

Rejsekort Kundeundersøgelsen

Oktober 2022

 REJSEKORT



Epinion

I 2022 fortsatte Rejsekort de positive takter. Der er forbedringer på nogle af de steder, Rejsekort står svagest fx. Gennemskuelighed af pris

1 **Kunderne er godt tilfredse med Rejsekort og synes, at Rejsekort gør det lettere at rejse med offentlig transport.** De oplever desuden en signifikant forbedring af gennemskuelighed af priser på rejser med kollektiv trafik.

2 **Kunderne har fortsat stor tillid til Rejsekort.** De stoler på at check ind og ud registreres korrekt, og at der bliver trukket den korrekte pris for rejsen – her er tilliden endda forøget signifikant ift. 2021.

3 **Kunderne oplever at Rejsekort har rigtig mange fordele. De største 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.

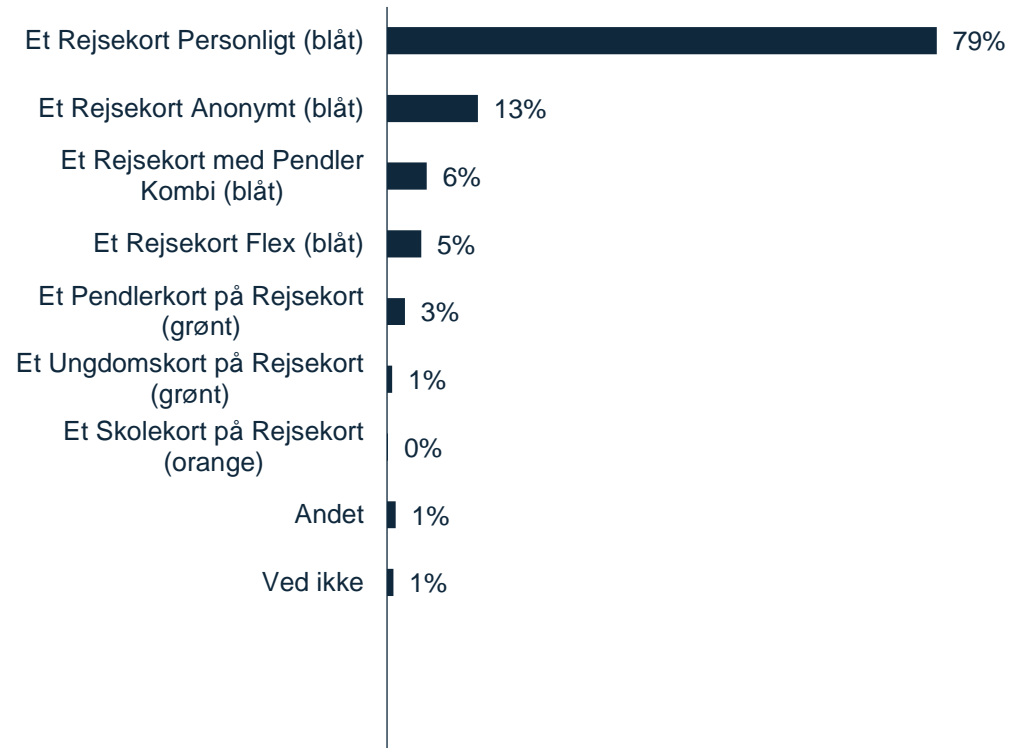
4 **Anbefalingsvilligheden stiger til en NPS score på 23,** hvilket er et rigtig godt niveau for et transportprodukt.

5 **2 ud af 3 kunder ville foretrække Rejsekort som app**

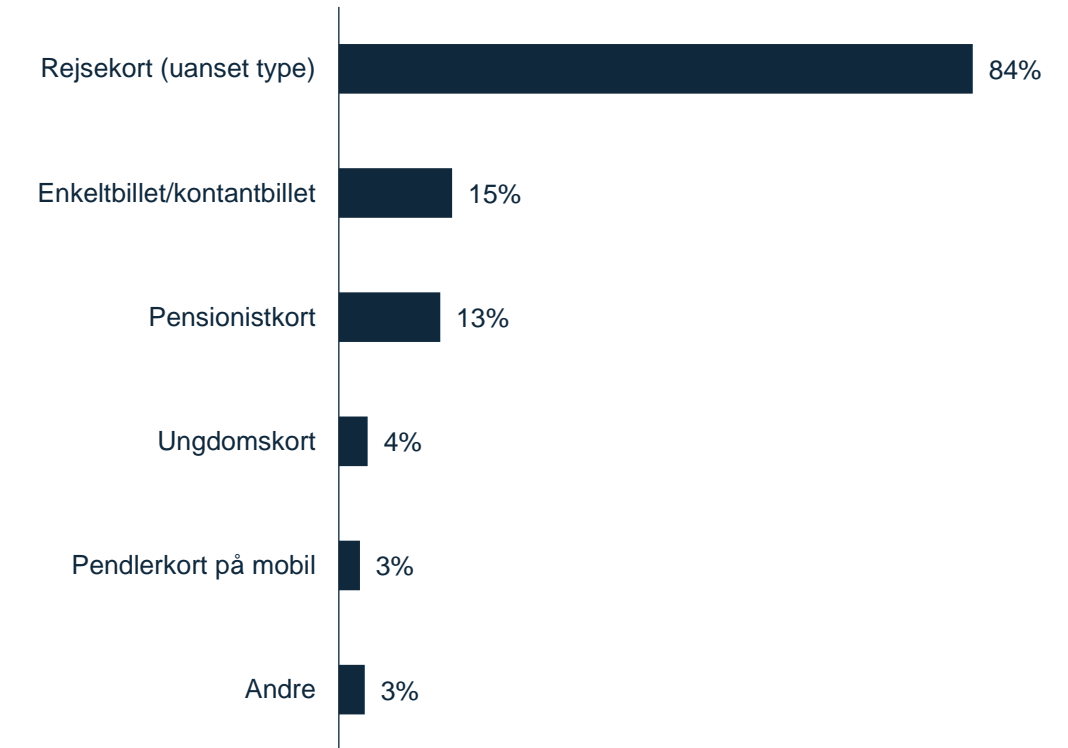
Brugernes adfærd

Rejsekort er den mest anvendte billettype blandt kunderne. Det mest udbredte Rejsekort er det personlige

Hvilken type Rejsekort har du?

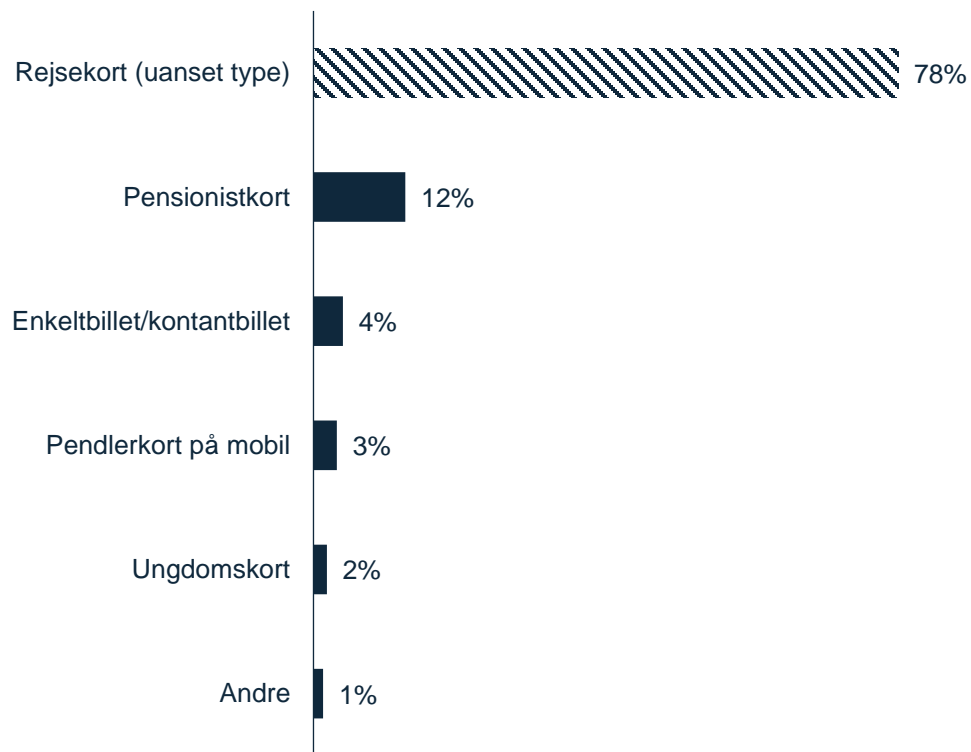


Hvilke billettyper bruger du til dine rejser med offentlig transport? (Vælg gerne flere)

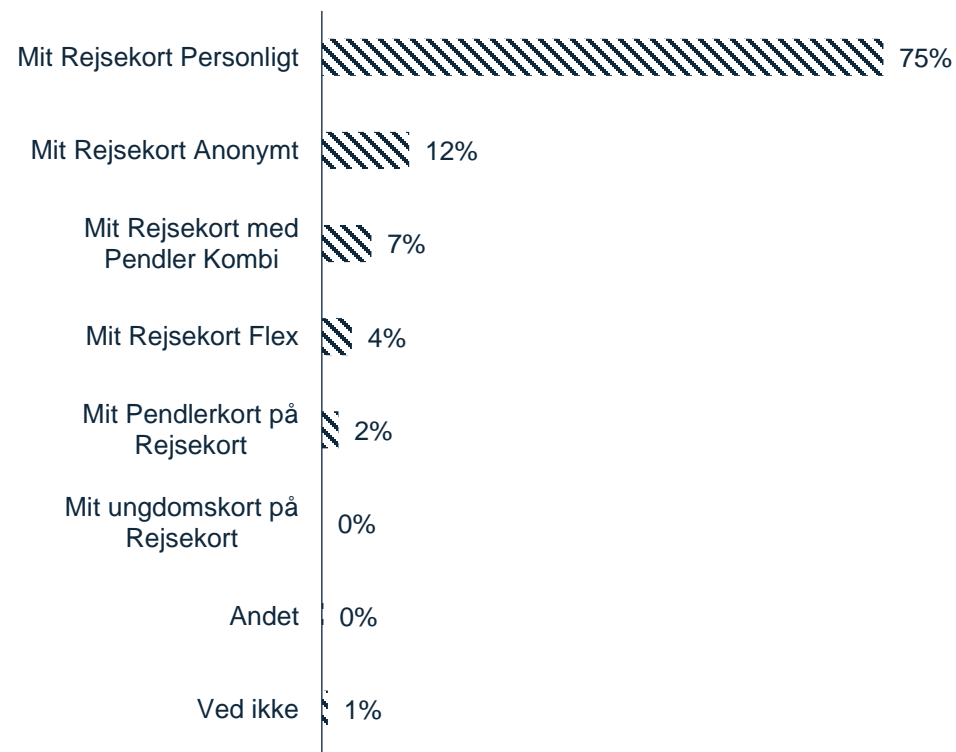


De fleste kunder benytter et personligt Rejsekort

Hvilken billet- eller korttype anvender du primært?

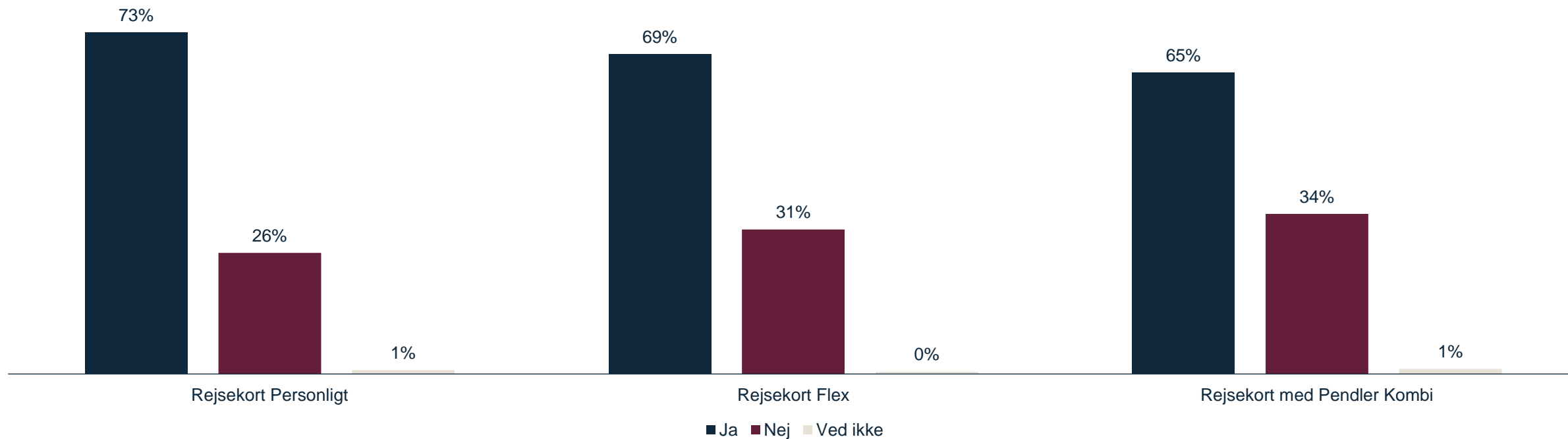


Hvilket af dine Rejsekort anvender du primært?



De fleste kunder har en tank-op aftale tilknyttet deres Rejsekortprodukt. Tre ud af fire kunder har en tank-op aftale på deres personlige Rejsekort

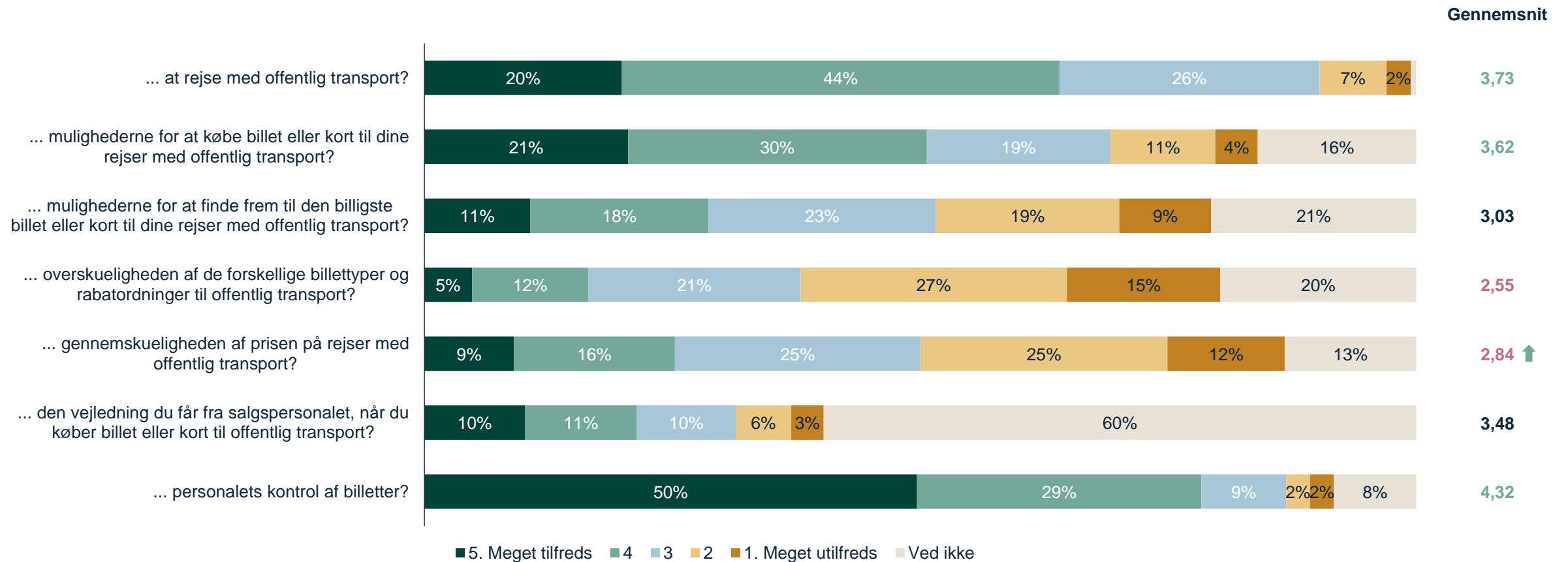
Har du en tank-op aftale på dit...



Grad af tilfredshed med forhold vedr. offentlig transport.

Tilfredsheden med gennemskueligheden af prisen for rejser med offentlig transport er steget

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

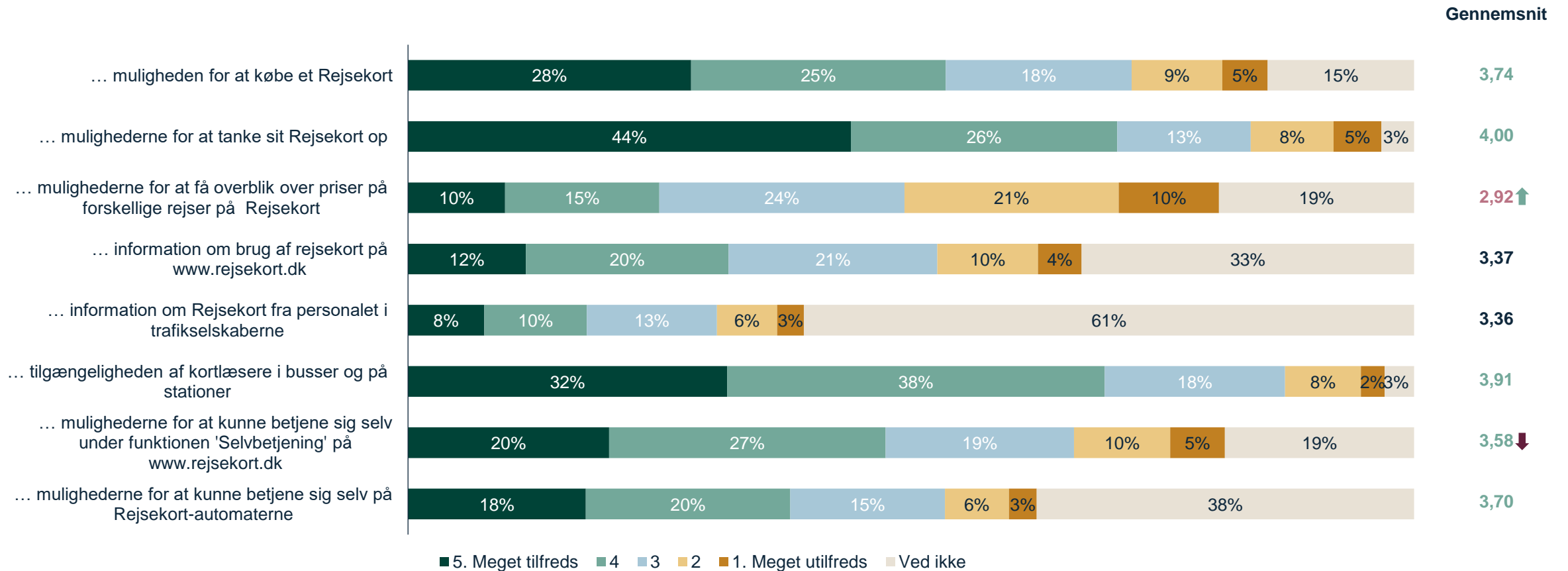


↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Grad af tilfredshed med forhold vedr. Rejsekort.

Rejsekort performer godt, og der ses en stigning i tilfredsheden med overblikket over prisen på forskellige rejser på Rejsekort

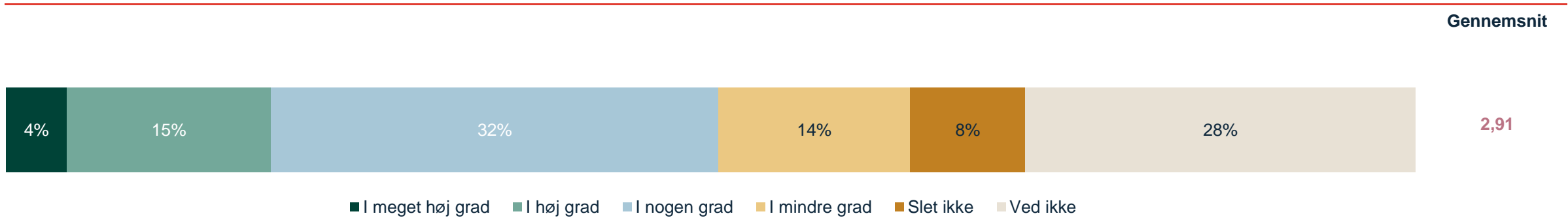
På en skal en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds, hvor tilfreds er du med...



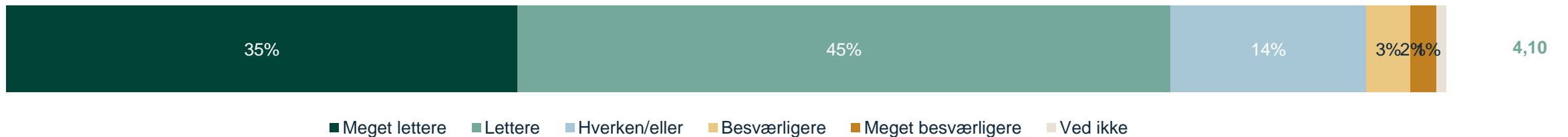
↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Fire ud af fem kunder synes, at Rejsekort gør det lettere at rejse. Kun få oplever, at Rejsekort giver dem billigere rejser

Oplever du, at Rejsekort giver dig billigere rejser?

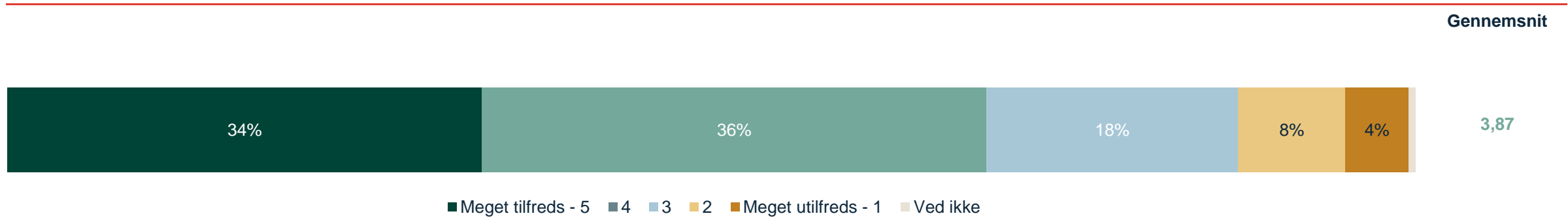


Synes du, at Rejsekort gør det lettere eller besværligere at rejse med offentlig transport?



Der er fortsat høj tilfredshed med Rejsekort generelt

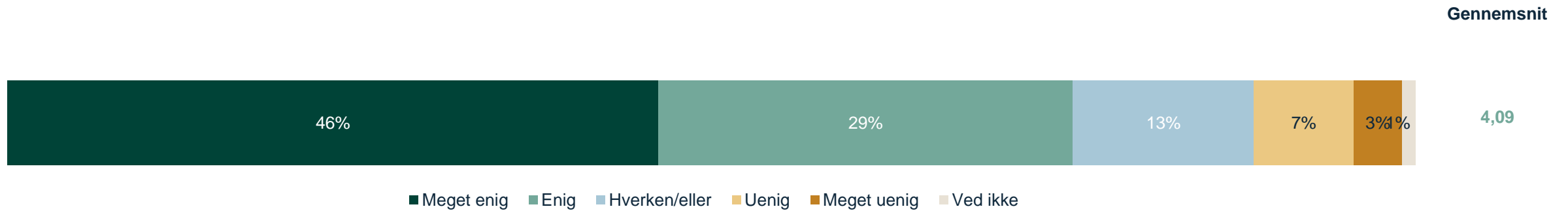
Hvor tilfreds er du med Rejsekort alt i alt?



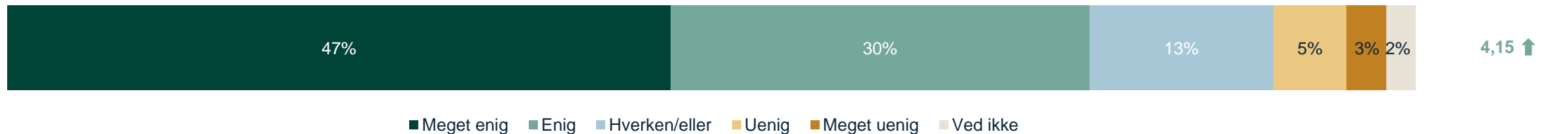
↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Tilliden til Rejsekort generelt er forsat høj. Tilliden til, at der bliver trukket det korrekte beløb for rejsen stiger

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



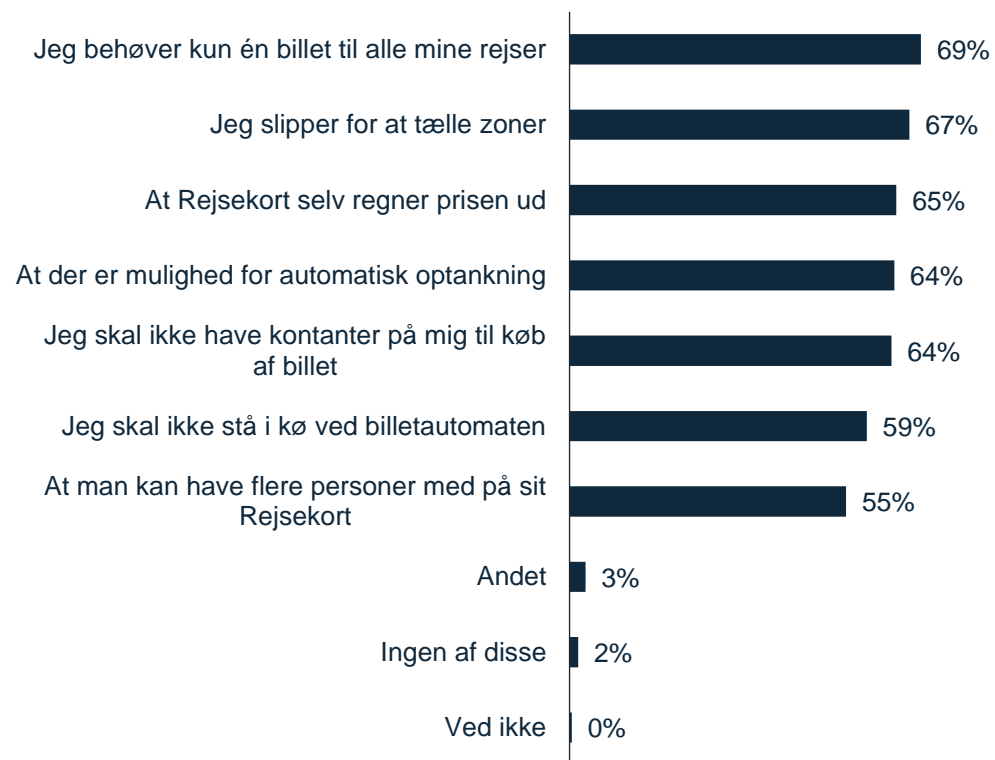
Når jeg rejser på mit Rejsekort, har jeg tillid til, at der bliver trukket det korrekte beløb for rejsen



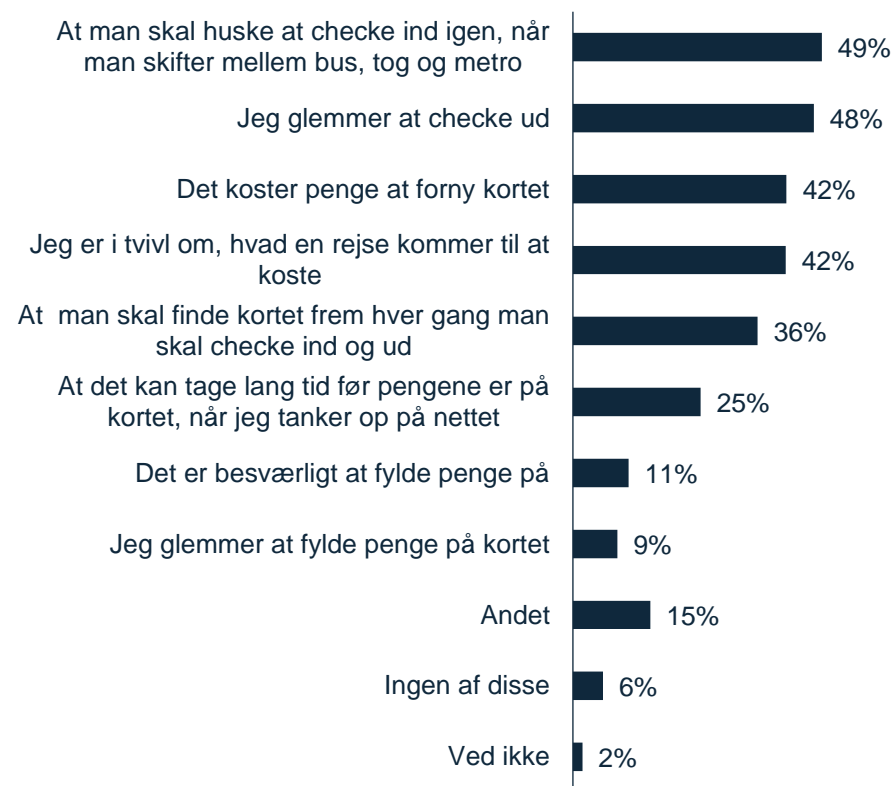
↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Kunderne synes, at Rejsekort har mange fordele. De største ulemper er, at man skal checke ind igen ved skift og at man glemmer at checke ud

Hvilke fordele synes du Rejsekort har?



Hvilke ulemper synes du Rejsekort har?

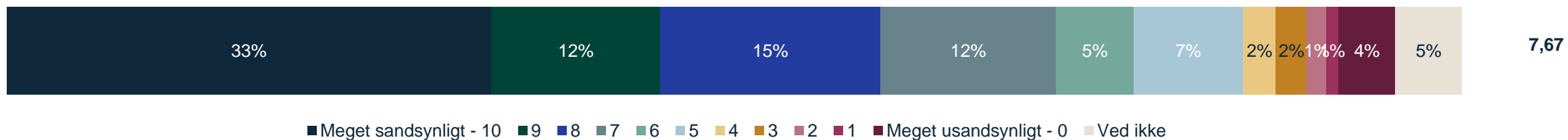


I 'Andet' nævnes bl.a. at kortet er fysisk og en mobil løsning ville være bedre, samt besvær med specifikke funktioner vedr. Rejsekort fx at checke flere ind på kortet eller at oprette tank-op aftale.
Personer der har et Rejsekort Personligt, Rejsekort Anonymt eller Rejsekort Flex og rejser min. årligt (n=3.866)

Rejsekorts NPS ligger på 23, hvilket er højt inden for offentlig transport

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

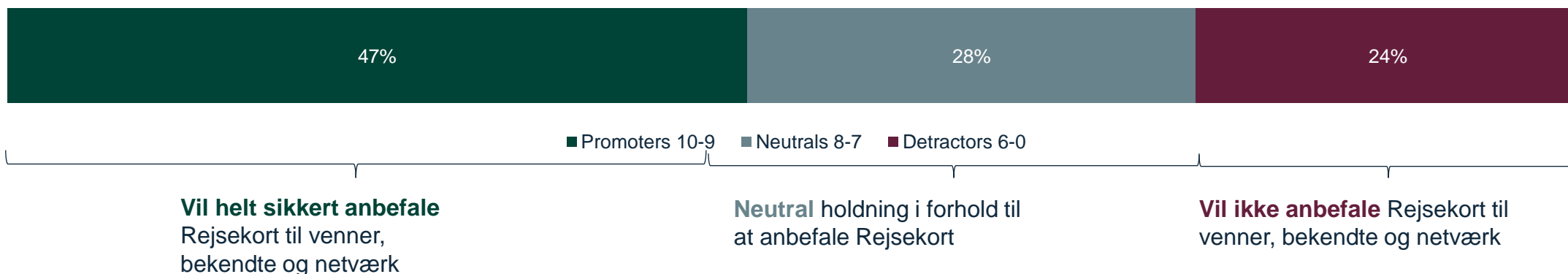
Gennemsnit



7,67

NPS SCORE

NPS Score



23

Rejsekort services

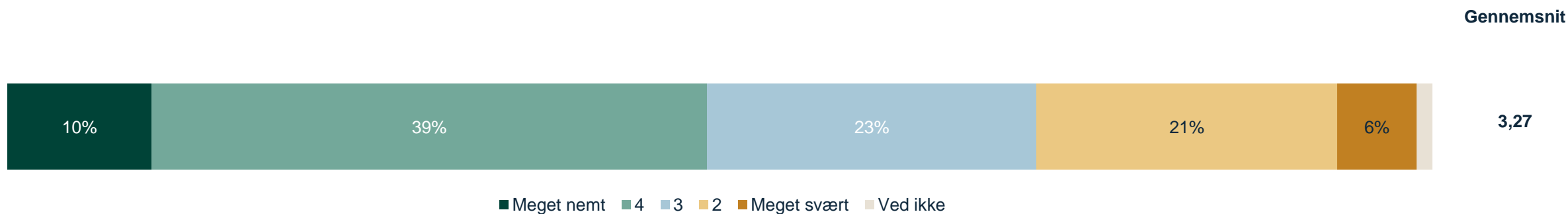
Ekstra rejsende på Rejsekort

Over halvdelen af kunderne har prøvet at checke ekstra rejsende ind på deres kort, hvoraf halvdelen finder det nemt, mens en fjerdededel synes det er besværligt

Har du prøvet at tilføje ekstra rejsende på dit Rejsekort indenfor det seneste år?



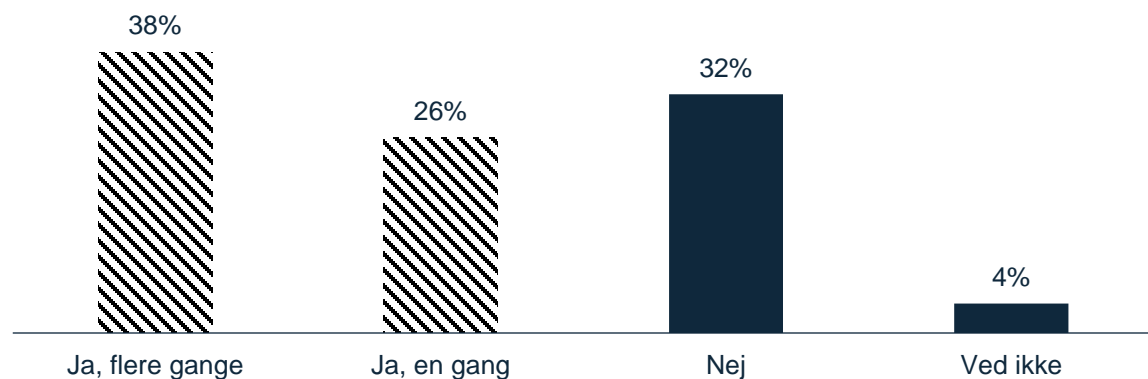
Synes du at det er nemt eller svært at tilføje ekstra rejsende på dit Rejsekort?



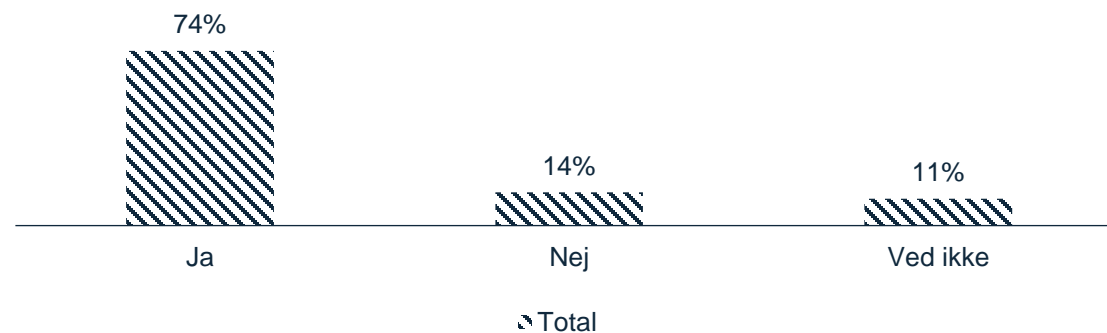
Oplevelse af Rejsekorts hjemmeside

To ud af tre kunder har besøgt RK's hjemmeside. Typisk finder de det, de søger, og synes, det var nogenlunde nemt at finde

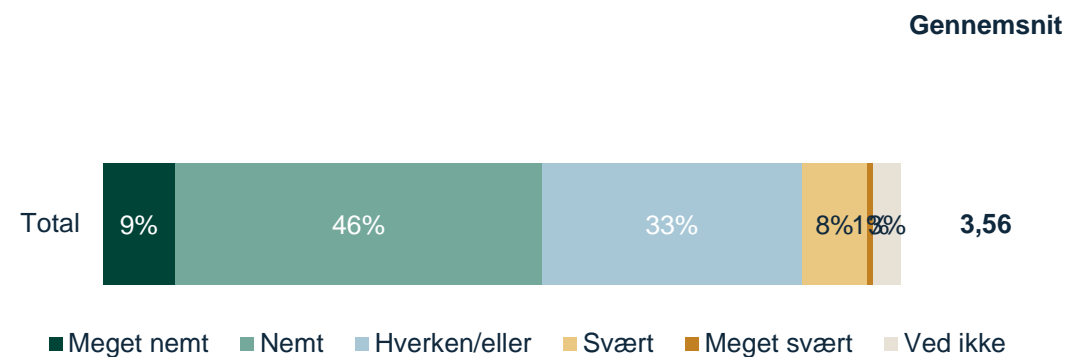
Har du besøgt Rejsekorts hjemmeside www.Rejsekort.dk inden for det seneste år?



Fik du svar på det du søgte efter på www.Rejsekort.dk?

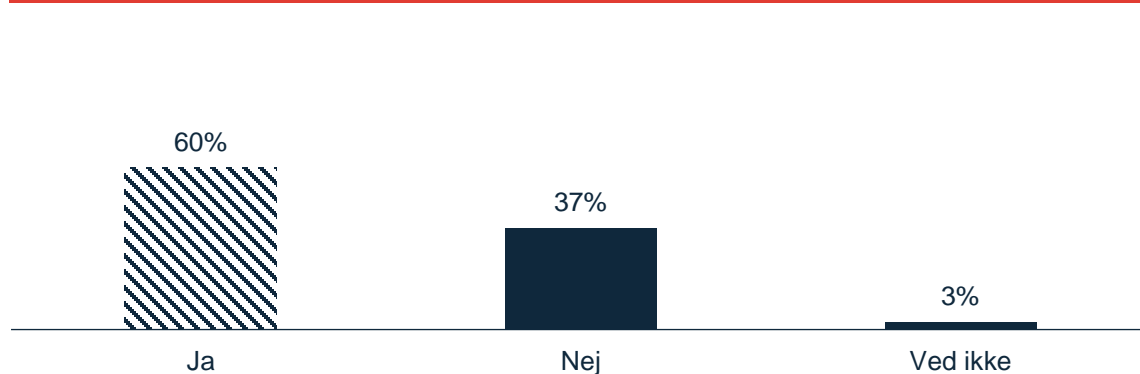


Hvor nemt eller svært var det at finde det, du søgte efter, på www.Rejsekort.dk?



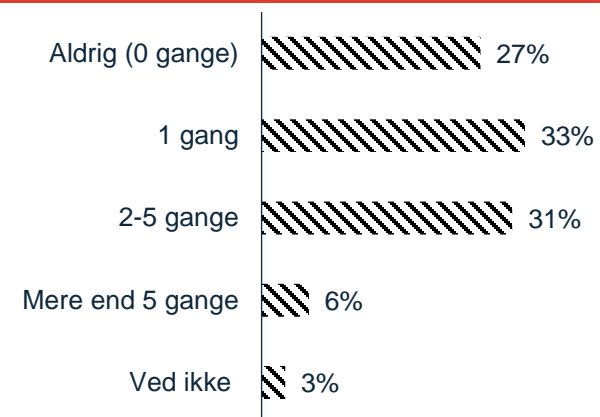
Tre ud af fem kunder kender Check Udvej

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



Personer der har et Rejsekort og rejser min. årligt (n = 4.098)

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

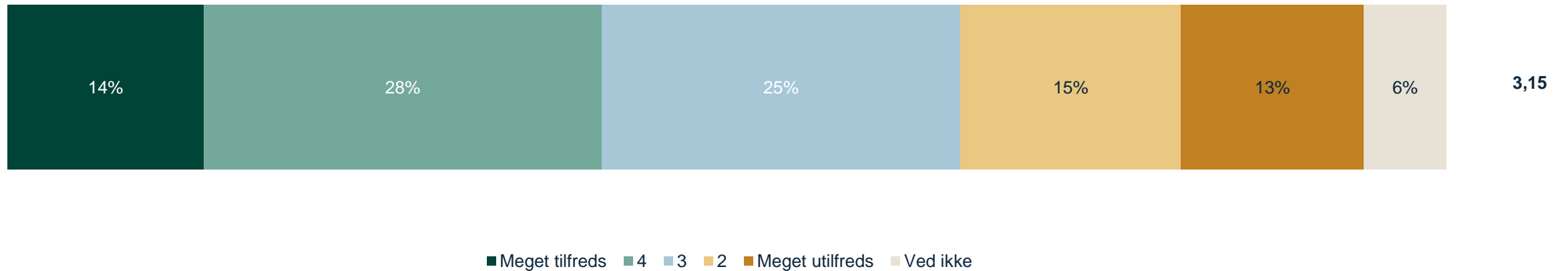


Personer der kender Check Udvej app/hjemmesiden (n=2.455)

Samlet set er kunderne nogenlunde tilfredse med Check Udvej

Hvor tilfreds er du samlet set med appen/hjemmesiden Check Udvej?

Gennemsnit



Kun få kunder har været i kontakt med RK Kundecenter. Af dem får fire ud af fem svar på deres spørgsmål, og tilfredsheden med servicen stiger

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

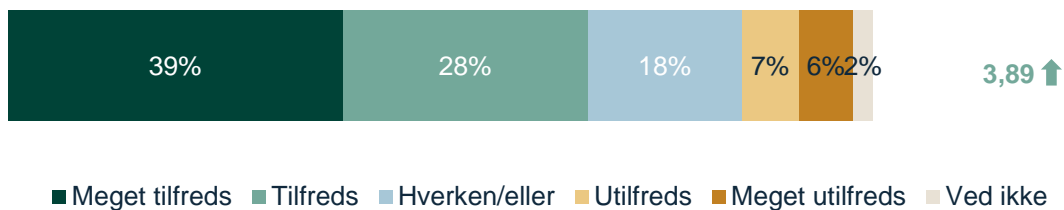


Fik du svar på dit spørgsmål, da du var i kontakt med Rejsekort Kundecenter?



Hvor tilfreds var du med den service du fik fra Rejsekort Kundecenter?

Gennemsnit

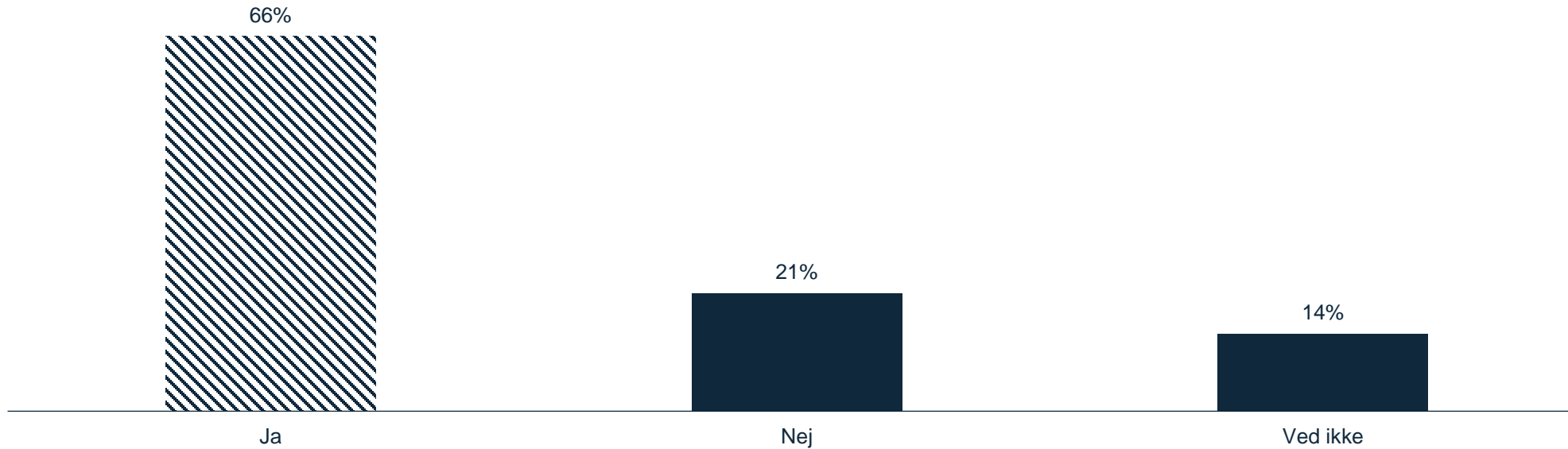


Strategi

APP

To ud af tre ville vælge Rejsekort som en app, hvis det var muligt.

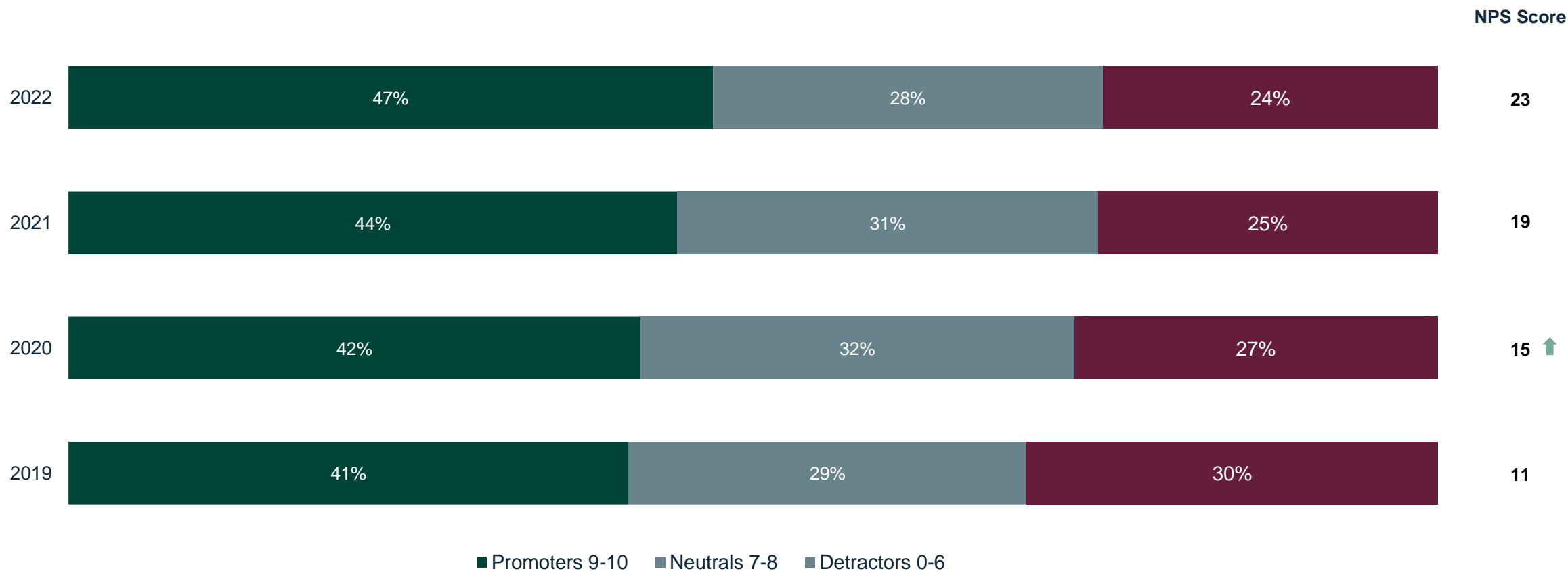
Forestil dig, det var muligt at have sit Rejsekort som en app på telefonen. Ville du vælge at have Rejsekort som en app på telefonen?



Udvikling over tid

Net Promoter Scoren stiger til 23 i 2021, hvilket er et godt resultat for et billetprodukt

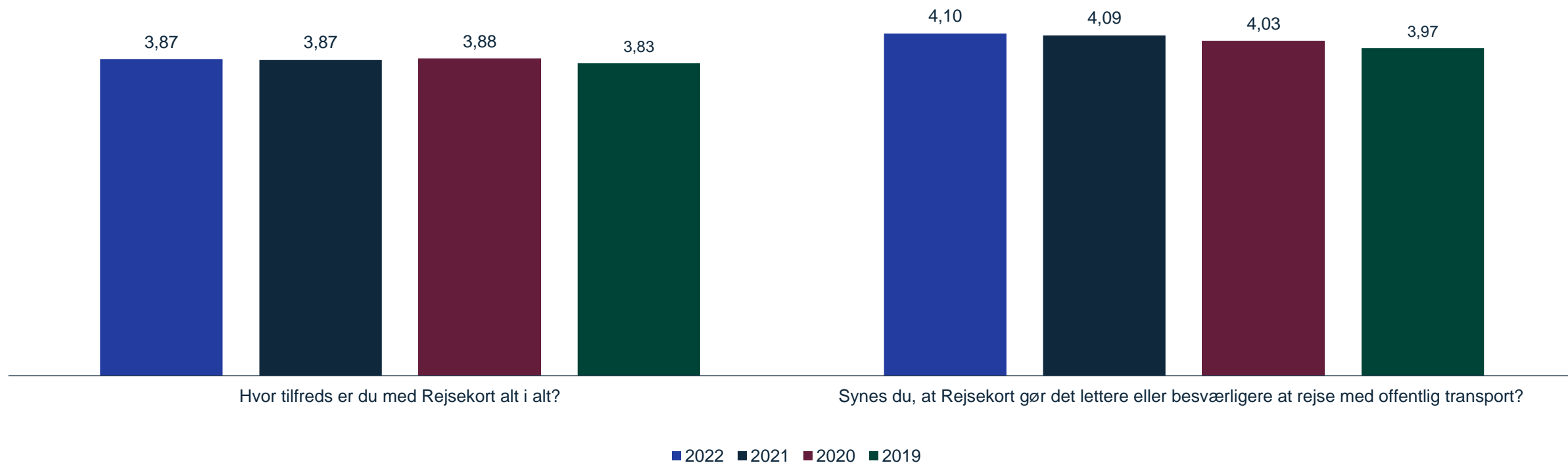
Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Rejsekort til venner, bekendte og netværk?



↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Tilfredsheden med Rejsekort forbliver højt i 2022

Hvor tilfreds er du med...

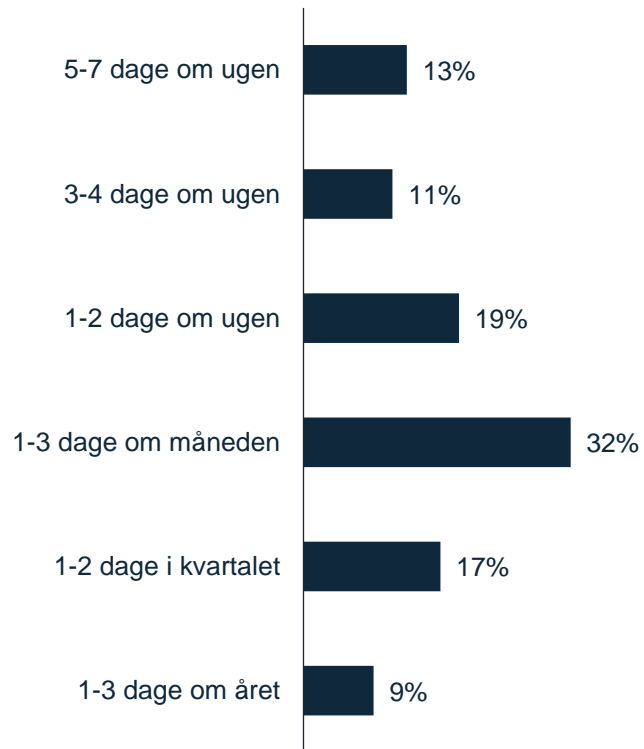


↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

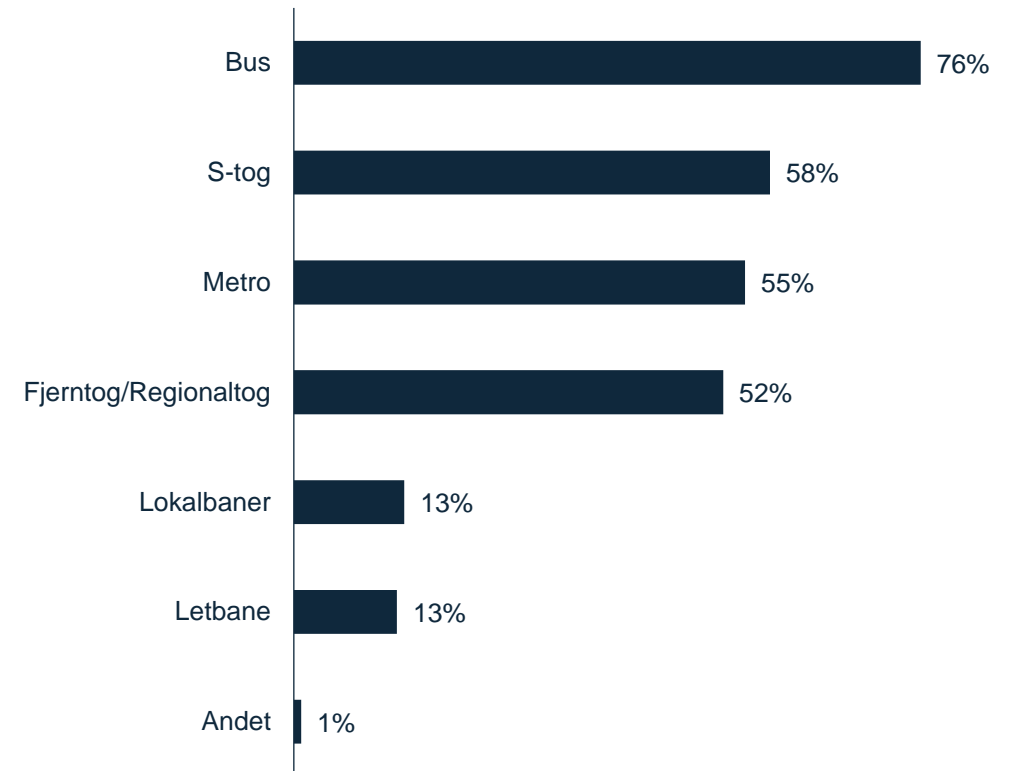
Baggrund

Bus er det hyppigste transportmiddel efterfulgt af S-tog, Metro og Fjern-/Regionaltog

Hvor ofte rejser du med offentlig transport?

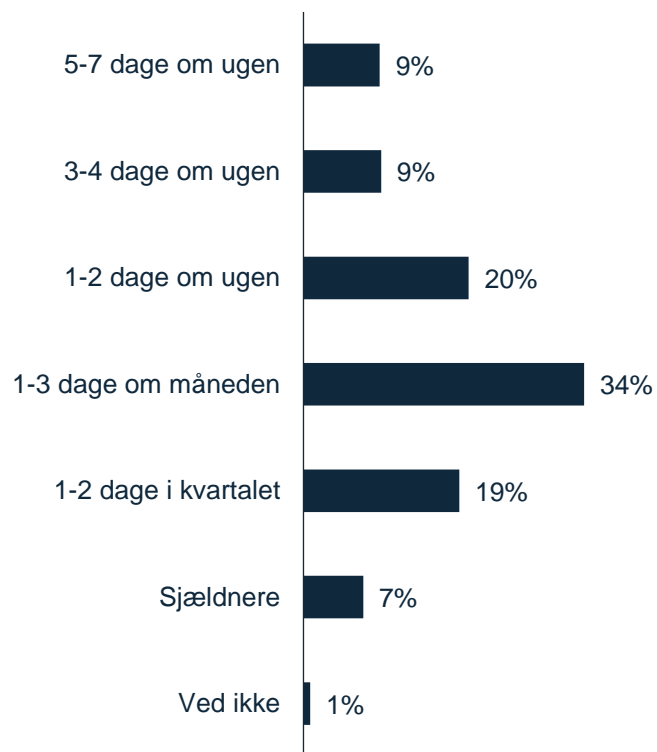


Hvilken type transportmidler anvender du typisk, når du rejser med offentlig transport?

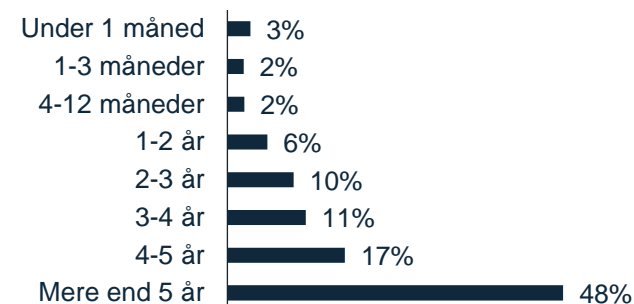


De fleste kunder har benyttet Rejsekort i flere år. Halvdelen har rejst på Rejsekort i over fem år

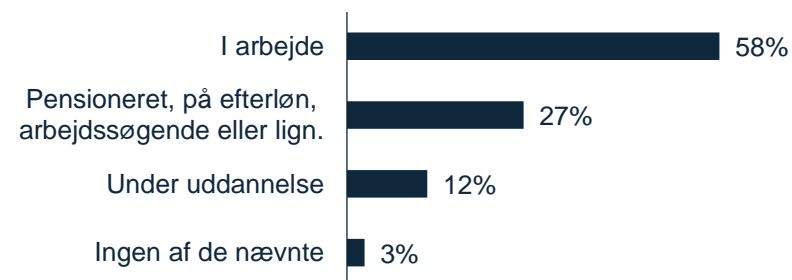
Hvor ofte benytter du dit Rejsekort?



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

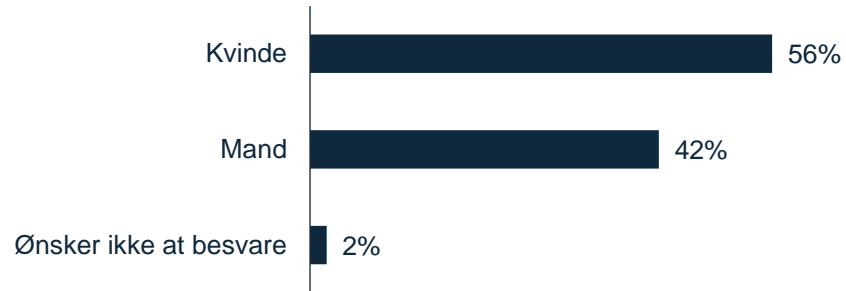


Hvad er din nuværende situation?

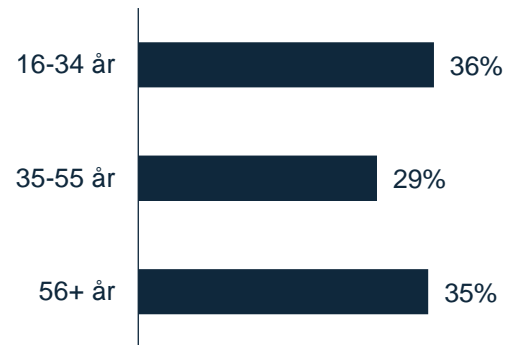


Rejsekort har flest kunder i region Hovedstaden

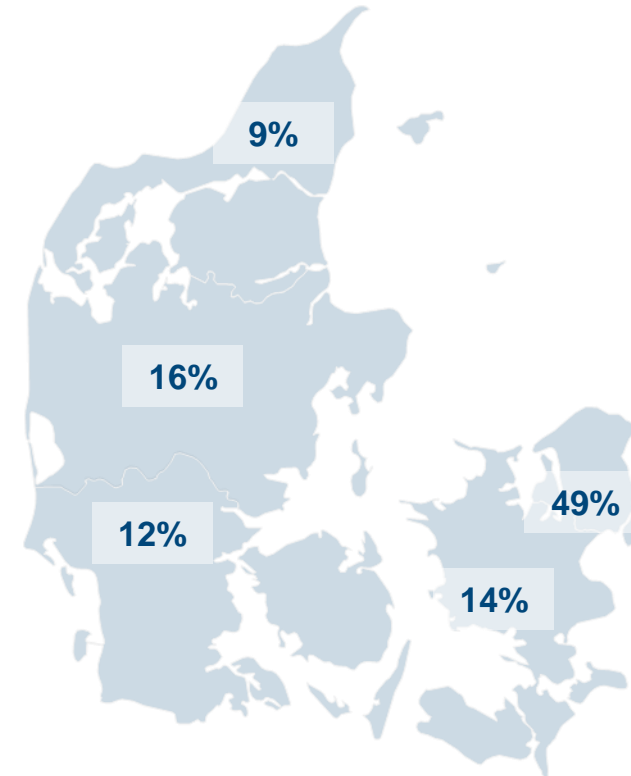
Er du?



Hvad er din alder?



Hvor bor du?



Metode

Epinion

Metode for kundeundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 26. september til 11. oktober 2022.
- 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 4.017 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.

Befolkningsundersøgelsen 2022

Oktober 2022

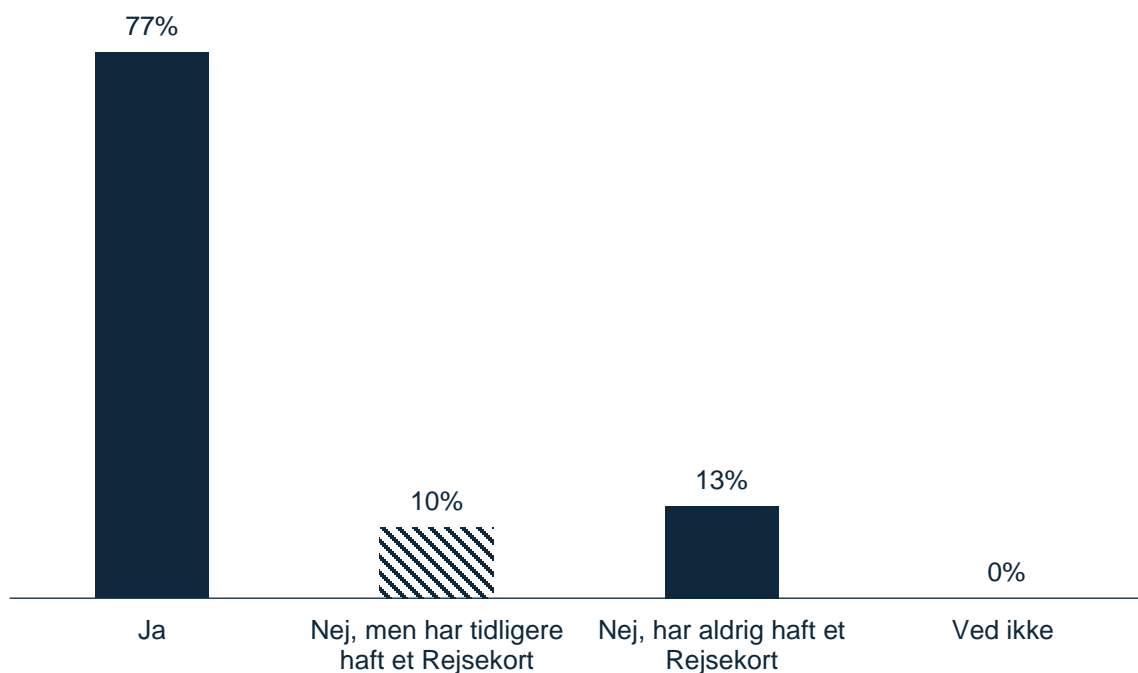
 REJSEKORT



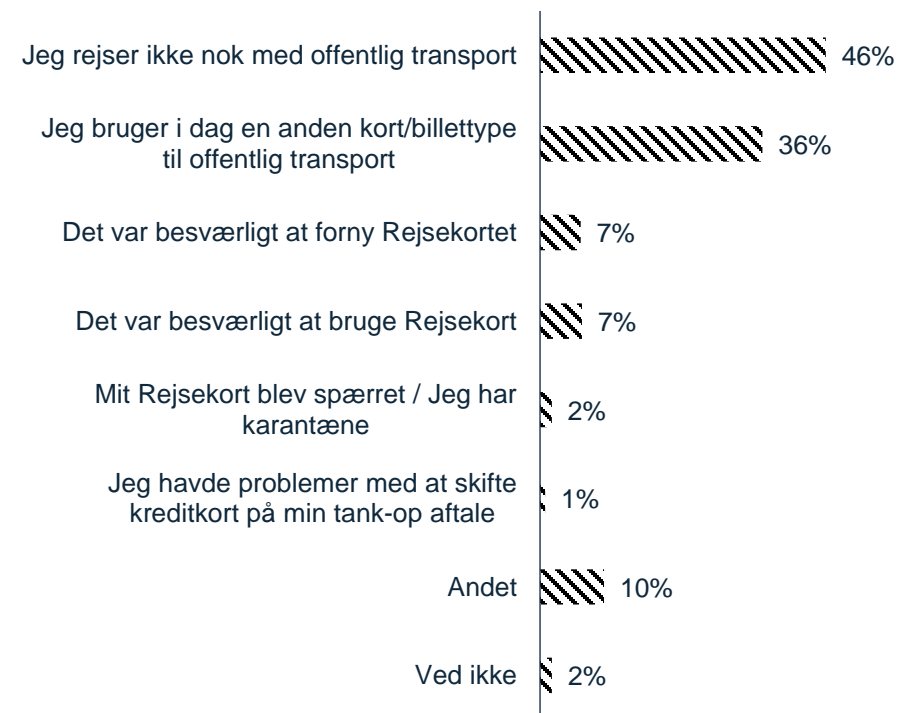
Epinion

De hyppigste årsager til ikke længere at have et Rejsekort er, at man ikke synes, man rejser nok, eller at man benytter en anden billettype i dag

Har du et Rejsekort, som du bruger, når du rejser med offentlig transport?

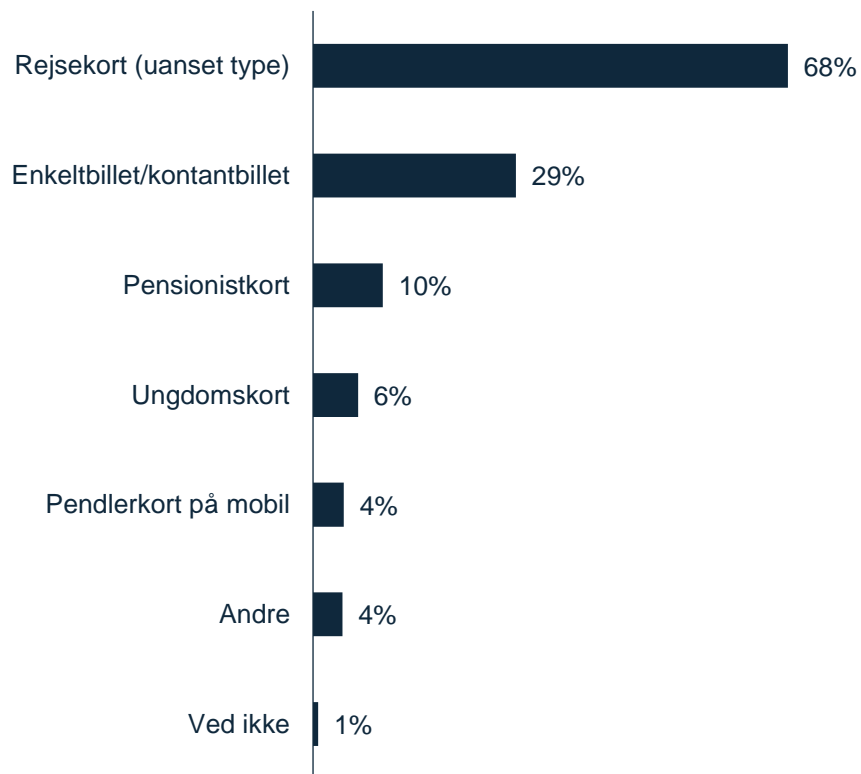


Hvorfor har du ikke et Rejsekort i dag? (Vælg gerne flere)

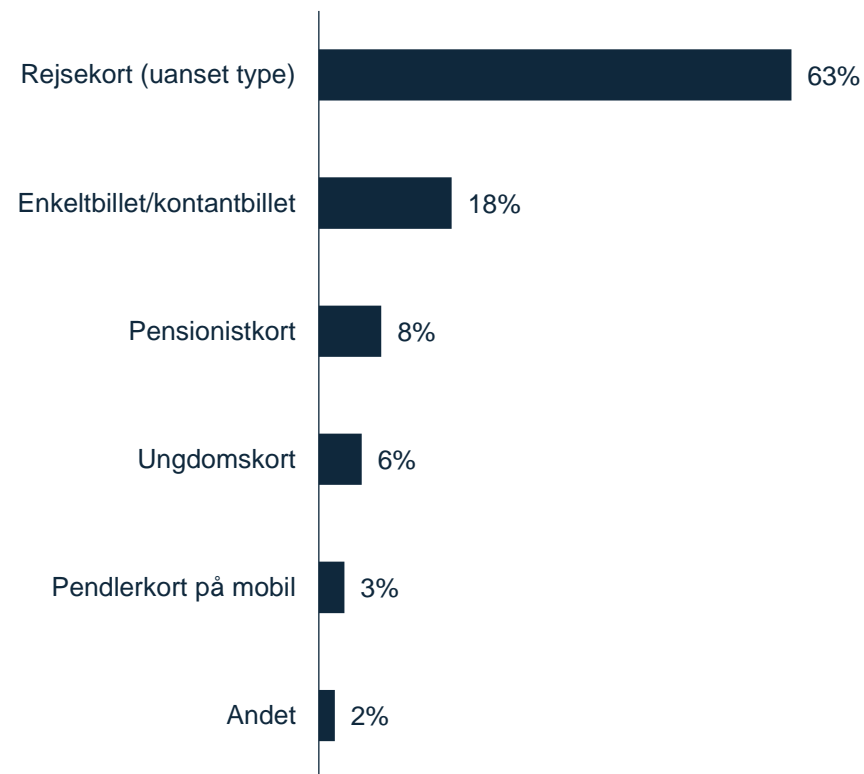


Rejsekort er den mest anvendte billettype i befolkningen, der rejser mindst årligt

Hvilke billet- eller korttyper bruger du til dine rejser med offentligt transport? (Vælg gerne flere)

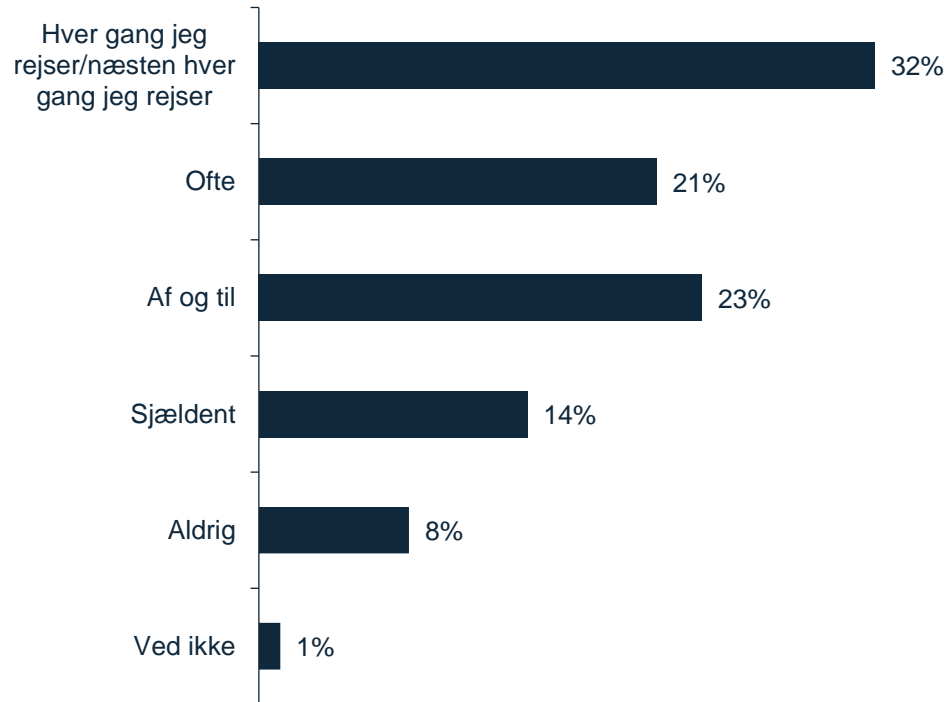


Hvilken billet- eller korttype anvender du primært?

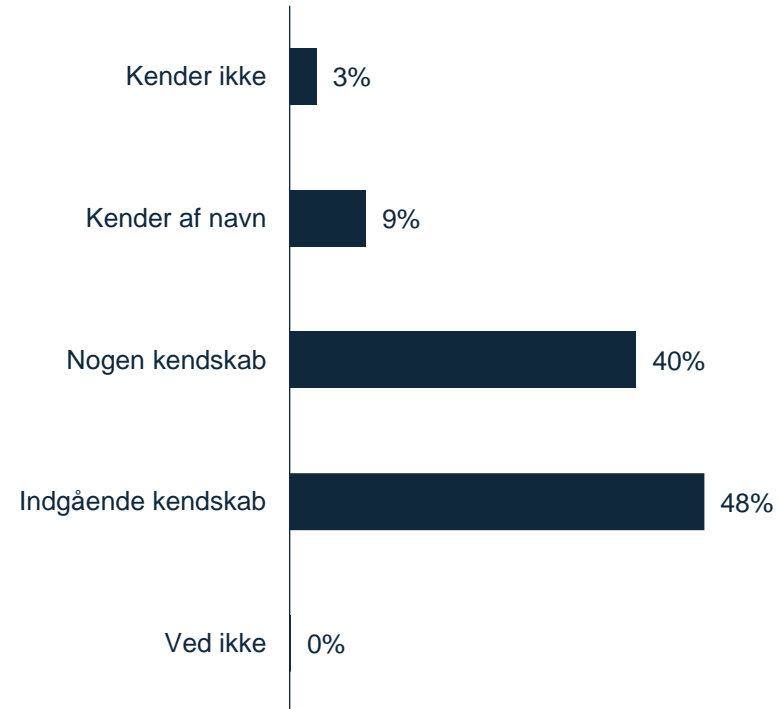


Næsten alle, der rejser med off. transport min. årligt kender Rejseplanen

Hvor ofte bruger du Rejseplanen i forbindelse med dine rejser med offentlig transport?



Hvor godt kender du Rejseplanen?



Metode for befolkningsundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 26. september til 7. oktober 2022.
- Resultaterne er baseret på de personer, der rejser med offentlig transport mindst 1 gang årligt.
- Data er vejret på køn, alder og region således at resultaterne er repræsentative for den danske befolkning 15+.