

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассаЖИРОВ

КАЧЕСТВО ПЕРЕВОЗОК

С каждым годом пассажиры становятся все более требовательными и все больше ценят безопасность, пунктуальность отправления и прибытия, сокращение времени в пути и комфорт в течение поездки (значимость данных факторов в иерархии ценностей для пассажира уже сейчас превышает 80 %), поэтому становятся все более востребованными поезда с ускоренным режимом, «поезда-отели» (ночь в пути), мультимодальные маршруты, эргономичные вагоны, в которых можно с пользой провести время благодаря широкому спектру мультимедийных услуг высокого качества.

В этой связи особую актуальность приобретает практика исследования мнений пассажиров и оценка их удовлетворенности качеством предоставленных услуг.

С 2017 года Компания изменила вектор общения с пассажирами, используя современный (прямой) канал обратной связи – переход на онлайн-опрос пассажиров на сайте orgos.frc.ru. Теперь пассажиры могут оставить отзыв о поездке, а также оценить качество услуг, не выходя из поезда. Мониторинг оценки качества предоставляемых услуг на сайте orgos.frc.ru позволяет получать актуальную информацию в режиме реального времени, соответственно, есть возможность оперативно реагировать на предложения и замечания пассажиров.

Количество респондентов в 2018 году увеличилось по сравнению с 2017 годом в восемь раз и составило 164,5 тыс. человек. Рост обусловлен усовершенствованием технологии обратной связи с пассажирами.

В 2018 году организован канал коммуникации «Компания – пассажир»: осуществляется рассылка агрессивных сообщений

с благодарностью за совершение поездки в поездах формирования АО «ФПК» и предложением оставить свой отзыв о поездке, а также оценить качество услуг.

Общая оценка качества обслуживания в 2018 году составила 4,22 балла (по пятибалльной шкале), что на 0,22 балла выше, чем в 2017 году. При этом оценка производится не только в целом по параметру «Качество обслуживания», но и по составляющим услуги, таким как: процедура покупки билетов на сайте, процедура покупки билетов в кассе, техническое состояние вагонов, съемное мягкое имущество, санитарное состояние вагонов, работа проводников, предоплаченное питание, услуги вагона-ресторана, качество дорожного набора, продукция, реализуемая проводниками во время поездки и др.

В результате мониторинга и на основании поступающих от пассажиров отзывов определяются проблемные зоны в обслуживании, разрабатываются мероприятия по улучшению качества и расширению спектра предоставляемых услуг, внедрению инноваций в обслуживании пассажиров в поездах и пунктах продажи проездных документов.



О Компании

Стратегия развития

Обзор результатов

Корпоративное управление

Устойчивое развитие

Приложения

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ В ПОЕЗДАХ АО «ФПК» В 2018 ГОДУ

Общая оценка¹ качества обслуживания

Общая оценка



4,22

балла

Количество респондентов



164 464

человека

Используемый метод



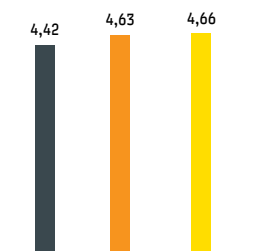
онлайн-опрос
на сайте:
opros.fpc.ru

Период

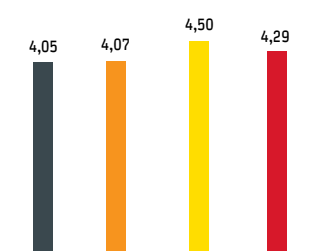


январь – декабрь

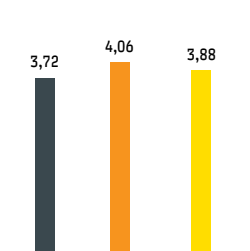
Общая оценка параметров качества обслуживания



- В кассе
- На сайте
- Через мобильное приложение



- Техническое обслуживание
- Санитарное состояние
- Работа проводников
- Качество постельных принадлежностей



- Предоплаченное питание
- Товары в пути (реализуемые в пути)
- Услуги вагона-ресторана

¹ Оценка производится по пятибалльной шкале, где 1 балл – очень плохо, а 5 баллов – отлично.

В свою очередь, мониторинг индекса потребительской лояльности с использованием методики NPS (Net Promoter Score), позволяющей оценить готовность совершать повторные поездки и рекомендовать услуги Компании, также показал рост (+5). В 2018 году индекс NPS зафиксирован на уровне 42 (по мнению 25,1 тыс. респондентов). При этом в отдельных потребительских сегментах NPS различен.

На основании полученных данных определены направления повышения конкурентоспособности Компании за счет повышения качества услуг в разрезе повышения эффективности работы причастных подразделений (КПЭ).

Для отслеживания динамики индекса лояльности и оценки эффективности мероприятий по повышению качества предоставляемых услуг практика измерения индекса будет продолжена.

В части основных мероприятий повышения лояльности пассажиров АО «ФПК» предусмотрено обновление подвижного состава, повышение качества обслуживания пассажиров во время поездки, включая совершенствование стандартов обслуживания, формирование новых подходов к предоставлению услуг, а также в рамках стратегической инициативы АО «ФПК» планируется реализация проекта «Ввод и развитие нового продуктового предложения», который предполагает переход на новую продуктовую линейку.

ИНДЕКС ЛОЯЛЬНОСТИ ПАССАЖИРОВ К АО «ФПК» НА 2018 ГОД

Индекс NPS¹

Общая оценка



42

NPS

+5 к результату 2017 года

Количество респондентов



25 167

человек

Используемый метод



**онлайн-опрос
на сайте:
opros.fps.ru**

Период



ноябрь

NPS = Промоутеры – Критики

15 %

3 775



Критики

28 %

7 047



Нейтралы

57 %

14 345



Промоутеры



¹ Индекс лояльности NPS (Net Promoter Score) – индекс определения приверженности потребителей товару/услуге или компании (индекс готовности рекомендовать).

О Компании

Стратегия
развития

Обзор
результатов

Корпоративное
управление

Устойчивое
развитие

Приложения