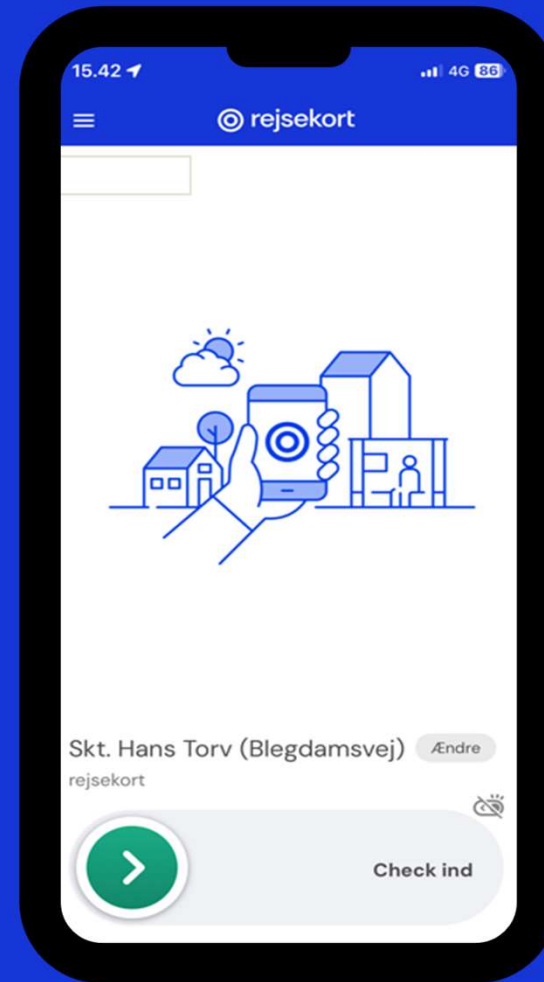


# Rejsekort som app Kundeundersøgelsen

Data indsamlet: 23.09.2024 – 11.10.2024

November 2024

 REJSEKORT



Epinion

## Summary

# Kunderne er tilfredse med Rejsekort som app, samt de fordele der følger med

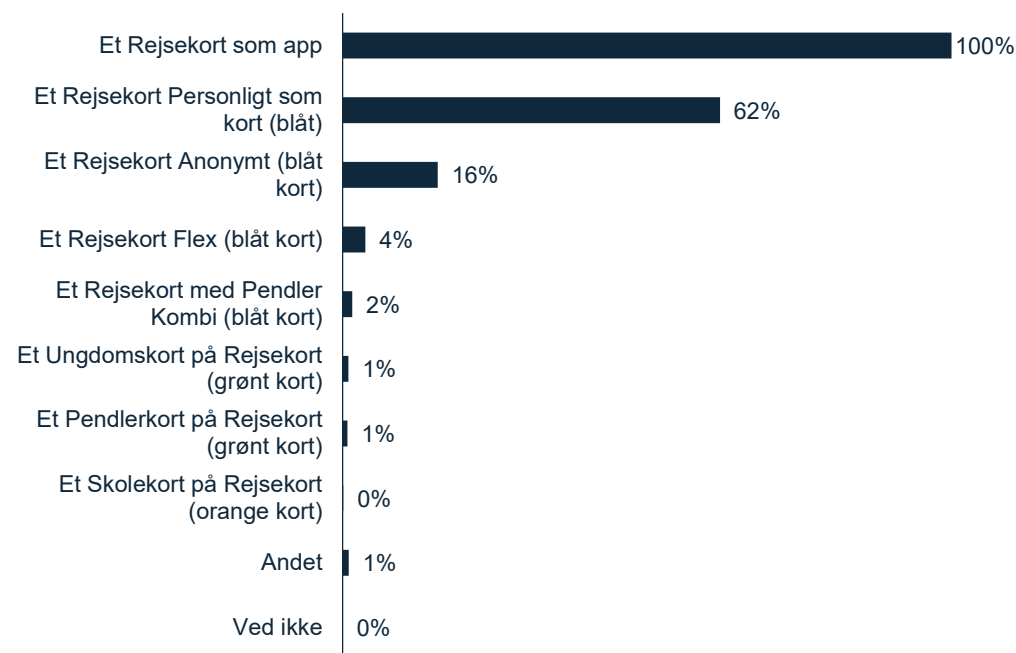
- 1** Godt tre ud af fem kunder anvender primært Rejsekort som app på deres rejser. En ud af fem anvender primært Rejsekort som kort - heraf benytter fleste det personlige Rejsekort som kort.
- 2** Det er ikke kun tidligere kunder af Rejsekort som kort, der er skiftet til primært at bruge Rejsekort som app. Yderligere er flere enkelt-/kontantbilletterkunder, som tidligere har købt billetter gennem andre apps (DOT, DSB, Midttrafik) skiftet til at bruge Rejsekort som app.
- 3** Kunderne af Rejsekort som app er overordnet tilfredse med at rejse med kollektiv transport. Der er lavest tilfredshed med overskueligheden af billettyper og priser.
- 4** Kunderne er godt tilfredse med Rejsekort som app og synes, at den gør det lettere at rejse med kollektiv transport. Det er dog kun få som oplever, at Rejsekort som app giver dem billigere rejser.
- 5** Generelt er tilliden til Rejsekort som app høj. Kunderne har tillid til, at deres rejser registreres korrekt, og at det korrekte beløb trækkes.
- 6** Rejsekort som app scorer højt på brugervenlighed blandt kunderne. De er særligt tilfredse med check ind og ud, og muligheden for at se, om man har husket at gøre dette, samt betaling gennem appen.
- 7** Kunderne oplever at Rejsekort som app har mange fordele, herunder at den altid er ved hånden, at man ikke skal huske sit fysiske Rejsekort, samt at man kan checke ud efter man er steget af/har forladt stationen.
- 8** Anbefalingsvilligheden ligger imponerende højt på 44

# Kundernes adfærd

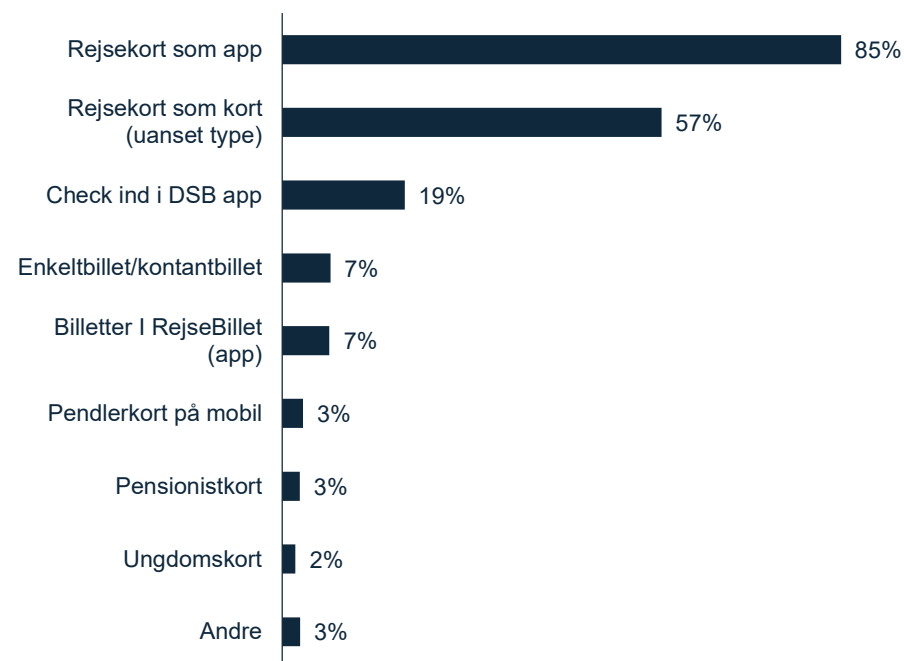
## Rejsekort- og billettype til kollektiv transport

# Rejsekort som app er den mest anvendte billettype samt Rejsekort-type blandt kunderne, efterfulgt af Rejsekort som kort – primært det personlige

### Hvilken type Rejsekort har du?



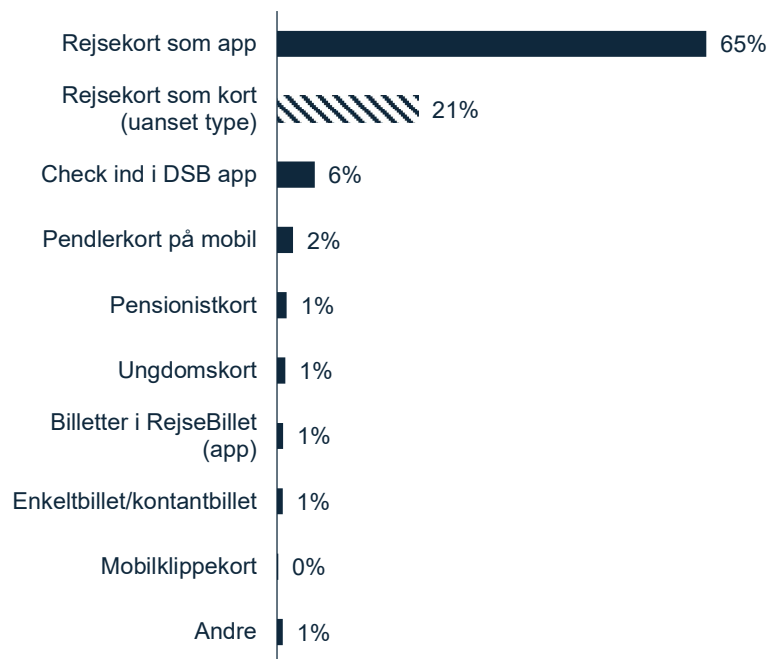
### Hvilke billettyper bruger du til dine rejser med kollektiv transport? (Vælg gerne flere)



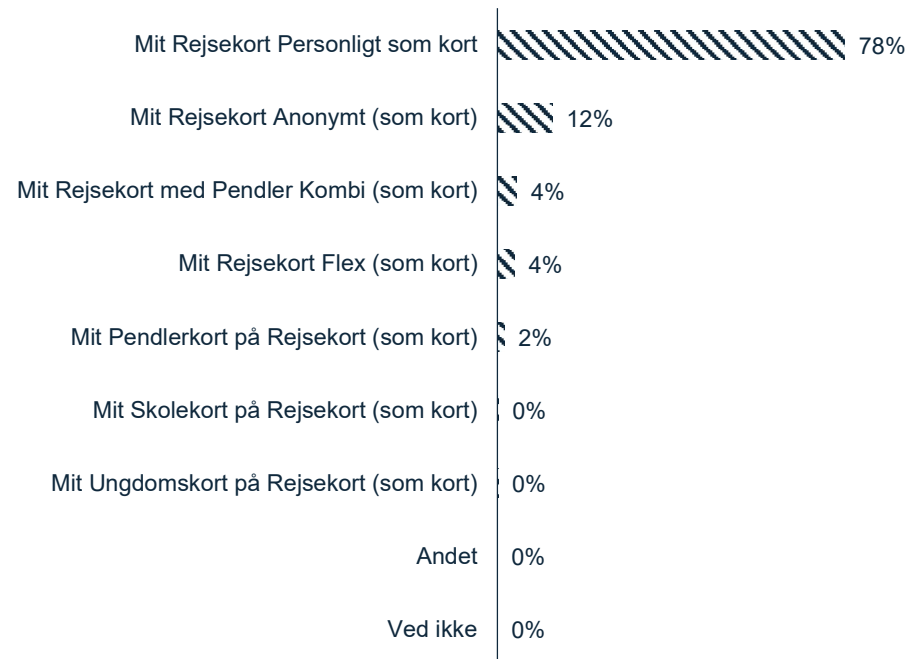
## Rejsekort- og billettype til kollektiv transport

# Godt tre ud af fem kunder anvender primært Rejsekort som app, imens en ud af fem primært benytter Rejsekort som kort – heraf oftest et personligt Rejsekort som kort

### Hvilken billet- eller korttype anvender du primært lige nu?



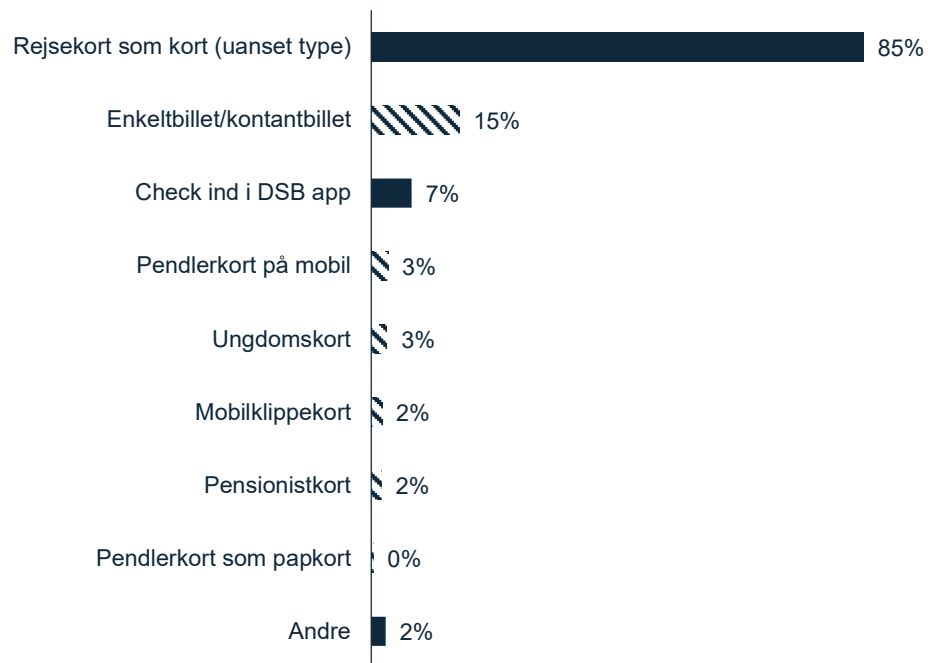
### Hvilket af dine Rejsekort som kort anvender du primært lige nu?



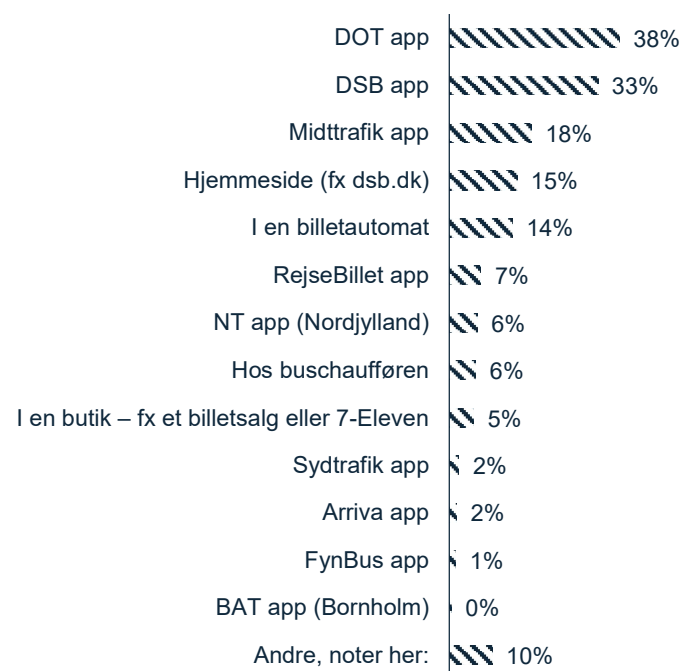
## Brug af Rejsekort som app

# Det er ikke kun tidligere kunder af Rejsekort som kort, der er skiftet til appen, men også flere enkelt-/kontantbillet-kunder, som før købte billetter gennem andre apps

### Hvilke billettyper brugte du til dine rejser med kollektiv transport, før du primært gik over til at bruge Rejsekort som app?



### Hvor købte du dine billetter til dine rejser med kollektiv transport, før du primært gik over til at bruge Rejsekort som app?

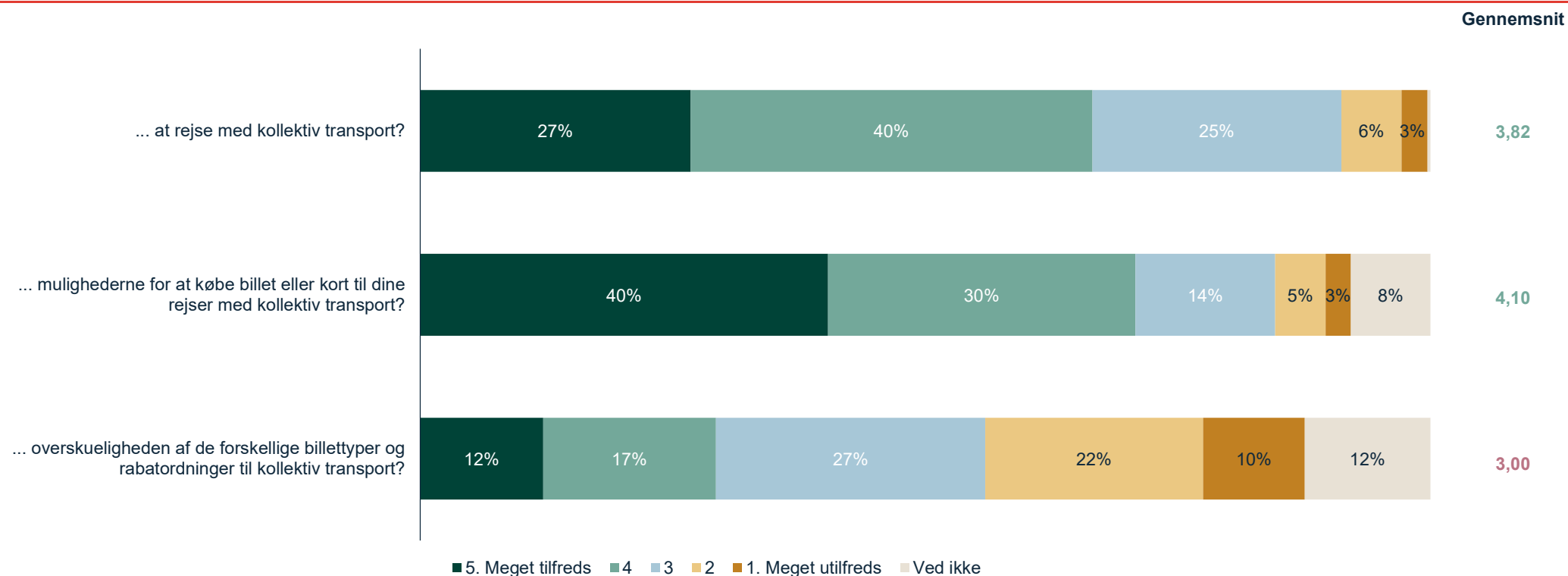


# Brugernes adfærd

Grad af tilfredshed med forhold vedr. kollektiv transport.

## Den generelle tilfredshed med kollektiv transport, samt billetkøb hertil er høj – overskueligheden over billettyper og rabatordninger halter dog lidt bagefter

På en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds, hvor tilfreds er du med...

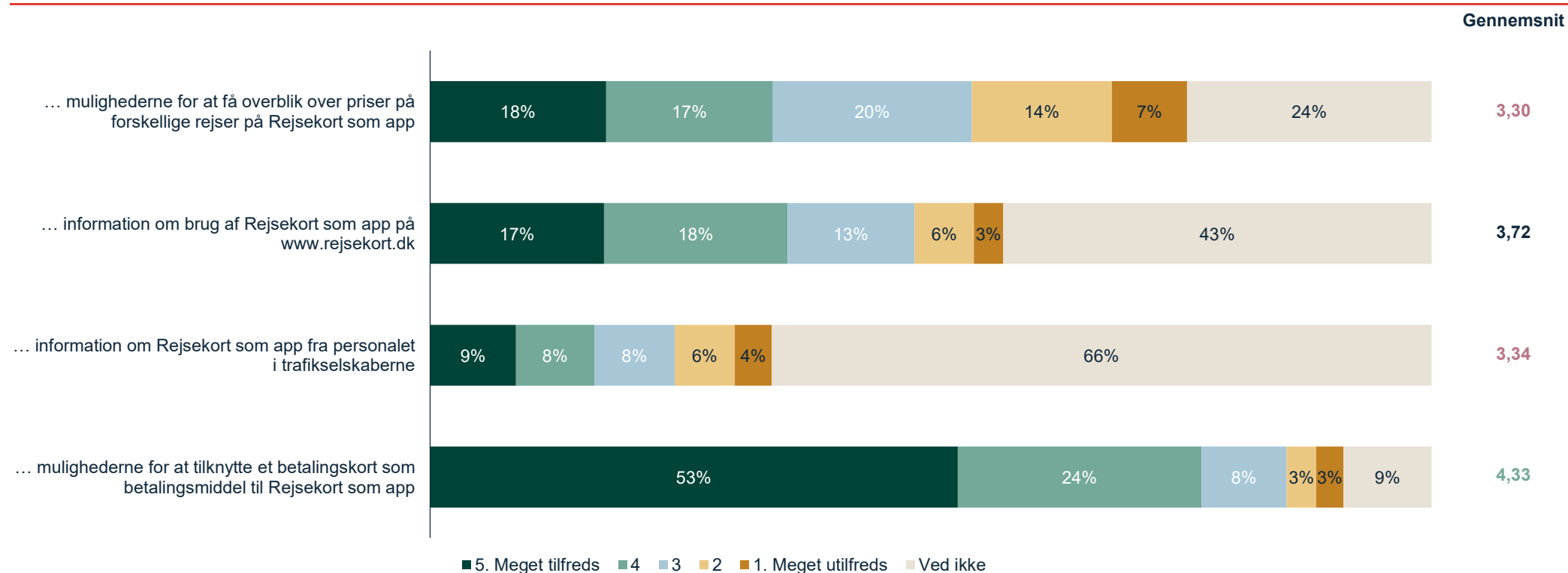




Grad af tilfredshed med forhold vedr. Rejsekort som app

## Kunderne er i lavere grad tilfredse med mulighederne for at få overblik over priser på appen, men i høj grad tilfredse med mulighederne for at tilknytte betalingskort

På en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds, hvor tilfreds er du med...



## Vurdering af Rejsekort som app som koncept i den offentlige transport

# Meget få mener at Rejsekort som app giver dem billigere rejser – til gengæld synes ni af ti kunder, at Rejsekort som app gør det lettere at rejse med kollektiv transport

## Oplever du, at Rejsekort som app giver dig billigere rejser?

Gennemsnit



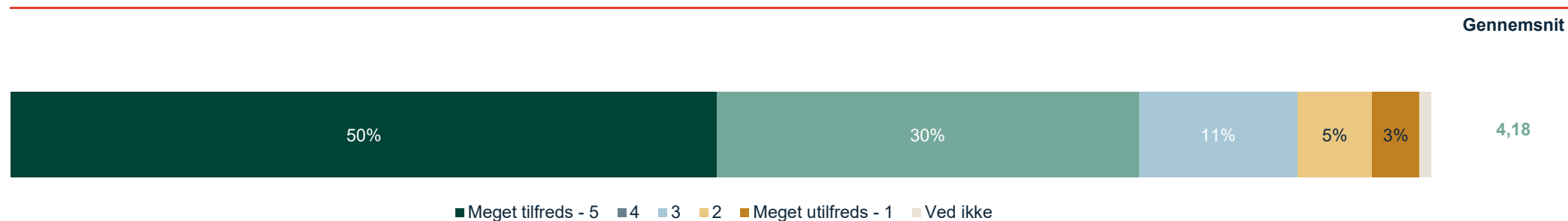
## Synes du, at Rejsekort som app gør det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv transport?



Overordnet vurdering af Rejsekort som app og den kollektive transport

## Der er høj tilfredshed med Rejsekort som app generelt

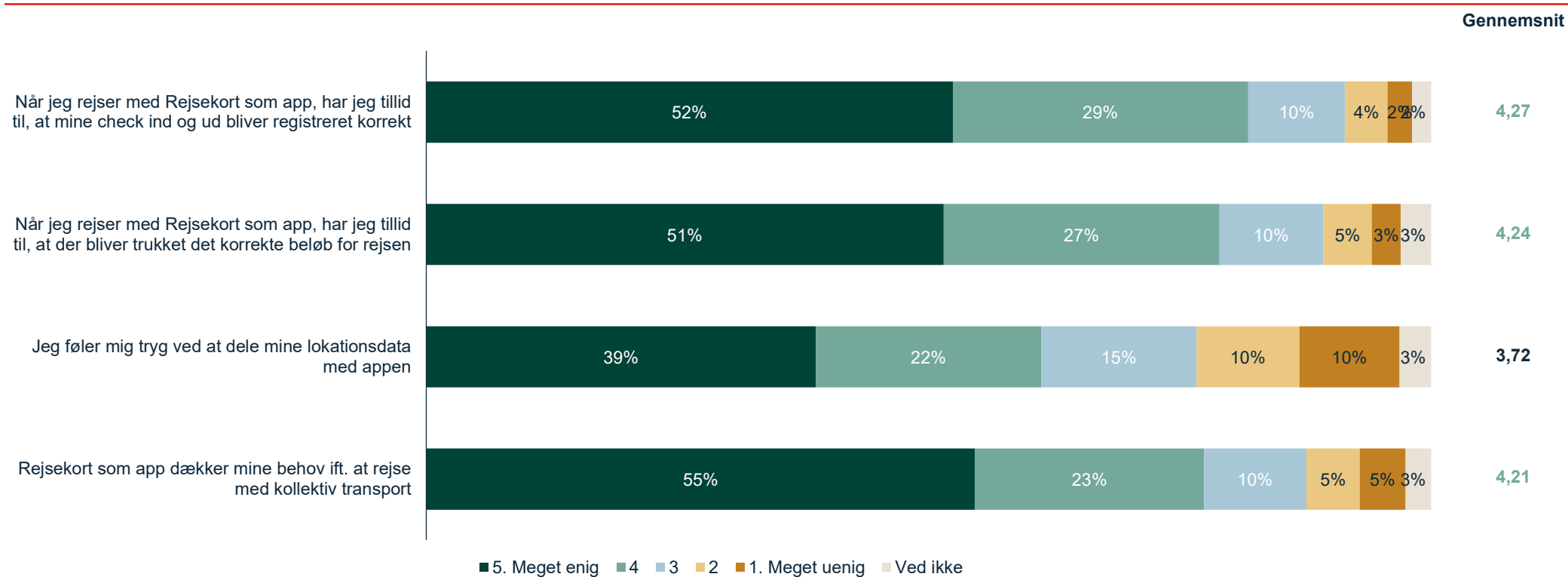
Hvor tilfreds er du med Rejsekort som app alt i alt?



## Tillid til Rejsekort som app

# Tilliden til Rejsekort som app er høj – det gælder særligt check ind og ud, samt at det korrekte beløb trækkes

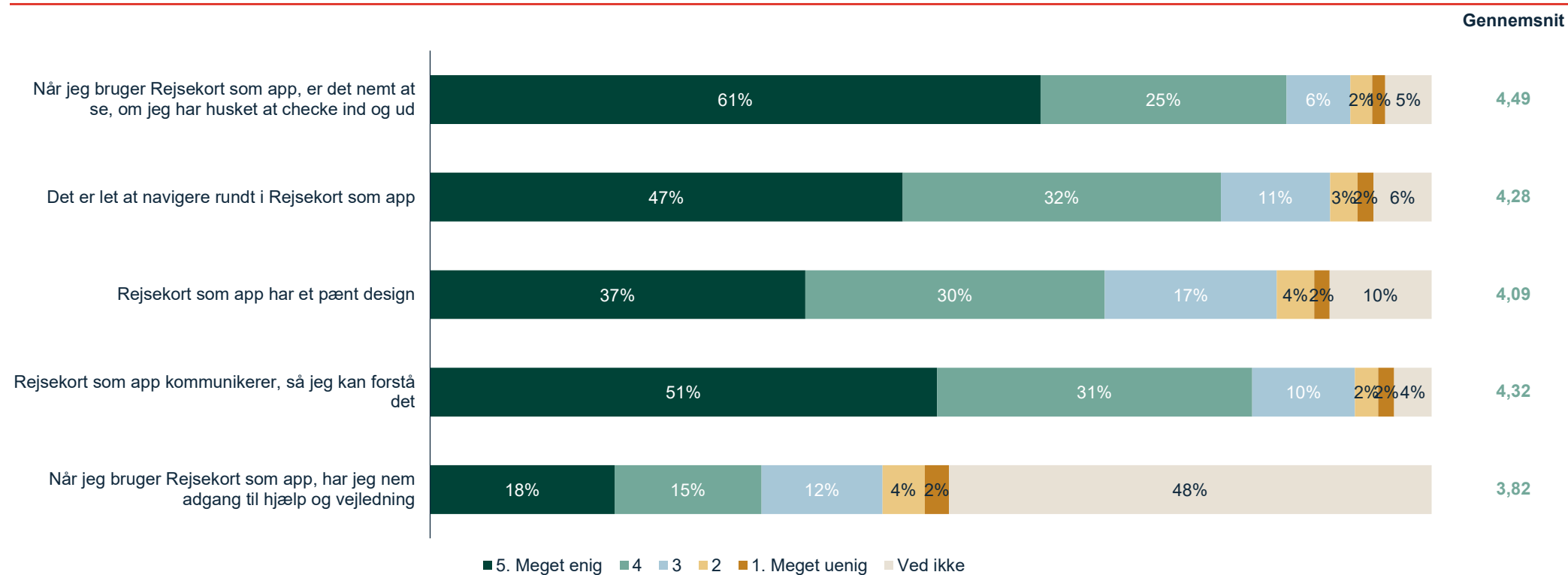
På en skala fra 1-5, hvor 1 er meget uenig og 5 er meget enig, hvor enig er du i...



## Brugervenlighed i Rejsekort som app

# Rejsekort som app opleves brugervenlig – særligt ift. at se, om man har husket at checke ind og ud

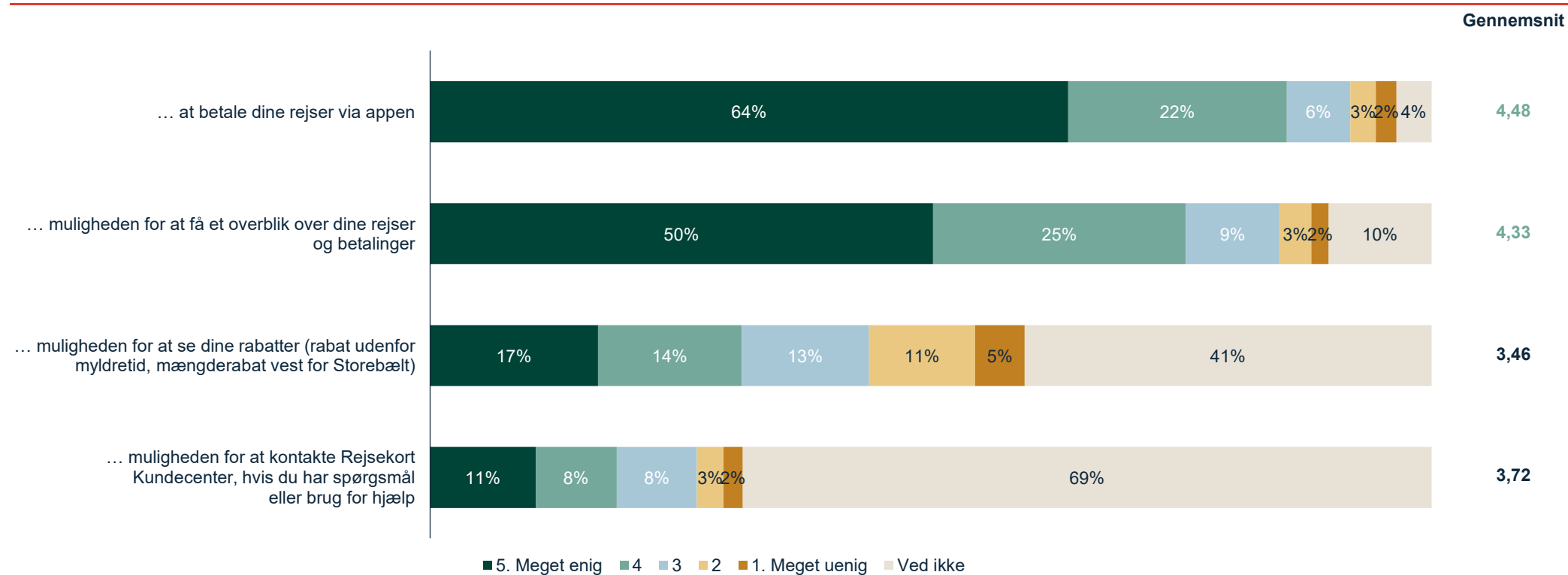
På en skala fra 1-5, hvor 1 er meget uenig og 5 er meget enig, hvor enig er du i...



## Brugervenlighed i Rejsekort som app

# Tilfredsheden med betaling samt overblik over rejser og betalinger via appen er særligt høj

På en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds, hvor tilfreds er du med...

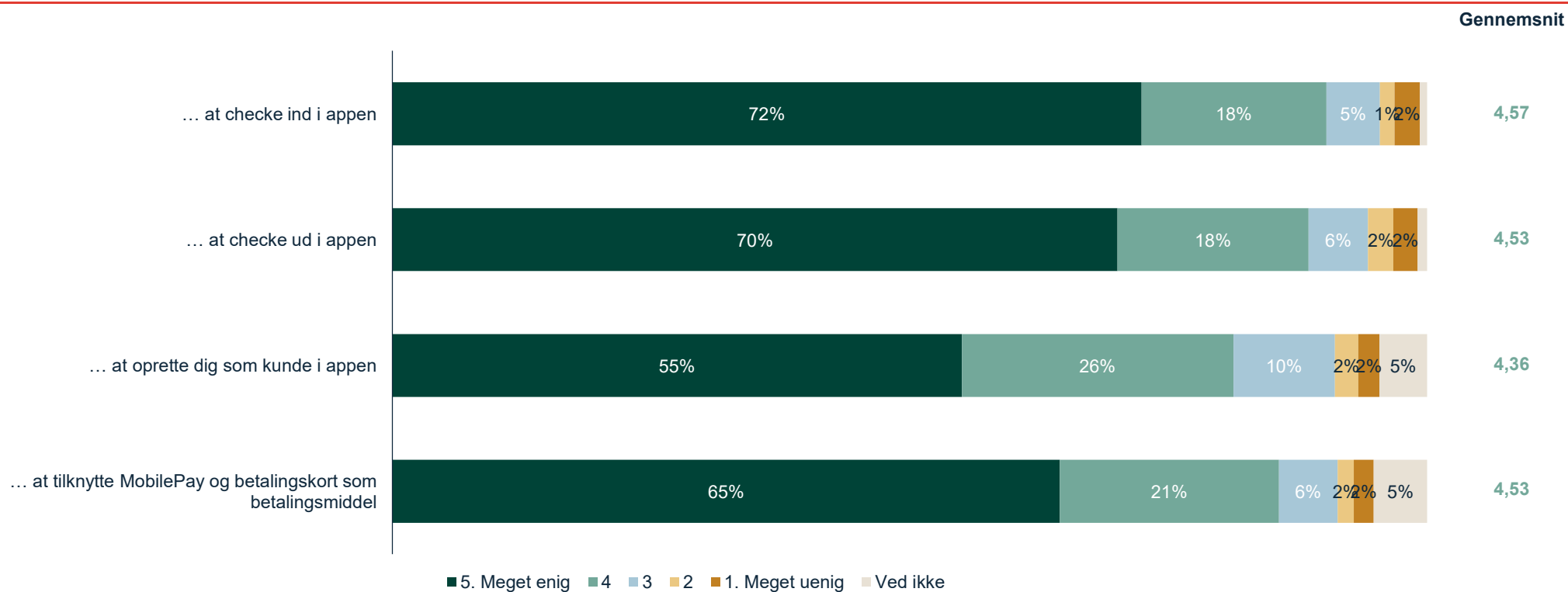


I forårsundersøgelsen blev der spurgt til 'Hvor nemt eller besværligt er det at ...' (1 = meget besværligt, 5 = meget nemt), vs. 'Hvor tilfreds er du med ...' (1 = meget utilfreds, 5 = meget tilfreds) i denne undersøgelse. Personer der har brugt Rejsekort som app på en rejse og rejser min. årligt (n = 4.583)

## Brugervenlighed i Rejsekort som app

# Kunderne er meget tilfredse med brugervenligheden i Rejsekort som app – særligt gælder det check ind og ud samt tilknytning af betalingsmidler

På en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds, hvor tilfreds er du med...

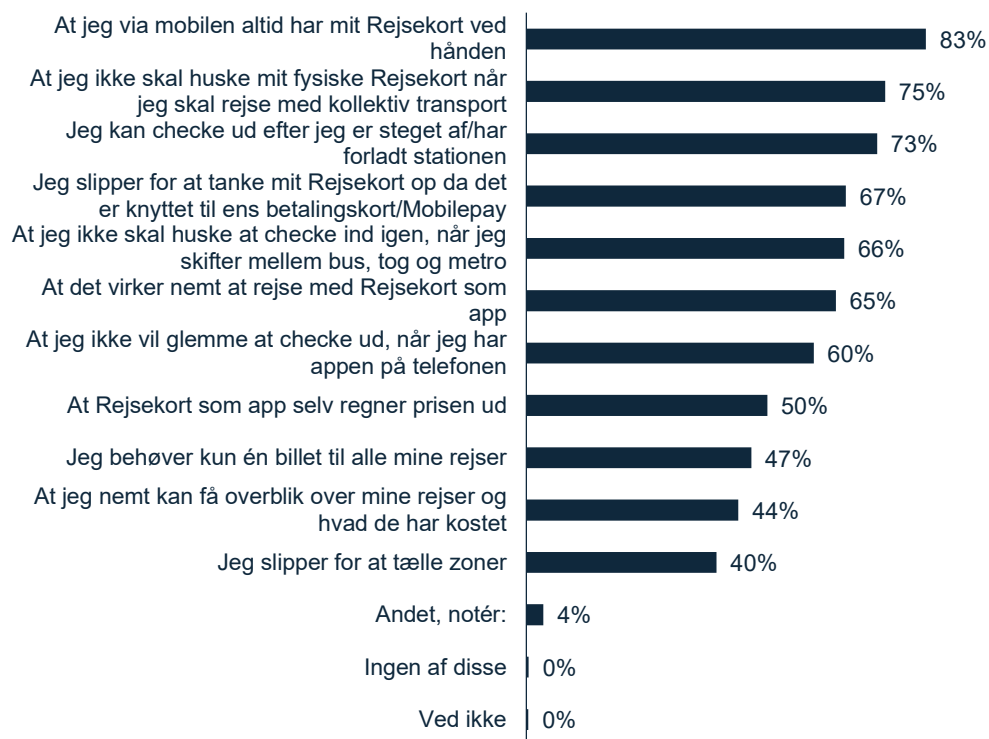


I forårsundersøgelsen blev der spurgt til 'Hvor nemt eller besværligt er det at ...' (1 = meget besværligt, 5 = meget nemt), vs. 'Hvor tilfreds er du med ...' (1 = meget utilfreds, 5 = meget tilfreds) i denne undersøgelse. Personer der har brugt Rejsekort som app på en rejse og rejser min. årligt (n = 4.583)

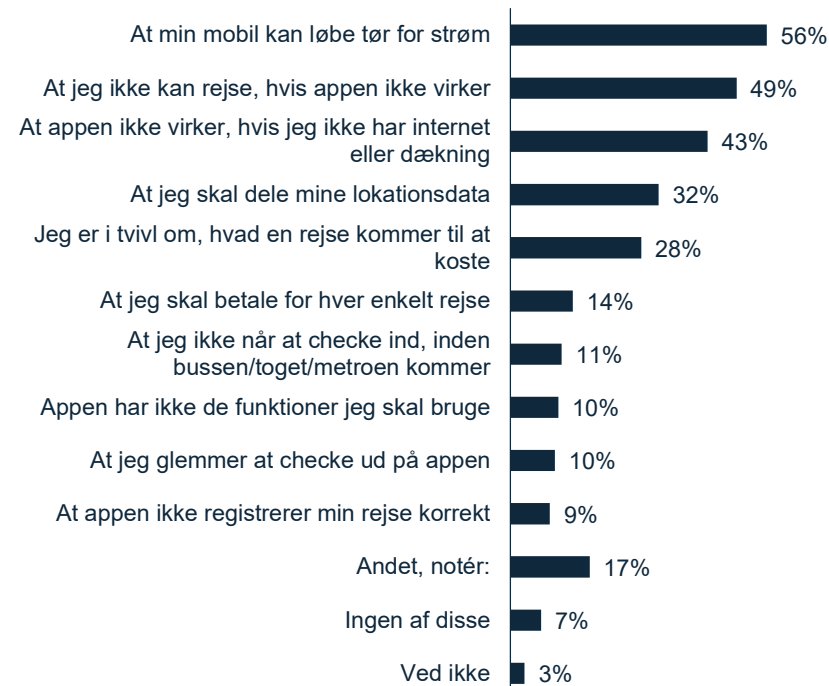
## Fordele og ulemper ved Rejsekort som app

# De største fordele ved Rejsekort som app er, at man altid har sit Rejsekort som app ved hånden, ikke skal huske sit fysiske Rejsekort, samt kan checke ud efter rejsen

### Hvilke fordele synes du Rejsekort som app har?



### Hvilke ulemper synes du Rejsekort som app har?



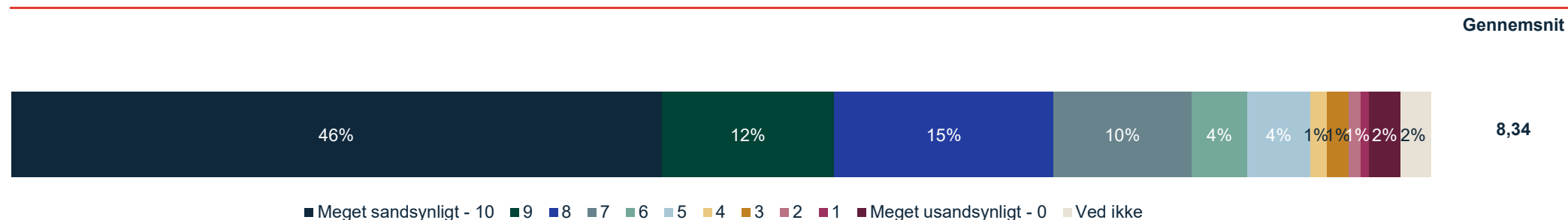
I 'Andet' nævnes bl.a. at appen ikke understøtter flere rejsende (inkl. cykler og dyr), ikke hænger sammen med Rejsekort som kort (betaling, rabattrin osv.), kun virker når lokationsdeling altid er tilladt, samt at "fortsat rejse" ikke længere er muligt. Under "Appen har ikke de funktioner jeg skal bruge" nævnes muligheden for at checke flere ind samt checke cykel/børn/dyr ind.



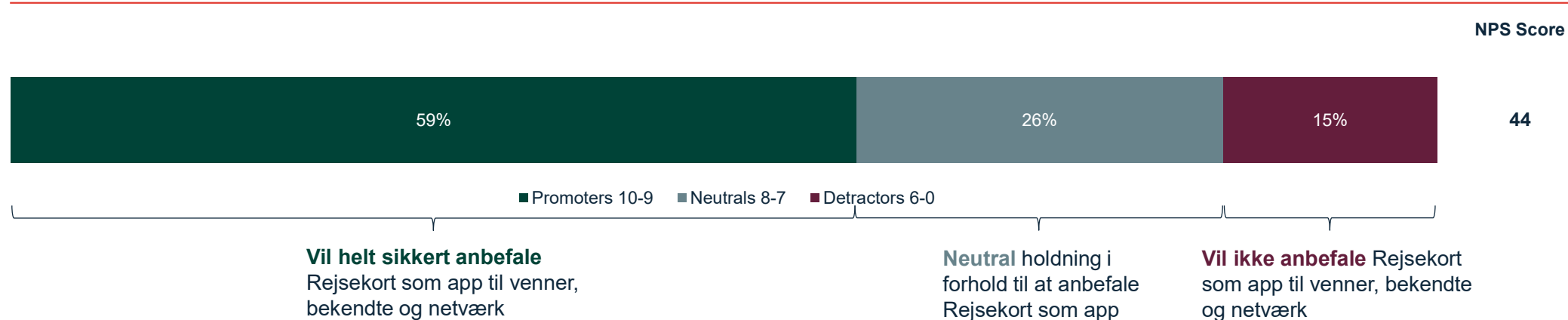
## Anbefalingsvillighed

# NPS for Rejsekort som app ligger på 44, hvilket er meget højt niveau inden for kollektiv transport

Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Rejsekort som app til venner, bekendte og netværk?



## NPS SCORE

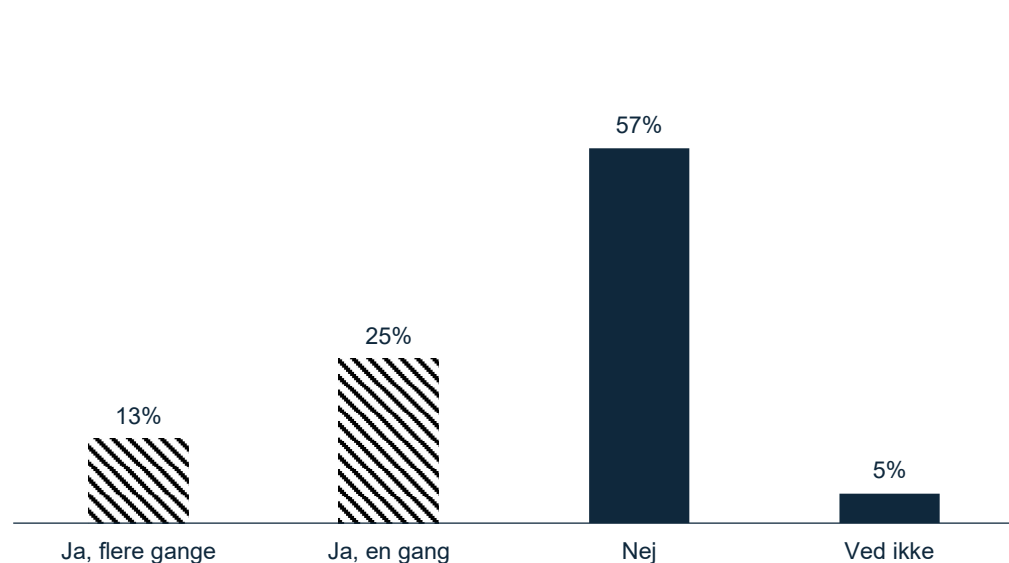


# Rejsekort services

## Oplevelse af Rejsekorts hjemmeside

# Ca. to ud af fem kunder har besøgt RK's hjemmeside vedrørende Rejsekort som app – og de fleste fandt det, de søgte efter

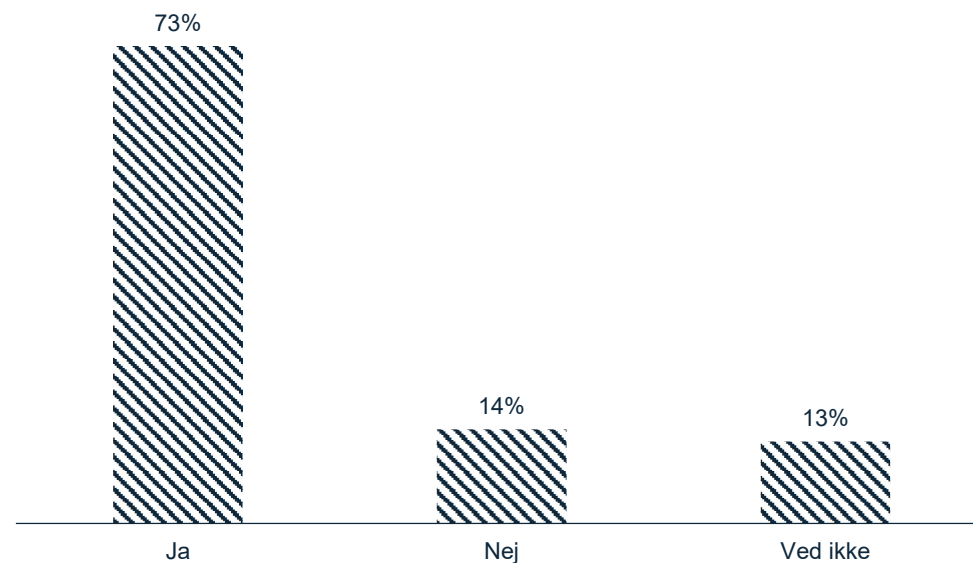
Har du besøgt Rejsekorts hjemmeside [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) vedrørende Rejsekort som app inden for det seneste år?



19

Personer der har brugt Rejsekort som app på en rejse og rejser min. årligt (n = 4.583)

Fandt du det, du søgte efter på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) vedrørende Rejsekort som app?



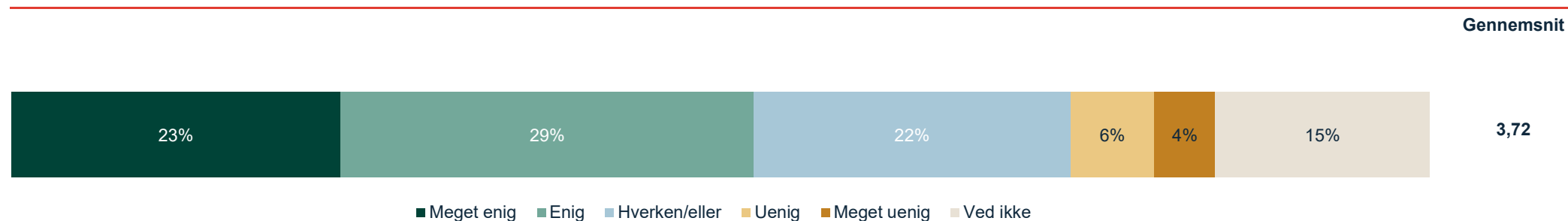
Personer der har besøgt Rejsekort.dk vedrørende Rejsekort som app inden for det seneste år (n = 1.846)

**Epinion**

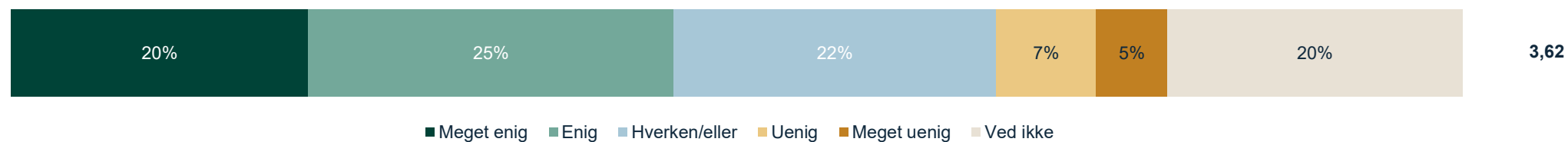
## Oplevelse af Rejsekorts hjemmeside

**Over halvdelen af de, der har besøgt Rejsekort.dk vedrørende Rejsekort som app, synes, at det er let at navigere rundt, mens knap halvdelen synes at designet er pænt**

### Det er let at navigere rundt på Rejsekort.dk



### Rejsekort.dk har et pænt design



## Oplevelse af Rejsekorts Kundecenter

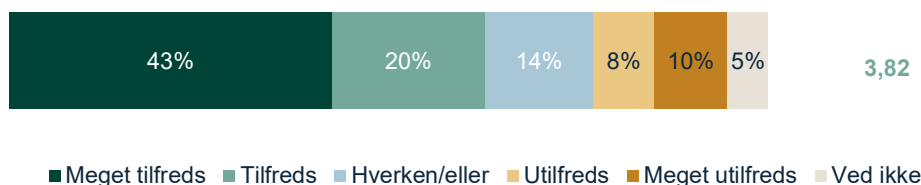
# Hver tiende kunde har været i kontakt med RK Kundecenter. Af dem har størstedelen fået svar på deres spørgsmål samt været tilfredse med den service de fik

## Har du været i kontakt med Rejsekort Kundecenter vedrørende Rejsekort som app indenfor det seneste år?



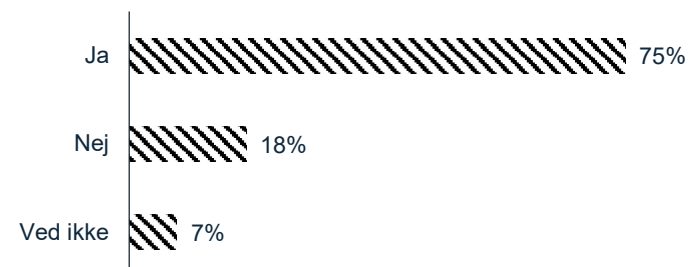
## Hvor tilfreds var du med den service du fik fra Rejsekort Kundecenter?

Gennemsnit

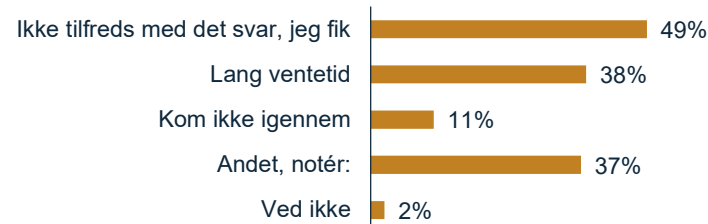


Personer der har brugt Rejsekort som app på en rejse og rejser min. årligt (n = 4.583) og som har været i kontakt med Rejsekort Kundecenter inden for det seneste år (n = 467)

## Fik du svar på dit spørgsmål, da du var i kontakt med Rejsekort Kundecenter?



## Hvorfor er du ikke tilfreds med den service du fik fra Rejsekort Kundecenter?



I 'Andet' nævnes bl.a. ikke at have fået svar endnu, samt at medarbejderen ikke kunne hjælpe med det pågældende spørgsmål.

Personer der har været i kontakt med Rejsekort Kundecenter (n = 467)

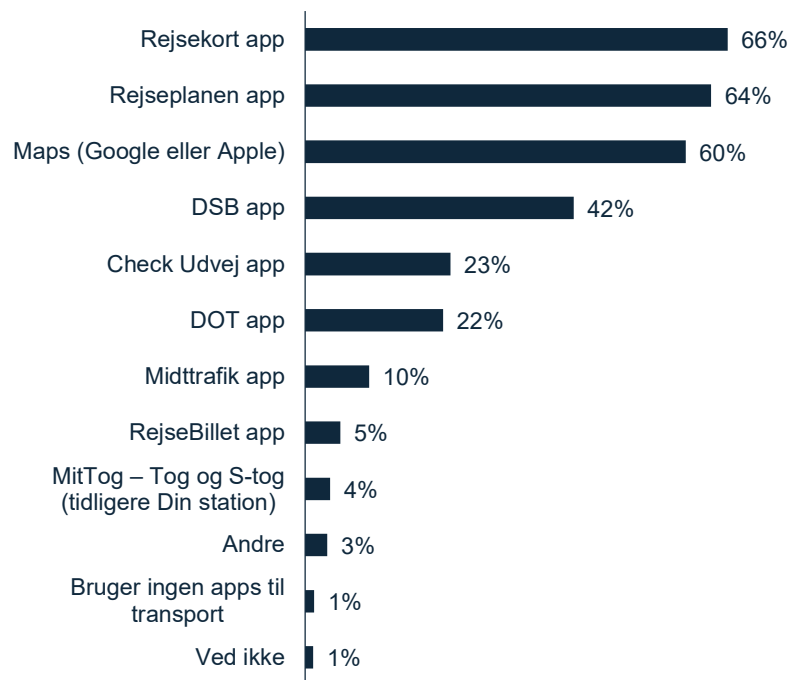
Personer der ikke var tilfredse med servicen fra RK Kundecenteret (n = 72)

# Baggrund

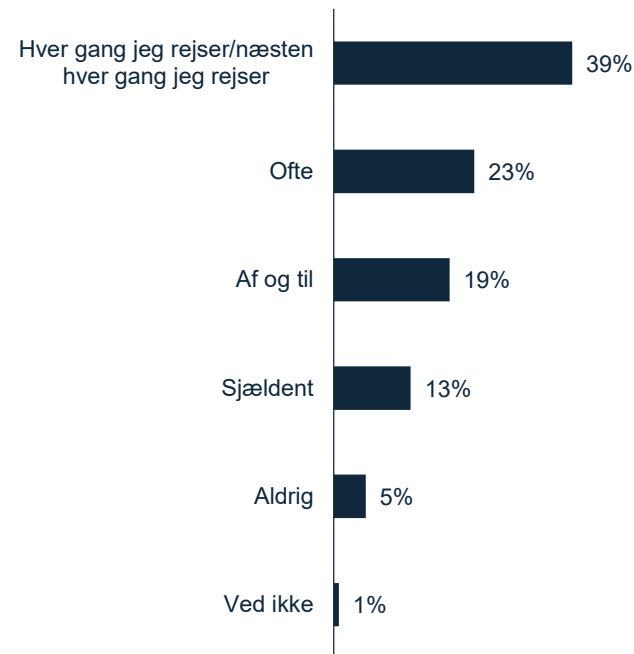
## Apps til transport

**Rejsekort, Rejseplanen og Maps er de tre mest anvendte apps til transport. Knap to ud af fire bruger Rejseplanen hver gang eller næsten hver gang de rejser**

### Hvilke af disse apps til transport bruger du? (Vælg gerne flere)



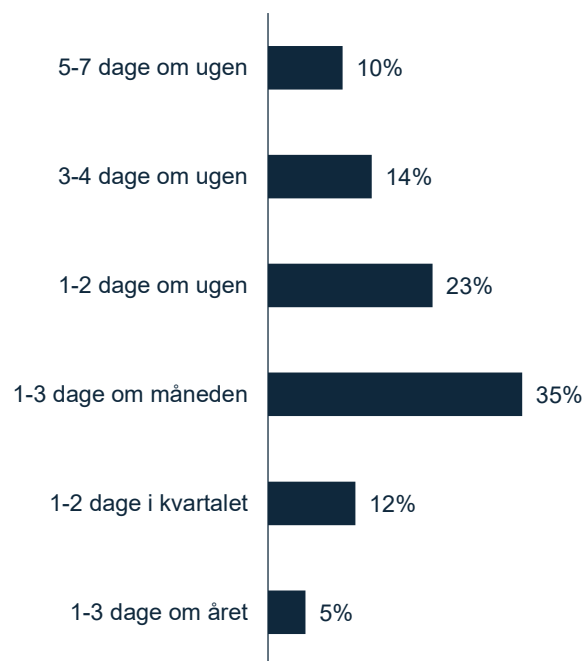
### Hvor ofte bruger du Rejseplanen i forbindelse med dine rejser med kollektiv transport?



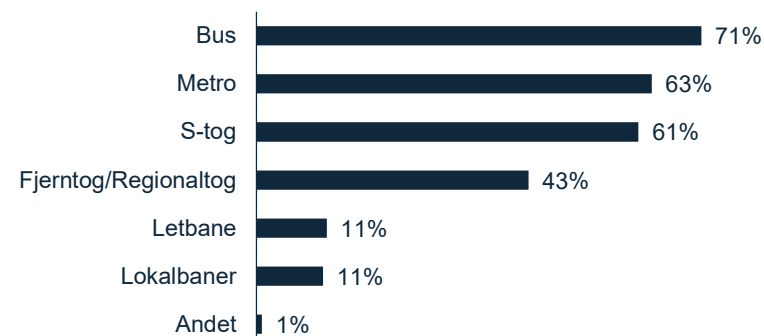
## Rejsefrekvens og transportmiddel

# Bus er det hyppigste transportmiddel efterfulgt af Metro, S-tog og Fjern-/Regionaltog

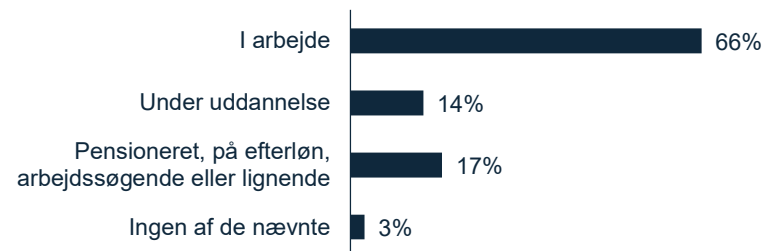
## Hvor ofte rejser du med kollektiv transport?



## Hvilken type transportmidler anvender du typisk, når du rejser med kollektiv transport?



## Hvad er din nuværende situation?

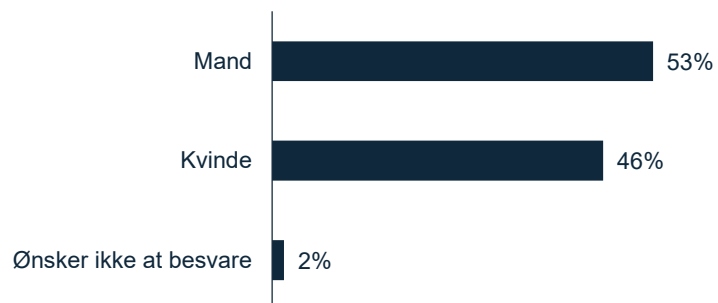




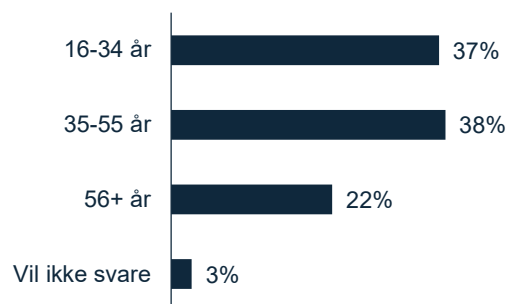
## Baggrundsinformation

# Der er flest Rejsekort som app kunder i region Hovedstaden, og det er i højere grad den yngre befolkning

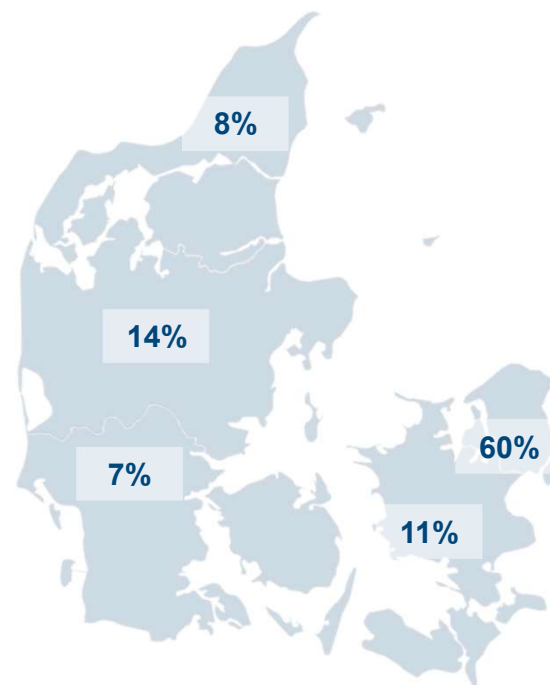
## Er du?



## Hvad er din alder?



## Hvor bor du?



Metode

Epinion

## Metode for kundeundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 23. september til 14. oktober 2024.
- Dataindsamlingen er foregået via e-mailudsendelse af spørgeskemaet, samt en påmindelse om at besvare dette spørgeskema.
- Resultaterne i rapporten er baseret på målgruppen der har et Rejsekort som app – og som rejser med kollektiv transport minimum én gang årligt.
- Da det ikke er alle respondenter, der har brugt appen til en rejse, er det blevet stillet nogle opfølgende spørgsmål til denne gruppe. Størstedelen af rapporten er dog rettet mod dem, der allerede har anvendt appen til en rejse.
- Undersøgelsen baserer sig på 6.268 respondenter.
- Data er vejet på plads efter styresystem og alder.
- Stikprøven er tilfældigt udtrukket på baggrund af på Rejsekorts samlede database af personer der har et Rejsekort som app.