

## Detaljhandeln enligt Svenskt Kvalitetsindex 2011

- ✓ *Detaljhandeln får i år signifikant lägre kundnöjdhetsbetyg. Störst nedgång noteras för Systembolaget och Apoteksbolagen.*
- ✓ *Systembolaget som under de senaste sju åren haft en positiv trend i sina nöjdhetstal tappar i år kraftigt. Man tappar i år närmare 5 enheter och får ett betyg under 70 vilket senast hände 2006.*
- ✓ *Apoteksbolagen minskar kraftigt i kundnöjdhet. Efter att ha legat runt 75 i betyg under 2009 och 2010 så minskar man med 3 enheter. Kronans Droghandeln och Apotek Hjärtat minskar mest med hela 4,7 enheter respektive 4,3 enheter.*
- ✓ *Apoteken är generellt något sämre på att leva upp till förväntningarna jämfört med tidigare år. Det är mycket möjligt att kunderna fick för höga förväntningar i samband med privatiseringen och att den nu lägre nöjdheten är en funktion av detta.*
- ✓ *Apoteket AB och gruppen "Annat Apotek" bestående av mindre aktörer får högst kundnöjdhetsbetyg.*
- ✓ *Inom dagligvaruhandeln har gapet mellan de olika kedjorna återigen ökat. Det beror särskilt på att Lidl tappar närmare 7 enheter vilket gör att uppgången från 2007 nästan är helt uttraderad. För övriga kedjor (Axfood och COOP) som ökade under 2010 så ser vi att man backar och är tillbaka på 2009 års nivåer.*
- ✓ *ICA är fortsatt i topp bland storkedjorna, men det är City Gross som får högst kundnöjdhet bland de enskilda butikerna.*
- ✓ *Byggvaruhuset backar marginellt. Hornbach tillsammans med gruppen "Annan" bestående av mindre lokala handlare får högst betyg i kundnöjdheten. Beijer minskar mest av de större aktörerna men det är tydligt att förväntningarna för Beijer är betydligt högre jämfört med övriga aktörer. Det innebär att kunderna till Beijer generellt ställer högre krav jämfört med övriga aktörers kunder.*
- ✓ *Detaljhandeln totalt sett hamnar i linje med hur nöjd man är med områden som utbildning och kommunal service. Man får lägre betyg än bank och sjukvård och högre betyg än myndighet och telekom. Detaljhandeln har under 2000-talets första decennium haft högre kundnöjdhet än hela ekonomin i genomsnitt. Skillnaden har dock minskat succesivt och under 2010 var nivån nästan helt i linje med ekonomin i stort.*

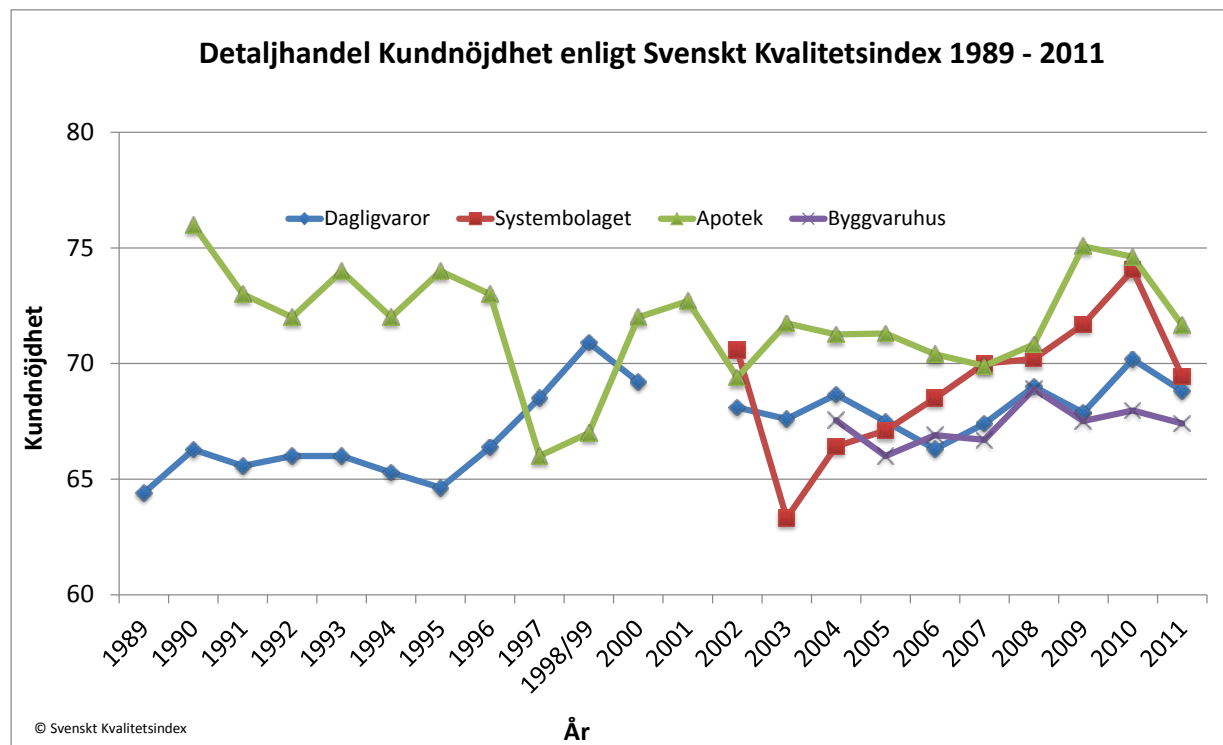
Svenskt Kvalitetsindex (SKI) är ett system för att mäta och analysera hur de faktiska kunderna och andra användare bedömer varor och tjänster i Sverige. Regelbundna mätningar av kundnöjdhet och kvalitetsutveckling i näringsliv och offentlig sektor har genomförts sedan 1989. Totalt görs i år mer än 300.000 intervjuer inom ramen för SKI. Höstens nationella studie av Detaljhandeln omfattar omkring 6.000 intervjuer med privatkunder för Dagligvaruhandeln, Apotek, Byggvaruhus och Systembolaget. Intervjuerna genomfördes under perioden 14 oktober – 22 november 2011 av Norstat.

SKI Kund räknas fram via en analysmetod, partiell minsta kvadratmetoden, som bygger på svaren från ett 40-tal olika frågor. Mätningarna genomförs via telefonintervjuer (bygger på ett utbyggt CATI-system) till ett statistiskt urval av individer mellan 18-79 år. Urvalen är slumpmässigt genererade och hämtade från SPAR (Statens personadressregister) vilken innehåller information om samtliga folkbokförda individer i Sverige. Varje intervju tar efter att kontakt etablerats ca 15 minuter. De utvalda respondenterna kontaktas upp till 8 gånger (vid olika tillfällen på dygnet) för att maximera möjligheten till att knyta kontakt. Studierna rör de erfarenheter som kunderna har av sin huvudleverantör under de senaste 12 månaderna.

Indexet för kundnöjdheten, det centrala måttet i SKI Kund, kan anta värden mellan 0 och 100. Ju högre värde desto bättre anser de faktiska kunderna att produkterna och leverantörerna uppfyller konsumenternas krav och förväntningar. Utöver kundnöjdhet beräknas också värden på övriga aspekter i SKI Kund – företagsimage, förväntningar, produktkvalitet, servicekvalitet, prisvärdhet och lojalitet.

## Huvudresultat

Diagrammet nedan presentera hur respektive delmarknad utvecklats sedan 1989.



Totalt sett så minskar detaljhandeln ganska kraftigt i år. Störst minskning noteras för Systembolaget som backar närmre 5 enheter. Det betyder att den positiva trenden sedan 2003 nu är bruten.

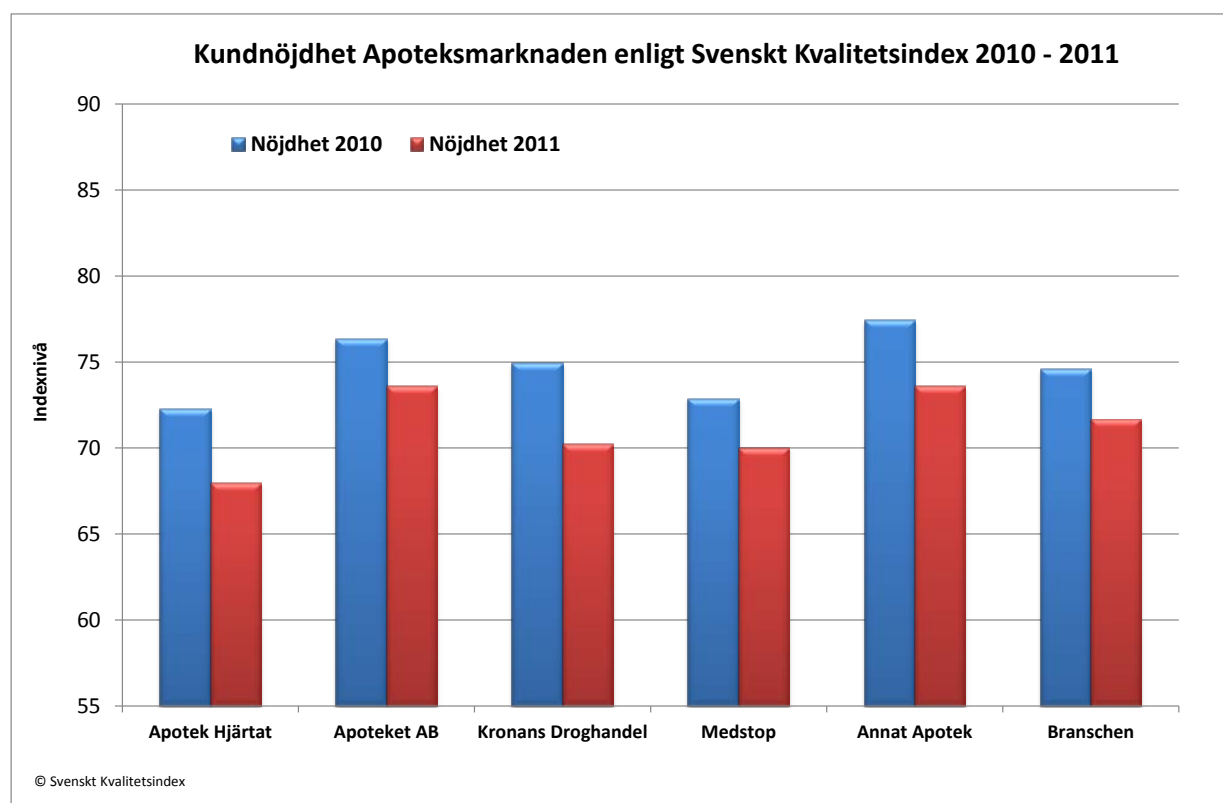
Apoteken som noterades för höga nivåer både 2009 och 2010 minskar också kraftigt men ligger fortfarande högst jämfört med övriga områden som mäts inom detaljhandeln. Byggvaruhus och dagligvaror minskar marginellt med 0,6 enheter respektive 1,4 enheter.

## Apotek

Apoteksmonopolets avskaffande har inneburit att flera nya apotekskedjor har startat verksamhet i Sverige, både genom förvärv av tidigare statliga apotek och genom nyetableringar. Svenskt Kvalitetsindex utökade redan ifjol mätningen av apoteksmarknaden till att innefatta samtliga de stora aktörerna.

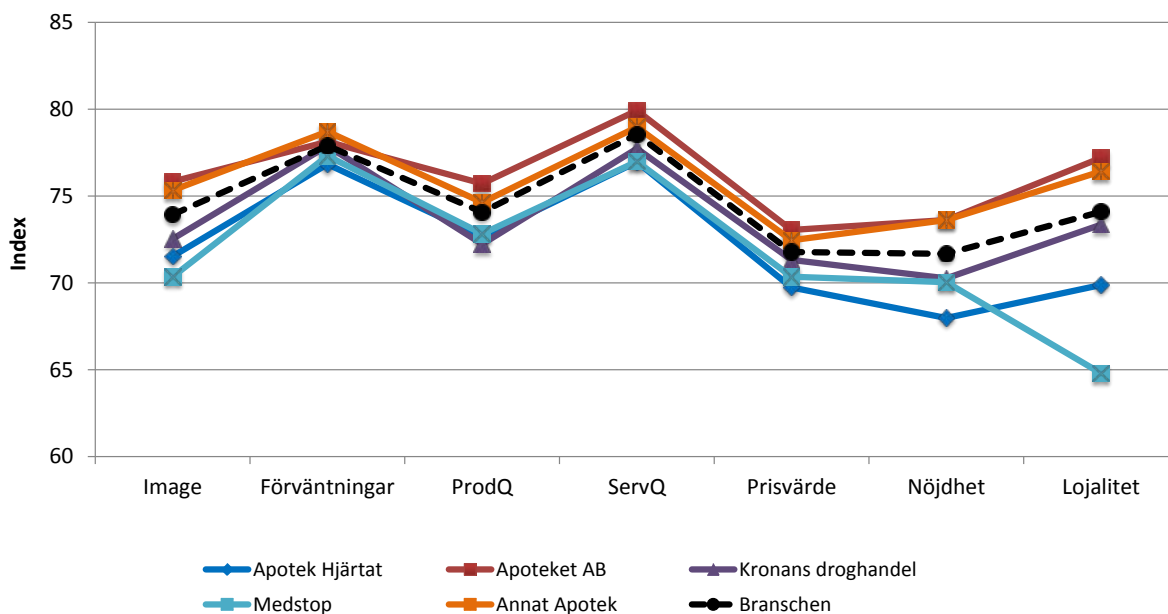
Historiskt sett har apoteksmarknaden generellt fått höga nöjdhetsbetyg. I årets mätning noterar vi dock att branschen som helhet minskat med närmare 3 enheter vilket får betraktas som mycket.

Apoteket AB och gruppen "Annat Apotek" får högst kundnöjdhetsbetyg. Kronans Droghandel och Apotek Hjärtat minskar mest med hela 4,7 enheter respektive 4,3 enheter. Även övriga aktörer minskar men inte i lika stor omfattning.



Kundprofilen – där medelbetyget per aspekt i SKI Kund presenteras – för apoteksmarknaden visar att aktörerna generellt sett är duktiga på att leva upp till kundernas förväntningar när det gäller service men sämre när det gäller produktkvalitet. Generellt är branschen generellt något sämre på att leva upp till förväntningarna jämfört med tidigare år. Det är mycket möjligt att kunderna fick för höga förväntningar i samband med privatiseringen och att den nu lägre nöjdheten är en funktion av detta.

## SKI 2011 - Apotek Kundprofil



© SKI 2011

Samtliga aktörer får höga betyg på servicekvalitet, dvs. tillgänglighet, personalens engagemang, bemötande och kompetens. Den aktör som dock backar inom servicekvalitet är Kronans droghandel. Den största och generella nedgången går dock att spåras till Image och Produktkvalitet.

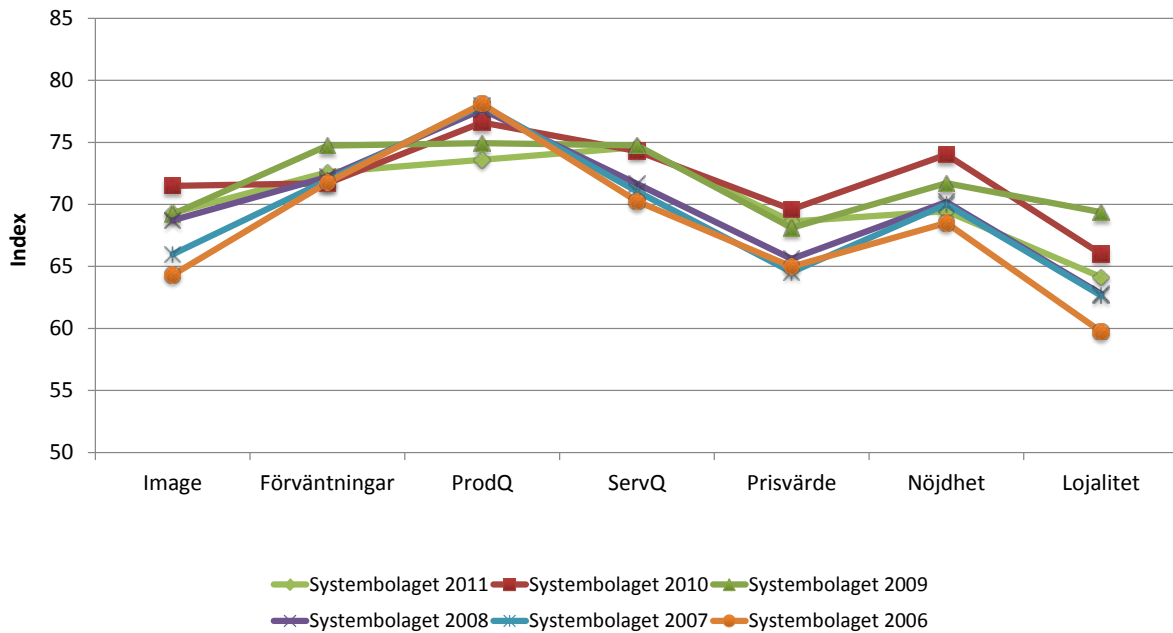
Kronans droghandel tappar mest inom produktkvalitet (ner 3 enheter) där man exempelvis får lägre betyg kring bredden på produktsortiment. Det gäller till stor del även Medstop. När det gäller Apotek Hjärtat kan minskningen både spåras till lägre betyg inom både image, produktkvalitet vilket också slagit negativt på prisvärde.

Den aktör som generellt får högst betyg är Apoteket AB och när det gäller bilden av att vara ett pålitligt apotek så får man klart bäst betyg.

## Systembolaget

Systembolagets kundnöjdhet har ökat successivt sedan 2006 men i år så har den uppgången brutits. Istället noteras en kraftig nedgång på närmare 5 enheter. Årets mätning visar att Systembolaget på ett sämre sätt än tidigare inte lyckas leva upp till kundernas förväntningar när det gäller produktkvalitet (d.v.s. varusortiment, ekologiska/miljövänliga alternativ och olika typer av kringtjänster). Personalen (främst inom blocket servicekvalitet) får generellt höga betyg kring bemötande, servicevilja, råd och information. Tillgänglighet, d.v.s. öppettider, butiksläge etc. får även i år ett lägre betyg.

### SKI 2011 - Systembolaget B2C Kundprofil



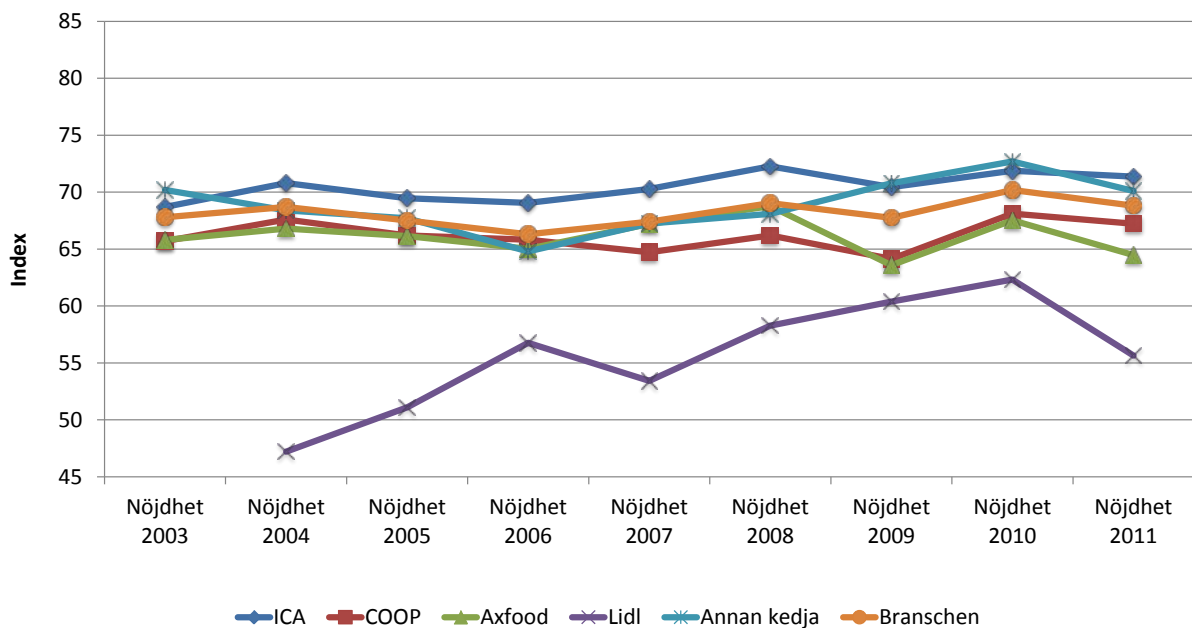
© SKI 2011

### Dagligvaror

Bland storkedjorna ligger ICA fortfarande i toppen inom dagligvaruhandeln. Noterbart är att samtliga aktörer minskar i nöjdhet. ICA och COOP får marginella nedgångar medan Axfood minskat med 3 enheter. Störst nedgång står dock Lidl för med en minskning på närmare 7 enheter.

Det betyder att gapet mellan de olika aktörerna har ökat igen efter ett flertal år av minskning.

### SKI 2011 - Dagligvaruhandel Nöjdhet



© SKI 2011

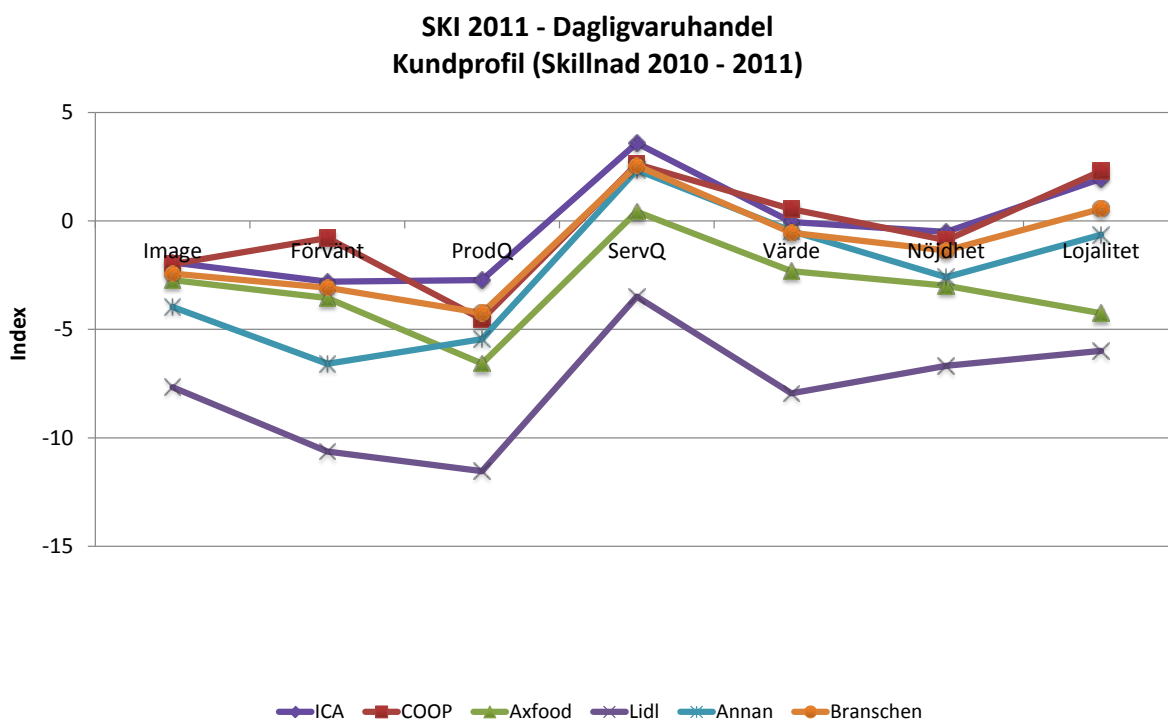
För de olika kedjorna noteras särskilt följande<sup>1</sup>:

- ICA – ICA Supermarket minskar signifikant från 70,9 år 2010 till 67,7 år 2010. ICA Kvantum minskar med ca 1,5 enhet medan ICA Maxi ökar med motsvarande. ICA Nära får ett oförändrat resultat och hamnar på 70,8.
- COOP – Inga stora förändringar från förra året noteras för COOPs olika butiker. Samtliga butiker hamnar mellan 69 och 71 förutom COOP Nära som ligger betydligt lägre med ett nöjdhetsbetyg på 59,4.
- Axfood – Hemköp backar marginellt med 1 enhet och hamnar på ett nöjdhetsstal på 64,4. Det är Willys butiker som i första hand bidrar till Axfoods nedgång. Willys minskar med 3,3 enheter och hamnar i år på 64,8.
- Annan kedja – I denna grupp finns bl a Netto och CityGross representerade. CityGross hamnar i år på 74,5 i nöjdhets vilket betyder att man minskar något jämfört med 2010. Det betyder dock att man fortfarande får högst nöjdhetsstal. Vad gäller Netto verkar de hamna i linje med branschen som helhet.

Av figuren nedan framgår skillnader mellan aspekterna från 2010 till 2011. Ett positivt tal indikerar att man erhåller ett högre betyg i år jämfört med tidigare.

Det är tydligt att Lidl får lägre betyg på samtliga aspekter men det är framförallt lägre betyg inom produktkvalitet som fått ett stort genomslag på nöjdhets. Inom produktkvaliteten är det särskilt frågan kring bredden på varusortimentet, d.v.s. ett brett sortiment av varor som kunderna efterfrågar som får ett kraftigt sämre betyg jämfört med 2010. Detta har också haft ett stort genomslag på prisvärdheten.

Generellt så minskar alla aktörer inom produktkvalitet medan man ökar (gäller dock inte Lidl) eller hamnar på motsvarande nivåer som förra året inom servicekvalitet, d.v.s. personalens bemötande, engagemang och råd.



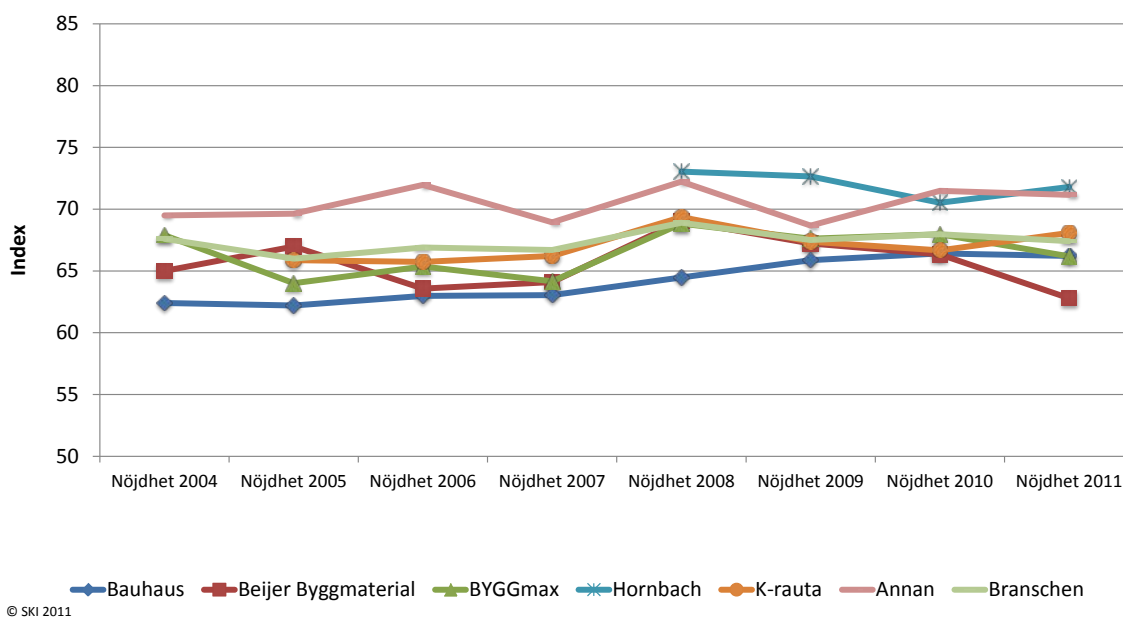
<sup>1</sup> För mer detaljerade resultat, kontakta SKI-kansliet.

Den djupare analysen ger att Lidl har en ganska stor andel nyare kunder jämfört med övriga aktörer och tidigare år. Tendensen är att man har mycket svårt att leva upp till de nya kundernas förväntningar som då har en historia av att handla i en annan typ av butik. Detta kan också förklara varför det är frågan kring utbud (kvalitet och bredd) som minskat kraftigt.

## Byggvaruhus

Huvudresultaten från den särskilda studien av byggvaruhus framgår av nedanstående sammanställning.

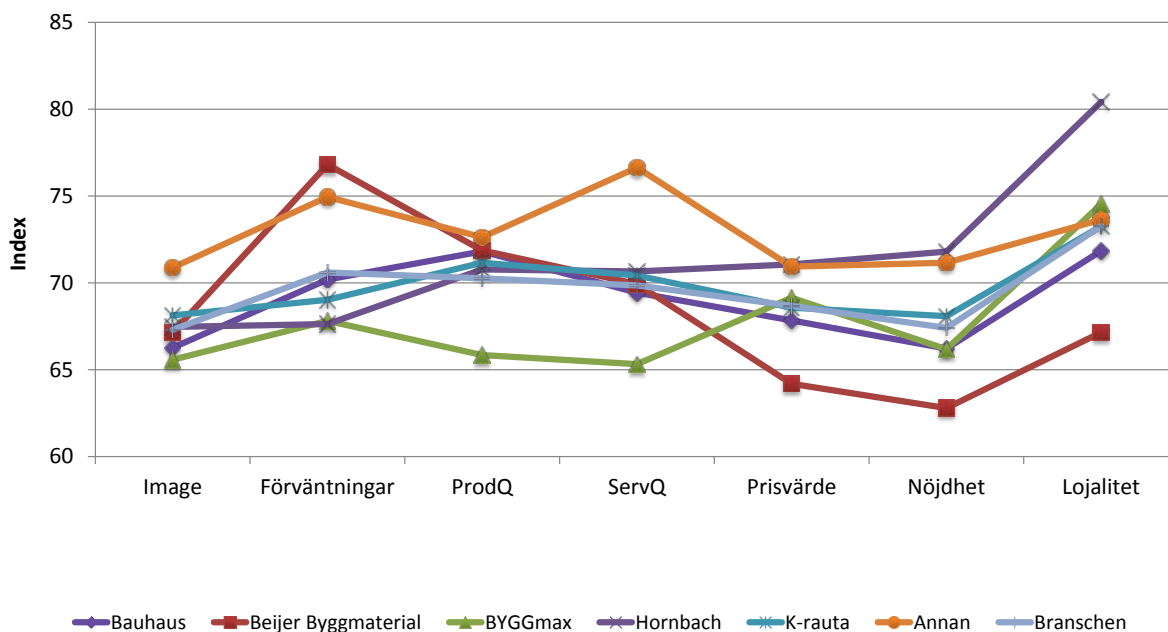
**SKI 2011 - Byggvaruhandel B2C**  
**Nöjdhet**



Hornbach tillsammans med gruppen "Annan" är de som får högst betyg av sina kunder följt av Byggmax. Sen hamnar Bauhaus, K-rauta och Byggmax samlad rund 66-68 i nöjdhet. Den aktör som minskar mest är Beijer.

I diagrammet nedan är det tydligt att förväntningarna för Beijer är betydligt högre jämfört med övriga aktörer. Det innebär att kunderna till Beijer generellt ställer högre krav jämfört med övriga aktörers kunder.

### SKI 2011 - Byggvaruhandel B2C Kundprofil



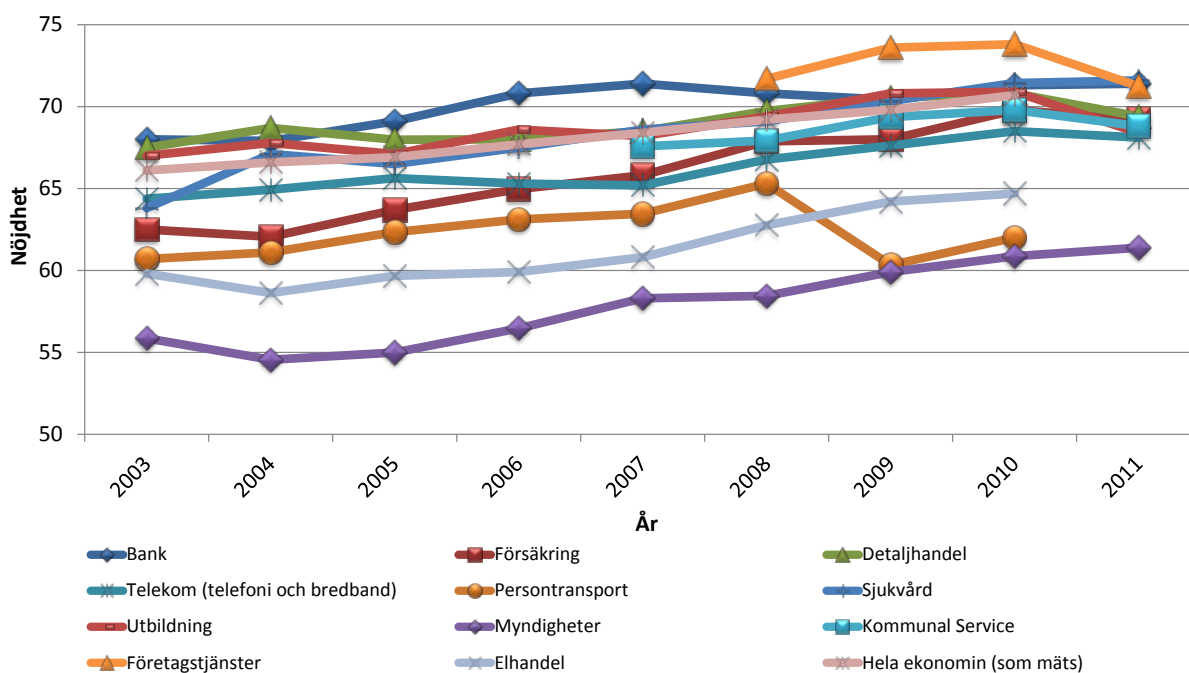
© SKI 2011

När det gäller upplevd produktkvalitet har det blivit betydligt jämnare mellan aktörerna jämfört med 2010 medan upplevd servicekvalitet så har skillnaderna istället ökat. Prisvärdhet har generellt blivit mer drivande jämfört med tidigare år.

### Detaljhandel i perspektiv

Diagrammet nedan presenterat resultat från alla tidigare publicerade områden som studerats inom ramen för SKI:s reguljära branschstudier.

#### Branschtrender Svenskt Kvalitetsindex 2003 - 2011



Detaljhandeln totalt sett hamnar i linje med försäkring och Kommunal Service. Man får lägre betyg än bank och sjukvård och högre betyg än myndighet och telekom. Detaljhandeln har under 2000-talets första decennium haft högre kundnöjdhet än hela ekonomin i genomsnitt. Skillnaden har dock minskat succesivt och under 2010 var nivån nästan helt i linje med ekonomin i stort. Hur detaljhandeln ligger till 2011 får vi svar på först i januari 2012 när den totala sammanställningen av alla branscher är klar.

## **Svenskt Kvalitetsindex**

Övergripande resultat görs allmänt tillgängliga för jämförelser såväl inom Sverige som på den internationella arenan. Dessa redovisas bl.a. på SKI:s hemsida ([www.kvalitetsindex.se](http://www.kvalitetsindex.se)). Detaljresultat tas fram branschvis (bl.a. i form av standardiserade branschrapporter) och görs tillgängliga för företag inom respektive bransch. Utöver mera standardmässiga branschredovisningar finns också möjlighet att utnyttja den omfattande mikrodatabasen för mera skraddarsydd analys och sammanställningar.

Inom ramen för SKI studeras tre värdeskapande aspekter som inte direkt kommer fram i balansräkningen, nämligen de externa kundernas värdering av företaget, liksom de anställdas och samhället i stort.

SIQ, Institutet för Kvalitetsutveckling, är tillsammans med EPSI Research huvudman för Svenskt Kvalitetsindex.

### **Ytterligare information kan erhållas från *SKI-kansliet*:**

Johan Parmler, VD, E-mail: [Johan.Parmler@kvalitetsindex.se](mailto:Johan.Parmler@kvalitetsindex.se), tel. 073-151 75 98

Webbplats: [www.kvalitetsindex.se](http://www.kvalitetsindex.se)

E-mail: [info@kvalitetsindex.se](mailto:info@kvalitetsindex.se)

SKI-kansliet: 08 31 53 00.