



PRESSMEDDELANDE

STR mäter kundernas nöjdhet – Nöjd Kundhets Index (NKI) - i stor skala.

Det har under många år funnits ett behov och en önskan att göra kundnöjdhetsmätningar bland alla STR:s medlemmars kunder. Hittills har detta skett via manuella utskick och det har inte varit praktiskt möjligt att nå alla. STR har sedan i våras anlitat Skövdebaserade it-företaget IP1. Deras automatiska SMS-utskick möjliggör att på ett rationellt och relativt kostnadseffektivt sätt nå samtliga kunder med frågor vilket ger ett Nöjd Kundhets Index (NKI).

För tre månader sedan fick IP1 uppdraget att bygga in automatiska SMS-utskick i STRs affärssystem. Det innebär att nästan 700 trafikskolor runt om i Sverige med automatik tillfrågar sina kunder efter genomförd introduktionsutbildning, riskutbildning 1A och 1 B samt körkortsutbildning B.

- Vi samlar på oss svaren och kommer vid årsskiftet att börja publicera resultat men det resultat som vi hittills fått ser mycket bra ut. Vi kan mäta oss bra jämfört med andra branscher, säger Håkan Björklund, VD på STR Service AB.

Tekniken fungerar så att trafikskoleeleverna får tidsstyrda enkäter skickade till sig via e-post och SMS efter avslutad kurs/utbildning. STR mäter resultatet för respektive län och för hela landet i stort när det gäller de obligatoriska utbildningarna för att ta körkort, så som introduktionsutbildningen och Riskutbildningarna. STR mäter också Nöjd Kundindex bland dem som går en B-körkortsutbildning på en trafikskola och använder STRs nya elevplattform Elevcentralen Premium. Resultatet kommer att användas för att kunna förbättra stödet till trafikskolorna i form av bland annat IT-system, läromedel och fortbildningar och i förlängningen ge kunderna ännu bättre service och upplevelse av sin körkortsprocess. På sikt, och eventuellt redan vid årsskiftet, kommer trafikskolorna kunna ta del av sitt resultat för att kunna förbättra verksamheten ytterligare.

- Vi har som målsättning att låta alla behörigheter omfattas av denna teknik, avslutar Håkan Björklund.

Alla frågor som ingår i enkäterna följer standard för Nöjd Kundindex och har tagits fram i ett nära samarbete med Högskolan i Skövde.

För ytterligare information kontakta:

Håkan Björklund, VD STR Service AB, telefon 0736-204911

Sveriges Trafikskolors Riksförbund har 630 trafikskolor som medlemmar. Dessa skolor sysselsätter drygt 2000 trafiklärare, specialiserade på utbildning av förare av bil, buss, lastbil och tvåhjulingar samt trafiksäker och miljövänlig körning. Förbundet har en rikstäckande reklamationsgaranti för alla STR-elever.