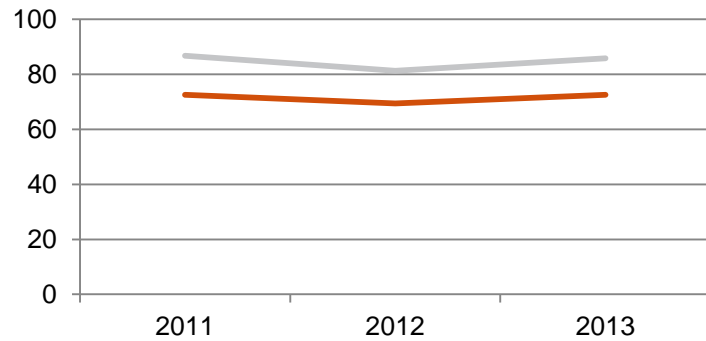


Flytransport

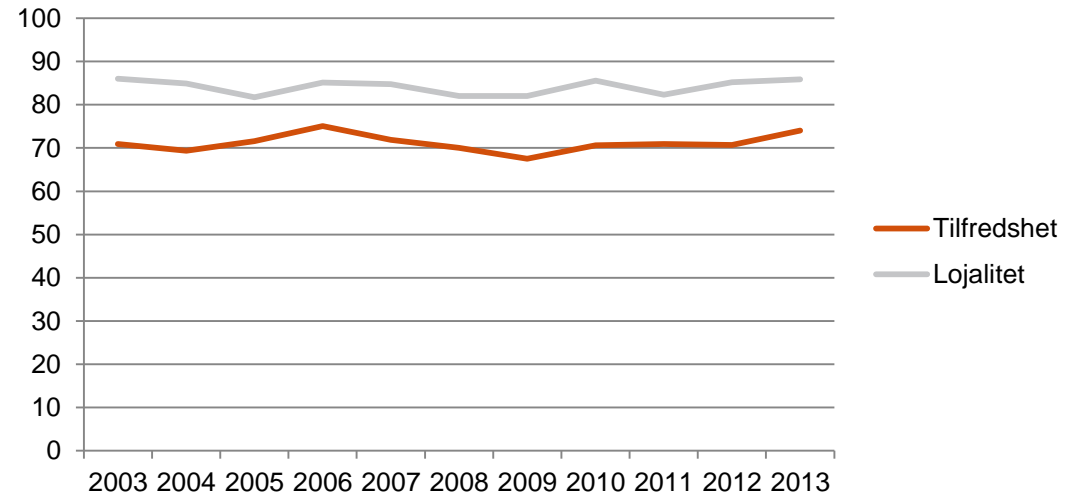
SAS



Widerøe



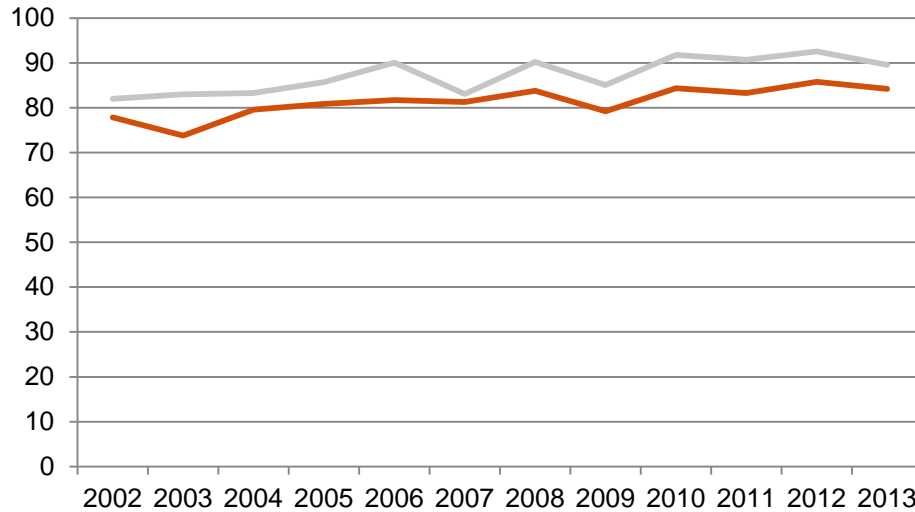
Norwegian





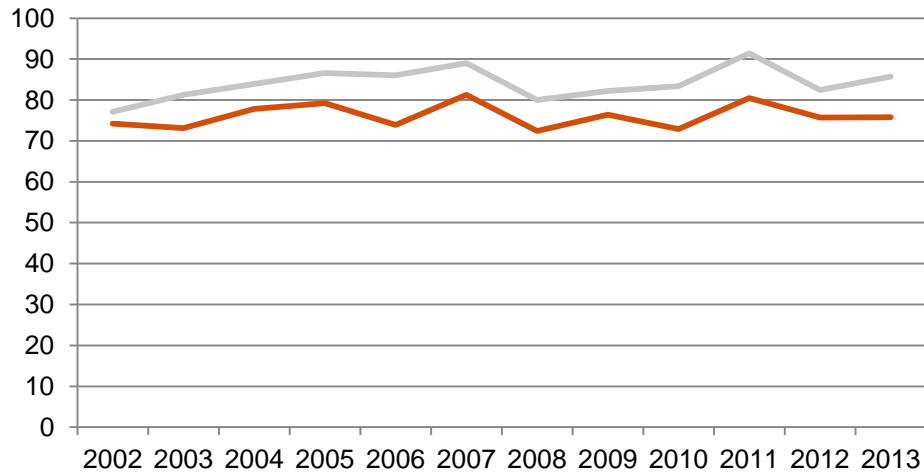
“Privat” bakketransport

Flytoget

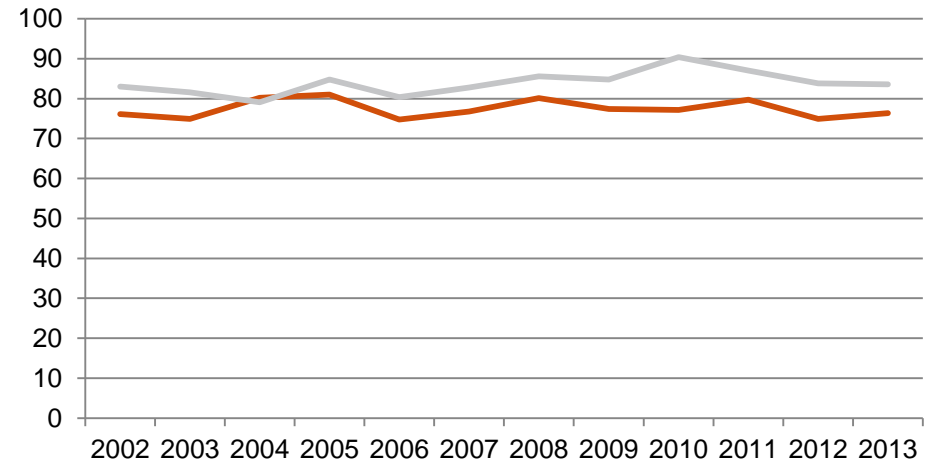


— Tilfredshet
— Lojalitet

NOR-WAY Bussekspress



TIMEkspressen



Kilde: Norsk Kundebarometer

NHH



Ett kjettersk spørsmål:

Hvorfor tar ikke
(enda) flere
kollektivtransport?



Ulike tiltak gjennom tidene

- Høyere avgifter på biler
- Økte bensinpriser
- Belønningsordninger
- Innføring av kollektivfelt
- Redusert fremkommelighet - lengre køer
- Bedre kvalitet på materiell
- Høyere frekvens/flere avganger
- Profesjonalisering av ansatte
- Mer informasjon på holdeplassene
- Punktlighetsgaranti
- Bompengavgifter i rushtid på biler ?
- Dymanisk prising over døgnet ?

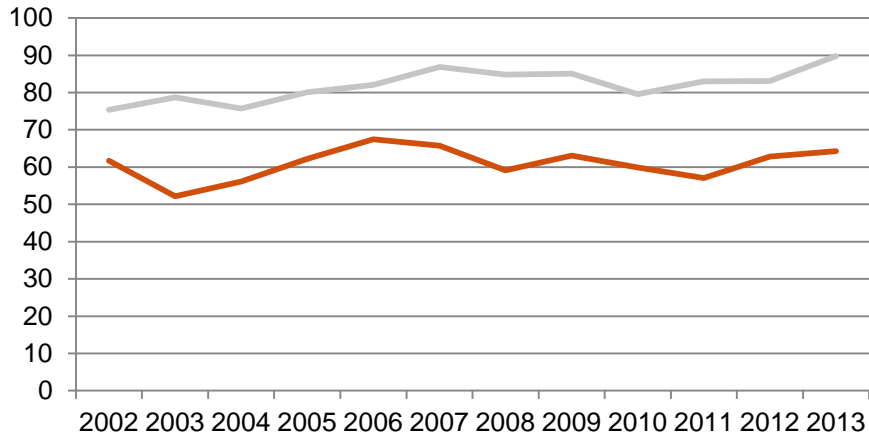


NSB: – Kundene mister tilliten til jernbanen

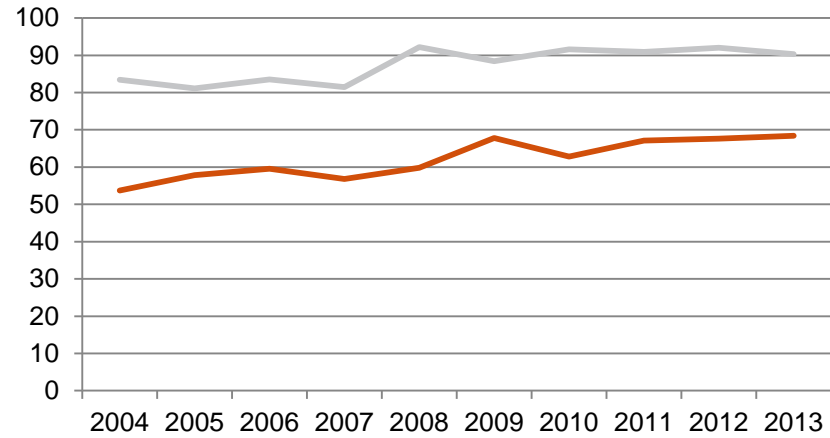


Offentlig transport

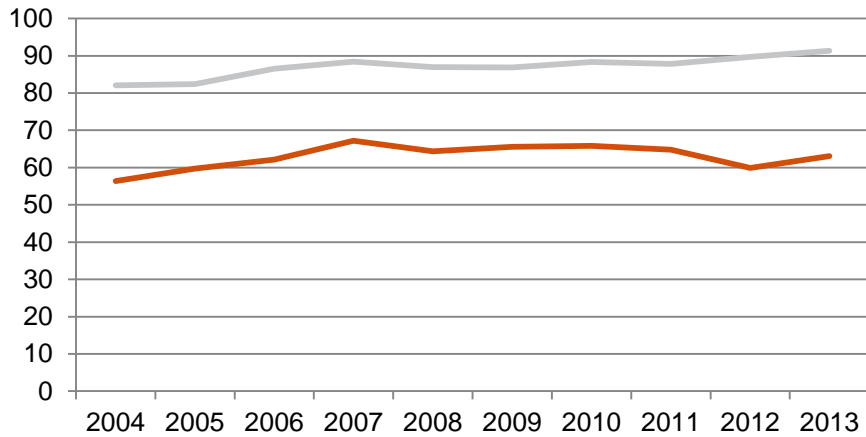
NSB



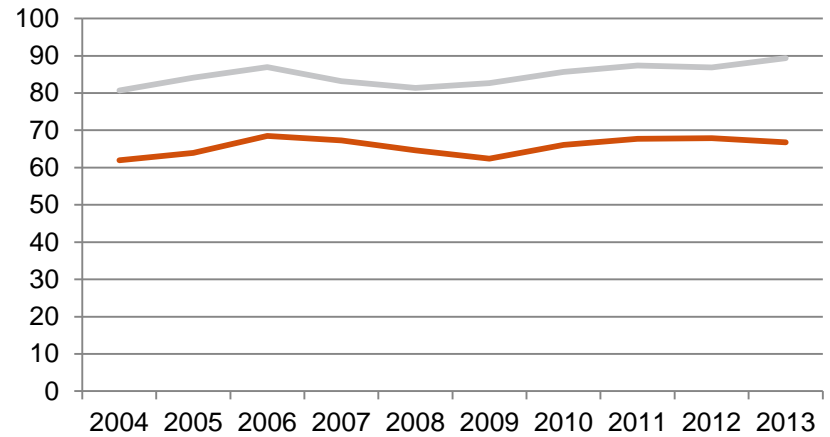
T-Banen



Buss i Oslo

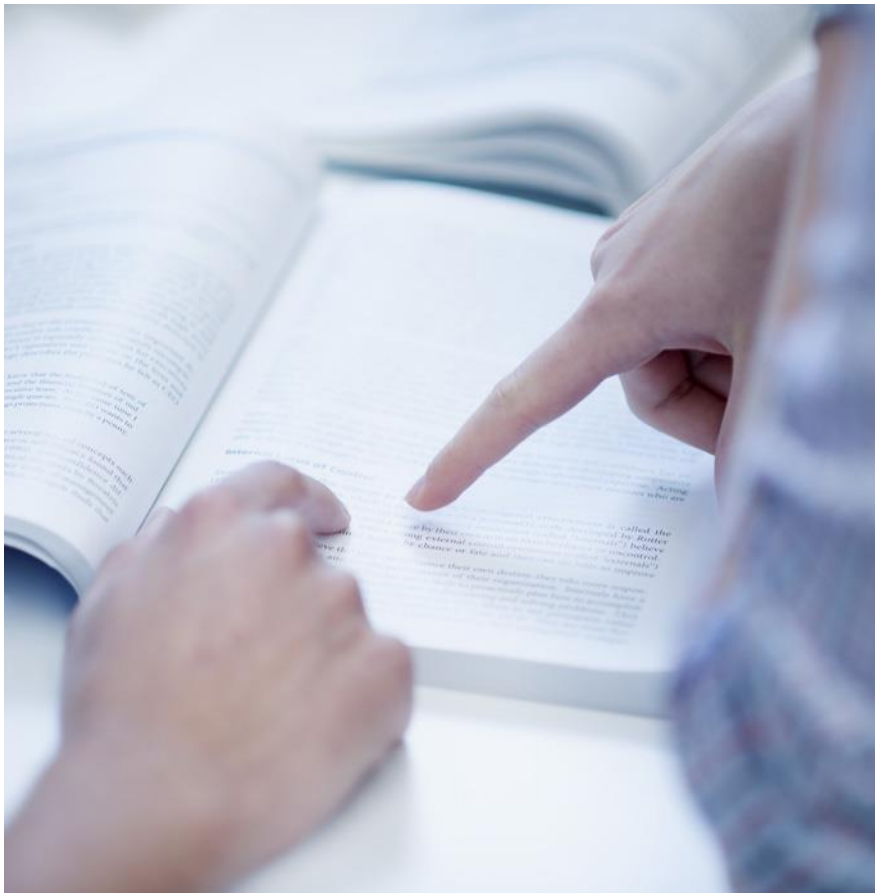


Oslotrikken



— Tilfredshet
— Lojalitet

NHH



SVAR:

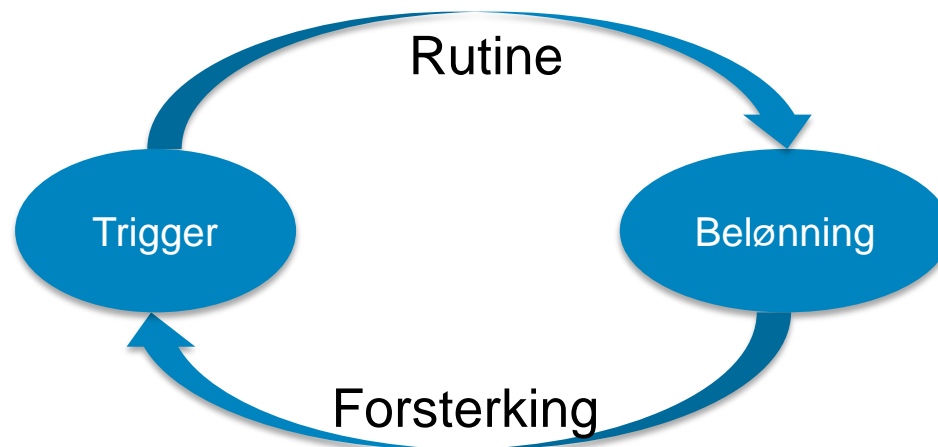
Produktet er
ikke godt nok til
å bryte vaner



Hva er vaner?

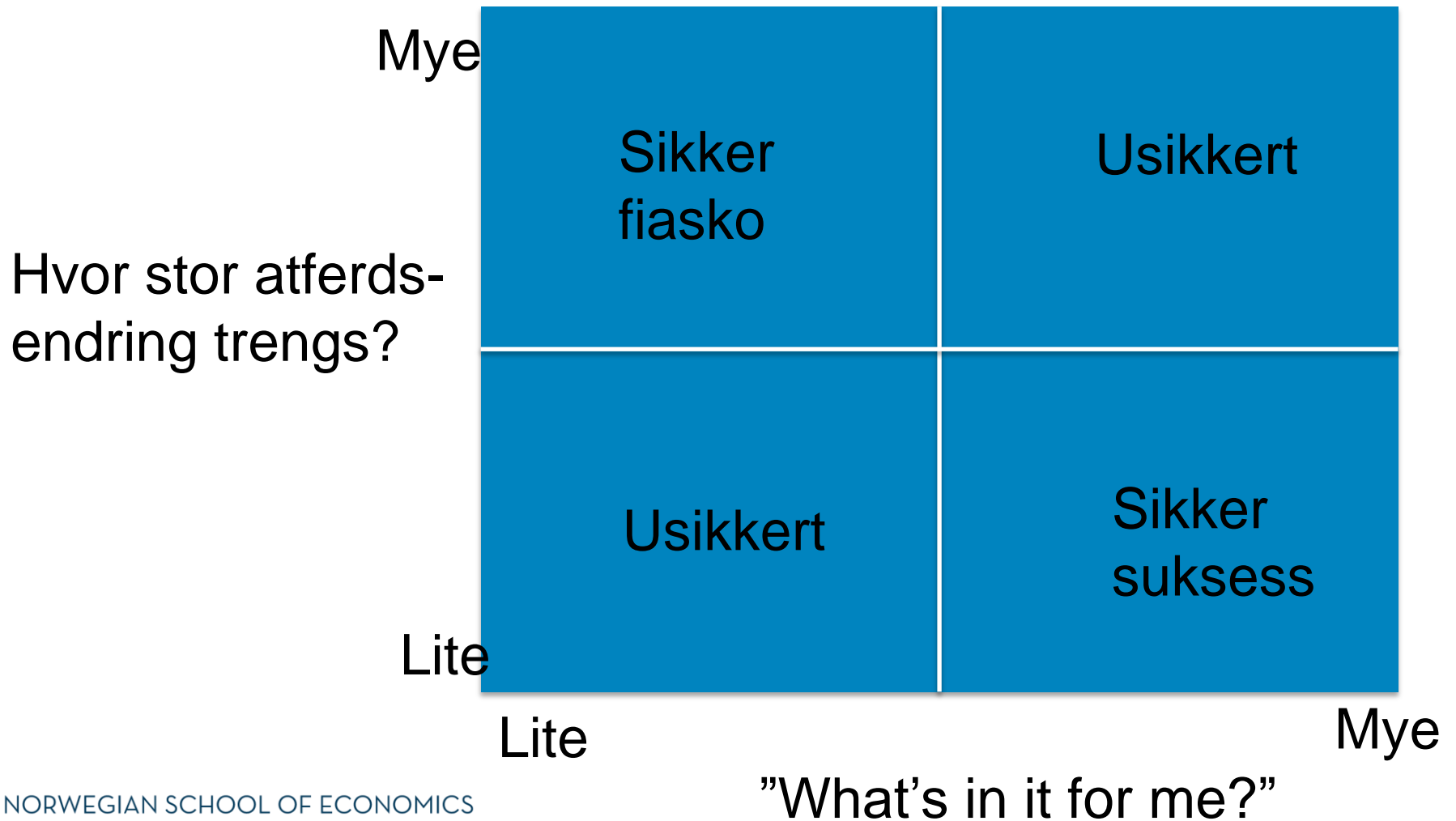
Vaner er pre-definerte måter å tenke eller handle på som skjer automatisk uten tankemessig virksomhet og uten emosjonell reaksjoner.

En lyd
En lukt
En logo
En kontekst
En person
-





For å lykkes





Enkelhet

Bekvemmelighet

Effektiv bruk av tid

Økonomi

TING SOM KAN BRYTE VANEN



TRENDSPOTTING



Return on time



Mobility



Always logged-in



Nowism



Privacy and safety

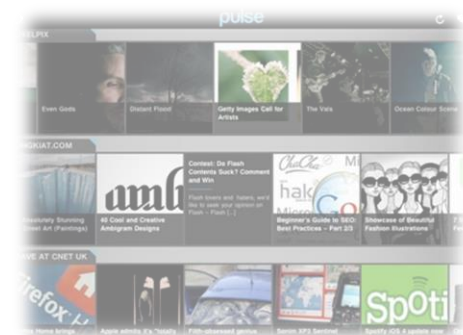
8 Trender



Sustainability



Look at me



Quality data faster

3 segmenter

NHH



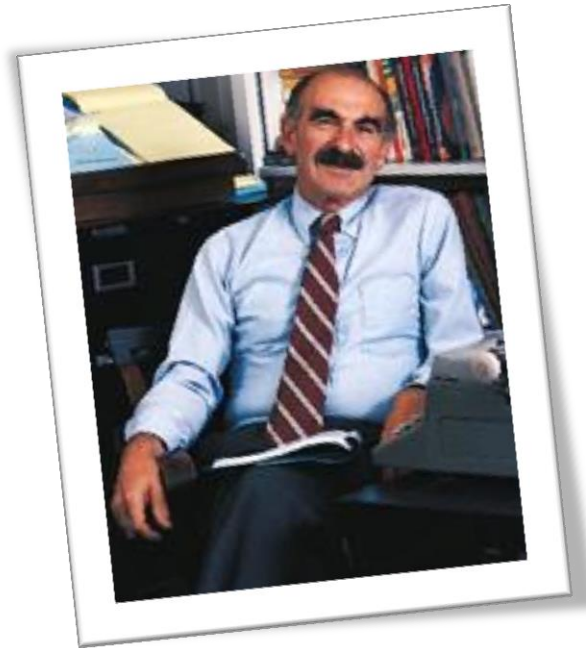
Young, free, and simple



Chaos in my life



Got my life back



**”WHATEVER TOOK YOU TO
WHERE YOU ARE TODAY, IS NOT
WHAT WILL TAKE YOU TO WHERE
YOU NEED TO BE.”**



Kollektivtrafikken i større grad ble finansiert gjennom markedet?

HVA OM?

NHH



Takk for
oppmerksomheten

www.csi.nhh.no