

## Finns det någon kvar som behöver personlig service?

15.05.2018

Ovanställda fråga väcker diskussion hemma vid matbordet, i lokalpressen samt i bankernas ledningsgrupper. Vi har den senaste tiden fått läsa om bankbranschens omfattande samarbetsförhandlingar och hur de fysiska bankkontoren minskar. Allt detta rättfärdigas med att konsumentbeteendet ändrar i och med digitaliseringen. Det stämmer säkerligen att konsumentbeteendet ändrat, och jag hör själv till den kundgrupp som vill sköta mina bankärenden mobilt och helst utanför öppethållningstiderna. Men är svaret på frågan verkligen så enkelspårigt?

För den digitala kunden har banken aldrig varit lika tillgänglig. Ändå visar EPSI Ratings kundnöjdhetsundersökning för banker från 2017 att färre än hälften av privatkunderna har en personlig kontaktperson på sin bank, men att de kunder som har en är väldigt nöjda. Jag vill tro att detta beror på att banksektorn fortsättningsvis är en förtroendebransch där långvariga personliga relationer utgör en av de viktigaste nöjdhetsfaktorerna.

Enligt Ålandsbankens senaste kundundersökning inom bankens Premium-segment från 2017 stöder resultaten argumentet för att det finns en stor efterfrågan på en relationsbank. Resultatet tyder även på att vi på Ålandsbanken valt rätt väg, då vi investerat i personalstyrkan och i långvariga kundrelationer med personliga kontaktpersoner. Resultaten visar att på en skala mellan 1-10 är kunderna mycket nöjda och ger Ålandsbanken ett vitsord på 9,0. Jag anser att detta dels kan bero på att ungefär 90 % av de som svarade i undersökningen har träffat sin personliga kontaktperson minst en gång under det senaste året. Enligt undersökningen är kunderna också oerhört nöjda med den kompetens kontaktpersonerna har. Kompetens handlar nödvändigtvis inte bara om sakkunskap. Jag tror att kunderna uppskattar kontaktpersonens erfarenhet av branschen, men kanske i ännu högre grad kunskap om kundens specifika situation. Vi vill alla bli ihågkomna. Jag förväntar mig att vi kan fortsätta där vi senast avslutade, utan att alltid behöva börja om från början. Hur ska vi få utträttat något nytt eller tryggt min ekonomi om tiden alltid tar slut innan vi kommit in på vad jag faktiskt behöver eller vill?

Det går säkert att argumentera för att kunderna inte behöver fysiska kontor längre, men kan det ändå vara så att *behöva* och *uppskatta* är två olika saker?

I Ålandsbankens undersökning framkommer det att en stor majoritet av alla Premium-kunder är förespråkare av Ålandsbanken och benägna att rekommendera banken åt sina vänner. Kan de flesta banker ha haft fel i att frångå personlig service till förmån för att alltid vara tillgängliga? Måste det ena utesluta det andra?

Enligt Ålandsbankens undersökning är kunderna mycket nöjda med både tillgängligheten och flexibiliteten hos sin kontaktperson. Tidigare var det en självklarhet att få träffa sin kontaktperson på banken, men i dagsläget har det istället blivit en självklarhet att varje bank ska ha smidiga digitala lösningar för att kunden inte ska behöva, eller i värsta fall, inte är välkommen att träffa sin kontaktperson på banken.

Vi frågade också vår bankpersonal på Ålandsbanken vad som engagerar dem och ett av de vanligaste svaren var kundrelationerna. Det svaret tror jag att bankpersonalen också på flera andra banker skulle ge. Varför försöker de flesta bankerna då styra bort kunder från kontor till digitala kanaler, när både kunderna och bankpersonalen uppskattar varandra?

Vi går vår egen väg med att inte styra bort kunder från de fysiska kontoren till de digitala, vilket vår undersökning har påvisat att vara den rätta vägen till utmärkt kundnöjdhet. Den här tanken styr även vår utveckling av de digitala tjänsterna. Om du värdesätter personliga relationer är du mycket välkommen in till den bank som uppskattar dina behov och där kundnöjdhet är summan av både goda tjänster och relationer.

Joel Sunabacka  
Chef Tillväxt & Utveckling Finland  
Ålandsbanken