

Wat is de klanten- en reistevredenheid van de reizigers van de NMBS?

Klantentevredenheid

= Tevredenheid dienstverlening
→ Customer Satisfaction Score (CSAT)

Reistevredenheid

= Tevredenheid gemaakte reis
→ Satisfaction with Travel Scale (STS)

Literatuurstudie



- Basis voor enquête
- Overeenkomst met eigen resultaten

Online enquête



- N = 286

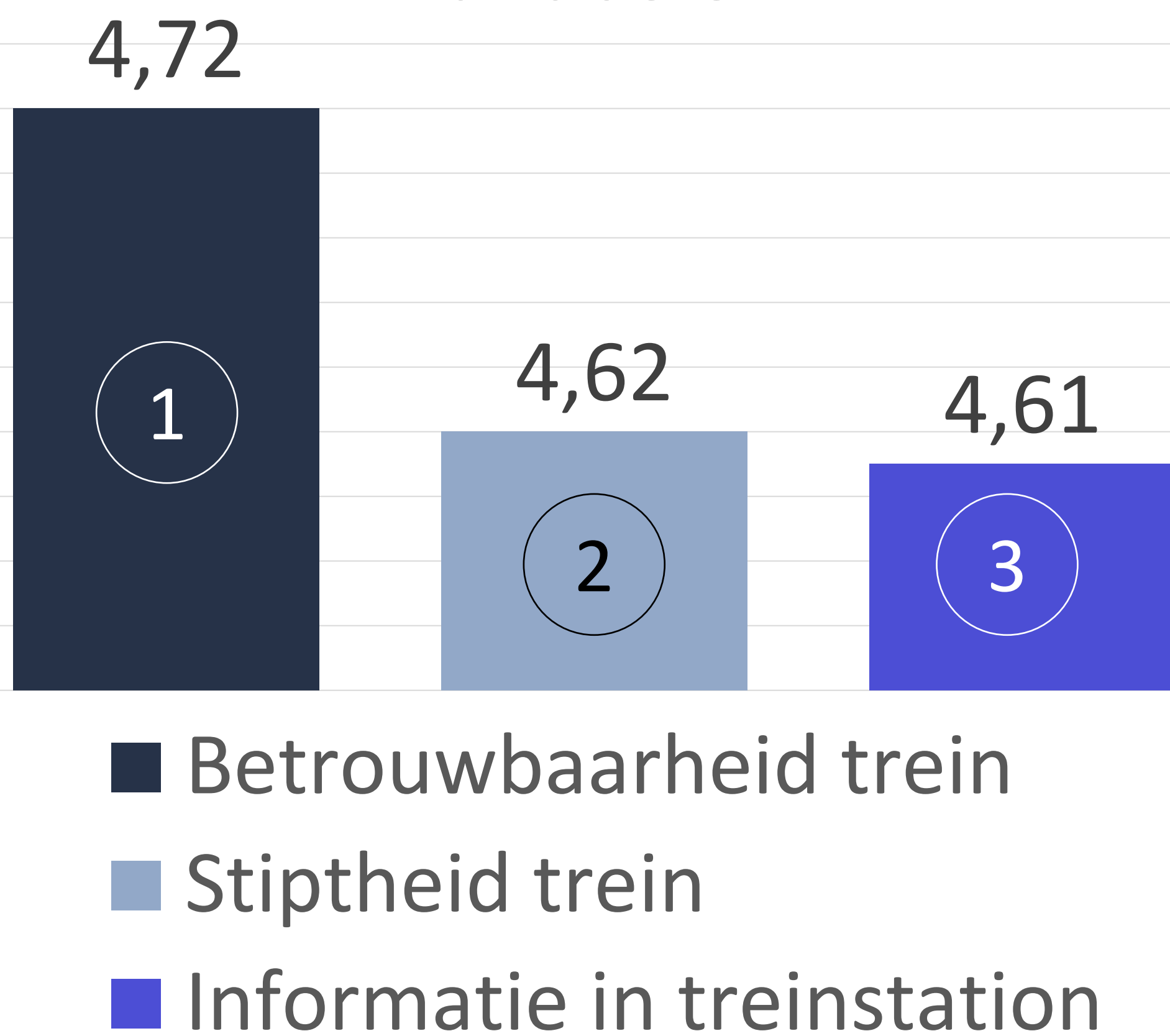
CSAT = 54,9%

STS = 0,60

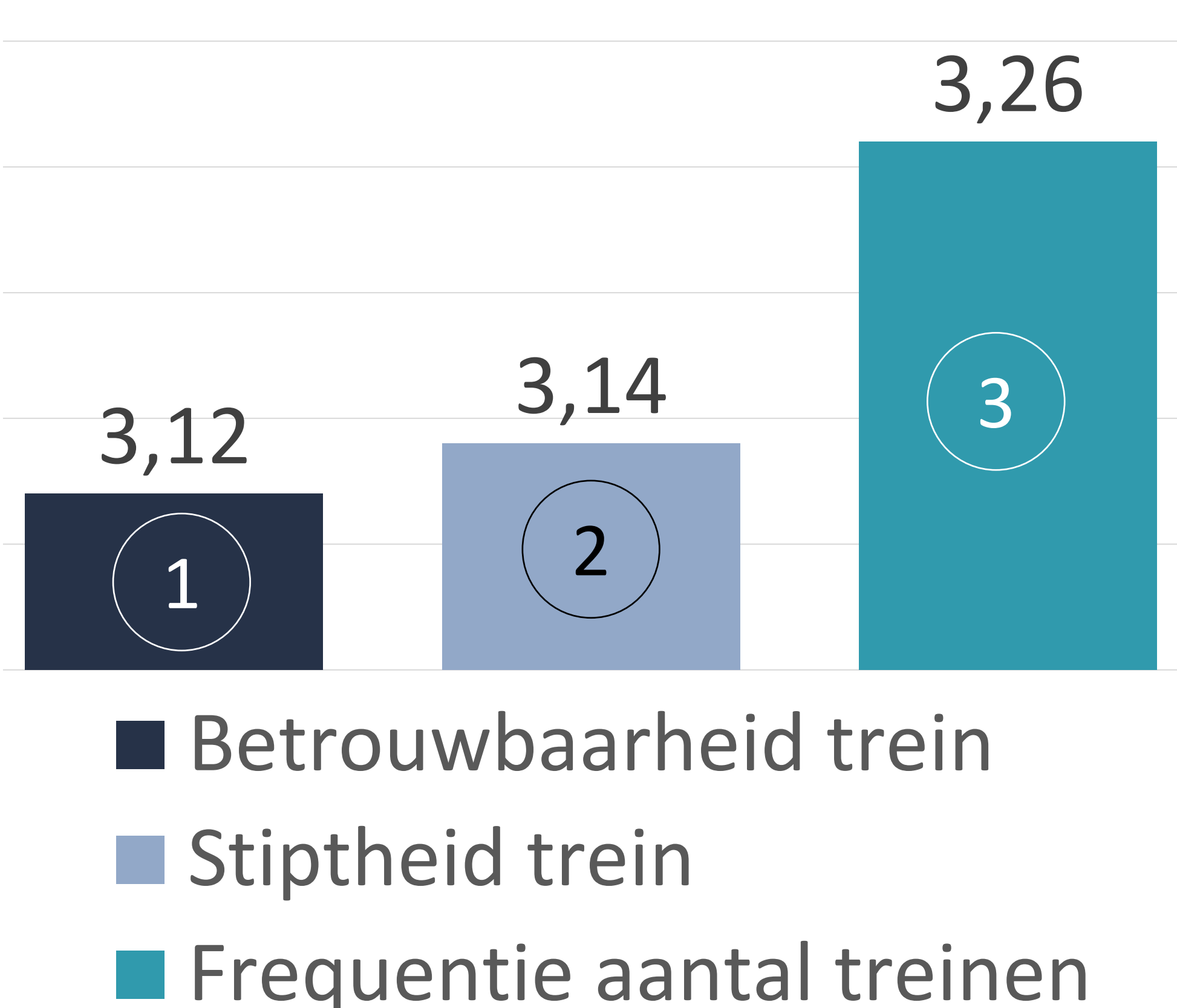
- Positief
- Zeer laag

Geen reserve voor verslechtering

Top 3 meest belangrijke variabelen



Top 3 minst tevreden variabelen



Tevredenheid van de 3 variabelen heeft grootste invloed op CSAT

Variabelen verbeteren in toekomst!