

Utvärdering Hallandstrafikens Kundservicebutik i Laholm



Hallandstrafiken

Innehåll

| | |
|---|---|
| 1. Bakgrund | 3 |
| 2. Frågeställningar | 3 |
| 3. Kundservicebutiken i Laholm..... | 4 |
| 3.1 Intäkter och kostnader för Hallandstrafikens Kundservicebutiker | 4 |
| 3.2 Värdet av en Kundservicebutik i Laholm | 5 |
| 3.3 Trender | 8 |
| 4. Slutsatser | 9 |

1. Bakgrund

Hallandstrafiken har fem Kundservicebutiker. Dessa är placerade i Halmstad C, Halmstad Gallerian, Falkenberg, Varberg och Laholm. Butiken i Falkenberg är även reception åt Hallandstrafikens kontor.

Kundservicebutikerna erbjuder hela biljettsortimentet till ordinarie priser. Av biljettförsäljningen i egna kanaler samt nationella biljettsystemet står Kundservicebutikerna för 5 procent av försäljningssumman räknat utifrån försäljningen rullande 12-månader i mars 2023. Butikernas andel av försäljningen jämfört med övriga försäljningskanaler har sjunkit över tid. Framför allt har butikernas försäljning minskat de senaste två åren eftersom allt fler kunder köper sina periodbiljetter i appen.

Förutom biljettförsäljning erbjuder butikerna en plats för kunderna att ställa frågor om biljettsortiment, tidtabeller eller reklamation med mera.

Det har inte alltid varit självklart att ha en egen butik i Laholm eftersom butikens försäljning är lägre än i de andra butikerna. Denna utvärdering syftar till att analysera huruvida Kundservicebutiken i Laholm fyller ett syfte som försäljningskanal.

Butiken i Laholm hanterades tidigare i extern regi genom återförsäljare som hade större behörigheter att ge full service, likt våra egna Kundservicebutiker. Återförsäljaren sa dock upp avtalet och Hallandstrafiken beslutade vid det tillfället att ta över och driva verksamheten i egen regi under en provotid på två år från och med januari 2019. Efter utvärdering av första halvåret 2019 togs beslut om att från och med den 16 september 2019 dra ned verksamheten från att ha öppet fem dagar i veckan till tre. Denna neddragning av öppettider har inte lett till några synpunkter från kunderna.

På grund av pandemin samt osäkerheten gällande försäljning kopplat till pandemin fattades år 2020 återigen beslut om att fortsätta driva butiken i Laholm under minst två år ytterligare.

Till skillnad från våra andra Kundservicebutiker ligger butiken i Laholm inte lika strategiskt placerad rent geografiskt. Butiken håller till en kortare promenad från centrum och har med det varken omedelbar närhet till buss- eller tågstation. Butiken är ingen plats man som turist eller kund enkelt passerar förbi utan de som besöker butiken har varit mer aktiva sitt letande. Vidare har butiken i Laholm endast öppet tre dagar i veckan medan Hallandstrafikens andra Kundservicebutiker har öppet fem till sex dagar per vecka.

2. Frågeställningar

Denna utvärdering ska svara på den övergripande frågan; Fyller Kundservicebutiken i Laholm ett syfte som Försäljningskanal?

För att besvara denna fråga kommer försäljningen och kostnader att analyseras samt jämföras med övriga av Hallandstrafikens butiker. Vidare kommer mer ”mjuka” värden såsom varumärke, tillgänglighet och service att beskrivas i kvalitativa termer.

3. Kundservicebutiken i Laholm

I detta avsnitt analyseras Kundservicebutiken i Laholm. Det primära fokuset är butiken i Laholm men jämförelser görs mellan alla Hallandstrafikens butiker. Först görs en ekonomisk genomgång kring försäljning och kostnader, därefter kommer ett beskrivande avsnitt om nyttan med en butik i Laholm för kunder som söker personlig service.

3.1 Intäkter och kostnader för Hallandstrafikens Kundservicebutiker

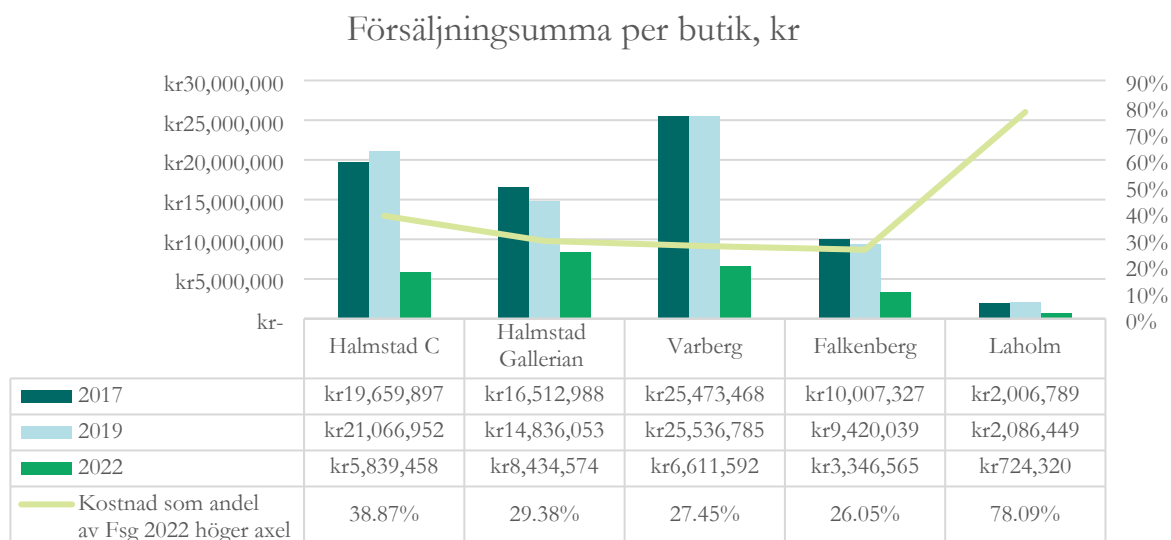
Butiken i Laholm är den minsta av Hallandstrafikens Kundservicebutiker. Försäljningen för Laholm år 2022 landade på cirka 720 000 kr medan den näst minsta butiken, Falkenberg, sålde för 3,3 miljoner kr. Kostnaden för butiken i Laholm år 2022 var cirka 565 000 kr.

Kostnaderna för Laholmsbutiken kan ställas i relation till de intäkter Hallandstrafiken för närvarande har. Försäljningsintäkterna ligger under de försäljningsmål samt den budget som är satt för år 2023.

Jämfört med läget innan pandemin har butiken i Laholm tappat -65% i försäljningssumma. Övriga butiker har sedan läget före pandemin tappat; Halmstad C -72%, Halmstad Gallerian -43%, Varberg -74%, Falkenberg -65%.

För att få ett mått på huruvida butikerna är lönsamma eller inte kan kostnaderna¹ ställas i relation till intäkterna. Alla butiker, även den minsta i Laholm, har större intäkter än kostnader. Av diagrammet framgår att Laholm är den butik som har störst kostnader i relation till försäljning, kostnaderna utgör 78% av försäljningsintäkterna år 2022 (se den gula linjen i diagrammet nedan).

¹ Här ingår alla kostnader; personal, hyra, väktare, el, vatten, kassasystem osv.

Figur 1 – Försäljningssumma per butik, år 2017, 2019 och 2022 kr.

Not: Butiken i Falkenberg är även reception åt Hallandstrafiken. Butiken i Halmstad Gallerian låg år 2017 på annan adress; Hantverksgatan i Halmstad. I försäljningen ingår försäljning gjort i Linkon, till Stena Line samt Västtrafik.

3.2 Värdet av en Kundservicebutik i Laholm

I avsnittet ovan har den faktiska försäljningen i relation till kostnader analyserats. Men en Kundservicebutik har fler värden än så. Värden som genererar försäljning i andra kanaler samt varumärkesbyggande.

Eftersom Hallandstrafiken har en samhällsnyttig funktion i att skapa tillgänglighet och kollektivtrafik i hela regionen går det att argumentera för att Hallandstrafiken också rent fysiskt skall finnas på plats spritt över regionen med ett butiksnät. Ett butiksnät som skall möjliggöra för information och frågor utan att det direkt på plats leder till försäljning. Försäljningen uppkommer kanske i ett senare skede eftersom kunden fått ett bra bemötande och god service.

Frågan som uppkommer är dock om Laholm är en tillräckligt stor ort för att motivera en Kundservicebutik? Laholms kommun har cirka 26 000 invånare, vilket innebär att kommunen är nästan 2/3 av Falkenbergs kommun. Vidare har Hallandstrafiken ingen Kundservicebutik i Hylte – en kommun med 10 500 invånare.

Som tidigare visats är försäljningen i Laholm på cirka 720 000 kr per år medan Hallandstrafikens näst minsta butik i Falkenberg har en försäljning på 3,3 miljoner kronor per år. Det man måste ha med sig vid en jämförelse är att öppettiderna för butiken i Laholm är tre dagar per vecka medan Falkenberg är öppet fem dagar per vecka. Vidare ligger butiken i Laholm mer undangömt än butiken i Falkenberg, vilket gör att turister eller andra resenärer inte lika enkelt hittar till Laholms-butiken.

Även om det föreligger vissa betänkligheter kring butikens geografiska placering i Laholms stad samt dess öppettider går det inte komma ifrån att försäljningen i kronor skiljer sig stort från försäljningen i övriga Kundservicebutiker.

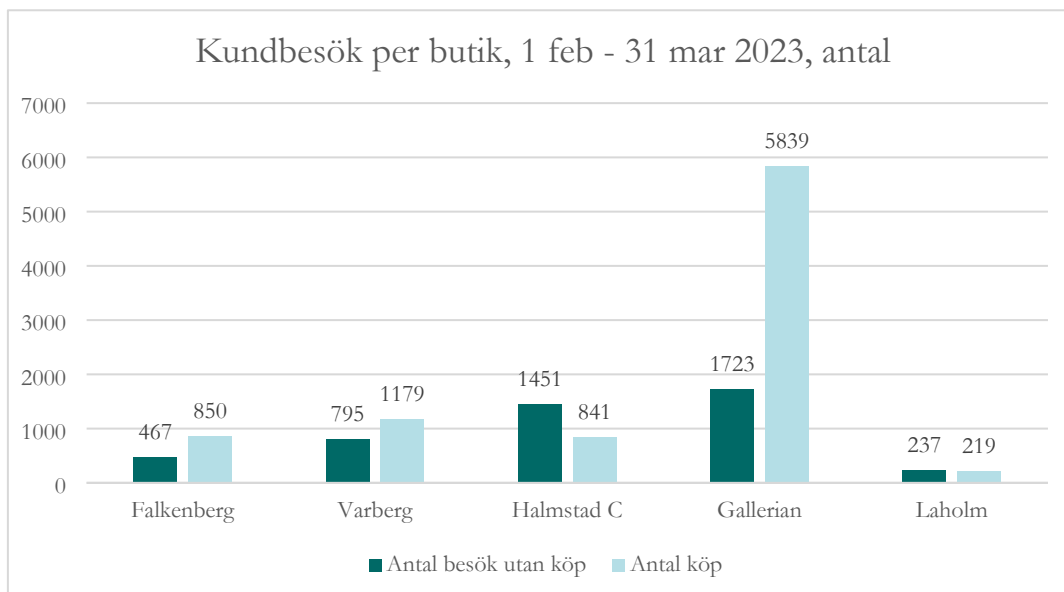
Om Hallandstrafiken inte har en egen Kundservicebutik i Laholm är orten ändå så pass stor att behovet av en försäljningskanal i centrala delarna av staden är stor. Laholm har idag biljettautomater i anslutning till tågstationen (som ligger utanför centrum). Ett alternativ i stället för Kundservicebutik skulle kunna vara att placera en biljettautomat vid Laholm bussterminal. Idag finns dessutom en återförsäljare utanför Laholm vid Ica Mellbystrand.

Hänsyn behöver även tas till vad som händer med försäljningen om vi inte har en butik i Laholm? Kommer kunder övergå till att handla i de andra försäljningskanalerna i stället? De allra flesta kunder kommer säkerligen göra det. Risken med det är dock att det eventuellt påverkar den upplevda känslan av service och tillgänglighet hos kunderna negativt. Vissa kunder är mer osäkra och vill ha en fysisk kontakt vid större köp såsom periodbiljetter eller kunna fråga om biljettyp för vissa resor. Men för dessa kunder finns samtidigt alternativ, exempelvis kan kunderna ringa kundupplysningen för att få den information de behöver. Vidare har Hallandstrafiken informatörer som träffar exempelvis seniorer i syfte att informera om appen.

Under perioden 1 februari till 31 mars 2023, genomfördes kundräkningar i Hallandstrafikens butiker. Syftet var att få ett svar på vad butikerna gör mer än att sälja biljetter samt att räkna antalet kunder i butikerna. Varje kund som ville ha hjälp i butik kategoriserades in i någon av de fem kategorierna; 1) Tider-priser och resevillkor, 2) Klagomål, reklamation och Förseningsersättning, 3) Support, app/mitt konto, växling Reskassa, 4) Hittegods eller 5) Trafikstörning.

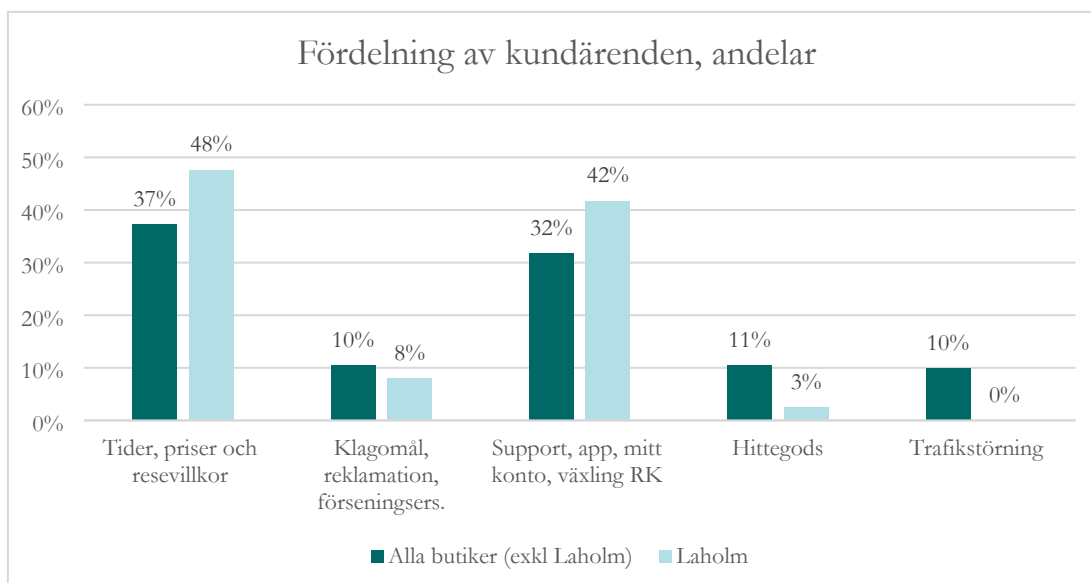
Under perioden besöktes butikerna totalt av 4 673 st. kunder som hade någon form av fråga. Flest besök hade Gallerian i Halmstad. Utöver detta sålde butikerna totalt 8 924 st. biljetter. Sammanlagt går det då konstatera att butikerna gemensamt hade cirka 13 500 kundbesök under perioden 1 februari till 31 mars. För fördelning av kundbesök mellan butikerna se nedanstående diagram. Av diagrammet framgår att butiken i Laholm hade färre besök än övriga butiker. Butiken i Laholm hade cirka hälften av besökarna jämfört med butiken i Falkenberg.

Utöver de 237 kundbesöken (se diagram nedan) i Laholm genomfördes även 219 biljettköp under mätperioden. Totalt besöktes alltså butiken i Laholm under perioden 1 februari till 31 mars av 456 kunder. Per dag som butiken är öppen innebär det 17,5 kunder i snitt, vilket per timme innebär 2,5 kunder i snitt.

Figur 2 – Kundbesök per butik

Av de nära 5 000 kunder som besökte någon av våra butiker utan att köpa biljett handlade nästan 40% av ärendena om Tider, priser och Resevillkor, dvs kunden ville exempelvis ha information om när en viss buss går eller vad som gäller vid köp av en biljett. 32 % av kunderna ville ha någon form av support.

I Laholm jämfört med övriga butiker var det fler kunder som ville ha hjälp med tider, priser och resevillkor samt support i app/mitt konto eller växling av reskassa.



Noterbart är att en stor del av kunderna i Laholm vill ha hjälp med sådant som kunden kan få hjälp med på andra sätt, exempelvis kan kunden ringa upplysningen för att få information kring priser och tidtabeller eller för att fråga om resevillkor. Utöver detta kan kund få hjälp med köp av biljetter samt reseinformation i alla våra bussar av förarna.

3.3 Trender

Den allmänna trenden i samhället är att vi går mot en ökad digitalisering. Fler och fler köper varor och tjänster online i stället för i fysiska butiker. Nästan alla av Hallandstrafikens kunder idag har en smartphone, i vilken de genom den nya appen har möjlighet att nå hela vårt biljettsortiment till prioriterade priser. Enligt stiftelsen Svenskarna och Internet hade 92 procent av svenska befolkningen en smartphone år 2019. Sedan dess bör andelen ökat ytterligare. Samtidigt visar Statistiska centralbyrån att 95 % av befolkningen använt internet någon gång under det senaste kvartalet (2022). I åldersgruppen 65-74 år har 9 av 10 använt internet någon gång under det senaste kvartalet.

Eftersom Hallandstrafikens kunder och befolkningen i allmänhet är vana vid att använda sin smartphone eller internet för olika typer av köp eller sökningar är det sannolikt att en nedläggning av butiken i Laholm leder till att kunderna ändrar köpvanor och i stället börjar köpa sina biljetter i digitala försäljningskanaler. De kunder som inte övergår till en digital kanal kan vända sig till en Återförsäljare eller biljettautomat. Det är inte troligt att kunder går förlorade.

Anledningen till att kunderna går till en butik för att köpa sina biljetter handlar nog snarare om vana än om något annat. Tidigare användes våra butiker i stor utsträckning för kunderna att köpa sina periodbiljetter men idag är appen vår särklass största försäljningskanal för periodbiljetter. Under år 2022 såldes cirka 20% av våra periodbiljetter i butik, året dessförinnan 36%. I appen såldes 60% av periodbiljetterna år 2022, under inledningen av år 2023 har andelen periodbiljetter i app ökat till 68%.

Butiken i Laholm har långt ifrån lika många kunder som övriga butiker inom Hallandstrafiken. Om all försäljning som idag sker i Laholms-butiken i framtiden skulle ske hos en Återförsäljare skulle Hallandstrafiken spara 530 000 kronor per år (beräknat på försäljningen år 2022 samt den provision som skulle utgå till Återförsäljaren).² Kostnaden för en Biljettautomat är ännu lägre än kostnaden för provision till en eventuell återförsäljare.

Hallandstrafiken har i samband med arbetet inför denna rapport kollat av vilka potentiella Återförsäljare vi skulle kunna ha i Laholm. Två återförsäljare skulle kunna vara aktuella, Coop och ICA Torghallen. Dock anser Hallandstrafiken att Coop inte ligger tillräckligt centralt i Laholm för att vara en ersättare till vår egna butik. Vidare har vi tidigare haft ICA Torghallen som återförsäljare och samarbetet med dem fungerade inte felfritt på den tiden, vilket ledde till att vi avslutade ICA Torghallen som återförsäljare.

Hallandstrafiken har satt upp som mål att öka andelen försäljning i självservicekanalerna, det är också därför som priset för enkelbiljetter är lägre i självservicekanaler. Andelen försäljning i Hallandstrafikens kundservicebutiker har minskat över tid. Butikerna stod år 2019 för 14% av försäljningen i mars 2023 stod samma butiker för 5% av försäljningen. Butikerna har mindre att göra och trenden går mot att kund hanterar sina biljettköp själv i självservicekanalerna. Med anledning av detta talar mycket för att de butiker som finns kvar kommer att ha andra arbetsuppgifter än enbart försäljning.

² Beräknat att Återförsäljaren har 4 % i provision.

Mot detta måste vägas signalvärdet i att inte ha en butik i Laholm. Hallandstrafiken har ett samhällsnyttigt uppdrag och ska erbjuda service till alla medborgare. Genom att placera en biljettautomat vid bussterminalen i Laholm, erbjuda information till seniorer samt vara tydliga med att vår Kundupplysning har generösa öppettider anser Hallandstrafiken att vi kommer erbjuda Laholm fullgoda alternativ.

Noterbart i sammanhanget är att trenden går mot att andra trafikhuvudmän stänger ner butiker för att i stället lägga resurser på att utveckla digitala försäljningskanaler. Exempelvis aviserade Västtrafik våren 2023 att de stänger alla sina butiker, förutom den på Nils Eriksson terminalen. SJ har under hela 2010-talet lagt ner sina biljettkontor. Kronobergs länstrafik har endast en egen Kundservicebutik, ett Kundcenter i Växjö. Förutom denna butik organiserar sig Kronoberg genom Återförsäljare runt om i länet. Vad gäller Jönköpings länstrafik har de, precis som Kronoberg, ett eget Kundcenter samt flertalet Återförsäljare i länet.

4. Slutsatser

De slutsatser som kan dras av denna utvärdering är att butiken i Laholm överlag är kostsam. Laholmsbutikens kostnader i relation till försäljning är mer än dubbelt så stor som den näst mest kostsamma butiken vid Halmstad C. Även om butiken i Laholm är kostsam så går den i dagsläget inte med förlust, det vill säga i dag överstiger försäljningsintäkterna kostnaden.

Utifrån aspekten att Hallandstrafiken ska finnas tillgänglig för de flesta av regionens invånare går det argumentera för att det ska finnas en fysisk butik även i Laholm. Det kan ge ett mervärde i form av positivitet i varumärkesbyggande samt leda till intäkter på längre sikt av att erbjuda god service.

Det som talar emot en butik i Laholm är att samhället och våra kunder digitaliseras i allt större utsträckning. Minst 92 procent av Hallands invånare har idag en smartphone. Skulle butiken i Laholm läggas ned skulle sannolikt de flesta kunder i stället köpa biljetter i andra försäljningskanaler, företrädesvis appen. Placeras en Biljettautomat vid bussterminalen i centrala Laholm finns goda alternativ för våra kunder. Dessutom finns Hallandstrafikens kundupplysning öppen alla dagar i veckan via telefon med generösa öppettider (Mån-fre 07.00-22.00, Lör-sön 08.00-22.00). Utöver detta finns det möjlighet för kunderna att ombord på våra bussar köpa biljetter samt få reseinformation av våra förare.

Generellt sett har försäljningen i Hallandstrafikens kundservicebutiker minskat från att år 2019 stått för 14 % av försäljningen till att i mars 2023 mätt i rullande 12-månader stått för 5%. Butiken i Laholm är Hallandstrafikens minsta Kundservicebutik.