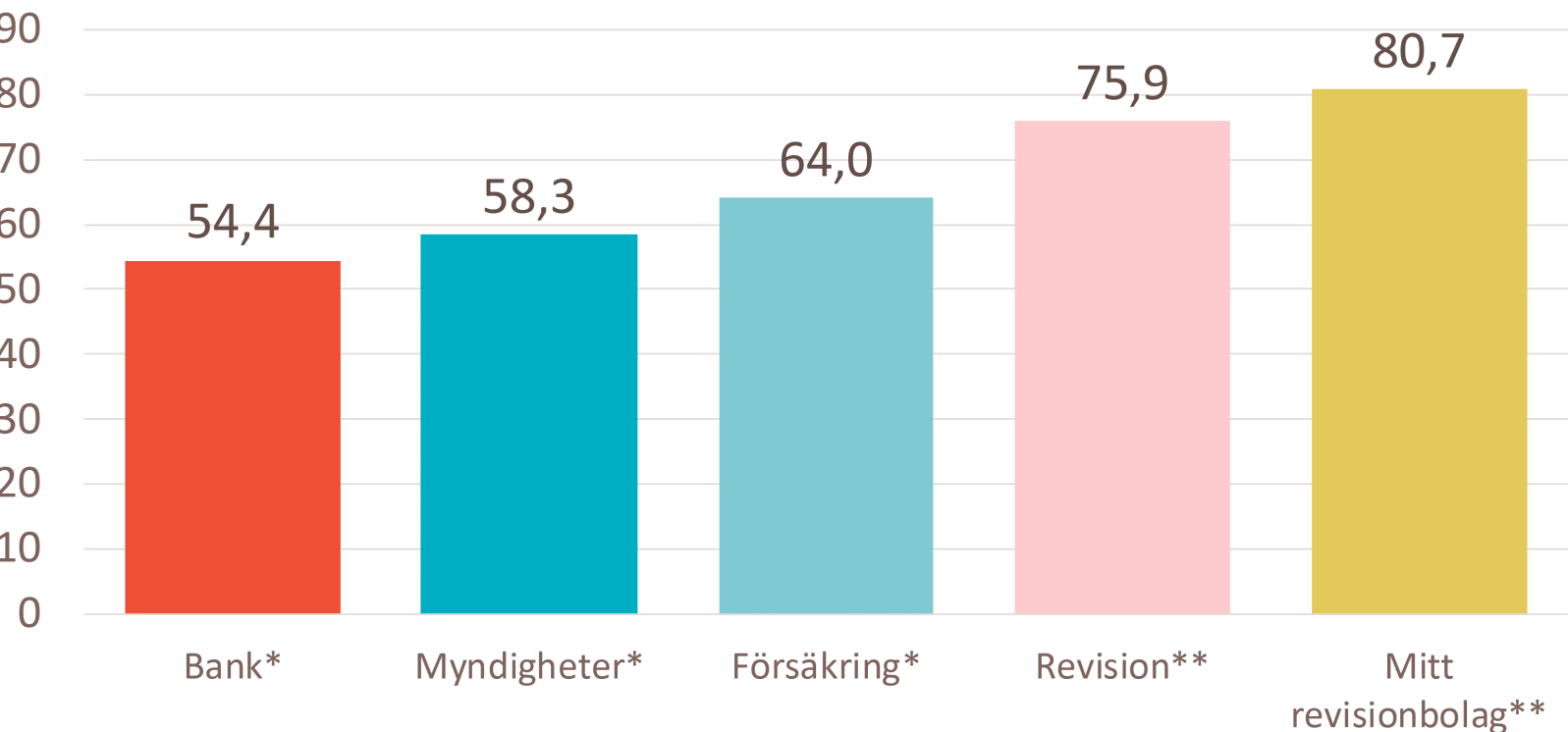


## Förtroende för myndigheter, bank, försäkring och revision från SKI:s senaste branschundersökningar



Kunderna har mycket starkt förtroende för revisionsbranschen i Sverige och särskilt för det bolag de själva anlitar. Jämför med andra "förtroendebranscher" som bank, myndigheter och försäkringsbolag. Mätning gjord \*2018 \*\*2019.

2019-05-13 05:00 CEST

## Revisionsbranschen lever upp till kundernas förväntningar

Kunderna till revisionsbolagen har alltid haft mycket höga förväntningar på sina revisorer. Svenskt Kvalitetsindex nya mätning av revisionsbranschen visar att förväntningarna ökat ytterligare sedan förra årets undersökning. Förtroendet och kundnöjdheten är fortsatt mycket stark jämfört med andra branscher.

Revisionsbranschen är en av de branscher som toppar kundnöjdheten i

Svenskt Kvalitetsindex branschundersökningar. Branschen som helhet ökar sin kundnöjdhet marginellt med +0,6 enheter jämfört med 2018 och har i år ett index på mycket höga 72,8.

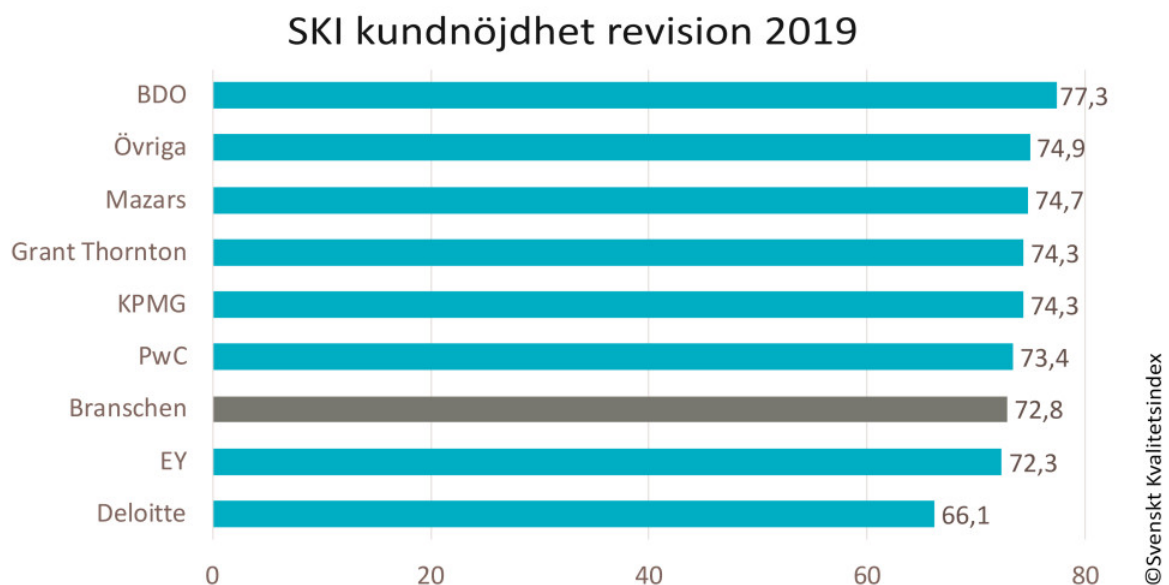
Övriga branscher som Svenskt Kvalitetsindex mäter har under de senaste två årens lyckats vända den nedåtgående trend som pågick sedan 2010, medan revisionsbranschen har hållit en jämn nivå med endast marginella förändringar.

– Detta förklaras av att revisionsbranschen alltid haft väldigt höga nivåer av kundnöjdhet, kommenterar Johan Parmler, vd på Svenskt Kvalitetsindex. På så höga nivåer är det svårt att öka resultaten i stor utsträckning och utmaningen blir att lyckas bibehålla en redan stark kundnöjdhet genom att systematiskt arbeta med sin kundvård, vilket revisionsbranschen gör.

### **BDO, mindre revisionsbolag och Mazars toppar listan**

Bäst ut bland branschaktörerna kommer BDO, följt av de mindre aktörerna i gruppen Övriga och Mazars. De gemensamma styrkorna för bolagen med högst kundnöjdhet är de mjukare aspekterna kopplade till image som att måna om sina kunder, göra kundrelationen enkel och att ta samhällsansvar.

Bland de aktörer som kommer mindre bra ut finns utmaningar kring de servicerelaterade frågorna.



– Revisionsbranschen är en av få branscher där man som leverantör lyckats med att bygga partnerskap. Det gör också att det mer personliga och serviceorienterade blir viktigt. Det betyder i praktiken att så fort den här delen av leveransen inte lever upp till kundernas högt ställda förväntningar så får man utmaningar framåt, säger Johan Parmler.

Bolag med lägre kundnöjdhet behöver säkerställa att de erbjuder kunderna lösningar efter deras behov, är tillgängliga, informativa och gärna proaktiva i sin kundrelation.

– Jämfört med andra branscher som Svenskt Kvalitetsindex mäter har revisionsbranschen har mycket höga förväntningar på sig, kommenterar Johan Parmler. Höga förväntningar indikerar ett högt engagemang och krav på sin leverantör.

Även här har de aktörer som kommer mindre bra ut i årets undersökning en möjlighet att arbeta systematiskt för att leva upp till dessa höga förväntningar, som dessutom har ökat sedan 2018.

### **Medarbetarna viktigare än någonsin**

I en tid där det offentliga samhällsklimatet präglas av politisk instabilitet, handelshinder, protektionism som även speglas i organisationslivet och alternativa fakta och fake news är det nya normala kan revisionsbranschens roll som kontrollorgan för samhällets ekonomiska transaktioner tyckas bli desto viktigare.

– Detta ställer höga krav på branschens image och dimensioner som trovärdighet, omtänksamhet och samhällsengagemang samt produktkvaliteten som naturligt är starkt kopplad till medarbetarna, säger Johan Parmler.

Medarbetarnas kompetens, interna kunskapsöverföring och gränsöverskridande kunskap i organisationen har en självklar påverkan i tjänsteleveransen. Medarbetarna har således en viktigare roll än någonsin och man behöver säkra kompetensen framåt för att fortsätta uppfattas som enkel, pålitlig och att man månar om sina kunder.

En väg för att lyckas med detta är att branschen tar ett nästa steg i sin

kundorientering och knyter partnerskap med sina kunder på en ny nivå. Revisionsbolagen upplevs djupt engagerade i kundernas verksamhet och framgång, ger tydliga råd och användbara lösningar, men måste bli bättre på att hjälpa kunderna ta sig över tröskeln och säkerställa att de faktiskt tar de råd och rekommendationerna vidare till handling och bidrar med konkreta effektiviserings- och förbättringsmöjligheter.



Närmare 5 av 10 kunder anger att deras revisionsbolag är **mycket djupt engagerade** i deras verksamhet.



Närmare 5 av 10 kunder uppger att deras revisionsbolag **ger mycket tydliga råd och användbara lösningar**.



3 av 10 uppger att deras revisionsbolag i **mycket stor utsträckning** förslår på **effektiviserings- och förbättringsmöjligheter**.

*Not, om undersökningen:*

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom revisionsbranschen sedan 2007. Respondenterna svarar på frågor kring upplevelsen av sin revisionsbyrå och aktörerna erbjuder tjänster inom revision, skatterådgivning

och redovisningstjänster. Intervjuerna har genomförts mars-april 2019. 1 671 intervjuer har genomförts.

---

VI VISAR VAD SOM DRIVER KUNDER ATT BLI OCH FÖRBLI KUNDER

## Kontaktpersoner



**Johan Parmler**

Presskontakt

VD

[johan.parmler@kvalitetsindex.se](mailto:johan.parmler@kvalitetsindex.se)

0731517598