

Branchens mest tilfredse kunder

Den årlige markedsanalyse fra Aalund Business Research placerer endnu en gang AP Pension i toppen blandt pensionselskaberne. AP Pensions kunder giver branchens højeste karakterer, når de bliver spurgt, om de er tilfredse med deres pensionselskab.

"Vi er meget stolte over den flotte placering, vi har fået i Aalunds markedsanalyse," udtaler kundeservicechef Christina F. Bustrup. "Det er fjerde år i træk, at AP Pensions kunder giver udtryk for, at de er branchens mest tilfredse kunder. Det er en placering, der forpligter. Absolut ikke nogen sovepude! Vi ved godt, at vi skal blive ved med at være helt fremme i skoene, ellers mister vi kundernes tillid."

Ny måling hvert år

Hvert år måler Aalund Business Research kundetilfredsheden i pensionsbranchen. De spørger et stort udvalg af firmakunder i hele landet, hvor tilfredse de er med deres eget pensionselskab. Bl.a. spørger de om, hvor nemt det er at komme i kontakt med et pensionselskab, hvor lang ekspeditionstiden er på en sag, om selskabet informerer godt om sine produkter, om muligheder for selvbetjening på nettet og meget mere.

AP Pension er gået frem i målingen, når man ser på mellemstore og helt store kunder, men har mistet terræn hos mindre kunder, dvs. firmaer med under 50 medarbejdere. "Selv om vi samlet ligger i top, ser vi den del af målingen som en lille advarsel," siger Christina F. Bustrup. "Det er et signal om, at vi skal stramme os an og forbedre den service, vi tilbyder til de mindre kunder."

Aalunds analyse peger på, at den skriftlige kommunikation - i policer, i breve og på nettet - godt kunne blive bedre. Et mål for AP Pension er derfor at kigge al kommunikation til kunderne efter i sømmene. "Som et led i det projekt har vi etableret et kundepanel, der giver kritik og forslag til vores faste kundebreve. På den måde prøver vi at få sprog og budskaber mere i øjenhøjde med vores kunder," siger Christina F. Bustrup.

Nye muligheder på nettet

Et vigtigt punkt i Aalunds analyse er de muligheder, pensionselskaber giver deres kunder på nettet. Hvilke muligheder har man som mægler, som administrator i et firma eller som enkeltkunde? "Det er et område, vi har skarpt fokus på. I første omgang er vi ved at udvikle portaler til mæglerne og til virksomhederne, hvor de nemt og enkelt kan få overblik over deres pensionsordninger, selv taste informationer direkte ind og foretage ændringer. Det vil lette administrationen for både dem og os. På lidt længere sigt vil vi også udvikle portaler til den enkelte kunde," slutter Christina F. Bustrup."

Se resultaterne af undersøgelsen



Pension

18-05-12 <http://update.appension.dk/?id=1280>

Er du nysgerrig efter at dykke ned i de konkrete resultater af Aalunds undersøgelse, så klik på linket forneden. Her vil du komme til et nyt digitalt værktøj, der på en enkel og overskuelig måde viser, hvor tilfredse AP Pensions kunder er i forhold til resten af branchen.

>>[Prøv værktøjet her](#)