

JOJO: Asiakastyytyväisyys- tutkimus kevät 2024

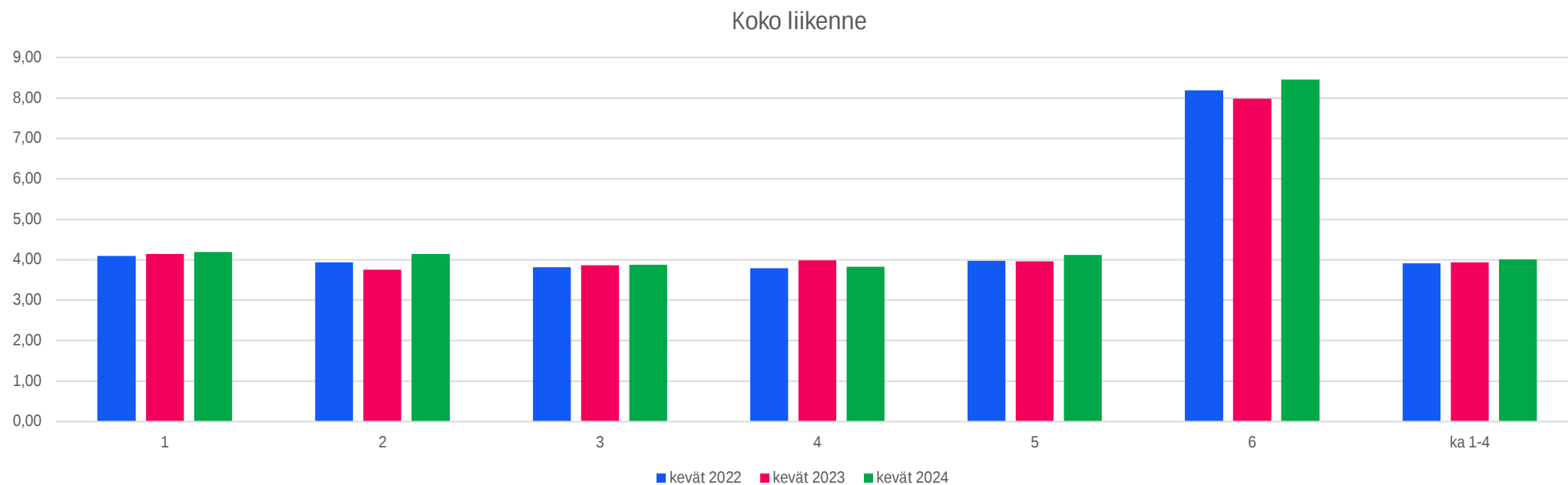
SEUJOUKJ 29.5.2024

J•ENSUU

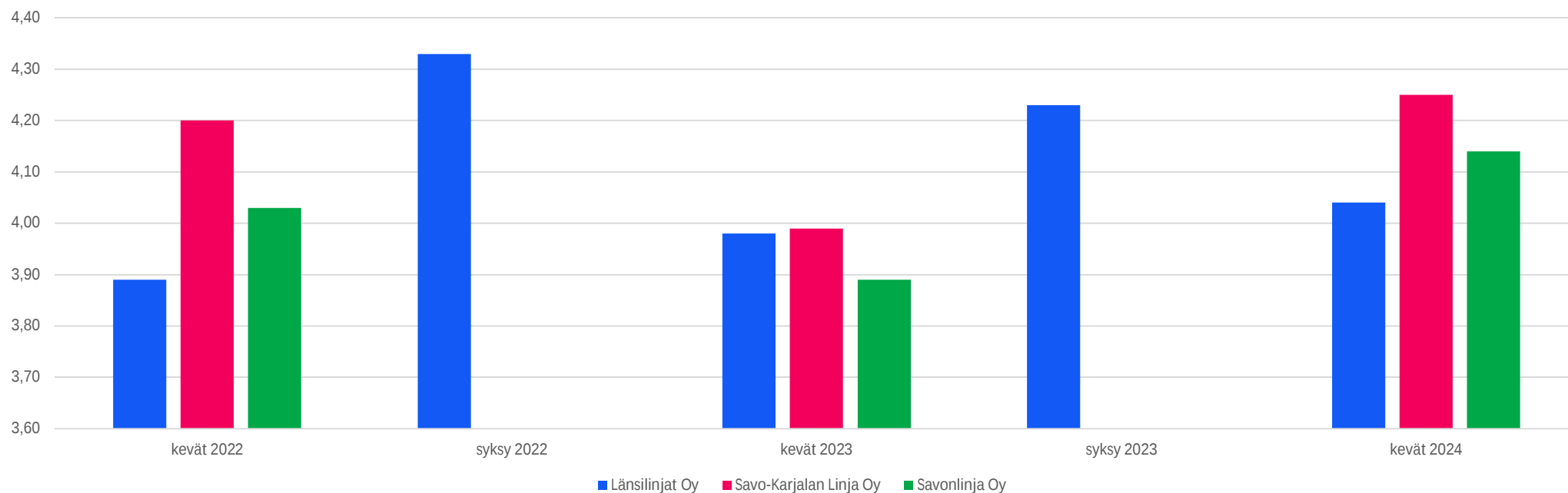
Asiakastyytyväisyystutkimus

- Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti
- Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva
- Bussi on sisältä siisti
- Bussi on aikataulussaan
- Yleisarvosana tälle bussilinjalle
- Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi
- 1067 vastaajaa

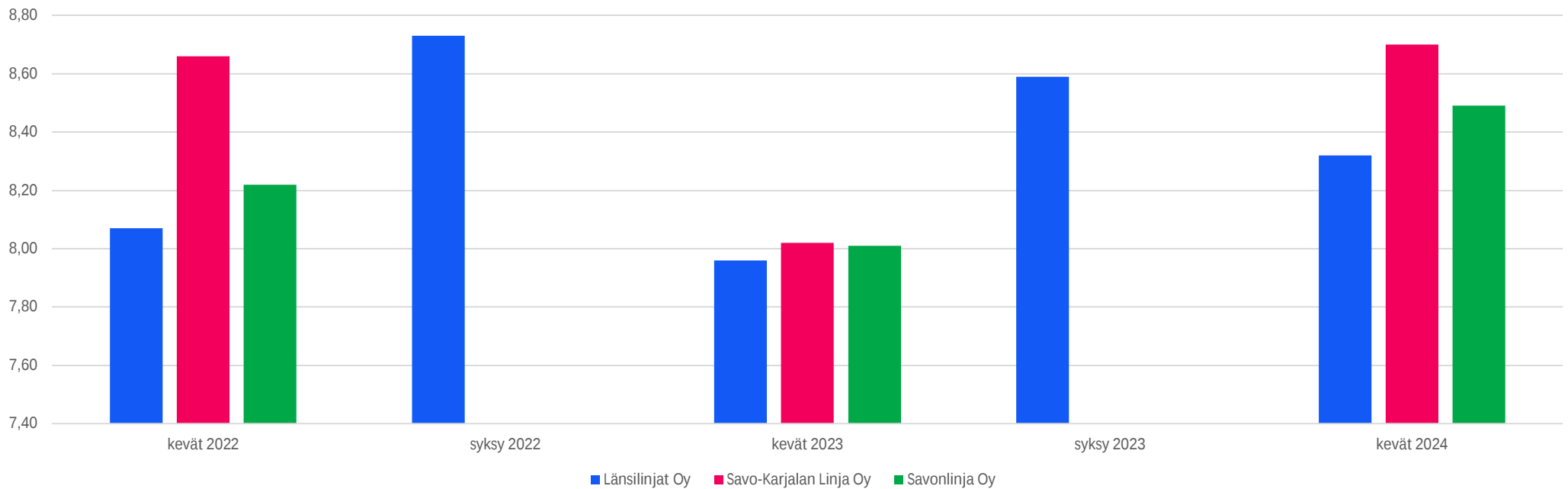
Koko liikenne



Yleisarvosana bussilinjalle



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



NPS

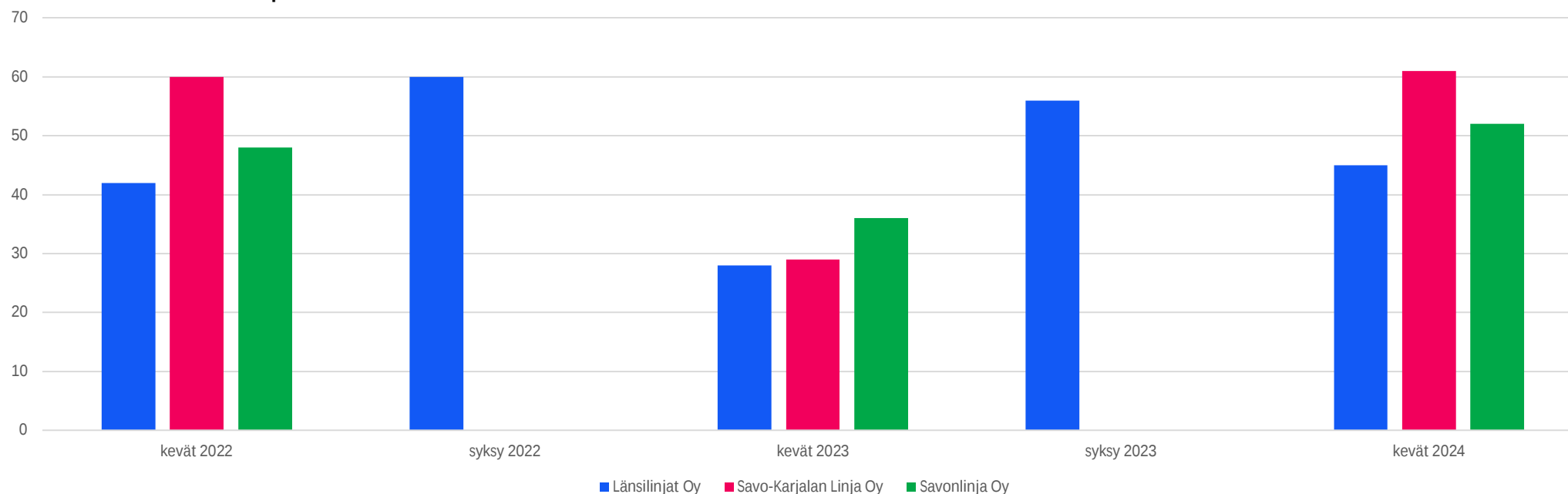
NPS® eli Net Promoter Score tarkoittaa suositteluindeksiä eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat organisaatiota, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen.

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



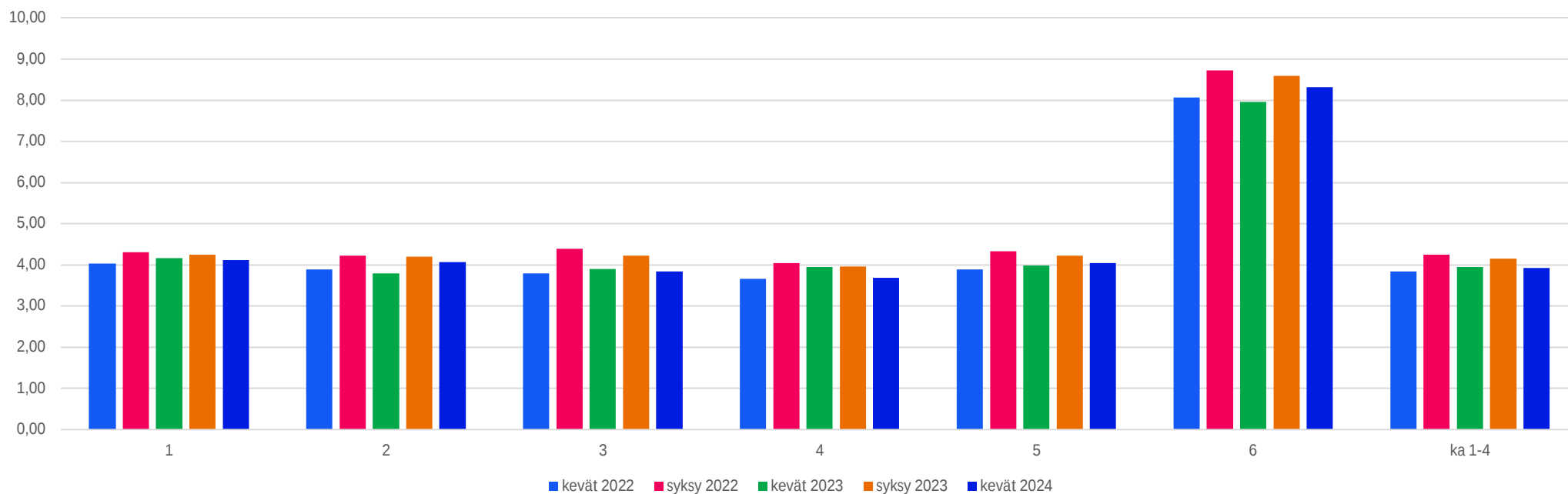
NPS yhteensä: kevät 2022 46, kevät 2023 30, kevät 2024 51



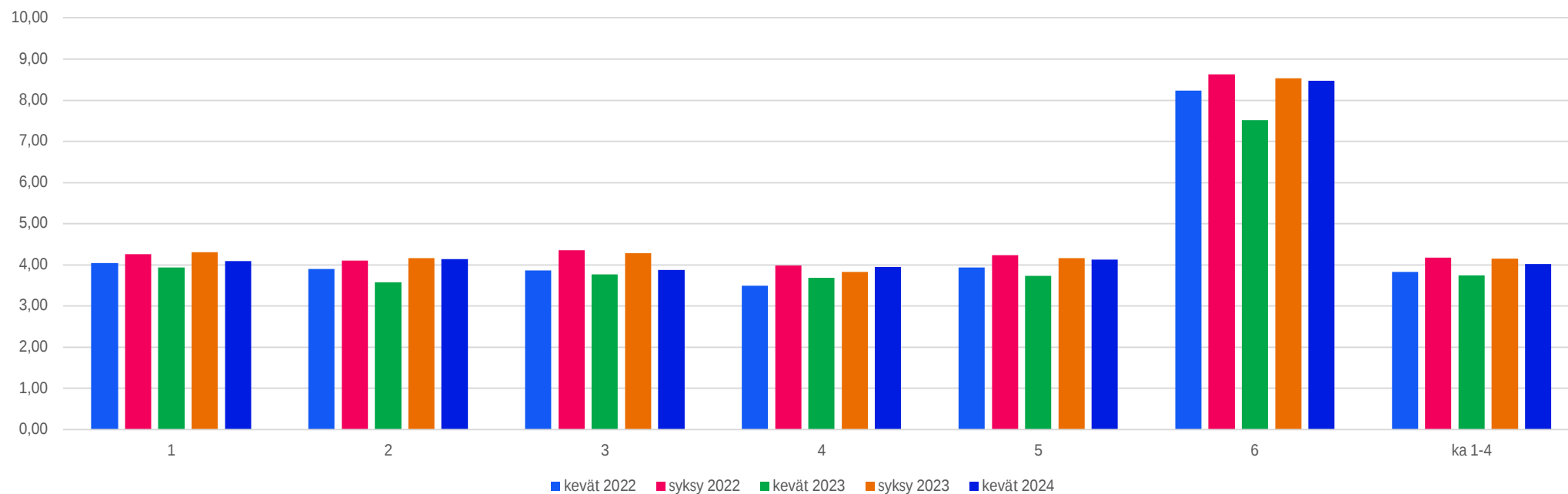
Länsilinjat Oy kohde 1

J•ENSUU

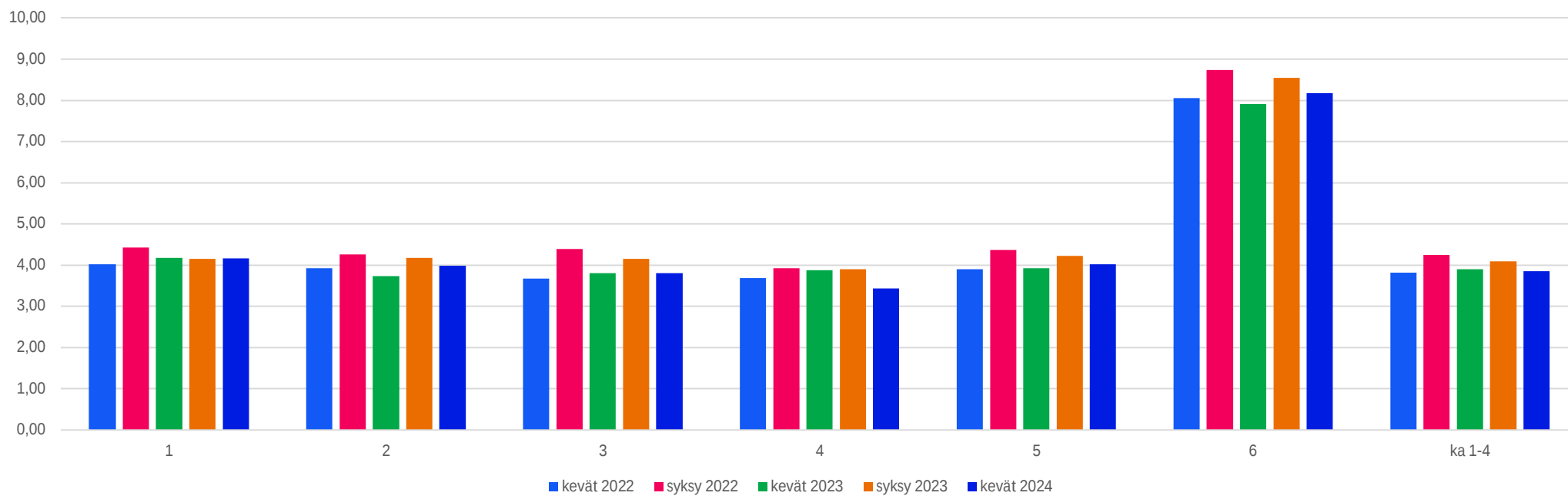
Länsilinjat Oy



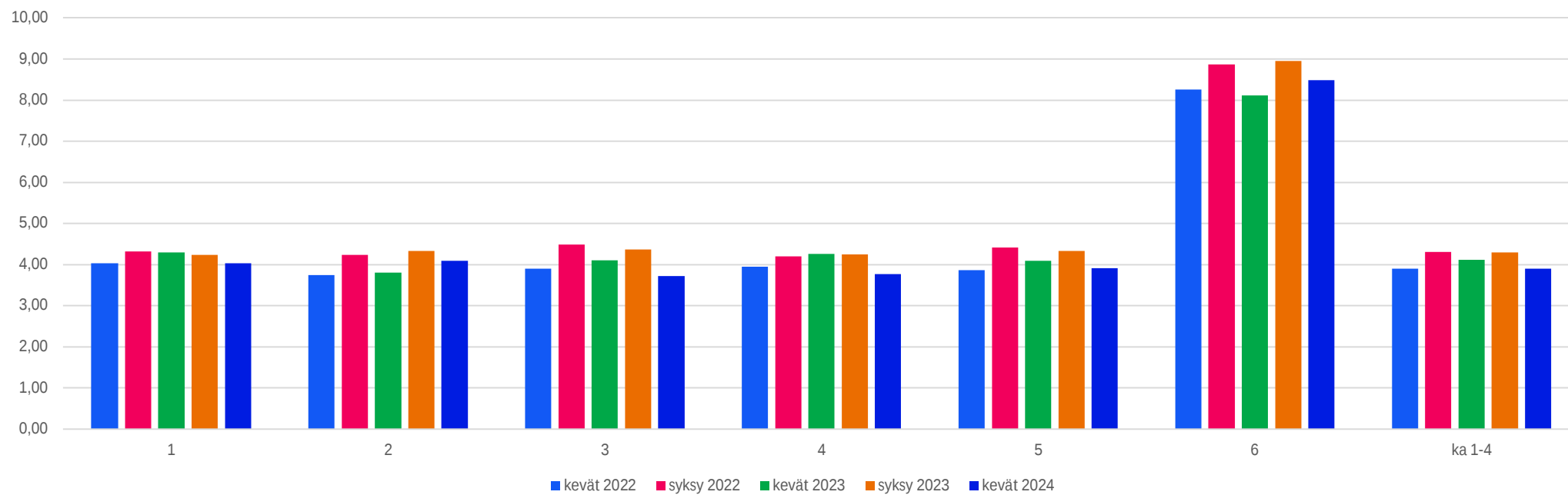
Linja 1



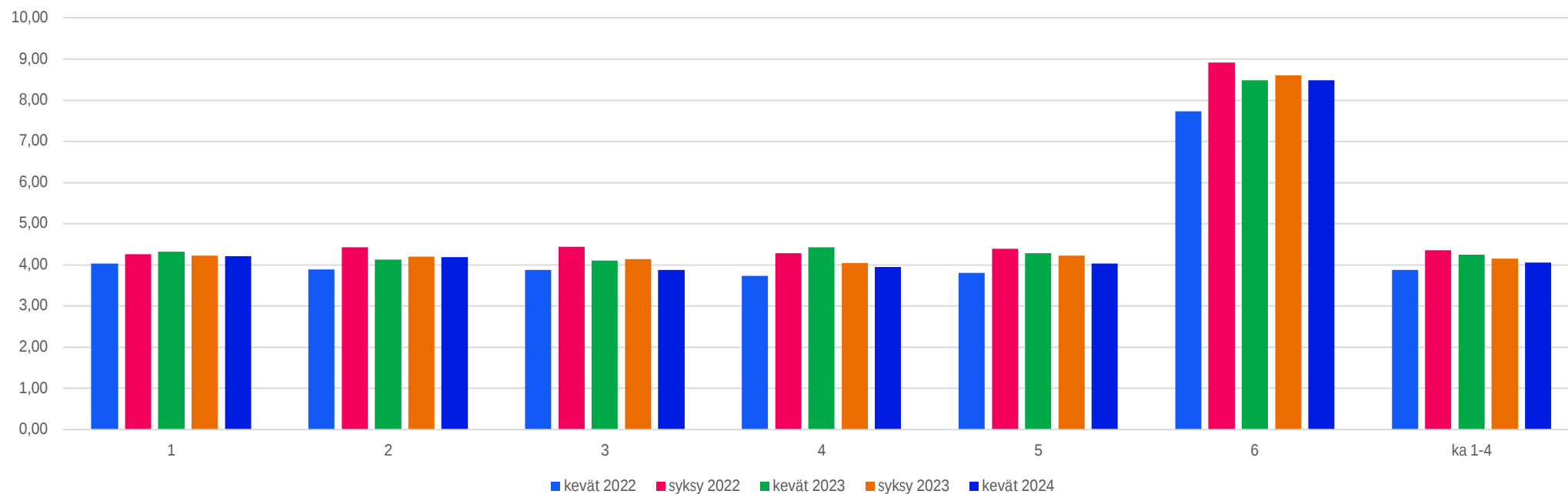
Linja 2



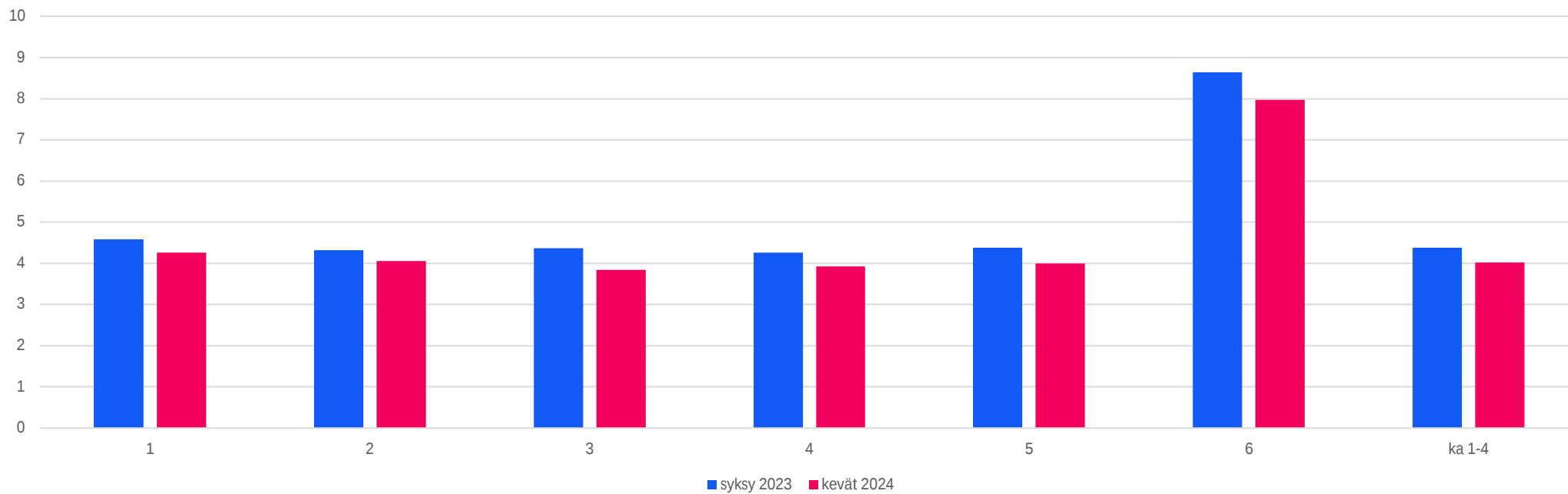
Linja 3



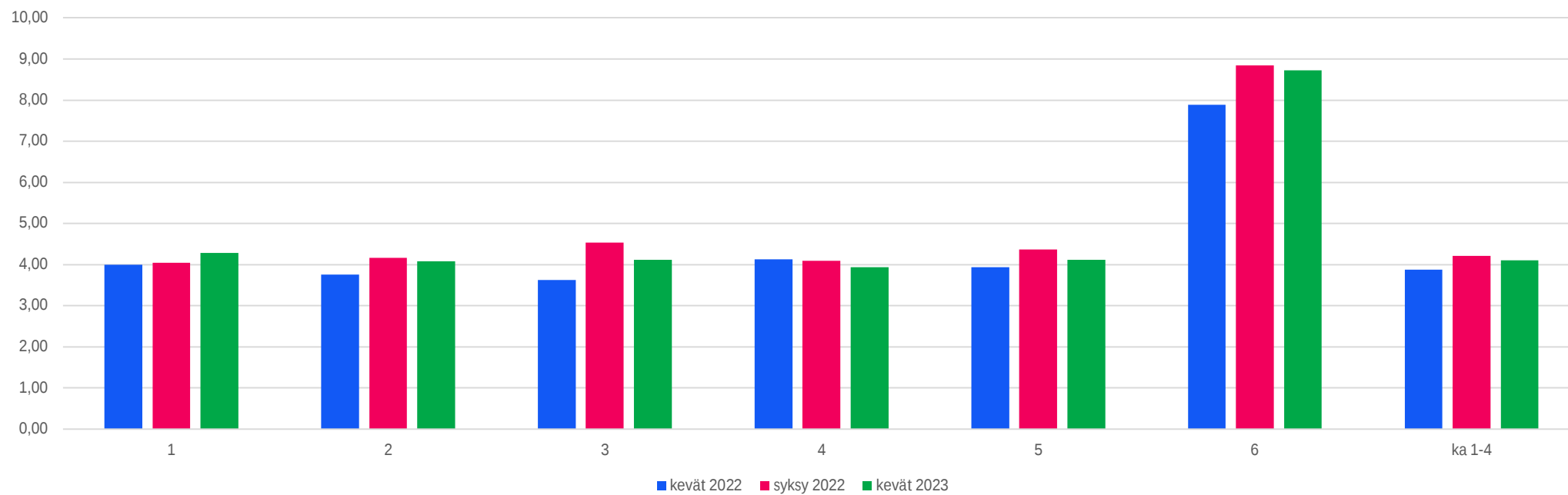
Linja 4



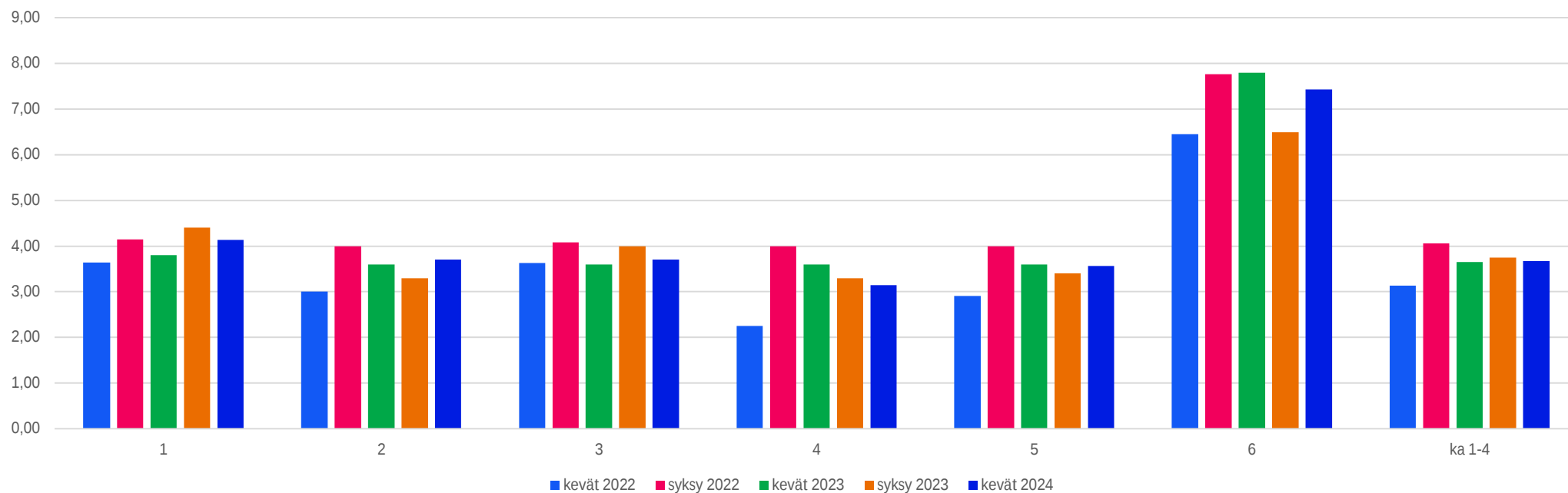
Linja 7



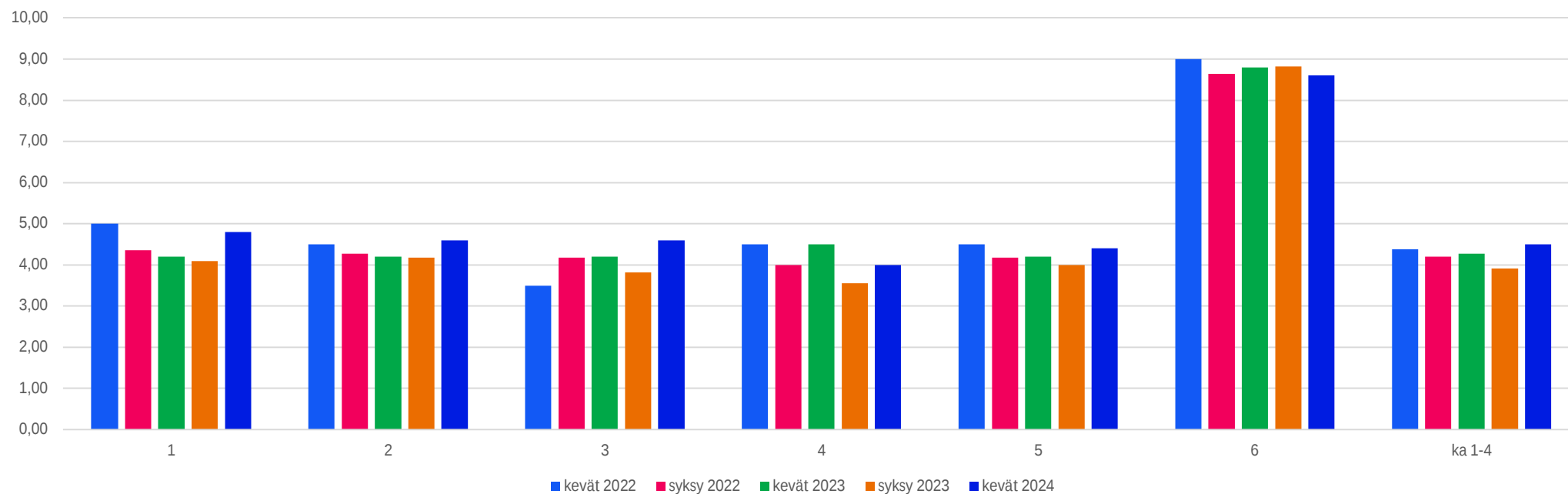
Linja 8



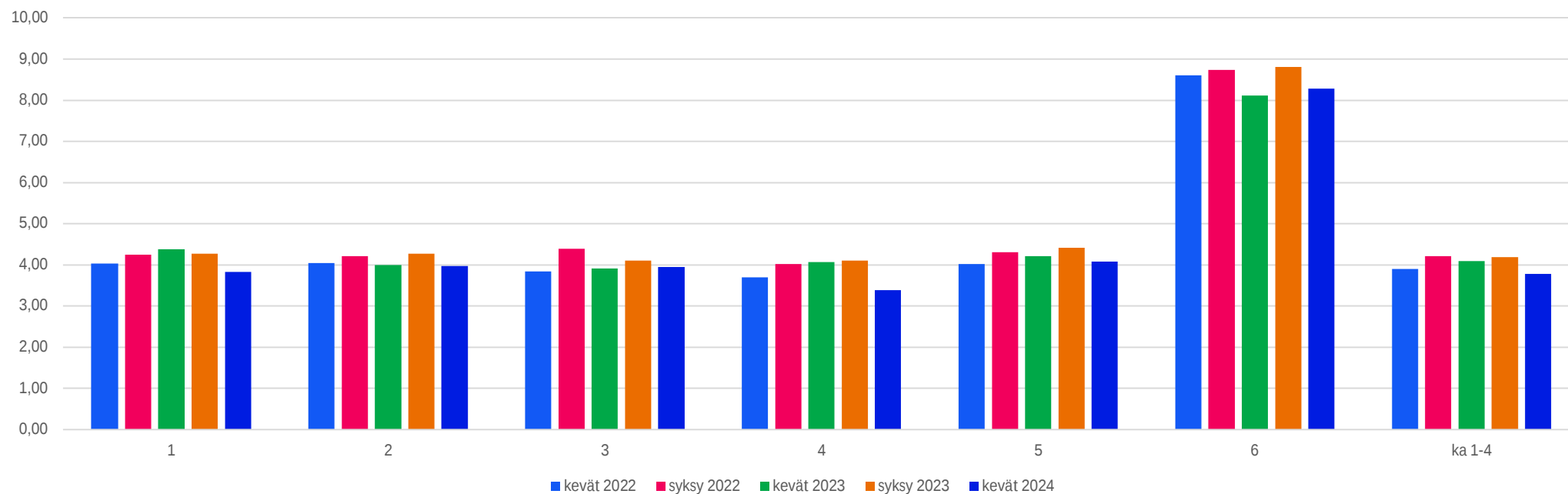
Linja 9



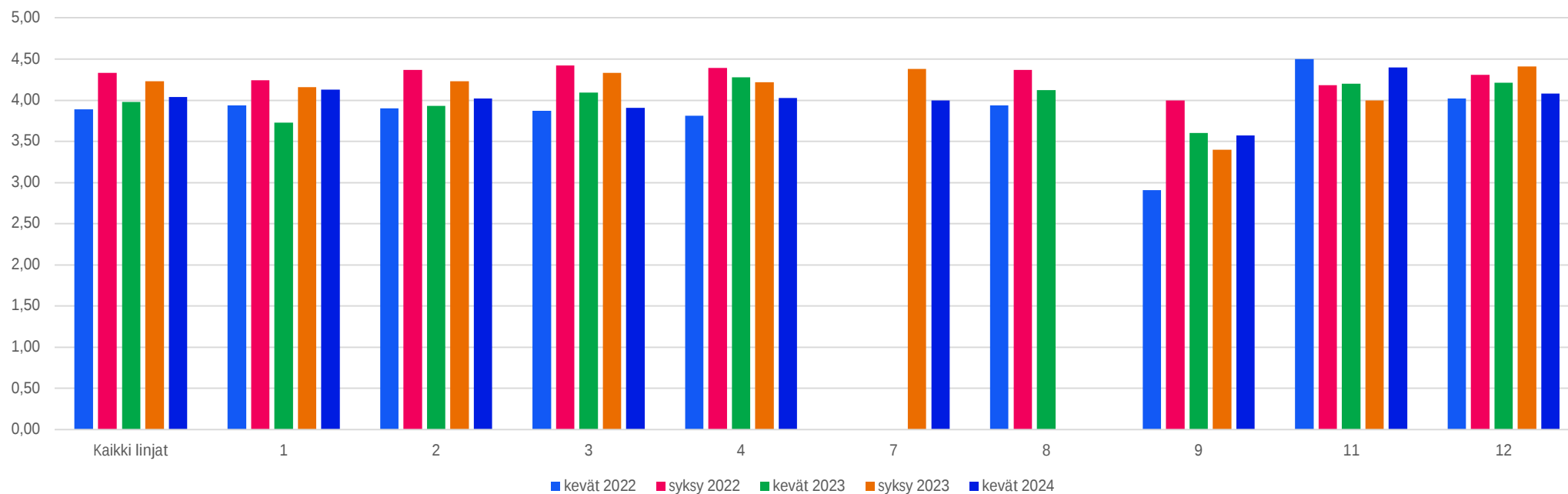
Linja 11



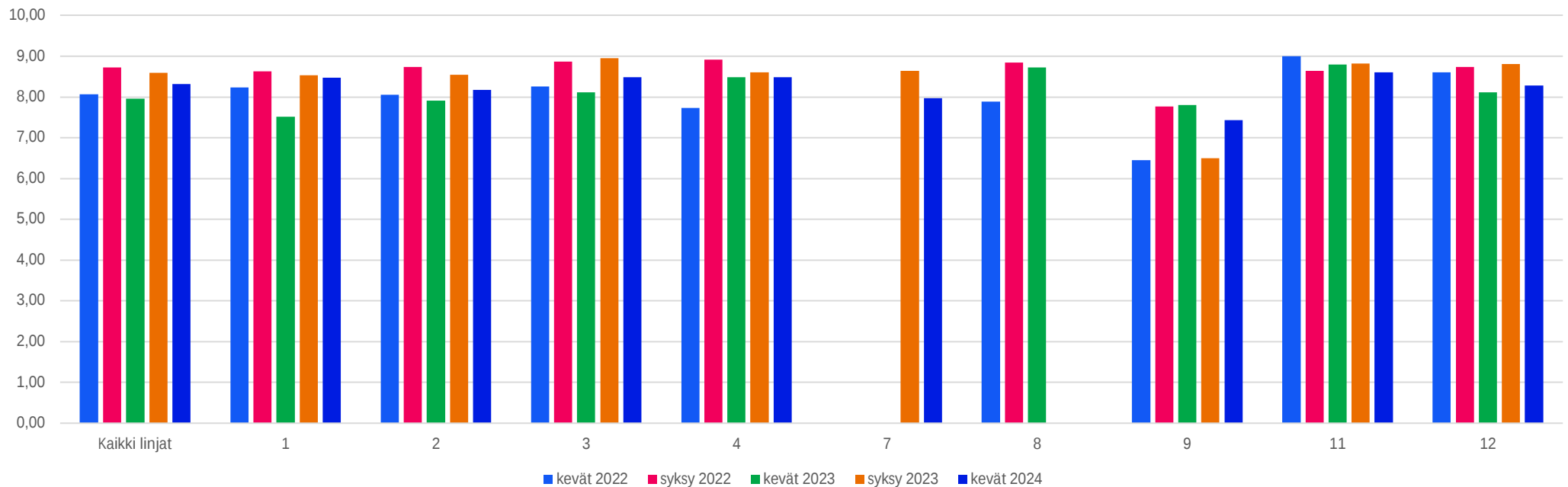
Linja 12



Yleisarvosana linjoittain



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



NPS

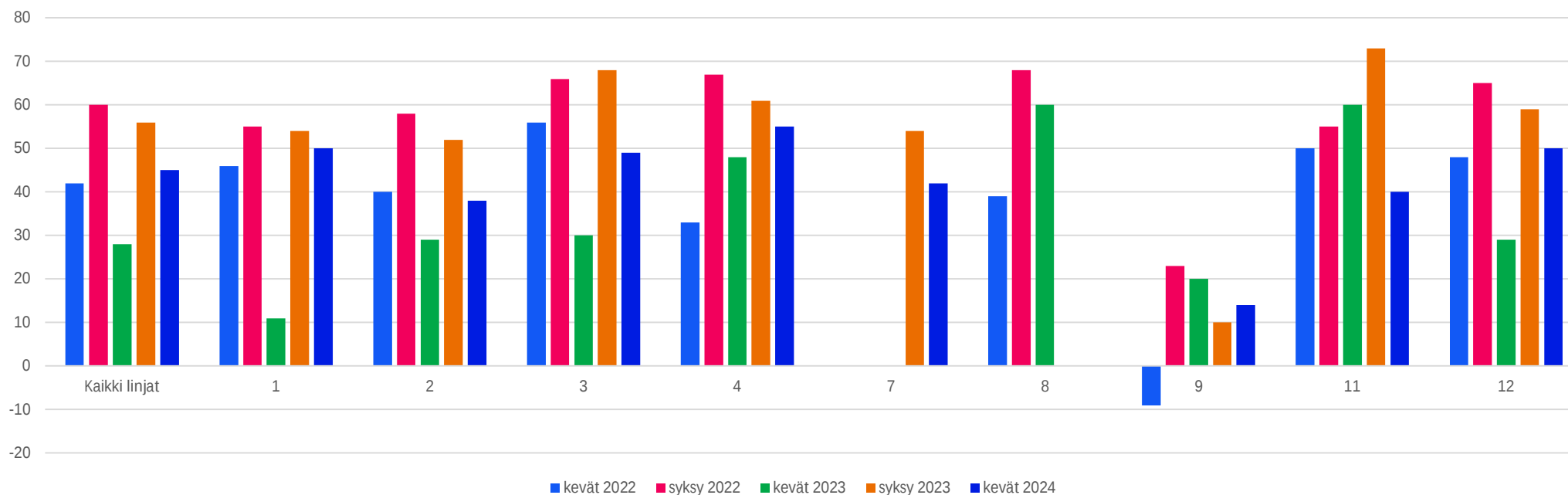
NPS® eli Net Promoter Score tarkoittaa suositteluindeksiä eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat organisaatiota, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen.

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

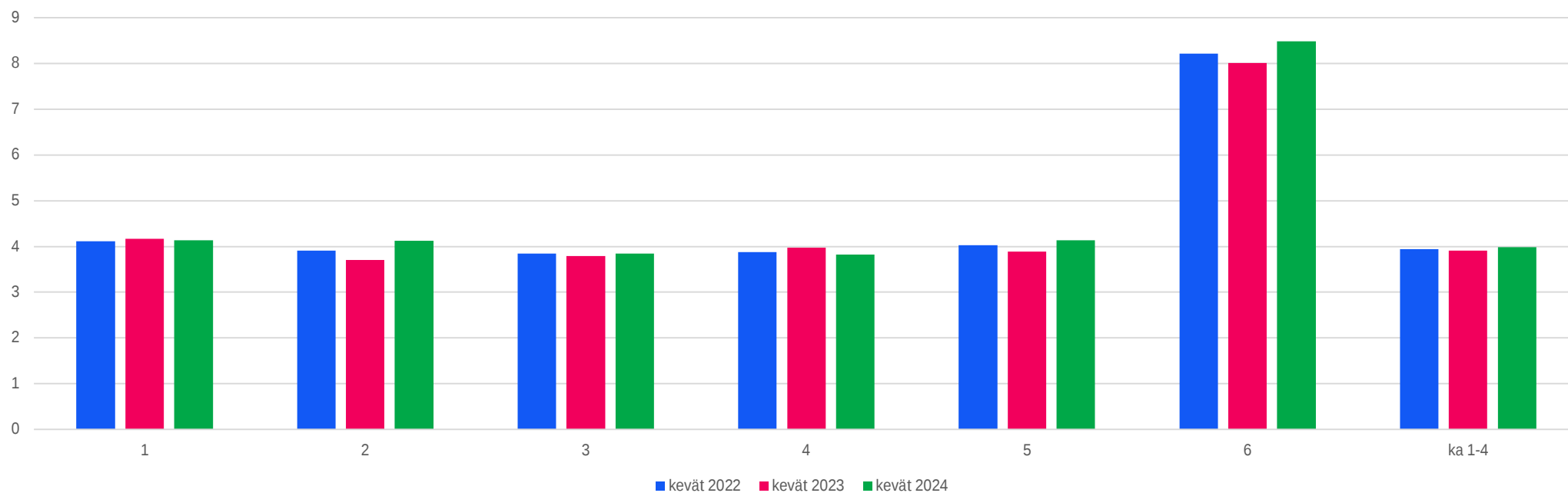




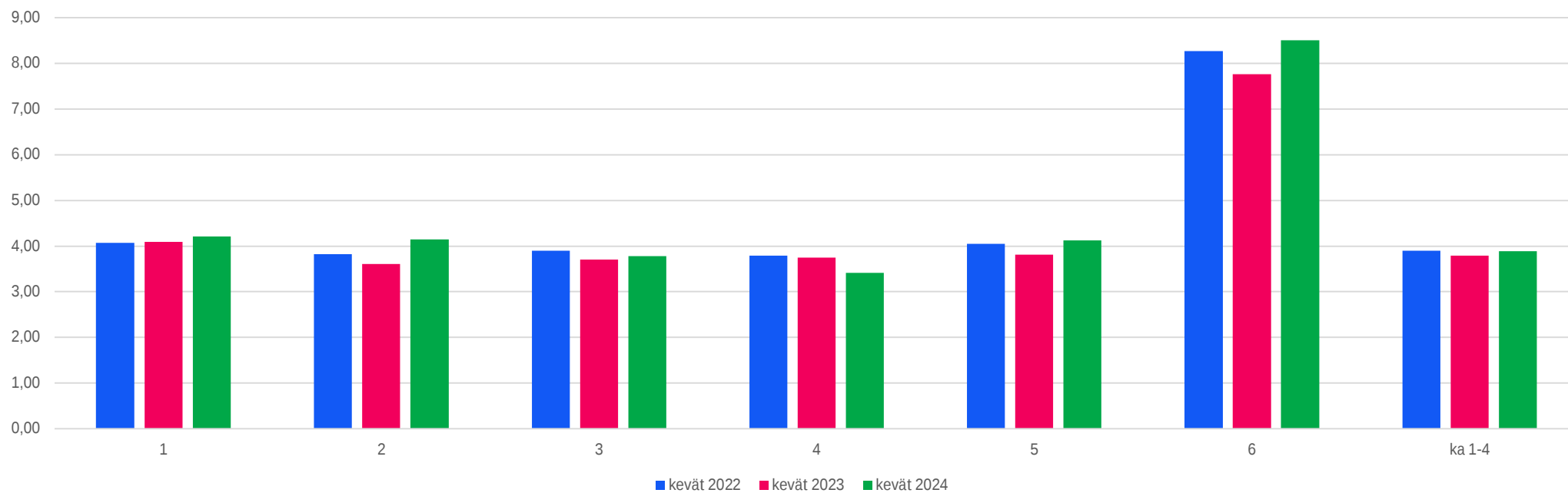
Savonlinja Oy kohde 2

J•ENSUU

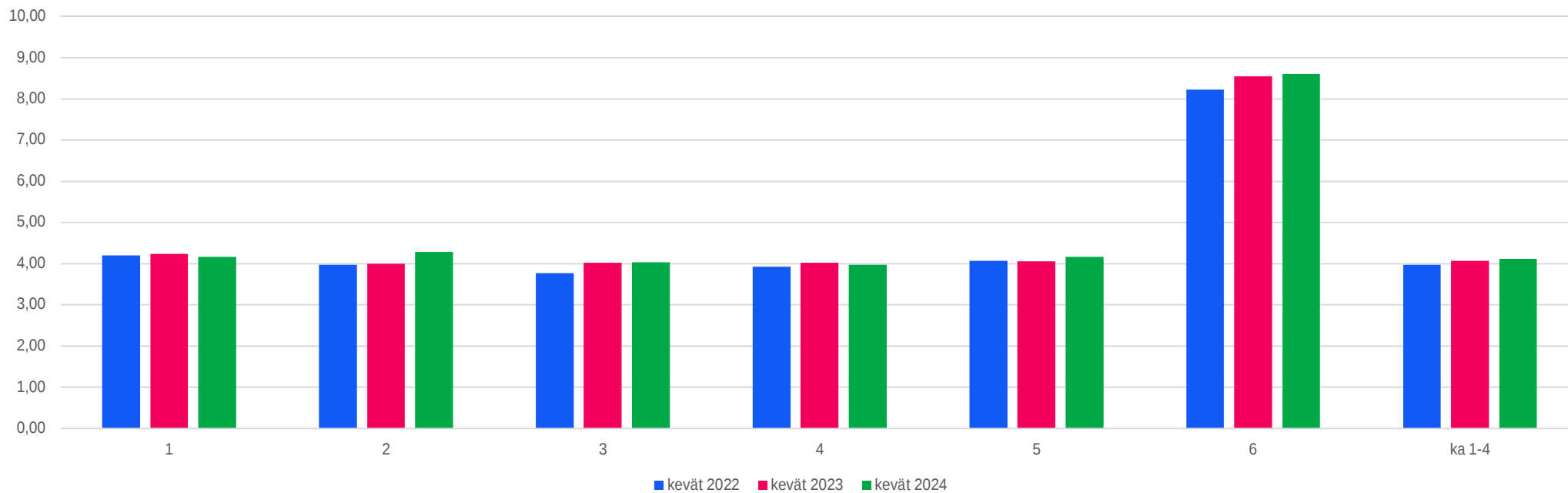
Savonlinja Oy



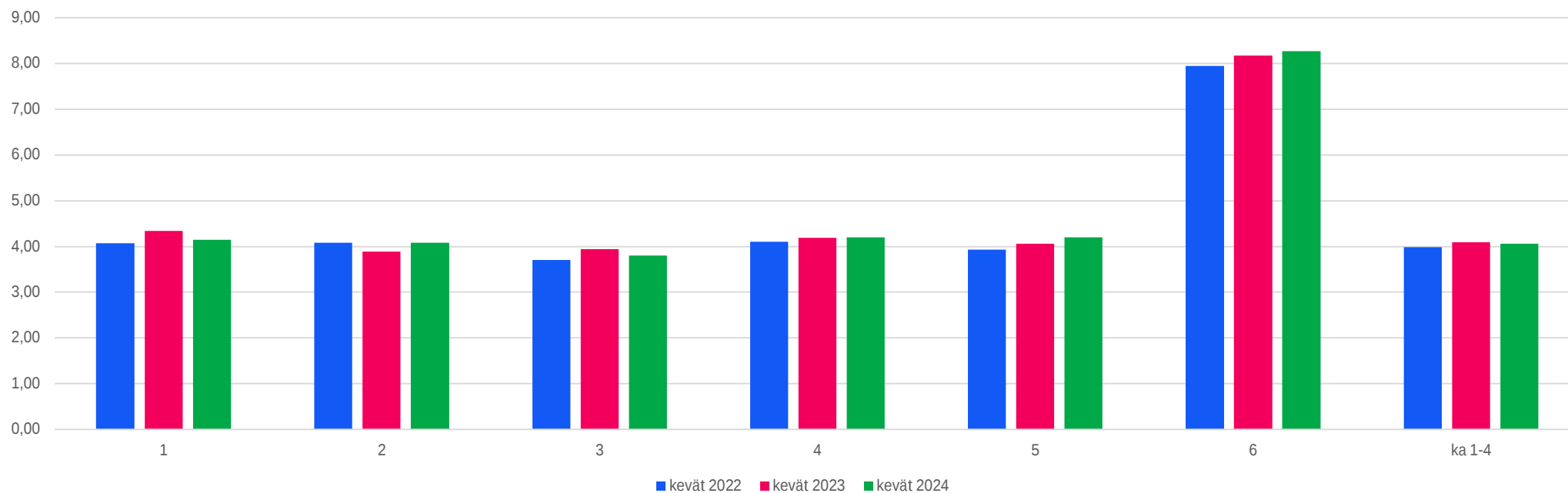
Linja 101



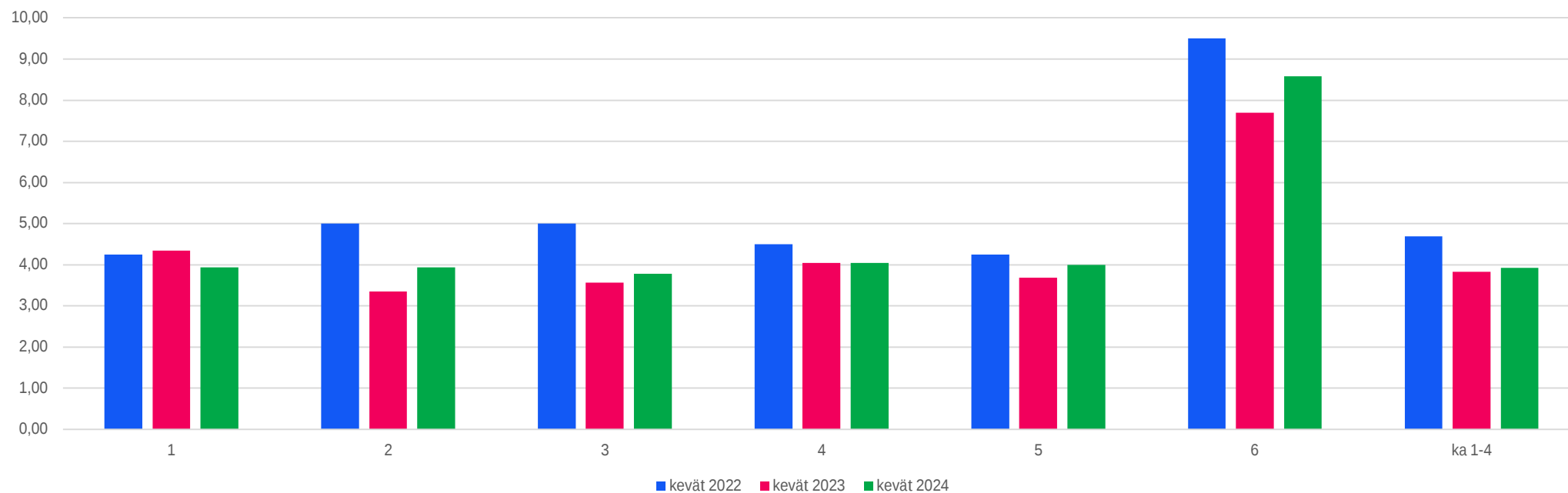
Linja 102



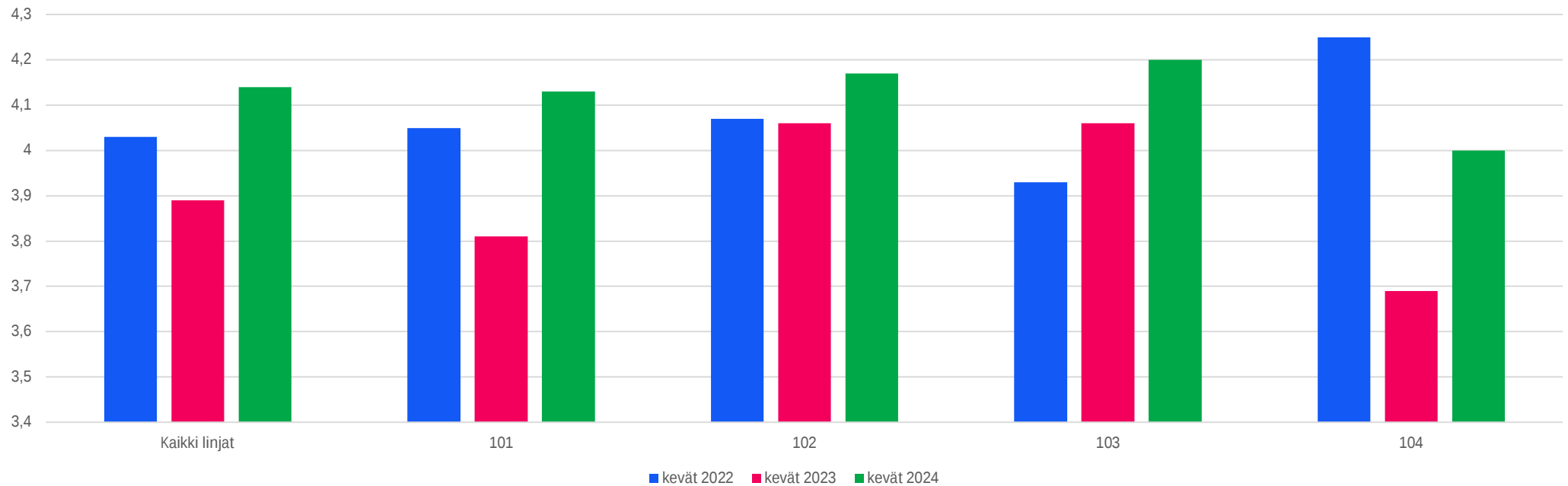
Linja 103



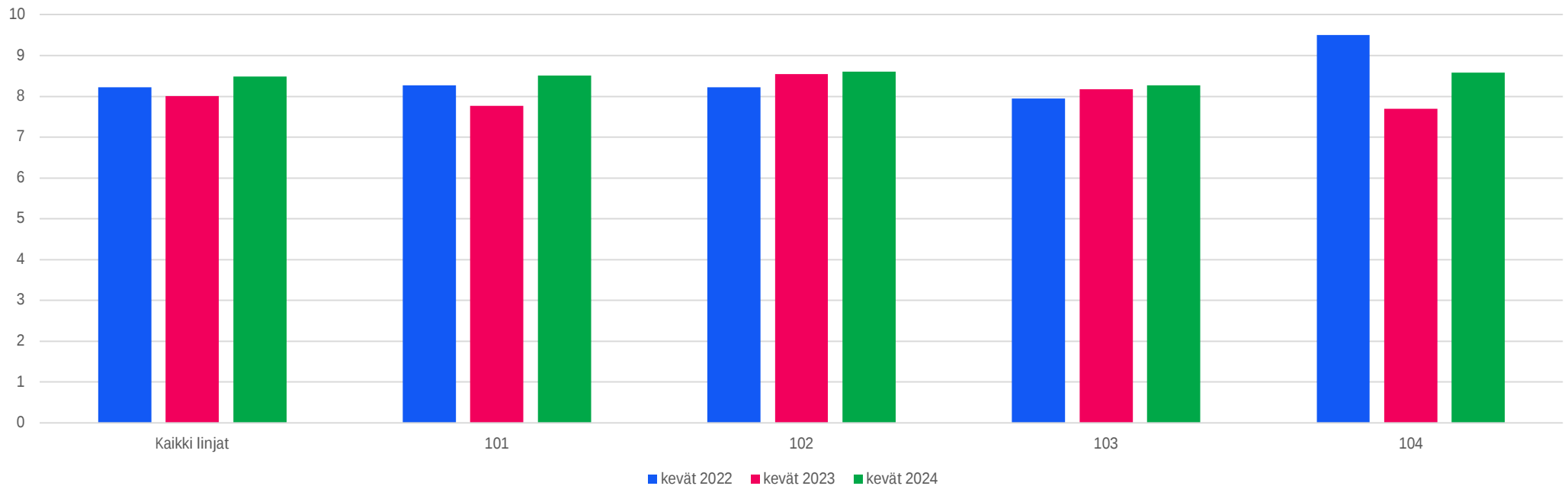
Linja 104



Yleisarvosana linjoittain



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



NPS

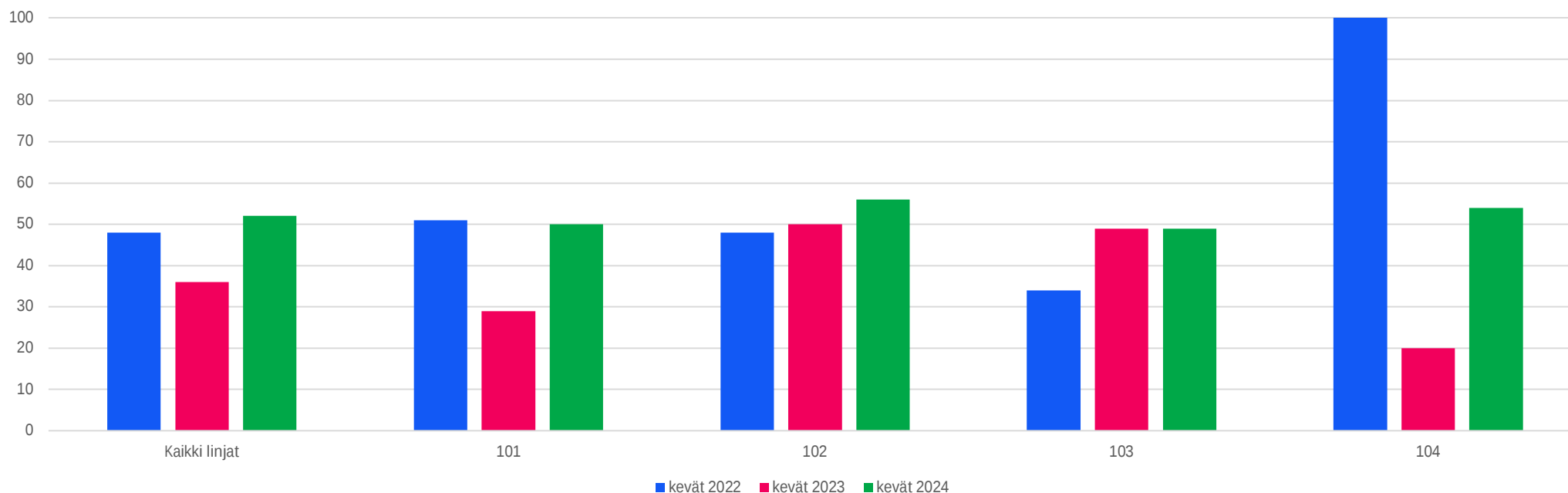
NPS® eli Net Promoter Score tarkoittaa suositteluindeksiä eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat organisaatiota, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen.

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

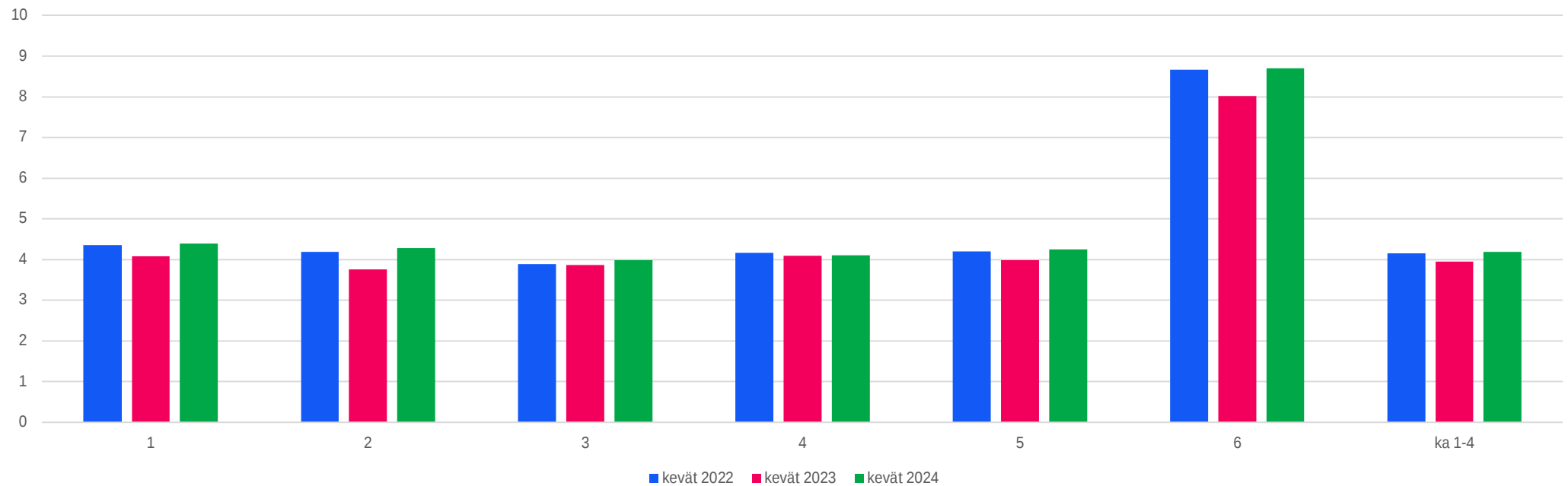




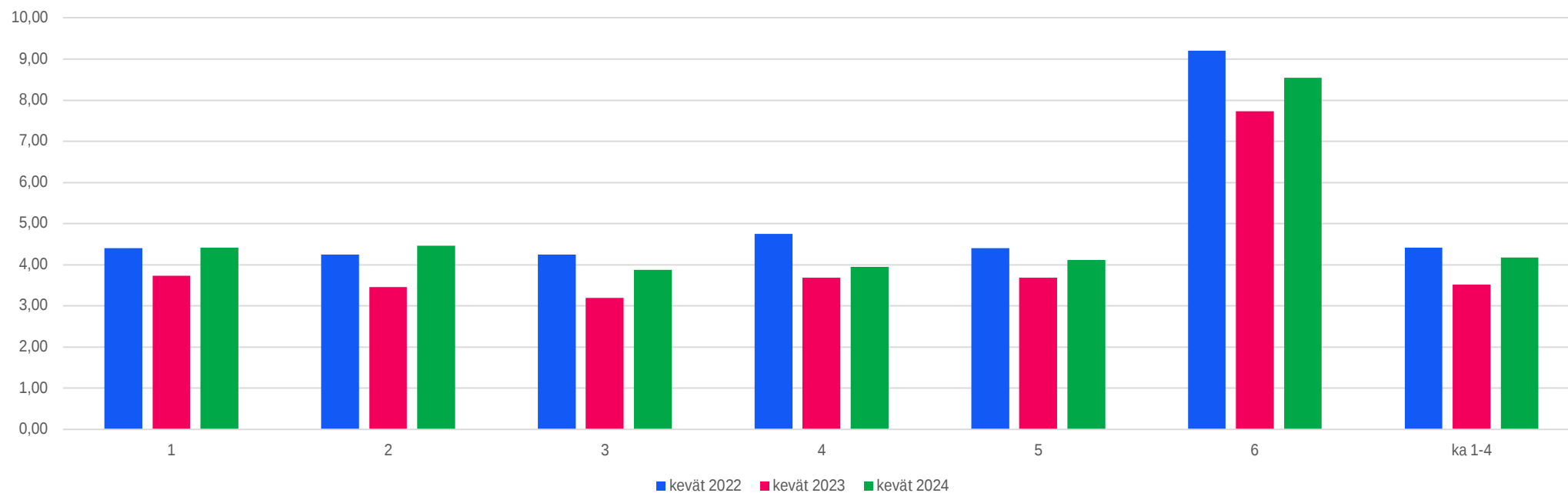
Savo-Karjalan Linja Oy kohde 3

J•ENSUU

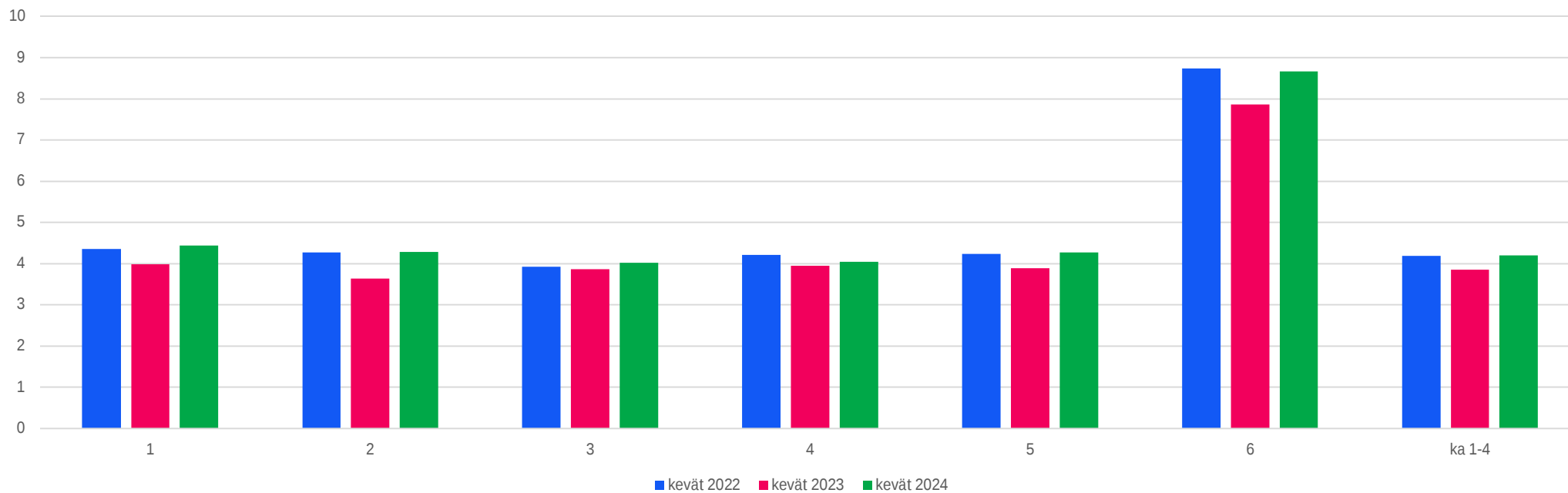
Savo-Karjalan Linja Oy



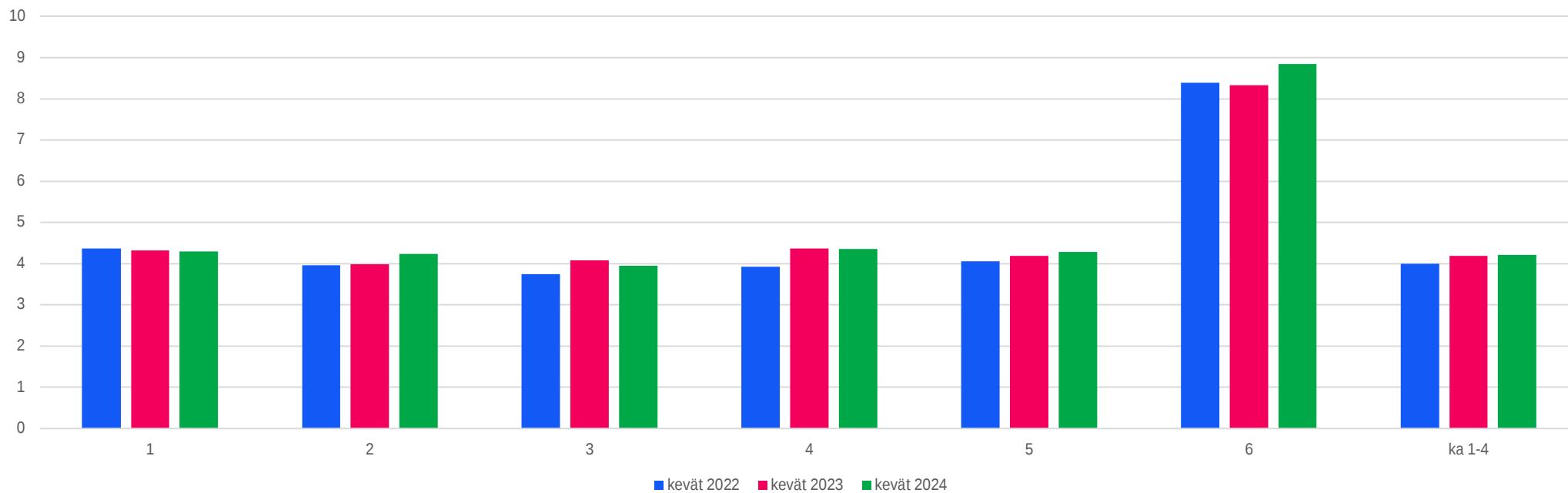
Linja 201



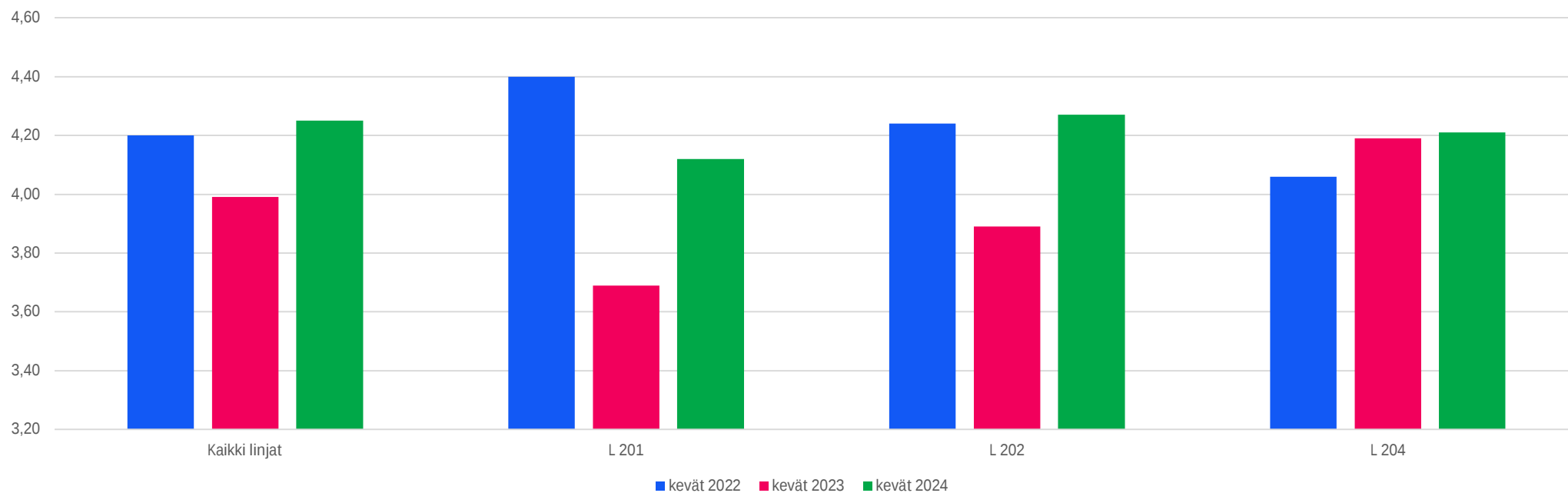
Linja 202



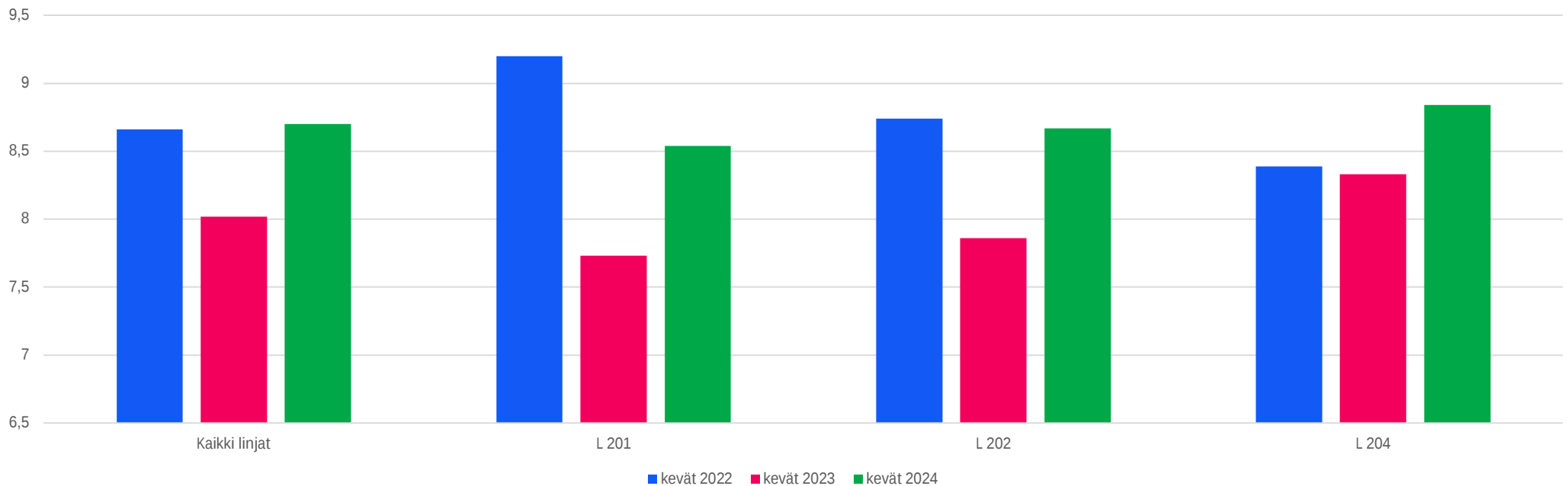
Linja 204



Yleisarvosana linjoittain



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Joensuun joukkoliikenteen bussivuoroja kaverillesi



NPS

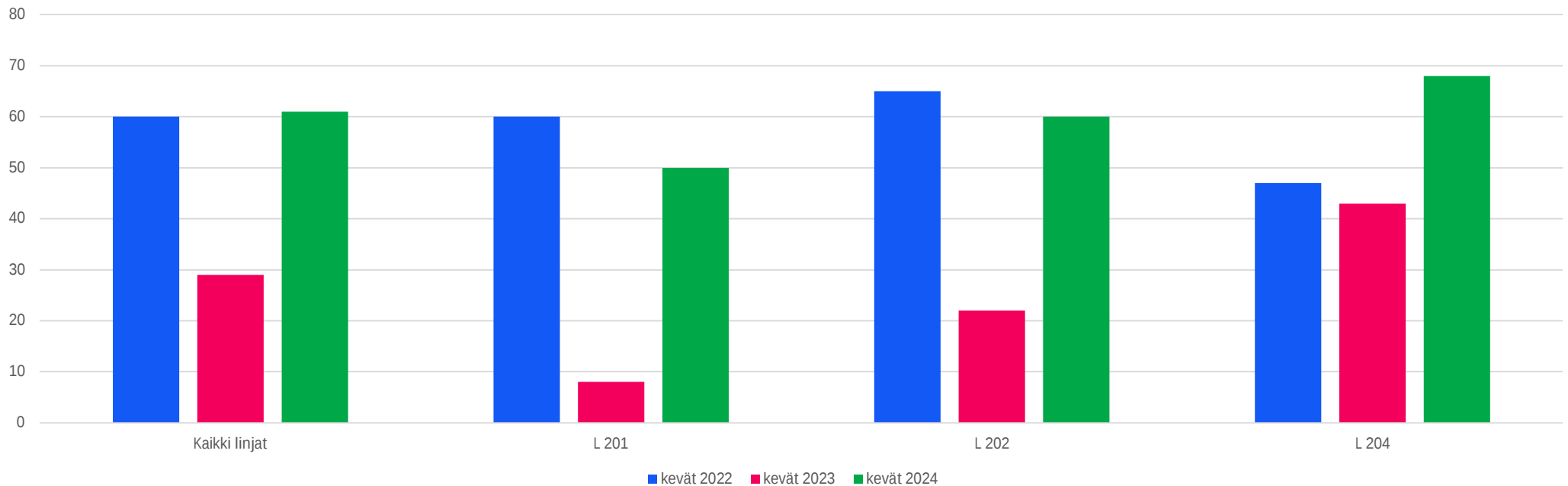
NPS® eli Net Promoter Score tarkoittaa suositteluindeksiä eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat organisaatiota, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen.

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. :)