

Driftnämnden Kollektivtrafik
Försäljningsavdelningen
Kristoffer Arvidsson-Thonäng
Försäljningsanalytiker

Beslutsförslag

Datum	Diarienummer
2023-05-16	DNKT230054

Driftnämnden Kollektivtrafik**Beslutsförslag, Kundservicebutiken i Laholm****Förslag till beslut**

Driftnämnd Kollektivtrafik beslutar att:

- avveckla Hallandstrafikens kundservicebutik i Laholm, samt
- ge förvaltningen i uppdrag att arbeta för att tillgodose behovet att fysiskt kunna köpa biljetter i centrala Laholm i enlighet med Hallandstrafikens Försäljningsstrategi.

Sammanfattning

Tidigare har nämnden tagit del av rapporten ”Utvärdering Hallandstrafikens kundservicebutik i Laholm”. Förvaltningen fick då i uppdrag att återkomma till nämnden med förslag på åtgärder med utgångspunkt i avgiven rapport.

Förvaltningen föreslår att Hallandstrafikens Kundservicebutik i Laholm avvecklas, samt att förvaltningen får i uppdrag att arbeta för att tillgodose behovet att fysiskt kunna köpa biljetter i centrala Laholm i enlighet med Hallandstrafikens Försäljningsstrategi.

Bakgrund

I tidigare beslutsärende (DNKT230054-1) presenterades rapporten ”Utvärdering Hallandstrafikens kundservicebutik i Laholm”. I rapporten redogjordes det för förutsättningarna för Hallandstrafikens Kundservicebutik i Laholm. Butiken är den minsta av Hallandstrafikens kundservicebutiker och uppbär stora kostnader i förhållande till intäkterna som genereras. De kunder som besöker butiken frågar oftast kring sådant som kunden kan få hjälp med

på annat sätt, exempelvis via Hallandstrafikens hemsida, genom att fråga bussförare eller genom att ringa till Hallandstrafikens Kundupplysning.

Förslaget är att butiken i Laholm avvecklas. Genom en avveckling sparas 565 000 kr årligen genom minskade personalkostnader, lokalhyra, väktartjänst med mera. Att Hallandstrafikens Kundservicebutik i Laholm avvecklas kommer inte innebära att någon tillsvidareanställd personal påverkas.

När butiken avvecklas kommer sannolikt vissa kunder ändra sitt köpbeteende och bli mer digitala, exempelvis köpa biljett via Hallandstrafikens app eller Mitt konto. De allra flesta hallänningar har idag tillgång till en smartphone eller internet. För de kunder som fortsatt vill köpa sina biljetter fysiskt avser Hallandstrafiken tillgodose detta i enlighet med Hallandstrafikens Försäljningsstrategi. I försäljningsstrategin fastslås att kunderna så långt som möjligt ska hantera sina köpa av biljetter i självservicekanaler, i synnerhet appen. Vidare fastslås att de fysiska försäljningskanalerna ska placeras strategiskt, vilket kan innebära att de ska placeras på platser där behovet av fysisk försäljningskanal är stor och det finns ett betydande kundflöde med sådana behov.

Laholm är en tillräckligt stor ort för att motivera någon form av fysisk försäljningskanal i de centrala delarna av orten. Det som kan bli aktuellt i Laholms fall är exempelvis en biljettautomat vid bussterminalen eller eventuellt en återförsäljare i centrala Laholm. Detta behöver förvaltningen utreda vidare

Idag finns biljettautomat vid tågstation i Laholm. Vidare finns i dagsläget även en återförsäljare vid Ica Mellbystrand. Dock sa Ica Mellbystrand 2023-05-15 upp sitt återförsäljaravtal med Hallandstrafiken. Uppsägningstid enligt avtal är 6 månader. Ica Mellbystrand sålde biljetter till ett värde av 60 000kr under helåret 2022.

Övervägande

Eftersom Hallandstrafiken är en aktör med samhällsnyttigt uppdrag går det argumentera för att Hallandstrafikens fysiska försäljningskanaler ska finnas spritt i stora delar av länet. Genom att avveckla den egna butiken i Laholm kan det uppstå visst missnöje bland vissa kunder. Dock är bedömningen att Hallandstrafiken genom andra kanaler har möjlighet att erbjuda en god service till kunderna, och att Hallandstrafiken kan tillgodose behovet av lämplig fysisk

försäljningskanal i Laholm i enlighet med Hallandstrafikens Försäljningsstrategi.

Konsekvensbeskrivning

I huvudsak är det personer som inte är digitala i sin köpprocess som besöker vår Kundservicebutik i Laholm. Detta kan därmed påverka de äldre invånarna mer negativt än andra grupper i samhället. Samtidigt är 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 bör andelen ökat ytterligare. Samtidigt visar Statistiska centralbyrån att 95 % av befolkningen använt internet någon gång under det sista kvartalet 2022. I åldersgruppen 65-74 år har 9 av 10 använt internet någon gång under det senaste kvartalet.

Genom att erbjuda någon form av fysisk försäljningskanal i Laholms centralort samt hänvisa till Hallandstrafikens Kundupplysning bör kunderna kunna få den hjälp de behöver.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Genom en avveckling av Kundservicebutiken i Laholm genomförs en besparing som år 2022 motsvarade 565 000kr. Beroende på vidare åtgärd för att tillgodose behovet av fysisk försäljningskanal i centrala Laholm kommer en viss kostnad uppstå, men kostnaden kommer inte uppgå till samma nivåer som tidigare. Skulle exempelvis all försäljning i butiken övergå till en återförsäljare skulle provisionen till återförsäljaren bli 29 000 kr årligen.

Förvaltning

Andreas Almquist
Förvaltningschef

Julia Isaksson
Avdelningschef, Försäljningsavdelningen

Bilaga:

Hallandstrafikens försäljningsstrategi 2021-2023

Styrelsens/nämndens beslut delges

Beslutet delges ej.