

Kuusakosken kierrätystoimintaan luotetaan

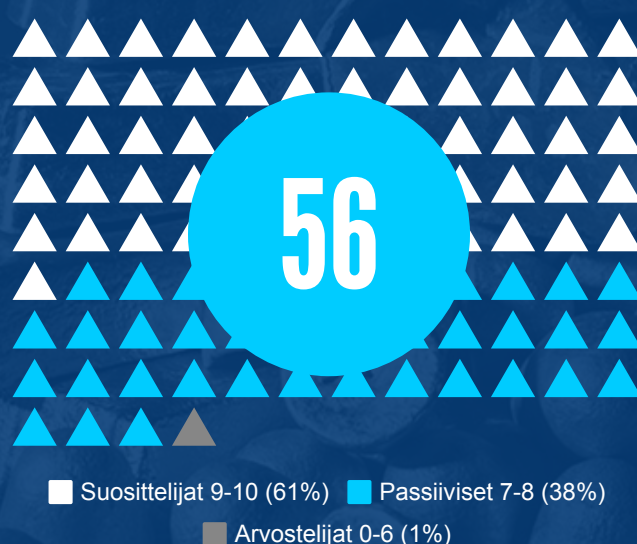
Kuusakosken asiakastyytyväisyyttä kartoitettiin puhelinhaastatteluina syys-lokakuussa 2019. Kohderyhmän muodostivat Kuusakosken asiakkaat Suomessa ja Ruotsissa. Tutkimus perustuu 511 vastaukseen.



Kuusakosken asiakastyytyväisyys on erittäin korkea

Kuusakosken asiakastyytyväisyys on erittäin korkea ja NPS on erinomaisella tasolla verrattuna keskimääräiseen. Kuusakosken NPS-luku on 56, kun Innolinkin vertailutietokannan keskimääräinen NPS on 41.

99 % prosenttia vastaajista antoi vähintään arvosanan 7.



Net Promoter Score eli NPS-menetelmällä pyritään ennustamaan vastaajien todennäköisyyttä suositella yritystä muille. Vastaajat luokitellaan vastausten perusteella arvostelijoihin (0-6), passiivisiin (7-8) ja suosittelijoihin (9-10). NPS-luku lasketaan vähentämällä suosittelijoiden osuudesta arvostelijoiden osuus.

Luotettavuus nousi vahvasti esille tärkeänä tekijänä kierrätyspalveluiden kumppania valittaessa

94 %

vastaajista kertoi Kuusakosken olevan melko tai erittäin luotettava kumppani. Asiakkaat kokevat Kuusakosken luotettavan maineen positiivisena viestinä myös omille asiakkailleen.

Kuusakoski on onnistunut täyttämään asiakkaidensa ympäristövastuuseen ja eettisyyteen liittyvät odotukset

91 %

vastaajista pitää Kuusakoskea melko tai erittäin onnistuneena ympäristövastuullisuuden ja eettisyyden näkökulmasta.



Kuusakosken yhteistyö asiakkaiden kanssa ja palvelutarjoama ovat onnistuneet hyvin

80 %

mielestä yhteistyö Kuusakosken kanssa edistää organisaation liiketaloudellisten tavoitteiden toteutumista melko hyvin tai erittäin hyvin.

Useat Kuusakosken asiakkaat pitävät Kuusakosken tarjoamaa asiakaskokemusta kierrätysalan parhaana

93 %

Kuusakosken asiakkaista kokee, että Kuusakosken tarjoama asiakaskokemus on parempi tai vähintään yhtä hyvä kuin kilpailijoilla.

Poimintoja avoimista kommenteista:

Tietoturva-asiat ovat meille tärkeitä, ja meidän materiaaleihimme liittyen niissä on myös onnistuttu.

Asiakaspalvelu, tavoitettavuus ja vasteajat ovat erittäin hyviä.

Hyvämaineinen yhtiö, joka hoitaa homman kokonaisvaltaisesti. Ei tarvi muuta kuin ilmoittaa, että tavaraa on lähdössä, niin tietää, että se menee oikein.

Homma on tähän mennessä toiminut hyvin ja se on tärkein asia.

” On hienoa nähdä, että Kuusakosken asiakaskokemus on erittäin korkealla tasolla ja asiakkaat haluavat olla mukana kehittämässä palveluita yhdessä kanssamme. Jatkossa Kuusakoski pyrkii huomioimaan entistä voimakkaammin asiakkaidensa yksilölliset tarpeet ja toiveet. Asiakkaamme eivät aina tunnista kaikkia Kuusakosken tarjoamia palveluita ja jatkossa tulemme myös kiinnittämään enemmän huomiota tavoitettavuuteen sekä henkilökohtaiseen palveluun. Kuusakosken tavoitteena on toimialan paras asiakaskokemus ja teemme jatkossakin parhaamme, että asiakkaamme voivat olla mahdollisimman tyytyväisiä toimintaamme.”

Mikko Kuusilehto
toimitusjohtaja
Kuusakoski