

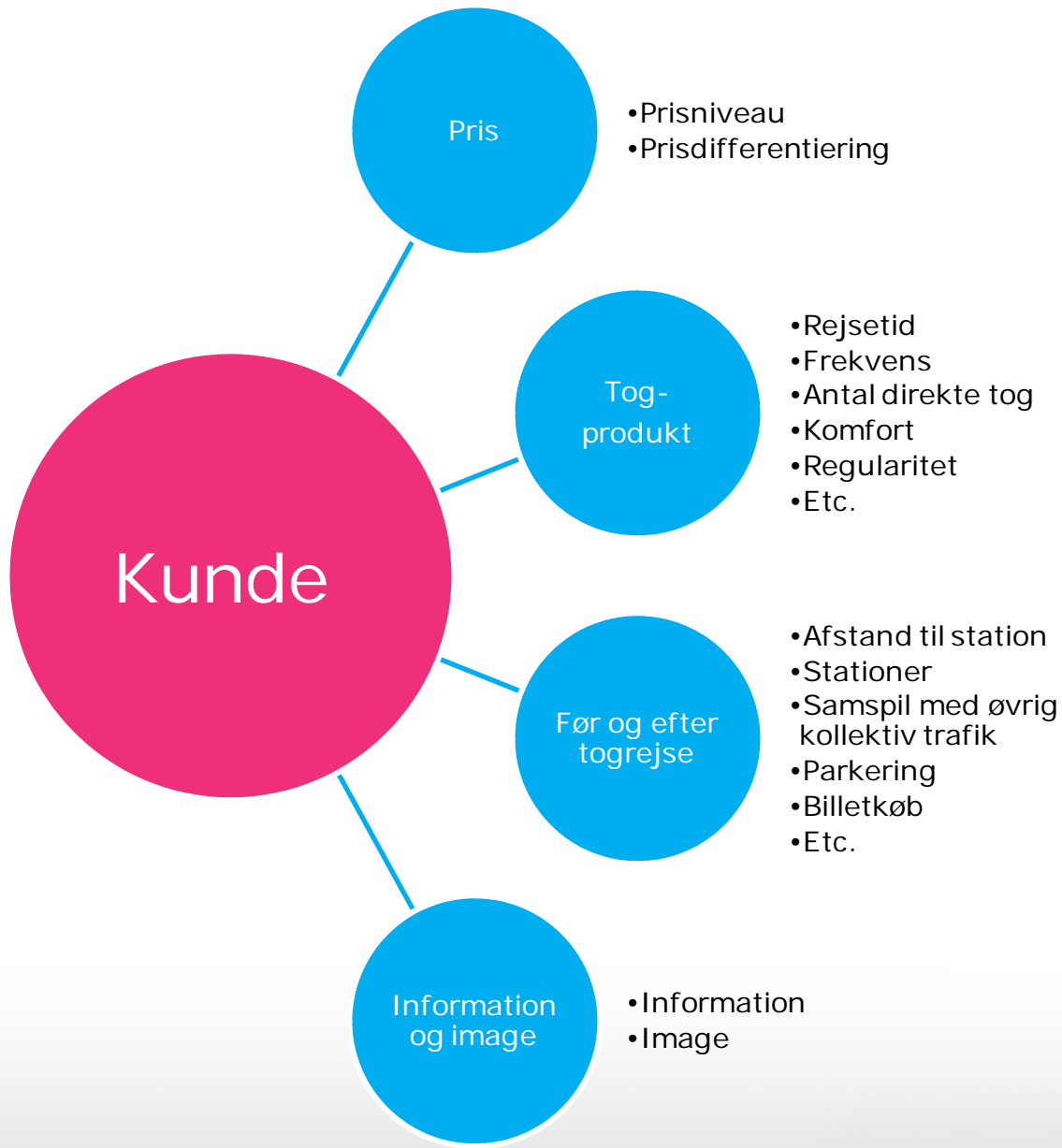
Kundekrav og passagerpotentialer

v. Thomas Odgaard

Konference om jernbanestrategien
Danmarks Jernbanemuseum i Odense
31. maj 2010

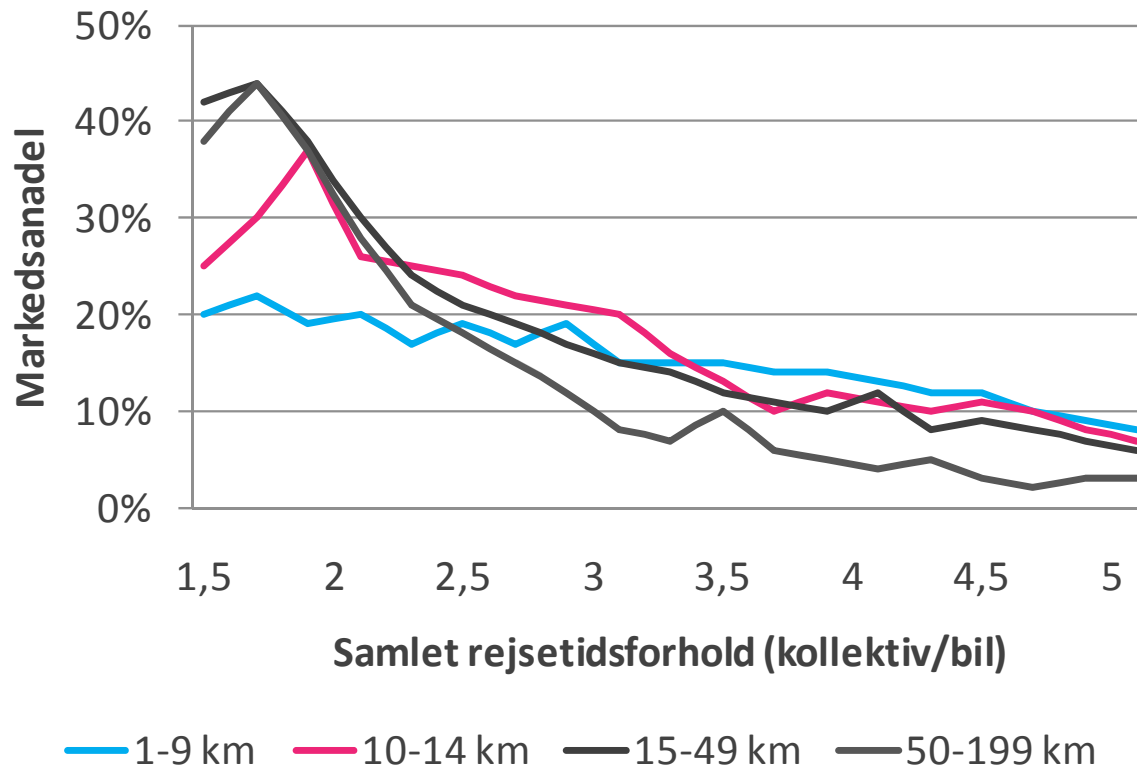


Mange faktorer kan påvirke kundernes valg



Konkurrence fra og samspil med bil, bus og fly

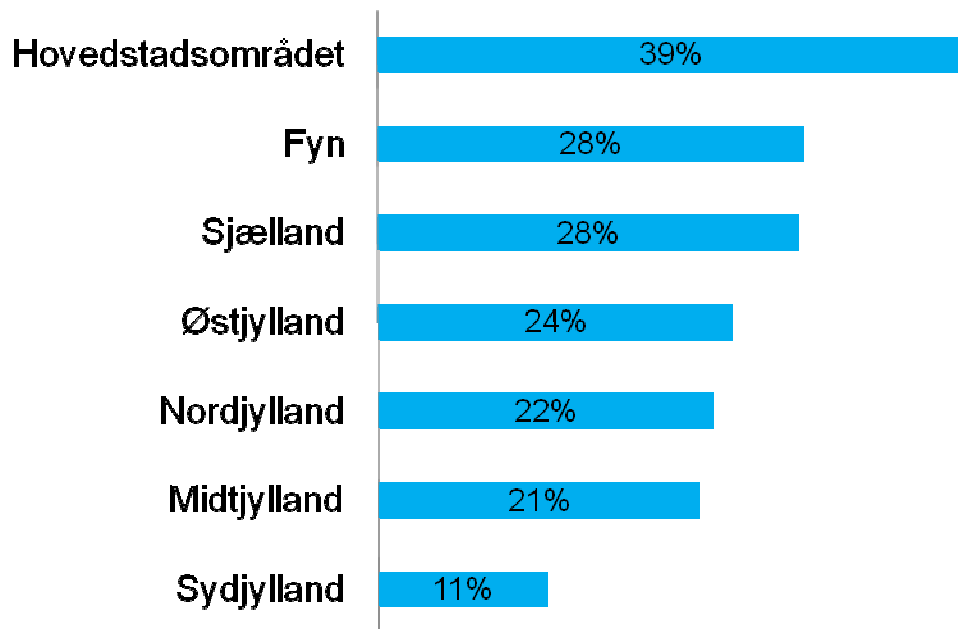
Markedsandelen for kollektiv trafik afhænger af rejsetidforholdet



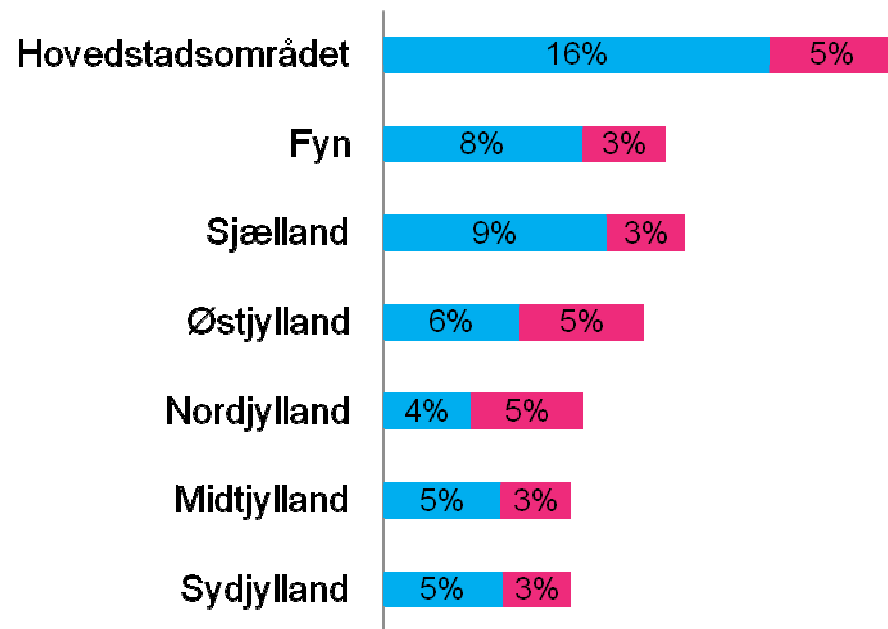
- Passagererne på lange rejser er specielt følsomme over for rejsetiden

I Hovedstaden står toget stærkt

Andel rejser med rejssetidsforhold under 1,75

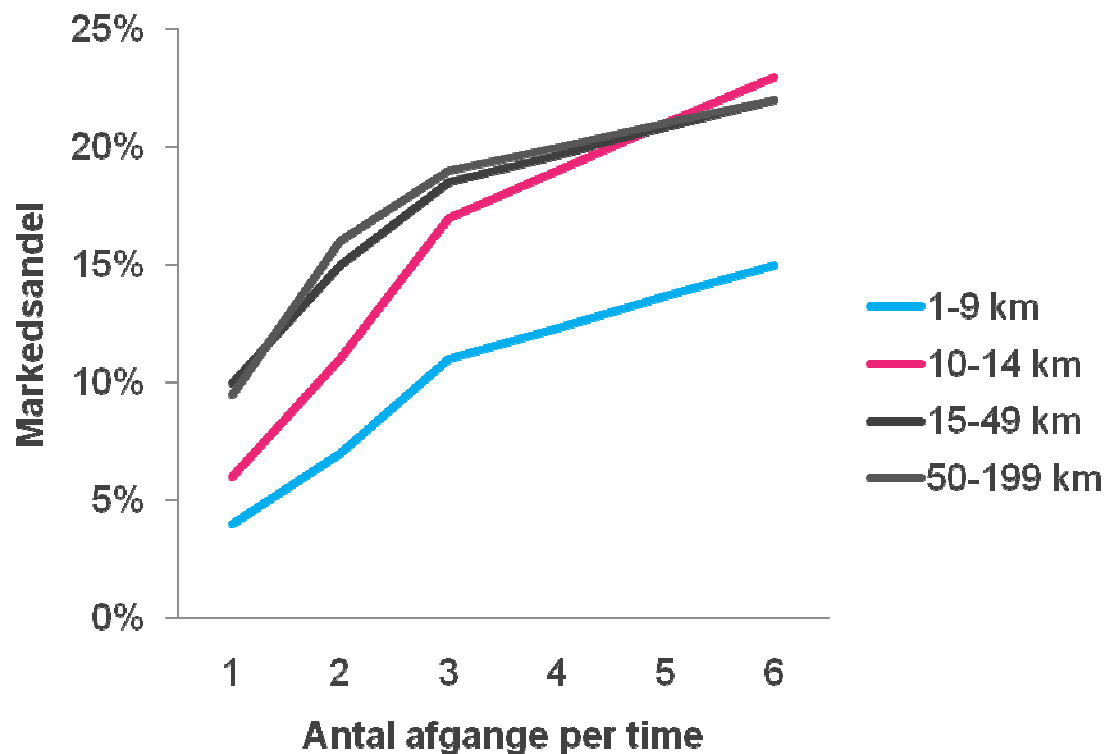


Markedsandel, kollektiv

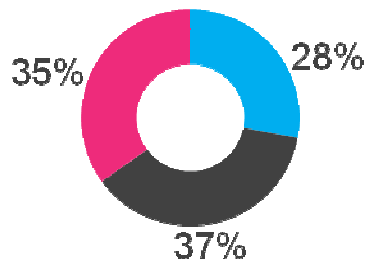


■ Tog ■ Rutebus

Aftagende effekt af at øge frekvensen



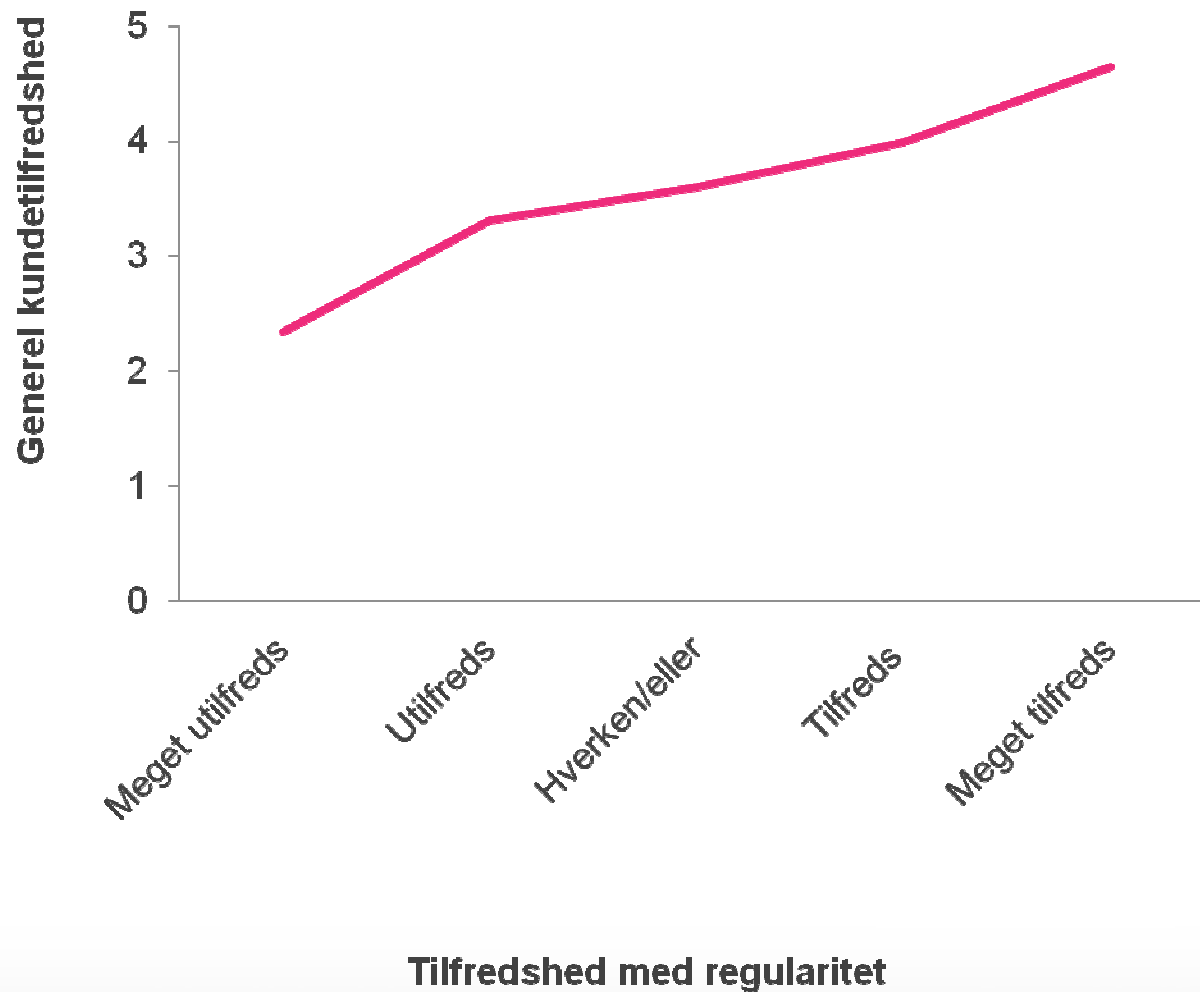
Flere kunder foretrækker kort rejsetid (S-tog)



■ Foretrækker høj frekvens ■ Indifferent ■ Foretrækker kort rejsetid

Flere eksempler på at effekten af højere frekvens er begrænset

Tæt sammenhæng mellem regularitet og kundetilfredshed

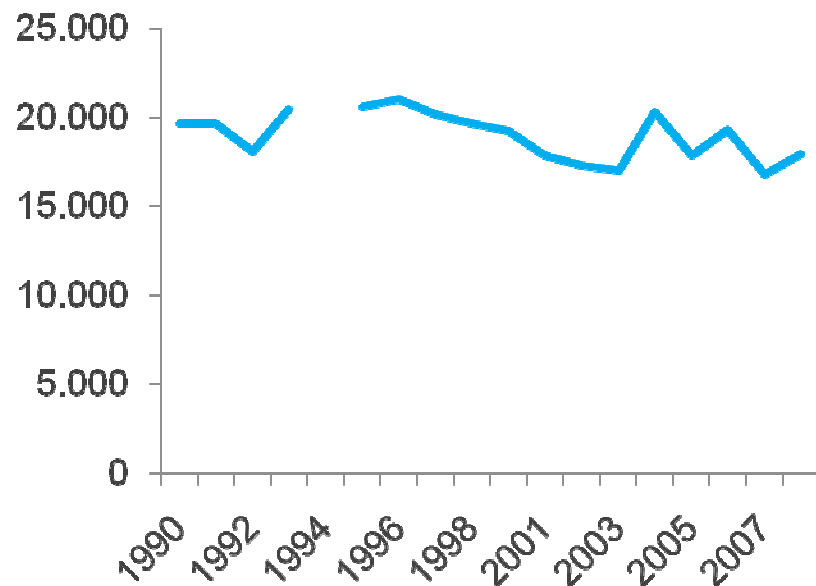


Passagereffekten af dårlig regularitet er usikker

Eksempelberegning (togtur på 40 km)

Reaktion fra passagerer	Antal minutter	Passagereffekt
Venter	2 min	-4%
	5 min	-10%
Tager en afgang tidligere	10 min	-10%
	20 min	-18%

Eksempel: Kystbanen (antal påstigere)



Ingen passagervækst trods:
Ca. 50% flere afgange
Reduceret rejsetid

Mulig årsag: Dårlig regularitet

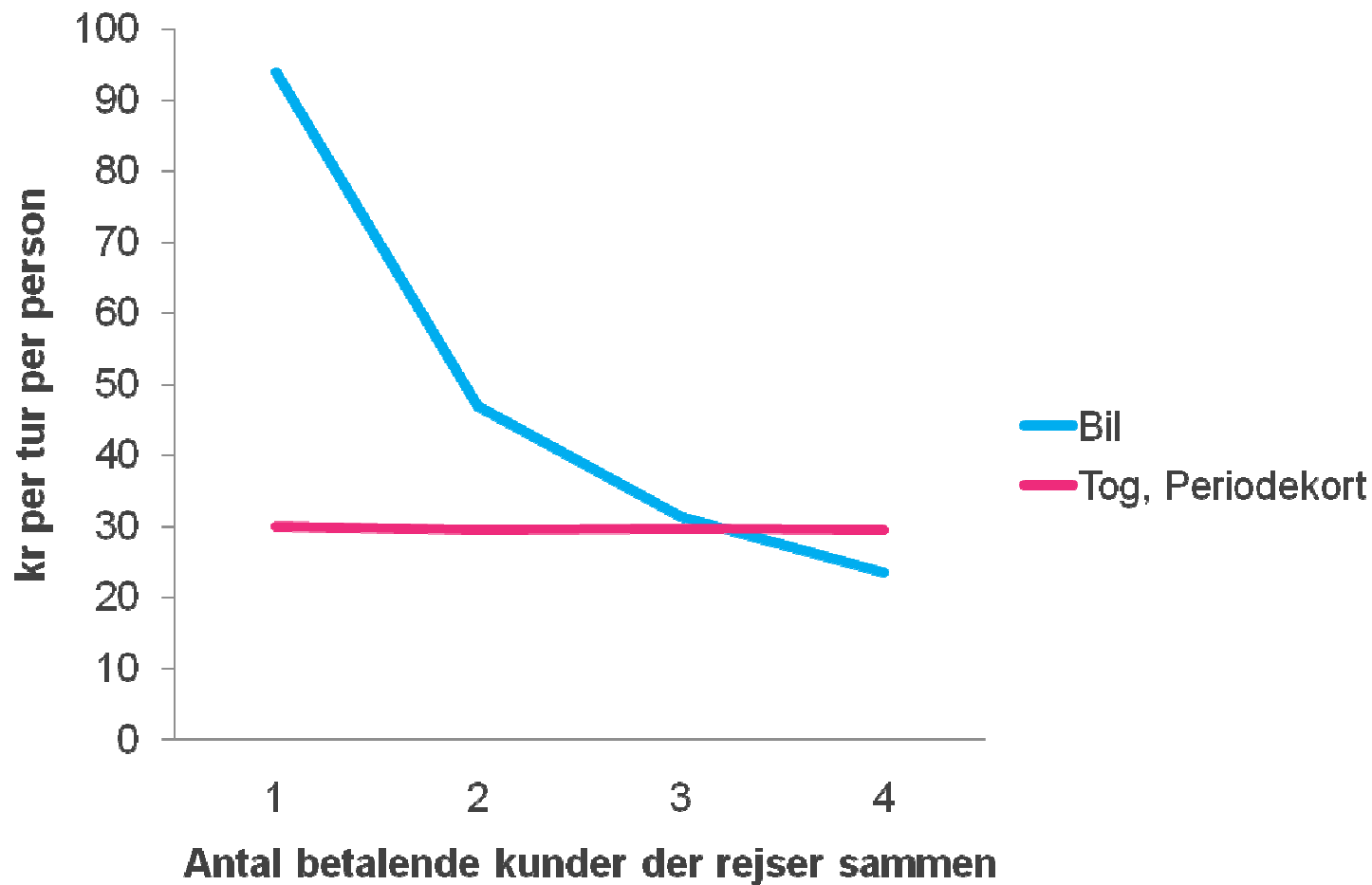
Hvad betyder prisen?

Effekt af 10% lavere takster

For	Effekt på passagertal	Konklusion
Alle	3-6%	Det er dyrt at sætte taksterne ned for alle
Udvalgte fritidsrejsende	Måske 10%	Der findes sandsynligvis prisfølsomme segmenter
Erhverv	~0%	Visse grupper er ikke prisfølsomme



Toget står stærkt prismæssigt over for pendlerne



Parkér & rejs

Omkostningerne er følsomme over for, hvor langt kunderne rejser

Type parkeringsplads	Anlægsomkostning (kr/plads)	Omkostning per personkm afhængig af rejselængde			
		25 km	60 km	130 km	300 km
I terræn	25-35.000	0,5	0,2	0,1	0,05
Parkeringshus	130-150.000	2,4	1,0	0,5	0,2

- Anlæg af parkér og rejs-anlæg kan være en billig måde at skaffe flere passagerer hvis:
 - Rejsetidsforhold/pris er attraktiv
 - Udnyttelsesgraden er høj
 - Rejserne er lange



Lokalisering og samspil med den øvrige transport er vigtig

Afstanden til og fra stationen er vigtig (markedsandele)

Afstand fra arbejde til station	Afstand fra bolig til station		
	< 400 meter	...	800+ meter
< 400 meter	31%	-	-
...	-	-	-
800+ meter	-	-	11%

- Cykelmedtagning kan "mindske afstand"

Store gener ved skift

	Passagereffekt
1 skift færre	+19%
5 min kortere skiftetid	+7%

Stationer

- De vigtigste parametre er:
 - Real-tids information (!)
 - Ventefaciliteter
 - Toiletter
 - Rengøring
 - Cykelparkering
- Kunder lægger mindre vægt på ”de sekundære funktioner”, som fx.
 - Kiosker
 - Restauranter
- Tryghed?



Service/oplevelsen i toget

- Høj betalingsvillighed for udvalgte tiltag, fx
 - Siddeplads til alle (specielt på lange rejser)
 - Bord ved siddeplads
 - Siddekomfort
- Generel konklusion om omkostningseffektivitet
 - Nogle investeringer i 'hardware' er lønsomme
 - Personalekrævende ydelser er sjældent lønsomme



Opsummering

Rejsetid

- Tæt sammenhæng mellem rejsetidsforhold og markedsandele

Frekvens

- Aftagende effekt af at øge frekvensen
- Flere foretrækker kort rejsetid
- Flere eksempler på begrænset effekt af øget frekvens

Regularitet

- Tæt sammenhæng med generel tilfredshed

Takster

- Dyrt at sætte taksterne ned for alle
- Nogle er prisfølsomme
- Varieret billede af prisforhold tog/bil

Parkér & rejs

- Kan være omkostningseffektivt
- Resultater følsomme over for placering

Lokalisering og skift

- Lokalisering er afgørende
- Store gener ved skift

Stationer

- Realtidsinformation er vigtig
- Sekundære ydelser er mindre vigtige

Service og oplevelsen i toget

- Nogle investeringer i 'hardware' er lønsomme
- Personalekrævende ydelser er sjældent lønsomme