

Diftnämnden Kollektivtrafik
Försäljningsavdelningen
Kristoffer Arvidsson-Thonäng
Försäljningsanalytiker

Beslutsförslag

Datum	Diarienummer
2023-05-09	DNKT230054

Driftnämnden Kollektivtrafik**Beslutsförslag, Hallandstrafikens Kundservicebutik i Laholm****Förslag till beslut**

Driftnämnd Kollektivtrafik beslutar att:

- godkänna redovisningen av framtagna rapport Utvärdering Hallandstrafikens kundservicebutik i Laholm, samt
- ge förvaltningen i uppdrag att återkomma till nämnden med förslag på åtgärder utifrån rapportens innehåll.

Sammanfattning

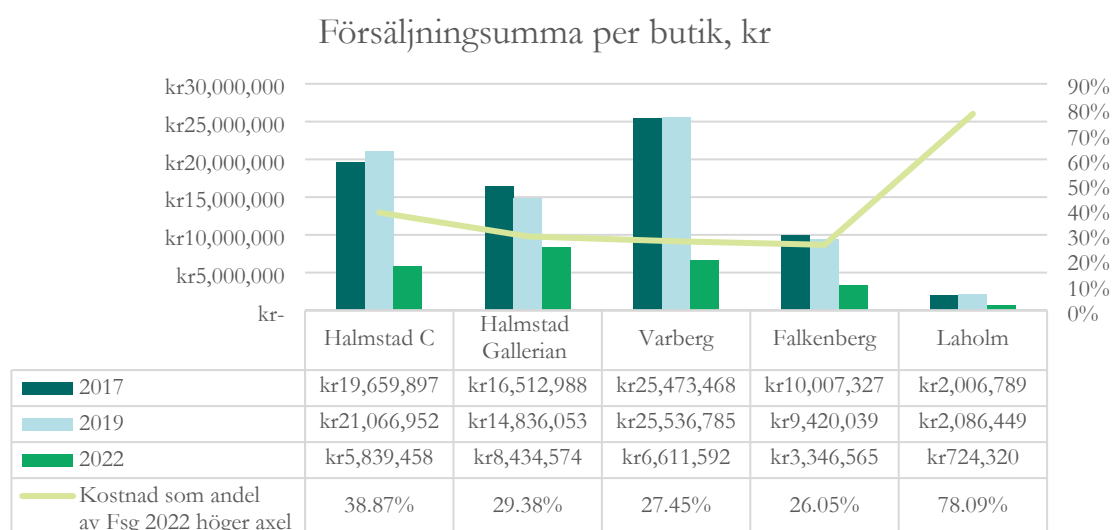
Butiken i Laholm är den minsta av Hallandstrafikens Kundservicebutiker. Försäljningen för Laholm år 2022 landade på cirka 720 000 kr, medan kostnaden för butiken i Laholm uppgick till cirka 565 000 kr. Butiken är med god marginal den av kundservicebutikerna som inbringar minst intäkter. Sedan pandemin har försäljningen i kundservicebutikerna minskat från 14% 2019 till 5% 2023, en förändring som även är synlig i kundservicebutiken i Laholm. Redan 2019 gjordes en minskning av Laholms kundservicebutiks öppettider från fem till tre dagar i veckan på grund av låg besöksfrekvens och låg lönsamhet. Med detta som bakgrund har en utvärdering initierats och genomförts för att belysa huruvida kundservicebutiken i Laholm uppfyller sitt syfte som försäljningskanal

Bakgrund

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.

Av diagrammet framgår att Laholm är den butik som har störst kostnader i relation till försäljning. Under 2022 utgjorde kostnaderna 78% av försäljningsintäkterna (se linjen i diagrammet nedan).



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.

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%.

Kundservicebutik i Laholm

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. Enligt stiftelsen Svenskarna och Internet hade 92 procent av svenska befolkningen en smartphone år 2019. Sedan dess har andelen sannolikt ökat ytterligare.

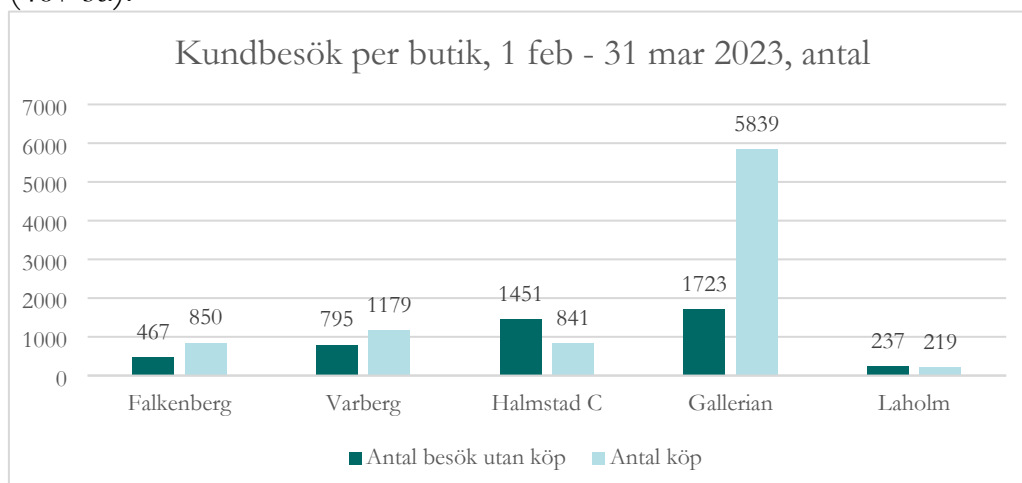
Eftersom Hallandstrafiken har en samhällsnyttig funktion i att skapa tillgänglighet och kollektivtrafik i hela regionen går det att argumentera för att Hallandstrafiken också rent fysiskt skall finnas på plats spritt över regionen med ett butiksnät. Butiken i Laholm har öppet tre dagar i veckan medan övriga butiker har öppet fem eller sex dagar i veckan.

Laholms kommun har cirka 26 000 invånare. Laholm har idag, förutom kundservicebutiken, biljettautomater i anslutning till tågstationen, som ligger

utanför centrum. Idag finns dessutom en återförsäljare utanför Laholm vid Ica Mellbystrand.

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 kunderna i Laholm ändrar köpvanor och i stället börjar köpa sina biljetter i digitala försäljningskanaler om de inte skulle ha tillgång till en kundservicebutik i kommunen. De kunder som inte övergår till en digital kanal skulle kunna vända sig till en återförsäljare eller köpa biljett i en biljettautomat. Utöver detta kan kund få hjälp med köp av biljetter samt reseinformation i alla Hallandstrafikens bussar av förarna.

Under perioden 1 februari till 31 mars 2023, genomfördes kundräkningar i Hallandstrafikens butiker. Under perioden besöktes butikerna totalt av 4 673 st. kunder som hade någon form av fråga. Butiken i Laholm hade minst antal besök av alla butiker, 237 st. Näst minst kundbesök hade butiken i Falkenberg (467 st.).



Kunderna som besökte butiken i Laholm ville för det mesta 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. Kundupplysning har öppet alla dagar i veckan via telefon med generösa öppettider (Mån-fre 07.00-22.00, Lör-sön 08.00-22.00).

Noterbart i sammanhanget är att trenden går mot att andra trafik huvudmän stänger ner kundservicebutiker 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.

Övervägande

Den generella trenden är att Hallandstrafikens försäljning i fysiska kanaler minskar till förmån för försäljning i digitala kanaler. År 2019 stod Hallandstrafikens kundservicebutiker för 14 % av försäljningssumman (inkl. nationella bokningssystem). Vid rullande tolv månaders redovisning i mars 2023 stod butikerna för 5 % av försäljningen. Detta ligger i linje med framtagna försäljningsstrategi, där det fastslås att försäljningen i de fysiska försäljningskanalerna ska minska till förmån för digitala försäljningskanaler.

Butiken i Laholm är den minsta av Hallandstrafikens Kundservicebutiker och kostnaden för butiken i relation till försäljning är hög. Butiken i Laholm sålde år 2022 för 720 000 kr. Den näst minsta butiken i Falkenberg sålde för 3,3 miljoner kronor. Kostnaden för butiken i Laholm var år 2022 565 000 kr.

Mot kostnader och intäkter måste Driftnämnd Kollektivtrafiks samhällsnyttiga uppdrag ställas som innebär att kollektivtrafiken ska vara tillgänglig för alla. Samtidigt går det inte att komma ifrån att butiken i Laholm besöks av få kunder. De kunder som besöker butiken kan få den information de eftersöker genom andra kanaler så som kundupplysningen eller i appen. Utöver detta finns det möjlighet för kunderna att ombord på bussarna köpa biljetter samt få reseinformation av förarna.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Butiken i Laholm innebar år 2022 en kostnad på 565 000kr.

Förvaltning

Andreas Almquist
Förvaltningschef

Julia Isaksson
Avdelningschef, Försäljningsavdelningen

Bilaga:

Rapport - Utvärdering Hallandstrafikens Kundservicebutik i Laholm

Styrelsens/nämndens beslut delges

Delges ej.