



**Uvolněno
23.1. 2012**

Press Release
Tisková zpráva

EPSI Rating – Mezinárodní benchmarky trendů v klientské spokojenosti 2011
**EPSI Rating – International Benchmark trends
for Customer Satisfaction and Society Activity**

1. Souhrn

Epsi Research, nezávislá benchmarkingová organizace (dále jen Epsi) **vyhodnotila celkové výsledky získané na základu měření realizovaných v druhém pololetí roku 2011 ve všech severských zemích a vybraných dalších evropských a středoasijských zemích s následujícími závěry:**

- **Spokojenost klientů významným způsobem loni klesla.** Celková spokojenost ve většině sledovaných zemí vykazuje buď stabilní nebo klesající trend v porovnání s rokem 2010.
- V roce 2011, nejméně spokojení zákazníci žili ve Španělsku a Estonsku.
- Nejspokojenější zákazníci jsou ve střední Asii, na Kypru a ve Finsku, kde index je vyšší než 70 na škále 0 – 100 (čím vyšší skóre, tím lepší výkon z pohledu zákazníků).
- **Lotyšsko a Litva zaznamenávají největší pokles ve spokojenosti v roce 2011.**
- Dramatické změny zaznamenává i řada dalších zemí. Švédsko vykazuje nejstabilnější vývoj. I Švédsko však poprvé v historii vykazuje významný pokles ve spokojenosti (poprvé za 12 let).
- **Dlouhodobě se spokojenost v regionu, který Epsi sleduje, snižuje** (celé období 1999-2011).
- Spokojenost u **Supermarketů klesá zásadně, lehce klesá spokojenost v oblasti bankovníctví**, zatímco trend v oblasti pojišťovnictví je pozitivní a to nárůst o 3,7 bodu. U mobilních operátorů a internetu hovoříme v porovnání s obdobím roku 2010 o stabilní úrovni.
- Dlouhodobě jsou měření čtyři klíčoví poskytovatelé telefonních služeb v regionu severní Evropy - TDC, Telenor, Tele2 a TeliaSonera se svými specifickými značkami v různých zemích. Z nich si v roce 2011 opět nejlépe vede **TeliaSonera**. Rozdíl mezi jejím hodnocením a hodnocením TDC je však v roce 2011 velmi malý. Na dalších místech vidíme Tele2 a Telenor. Co je zajímavé zmínit, že žádný z těchto hlavních poskytovatelů není nejlépeším ve všech studovaných zemích a segmentech.
- **Z bankovních skupin severní Evropy si nejlépe vede Handelsbanken (SHB)**. Ta si také vede nejlépe ve všech sledovaných zemích, kde mají významný tržní podíl. Je možné říci, že spokojenost Nordea, SEB, Danske Bank, Swedbank a DnB Nor má úroveň spokojenosti velmi blízko sebe, přestože při pohledu na jednotlivé země jsou zřetelné rozdíly.
- Finanční krize stále ještě zasahuje **spokojenost klientů komerčního bankovníctví více, než klientů drobného bankovníctví.**



- Finanční nejistota a úsporná opatření ve vládních rozpočtech zatím významně neovlivnila spokojenost s veřejnými službami jako celku. **Finsko** má podle jeho obyvatel stále ještě **nejvyšší** spokojenost v oblasti **vzdělání a veřejné dopravy**. **Dánsko je na tom nejlépe v oblasti zdravotnictví a policie**. **Nejnižší hodnocení** je viditelné v oblasti **vzdělání v Norsku, ruském zdravotnictví, lotyšské policie a švédské dopravy**.
- Pro Česko přinášíme pozitivní zprávu, že na **úrovni ekonomiky** celkově přes umístění ve spodní třetině s **hodnotou 68,12** a některé dílčí významné změny, **nezaujímá žádné extrémní pozice**. To ovšem znamená, že **je třeba nadále se zaměřit na zákazníky** a pracovat na **balancování zájmu a zlepšování vnímané klientské zkušenosti a hodnoty**.

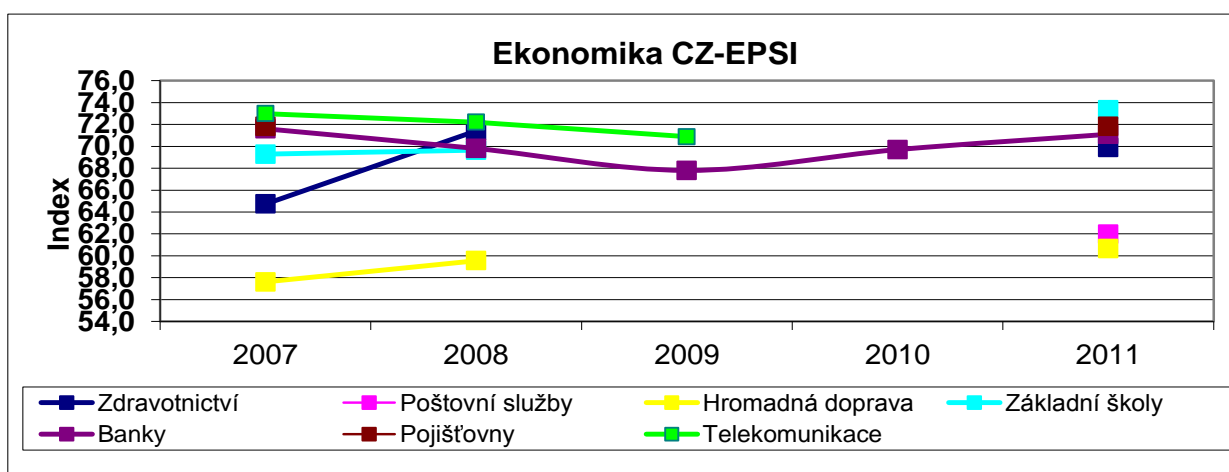
Metodika EPSI studie 2011

Vyhodnoceny byly hlavní výsledky v jednotlivých zemích a odvětvích, studovaných v druhém pololetí roku 2011. Výsledky jsou - kdekoli je možné - srovnávány s výsledky roku 2010. V každé zemi je celková spokojenost založena na studiu alespoň tří odvětví a interview s 3000 či více klienty. Všechny studie byly realizovány výzkumnou metodikou a modelováním Epsi, za využití kauzálního modelu (viz. www.epsi-rating.com)

Epsi využívá pro svou práci harmonizované dotazníky. Sběr dat se realizoval ve spolupráci s národními výzkumnými agenturami prostřednictvím telefonních interview s více než 1,000,000 klienty (jak retailovými tak korporátními). Epsi zabezpečuje a garantuje kvalitu tohoto procesu.

2. Česko

U nás můžeme spokojenost vzhledem k dostupnosti robustních místních dat porovnávat na rozdíl od standardní Epsi metodiky nejlépe s rokem 2008 anebo v rámci mezinárodního srovnání. **Průměrná spokojenost klientů v porovnání s rokem 2008 na úrovni celkové ekonomiky má poměrně stabilní hodnotu - tj. 68,52 v roce 2008 respektive 68,12 v roce 2011.** Nejspokojenější jsou klienti základního školství, kde došlo k významnému nárůstu a nejvíce se na tomto nárůstu podílela kvalita služeb, kterou klienti vnímají. Na druhém místě hodnotí klienti banky, kde na nárůstu spokojenosti mají zásluhu především malé banky. Na opačném pólu vidíme hromadnou dopravu.



Graf 1 Vývoj spokojenosti v Česku

<http://www.epsi-rating.com>



3. Další informace

Epsi Research CE má k dispozici i řadu dalších pohledů na uvedená data. V případě zájmu se prosím obraťte na:

Ing. Jitka Jakubcová, MSc. in SHRM
ředitelka

EPSI Research Central Europe, s.r.o.
Novotného lávka 5
110 00 Praha 1
Tel.: +420 221 082 333
Mobil: +420 602 628 485
E-mail: jitka.jakubcova@epsi-rating.org

4. Co je EPSI?

EPSI Rating, je nezávislá agentura, zabývající se měřením spokojenosti a loajality klientů. Klíčovým produktem je Extended Performance Satisfaction Index. Je analytickým nástrojem nefinančního hodnocení kvality a výkonnosti institucí. Je založen na modelování toho, jak zákazníci hodnotí vnímané atributy ovlivňující jejich loajalitu a spokojenost. Odráží příčinné vztahy jednotlivých faktorů spokojenosti služeb a zboží a jejich vzájemné závislosti. EPSI je významný indikátor výkonnosti jednotlivých firem i celých sektorů hospodářství, stejně jako celých ekonomik. Má schopnost predikce chování zákazníka a dokáže odhadnout změnu tržního ocenění firmy. V současnosti měří EPSI více než 30 sektorů v okolo 25 zemích. V oblasti bankovníctví jej jeho klientem anebo měří více než 45 bank.

Mimo bank je aktivní v těchto oblastech: majetkové pojištění, životní/penzijní pojištění, obchodní a distribuční řetězce, telekomunikační služby (pevné linky, mobilní operátoři, datové služby), distributoři elektřiny, plynu, vody a pod., zdravotnictví, školství, policii a bezpečnost, veřejný transport, samospráva, poštovní služby, služby v oblasti IT, auditování, vyhledávání pracovníků a pod...
Základní výsledky naměřené v evropských zemích je možné srovnávat s výsledky z USA a řady zemí Dálného východu. Kromě měření spokojenosti Epsi měří také některé další předstižné/leading indikátory, jako je například spotřebitelská důvěra - Consumer sentiment.

Indikativní škála hodnocení výkonu firem u zákazníků dle EPSI - spokojenost:

0 - 60	Nízká/velmi nízká - nevhodná pro budoucí úspěch
60 – 75	Průměrná úroveň
75 – 100	Vysoká/velmi vysoká - dobrá úroveň, předpoklad úspěchu

<http://www.epsi-rating.com>



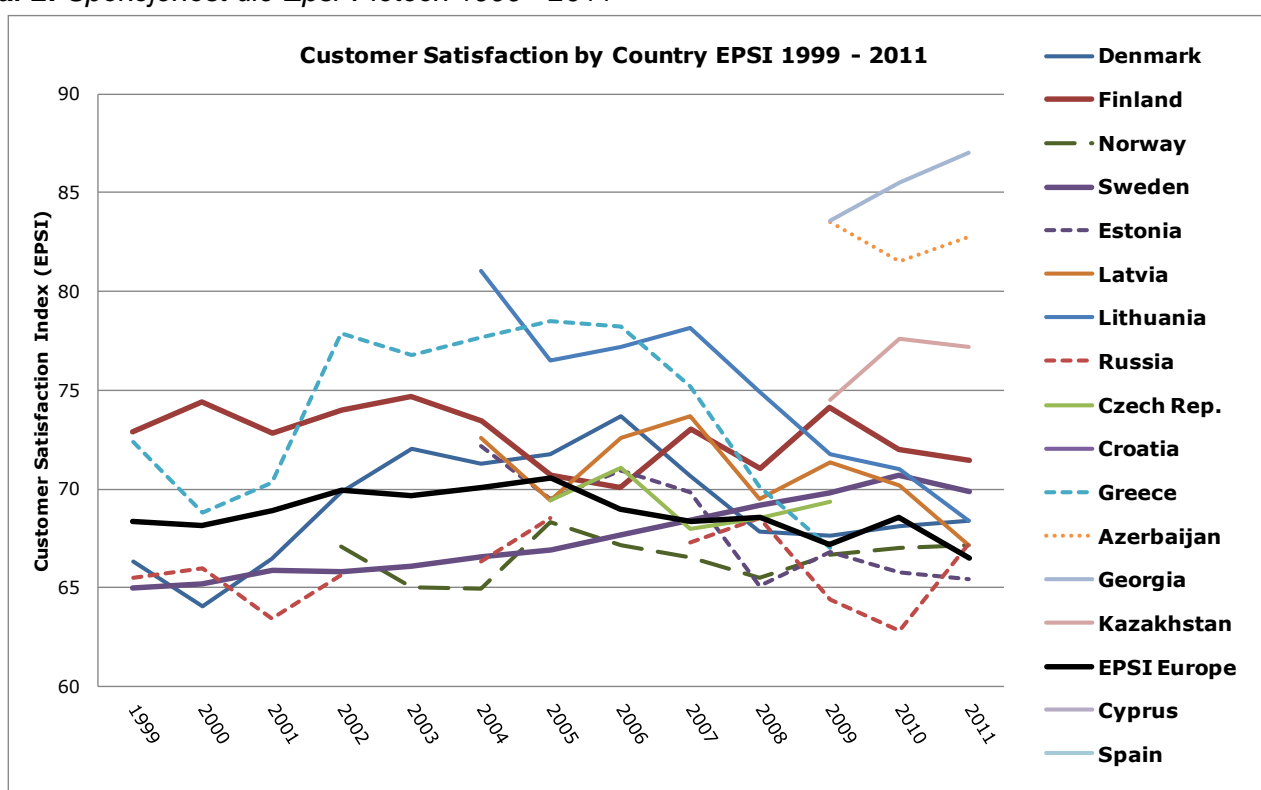
Příloha

5. Nejnovější zkušenosti a praxe na Epsi Konferenci

Třetí roční konference EPSI se bude konat 13. dubna v Praze. Na program budou referáty úspěšných firem a institucí v oblasti práce se spokojeností klientů či zaměstnanců a různé formy benchmarků. Zveřejněny zde také budou výsledky čerstvých studií. Více informací včetně přihlášky najdete na www.epsi-rating.com.

6. Další grafy a tabulky

Graf 2: Spokojenost dle Epsi v letech 1999 - 2011



Tabulka 1: Spokojenost v jednotlivých zemích a letech

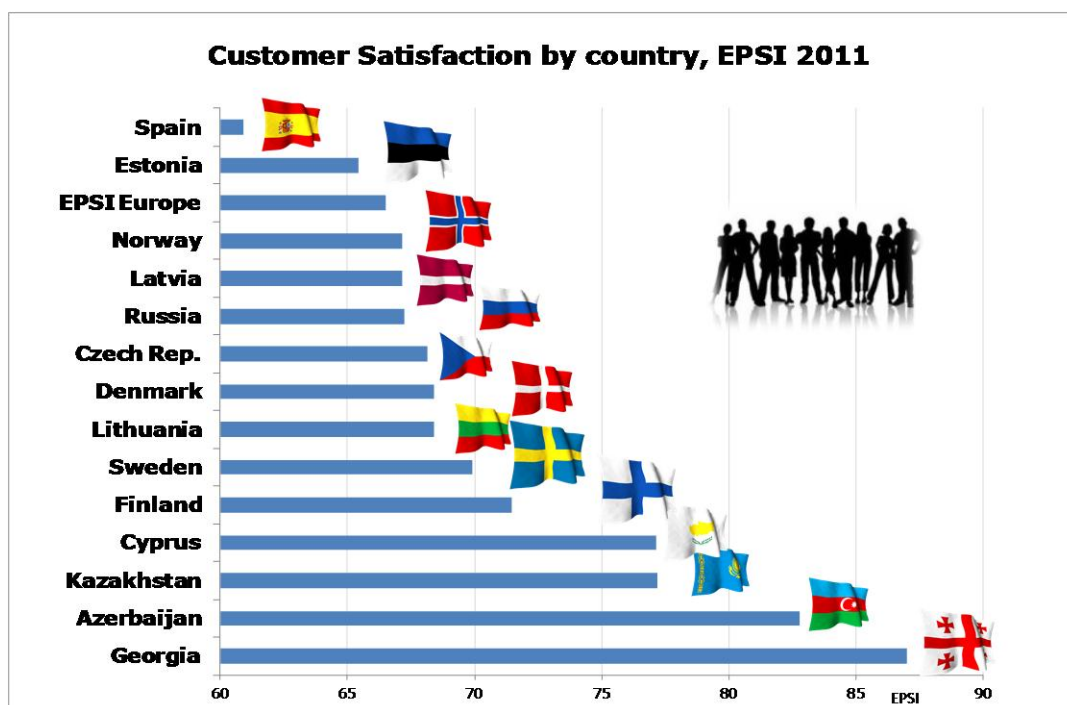
Average EPSI (year)	Denmark	Finland	Norway	Sweden	Estonia	Latvia	Lithuania	Russia	Czech Rep.	Croatia	Greece	Cyprus	Spain	Azerbaijan	Georgia	Kazakhstan	EPSI Europe
1999	66.3	72.9		65.0				65.5			72.4						68.3
2000	64.0	74.4		65.2				66.0			68.8						68.2
2001	66.5	72.8		65.9				63.4			70.3						68.9
2002	69.9	74.0	67.1	65.8				65.7			77.9						70.0
2003	72.0	74.7	65.0	66.1							76.8						69.6
2004	71.3	73.5	65.0	66.6	72.2	72.6	81.1	66.3			77.7						70.1
2005	71.8	70.7	68.3	66.9	69.5	69.4	76.5	68.5	69.4		78.5						70.5
2006	73.7	70.1	67.1	67.7	71.0	72.6	77.2		71.1		78.2						69.0
2007	70.7	73.0	66.6	68.4	69.8	73.7	78.2	67.3	68.0		75.2						68.3
2008	67.8	71.1	65.5	69.2	65.1	69.5	74.9	68.5	68.5		70.1						68.6
2009	67.6	74.1	66.7	69.8	66.8	71.4	71.7	64.4	69.4		67.0			83.5	83.6	74.5	67.2
2010	68.1	72.0	67.0	70.7	65.8	70.2	71.0	62.8		72.7				81.5	85.5	77.6	68.5
2011	68.4	71.5	67.1	69.9	65.4	67.1	68.4	67.2	68.1			77.1	60.9	82.8	87.0	77.2	66.5



Statistická přesnost celkových skóre jednotlivých zemí je velmi vysoká vzhledem k vysokému počtu pozorování a způsobu sběru dat se pohybuje se okolo 0.2 – 0.5 a může být interpretována jako statisticky významná na hladině spolehlivosti 95.

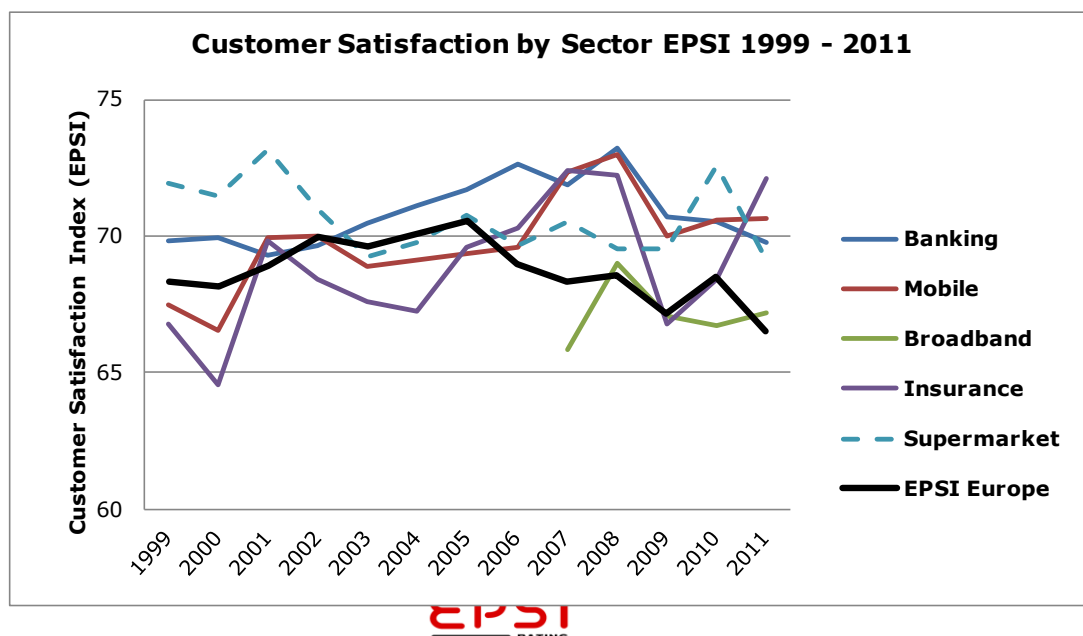
Výsledky úrovně spokojenosti jsou významně ovlivněny očekáváním obyvatel. Očekávání Epsi monitoruje v rámci svého modelu a jsou k dispozici na vyžádání v „Research Office“ nebo na kontaktech jednotlivých zemí.

Graf 3: Spokojenost v „Epsi zemích“



V jednotlivých zemích se podílí na výsledku různá odvětví odlišně. Například spokojenost v oblasti supermarketů loni dramaticky klesla. Obdobně na tom bylo bankovníctví. Naopak v pojišťovnictví vidíme vysoce pozitivní trend, zlepšení o 3.7 bodu. Oblast Mobilních operátorů a Internetu vykazuje stabilní trend, viz graf 4.

Graf 4: Spokojenost dle metodiky Epsi ve vybraných odvětvích - bankovníctví, mobilní operátoři, internet, pojišťovny a banky.





2011								
	Základní školy		Zdravotnictví		Policie		Doprava	
1	Finsko	74,9	Dánsko	75,1	Dánsko	63,5	Finsko	70,9
2	Lotyšsko	74,0	Finsko	73,1	Finsko	60,7	Litva	69,1
3	Litva	73,5	Norsko	72,6	Švédsko	53,7	Lotyšsko	69,1
4	Česko	73,3	Švédsko	71,6	Norsko	52,9	Estonsko	65,8
5	Estonsko	70,7	Česko	69,9	Litva	48,2	Dánsko	63,8
6	Dánsko	69,9	Litva	64,7	Estonsko	47,7	Rusko	62,4
7	Švédsko	68,7	Estonsko	62,8	Lotyšsko	41,4	Česko	60,7
8	Rusko	67,0	Lotyšsko	59,2			Norsko	60,4
9	Norsko	66,2	Rusko	53,8			Švédsko	59,8

Benchmark v oblasti veřejných služeb

Od roku 2004 studuje Epsi pravidelně také oblast veřejných služeb. Standardně se měří oblast základního vzdělání, zdravotnictví, veřejné dopravy a policie (prevence kriminality).

Tabulka 2. Spokojenost v oblasti veřejných služeb - základní školy, zdravotnictví, policie a hromadná doprava, EPSI 2011.

Kdo a jak může Epsi data využít

Informace o klientské spokojenosti jsou potřebné pro vytváření lepších politik a efektivnějších rozhodovacích procesů na všech úrovních společnosti včetně:

EU	Pro monitoring a vytváření politik např. v oblasti konkurenceschopnosti, srovnání s USA, Asií atp.
Vlády	Pro formulaci ekonomické politiky, analýzu konkurenceschopnosti, kvalitativní analýzu, včetně výpočtu vývoje cen, odhadu HDP, trendů produktivity, životní úrovně obyvatel,...
Nevládní organizace	Pro aktualizaci svých vlivových mechanismů;
Investoři	Pro pochopení vztahu mezi současnou situací firmy a její budoucí schopností produkovat přidanou hodnotu
Manažeři	Pro zlepšování profitability, zejm. díky benchmarku a zlepšením ve vytváření hodnoty pro klienty
Spotřebitelé/občané	Mohou přispívat k opatřením, která upravují jejich životní standardy

EPSI Rating

Contact: Jan Eklöf,
 phone: +46-70-6964185
 E-mail: jan.eklof@epsi-rating.com
 Irina Selivanova
 E-mail: irina.selivanova@epsi-rating.com

EPSI Research Services Ltd, 33 St. James's Square, London SW1Y4JS, England
 phone. +46-8-315300, fax: +46-8-315302,
 E-mail: info@epsi-rating.com



<http://www.epsi-rating.com>



<http://www.epsi-rating.com>