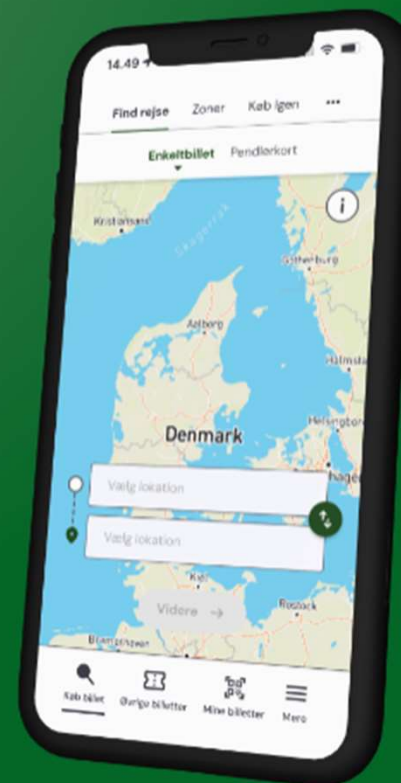


Rejsebillet Kundeundersøgelsen

Undersøgelsen er gennemført inden bruger-grænsefladen blev ændret på Rejsebillet.

Data indsamlet: 23.09.2024 – 14.10.2024

November 2024



Summary

Rejsebillet kunderne er tilfredse med appen og mener den gør det lettere at rejse med kollektiv transport

1 De fleste bruger Rejsebillet appen til at købe enkelt billetter. 48% bruger primært billettypen A til B. 25% bruger appen til deres pendler- eller ungdomskort.

2 Kunderne er godt tilfredse med Rejsebillet og synes, at Rejsebillet gør det lettere at rejse med kollektiv transport. De har desuden tillid til at appen trækker den korrekte pris for rejsen og finder det let at navigerer rundt i funktionerne i appen. Flere er dog i tvivl om, hvorvidt Rejsebillet giver dem billigere rejser.

3 Kunderne er tilfredse med muligheden for at oprette sig som kunde i Rejsebillet appen. De er desuden meget tilfredse med tilknytningen af betalingsmiddel samt tilfredse med overblikket over priser på forskellige rejser.

4 Kunderne ser mange fordele ved Rejsebillet appen. Den største fordel er altid at have billet til kollektiv transport ved hånden via mobilen. Kun at skulle have én app til at rejse med kollektiv transport i hele landet ses også som en fordel.

5 Anbefalingsvilligheden af Rejsebillet appen ligger på en NPS score på 8, hvilket er et fint niveau for kollektiv transport aktører.

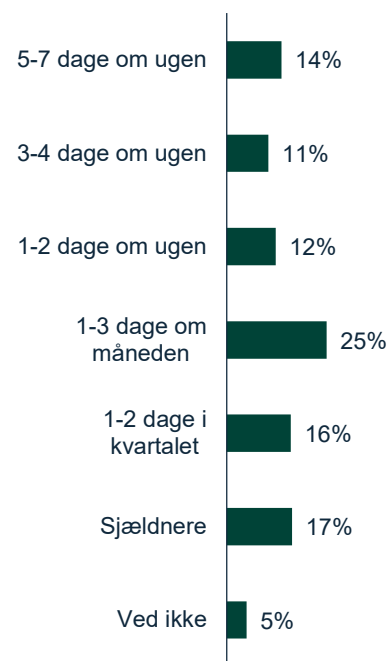
6 Hver tredje Rejsebillet kunde kender til muligheden for specialbilletter. Flest kender til muligheden i Region midtjylland og Syddanmark. 2 ud af 3 af dem kender til specialbilletter har brugt dem. De fleste syntes det er nemt og overskueligt at finde og købe specialbilletter, samt finde information om dem. Størstedelen kan dog ikke nævne hvad specialbilletter dækker over, dem der kan nævner tillæggsbilletter, event billetter eller billetter til specifikke målgrupper.

Brugernes adfærd

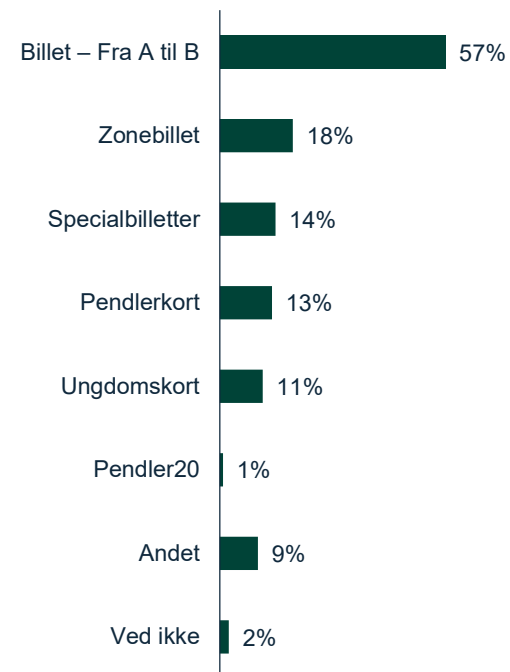
Brug af Rejsebillet app

Mere end halvdelen benytter Rejsebillet appen minimum månedligt. Billettypen A til B er den mest anvendte billettype

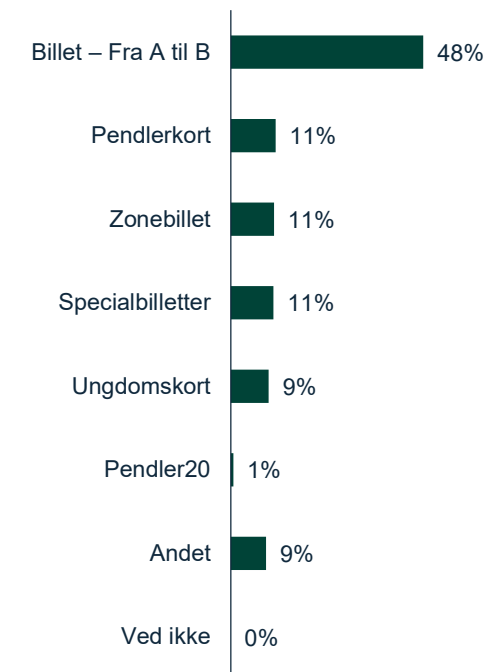
Hvor ofte benytter du Rejsebillet (app)?



Hvilken billet- eller korttype rejser du på i Rejsebillet (app)?



Hvilken billet- eller korttype anvender du primært?

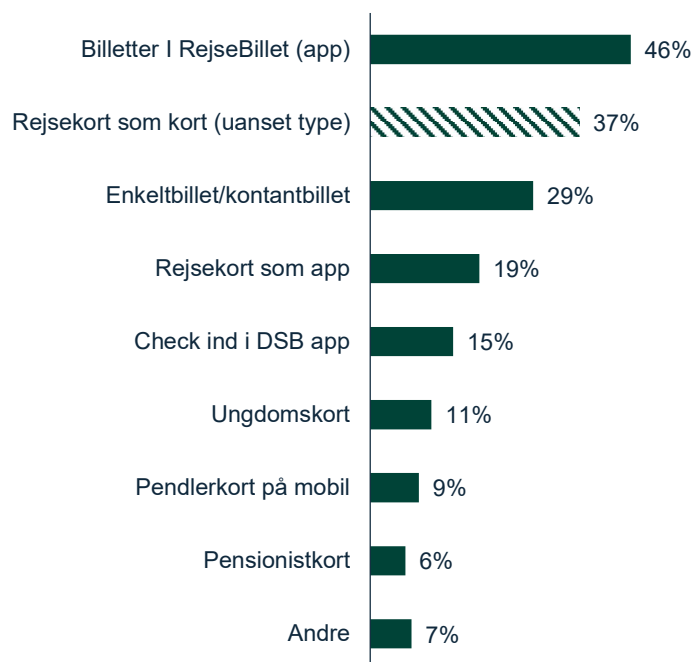


Andet: Flere nævner de burger Rejsekort I stedet eller pensionistkort.
Personer der har Rejsebillet appen og rejser min. årligt (n = 2.316)

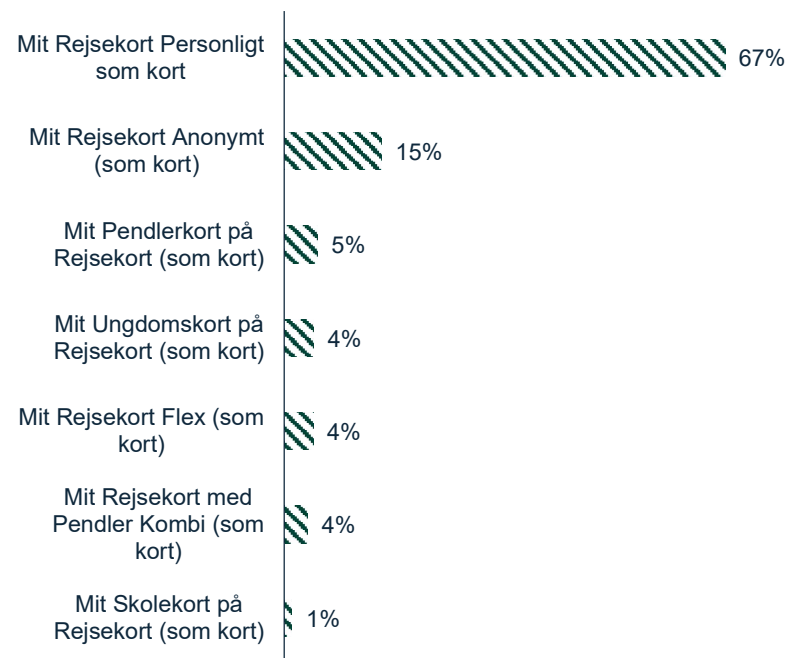
Billettype til kollektiv transport

Næst efter billetter i Rejsebillet appen bruger flest Rejsekort som kort til rejser med kollektiv transport. De fleste bruger et Rejsekort Personligt

Hvilke billettyper bruger du til dine rejser med kollektiv transport?



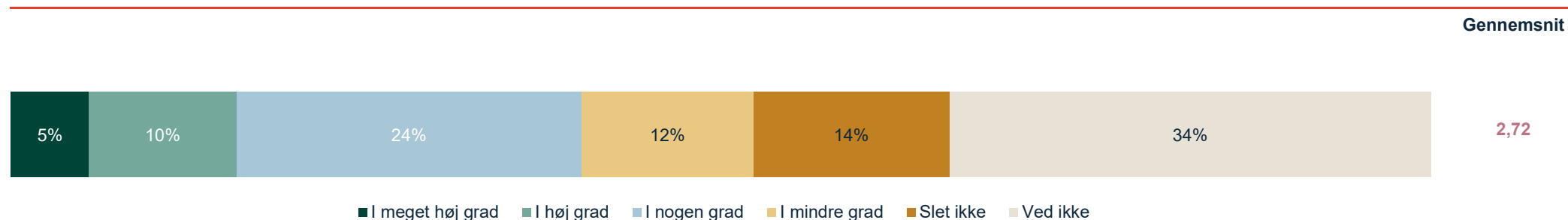
Hvilket af dine Rejsekort anvender du primært?



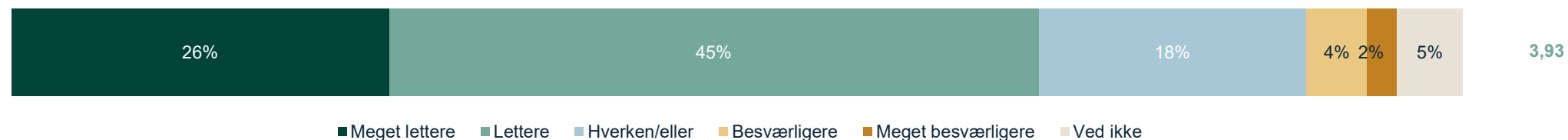
Vurdering af Rejsebillet som koncept i den offentlige transport

7 ud af 10 kunder synes, at Rejsebillet gør det lettere at rejse med kollektiv transport. Hver tredje ved ikke om Rejsebillet giver dem billigere rejser

Oplever du, at Rejsebillet giver dig billigere rejser?



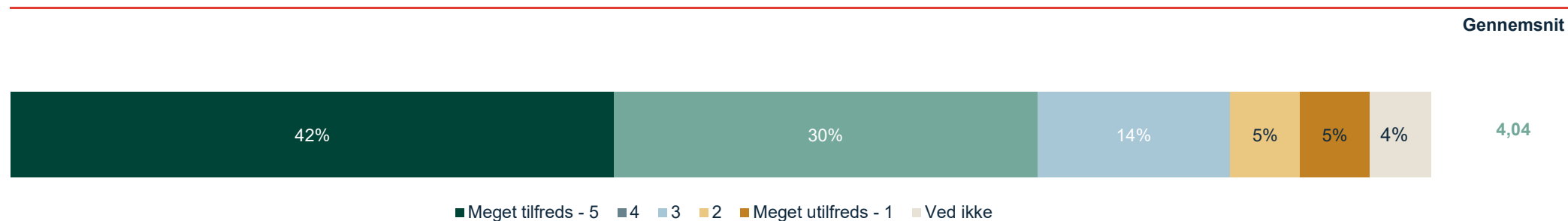
Synes du, at Rejsebillet gør det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv transport?



Overordnet vurdering af Rejsebillet og den kollektiv transport

Der er høj tilfredshed med Rejsebillet alt i alt

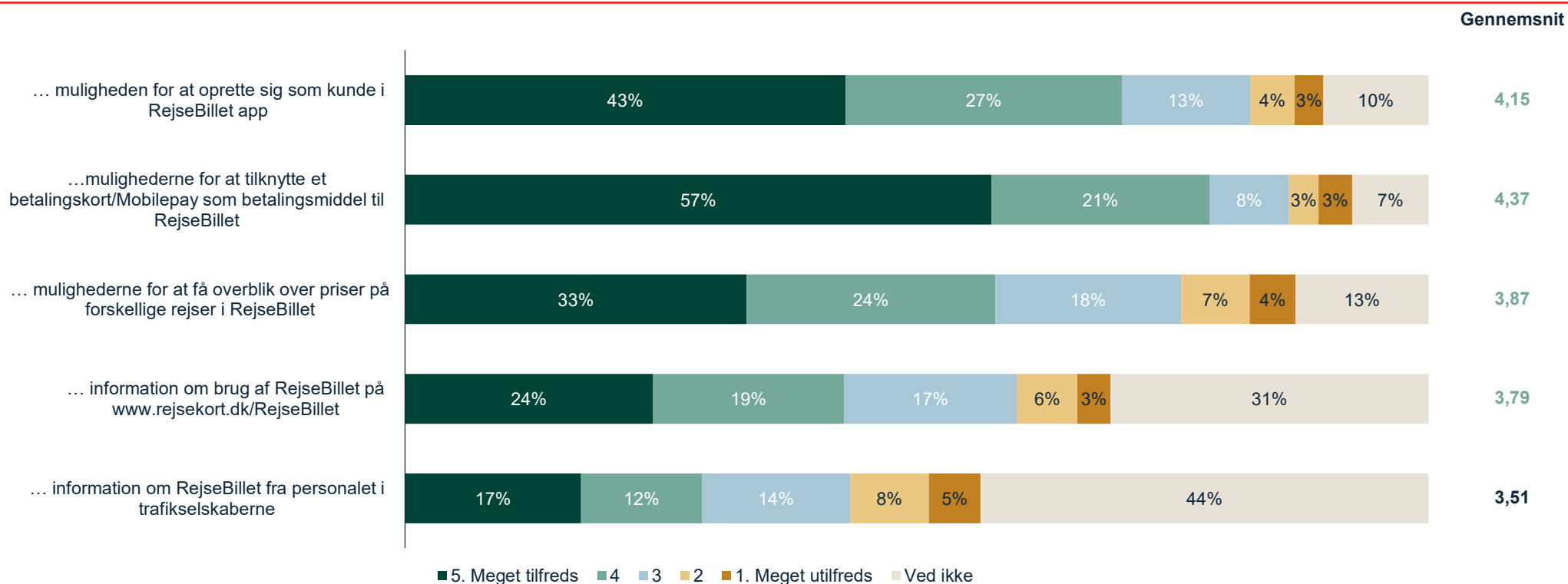
Hvor tilfreds er du med Rejsebillet alt i alt?



Grad af tilfredshed med forhold vedr. Rejsebillet.

Kunderne er tilfredse med at oprette sig som kunde, tilknytte betalingsformer og få overblik over priser i Rejsebillet

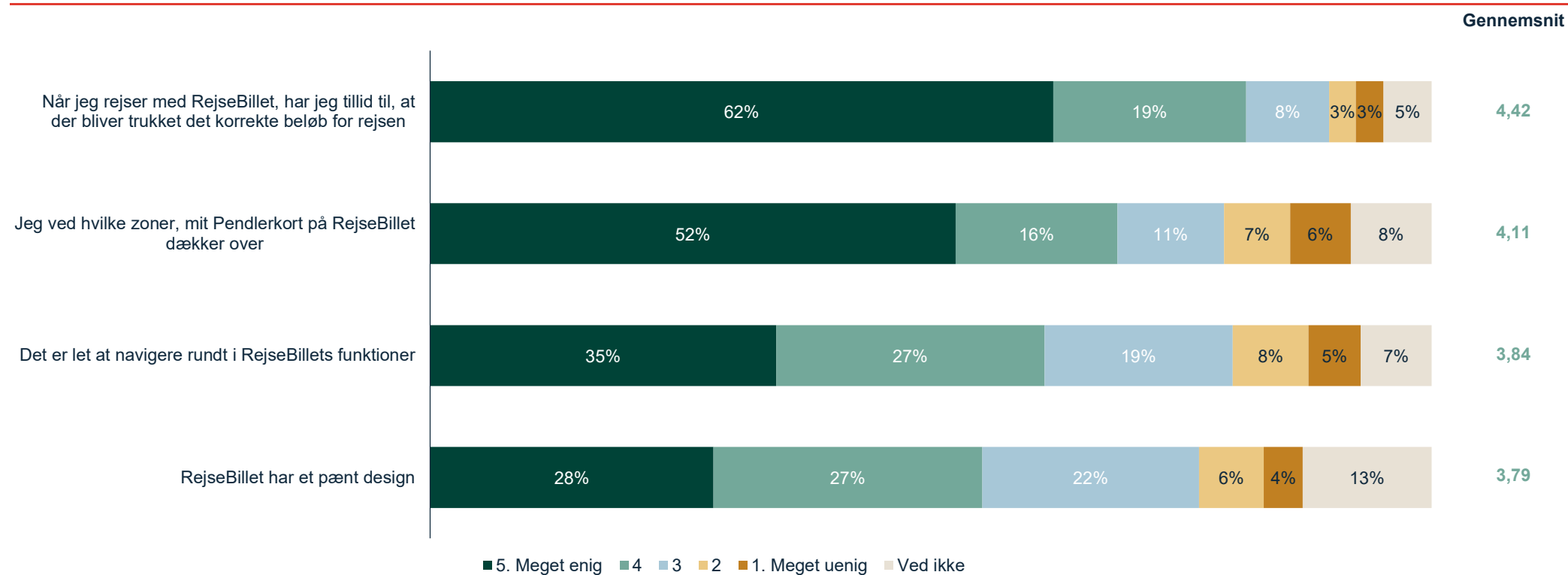
På en skal en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds, hvor tilfreds er du med...



Holdning til Rejsebillet funktioner

Kunderne har tillid til at Rejsebillet trækker den korrekte pris, finder det let at navigerer rundt i funktionerne i appen og syntes designet er pænt

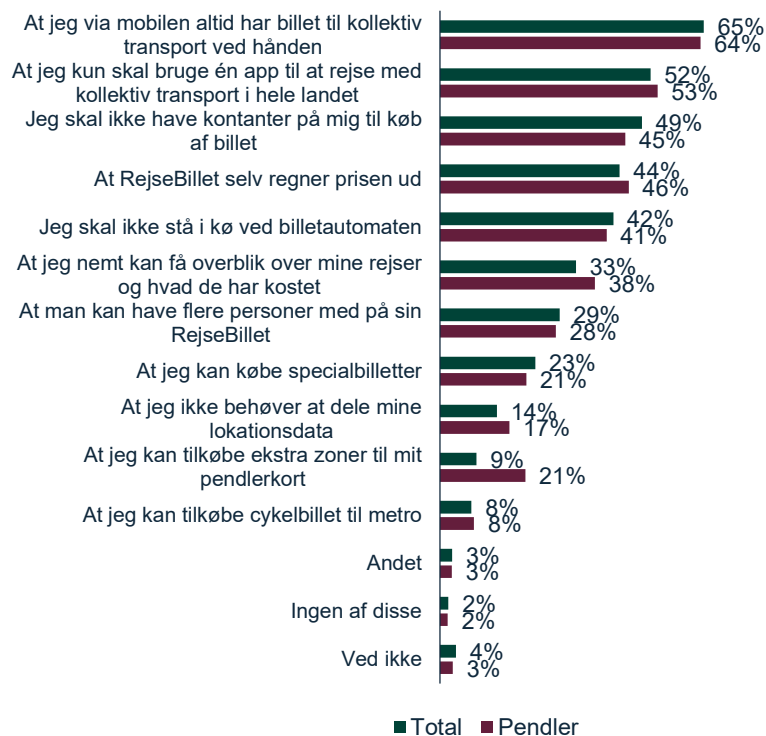
På en skal en skala fra 1-5, hvor 1 er meget uenig og 5 er meget enig, hvor enig er du i...



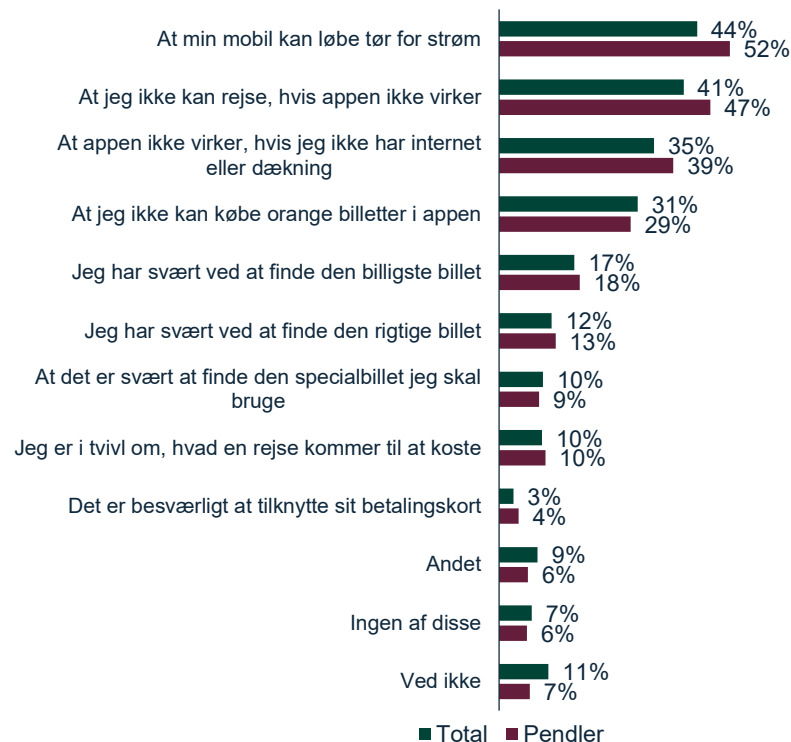
Fordele og ulemper ved Rejsebillet

Den største fordel ved Rejsebillet er at man altid har billet til kollektiv transport via mobilen. Den største ulempe er at mobilen kan løbe tør for strøm

Hvilke fordele synes du Rejsebillet har?



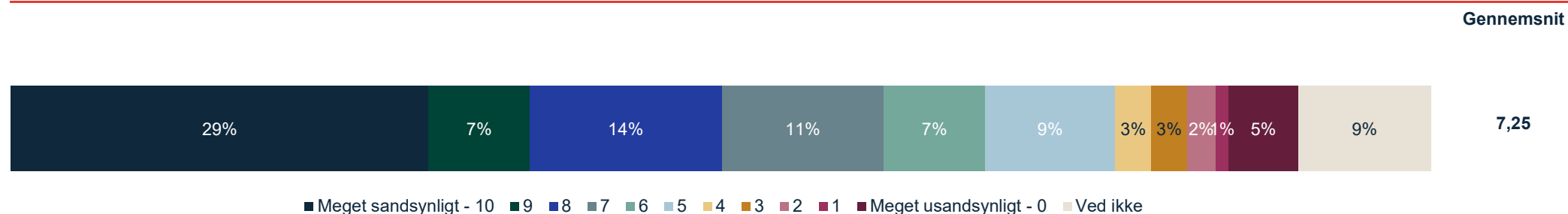
Hvilke ulemper synes du Rejsebillet har?



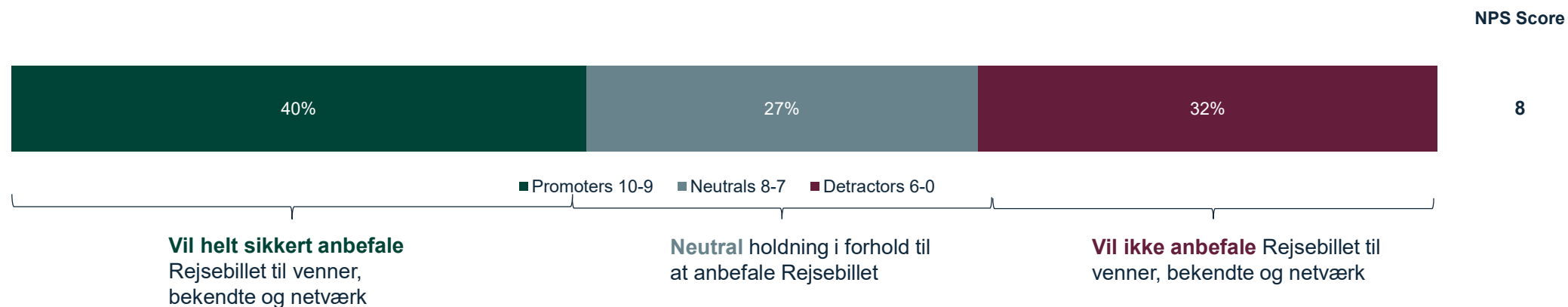
Anbefalingsvillighed

Rejsebilletts NPS ligger på 8, hvilket er et fint niveau inden for kollektiv transport

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



NPS SCORE

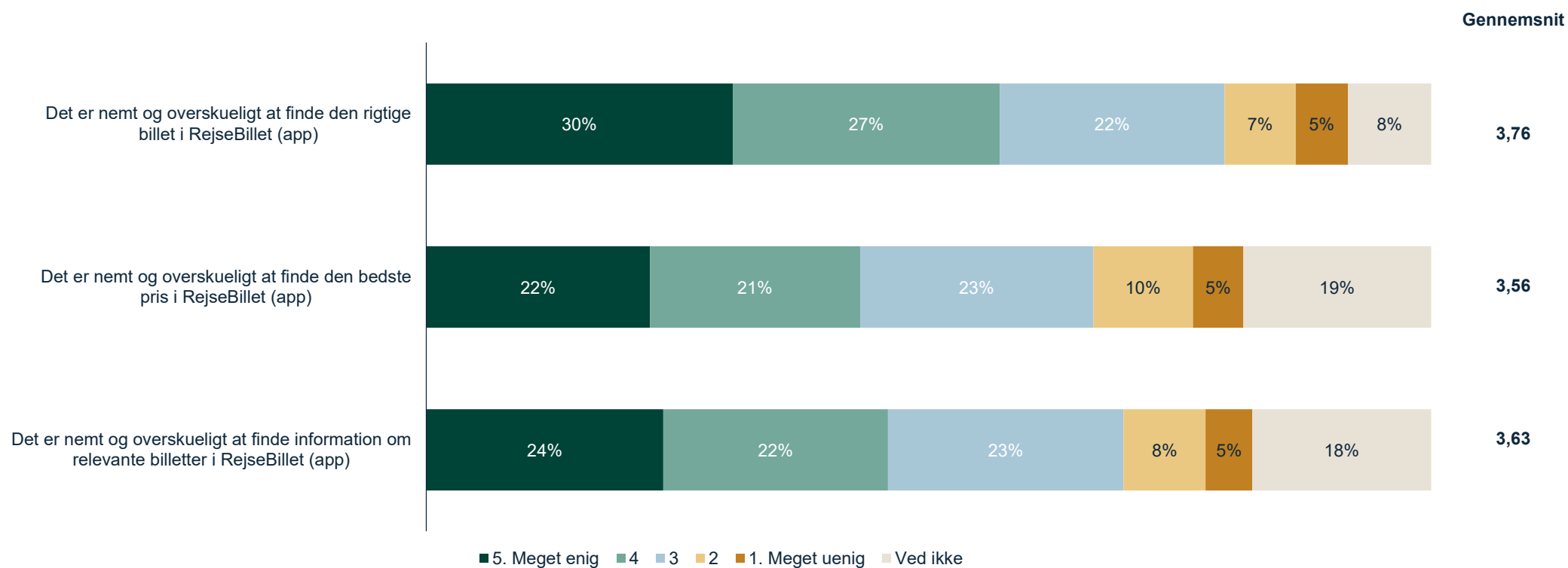


Rejsebillet services

Overskueligheden af Rejsebillet

Mere end halvdelen af kunderne mener det er nemt og overskueligt at finde den rigtige billet i Rejsebillet appen

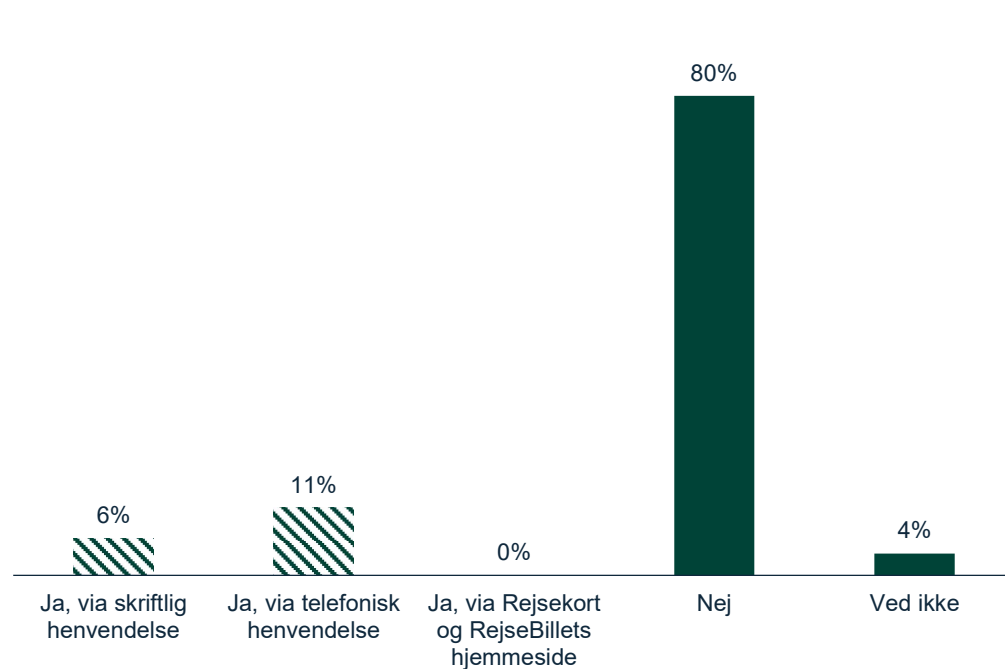
På en skal en skala fra 1-5, hvor 1 er meget uenig og 5 er meget enig, hvor enig er du i...



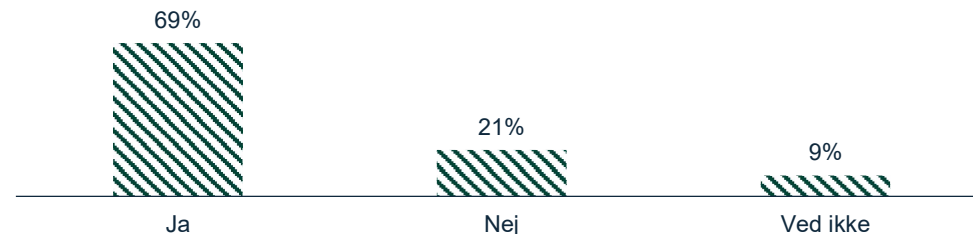
Oplevelse af Rejsebilletts Kundeservice

Knap hver femte kunde har været i kontakt med Rejsebillet Kundecenter, størstedelen fik svar på deres spørgsmål og var tilfreds med den service de fik

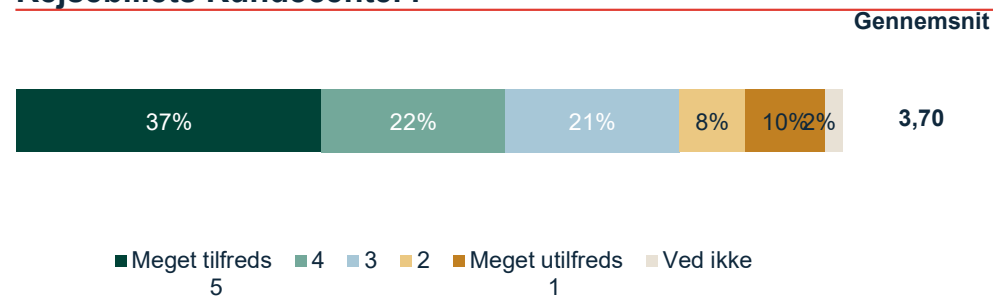
Har du været i kontakt med Rejsekort og Rejsebilletts Kundecenter vedrørende Rejsebillet (app) indenfor det seneste år?



Fik du svar på dit spørgsmål, da du var i kontakt med Rejsekort og Rejsebilletts Kundecenter vedrørende Rejsebillet (app)?



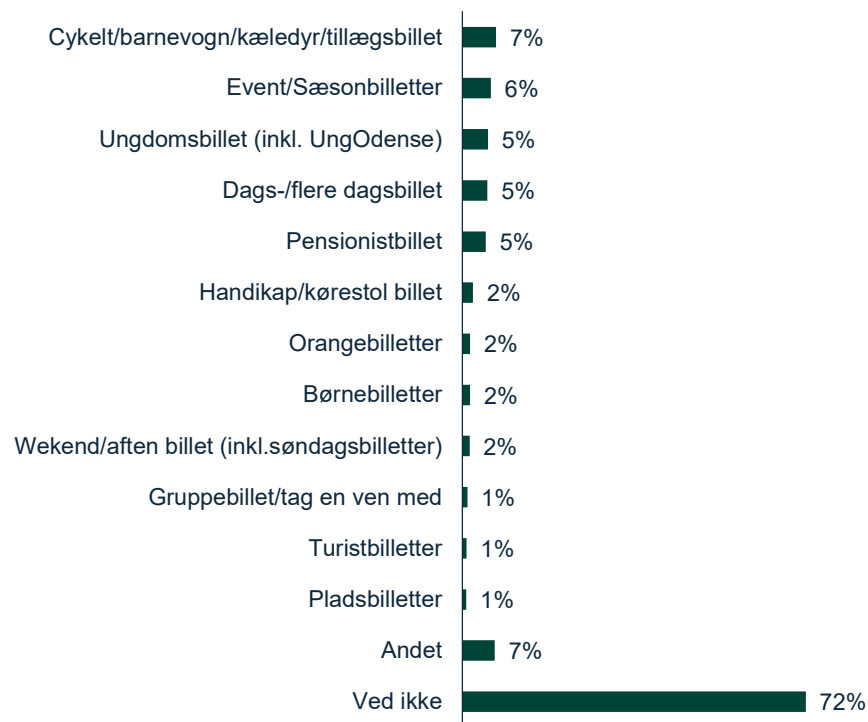
Hvor tilfreds var du med den service du fik fra Rejsekort og Rejsebilletts Kundecenter?



Rejsebillet eksisterende funktioner - Specialbilletter

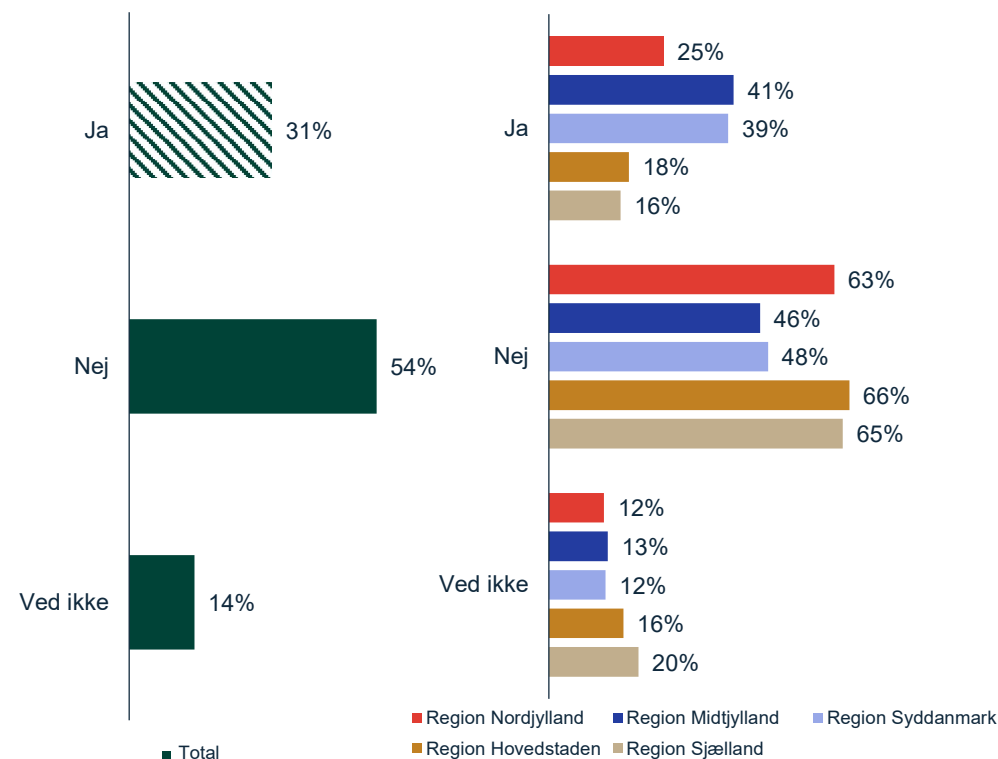
1/3 kender til muligheden for specialbilletter. Mange ved ikke hvad de dækker over, nogle mener det er tillægsbilletter, eventbilletter eller billetter til særlige målgrupper

Hvilken billettype tror du specialbilletter dækker over?



Komplet spørgsmålstekst: I Rejsebillet (app) er det muligt at vælge specialbilletter. Hvilken billettype tror du specialbilletter dækker over? Angiv gerne alle de billettyper du kan komme i tanke om
Personer der har Rejsebillet appen og rejser min. årligt (n = 2.316)

Kender du til muligheden for at vælge specialbilletter i Rejsebillet (app)?

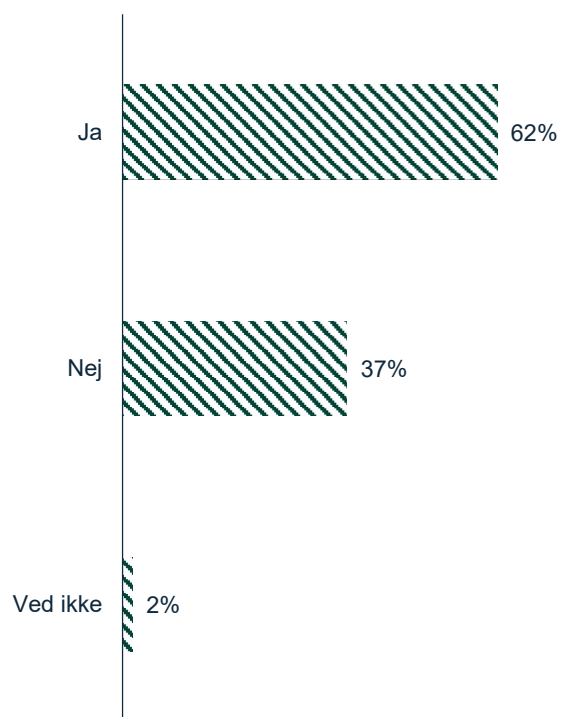


Komplet spørgsmålstekst: I Rejsebillet (app) er det muligt at vælge specialbilletter. Kender du til muligheden for at vælge specialbilletter i Rejsebillet (app)?
Personer der har Rejsebillet appen og rejser min. årligt (n = 2.316)

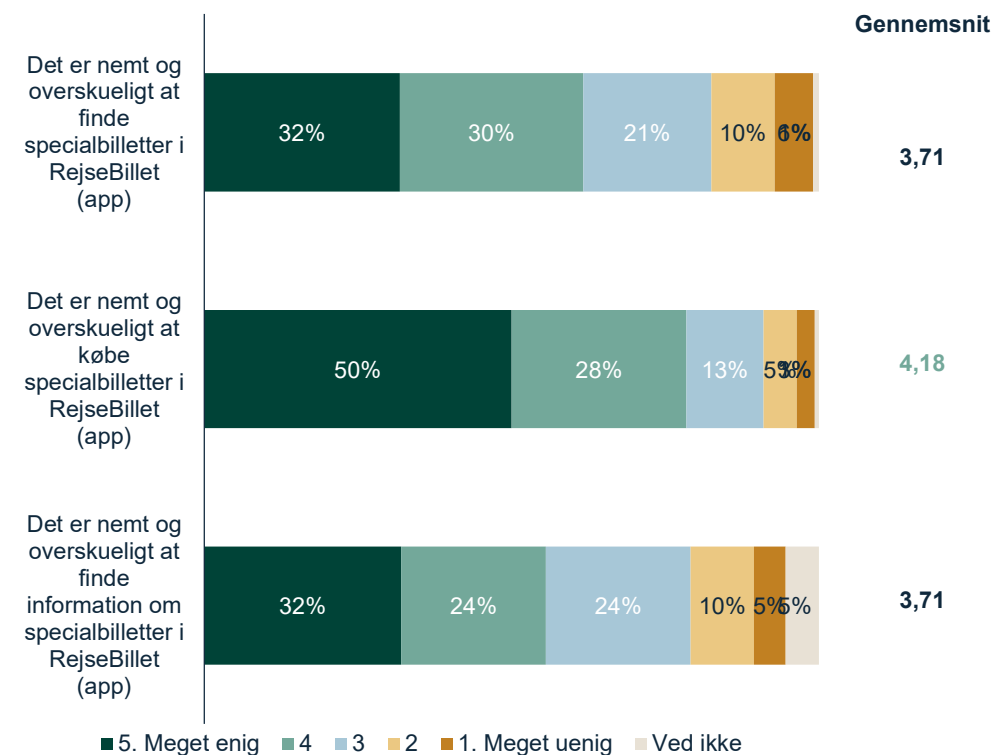
Rejsebillet eksisterende funktioner - Specialbilletter

Ca. 2 ud af 3, der kender specialbilletter, har brugt dem. De fleste syntes det er nemt og overskueligt at finde og købe specialbilletter, samt finde information om dem

Har du brugt specialbilletter i RejseBillet (app)?



Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om specialbilletter i RejseBillet (app)?

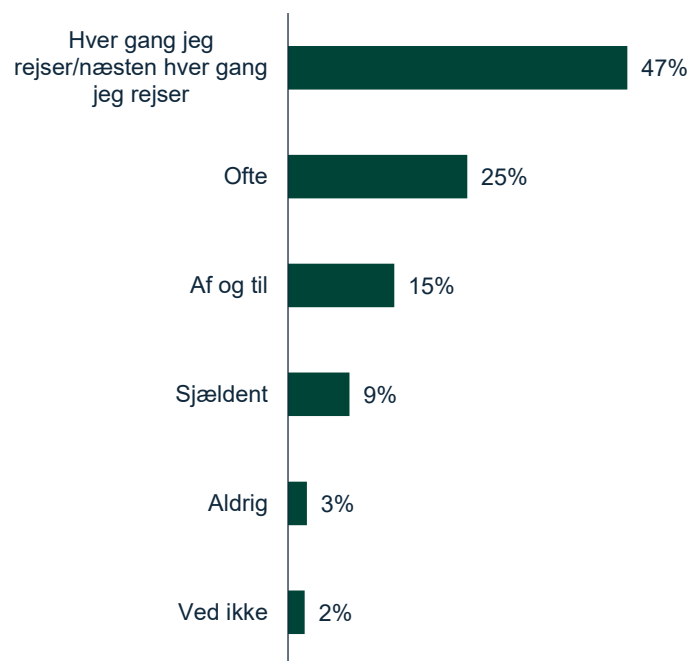


Baggrund

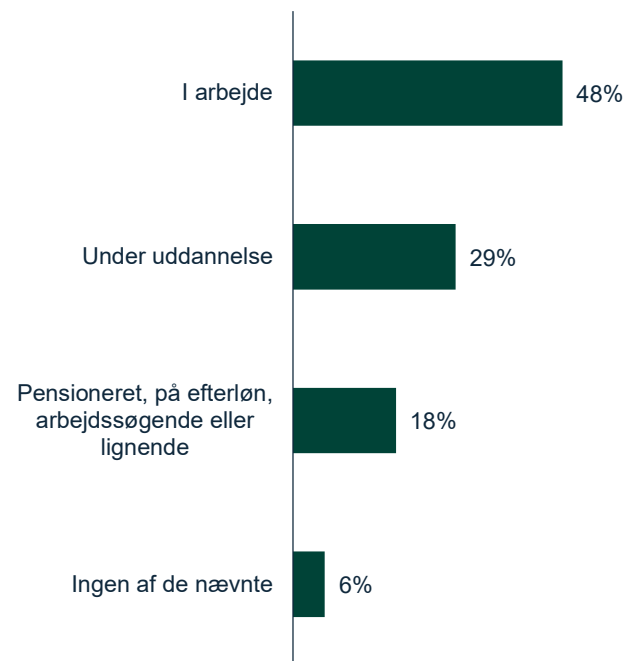
Baggrundsinformation

Største delen af Rejsebillet kunderne benytter ofte Rejseplanen når de rejser med kollektiv transport

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



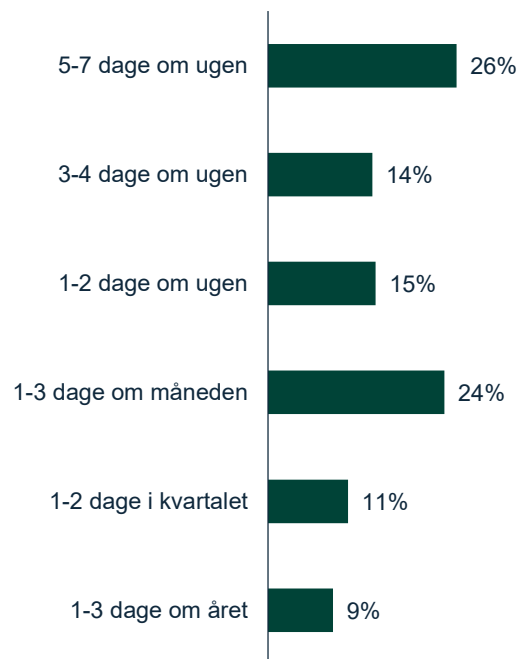
Hvad er din nuværende situation?



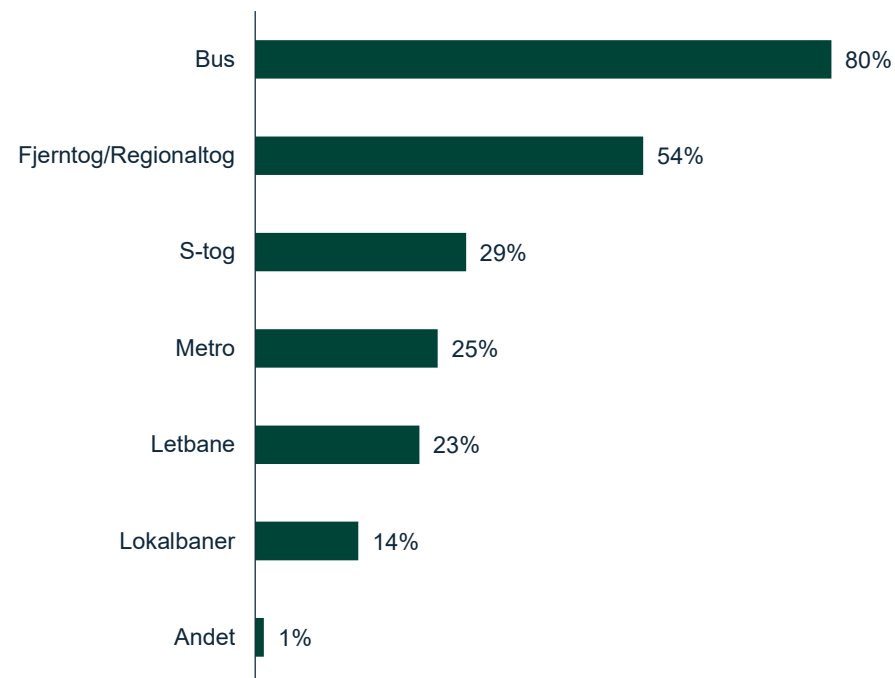
Rejsefrekvens og transportmiddel

Bus er det hyppigste transportmiddel blandt Rejsebillet kunderne, efterfulgt af Fjern-/Regionaltog

Hvor ofte rejser du med kollektiv transport?



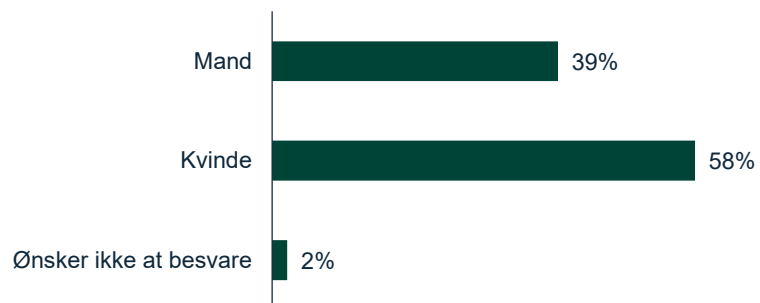
Hvilken type transportmidler anvender du typisk, når du rejser med kollektiv transport?



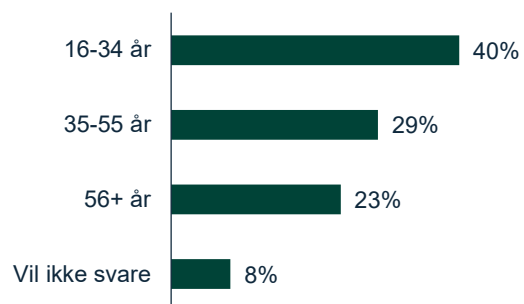
Baggrundsinformation

Rejsebillet har flest kunder i Region Syddanmark

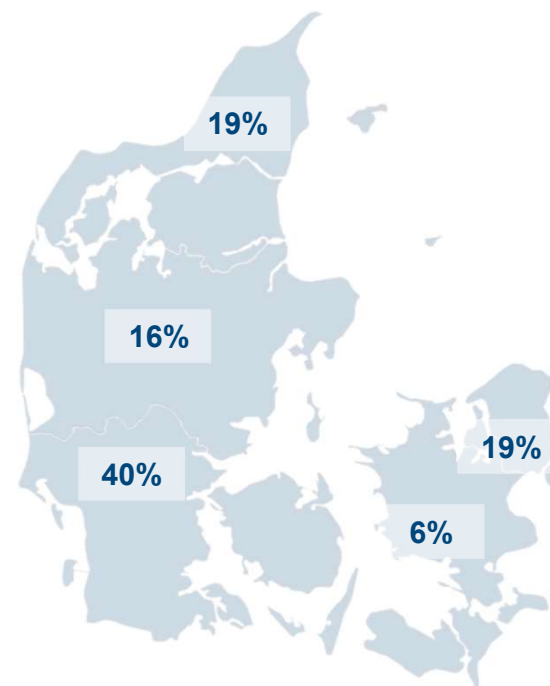
Er du?



Hvad er din alder?



Hvor bor du?



Metode

Epinion

Metode for kundeundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 23. september til 14. oktober 2024.
- Undersøgelsen er indsamlet via survey sendt ud på sms til 60.000 Rejsebillet brugere, der er sendt påmindelser om undersøgelsen ud én gang.
- Resultaterne i rapporten er baseret på målgruppen der har Rejsebillet appen – og som rejser med kollektiv transport minimum én gang årligt.
- Undersøgelsen baserer sig på 2.316 respondenter.
- Data er ikke vejret da der ikke er kendskab til fordelinger blandt Rejsebillet brugere, der kan vejes mod.
- Stikprøven er tilfældigt udtrukket på baggrund af på Rejsebillet's samlede database af personer der har Rejsebillet appen.