

## AP Pension har stadig de mest tilfredse kunder

*I december 2009 spurgte Aalund Business Research 1.700 beslutningstagere, om de var tilfredse med deres pensionselskab. AP Pension kommer flot ud af analysen, men må dog konstatere et lille fald i forhold til de seneste målinger.*

Aalund Business Research gennemfører hvert halve år en uvildig undersøgelse af det danske firmapensionsmarked. Cirka 1.700 beslutningstagere bliver spurgt om deres erfaringer med deres leverandør af firmapension. Der bliver spurgt ind til tilfredshed, image og loyalitet. Alle branchens store aktører deltager i analysen, så resultatet er et godt værktøj til at se, hvilket selskab der har de mest tilfredse og loyale kunder og hvordan selskabets image opleves af egne og konkurrerende kunder.

AP Pension har deltaget i analysen siden 2005 og har de seneste år ligget på en klar førsteplads.

Den seneste måling fra december 2009 viser, at AP Pension stadig klarer sig bedst, men der er dog sket et mindre fald i forhold til tidligere målinger. Den generelle kundetilfredshed giver en score på 4,2 ud af en skala fra 1 til 5. Ved en tidligere måling i 2009 lå scoren på 4,4.

I en kommentar hertil siger kundeservicechef Christina F. Bustrup: "Vi glæder os over, at vi fortsat er det pensionselskab i branchen, som får de højeste scores på kundetilfredshed og kundeloyalitet. Det er også vigtigt for os at vide, at vi har det stærkeste image blandt selskaberne. Vi har dog konstateret et lille fald i forhold til målingen i foråret 2009, hvilket skal ses som et udtryk for den markante vækst, som vi har haft i de seneste år. Vi har analyseret resultaterne, og tendensen er, at nye kunder giver os en marginal lavere rating end kunder, som har været hos os i flere år. Vi ser det som et udtryk for, at kunderne ikke kender os godt nok endnu, men ser det som en vigtig opgave at forbedre implementeringsfasen på nogle områder. Det er helt afgørende for os, at vores kundetilfredshed og ikke mindst vores ambassadørgrad også i fremtiden er den bedste i branchen".

Du kan se Aalundresultaterne [her](#)