



2013-12-05 09:47 CET

# Resenärerna gillar SJs ombordpersonal

SJs varumärke rankas lågt i Nordic Brand Academys undersökning.

Men tågpersonalen ombord får enligt en ny undersökning toppbetyg.

Resenärerna på ett SJ-tåg som är försenat kan vara lika nöjda som

## **passagerarna på ett tåg som kommer i tid. Personalens service och information är avgörande för kundnöjdheten.**

Varje år rankar Nordic Brand Academy svenska företags varumärke i anseendebarmetern. Efter de tuffa vintrarna har SJ fått lågt betyg.

En annan undersökning, SJs Serviceindex som görs av det externa undersökningsföretaget Mind Research bland 35 000 passagerare ombord årligen, ger dock SJs ombordpersonal toppbetyg.

SJ har mätt serviceindex ombord på snabbtågen sedan 2010. På dessa tre år har resenärernas betyg på ombordpersonalens information och kundbemötande ökat från 79 och 78 till 83 respektive 82. På indexskalan betyder betyg över 80 "utomordentligt bra".

En förklaring till de allt bättre betygen från resenärerna att SJ införde serviceledare ombord på varje snabbtåg 2010. Varje serviceledare, operativ ledare ombord och direkt ansvarig för att servicen ska leva upp till en viss standard, har fått en specialutbildning.

– Nu jobbar alla ombord mot samma mål, och vi ser det som en utmaning att lösa problem som uppstår under en resa, säger Jenny Söderberg, 35, från Katrineholm, som arbetat ombord på SJs tåg sedan 2000.

Intervjuerna med resenärer visar att kundnöjdheten från en resa som blivit 40 minuter försenad kan vara lika hög som vid en punktlig resa – om personalen gjort ett bra jobb.

De vanligaste frågorna från resenärerna gäller om tåget är i tid, om man hinner med anslutande tåg, hur internet fungerar, var bistron eller toaletten finns.

Jenny Söderberg säger att det är viktigt att se varje enskild kund och inte stressa igenom tåget.

– Alla resenärer är lika viktiga, hellre att lägga ned lite extra tid på en kund som verkligen behöver hjälp än att jäkta iväg till nästa. Jag själv brukar alltid stanna upp om det är en barnfamilj och fråga om de behöver något extra.

Hon tycker att SJs servicearbete till resenärerna är på rätt väg. Samarbetet inom tågföretaget fungerar betydligt bättre än för några år sedan. Serviceledarna ombord har nu mycket bättre kontakt med back officefunktionerna, vilket gör att servicen till resenärerna blir snabbare och effektivare.

SJ använder även resenärernas feedback i serviceindex till att skapa förbättrade rutiner. En annan förändring är att SJ numera jämför servicenivån på olika sträckor och tåg för att hitta de goda exemplen och lösningarna som sedan kan överföras till övriga linjer.

– Det händer ganska ofta att jag får tackmejl även efter resor som blivit försenade. Det värmer och jag ser det som ett bevis på att vi jobbar rätt ombord, säger Jenny Söderberg.

**Fotnot:** Serviceindex mäts i 7 olika nivåer. 0-50 (helt oacceptabel), 51-54 (mycket dålig), 55-60 (dålig), 61-69 (medel/genomsnitt), 70-74 (bra), 75-79 (mycket bra) och 80- (utomordentligt bra).

Ombordmätningen har pågått sedan 1993/1994. Serviceindex började mätas 2010. Ombordmätningen fångar resenärens upplevelse och attityd i själva reseögonblicket.

**För mera information, kontakta SJ Pressavdelning, 010-751 51 84**

---

Varje dag reser 100 000 kunder med SJ AB och 5 000 medarbetare verkar för att tågresorna ska vara säkra, pålitliga, bekväma och enkla. SJ kör dagligen 1 430 avgångar, varav cirka 400 i egen regi och ytterligare cirka 1 030 avgångar i upphandlad trafik. SJ trafikerar 160 stationer mellan Köpenhamn och Narvik. Alla resor med SJs tåg i Sverige är märkta med Bra Miljöval. 2012 omsatte SJ 8,5 miljarder kronor.

För pressbilder, reportage och nyheter, besök SJ Nyhetsrum på [nyhetsrum.sj.se](http://nyhetsrum.sj.se).

## Kontaktpersoner



### **SJs pressavdelning**

Presskontakt  
press@sj.se  
010-751 51 84



### **Tobbe Lundell**

Presskontakt  
Presschef  
tobbe.lundell@sj.se  
010-751 51 84



**Stephan Ray**

Presskontakt  
Presskommunikatör  
stephan.ray@sj.se  
010-751 51 84



**Anton Almqvist-Källén**

Presskontakt  
Presskommunikatör  
tjänstledig



**Simon Hermansson**

Presskontakt  
Presskommunikatör  
simon.hermansson@sj.se  
010-751 51 84



**Peter Kraméus**

Presskontakt  
Kommunikationsstrateg  
peter.krameus@sj.se  
010-751 51 84



**Karin Starkman Ahlstedt**

Presskontakt  
Kommunikationsstrateg  
karin.starkmanahlstedt@sj.se  
010-751 51 84



**Trafikverkets presstjänst**

Presskontakt  
0771-31 15 00



**Jernhusens huvudkontor växel**

Presskontakt  
08-410 626 00