



14-05-2020 13:52 CEST

## Toyota har Norges mest fornøyde bileiere

**I årets ferske utgave av Norsk Kundebarometer kjører Toyota alle sine konkurrenter og plasserer seg for 15. året på rad blant selskapene med landets mest fornøyde kunder. – En fantastisk anerkjennelse, jubler Christian Nordvik, daglig leder hos Nordvik Toyota i Trøndelag, Nordland og Troms.**

Med en score på 82,6 poeng troner Toyota øverst av alle bilforhandlere og på fjerdeplass totalt på listen over de 153 selskapene som har fått sin kundetilfredshet målt av Norsk Kundebarometer. Toyota har ligget helt i toppsjiktet i alle de 15 årene undersøkelsen er gjennomført og hvert eneste år i kategorien «begeistrede kunder».

- Dette er en fantastisk anerkjennelse fra våre kunder til Toyotas forhandlere over hele landet. Kåringen bekrefter våre interne målinger som forteller at vi lykkes med den målrettede og systematiske jobben med å skape gode kundeopplevelser, sier Nordvik.

Norsk Kundebarometer 2020, som er en del av et forskningsprosjekt ved Handelshøyskolen BI, omfatter til sammen 153 bedrifter fra rundt 30 ulike bransjer. Mer enn 6300 forbrukere har fortalt hvor fornøyde de er med bedrifter de kjøper varer og tjenester fra. Kundetilfredshet og lojalitet på en skala fra 0 til 100, der 0 er dårligst og 100 er best. Bedrifter som får mindre enn 60 kundetilfredshetspoeng, har klart misfornøyde kunder. Bedrifter som oppnår mer enn 80 kundetilfredshetspoeng, lykkes med å gjøre kundene sine begeistret.

- Vi er virkelig stolte av å ligge på et stabilt høyt nivå i Norgestoppen. Utover satsingen på god kundeservice, er nok dette et resultat av våre biler er har lave utslipp, er av en høy kvalitet og møter behovene til det norske folk. Vi hviler aldri på laurbærene og resultatet motiverer oss til å fortsette den daglige jobben med å levere stadig bedre opplevelser til våre kunder.

### **Norsk Kundebarometer**

- Norsk Kundebarometer er et forskningsprosjekt ved Handelshøyskolen BI som hvert år måler tilfredshet og lojalitet blant norske forbrukere. Kundene får muligheten til å si hva de mener om bedrifter de kjøper varer og tjenester fra.
- Undersøkelsen er gjennomført av Barcode Intelligence og Norstat Norge i samarbeid med Handelshøyskolen BI.
- Norstat har på oppdrag fra Norsk Kundebarometer spurt 6320 forbrukere om hvor godt fornøyd de er med bedrifter de er faste kunder hos. Til sammen har disse gitt 15.583 bedriftsvurderinger. Undersøkelsen omfatter til sammen 153 bedrifter som selger varer eller tjenester som betyr mye for folks privatøkonomi.
- Datainnsamlingsperioden var fra januar til mars 2020.

Over 80 poeng = Begeistrede kunder

75-80 poeng = Svært fornøyde kunder  
70-75 poeng = Fornøyde kunder  
60-70 poeng = Likegyldig/misfornøyde kunder  
Under 60 poeng = Svært misfornøyde kunder

### Toppliste over alle selskap

Plass	Selskap	Tilfredshet	Endring
1	Vinmonopolet	85	+2,9
2	OneCall	83,6	+2,7
3	Finn.no	83,2	+1,6
4	Toyota	82,6	+0,8
5	Sbanken	82	+0,3
6	BMW	81,2	+0,7
7	Interoptik	80,9	+3,0
8	Flytoget	80,7	-2,2
9	Gjensidige	80,4	+0,1
10	Volvo	80,0	-3,7

### Toppliste over bilforhandlere:

Plass	Selskap	Tilfredshet	Endring
1	Toyota	82,6	+0,8
2	BMW	81,2	+0,7
3	Volvo	80	-3,7
4	Skoda	79,9	+0,9
5	Audi	79,4	-2,6
6	Tesla	79,4	+3,9
7	Hyundai	76,1	0
8	Nissan	75,4	-2,2
9	Volkswagen	75	-2,4
10	Mitsubishi	73,1	-5,3

---

I Nordvik Gruppen inngår selskapene Nordvik AS, Nordvik Mobility AS, Nordvik Eiendom AS og M Nordvik AS. Konsernet omsetter årlig i underkant av 1 milliard kroner og selger rundt 2 600 nye og brukte biler årlig. Nordvik Gruppen består av bilforhandlere, bilverksteder og bilskadeverksteder i Steinkjer, Namsos, Brønnøysund, Mosjøen, Bjerka, Mo i Rana, Fauske, Bodø, Glomfjord, Halså, Ulsvåg, Narvik, Harstad, Andøy, Sortland, Svolvær og Leknes.

## Kontaktpersoner



### **June Karine Pedersen**

Pressekontakt

Kommunikasjonsansvarlig - Nordvik Gruppen AS

[june.pedersen@nordvik.no](mailto:june.pedersen@nordvik.no)

938 59 347