

Rejsekort kundeundersøgelse

Oktober 2020

 REJSEKORT



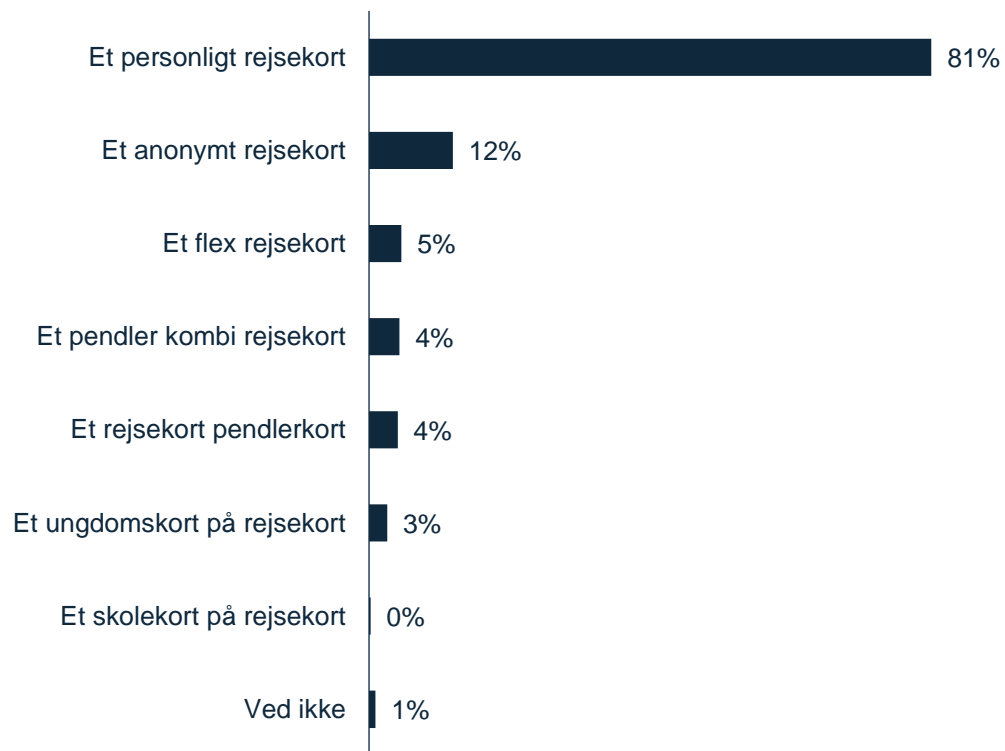
Epinion

Summary

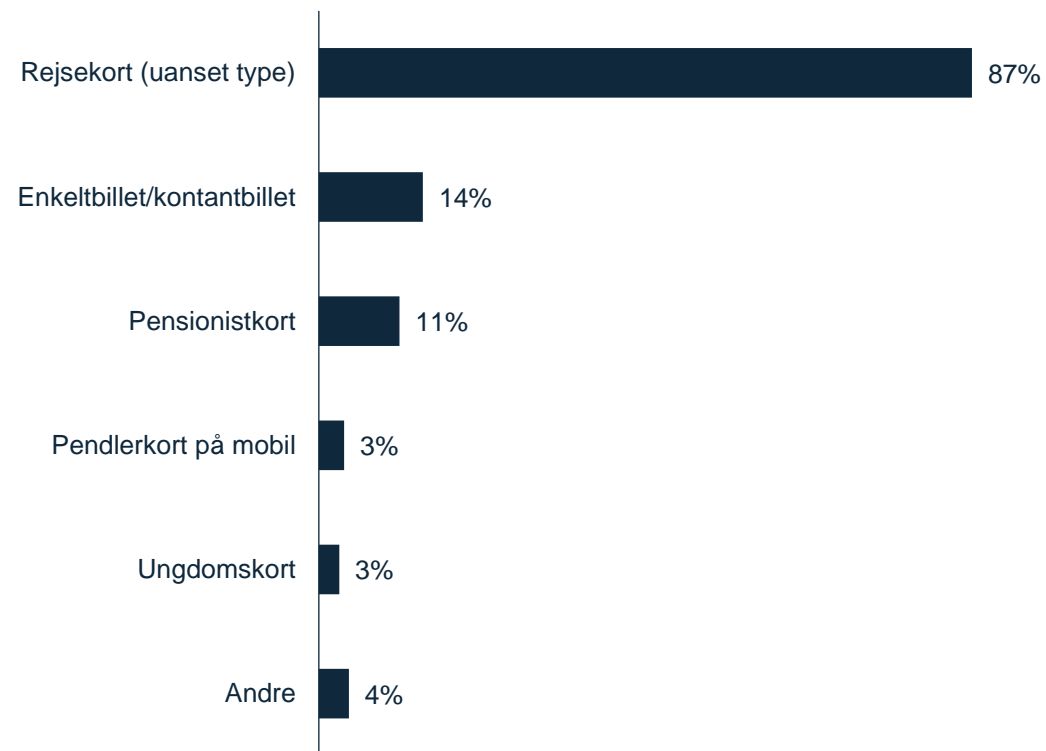
- 1** **Rejsekort-kunderne er overordnet tilfredse med at rejse med offentlig transport.** Udfordringen ligger fortsat i at forbedre overskueligheden og gennemskueligheden af billettyper og priser, men der er sket signifikante stigninger i tilfredsheden med disse områder i 2020.
- 2** **Kunderne er godt tilfredse med rejsekortet og synes, at rejsekortet gør det lettere at rejse med offentlig transport.** Muligheden for at få overblik over prisen på ens rejser, er blevet bedre i 2020. Der er dog stadig plads til forbedring på dette område.
- 3** **Kunderne har stor tillid til rejsekortet** og er ikke i tvivl om, at check ind og ud registreres korrekt, og at der bliver trukket den korrekte pris for rejsen.
- 4** **Rejsekortets største fordele er, at man kun behøver én billet til alle rejser, og at man slipper for at tælle zoner.** De væsentligste ulemper er, at man glemmer at checke ud, og at man skal huske at checke ind igen, når man skifter mellem transportmidler.
- 5** **Anbefalingsvilligheden stiger til 15,** hvilket er en signifikant stigning ift. 2019 og et godt niveau for et transportprodukt.
- 6** **Omkring halvdelen af kunderne har prøvet at checke en ekstra rejsende ind på rejsekortet** og deres oplevelse af dette er blandet. De fleste finder det nemt, men der er også en andel, der synes det er svært at tilføje ekstra rejsende på kortet.

Rejsekortet er den mest anvendte billettype blandt kunderne

Hvilken type rejsekort har du?

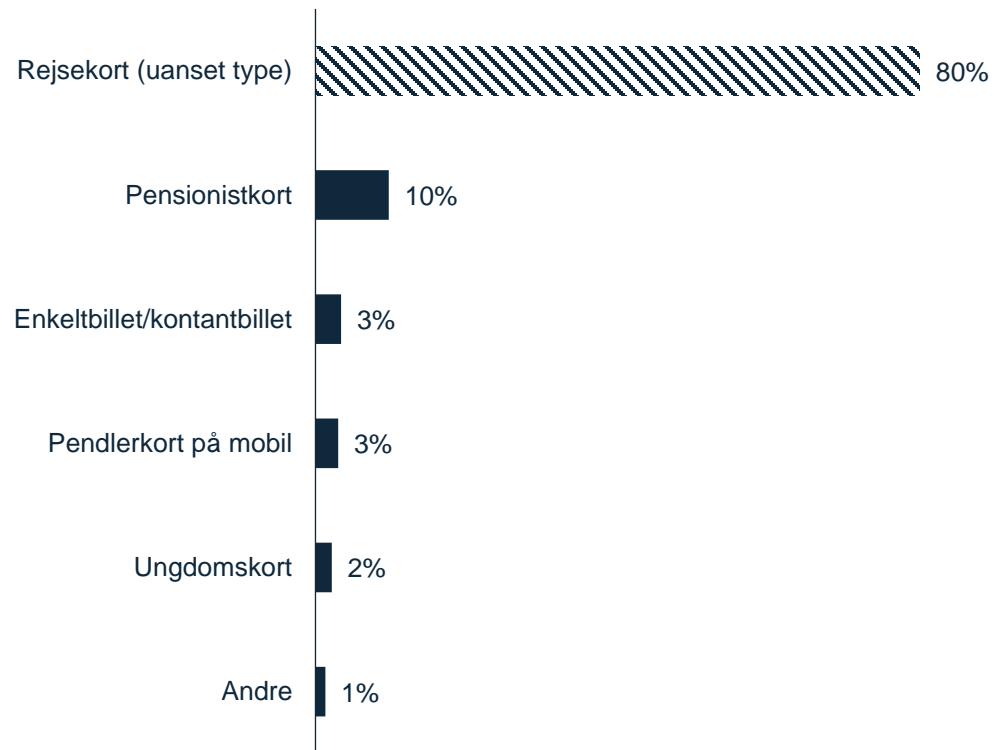


Hvilke billettyper bruger du til dine rejser med offentlig transport? (Vælg gerne flere)

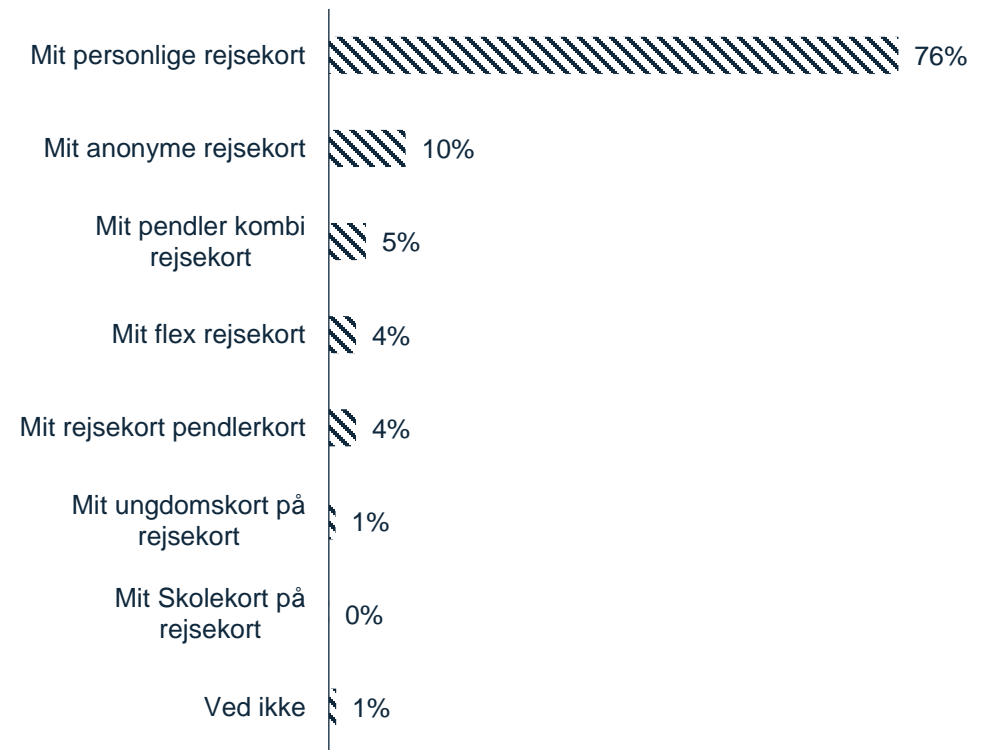


Flest kunder benytter et personligt rejsekort

Hvilken billet- eller korttype anvender du primært?

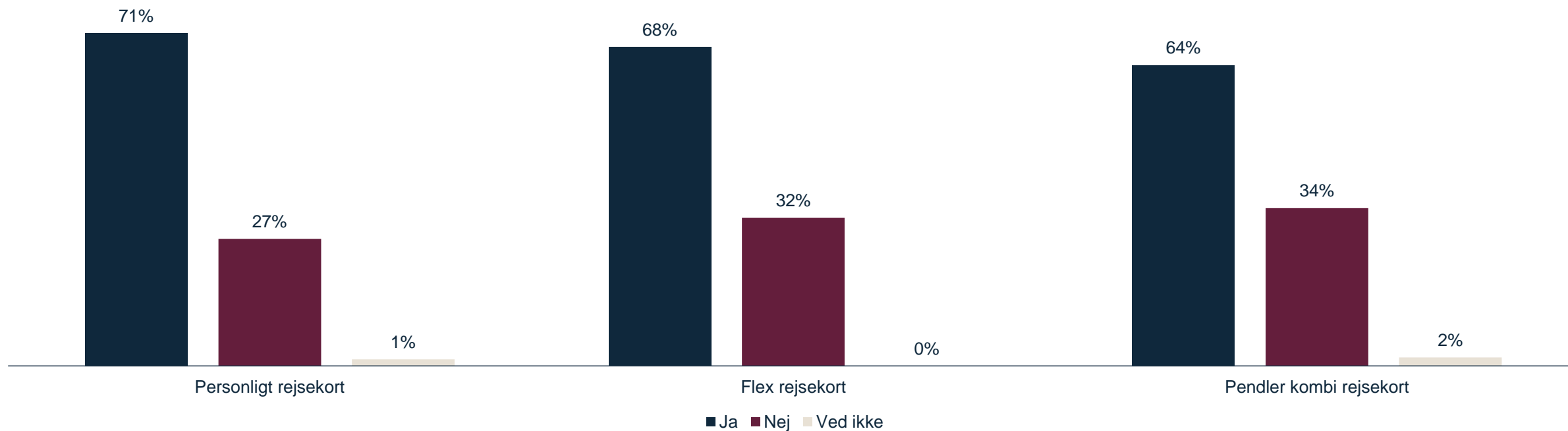


Hvilket af dine rejsekort anvender du primært?



Langt de fleste kunder har en tank-op aftale tilknyttet deres rejsekortprodukt

Har du en tank-op aftale på dit...



Personer med et personligt rejsekort, der rejser min. årligt (n=2.2.314)

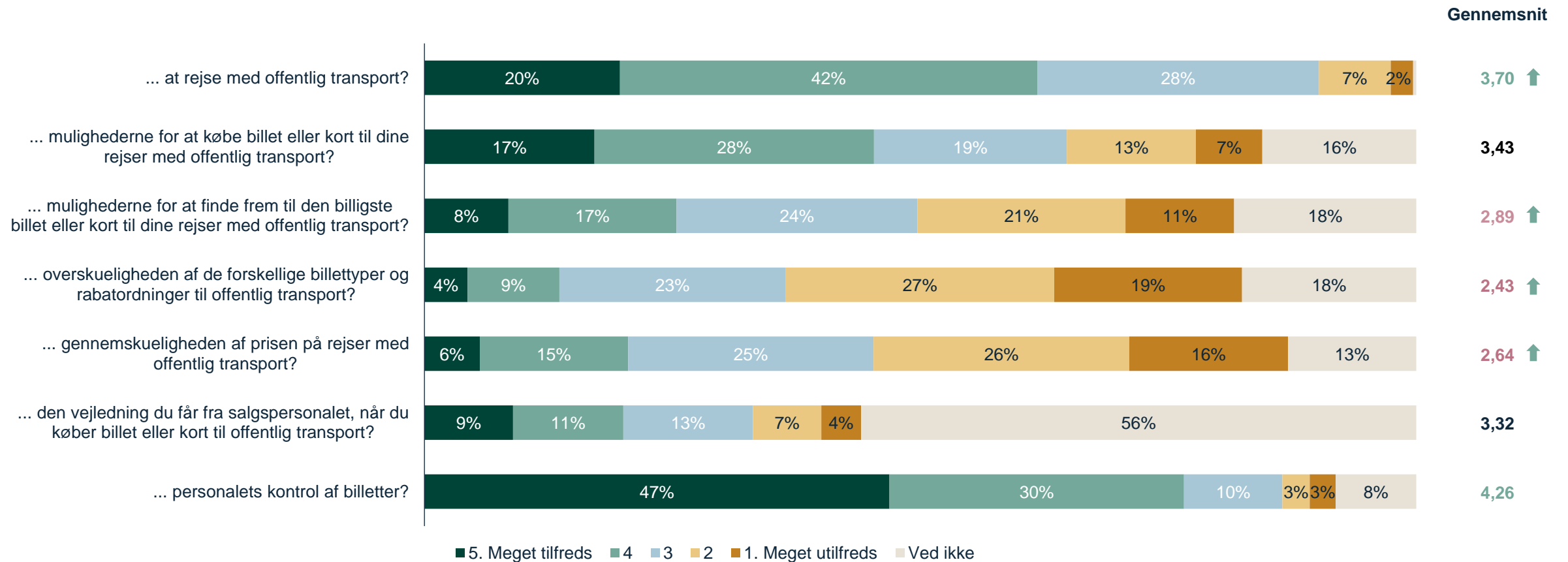
Personer med et flex rejsekort, der rejser min. årligt (n=133)

Personer med et pendler kombi rejsekort, der rejser min. Årligt (n=125)

Grad af tilfredshed med forhold vedr. offentlig transport.

Tilfredsheden med at rejse med off. transport er steget. Det samme er overskueligheden af billetter og priser

På en skal en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds, hvor tilfreds er du med...

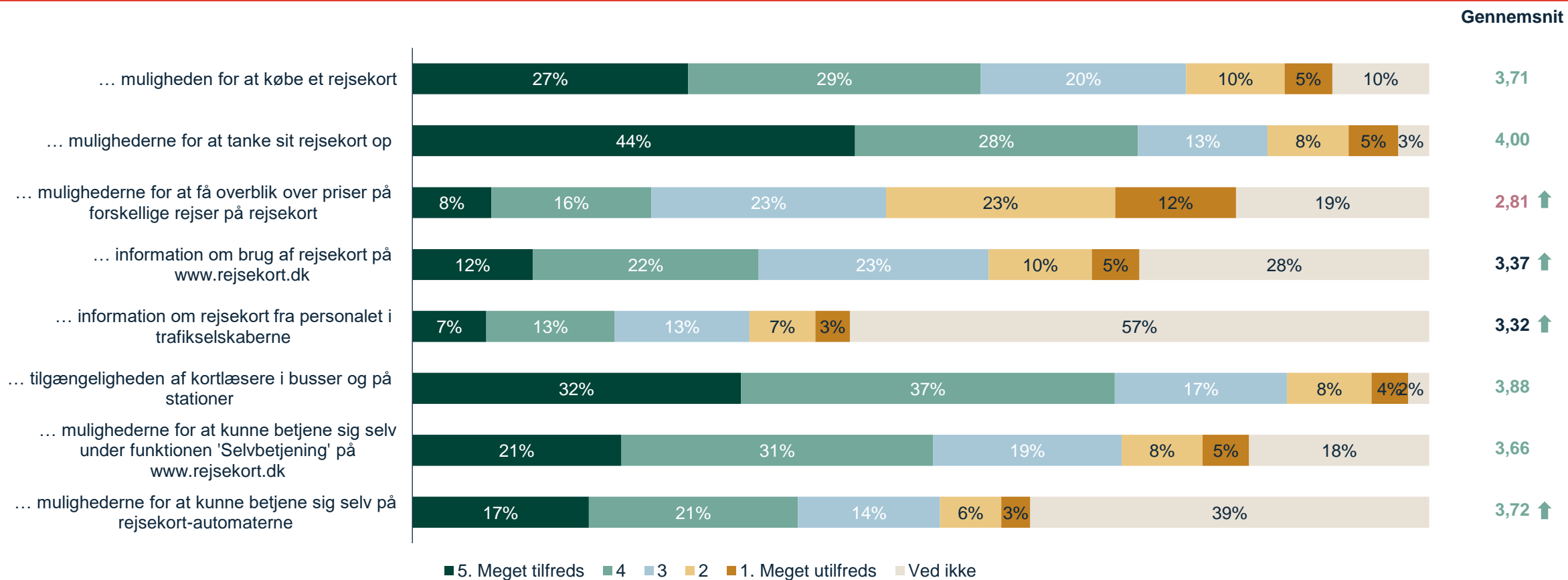


↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Grad af tilfredshed med forhold vedr. rejsekort.

Gennemskueligheden af priser på rejser med rejsekort er blevet bedre. Det samme er information om rejsekortet og oplevelsen af rejsekort-automaterne

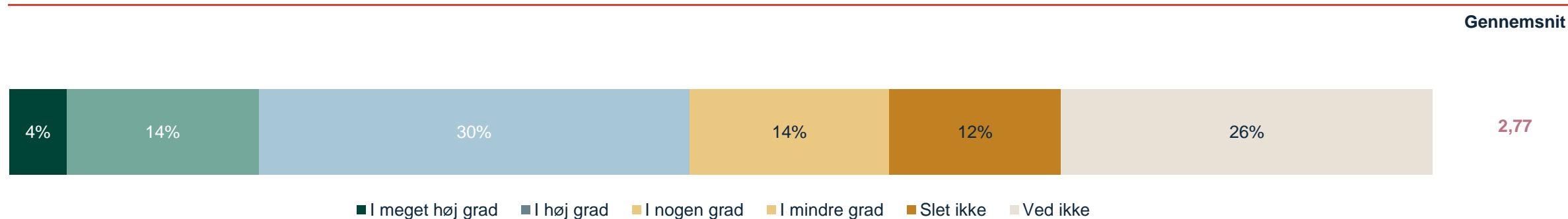
På en skal en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds, hvor tilfreds er du med...



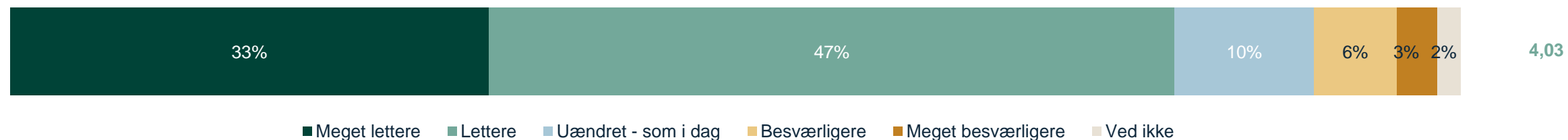
↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Få kunder oplever at rejsekortet giver dem billigere rejser. Til gengæld oplever de fleste, at rejsekortet gør det lettere at rejse med off. transport

Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?



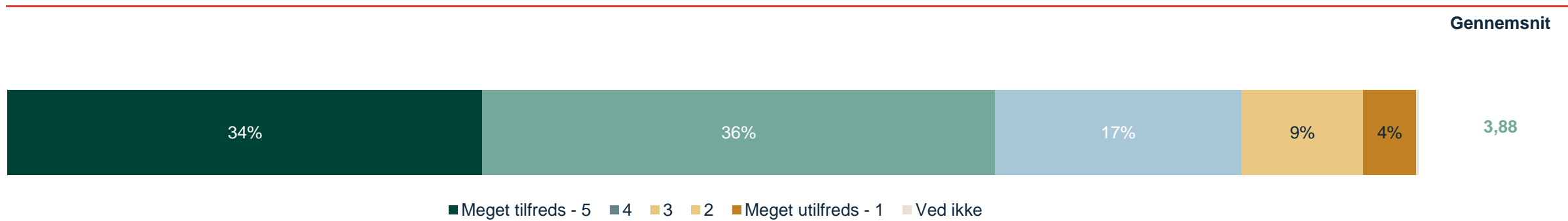
Synes du, at rejsekort gør det lettere eller besværligere at rejse med offentlig transport?



↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

De fleste kunder er overordnet tilfredse med rejsekortet

Hvor tilfreds er du med rejsekort alt i alt?

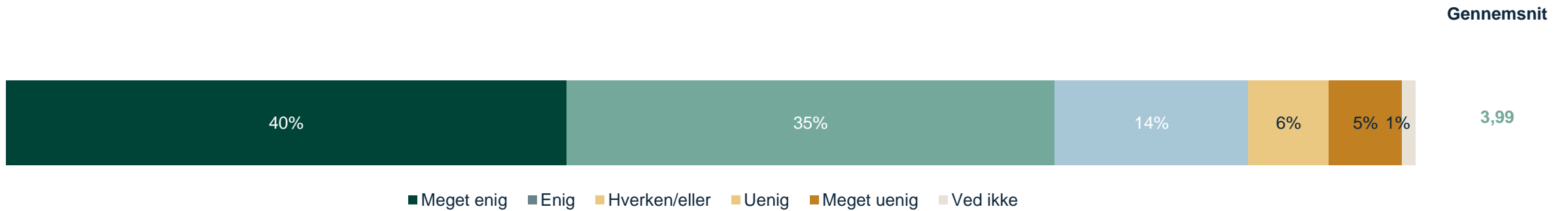


↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

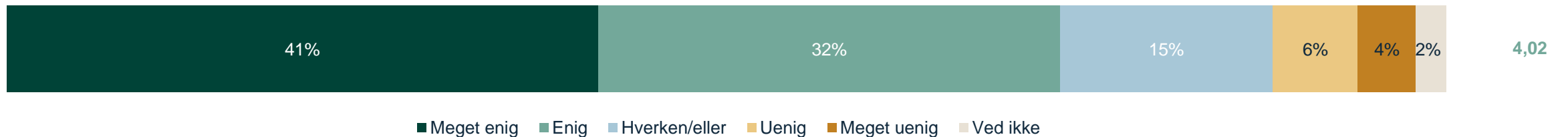
Tillid til rejsekort

Langt de fleste kunder har tillid til at check ind/ud registreres korrekt og at der trækkes det korrekte beløb for rejsen

Når jeg rejser på mit rejsekort, har jeg tillid til, at mine check ind og ud bliver registreret korrekt



Når jeg rejser på mit rejsekort, har jeg tillid til, at der bliver trukket det korrekte beløb for rejsen



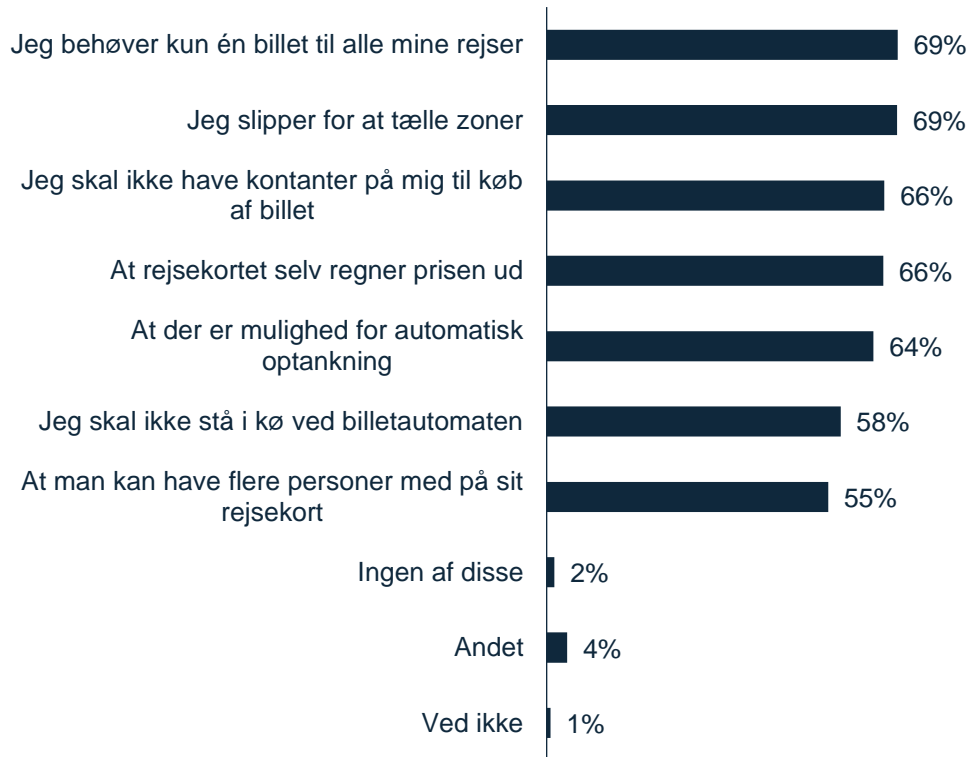
↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Gennemsnit på nøglespørgsmål

| | Bornholm | Fyn | Hovedstaden | Midtjylland | Nordjylland | Syddjylland | Sydsjælland | Vestsjælland | Total |
|---|----------|------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------|
| Hvor tilfreds er du med at rejse med offentlig transport? | 3,83 | 3,79 | 3,70 | 3,69 | 3,76 | 3,75 | 3,44 | 3,64 | 3,70 |
| Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser? | 3,16 | 2,78 | 2,63 | 2,99 | 3,06 | 2,93 | 2,89 | 2,69 | 2,77 |
| Synes du, at rejsekort gør det lettere eller besværligere at rejse med offentlig transport? | 4,42 | 4,19 | 3,90 | 4,16 | 4,28 | 4,26 | 4,22 | 4,01 | 4,03 |
| Hvor tilfreds er du med rejsekort alt i alt | 4,34 | 4,05 | 3,76 | 3,95 | 4,14 | 4,10 | 3,92 | 3,87 | 3,88 |

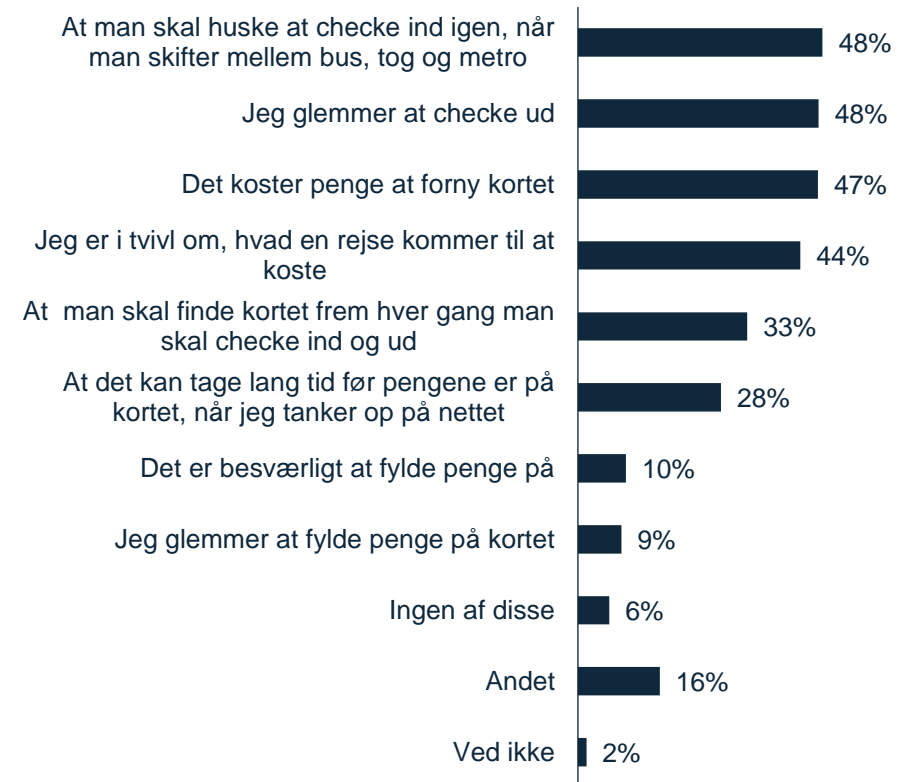
Kunderne oplever at rejsekortet har mange fordele. Største ulemper er at man skal huske at checke ind/ud og at det koster penge at forny kortet

Hvilke fordele synes du rejsekortet har?



I 'Andet' nævnes bl.a. at rejsekortet er nemt at bruge, at det er fleksibelt og at man kan checke sin cykel ind.

Hvilke ulemper synes du rejsekortet har?

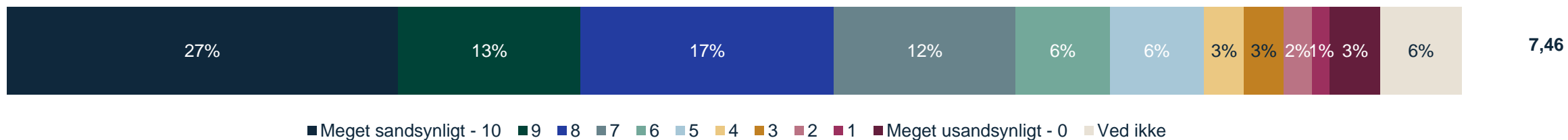


I 'Andet' nævnes bl.a. at kortet er fysisk og en mobil løsning ville være bedre, at man ikke altid får den billigste billet og at scannerne ikke er synlige nok på perronen eller er i stykker

NPS ligger på 15, hvilket er udmærket for et billetprodukt til off. transport

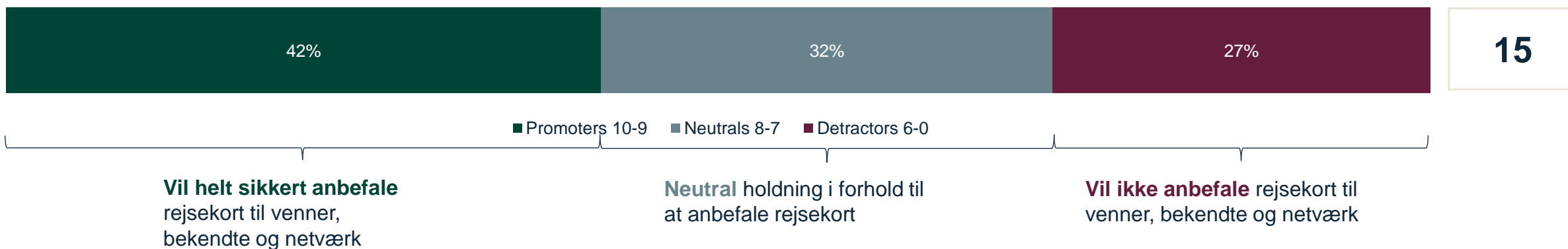
Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale rejsekort til venner, bekendte og netværk?

Gennemsnit



NPS SCORE

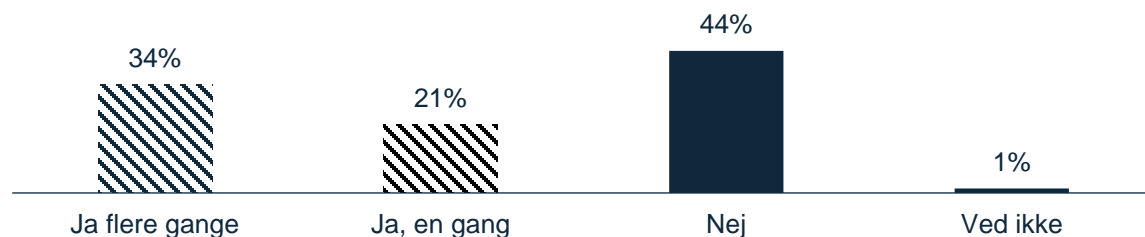
NPS Score



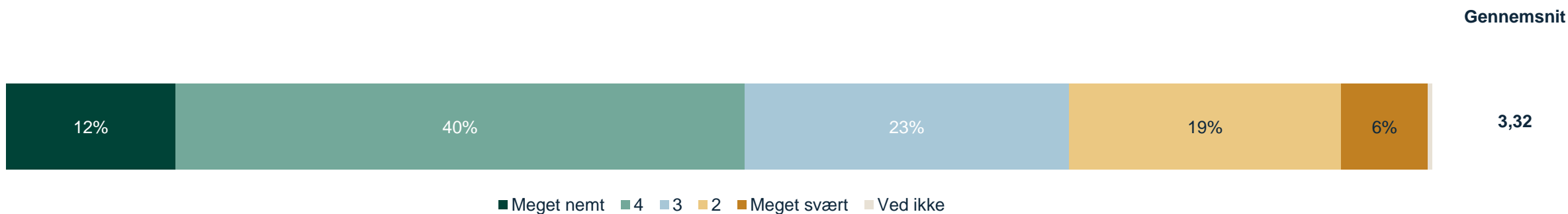
Ekstra rejsende på rejsekort

En tredjedel af kunderne har prøvet at checke ekstra rejsende ind på deres kort. De fleste synes, at det er nogenlunde nemt at checke ekstra rejsende ind

Har du prøvet at checke ekstra rejsende ind på dit rejsekort indenfor det seneste år?

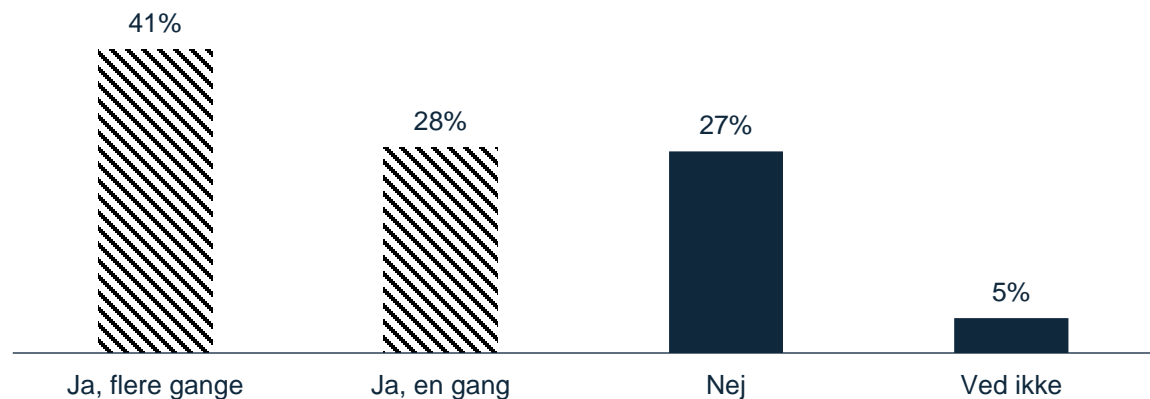


Synes du at det er nemt eller svært at tilføje ekstra rejsende på dit rejsekort?

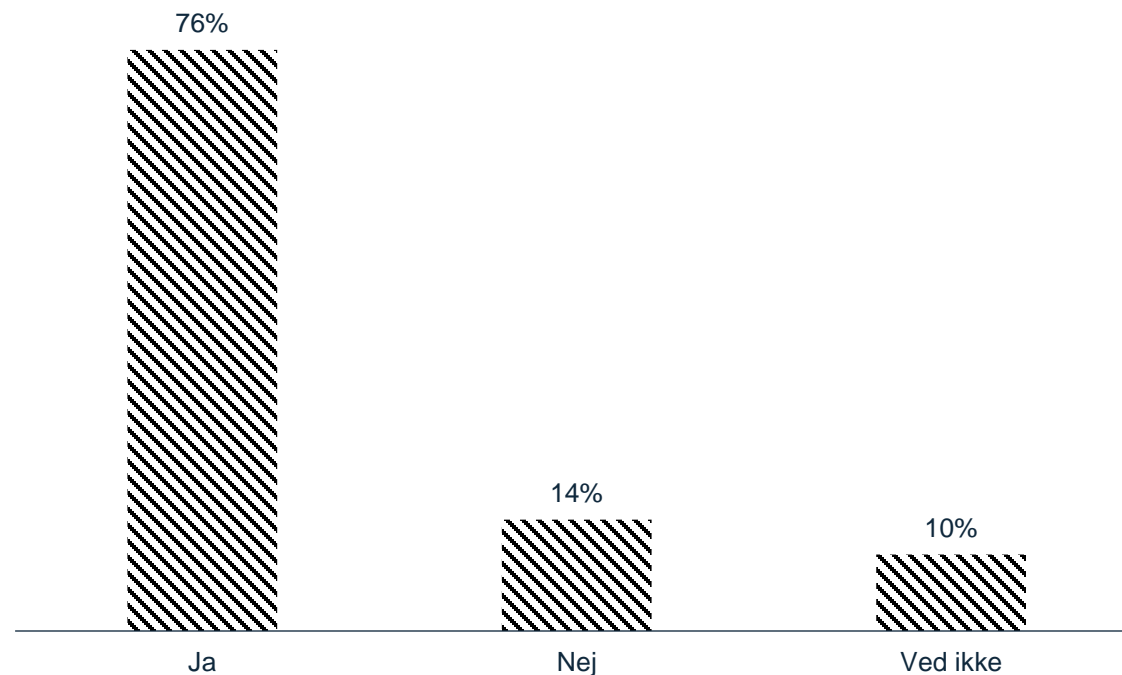


Størstedelen af kunderne har besøgt RK's hjemmeside. Langt de fleste af dem finder det de søger efter på RK's hjemmeside

Har du besøgt rejsekorts hjemmeside www.rejsekort.dk indenfor det seneste år?

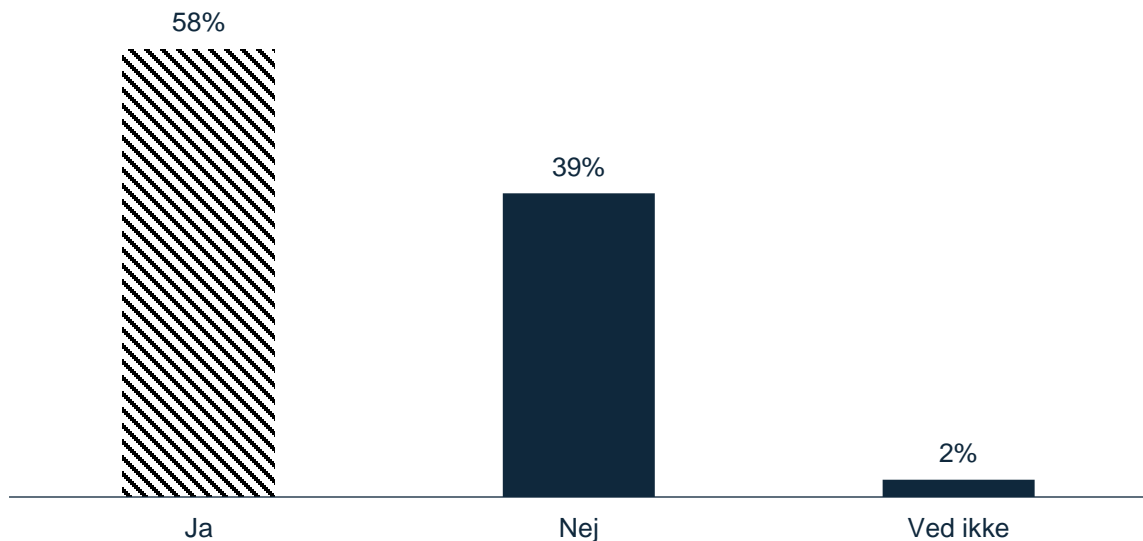


Hvis du tænker på sidste gang du besøgte www.rejsekort.dk, fik du da svar på det du søgte efter?

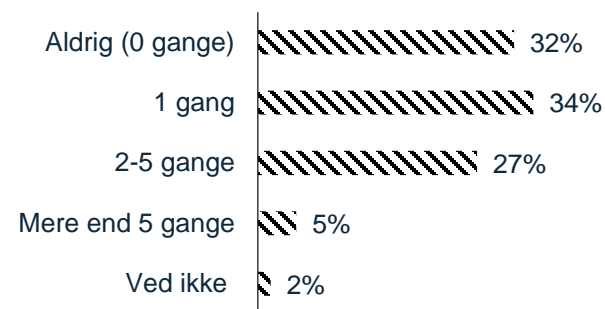


Over halvdelen af kunderne kender Check Udvej. Af dem har to ud af tre benyttet den. Mere end 60% af kunderne har glemt at checke ud inden for det seneste år

Kender du app'en eller hjemmesiden Check Udvej (checkud.rejsekort.dk)?

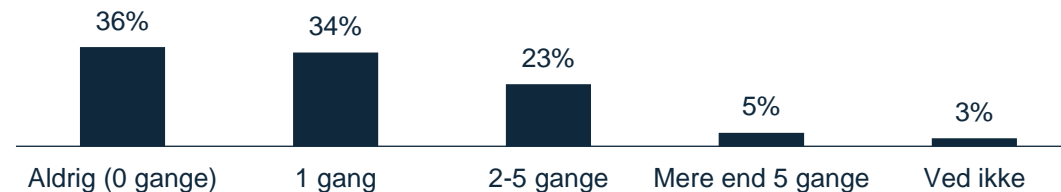


Hvor mange gange har du samlet set brugt app'en og/eller hjemmesiden Check Udvej inden for det seneste år?



Personer der kender Check Udvej app/hjemmesiden (n=1.664)

Har du prøvet at glemme at checke ud på dine rejser med rejsekort inden for det seneste år?

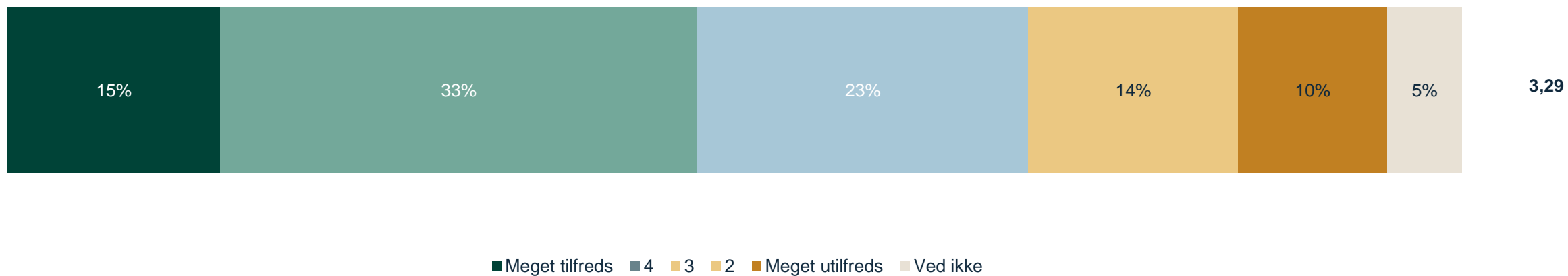


Personer med et personligt, anonymt, flex eller et pendler kombi rejsekort, der rejser min. årligt (n=2.765)

Tilfredsheden med Check Udvej ligger på et middelniveau

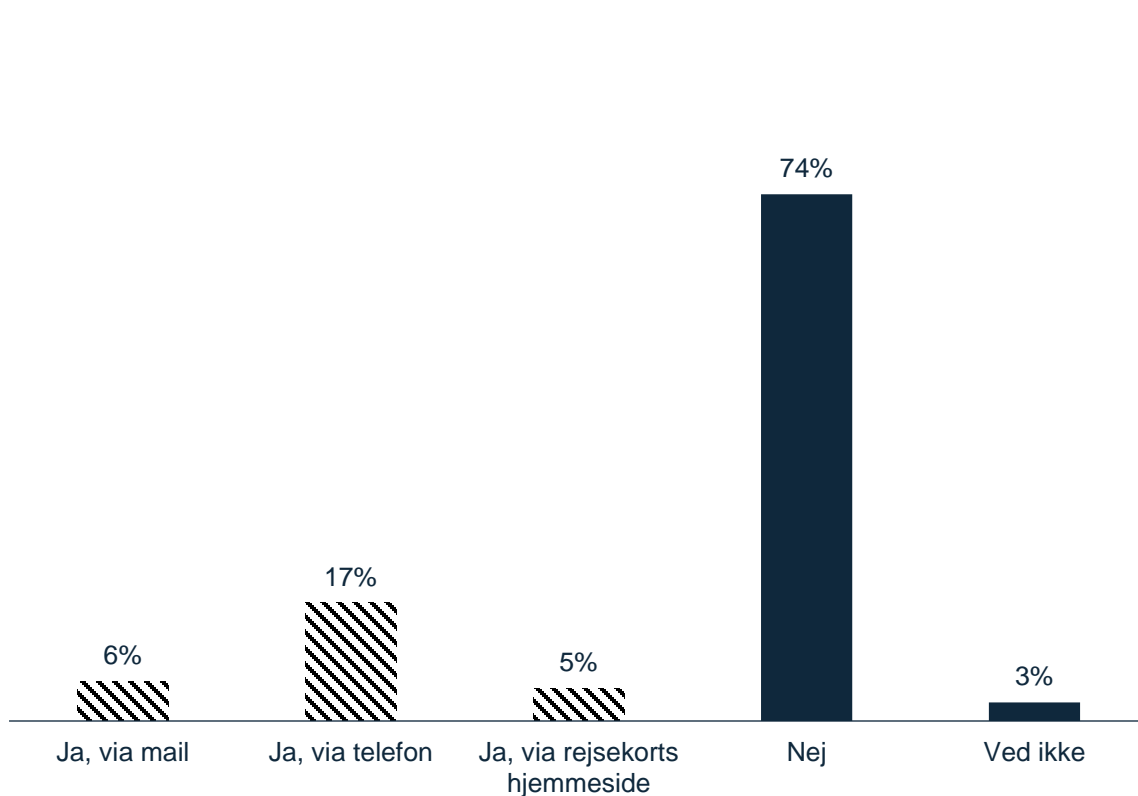
Hvor tilfreds er du samlet set med app'en/hjemmesiden Check Udvej?

Gennemsnit

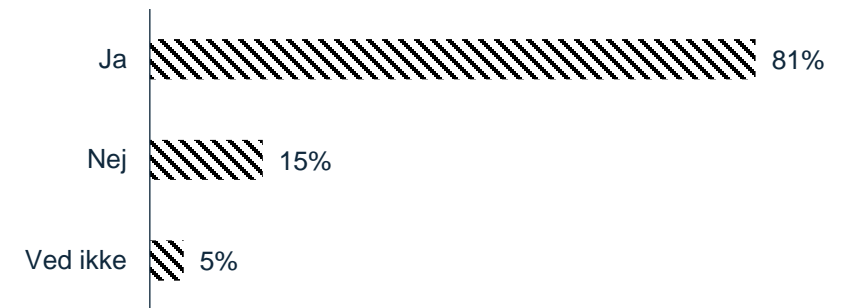


Knap én ud af fire kunde har været i kontakt med RK Kundeservice. Af dem får 81% svar på deres spørgsmål, og de er nogenlunde tilfredse med serviceniveauet

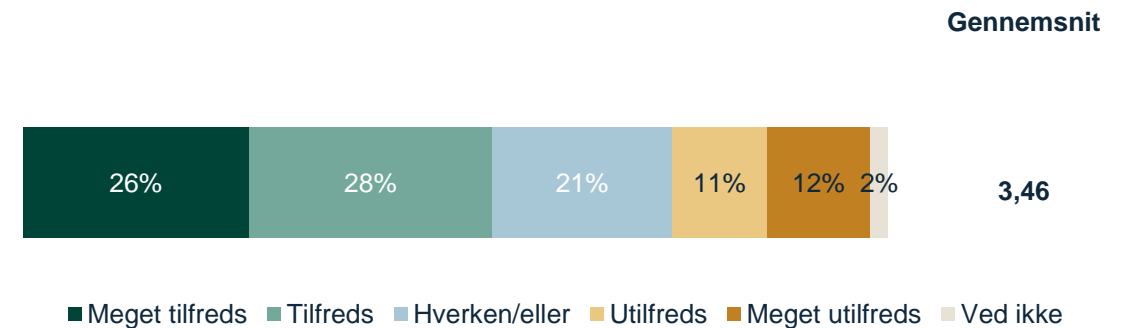
Har du været i kontakt med Rejsekort Kundeservice inden for det seneste år?



Fik du svar på det, du henvendte dig omkring?



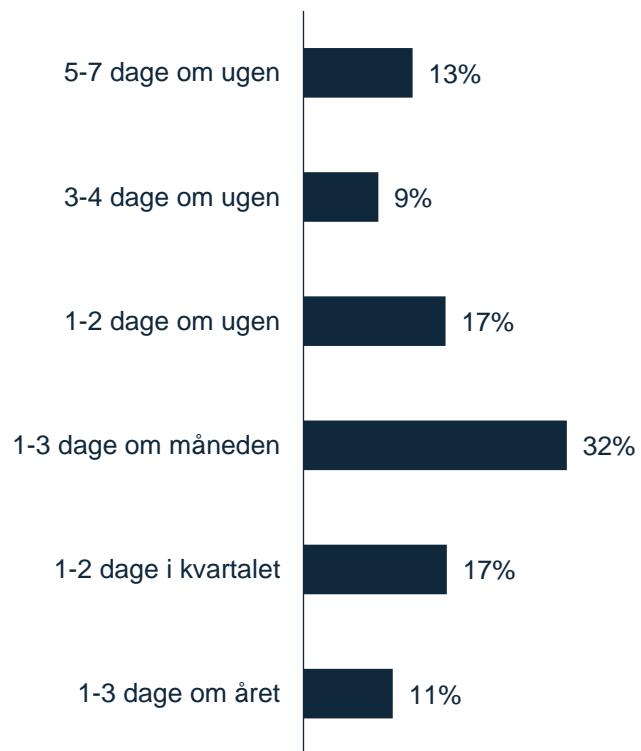
Hvor tilfreds var du med den service du fik fra rejsekort Kundeservice?



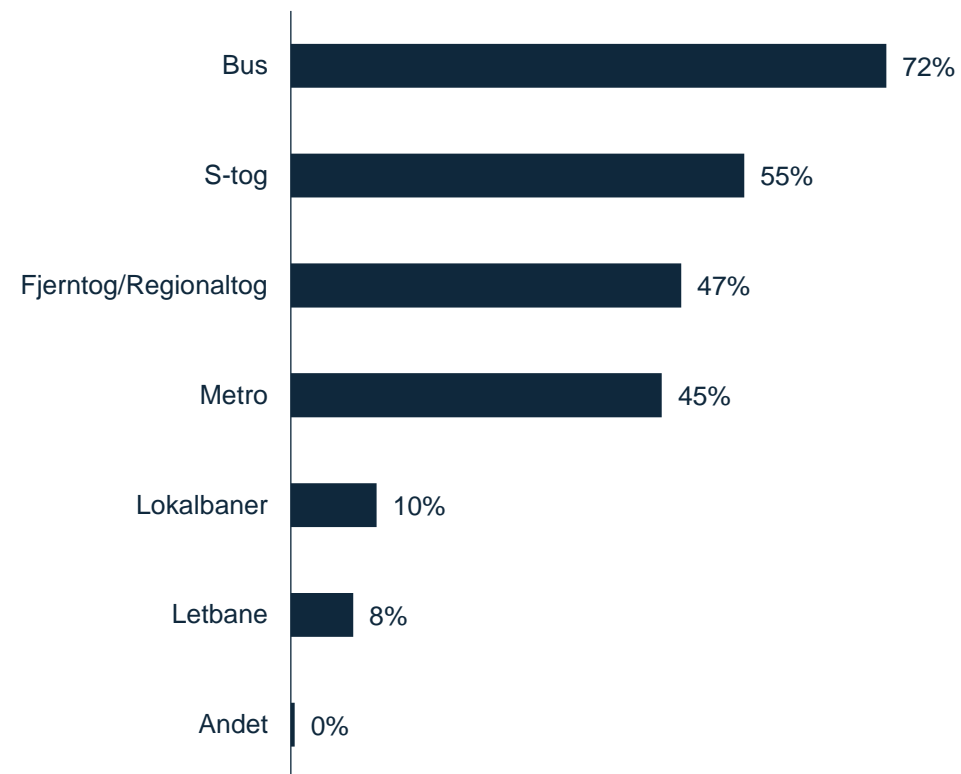
Baggrund

Bus er det transportmiddel som flest kunder anvender

Hvor ofte rejser du med offentlig transport?

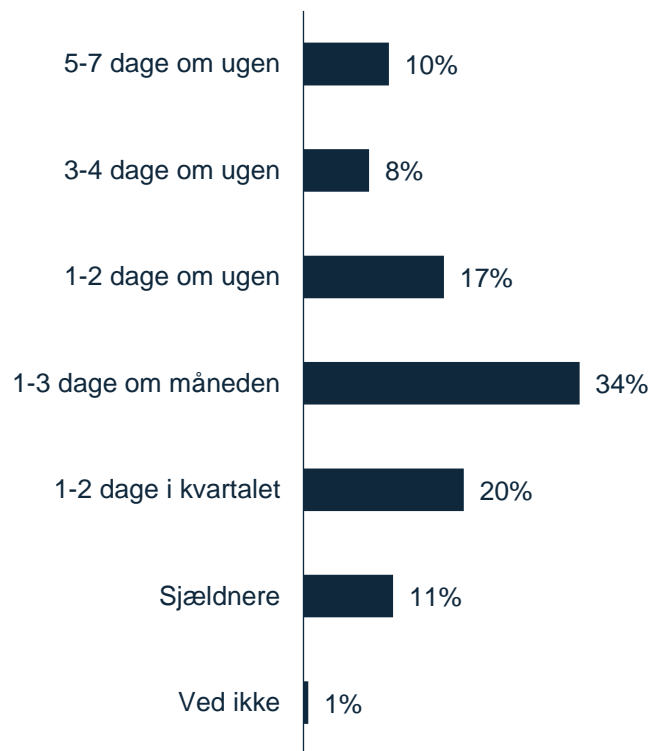


Hvilken type transportmidler anvender du typisk, når du rejser med offentlig transport?

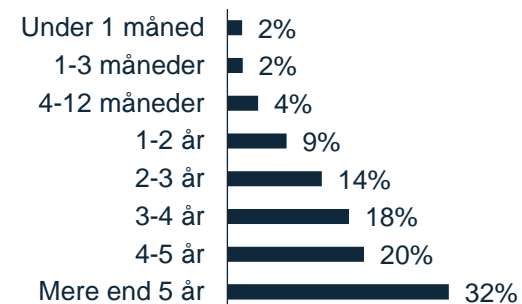


Over halvdelen af kunderne begyndte at rejse på rejsekortet for mere end 4 år siden

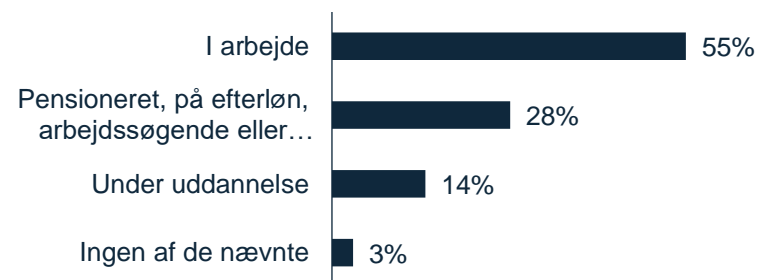
Hvor ofte benytter du dit rejsekort?



Hvor lang tid er det siden, du begyndte at rejse på rejsekort?

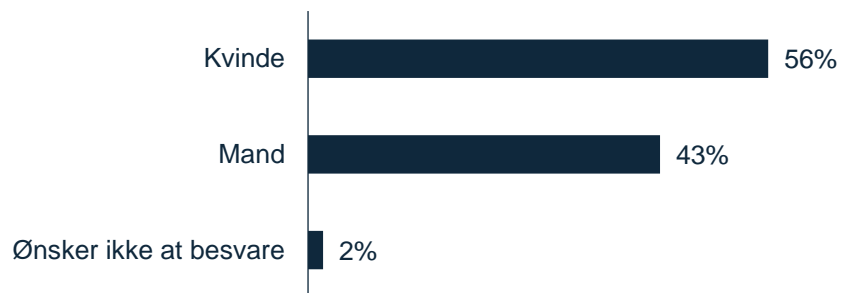


Hvad er din nuværende situation?



Rejsekortet har mange unge blandt deres kunder

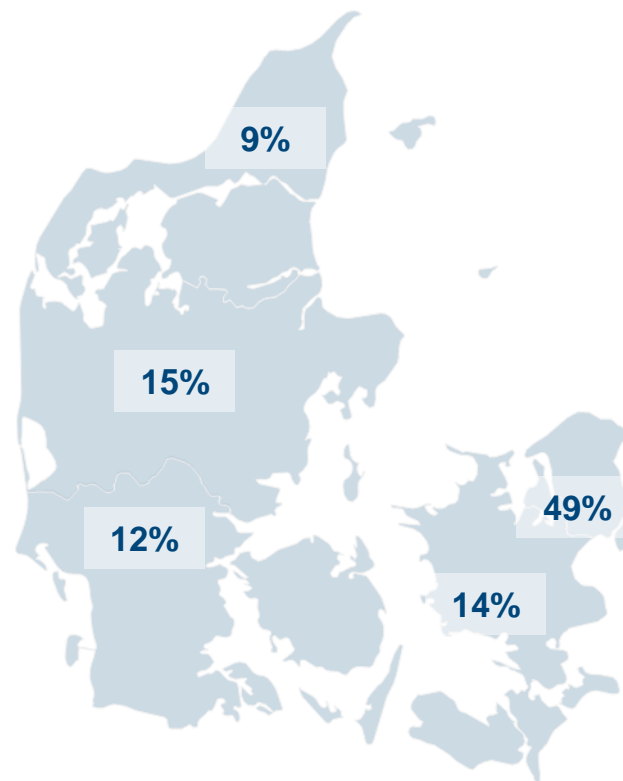
Er du?



Hvad er din alder?



Hvor bor du?



Metode

Epinion

Metode for kundeundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 28. september til 26. oktober 2020.
- Resultaterne i rapporten er baseret på målgruppen der har et rejsekort – og som rejser med offentlig transport minimum én gang årligt.
- Undersøgelsen baserer sig på 2.856 respondenter.
- Data er vejen på plads efter køn, alder og udrulningsområde.
- Stikprøven er tilfældigt udtrukket på baggrund af på Rejsekorts samlede database af personer der har et rejsekort.