

Rejsekort Kundeundersøgelsen 2021

Efterår 2021

 REJSEKORT



Epinion

I 2021 formår rejsekortet at fastholde de stigninger i tilfredshedsniveauer de opnåede i 2020

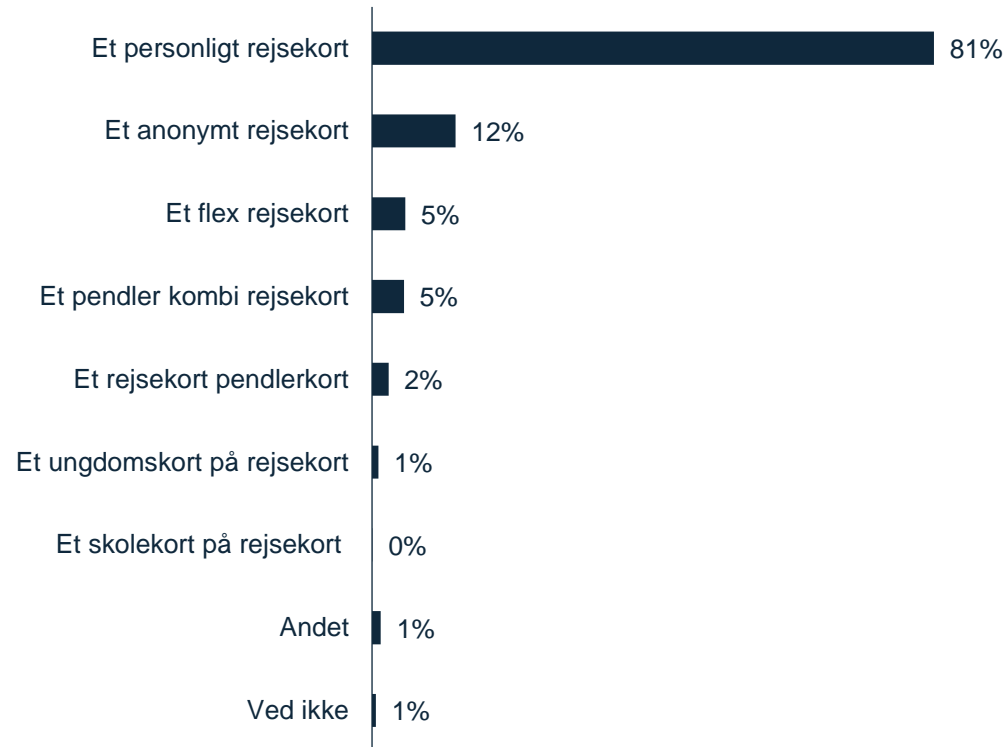
- 1** Rejsekort-kunderne er overordnet tilfredse med at rejse med offentlig transport. Udfordringen ligger fortsat i at forbedre overskueligheden og gennemskueligheden af billettyper og priser. Overskueligheden af billettyper og rabatordninger er dog signifikant forbedret ift. 2020.
- 2** Kunderne er godt tilfredse med rejsekortet og synes, at rejsekortet gør det lettere at rejse med offentlig transport. Kunderne synes dog det er svært at få overblik over prisen på forskellige rejser på rejsekortet
- 3** Kunderne har fortsat stor tillid til rejsekortet. De stoler på at check ind og ud registreres korrekt, og at der bliver trukket den korrekte pris for rejsen.
- 4** Kunderne oplever at rejsekortet 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.
- 5** Anbefalingsvilligheden stiger fra 15 til 20, hvilket er et rigtig godt niveau for et transportprodukt.
- 6** Lidt over halvdelen af kunderne har prøvet at checke en ekstra rejsende ind på rejsekortet. De fleste synes det er nogenlunde nemt, men der er også en væsentlig andel af kunderne, der synes det er svært at tilføje ekstra rejsende på kortet.
- 7** For halvdelen af kunderne er deres rejsefrekvens ikke længere påvirket af Corona. 39% af kunderne foretager i dag færre rejser pga. Corona.
- 8** Kunderne er næsten ligeligt fordelt ift. om de foretrækker rejsekort som app eller som kort – der er dog lidt flere der foretrækker app. Hvis check ud sker automatisk med app vil endnu flere vælge rejsekort som app.

Epinion

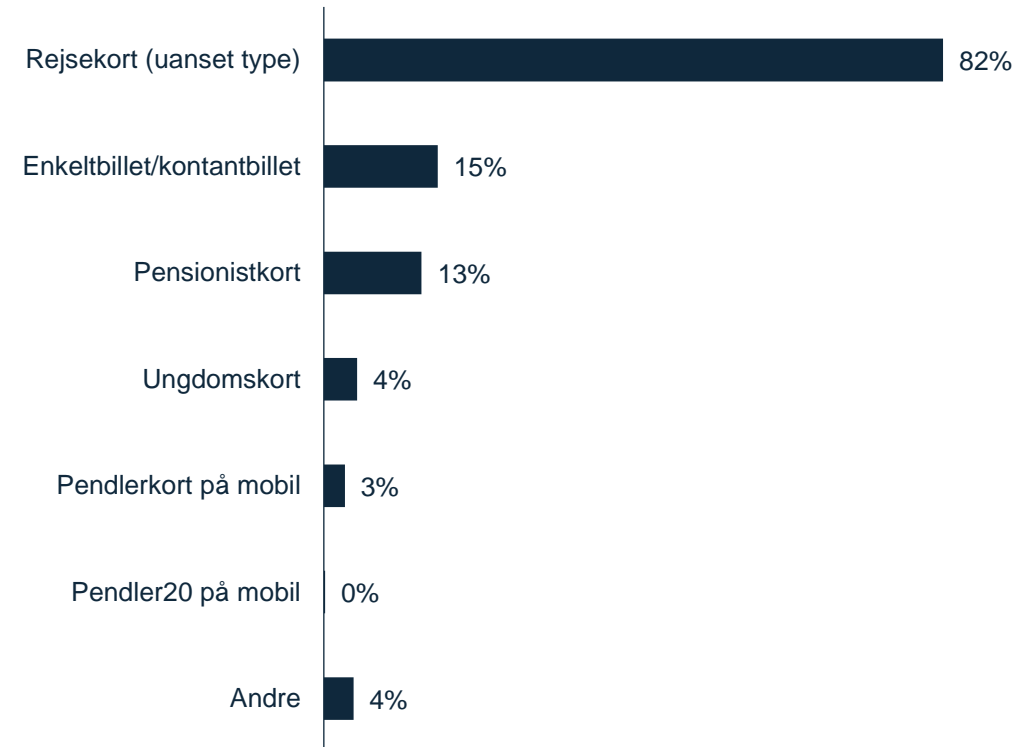
Brugernes adfærd

Rejsekortet er den mest anvendte billettype blandt kunderne

Hvilken type rejsekort har du?

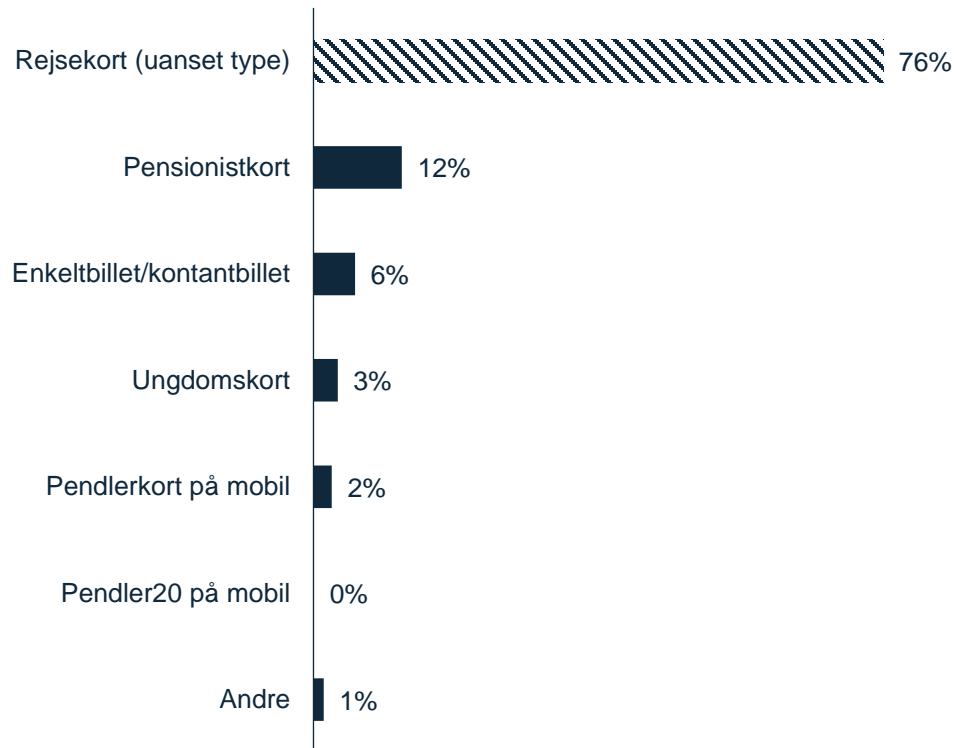


Hvilke billettyper bruger du til dine rejser med offentlig transport? (Vælg gerne flere)

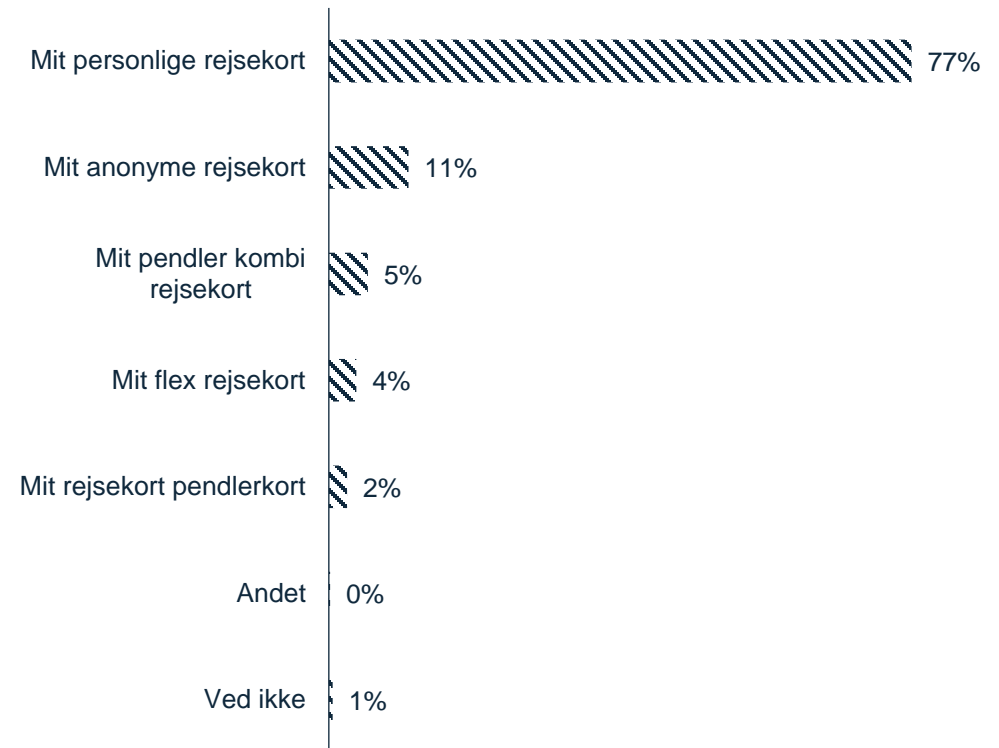


De fleste kunder benytter et personligt rejsekort

Hvilken billet- eller korttype anvender du primært?



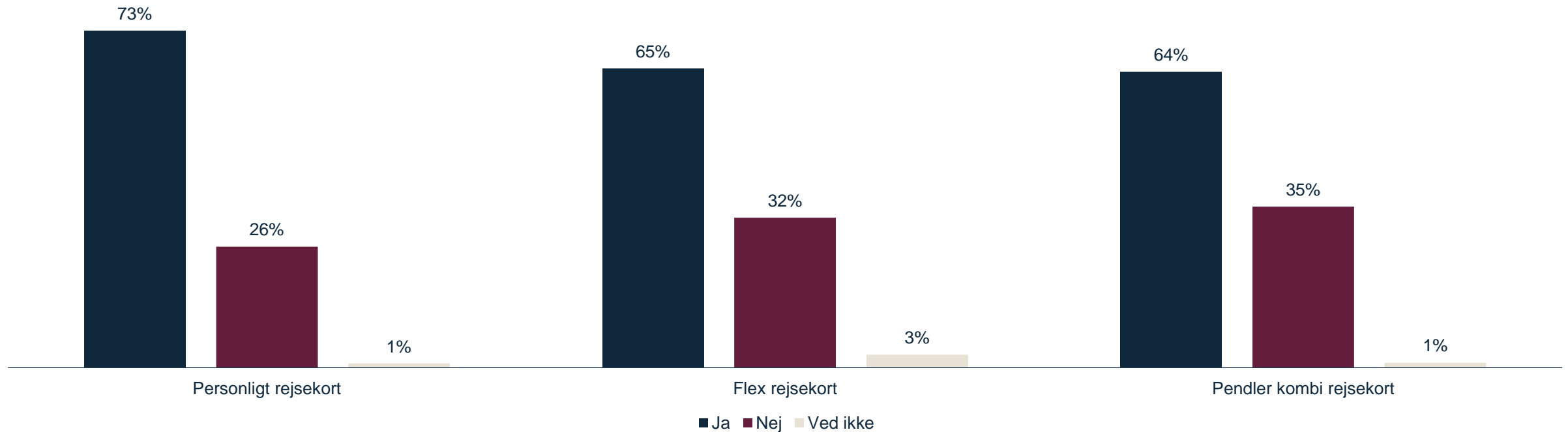
Hvilket af dine rejsekort anvender du primært?



Tank-op aftale

De fleste kunder har en tank-op aftale tilknyttet deres rejsekortprodukt, hvis det er muligt

Har du en tank-op aftale på dit...



Personer med et personligt rejsekort,
der rejser min. årligt (n=2.794)

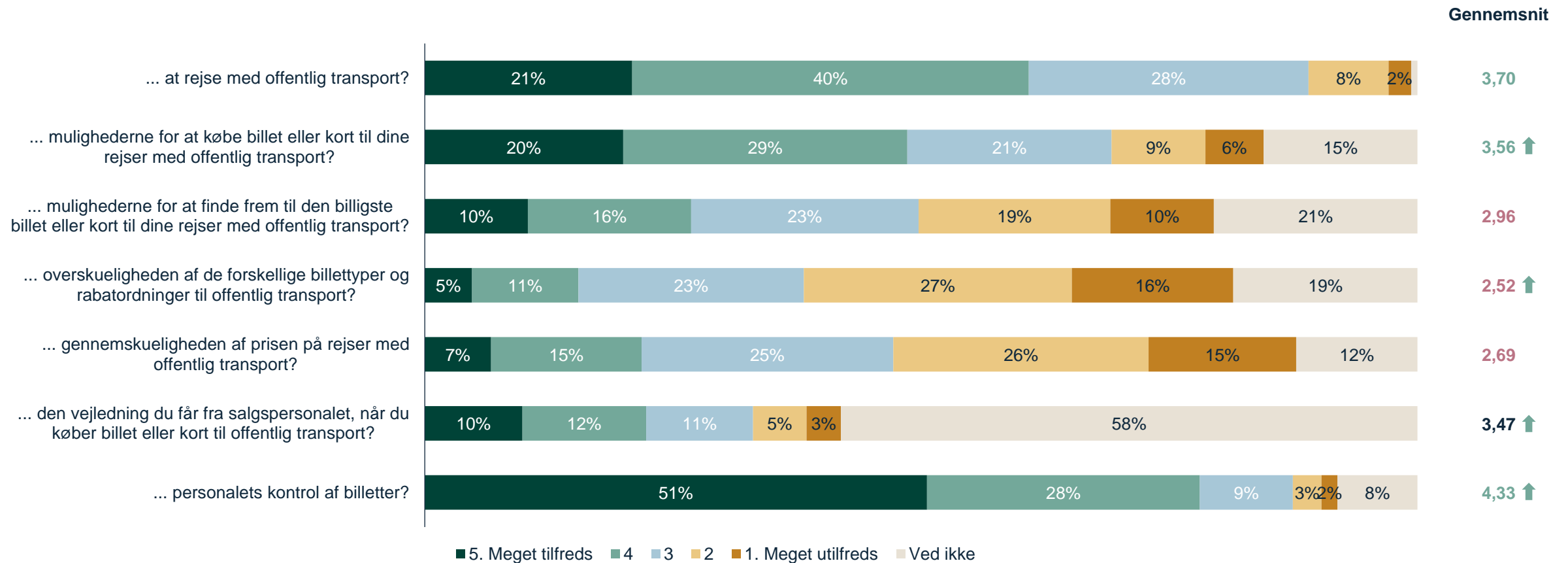
Personer med et flex rejsekort,
der rejser min. årligt (n=166)

Personer med et pendler kombi rejsekort,
der rejser min. Årligt (n=158)

Grad af tilfredshed med forhold vedr. offentlig transport.

Tilfredsheden med mulighederne for at købe billet/kort samt med overskueligheden af udvalget 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...

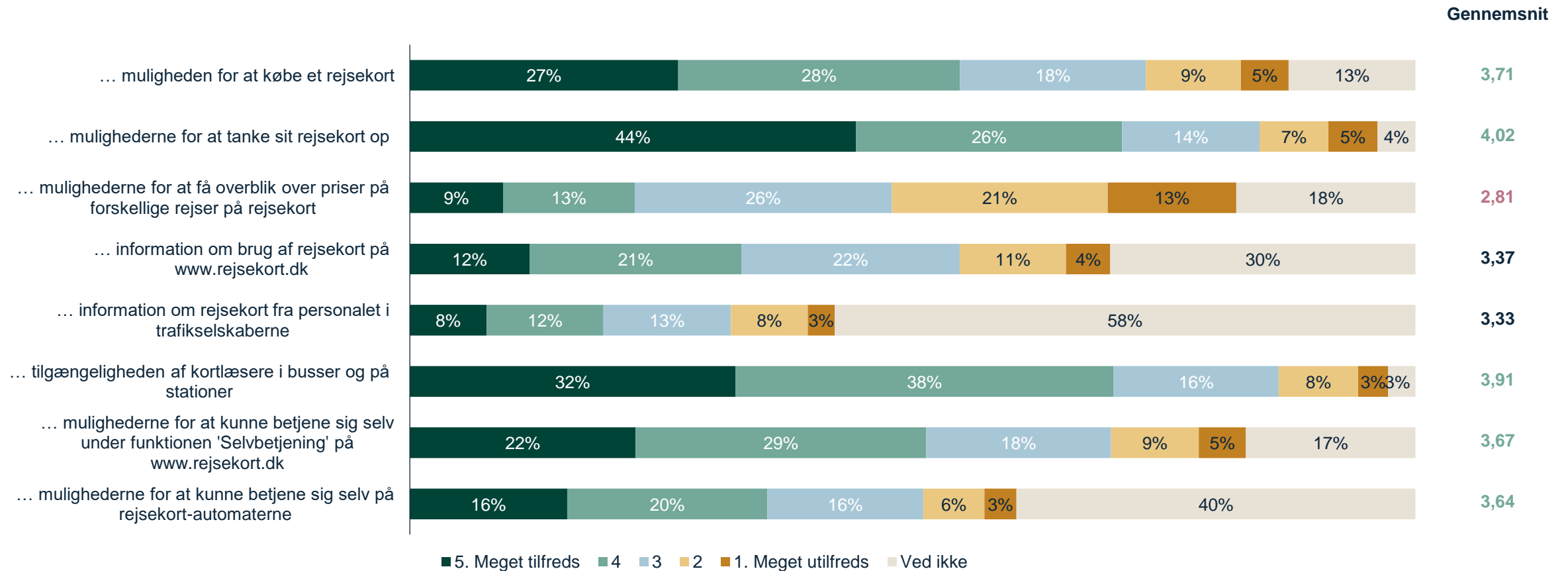


↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Grad af tilfredshed med forhold vedr. rejsekort.

Rejsekortet performer godt på næsten alle parametre. Dog er det svært at få overblik over prisen på forskellige rejser på rejsekortet

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

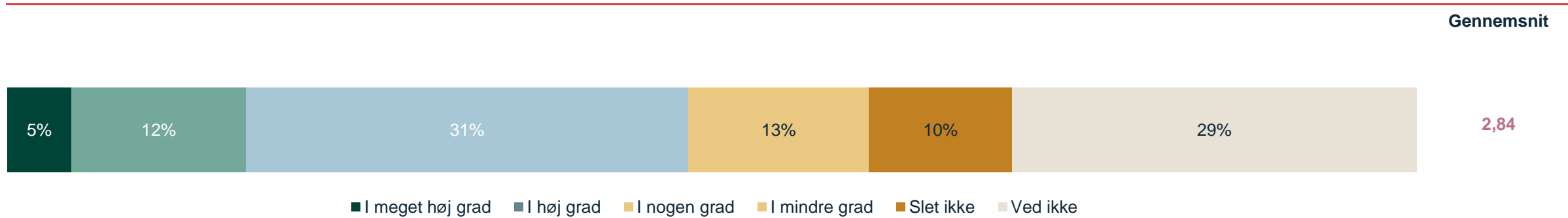


↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

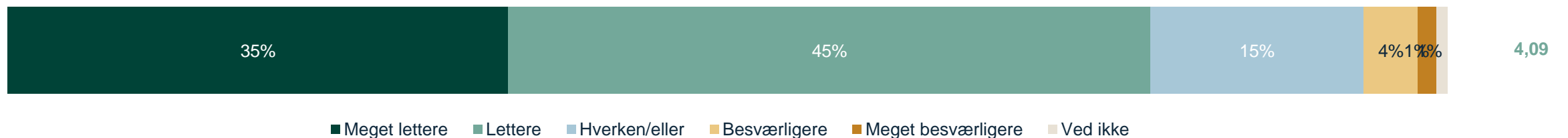
Vurdering af rejsekort som koncept i den offentlige transport

Få kunder oplever, at rejsekortet giver dem billigere rejser. De fleste oplever dog, 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?

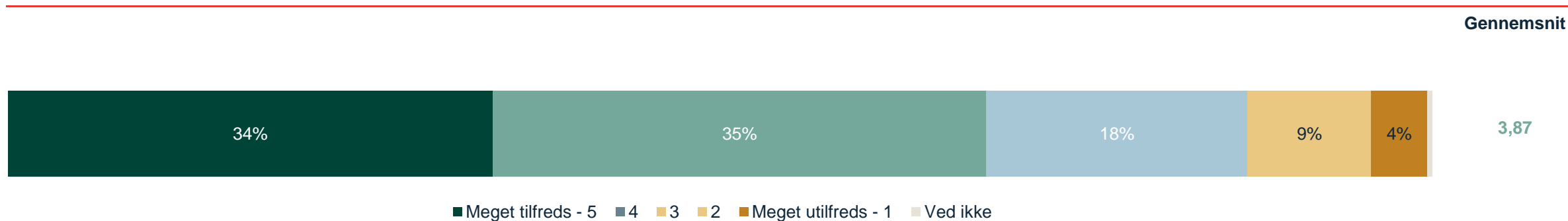


↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Overordnet vurdering af rejsekort og den offentlig transport

Kunderne er generelt tilfredse med rejsekortet

Hvor tilfreds er du med rejsekort alt i alt?

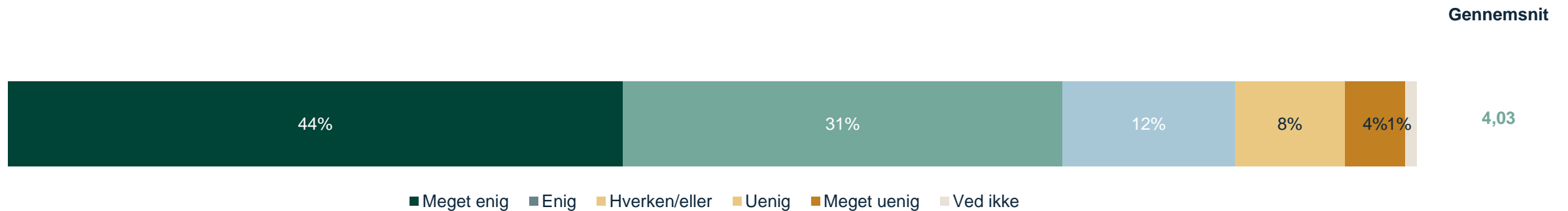


↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

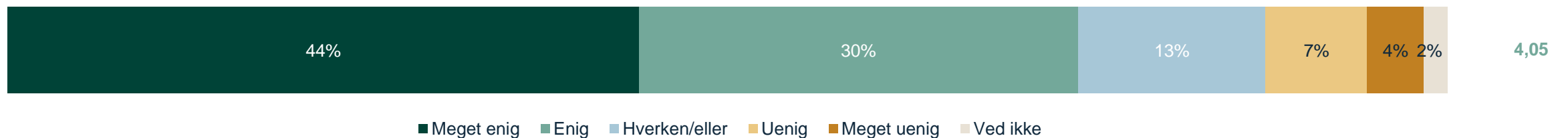
Tillid til rejsekort

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

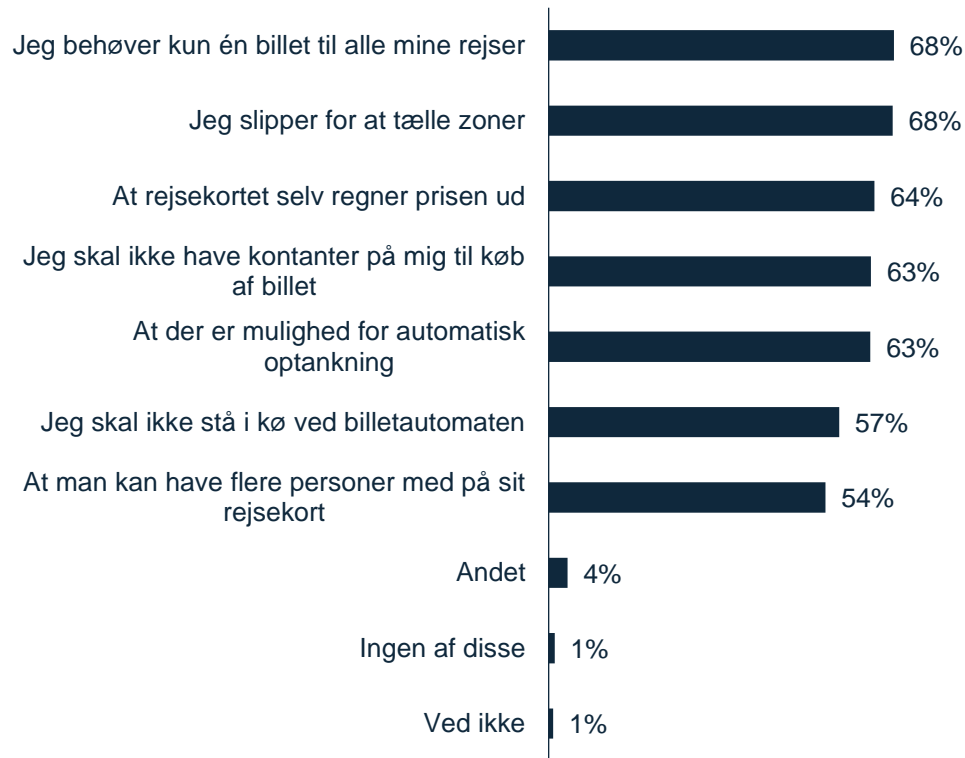


↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

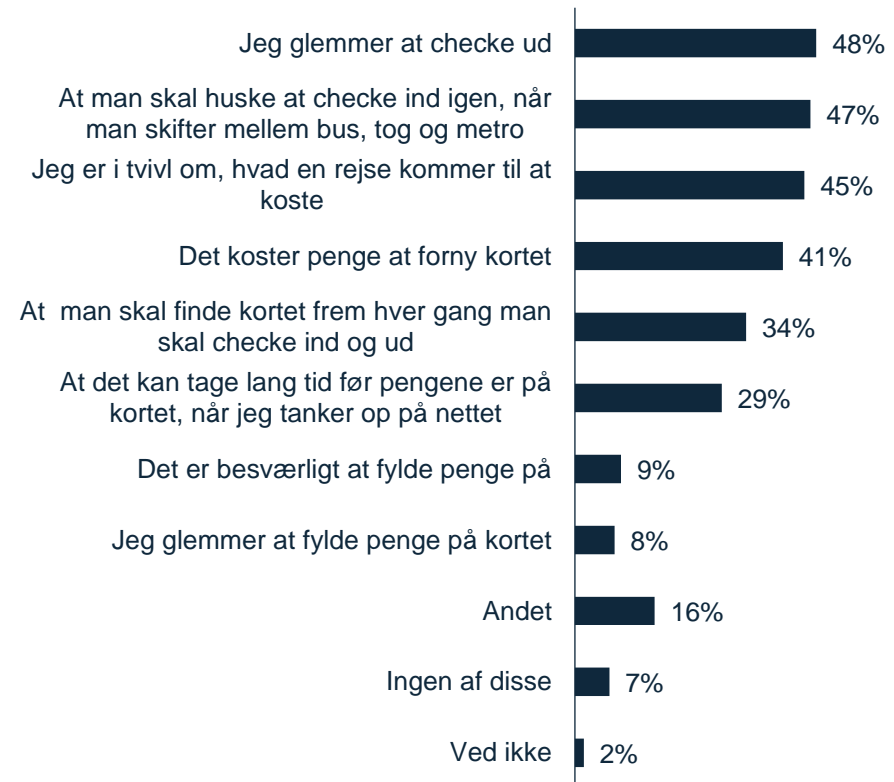
Fordele og ulemper ved rejsekortet

Rejsekortet har mange fordele for kunderne. De største ulemper er, at man skal huske at checke ind/ud, og at man er i tvivl om, hvad rejsen vil koste

Hvilke fordele synes du rejsekortet har?



Hvilke ulemper synes du rejsekortet har?

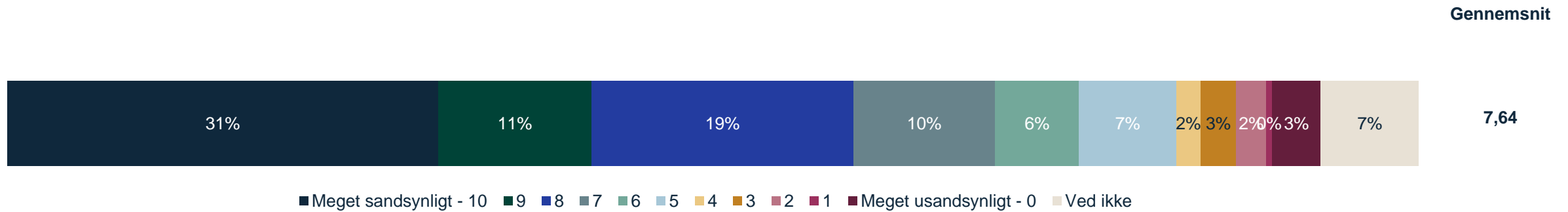


I 'Andet' nævnes bl.a. at kortet er fysisk og en mobil løsning ville være bedre, samt besvær med specifikke funktioner vedr. rejsekortet fx at checke flere ind på kortet eller at oprette tank-op aftale.

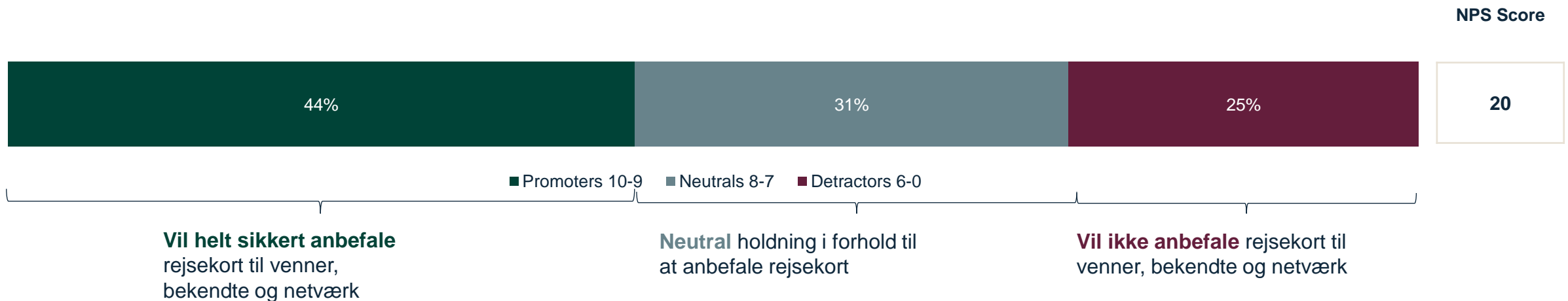
Anbefalingsvillighed

NPS ligger på 20, hvilket er godt for en billetprodukt til offentlig transport

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



NPS SCORE

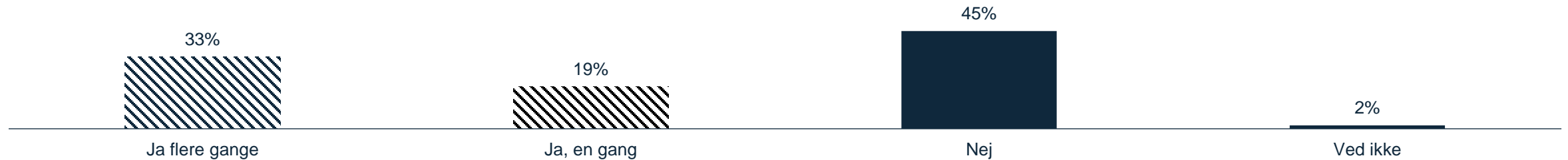


Rejsekort services

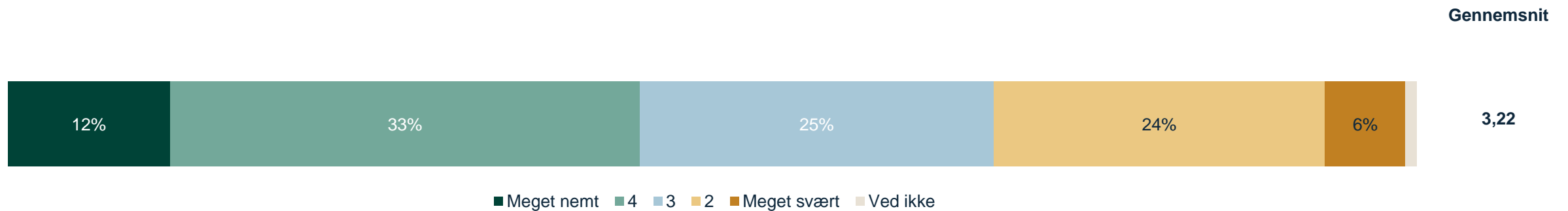
Ekstra rejsende på rejsekort

Over halvdelen 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 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?



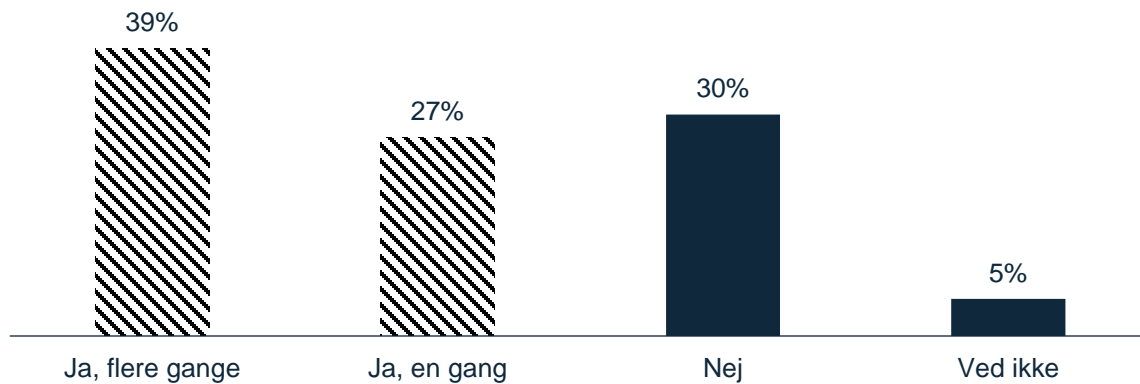
↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Personer, der rejser min. årligt med et personligt, anonymt eller flexrejsekort
(n = 3.284)

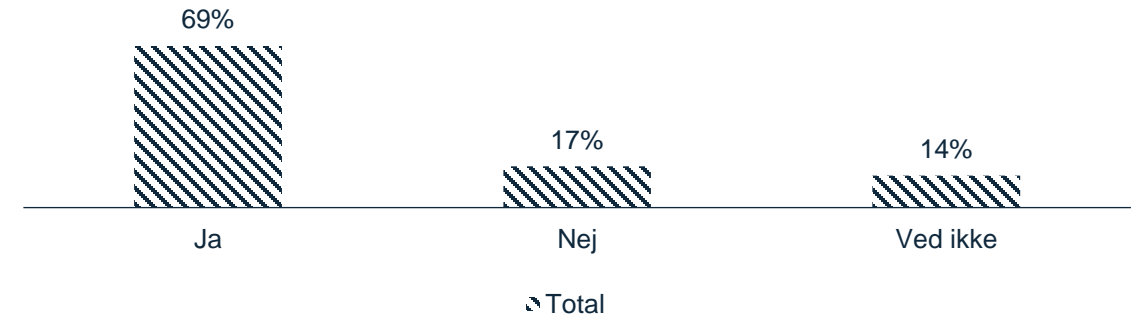
Oplevelse af rejsekorts hjemmeside

To ud af tre kunder har besøgt RK's hjemmeside. Langt de fleste af dem finder det de søger efter og synes, det er nogenlunde nemt at finde på RK's hjemmeside

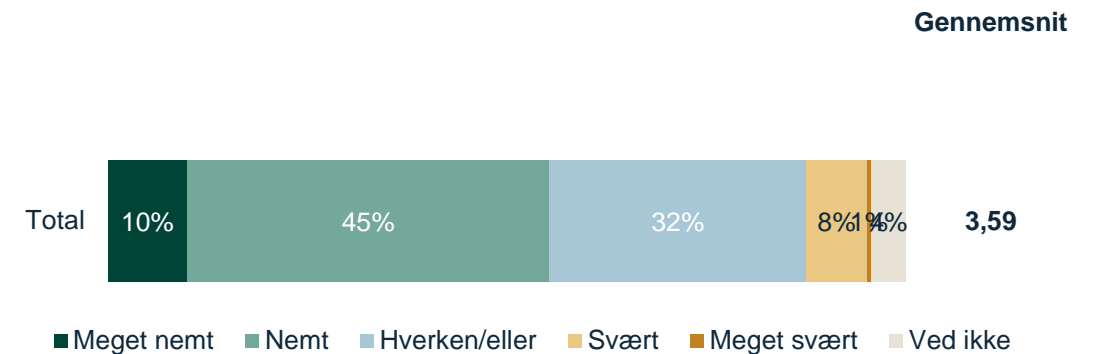
Har du besøgt rejsekorts hjemmeside www.rejsekort.dk inden for det seneste år?



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



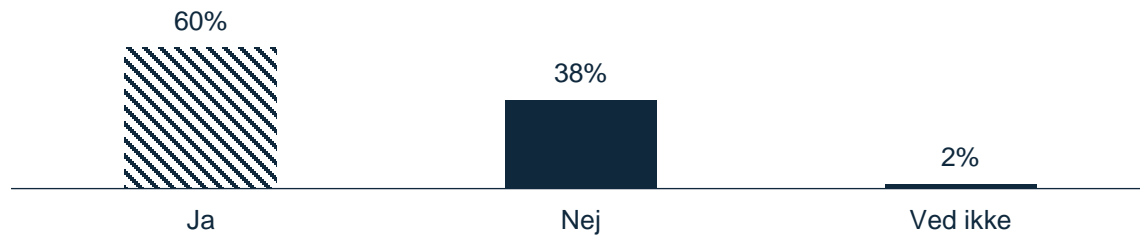
Hvor nemt eller svært var det at finde det, du søgte efter, på www.rejsekort.dk?



Oplevelse af Check Udvej (app/hjemmeside)

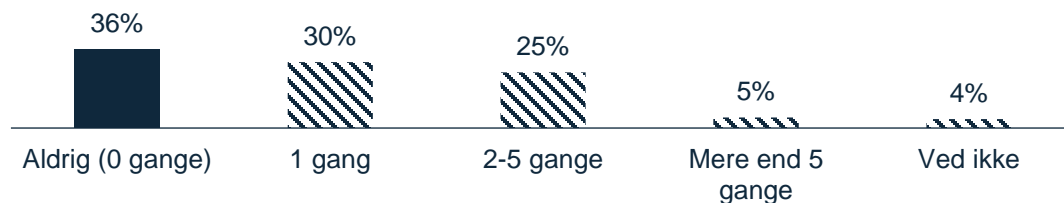
Tre ud af fem kunder kender Check Udvej, og tre ud af fem kunder har prøvet at glemme at checke ud inden for det seneste år

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



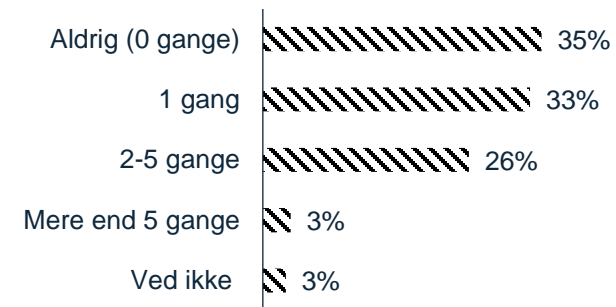
Personer der har et rejsekort og rejser min. årligt (n=3.452)

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



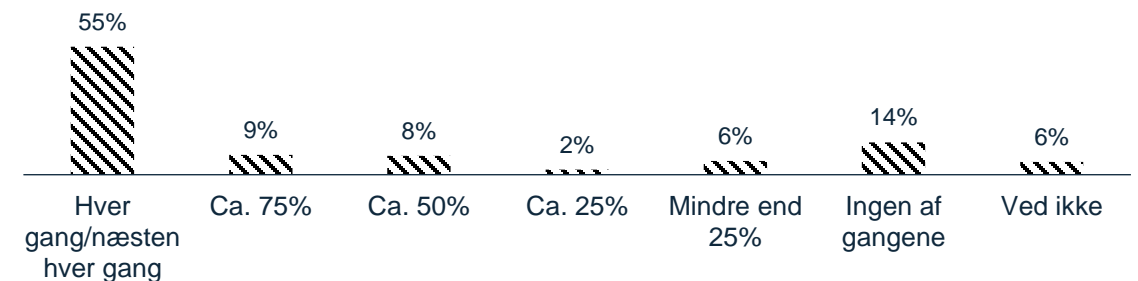
Personer med et personligt, anonymt, flex eller et pendler kombi rejsekort, der rejser min. årligt (n=3.401)

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=2.080)

Tænk på de gange, du har glemt at checke ud inden for det seneste år. Hvor mange af disse gange har du benyttet Check Udvej?



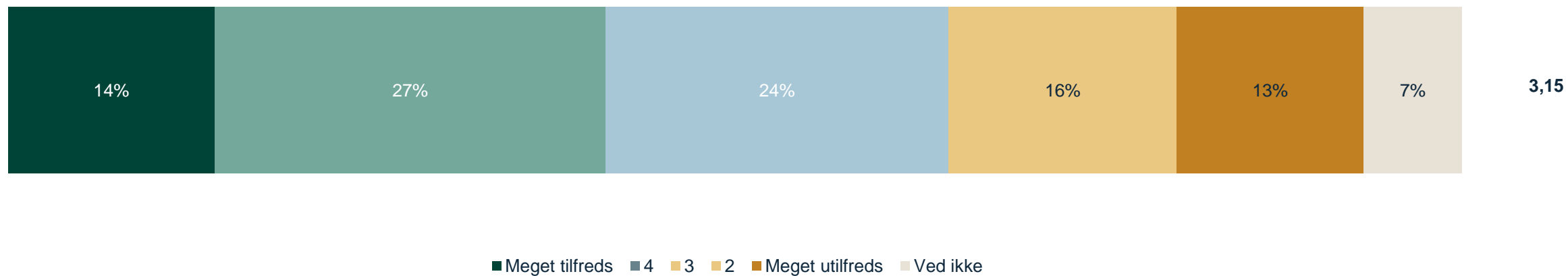
Personer med et personligt, anonymt, flex eller et pendler kombi rejsekort, der rejser min. årligt, som kender Check Udvej og har prøvet at glemme at checke ud inden for det seneste år (n=1.460)

Oplevelse af Check Udvej (app/hjemmeside)

Tilfredsheden med Check Udvej ligger på et middelniveau

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

Gennemsnit

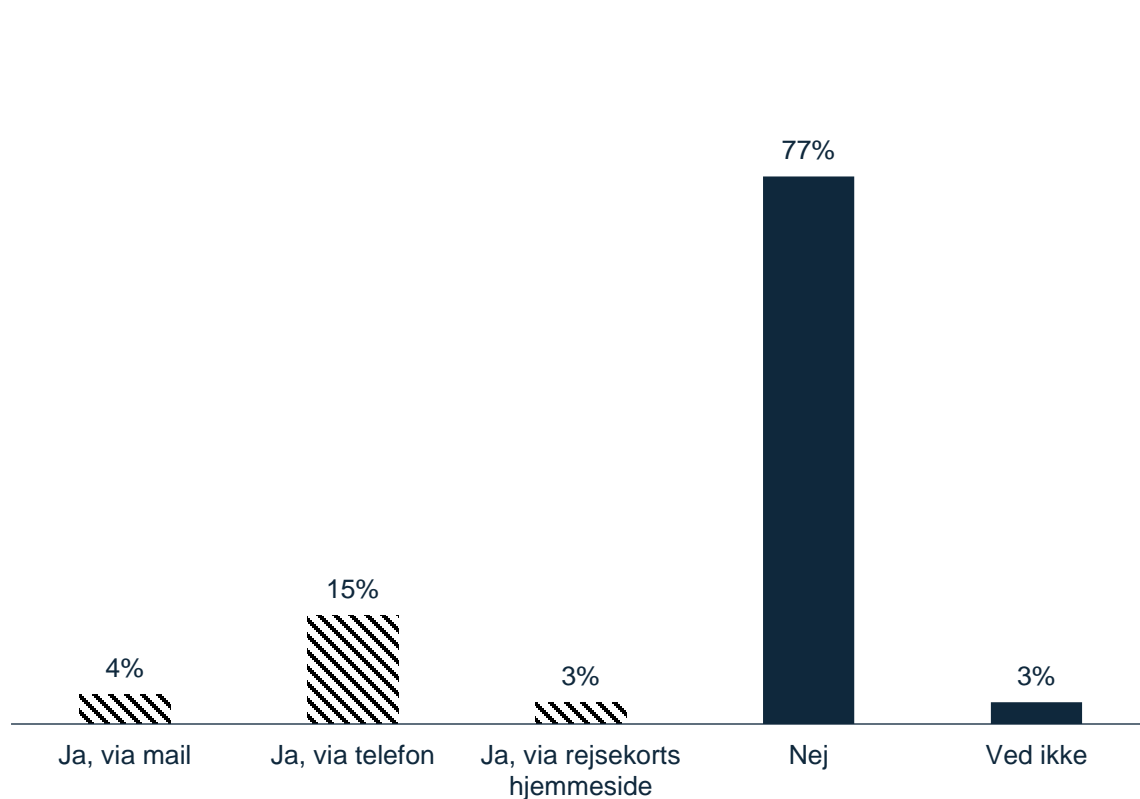


↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

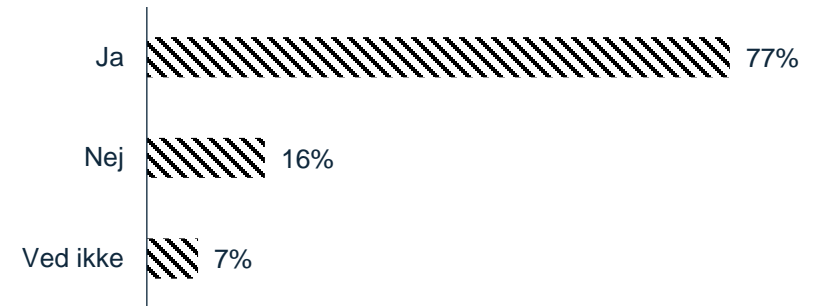
Oplevelse af rejsekorts Kundecenter

Kun få kunder har været i kontakt med RK Kundeservice. Af dem får fire ud af fem svar på deres spørgsmål, og de er ok tilfredse med serviceniveauet

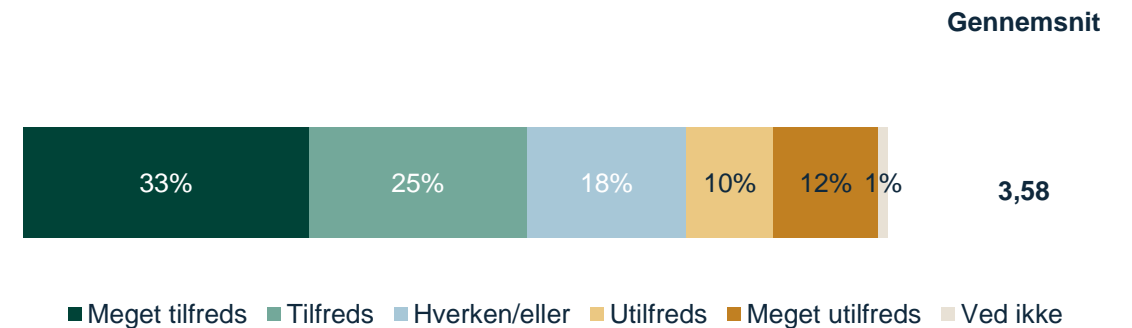
Har du været i kontakt med Rejsekort Kundeservice inden for det seneste år?



Fik du svar på dit spørgsmål, da du var i kontakt med rejsekort Kundeservice?



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



↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

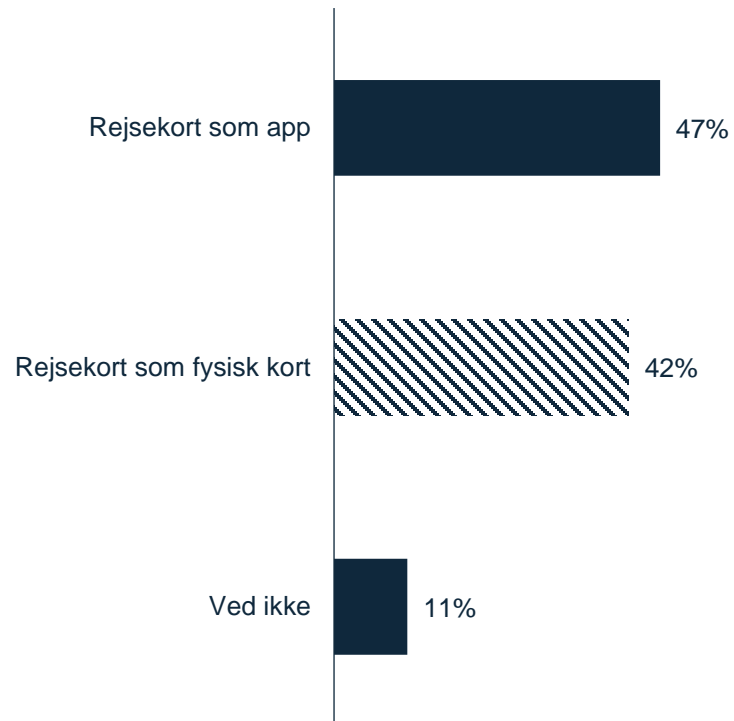
Personer der har været i kontakt med kundeservice (n=697)

Strategi

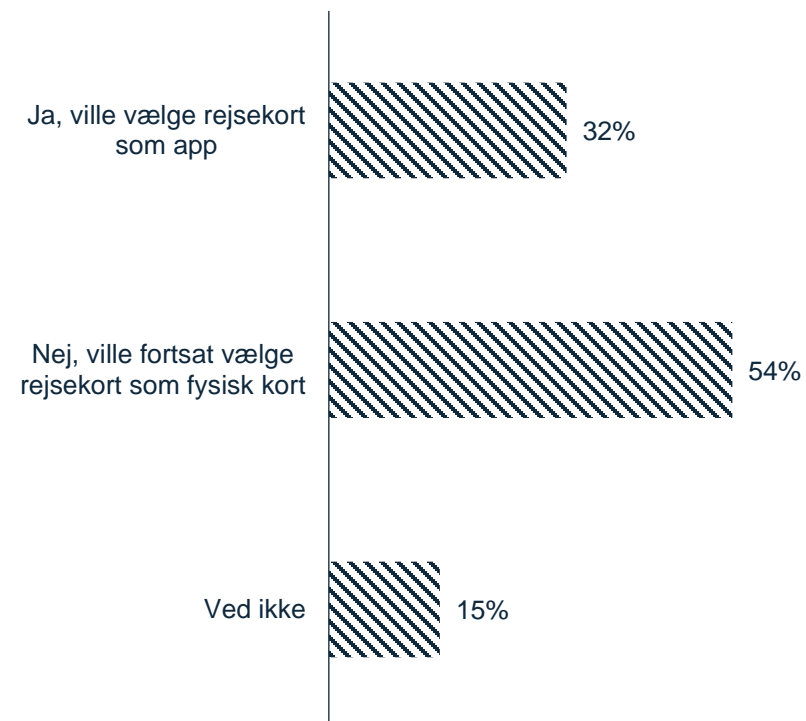
APP

Størstedelen af kunderne ville vælge rejsekort som app, hvis det var muligt. Endnu flere ville vælge app hvis check ud skete automatisk

Forestil dig, det var muligt at vælge imellem at have sit rejsekort som et fysisk rejsekort eller som en app på telefonen. Hvilken mulighed ville du vælge?



Forestil dig nu, at du med rejsekort som app fik mulighed for, at check ud skete automatisk. Ville det få dig til at vælge rejsekort som app?

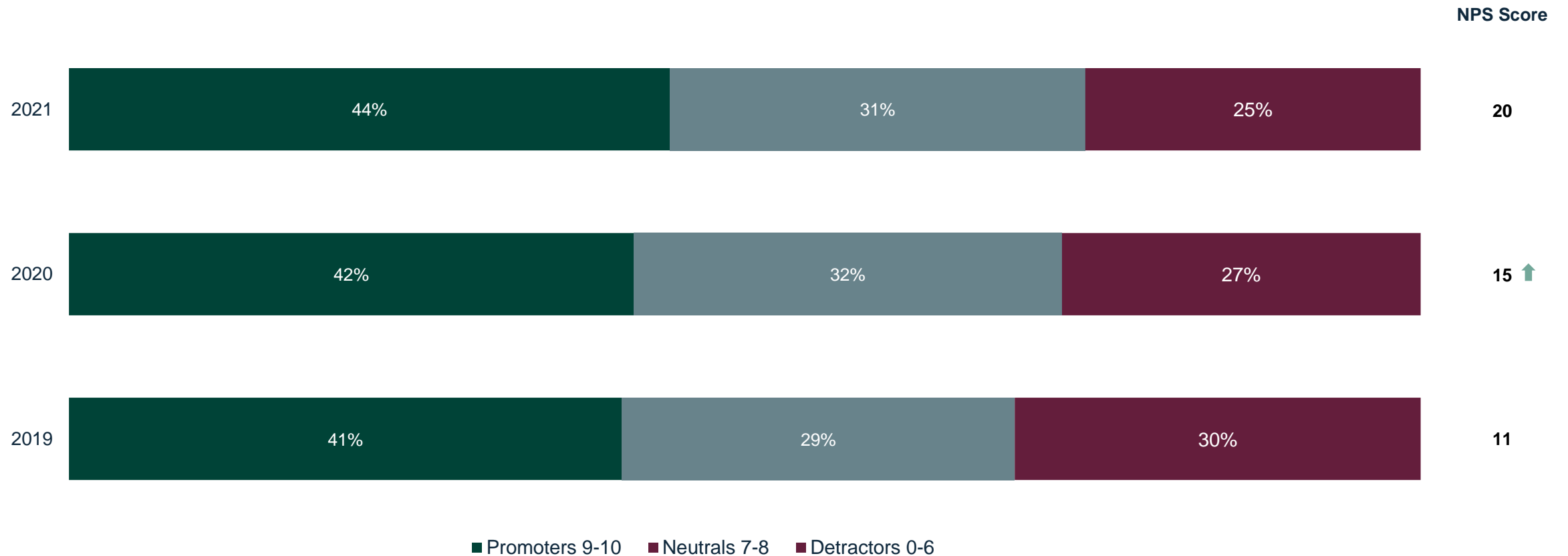


Udvikling over tid

Udvikling over tid

Net Promoter Scoren stiger til 20 i 2021, hvilket er et godt resultat for et billetprodukt

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

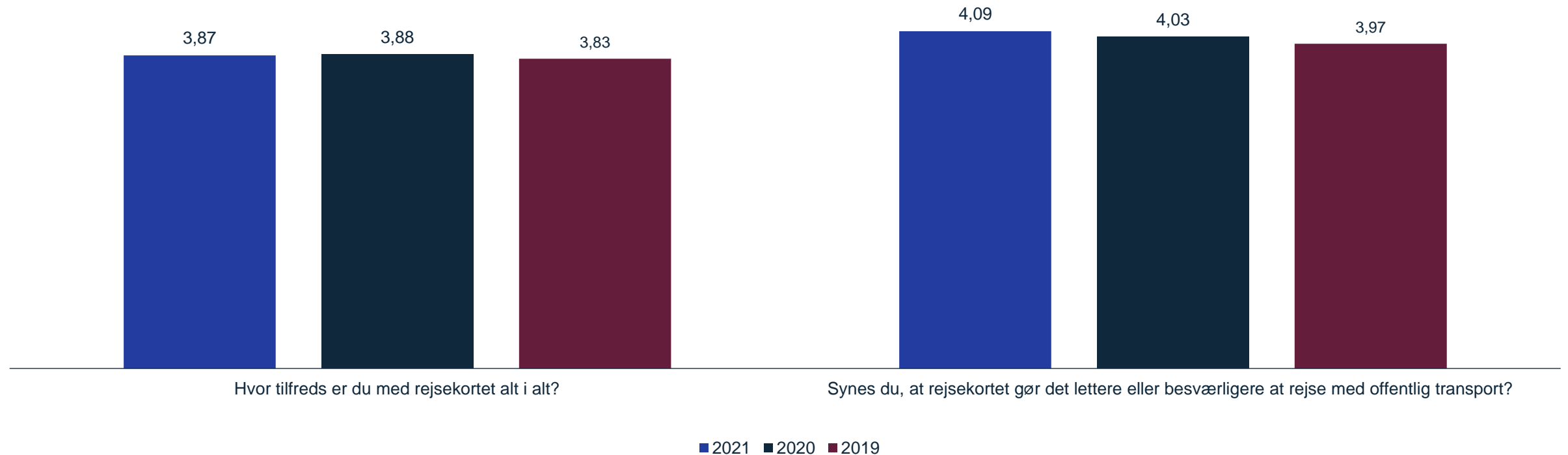


↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Udvikling over tid

Den generelle tilfredshed med rejsekortet og dets indflydelse på rejseoplevelsen fastholder det gode niveau i 2021

Hvor tilfreds er du med...

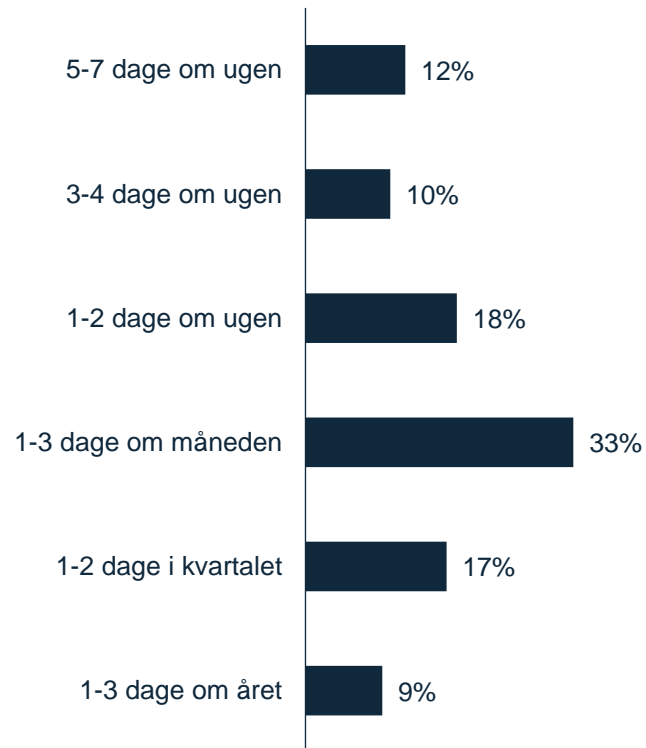


↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

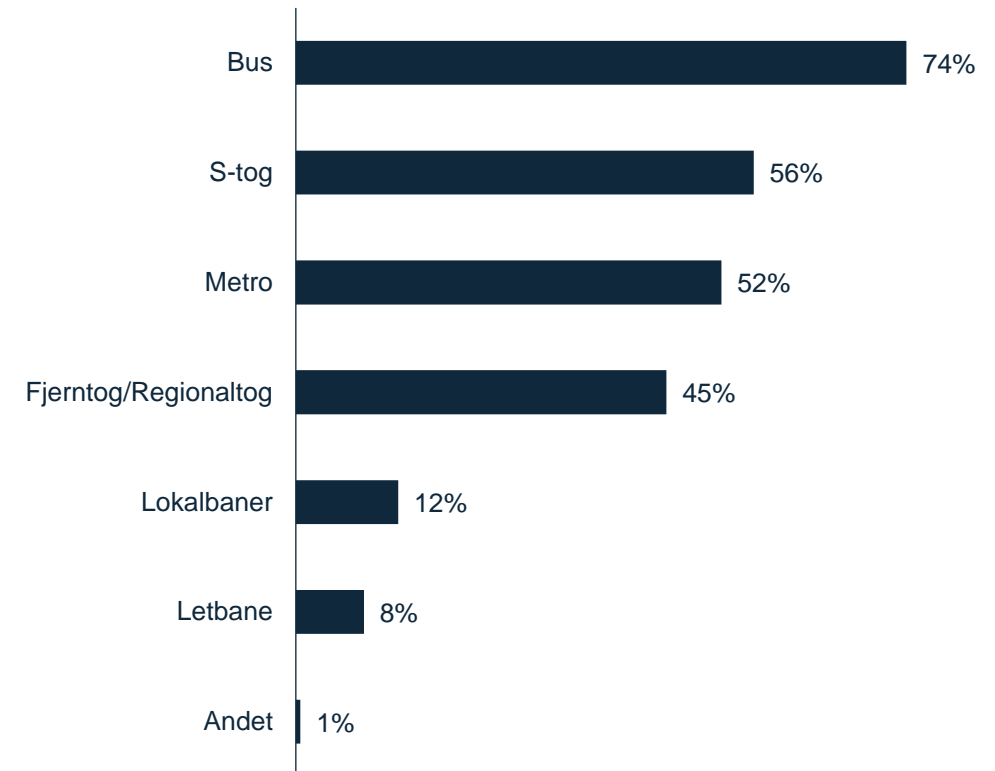
Baggrund

Bus er det transportmiddel som flest kunder anvender efterfulgt af S-tog

Hvor ofte rejser du med offentlig transport?



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



Rejsekort Befolkningsundersøgelsen 2021

Efterår 2021

 REJSEKORT

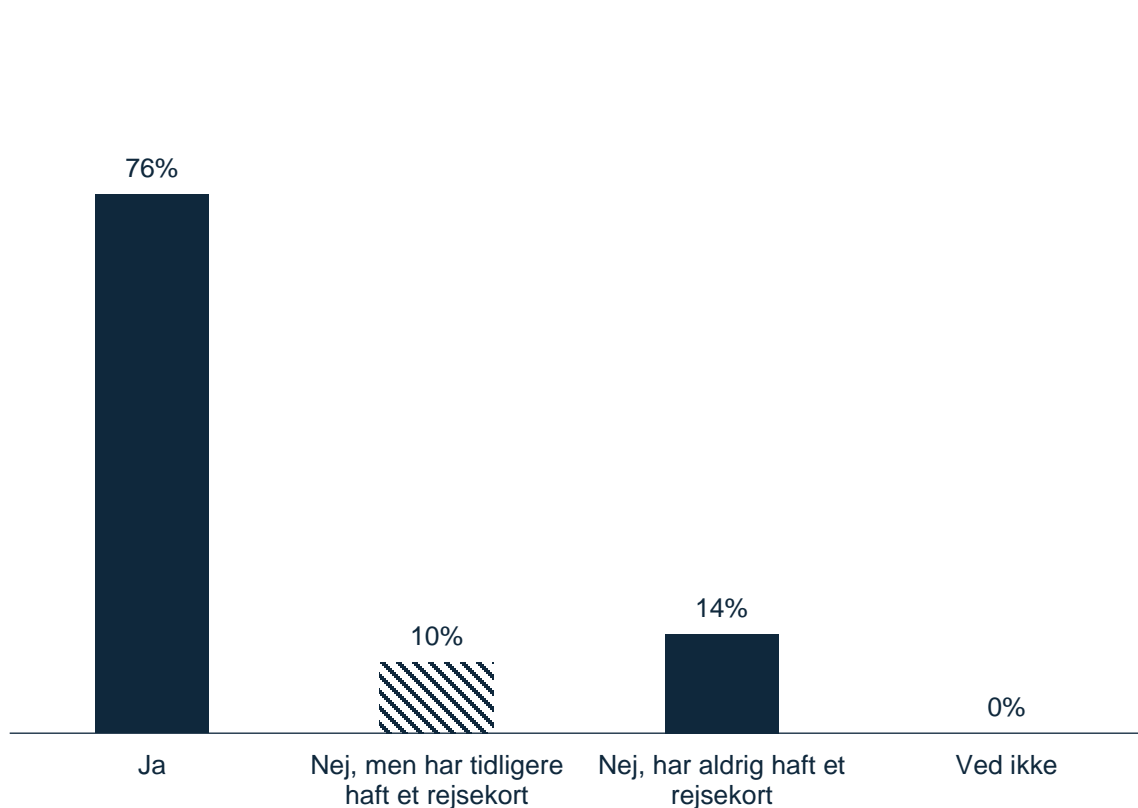


Epinion

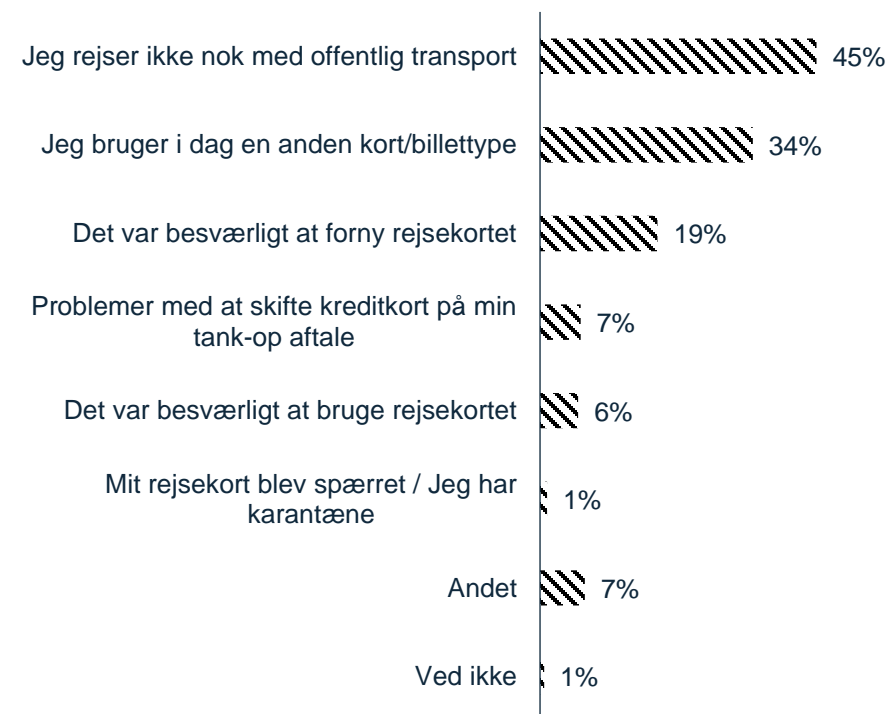
Brug af rejsekort til offentlig transport

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

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

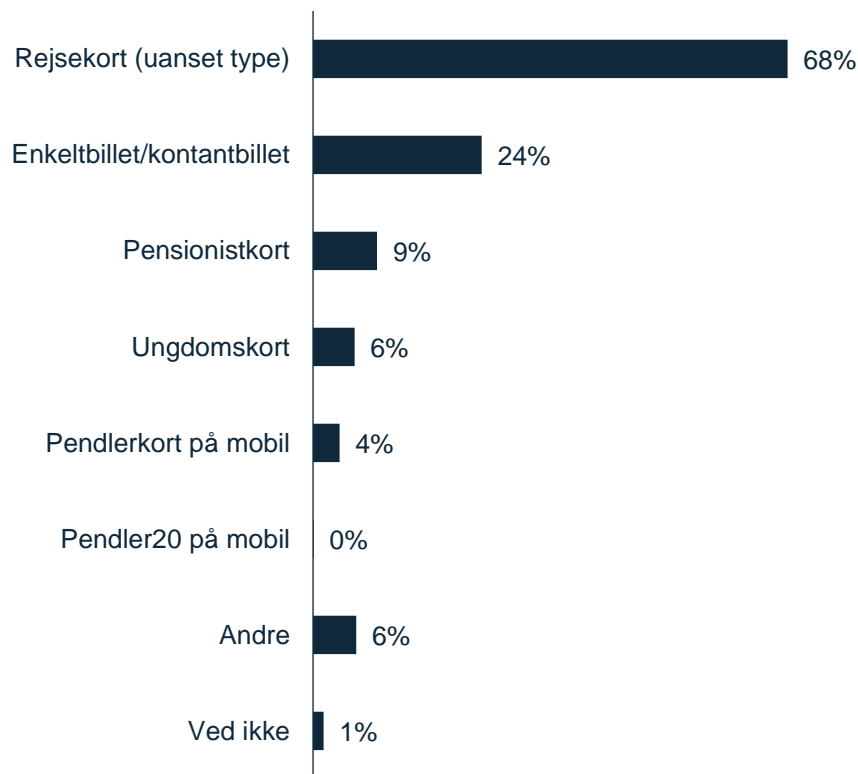


Hvorfor har du ikke et Rejsekort i dag? (Vælg gerne flere)

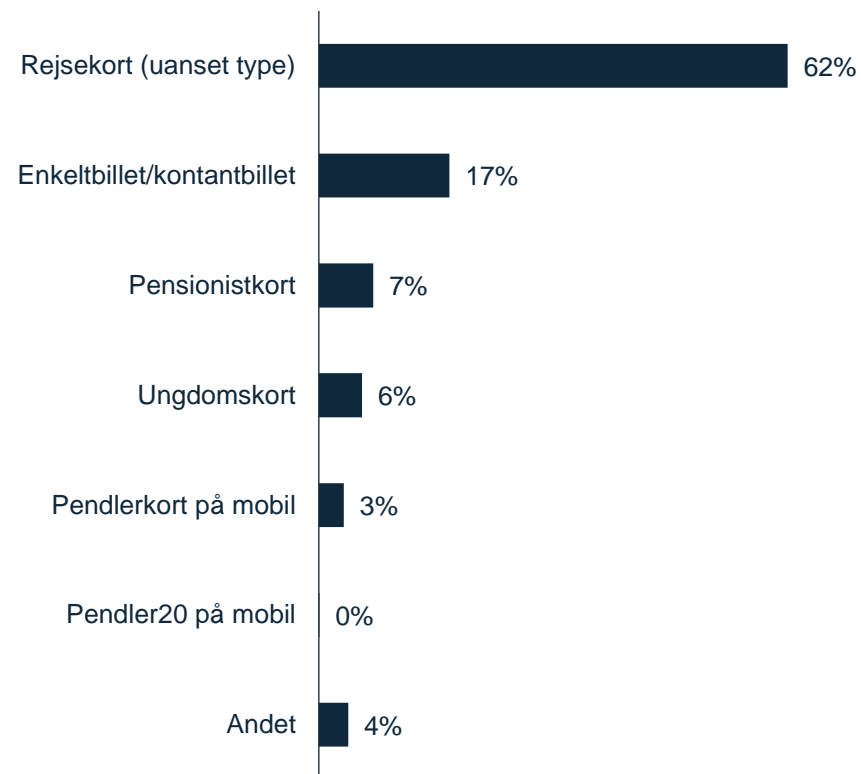


Rejsekort er den mest anvendte billettype i befolkningen, der rejser mindst årligt

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

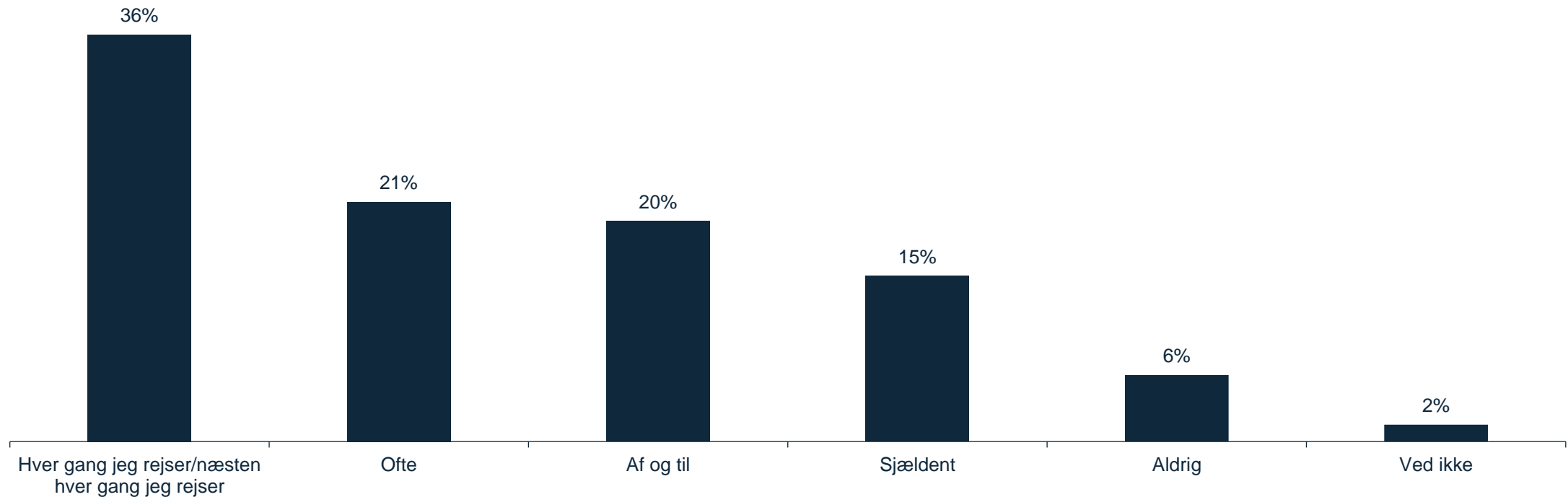


Hvilken billet- eller korttype anvender du primært?



Mere end ni ud af ti har benyttet Rejseplanen i forbindelse med rejser med offentlig transport

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



Metode

Epinion

Metode for Rejsekort kundeundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 27. september til 20. oktober 2021.
- 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 3.370 respondenter.
- Data er vejet på plads efter køn, alder og udrulningsområde.
- Stikprøven er tilfældigt udtrukket på baggrund af på Rejsekorts samlede database af personer der har et rejsekort.

Metode for Rejsekort befolkningsundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 27. september til 11. oktober 2021.
- Resultaterne er baseret på de personer, der rejser med offentlig transport mindst 1 gang årligt.
- Data er vejet på køn, alder og region således at resultaterne er repræsentative for den danske befolkning 15+.