

JOJO: Asiakas- tyytyväisyys- tutkimus syksy 2024

SEUJOUKJ 10.12.2024

J•ENSUU

Asiakastyytyväisyystutkimus

- Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti
- Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva
- Bussi on sisältä siisti
- Bussi on aikataulussa
- Yleisarvosana tälle bussilinjalle
- Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi
- 565 vastaajaa

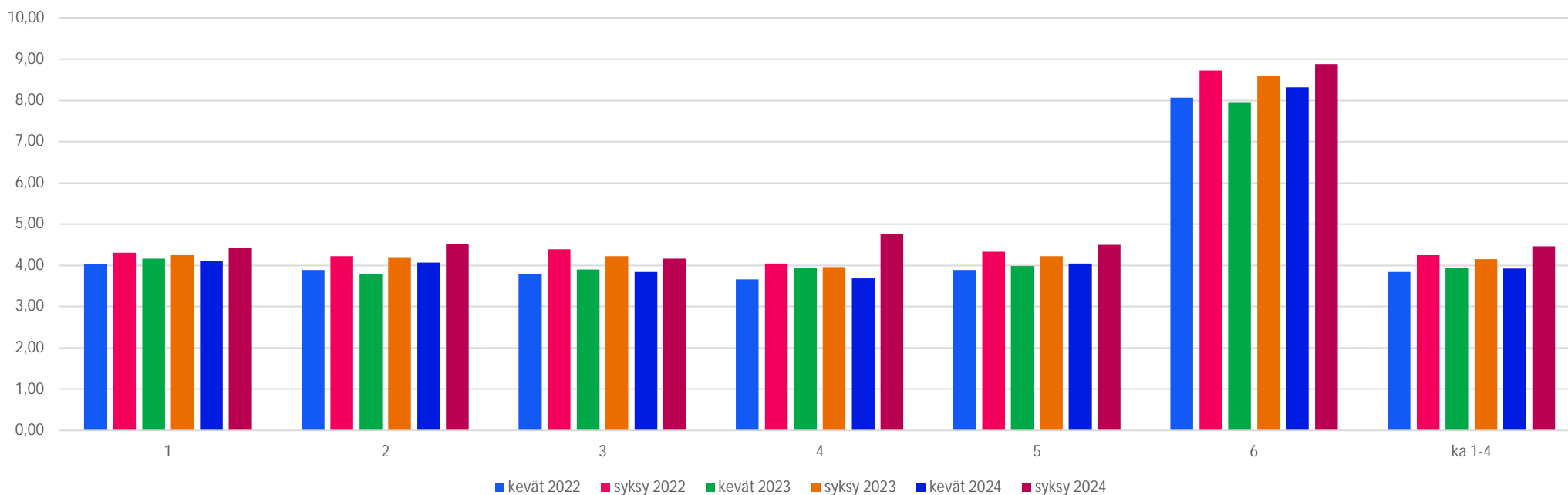


Länsilinjat Oy kohde 1

J•ENSUU

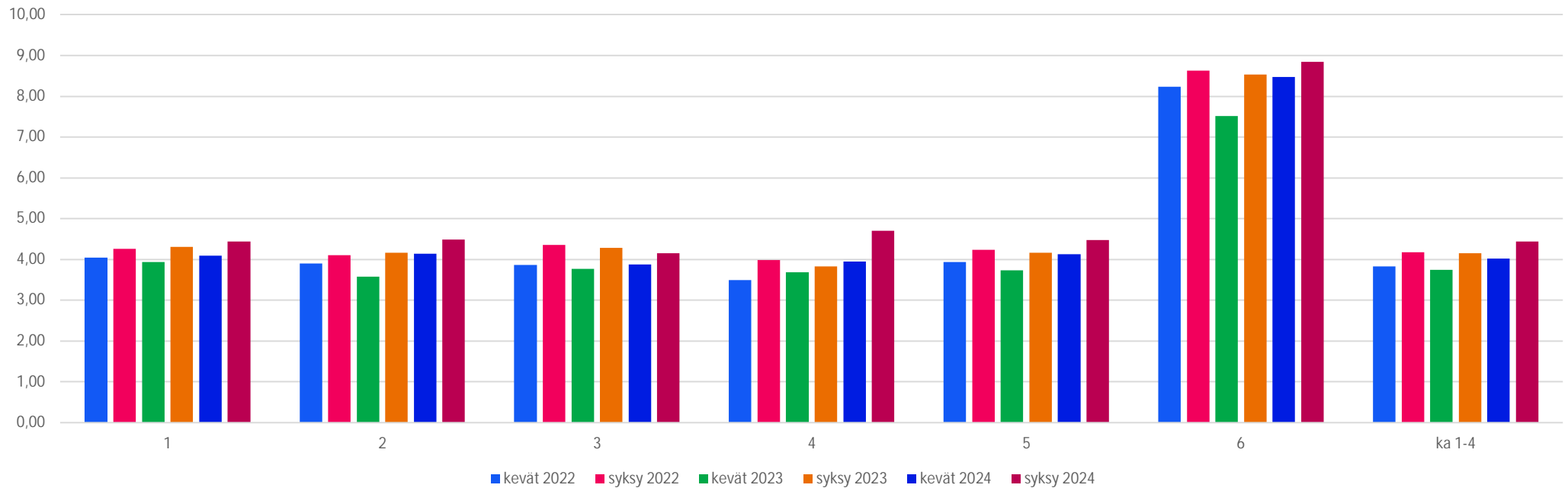
Länsilinjat Oy

- 1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti
- 2 Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva
- 3 Bussi on sisältä siisti
- 4 Bussi on aikataulussaan
- 5 Yleisarvosana tälle bussilinjalle
- 6 Kuinka todennäköisesti suosittelet Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



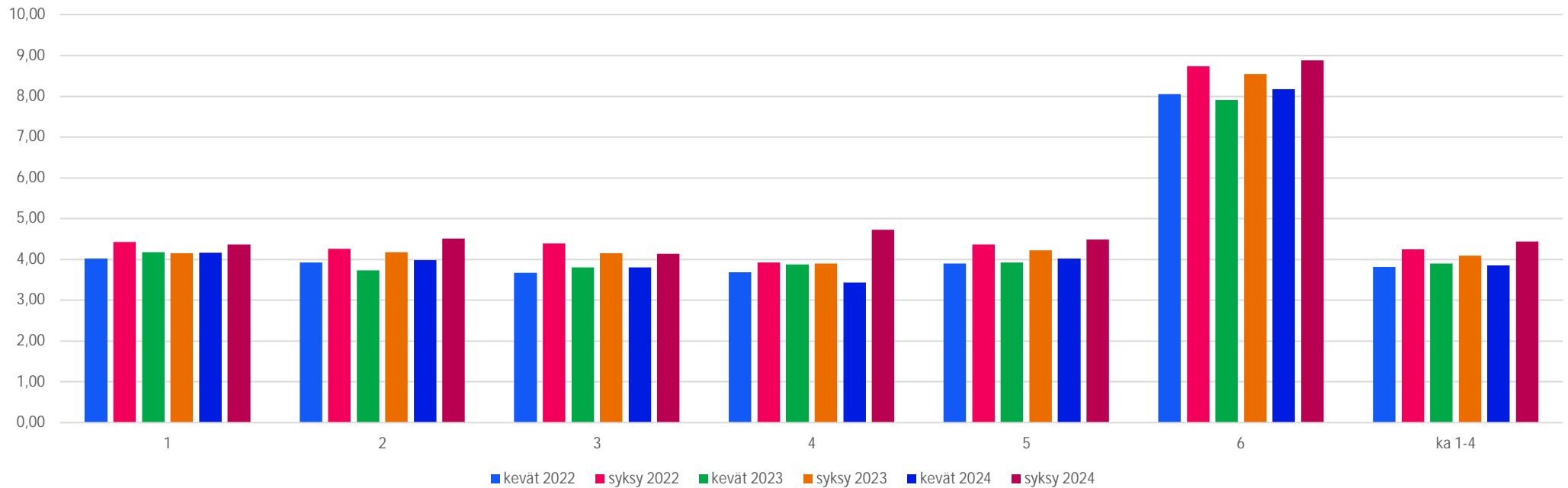
Linja 1

- 1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti
- 2 Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva
- 3 Bussi on sisältä siisti
- 4 Bussi on aikataulussaan
- 5 Yleisarvosana tälle bussilinjalle
- 6 Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



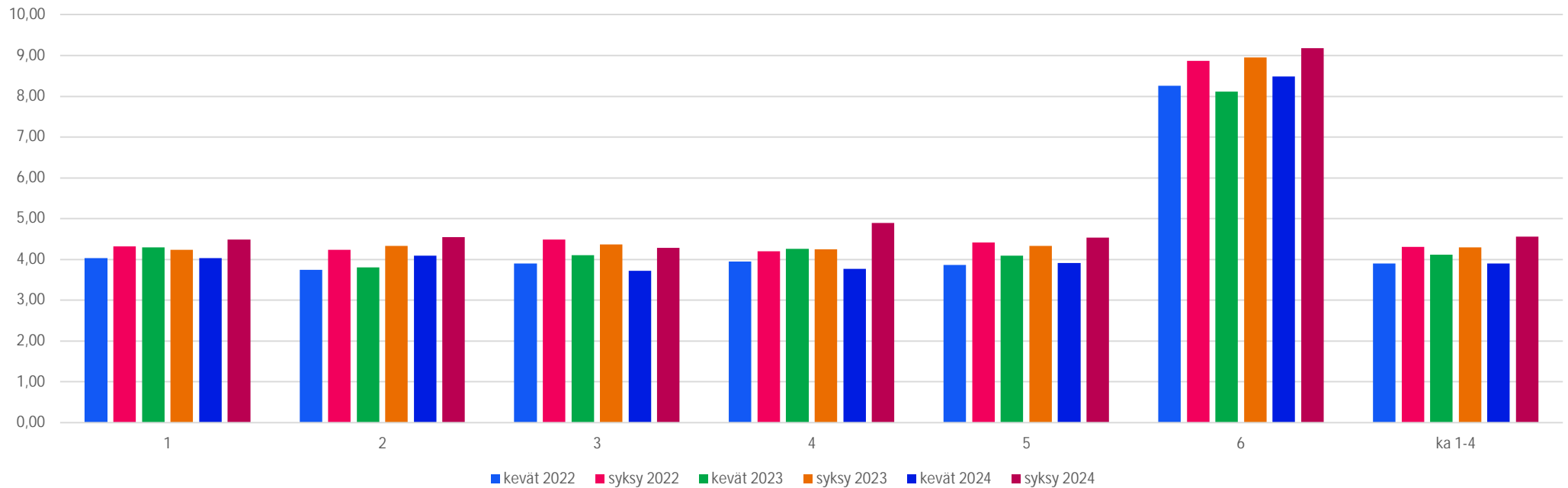
Linja 2

- 1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti
- 2 Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva
- 3 Bussi on sisältä siisti
- 4 Bussi on aikataulussaan
- 5 Yleisarvosana tälle bussilinjalle
- 6 Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



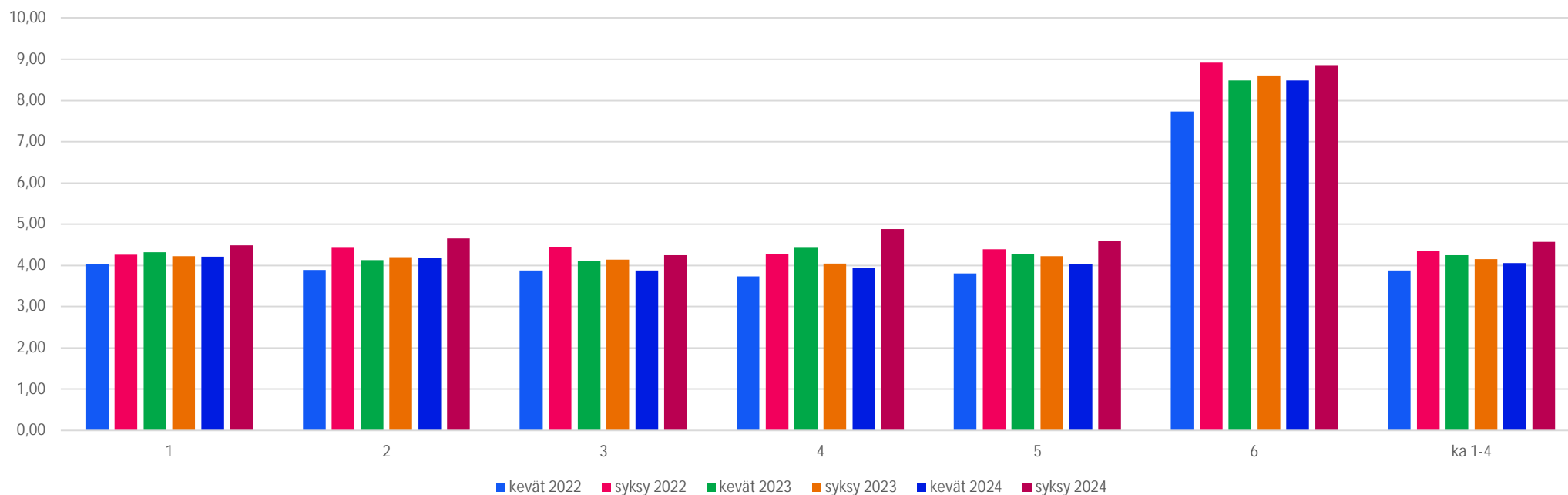
Linja 3

- 1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti
- 2 Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva
- 3 Bussi on sisältä siisti
- 4 Bussi on aikataulussaan
- 5 Yleisarvosana tälle bussilinjalle
- 6 Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



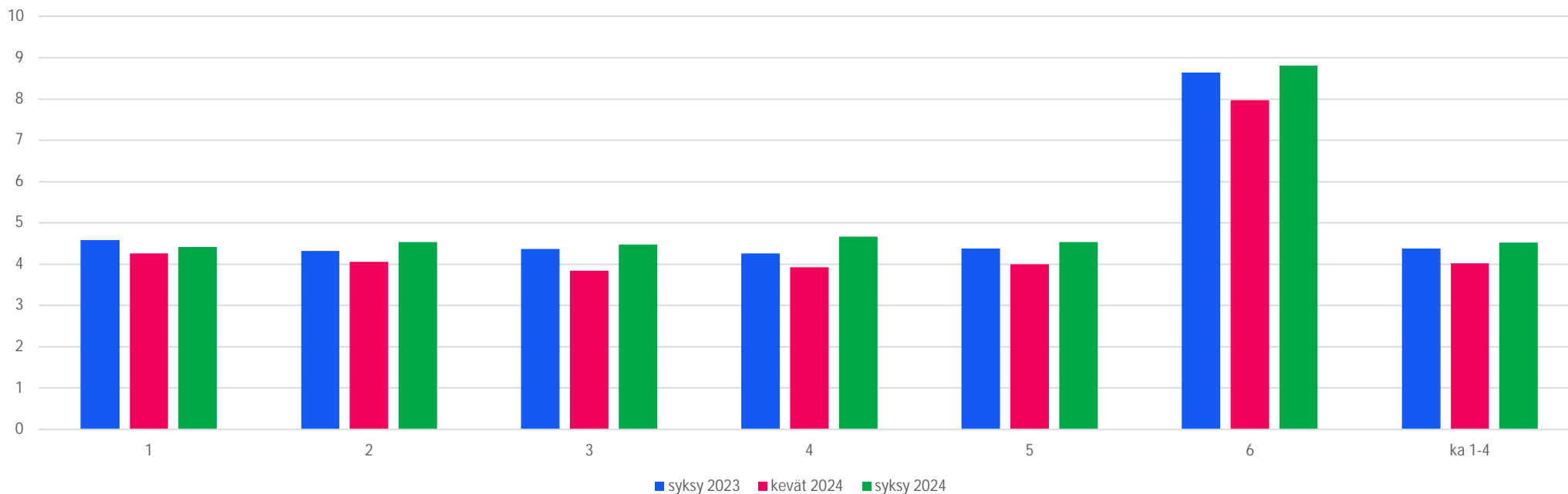
Linja 4

- 1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti
- 2 Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva
- 3 Bussi on sisältä siisti
- 4 Bussi on aikataulussaan
- 5 Yleisarvosana tälle bussilinjalle
- 6 Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



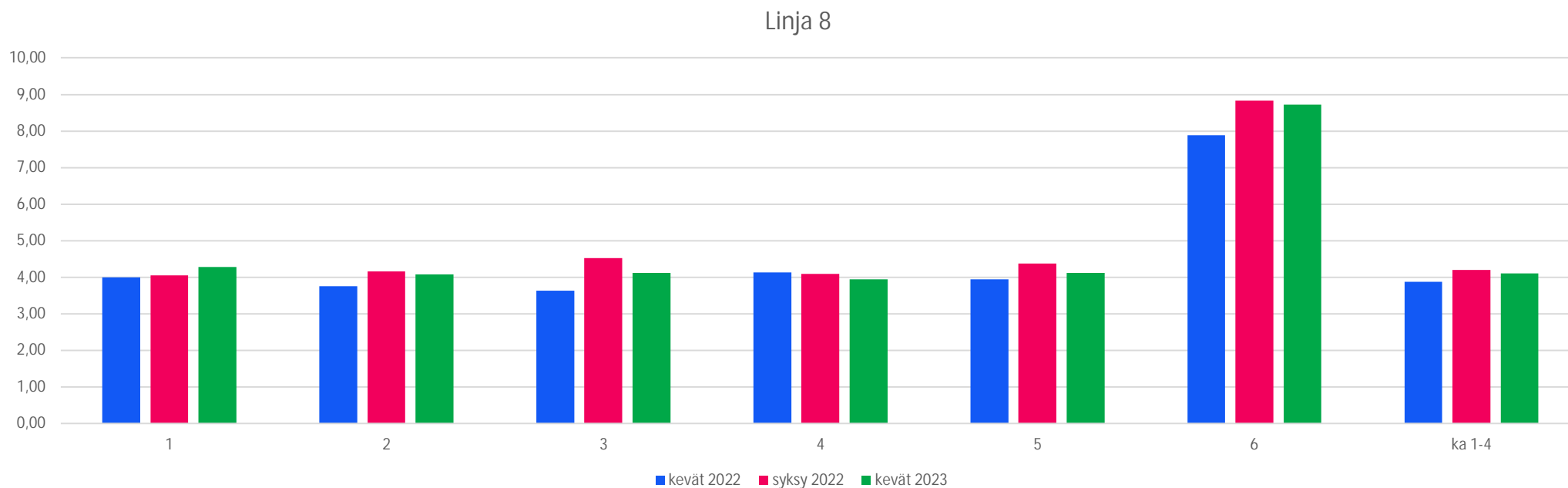
Linja 7

- 1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti
- 2 Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva
- 3 Bussi on sisältä siisti
- 4 Bussi on aikataulussaan
- 5 Yleisarvosana tälle bussilinjalle
- 6 Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



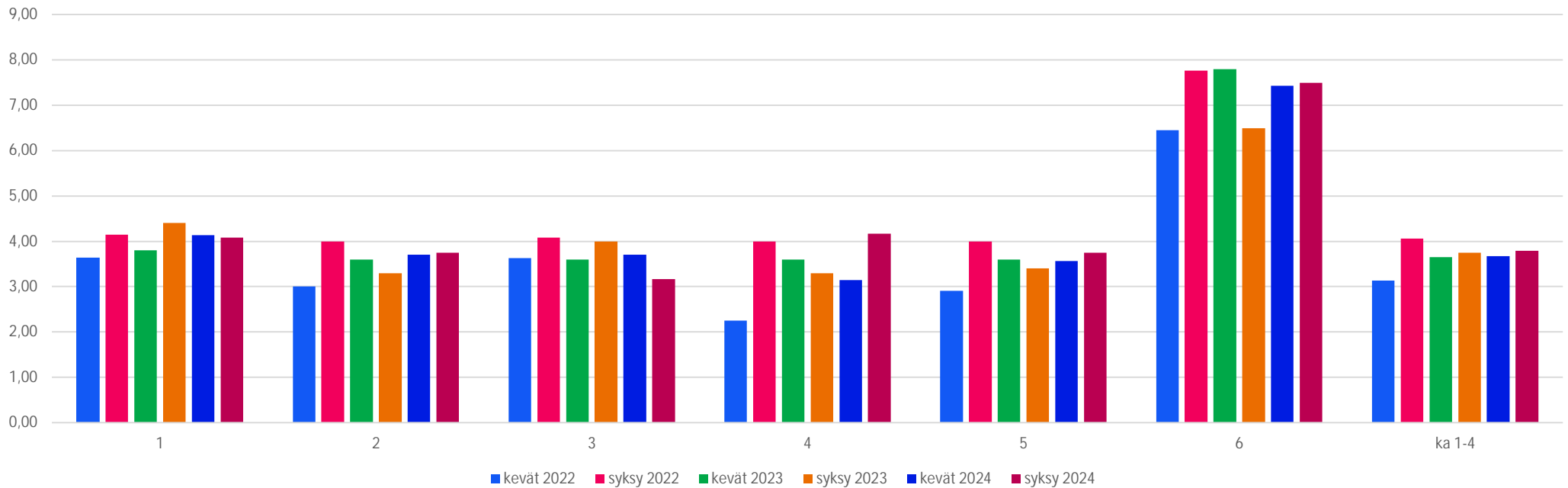
Linja 8

- 1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti
- 2 Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva
- 3 Bussi on sisältä siisti
- 4 Bussi on aikataulussaan
- 5 Yleisarvosana tälle bussilinjalle
- 6 Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



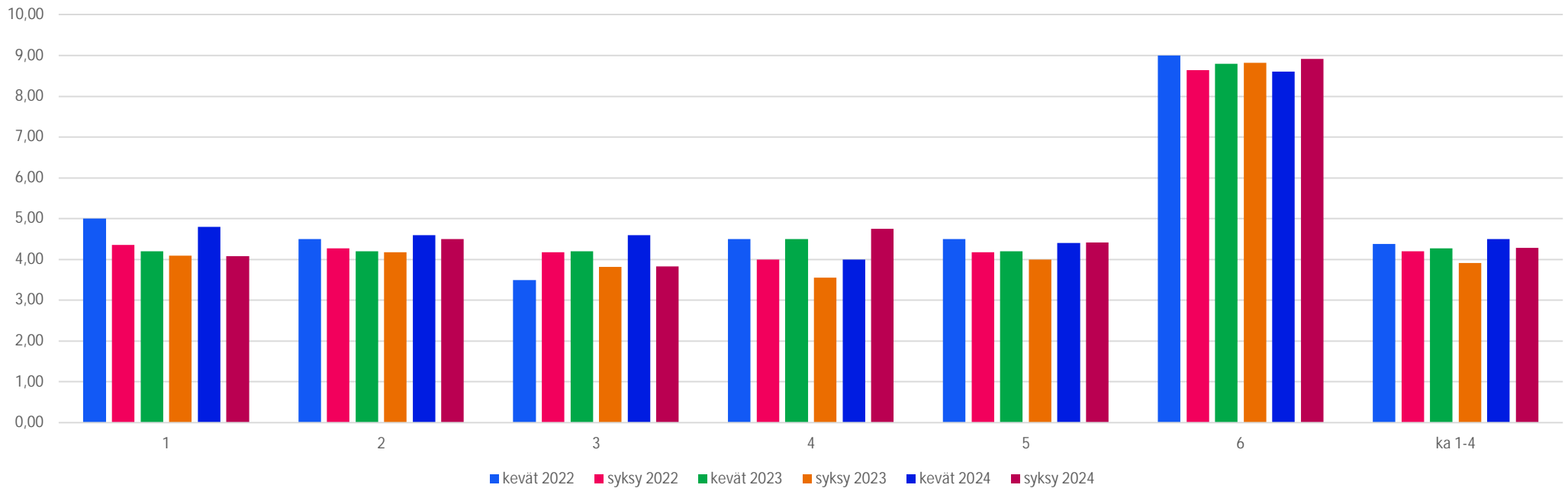
Linja 9

- 1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti
- 2 Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva
- 3 Bussi on sisältä siisti
- 4 Bussi on aikataulussaan
- 5 Yleisarvosana tälle bussilinjalle
- 6 Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



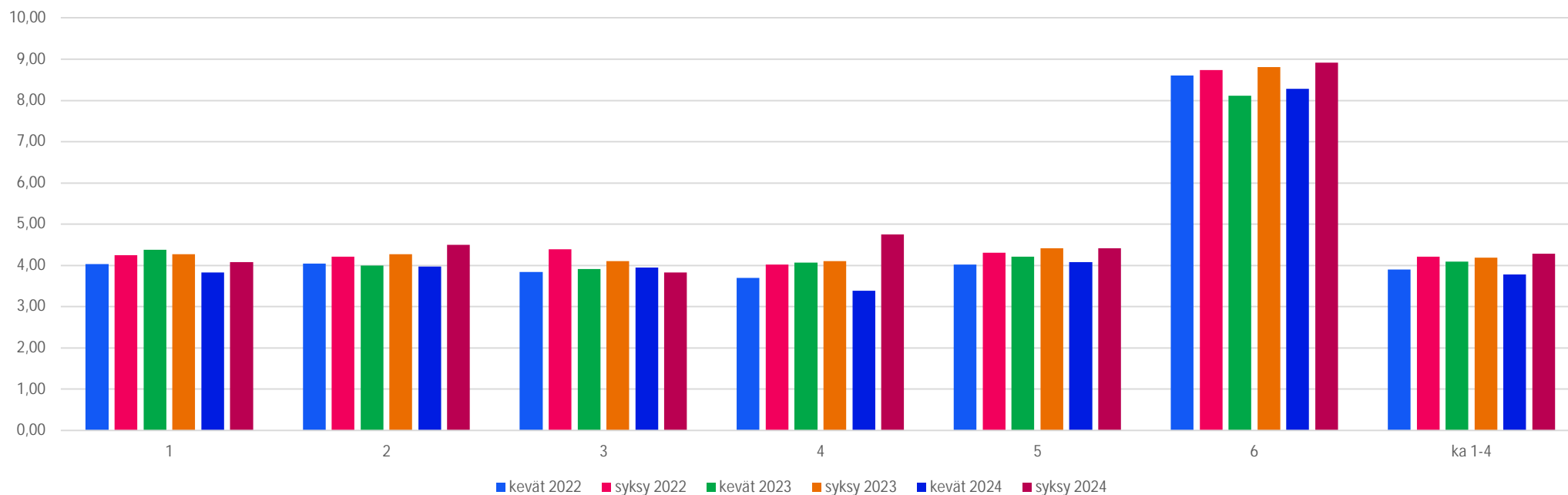
Linja 11

- 1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti
- 2 Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva
- 3 Bussi on sisältä siisti
- 4 Bussi on aikataulussaan
- 5 Yleisarvosana tälle bussilinjalle
- 6 Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi

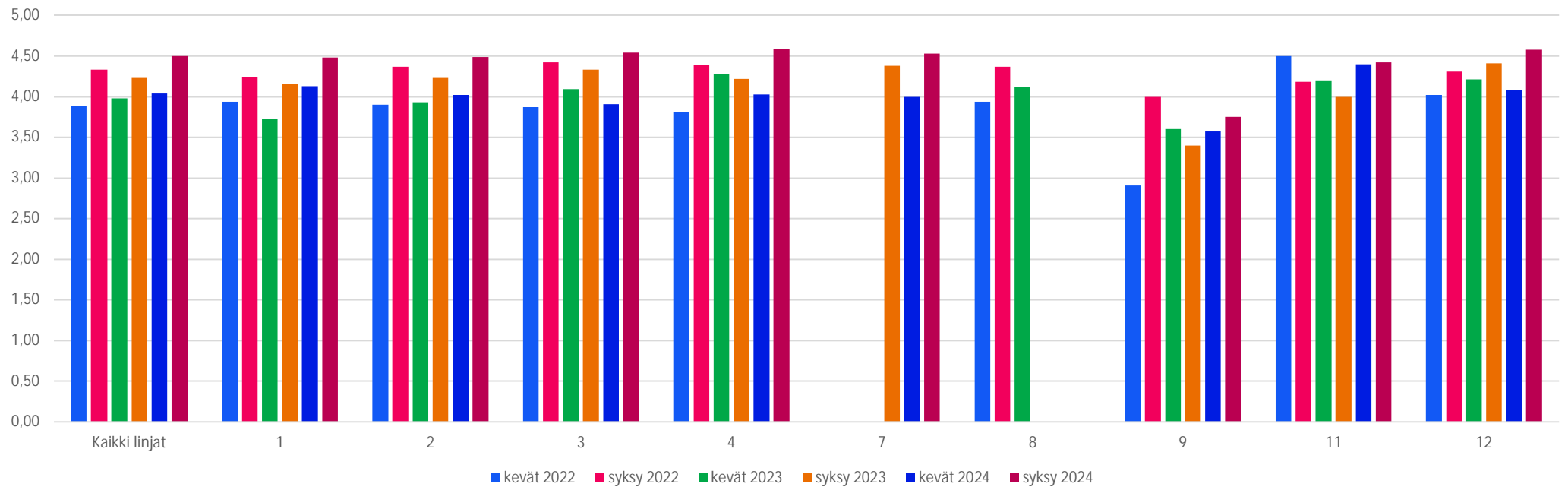


Linja 12

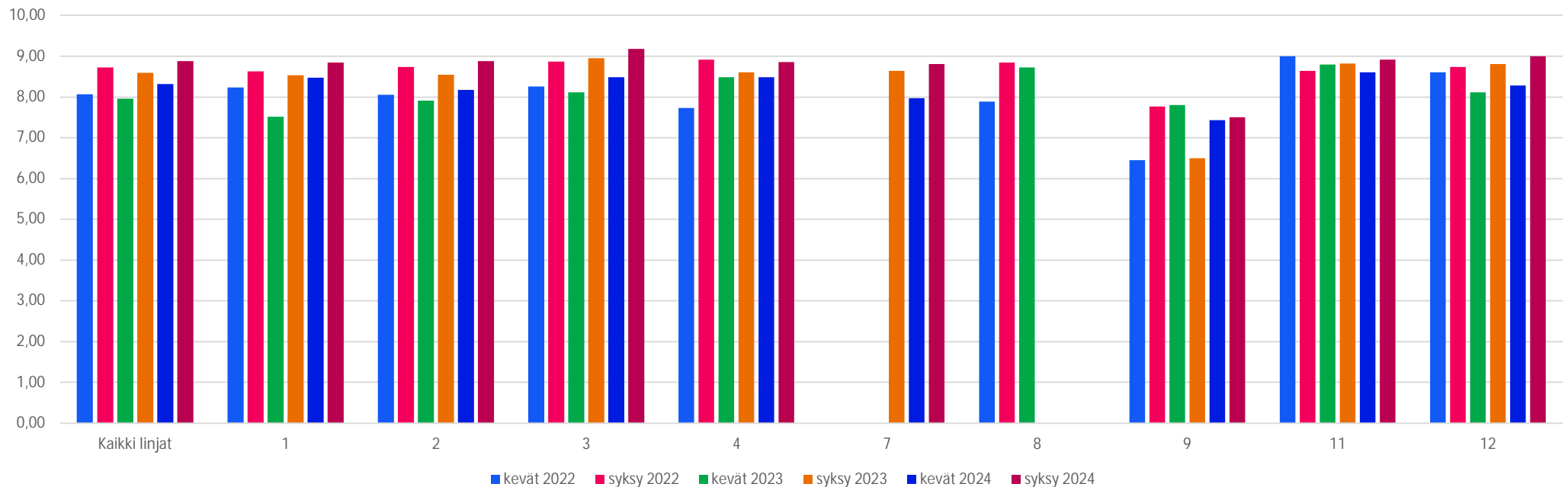
- 1 Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti
- 2 Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva
- 3 Bussi on sisältä siisti
- 4 Bussi on aikataulussaan
- 5 Yleisarvosana tälle bussilinjalle
- 6 Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



Yleisarvosana linjoittain



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



NPS

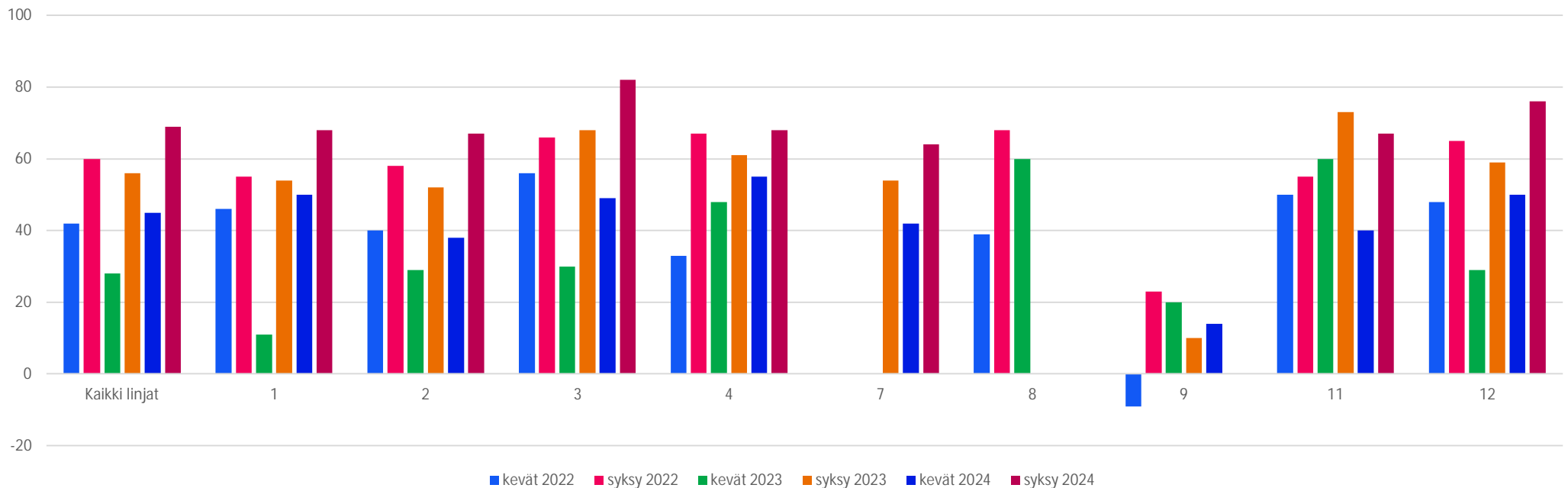
NPS® eli Net Promoter Score tarkoittaa suositteluindeksiä eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat organisaatiota, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen.

NPS-asteikko on: 0 = erittäin epätodennäköisesti ... 10 = erittäin todennäköisesti

Vastaajien antamat vastaukset luokitellaan seuraavasti:

0–6 = Arvostelijat, 7–8 = Passiiviset, 9–10 = Suosittelijat

NPS-suositteluindeksi lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta



JOJO-joukkoliikenne on
jo nyt erittäin hyvä ja
siitä saadaan vielä
parempi kun kehitetään
huolellisesti. :)