



Svenskt Kvalitetsindex, 2024-11-07

Om förtroende och kundnöjdhet i spelbranschen

Jag ska prata om

01/ Kundnöjdhet

02/ Drivkrafter

03/ Förtroende

04/ Licenser

05/ Reflektion

SKI Spel, 1 500 respondenter (1 000 spelare, 500 icke-spelare), slumpvis nationellt urval, insamling aug - sept 2024



EPSI Rating Group

- Vision: *“Stakeholder insights for a sustainable future”*
- Föddes 1989 på Handelshögskolan i Stockholm (Svenskt Kvalitetsindex)
- Etablerade i Europa sedan 1999
- Ägs av Swedish Institute for Quality (SIQ)
- Vår nisch: *Stakeholder perception studies*



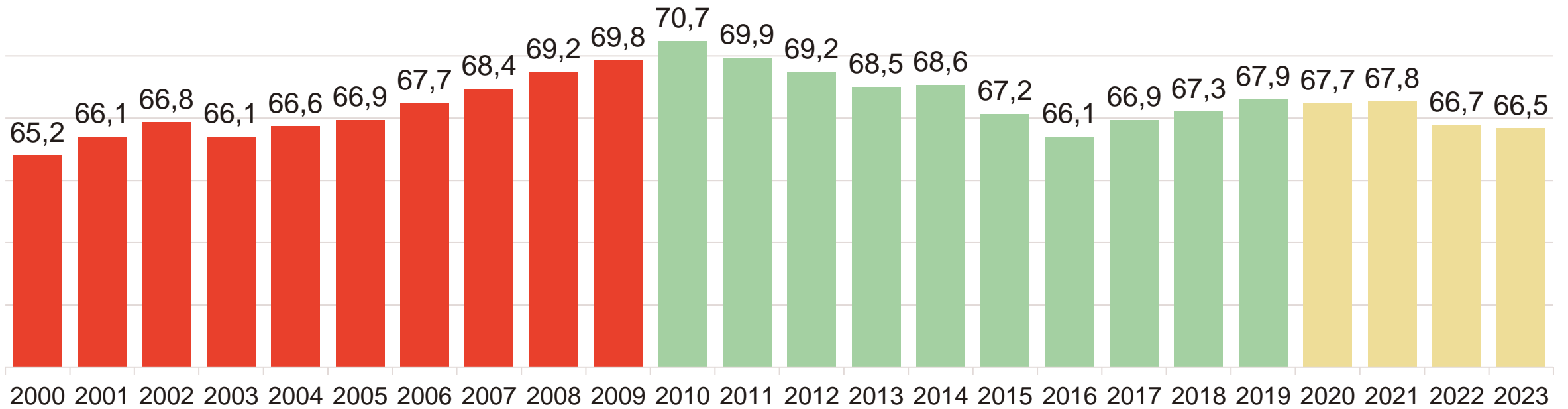
SKI Spel 2024

**Är branschens
kunder nöjda?**



Kundnöjdhet i Sverige*

Index 0-100



2000-TALET

2010-TALET

*Baseras på SKI:s branschstudier, totalt ca 550 000 intervjuer

Fem generella kundbehov

DIGITALT

"ULTRABEKVÄMLIGHET"
"FÖRST DIGITALT"

ENKELT

"FRIKTIONSFRIA
KUNDRESOR"

PERSONLIGT

"PROAKTIV KONTAKT"
"NÄRHET"

HÅLLBART

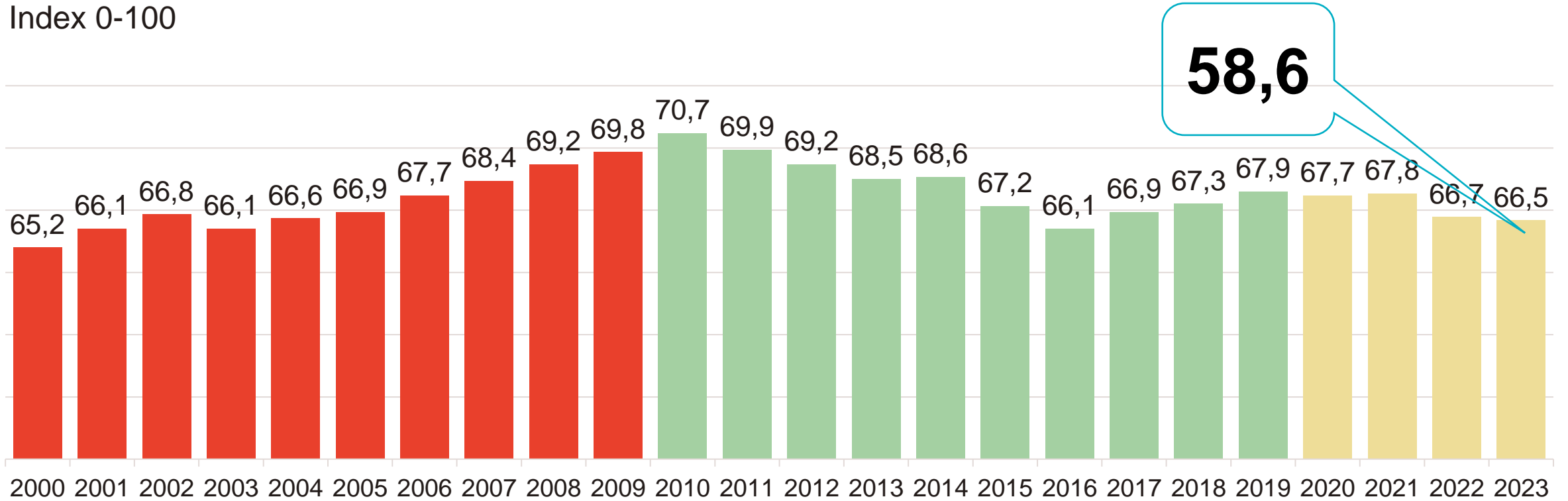
"TROVÄRDIGHET"
"TRANSPARENS"

PRISVÄRT

"UPPLEVT VÄRDE"

Kundnöjdhet i spelbranschen*

Index 0-100

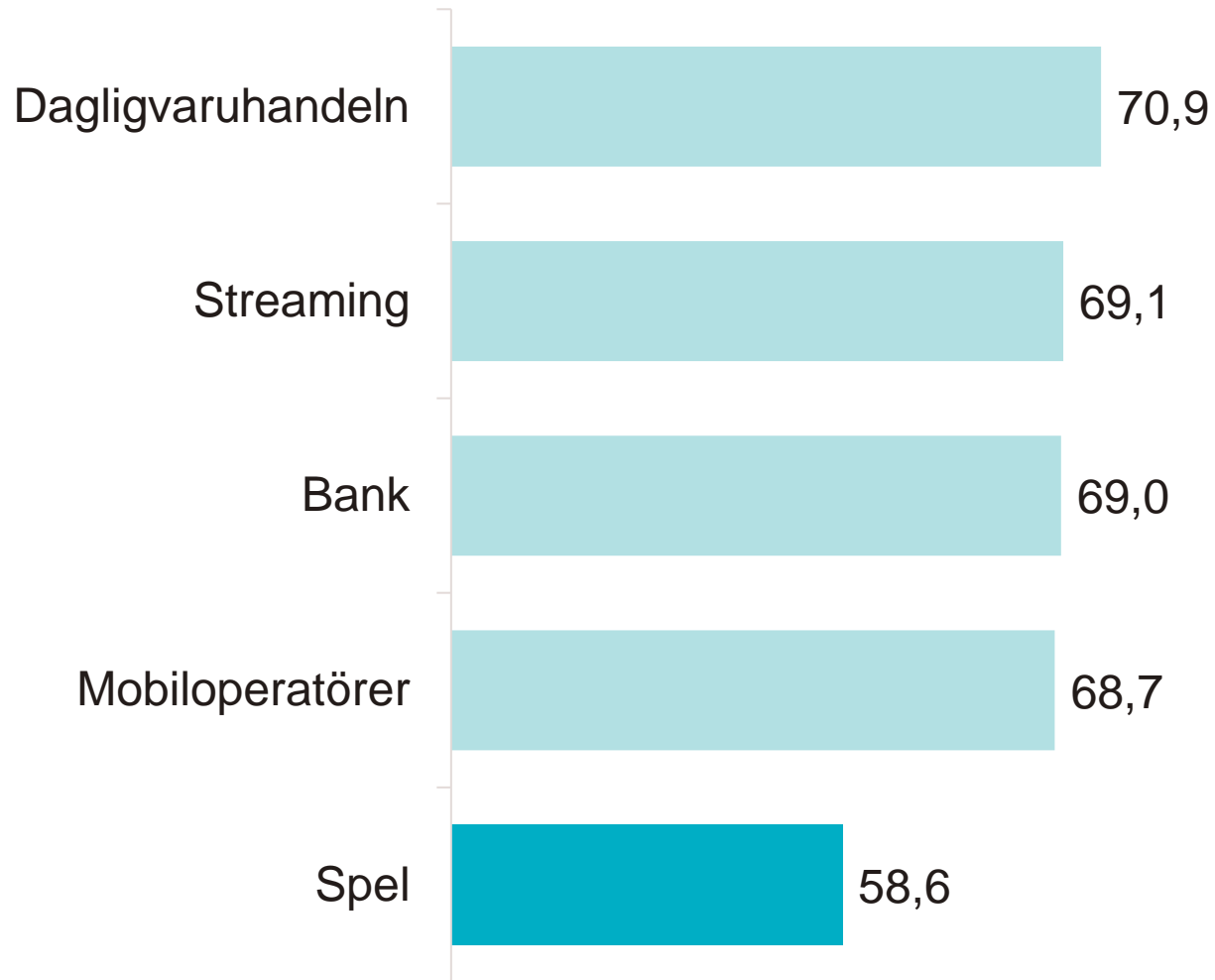


2000-TALET

2010-TALET

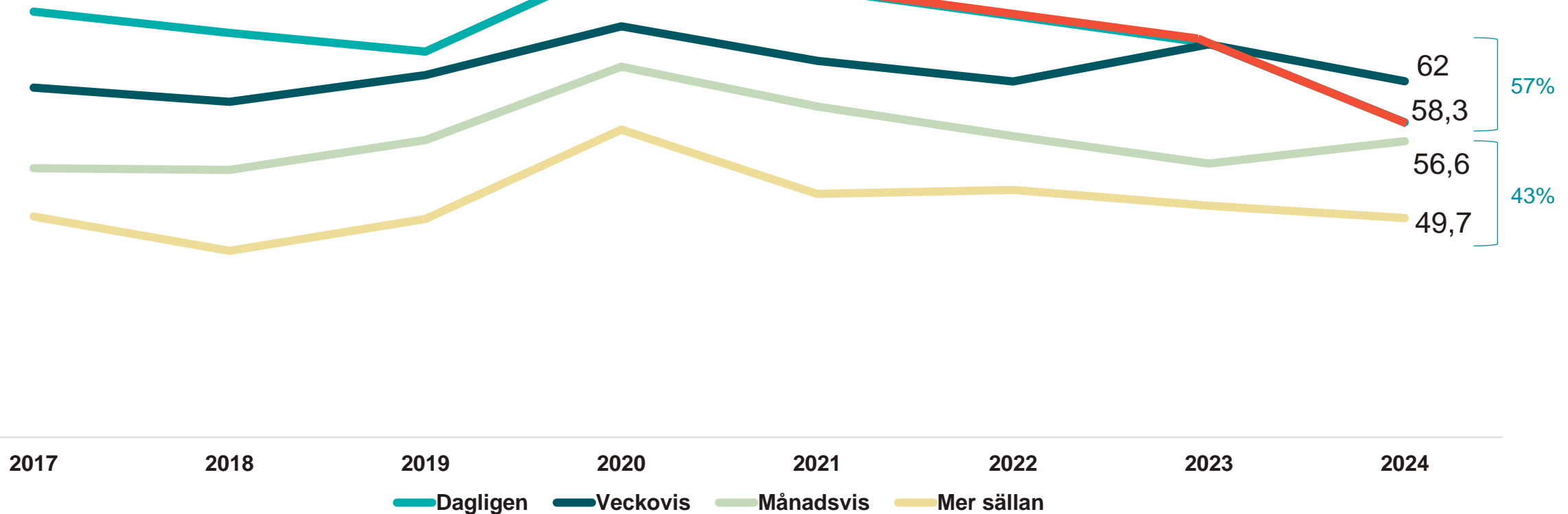
*Resultat SKI Spel 2024, 1 000 respondenter

Spelbranschen jämfört med andra...



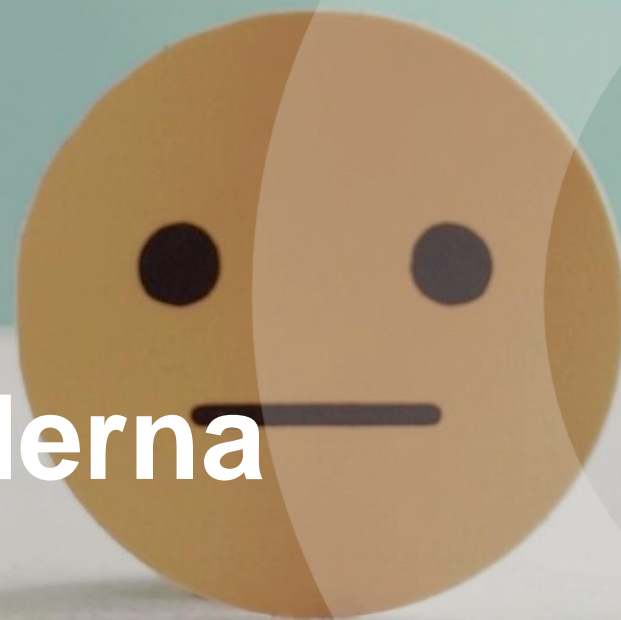
Spelfrekvens och nöjdhet

Aktiva spelare allt mindre nöjda

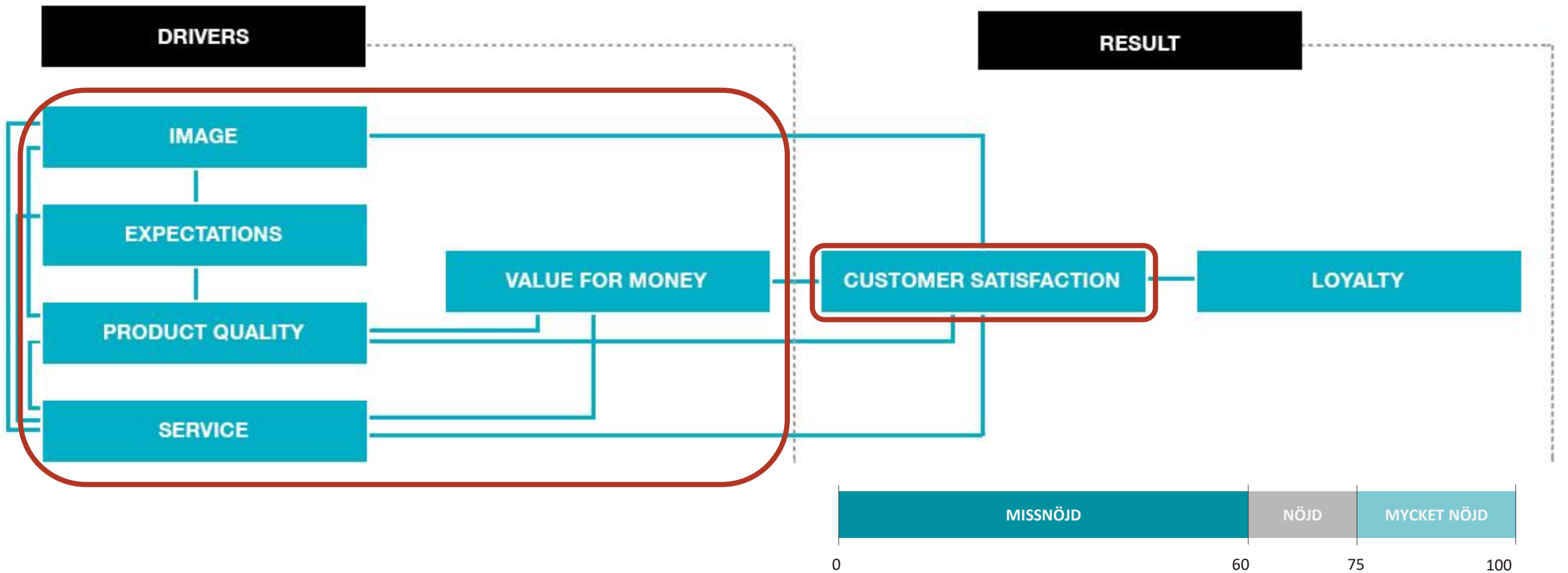


SKI Spel 2024

**Vad gör kunderna
nöjda?**

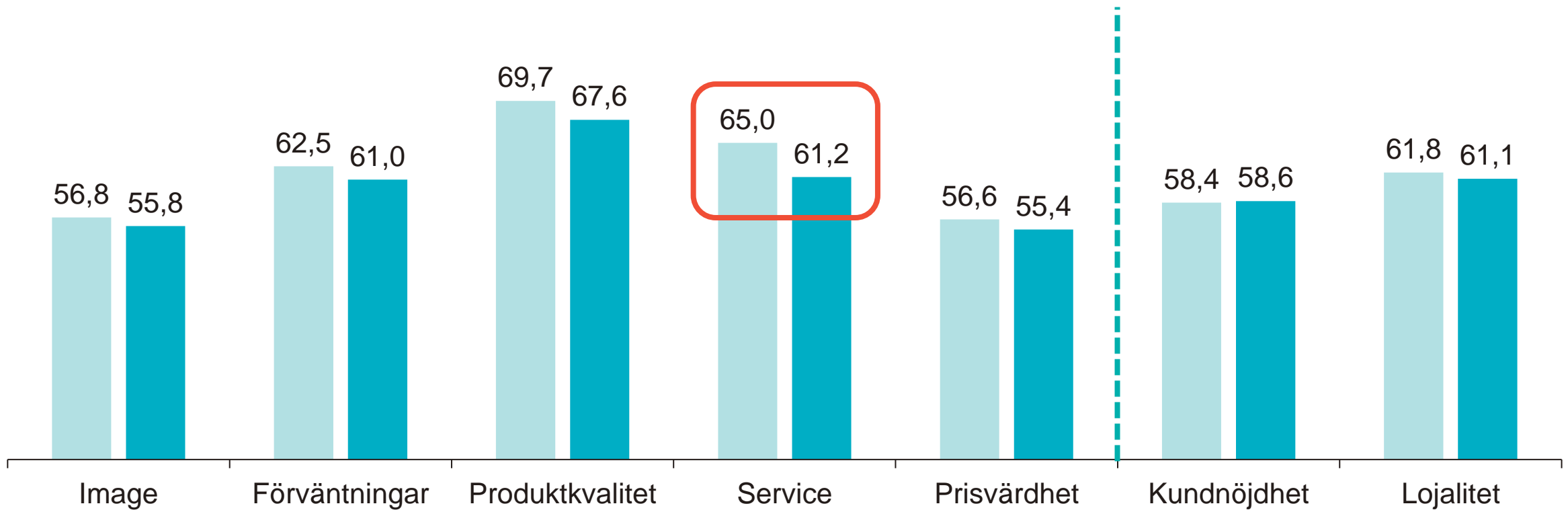


SKI:s mätmodell

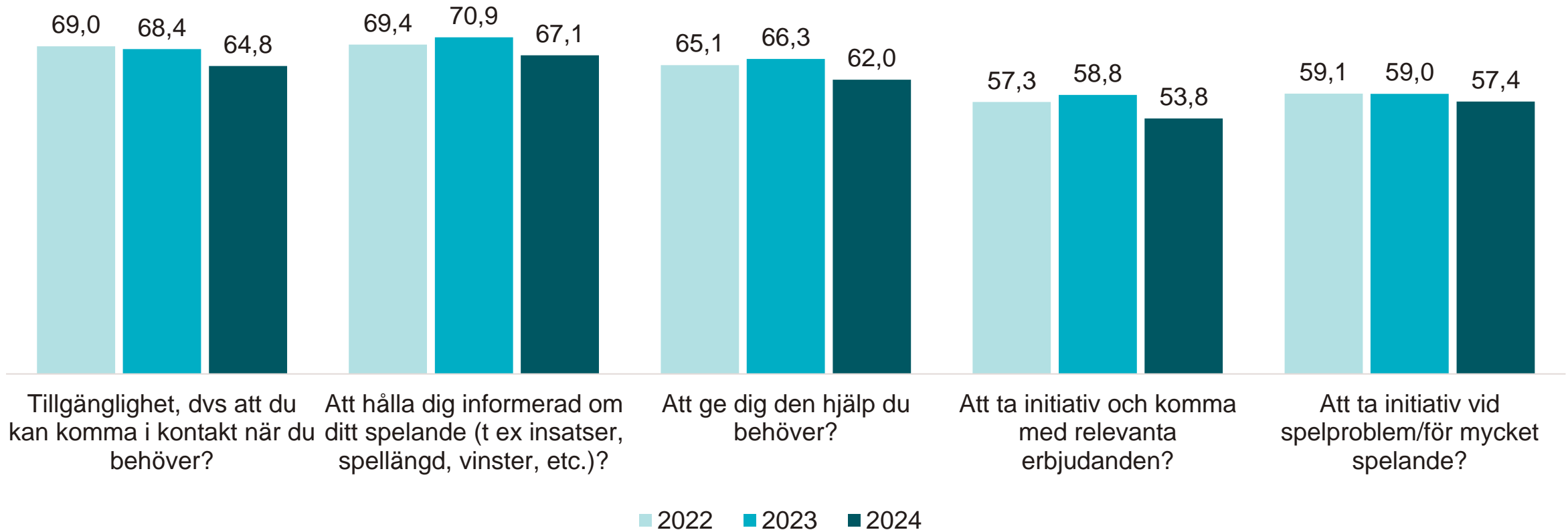


Kundupplevelsen – alla variabler

■ Spelbranschen 2023 ■ Spelbranschen 2024



Ny utmaning: *Service!*



Fler tar kontakt digitalt!



EXPRESSEN

KARIN PIHL

Chattbotarna driver mig till vansinne

Publicerad 18 sep 2024 kl 05.00
Uppdaterad kl 07.34

Nu räcker det med svagbegåvade chattbotar. De är inte bara irriterande. De kan rentav vara farliga.

48

Via telefon

Ombud/butik

Hemsida/chatt

E-post

Annat

1%

2%



SKI Spel 2024

**Det handlar om image
och förtroende...**



Förtroende*

Förtroende för spelbranschen

Vi vill att både spelare och allmänheten i övrigt (icke-spelare) ska ha ett högt förtroende för spelbranschen. Det sammanvägda indexet för förtroendet för spelbranschen ligger nu på index 39,4.

år

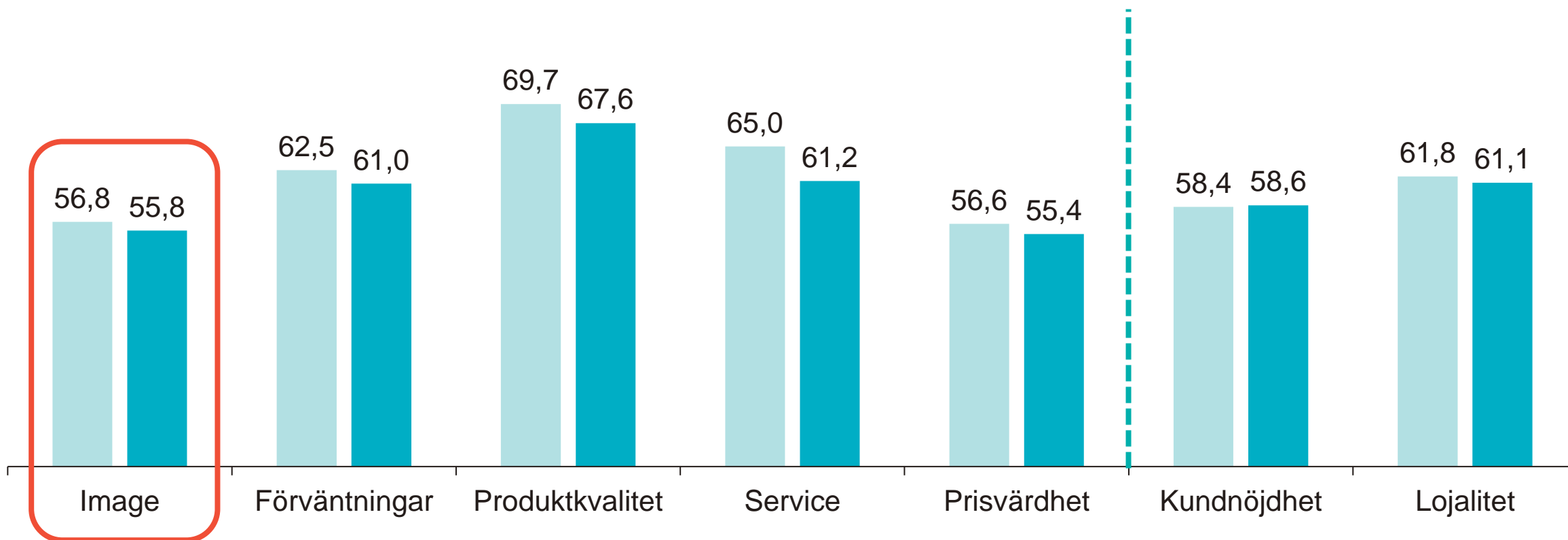
2021	39,3
2022	38,9
2023	39,4

2024
37,1

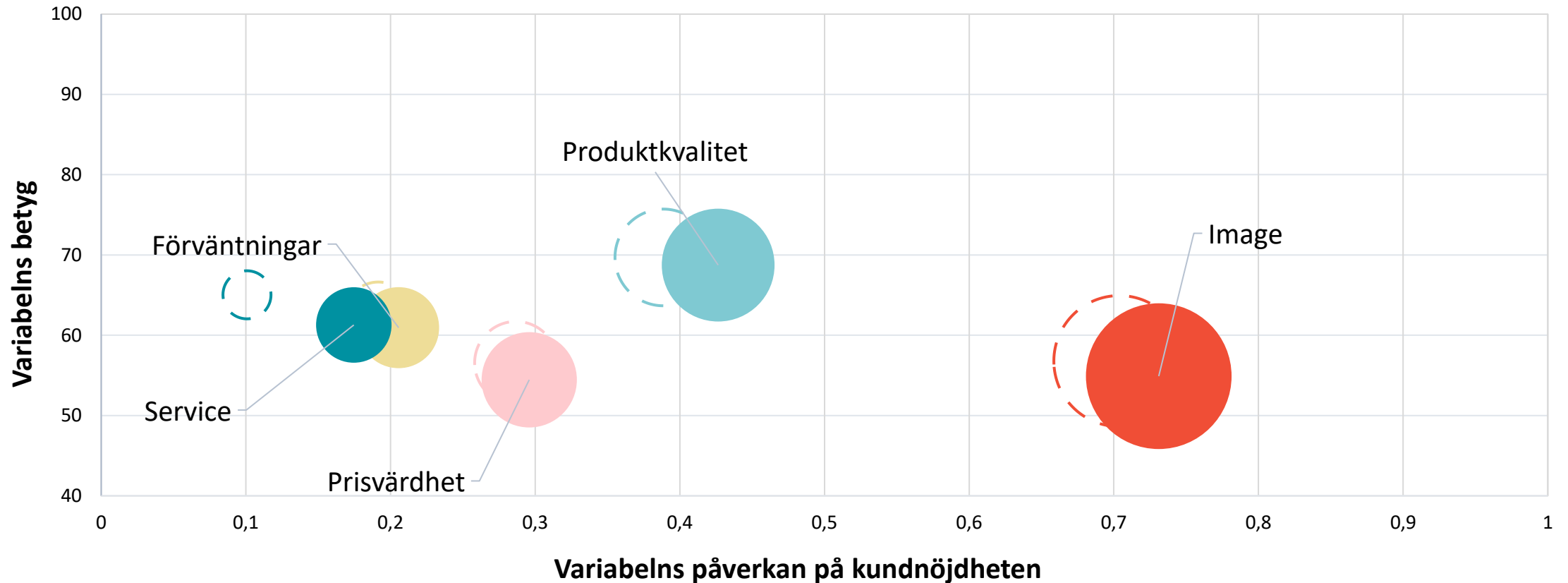
*Spelare och icke-spelare

Kundupplevelsen – alla variabler

■ Spelbranschen 2023 ■ Spelbranschen 2024



Variabeln "Image" har störst påverkan!



Imagetapp bland de som spelar ofta

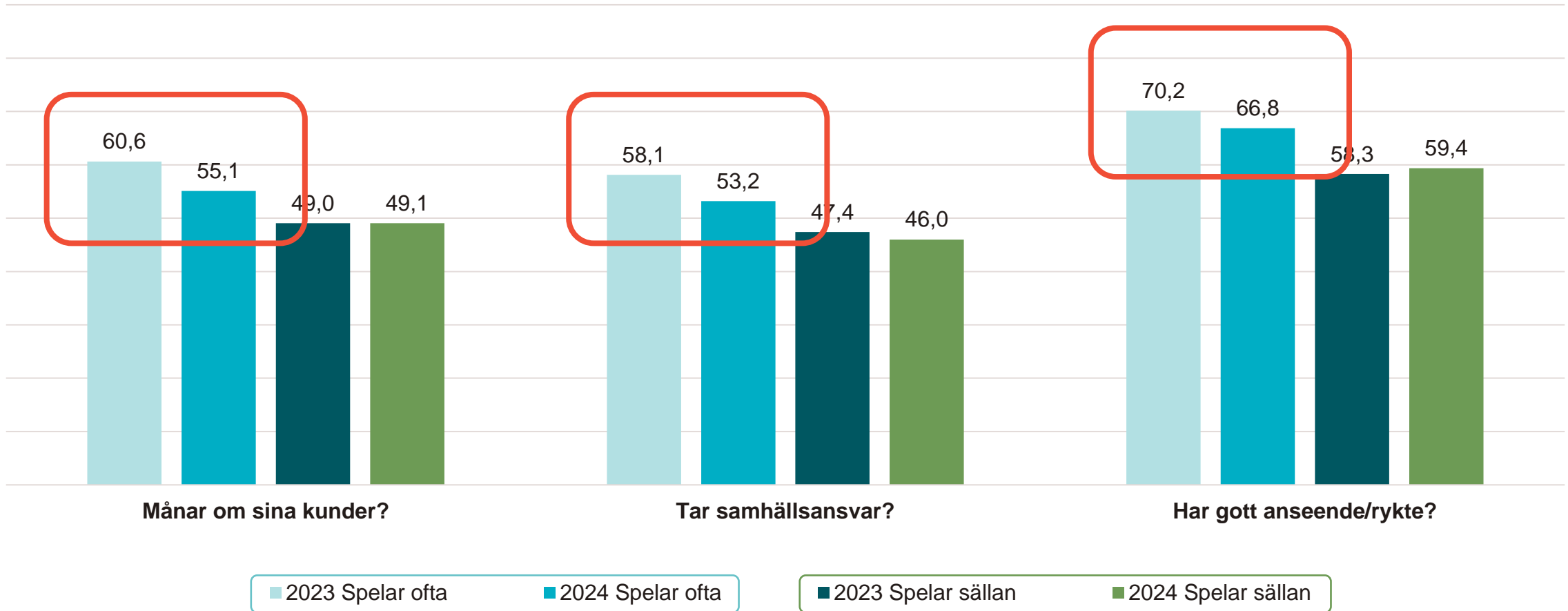
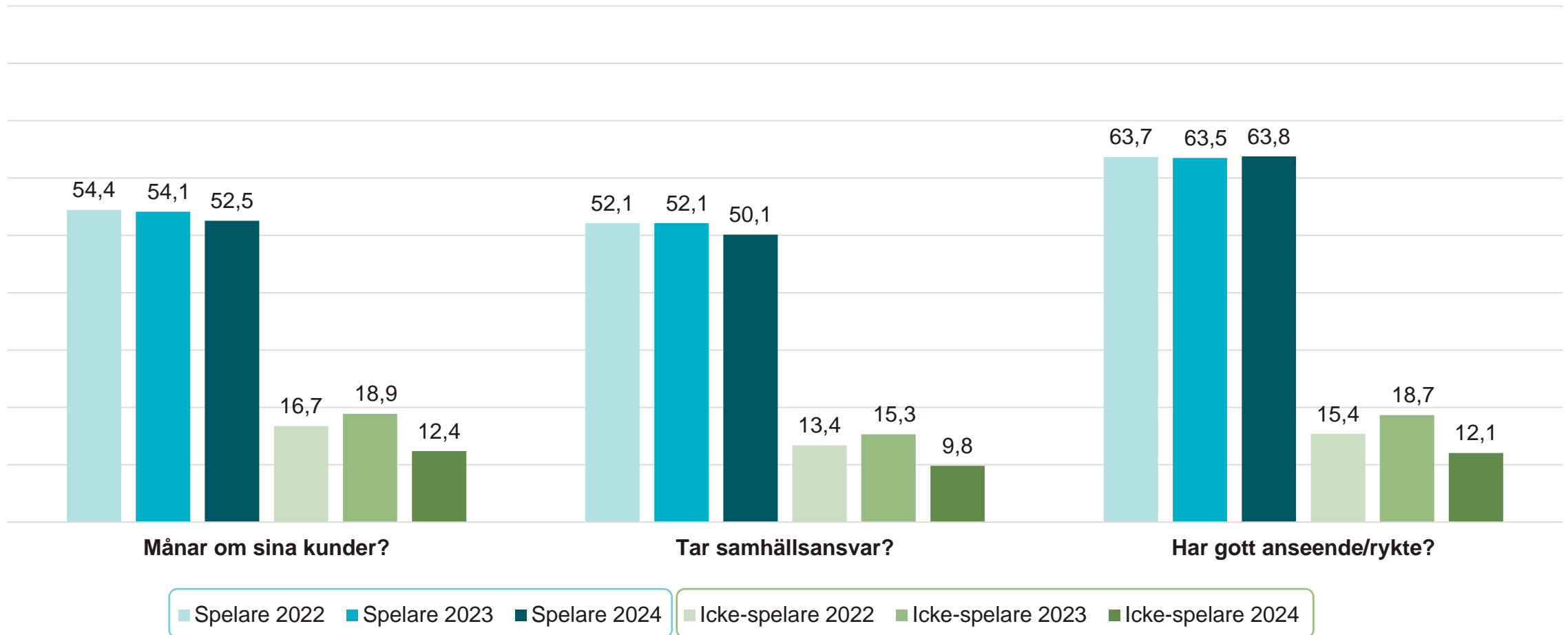
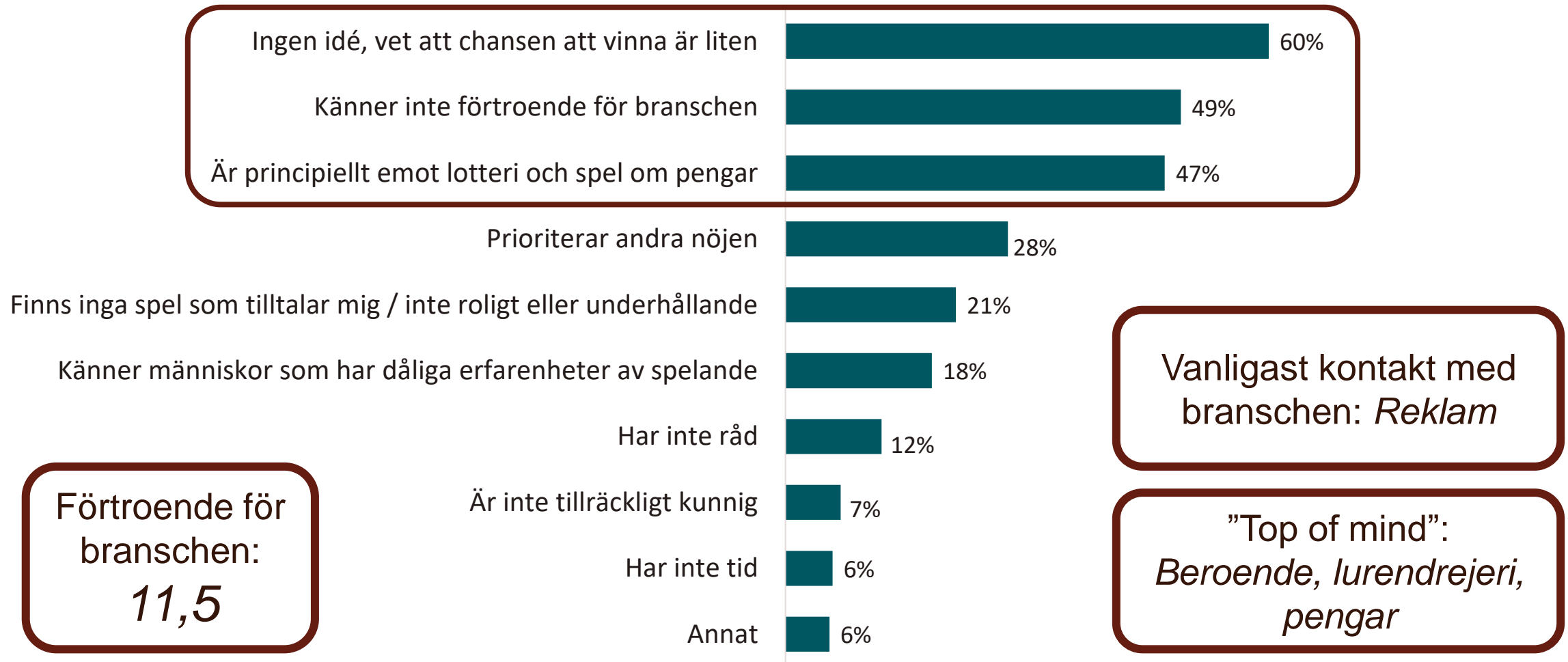


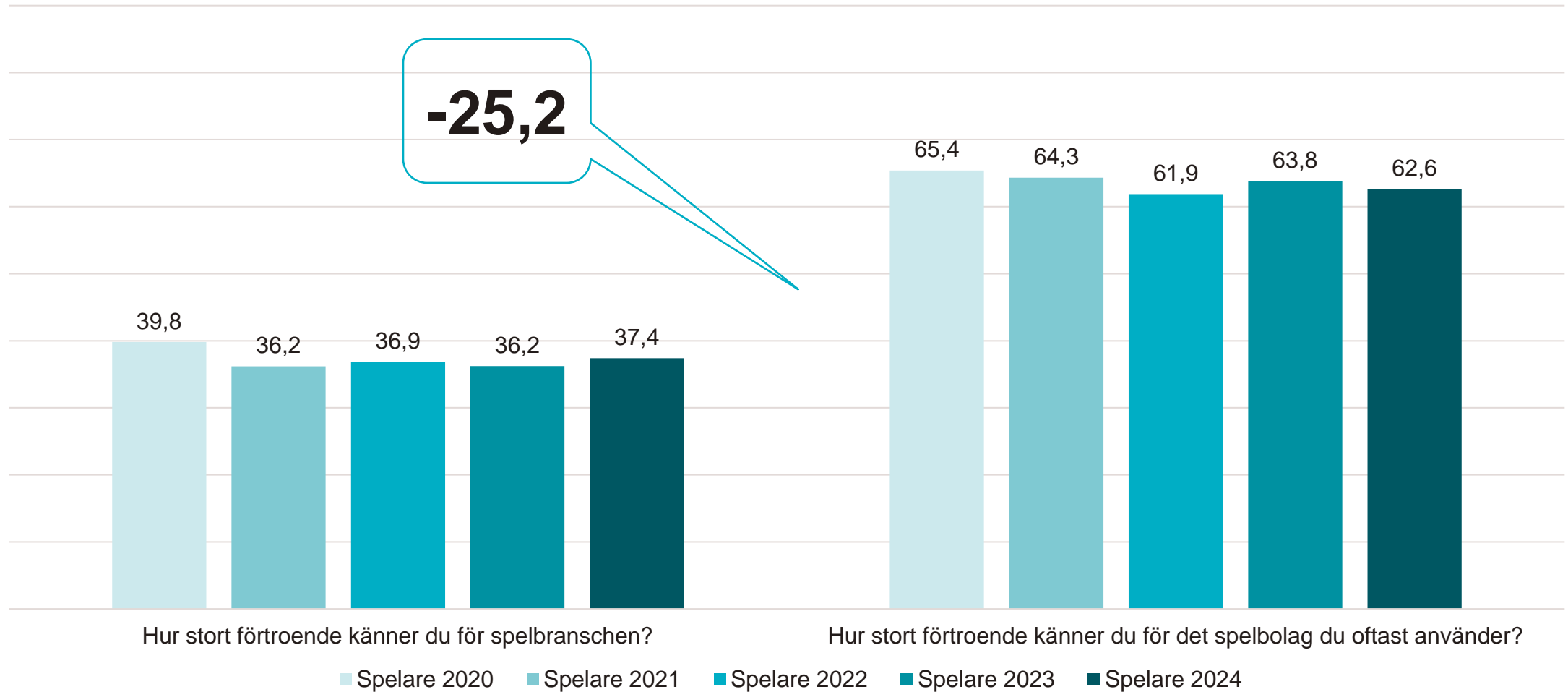
Image - spelare vs. icke-spelare



”Varför väljer du att inte spela?”

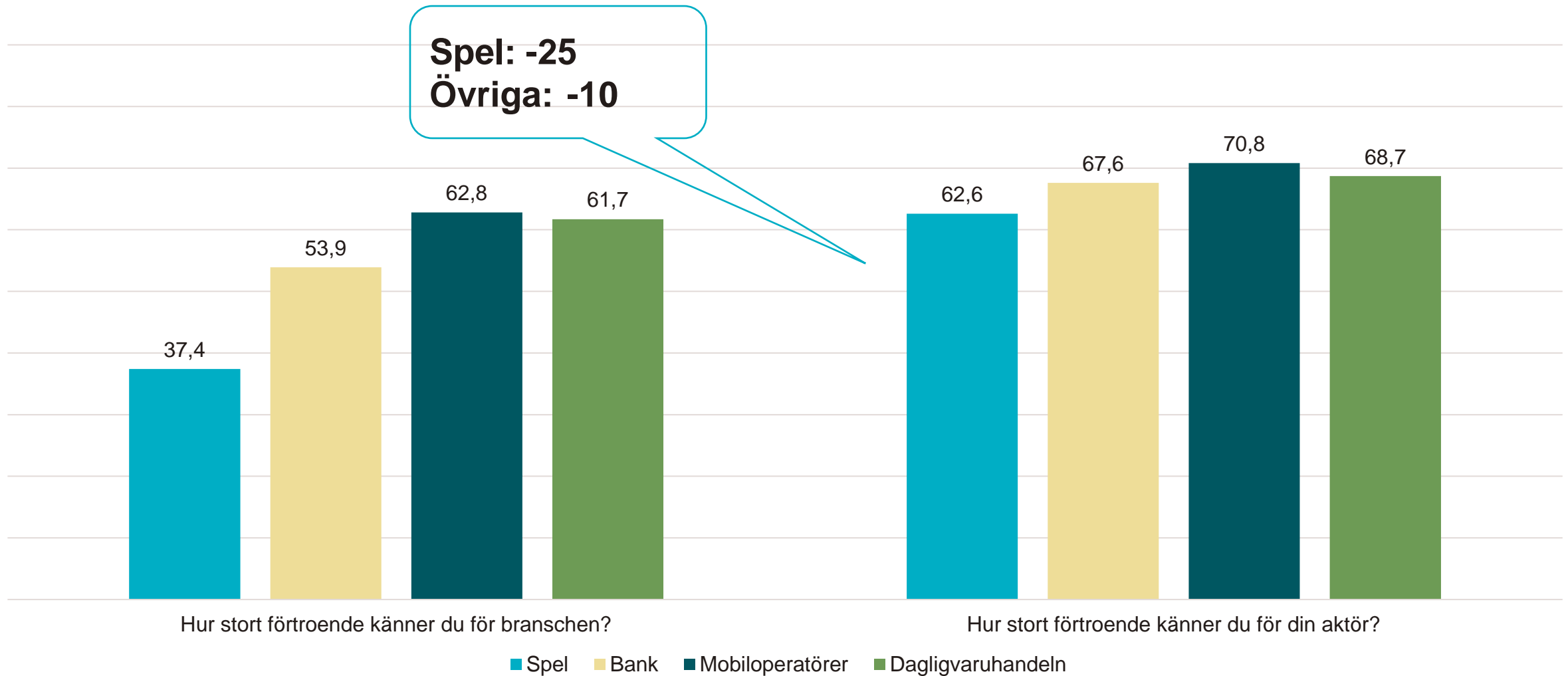


Utmaning – förtroendegapet



Förtroendegapet *jämfört med andra*

Spel: -25
Övriga: -10



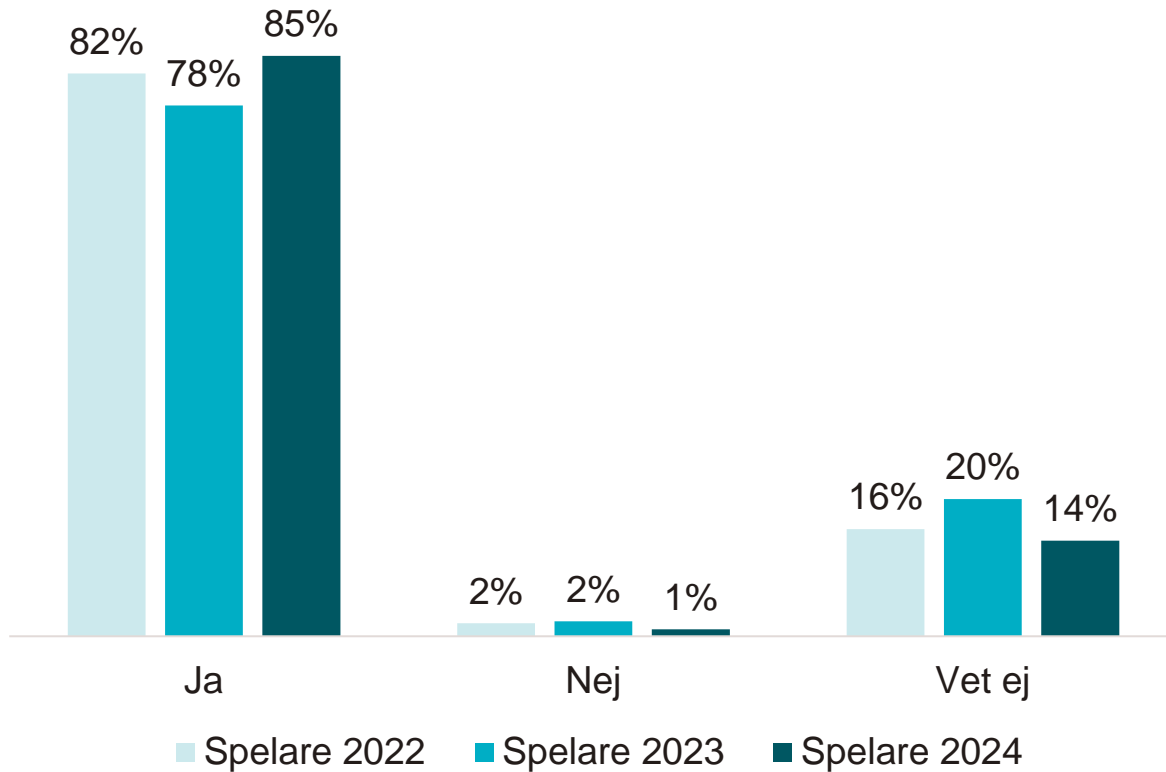
SKI Spel 2024

Licenser

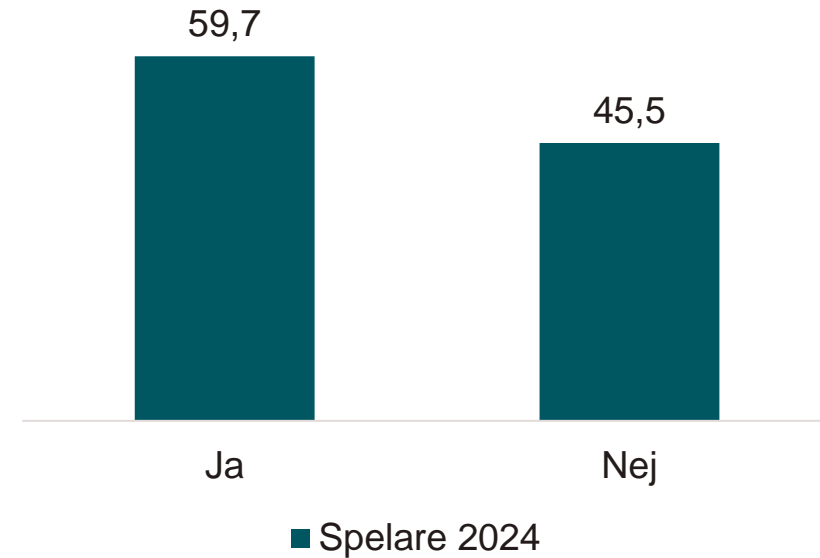


Fler spelar licensierat... och är nöjdare!

”Har det spelbolag du oftast använder svensk spellicens?”



”Har det spelbolag du oftast använder svensk spellicens?”
Kopplat till Kundnöjdhet



SKI Spel 2024

Reflektion



Sammanfattning

- Godkänd kundnöjdhet bland aktiva spelare (NKI >60)
- Spridning i nöjdhet mellan spelform, spelfrekvens och aktör
- Driver reglering missnöje? (tapp – *nöjdhet, image och service*)
- Fler spelar licensierat och är nöjdare, färre är osäkra
- Låga nivåer hos de som spelar sällan (eller aldrig)
- Förtroendegapet en utmaning - *hur pratas det om branschen?!*
- Reklamen fortsatt ett irritationsmoment

Allmänheten om vad branschen bör göra för att stärka sitt anseende*



**Ökad
transparens**



**Tydligare
ansvarstagande**



**Trovärdigare
marknadsföring**

Kontakta oss om ni vill ha fler detaljer



Tack för idag!



För mer information:

jacob.hallencreutz@epsi-rating.com

melinda.asplund@kvalitetsindex.se