

# Strategisk rapport - Kundetilfredshed 2020

Rapport, Fynbus

Oktober 2020



# Indholdsfortegnelse

|    |                                 |
|----|---------------------------------|
| 05 | Hovedresultater                 |
| 10 | Tilfredshedsmodel               |
| 15 | Overordnet tilfredshed          |
| 23 | Øvrig tilfredshed               |
| 27 | Holdningsspørgsmål og Rejsekort |
| 30 | Baggrund                        |

## Undersøgelsens formål



- Formålet med denne rapport er at evaluere tilfredsheden blandt Fynbus' kunder. Dette gælder både den overordnede tilfredshed, loyalitet og image samt for konkrete delområder.
- Undersøgelsen gennemføres hvert år, så udviklingen i tilfredsheden følges.
- Denne måling fokuserer på at identificere områder til forbedring. Modellen som benyttes, viser hvilke konkrete forhold, der har betydning for kundernes tilfredshed. Det betyder, at FynBus kan arbejde strategisk og taktisk med relevante områder i forhold til forbedring.



- Gennem rapporten anvendes der indekstal for de fleste spørgsmål. Det betyder, at respondenternes svar genberegnes i en skala fra 0-100.
- Data fortolkes via figuren til højre.
  - Alle værdier på 75 og derover skal fortolkes som meget gode.
  - Værdier mellem 65 og 74 skal fortolkes som gode.
  - 50-64 skal fortolkes som middel.
  - 40-49 skal fortolkes som dårlig.
  - 0-39 skal fortolkes som meget dårlig.

|        |              |
|--------|--------------|
| 75-100 | Meget god    |
| 65-74  | God          |
| 50-64  | Middel       |
| 40-49  | Dårlig       |
| 0-39   | Meget dårlig |

## Undersøgelsens metode



- Undersøgelsen er gennemført i FynBus' regionalbusser samt bybusser i både Odense og Svendborg.



- Dataindsamlingsperioden er fra den 14. september til den 9. oktober 2020 (uge 38-41), hvor data er indsamlet enten ved personlige interviews foretaget på tablet (CAPI) eller ved brug af et QR link, som gav adgang til spørgeskemaet på telefonen.







- I alt bygger undersøgelsen på 1080 respondenter, som er blevet interviewet på de følgende buslinjer:
  - Odense bybusser: 21-24, 29, 31-39, 40-44, 51-59, 60-62, 72-79, 81-83 og 91.
  - Regionalbusser: 110-111, 122, 130-132, 140-141, 151-153, 161-162, 190-195, 825-826-827, 885, 920, 930-932.
  - Svendborg bybusser: 230, 240-241 og 250.





















# Hovedresultater

I det kommende afsnit opsummeres hovedresultaterne, og der præsenteres anbefalinger på centrale parametre

## Den overordnede udvikling siden Marts 2019

-  Positiv udvikling (indeks er vokset med mere end 2 i forhold til sidste måling)
-  Positiv tendens (indeks er vokset med 0 til 2 i forhold til sidste måling)
-  Negative tendens (indeks er faldet med -2 til 0 i forhold til sidste måling)
-  Negativ udvikling (indeks er faldet med mere end -2 i forhold til sidste måling)

|   | Marts 2019  | September 2020 | Udvikling   |   |
|---|-------------|----------------|-------------|---|
| <b>Indeks for tilfredshed (total)</b>   | <b>76,6</b> | <b>73,2</b>    | <b>-3,4</b> |    |
| Hvor tilfreds er du alt i alt med denne bustur?   | 82,7        | 76,5           | -6,2        |    |
| Er dine forventninger til fynbus blevet indfriet?   | 78,2        | 75,9           | -2,3        |    |
| Forestil dig det perfekte trafikselskab – hvor tæt på eller langt fra dette ideal er fynbus?        | 68,7        | 67,8           | -0,9        |    |
| <b>Indeks for loyalitet (total)</b>   | <b>75,8</b> | <b>73,4</b>    | <b>-2,4</b> |    |
| I hvilken grad ville du anvende fynbus, hvis du havde andre transportmuligheder på samme strækning? | 54,8        | 57,1           | 2,3         |    |
| I hvilken grad vil du anbefale fynbus til andre, fx. Venner, familie og kolleger?                   | 75,8        | 72,1           | -3,7        |    |
| Hvor sandsynligt er det, at du vil vælge at køre med fynbus igen?                                   | 96,9        | 90,2           | -6,7        |    |
| <b>Indeks for image (total)</b>   | <b>76,6</b> | <b>74,6</b>    | <b>-2,0</b> |    |
| I hvilken grad oplever du fynbus som et troværdigt busselskab?                                      | 80,3        | 77,9           | -2,4        |    |
| I hvilken grad oplever du fynbus som et pålideligt busselskab?                                      | 78          | 74,4           | -3,6        |    |
| I hvilken grad oplever du fynbus som et busselskab der har et godt omdømme?                         | 71,4        | 70,8           | -0,6        |    |
| <b>Incitamentsfaktorer</b>  |             |                |             |   |
| Indeklimaet i bussen  | 75,2        | 67,9           | -7,3        |    |
| Den indvendige rengøring  | 76,3        | 71,9           | -4,4        |    |
| Chaufførens kørsel  | 81,9        | 75,5           | -6,4        |    |
| Chaufførens kundeservice  | 83,3        | 73,6           | -9,7        |   |
| Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse  | 78,5        | 75,3           | -3,2        |  |
| Bussens overholdelse af køreplanen  | 75,6        | 72,5           | -3,1        |  |

## Anbefalinger - Tilfredshed

### Tilfredshed

- Den samlede tilfredshed med FynBus er fortsat høj med en indeksscore på 73 ud af 100. Specielt *Tilfredsheden alt i alt* er særligt høj, da den opnår en indeksscore på 76.
- Kigger man på den samlede tilfredshed i lyset af alle viste tidsperioder er den på et stabilt niveau, og der er ikke store udsving på tværs af tidsperioder og målepunkter.



- Tilfredsheden er faldet på alle centrale parametre siden Marts 2019, hvor den var på sit højeste. Den samlede tilfredshed er faldet med 4 indekspoint siden Marts 2019.
- Det er særligt tilfredsheden alt i alt, der har oplevet et dyk siden Marts 2019. Dette parameter er faldet med 7 indekspoint.



### Anbefalinger



- Baseret på tilfredshedsmodellen, bør FynBus have særligt fokus på at forbedre **rettidigheden**. Tilfredsheden på dette parameter er faldet siden Marts 2019, og det er samtidig et område, som er særligt vigtigt for de rejsendes tilfredshed med turen (se både prioriteringskort og tilfredshedsmodel).
- I de åbne kommentarer er det ligeledes forsinkelser, som er i centrum. Ved at lægge kræfterne i at forbedre rettidigheden, kan FynBus således nærme sig niveauet i Marts 2019 og dermed højne den samlede tilfredshed yderligere.





## Anbefalinger - loyalitet & image

### Loyalitet

- Den samlede loyalitet ligger på 73, hvilket kan betegnes som en god score. Dette niveau er samtidig det næsthøjeste på tværs af målepunkter (kun overgået af seneste måling i Marts 2019).
- NPS-scoren er desuden på 7, hvilket er en fin score.



- Den samlede loyalitet har oplevet en mindre tilbagegang siden Marts 2019, hvor den var på sit højeste. Særligt sandsynligheden for at køre med FynBus igen er faldet siden Marts 2019.



### Anbefalinger

- Faldet i sandsynligheden for at køre med Fynbus igen hænger formentlig sammen med Coronasituationen. Scoren må forventes at vende tilbage uden yderligere tiltag, når Corona-krisen er overstået.



### Image

- Det samlede image er fortsat højt med en indeksscore på 75 – hvilket er næsthøjeste på tværs af tidligere målinger.
- Særligt oplevelsen af FynBus som et troværdigt busselskab opnår en høj score på 78 indekspoint.



- I forhold til samlet image ser vi et mindre fald i tilfredsheden siden Marts 2019 på 2 indekspoint.
- Dette fald skal særligt ses i lyset af et dyk i pålideligheden på 4 indekspoint siden Marts 2019.



### Anbefalinger

- FynBus' tilfredshedsmodel viser igen i år, at image har en signifikant og relativt stor effekt på tilfredshed med rejsen. Det er således vigtigt at fastholde FynBus' gode image. Samtidig kan FynBus' troværdighed og pålidelighed aktivt bruges, da det er på et højt niveau.





## Anbefalinger – incitamentsfaktorer & øvrige fund

### Incitamentsfaktorer

- Tilfredsheden ved de forskellige incitamentsfaktorer opnår generelt en høj score.
- På tværs af tidsperioder ligger incitamentsfaktorerne også på et relativt stabilt niveau.
- Tilfredsheden med incitamentsfaktorerne er faldet siden Marts 2019. Det er særligt chaufførens kundeservice og kørsel, samt indeklimaet, der oplever større dyk i tilfredsheden.
- Forklaringen på faldet i tilfredsheden med chaufføren kan formentlig forklares med Corona-situationen og det øgede pres, som chaufførerne er under.

### Anbefaling

- Som tilfredshedsmodellen viser, har de rejsendes opfattelse af chaufføren relativt stor betydning for den samlede tilfredshed. Hvis tilfredsheden med chaufføren falder yderligere i fremtiden, kan det således påvirke den samlede tilfredshed negativt.
- Faldet i tilfredsheden med chaufføren kan formentlig kobles sammen med Coronasituationen – tilfredsheden vil formentlig stige igen, når Corona-krisen er overstået, og chaufføren vender tilbage til et "normalt" arbejdsmiljø.

### Øvrige fund

- Flere rejsende svarer at de tager bussen, fordi det er mest fornuftigt. Flere angiver også, at hensynet til miljøet spiller ind i deres valg af transportmiddel. Disse to parametre er på de højeste niveau på tværs af tidsperioder.
- Der er sket en negativ udvikling, når det kommer til aldrig at vænne sig til kollektiv trafik og at tage bussen på grund af ingen andre alternativer. De 2 parametre er på deres historisk laveste niveau.

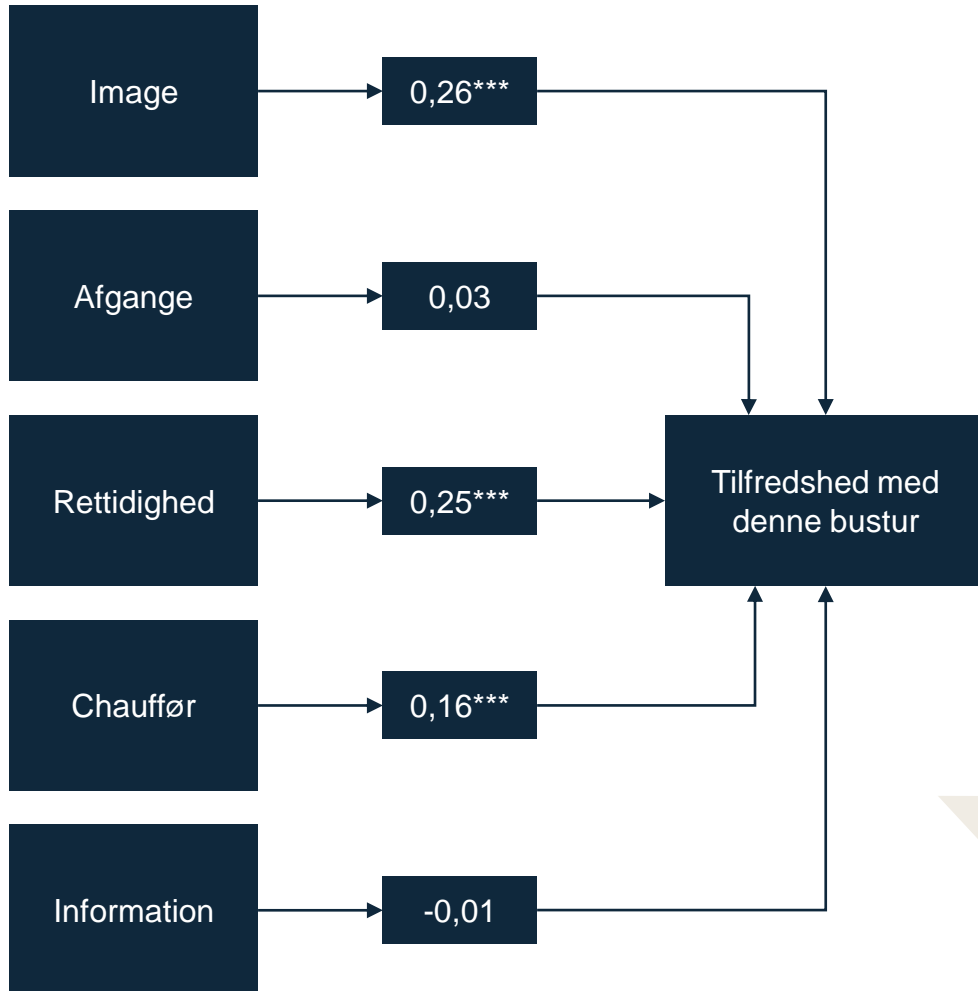
### Anbefaling

- For at imødekomme udviklingen i holdningen til kollektiv transport, kan FynBus fokusere på valget af bus som et miljørigtigt valg.
- For den negative udvikling af de 2 øvrige parametre, kan det undersøges hvorfor nogle passagerer ikke vænner sig til den kollektive trafik.

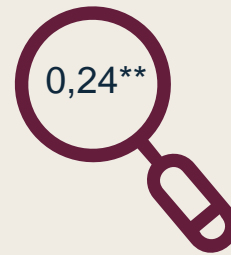
# Tilfredshedsmodel

I det kommende afsnit præsenteres og gennemgås tilfredshedsmodellen samt prioriteringskortet over forskellige årsager til den samlede tilfredshed.

## Image og rettidighed har størst betydning for den samlede tilfredshed



- Modellen viser hvilke områder, der påvirker den overordnede tilfredshed med den aktuelle bustur.
- Forhold omkring image og rettidighed vurderes som de vigtigste i forhold til at påvirke den samlede tilfredshed. Når tilfredsheden med image eller rettidighed øges med 1 point, stiger den samlede tilfredshed med hhv. 0.26 og 0.25 point. Tilfredsheden med chaufføren har også en signifikant positiv påvirkning på den samlede tilfredshed med en effekt på 0.16.
- Sammenhængen mellem informationsniveauet og tilfredshed med busturen er meget lille og statistisk insignifikant. Det tyder altså ikke på, at informationsniveauet påvirker den samlede tilfredshed.

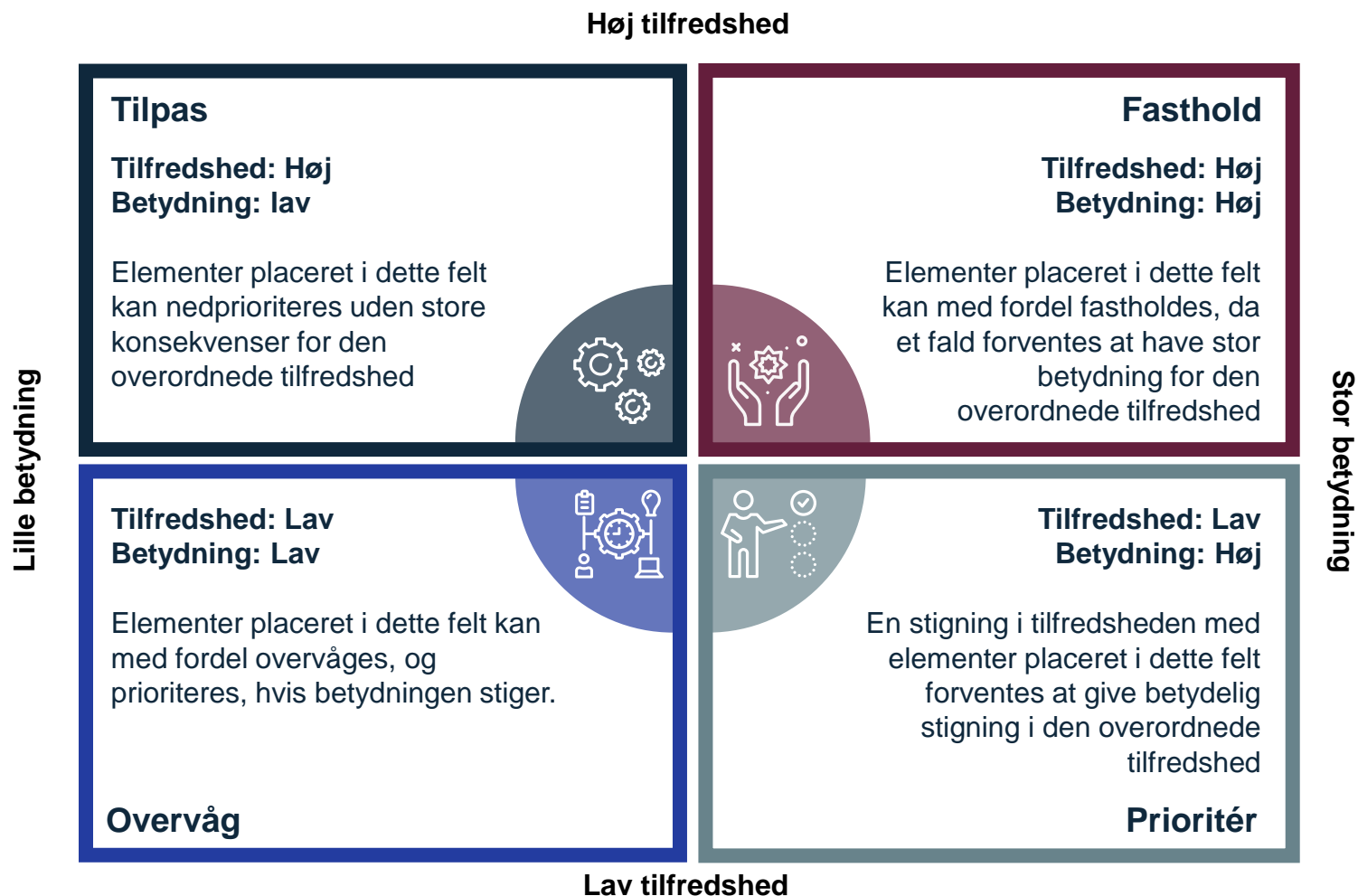


Stjerne (\*) viser, om der er en signifikant sammenhæng mellem to variable, som eksempelvis *Image* og *Tilfredshed med denne bustur*. Der kan være mellem 0 og 3 stjerner. Jo flere stjerner, jo bedre. Når der er stjerner (\*\*\*) kan vi konkludere, at området/ tilfredshedsspørgsmålet har en effekt på tilfredsheden med denne bustur.

Koefficienten (eksempelvis 0,26) viser, om sammenhængen er positiv eller negativ, samt hvor stærk effekten er. Jo højere værdi, desto større effekt.

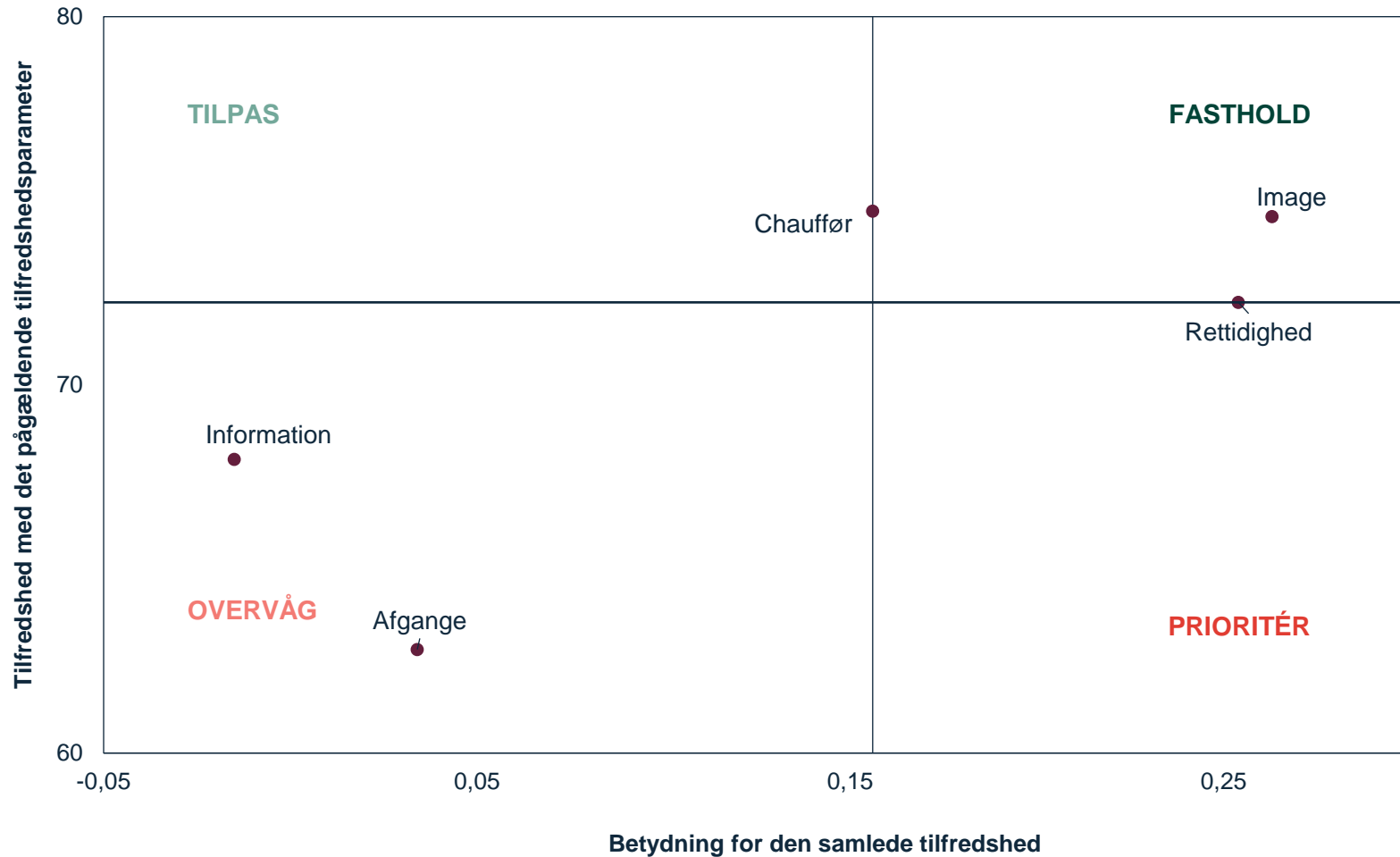
Hvis der ikke er stjerner, er der stor usikkerhed om sammenhængen, hvorfor der ikke kan konkluderes noget på baggrund af resultaterne.

## Hvad er et prioriteringskort?



- Et prioriteringskort ordner de forskellige elementer i fire kasser efter den gennemsnitlige tilfredshed, og elementets betydning for den rejsendes tilfredshed
- Gennemsnitlig tilfredshed er udregnet på en skala fra 0 (meget utilfreds) til 100 (meget tilfreds).
- Punkter i kasserne til venstre har lav betydning for den samlede tilfredshed og punkter i kasserne til højre har stor betydning for den samlede tilfredshed. Det nuværende niveau af tilfredshed med parameteret kan aflæses vertikalt.
- Prioriteringskortet fokuserer kun på områdernes betydning for de rejsendes tilfredshed. Punkter med lav betydning i prioriteringskortet kan derfor sagtens være vigtige for FynBus i andre sammenhænge.

# Rettidighed kan med fordel prioriteres for at højne den samlede tilfredshed



- Fasthold:** Fynbus' image er et parameter, hvor FynBus skal fastholde niveauet, da tilfredsheden både er høj, og parameterets betydning for den samlede tilfredshed er stor.
- Tilpas:** Chaufføren placerer sig midt mellem tilpas og fasthold grundet en relativ stor tilfredshed og en jævn betydning for den samlede tilfredshed.
- Overvåg:** Både information og antal afgange er parametre, som hverken scorer relativt højt på tilfredsheden eller betydningen for den samlede tilfredshed. Disse områder kan med fordel prioriteres i fremtiden, såfremt betydningen stiger.
- Prioriter:** Rettidighed befinder sig mellem prioriterings- og fastholdelseskategorien, da den har stor betydning for den samlede tilfredshed og relativt jævn tilfredshed. Dette parameter kan FynBus med fordel prioritere, særligt hvis tilfredsheden falder yderligere i fremtiden.

## Tabellen viser indeksscore og betydning for tilfredshed

| Område (tilfredshed med..) | Indeksscore | Effekt  | Spørgsmål (tilfredshed med)                     | Indeksscore | Effekt  |
|----------------------------|-------------|---------|---|-------------|---------|
| Image                      | 75          | 0,26*** | Et busselskab med godt omdømme                  | 71          | 0,13**  |
|                            |             |         | Et troværdigt busselskab                        | 78          | 0,04    |
|                            |             |         | Et pålideligt busselskab                        | 74          | 0,1     |
| Afgange                    | 63          | 0,03    | Afgangs- og ankomsttiderne på denne linje       | 65          | 0,03    |
|                            |             |         | Antallet af busafgange på denne linje           | 57          | -0,03   |
|                            |             |         | Antallet af standsninger på turen               | 71          | 0,07    |
|                            |             |         | Ventetiden ved skift til andre busser eller tog | 57          | 0,01    |
| Rettidighed                | 72          | 0,25*** | Overholdelse af køreplanen                      | 72          | 0,07    |
|                            |             |         | Turens varighed                                 | 72          | 0,12**  |
| Chauffør                   | 75          | 0,16*** | Chaufførens kundeservice                        | 74          | 0,04    |
|                            |             |         | Chaufførens kørsel                              | 76          | 0,14*** |
| Information                | 68          | -0,01   | FynBus' køreplaner                              | 69          | -0,04   |
|                            |             |         | Billetsystemet                                  | 72          | 0,03    |
|                            |             |         | Den generelle information fra FynBus            | 68          | 0,00    |
|                            |             |         | Information om forsinkelser og aflysninger      | 61          | 0,00    |

Stjerne (\*) viser, om der er en signifikant sammenhæng mellem to variable, som eksempelvis *Image* og *Tilfredshed med denne bustur*. Der kan være mellem 0 og 3 stjerner. Jo flere stjerner, jo bedre. Når der er stjerner (\*\*\*) kan vi konkludere, at området/ tilfredshedsspørgsmålet har en effekt på tilfredsheden med denne bustur. Hvis der ikke er stjerner, er der stor usikkerhed om sammenhængen, hvorfor der ikke kan konkluderes noget på baggrund af resultaterne.

Koefficienten (eksempelvis 0,26) viser, om sammenhængen er positiv eller negativ, samt hvor stærk effekten er. Jo højere værdi, desto større effekt.

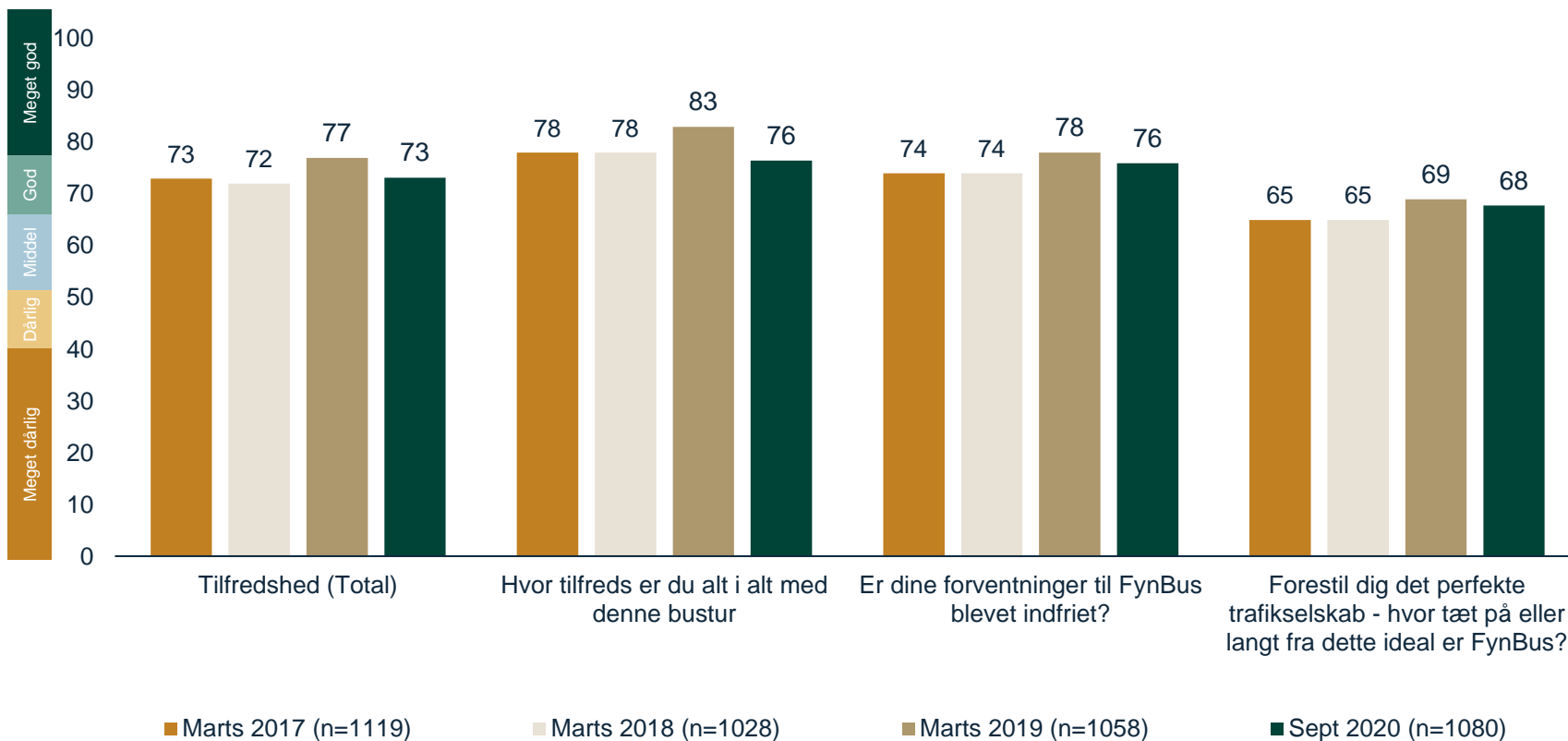


# Overordnet tilfredshed



# I grafen ses både tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede tilfredshed på indeks mellem 0 og 100.

## Tilfredshed

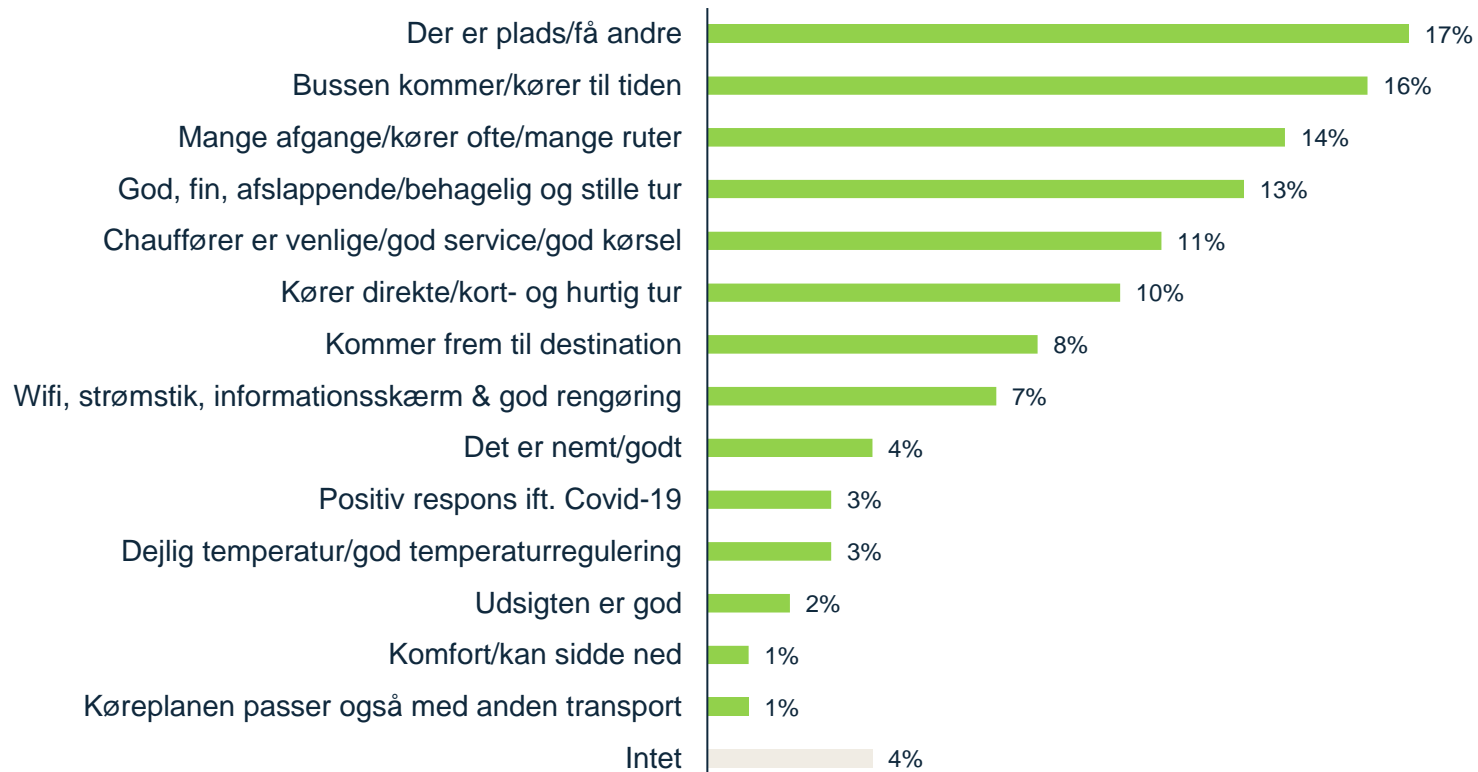


- Den samlede tilfredshed med FynBus er faldet med 4 indekspoint siden målingen i Marts 2019, hvor den var på sit historisk højeste.
- Dette fald i den totale tilfredshed er særligt forårsaget af et fald i tilfredsheden alt i alt med denne bustur, som har oplevet et dyk på 7 indekspoint.
- Kigger man på den samlede tilfredshed i lyset af alle viste tidsperioder er den på et stabilt niveau.

# Af gode ting ved busturen nævner flest rejsende, at der er god plads (17%), og at bussen kommer og kører til tiden (16%)

## Hvad synes du er godt ved turen?

n=569



Note: Da respondenterne kan nævne flere gode ting ved turen, summerer grafen til mere end 100 %.

## Udvalgte kommentarer

"Kører præcist, sjældent forsinkelser"

"Den [bussen] kommer til tiden"

"Der er venligt personale"

"Der er ikke så meget larm"

"Få mennesker i bussen"

"Det er komfortabelt"

"Der er rent og flot i bussen"

"Coronasikkerhed"

"Det er hygge og går stærkt"

# Af dårlige ting ved busturen nævner flest rejsende, at bussen ofte er forsinket (15%), og at der ikke er nok busafgange (15%)

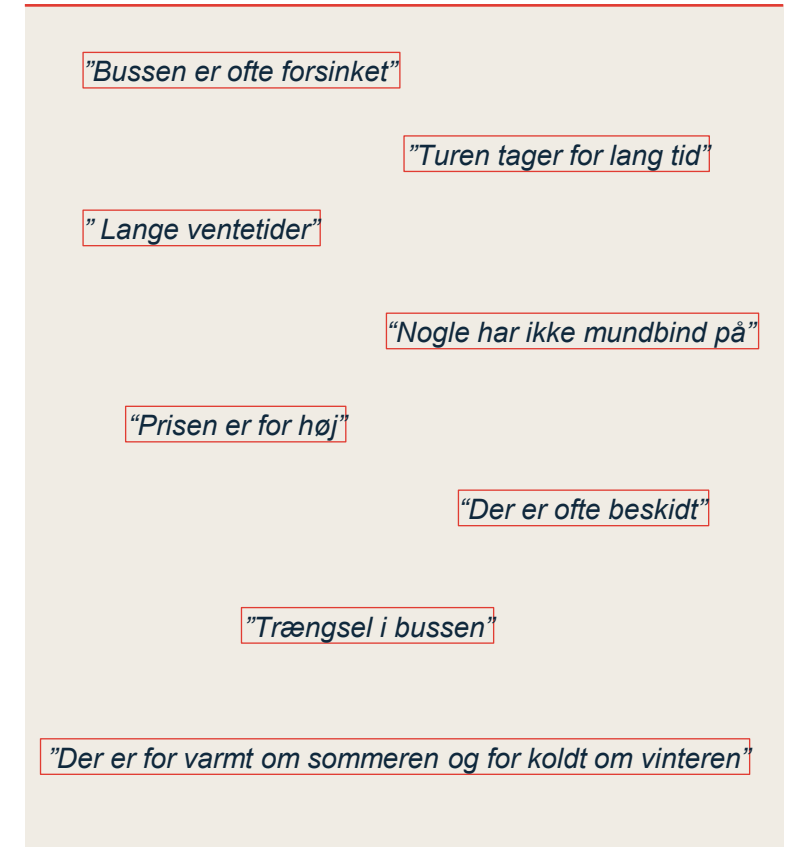
## Hvad synes du er dårligt ved turen?

N=503



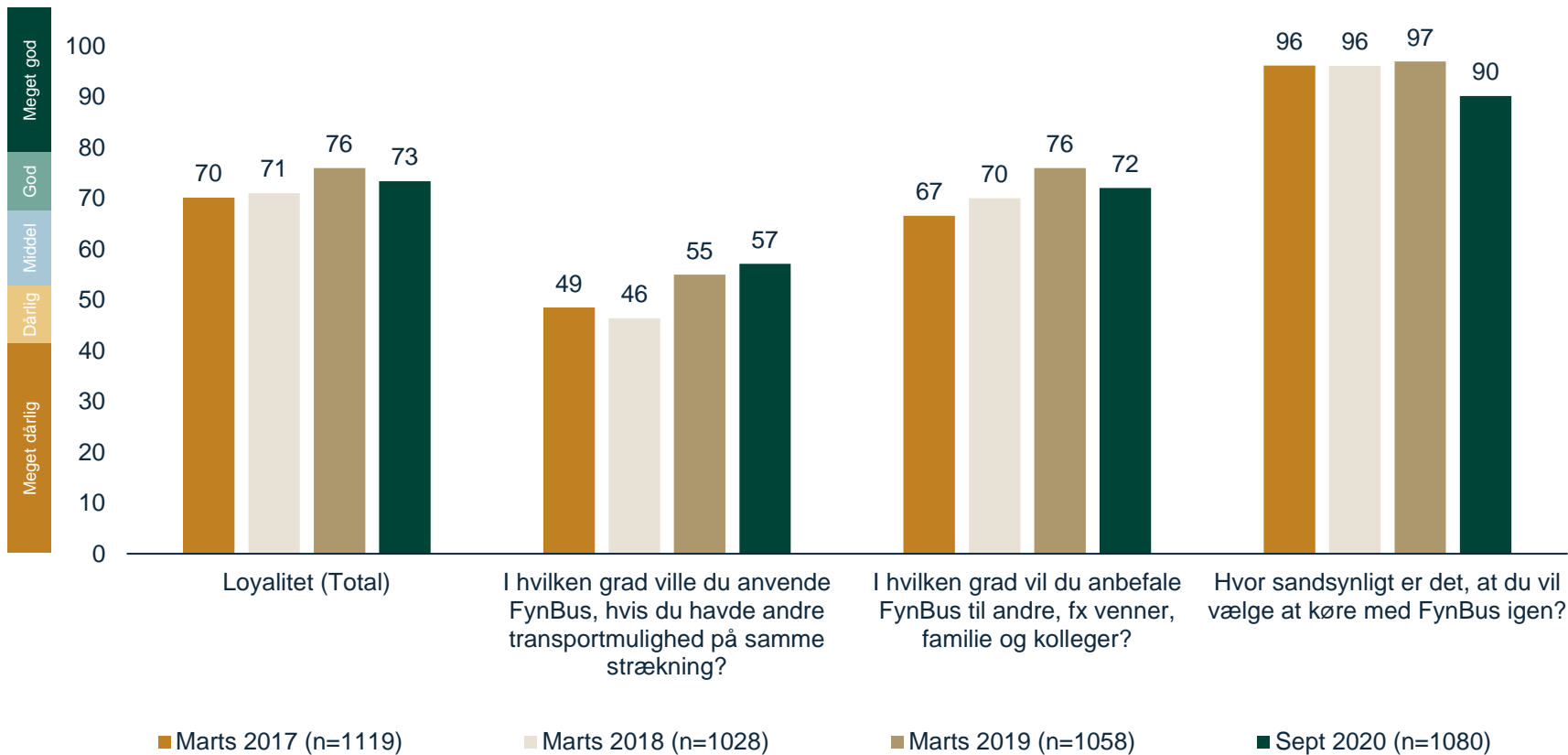
Note: Da respondenterne kan nævne flere dårlige ting ved turen, summerer grafen til mere end 100 %.

## Udvalgte kommentarer



# I grafen ses både tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede loyalitet på indeks mellem 0 og 100.

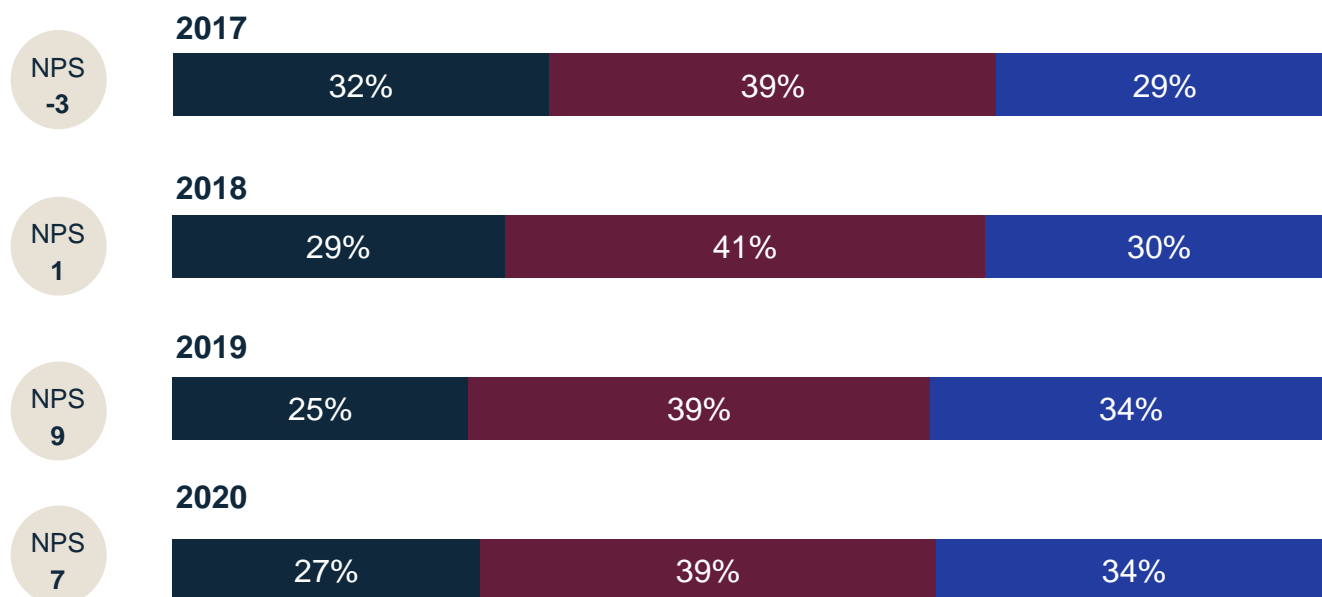
## Loyalitet



- Den samlede loyalitet har oplevet en mindre tilbagegang sammenholdt med Marts 2019 og opnår et indekspoint på 73 ud af 100. Dog er den samlede loyalitet på det næsthøjeste niveau på tværs af de angivne målinger.
- Bag faldet i samlet loyalitet siden Marts 2019, er særligt sandsynligheden for at køre med FynBus igen, som er faldet 7 indekspoint. Man kan forestille sig, at Corona-krisen her spiller en rolle, idet myndighederne anbefaler begrænset buskørsel.

## NPS-scoren er 7 for Q3 2020, hvilket er den næsthøjeste score

### I hvilken grad vil du anbefale FynBus til andre, fx. venner, familie og kolleger?



#### Detractors

Har svaret 1-6



#### Passives

Har svaret 7-8



#### Promoters

Har svaret 9-10

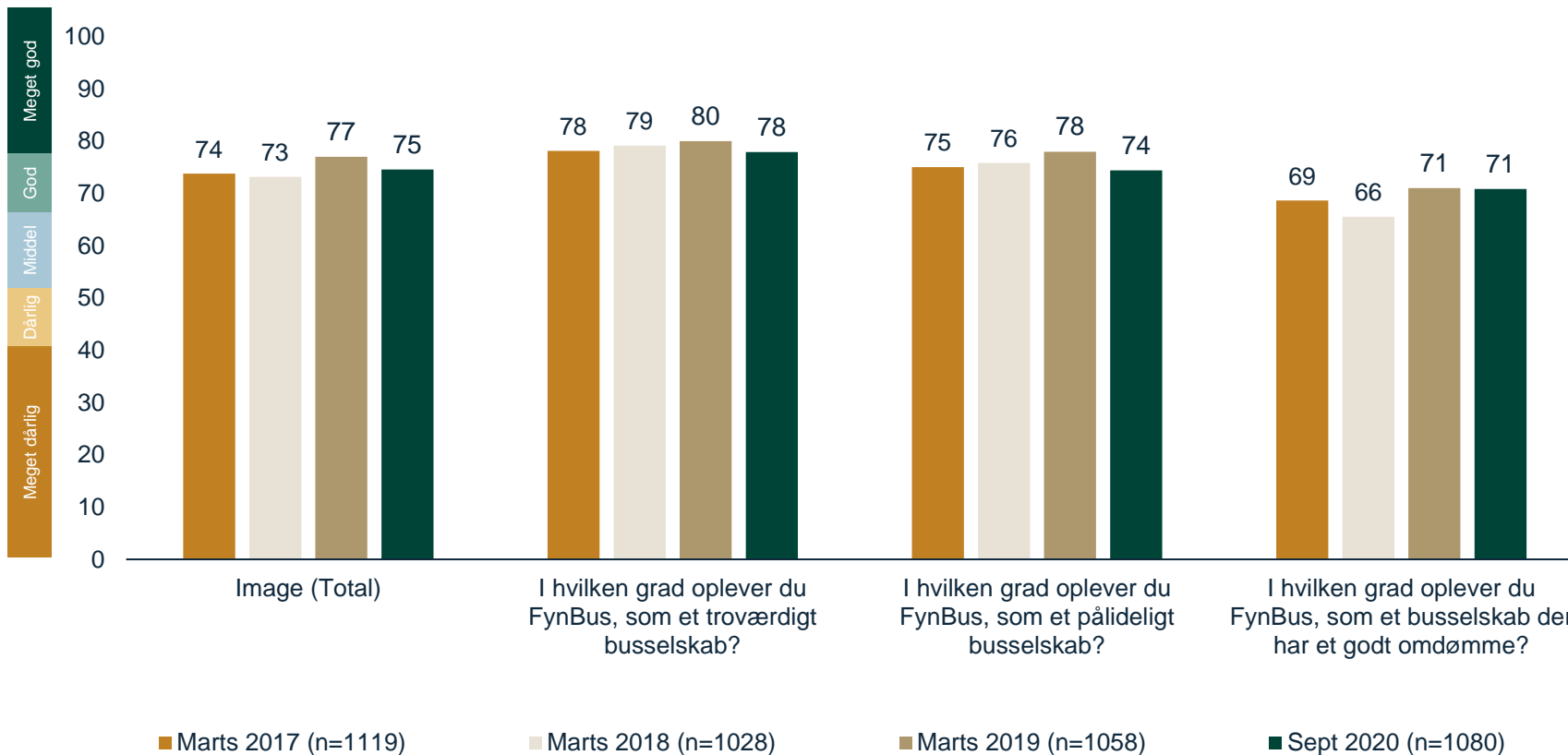


$$\text{NPS} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractors}$$

Net Promoter Score er et mål for, i hvor høj grad de rejsende med FynBus vil anbefale FynBus til personer i deres netværk. De rejsende, der har tilkendegivet 9-10 til spørgsmålet om, hvorvidt man vil anbefale FynBus til venner, familie og kolleger kan karakteriseres som **Promoters**. **Passives** er dem, der hverken udtrykker sig positivt eller negativt overfor dette/spørgsmålet. Og til sidst er der dem, der svarer 1-6 og kan betegnes som **Detractors** jf. ovenstående.

I grafen ses både tilfredsheden på forskellige parametre samt den samlede vurdering af image på indeks mellem 0 og 100.

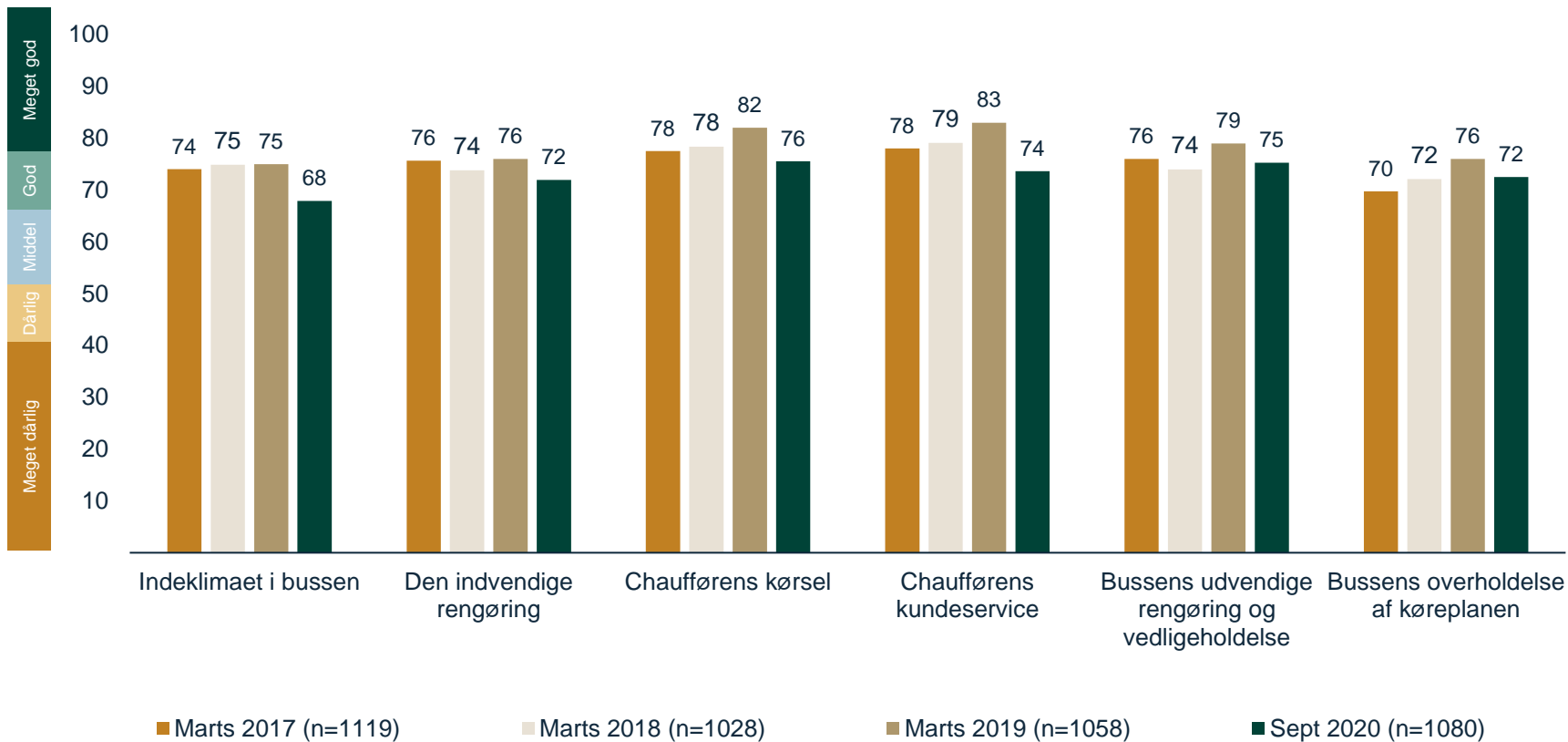
## Image



- Den totale indeksscore for FynBus' image er faldet svagt siden Marts 2019 med 2 indekspoint. Dog er scoren stadig på det næsthøjeste niveau på tværs af tidsperioderne
- Bag faldet er særligt et dyk på 4 indekspoint i oplevelsen af FynBus som et pålideligt busselskab.

## I grafen ses de rejsendes tilfredshed på forskellige incitamentsfaktorer

### Hvor tilfreds er du alt i alt med...?



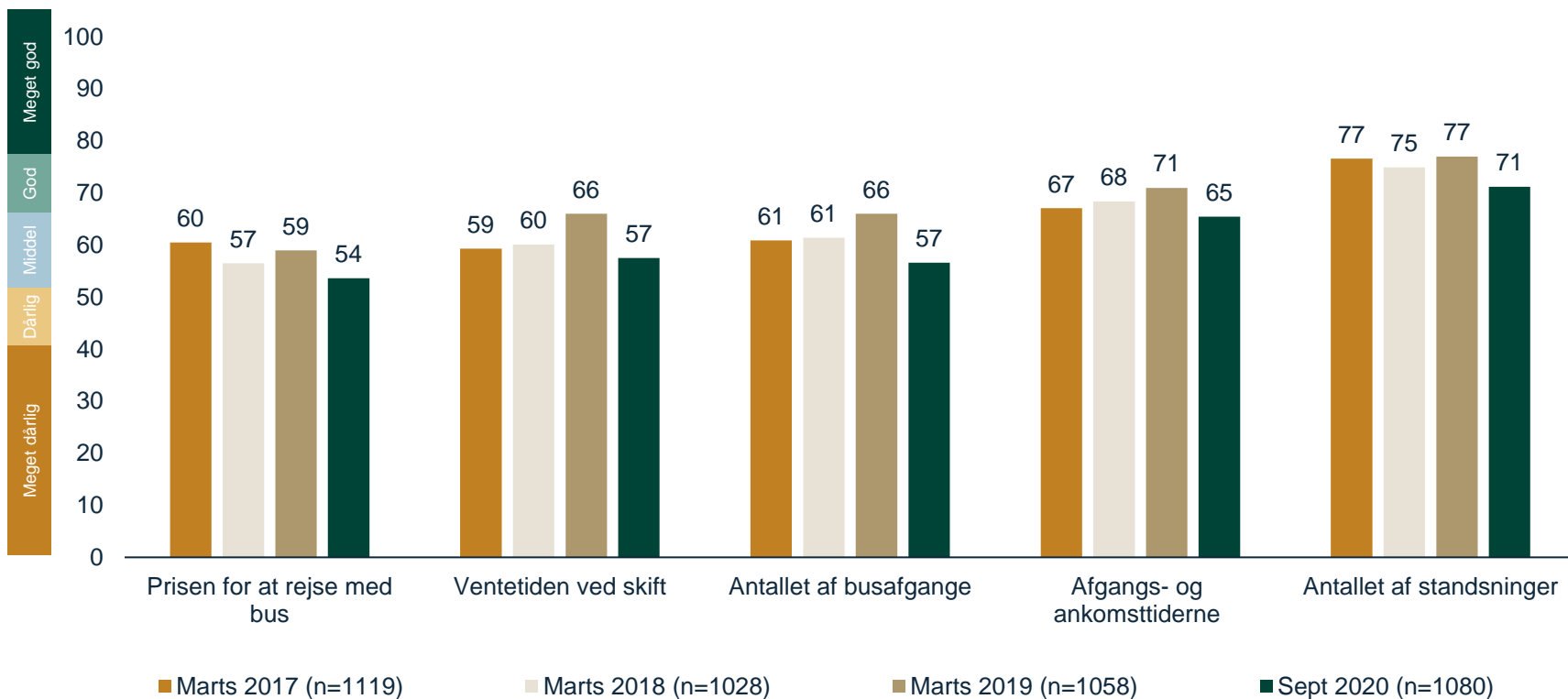
- På tværs af de viste incitamentsfaktorer ser vi fald i indeksscorerne, når man sammenligner med Marts 2019. Absolut set er alle incitamentsfaktorerne dog på et højt niveau, og de falder alle i kategorierne god eller meget god.
- Særligt chaufførens kørsel og kundeservice samt indeklimaet i bussen har oplevet markante fald siden Marts 2019 på hhv. 6, 9 og 7 indekspoint. Dette kan muligvis forklares af Corona-krisen, som har ændret forholdene man rejser under.



# Øvrig tilfredshed

# I grafen ses de rejsendes tilfredshed på forskellige tilfredshedsparametre

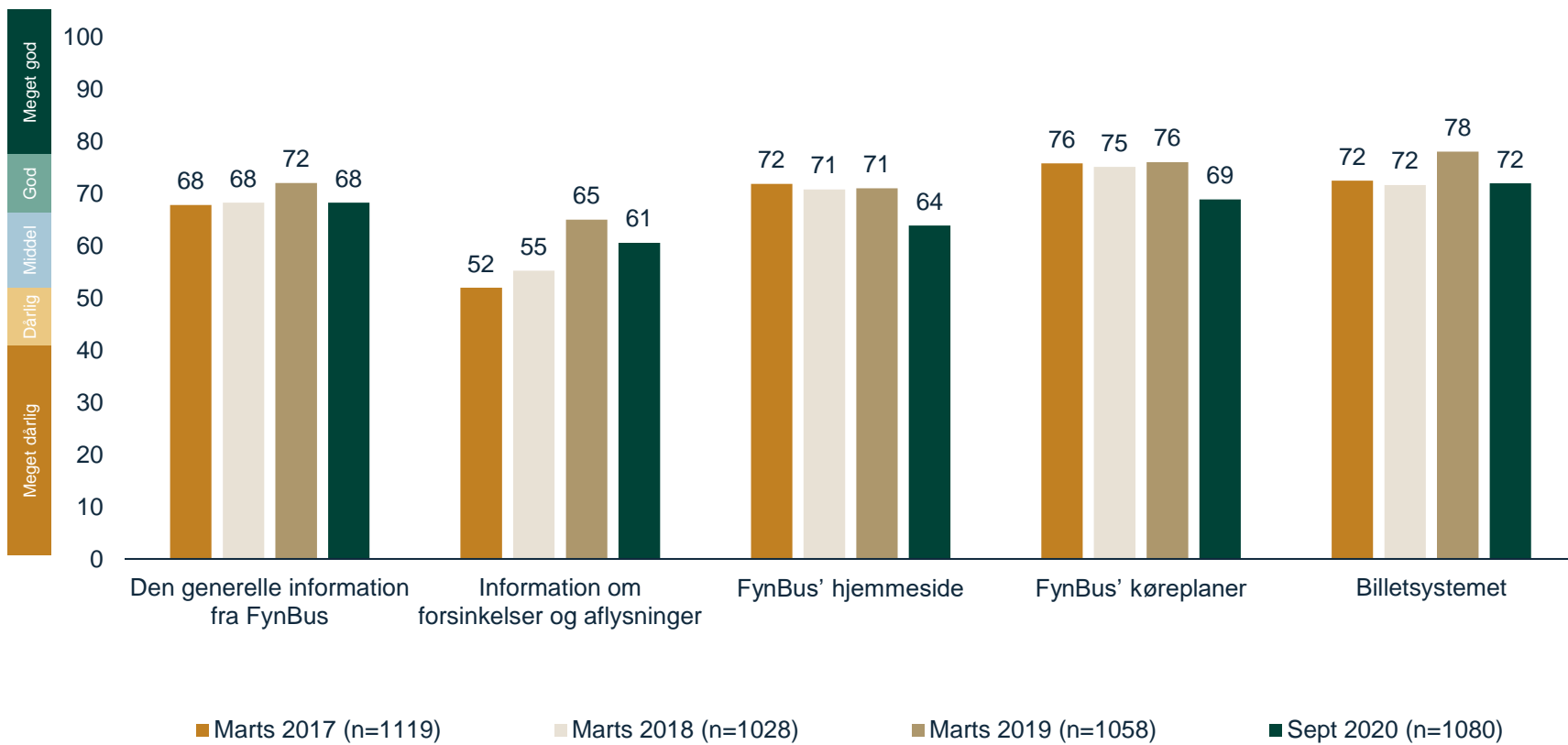
## Hvor tilfreds er du alt i alt med...?



- På tværs af de viste tilfredshedsparametre er tendensen, at tilfredsheden er faldet siden marts 2019. Der er sket fald på mindst 5 indekspoint på parametrene siden marts 2019.
- Særligt ventetiden ved skift og antallet af busafgange har lav tilfredshed sammenlignet med Marts 2019. Her der tilfredsheden faldet med 9 indekspoint.
- Det er også værd at bemærke, at tilfredsheden generelt er lavere end normalt. Prisen for at rejse, ventetiden og antallet af afgange falder nemlig i kategorien middel, mens afgang-/ankomsttiderne og antallet af standsninger falder i god-kategorien.

## I grafen ses de rejsendes tilfredshed på forskellige tilfredshedsparametre

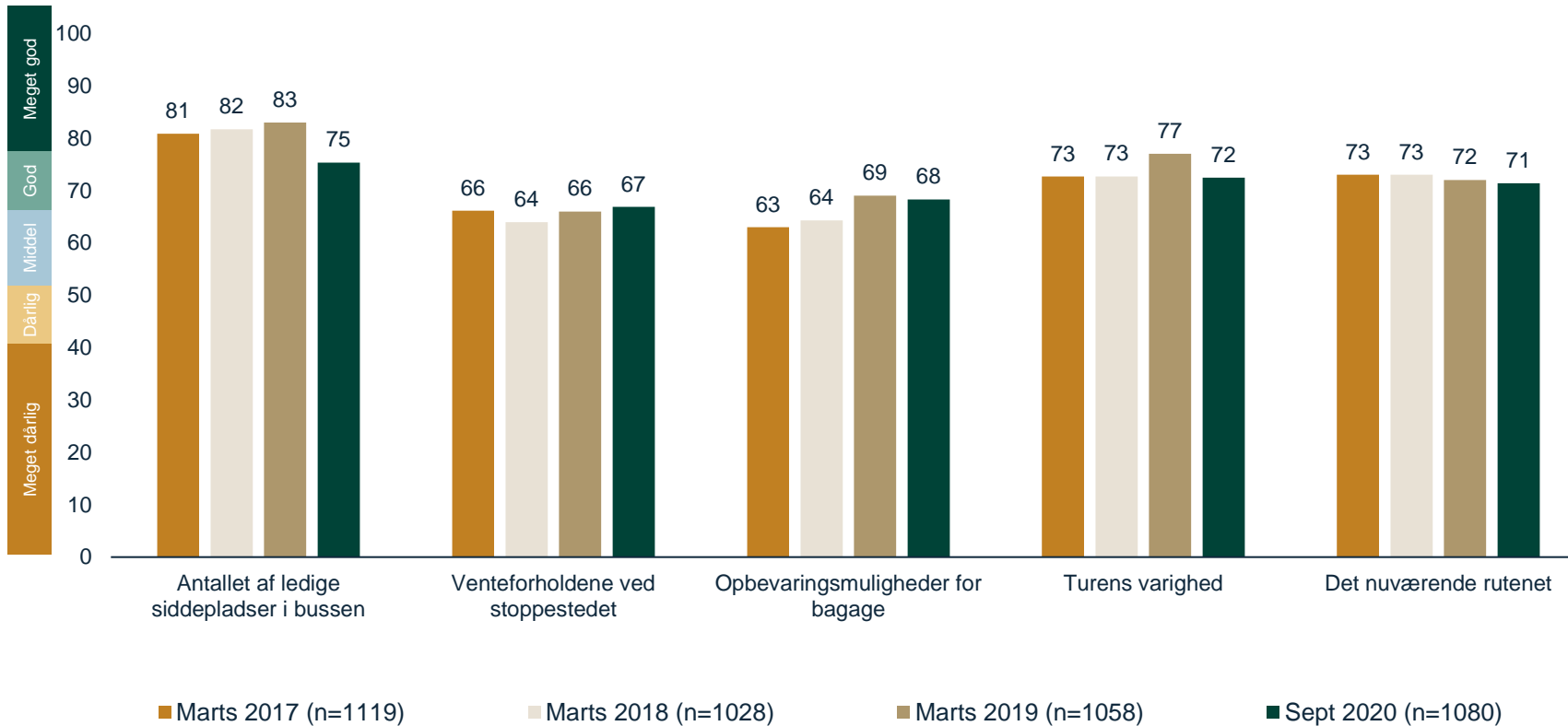
### Hvor tilfreds er du alt i alt med...?



- På tilfredshedsparametrene er tendensen, at der er lavere tilfredshed sammenlignet med Marts 2019. Særligt tilfredsheden med Fynbus' hjemmeside, køreplaner og billetsystemet er faldet mærkbart med hhv. 7, 7 og 6 indekspoint siden Marts 2019.
- Det er værd at bemærke, at tilfredsheden er på sit næsthøjeste niveau for information om forsinkelser/aflysninger på tværs af tidligere målinger. Omvendt er tilfredsheden med Fynbus' hjemmeside og køreplaner på sit næstlaveste niveau på tværs af viste målepunkter.

## I grafen ses de rejsendes tilfredshed på forskellige tilfredshedsparametre

### Hvor tilfreds er du alt i alt med...?

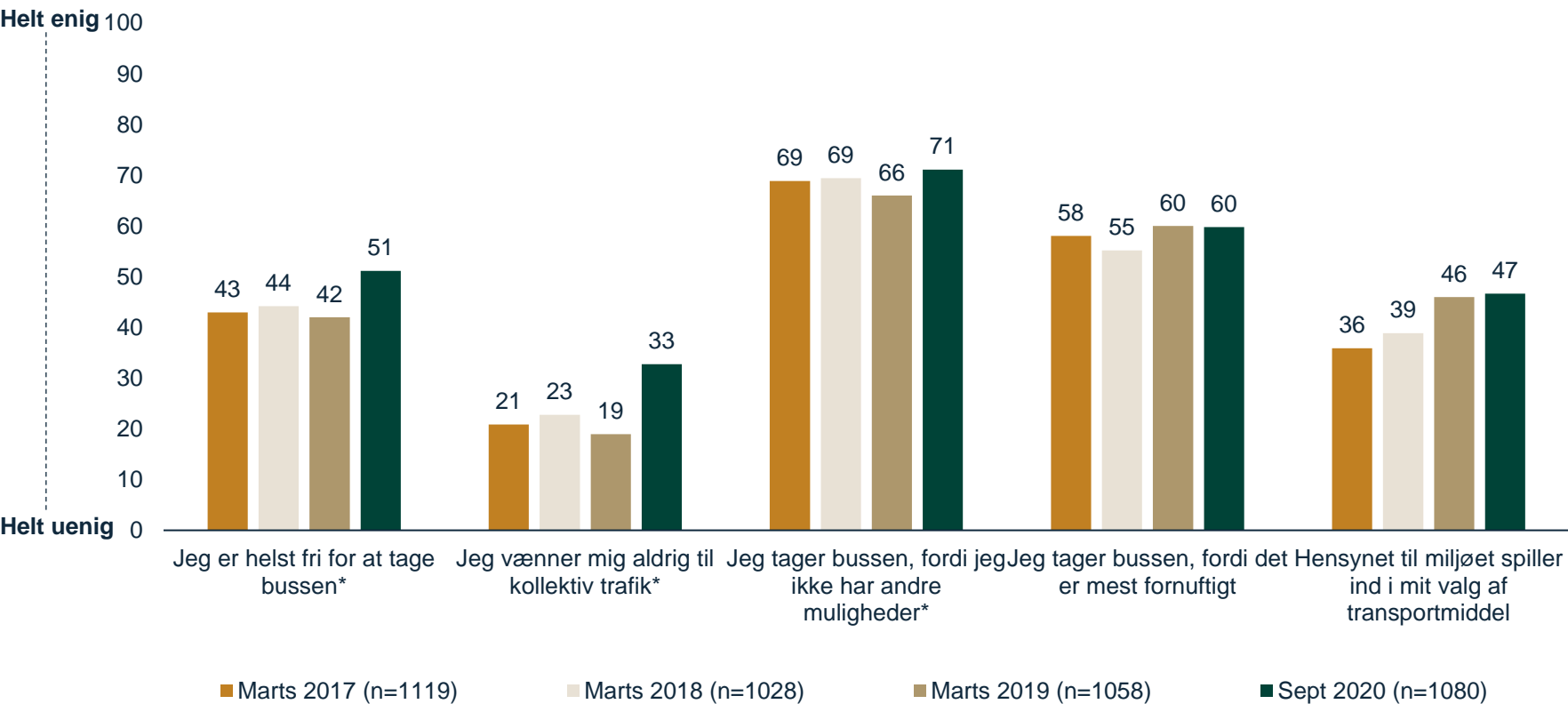


- Generelt er tilfredsheden stabil, og alle tilfredshedsfaktorer falder i kategorien god.
- Tilfredsheden for venteforholdene på stoppestedet, opbevaringsmuligheder og det nuværende rutenet er alle på omtrent samme niveau som i Marts 2019.
- Selvom tilfredsheden generelt er høj, når det kommer til antallet af ledige siddepladser og turens varighed, så er der sket fald på hhv. 8 og 5 indekspoint siden Marts 2019.

# Holdningsspørgsmål & Rejsekort

## Nedenfor ses de rejsendes holdninger til forskellige forhold ved busturen

### Hvor enig er du i følgende udsagn?

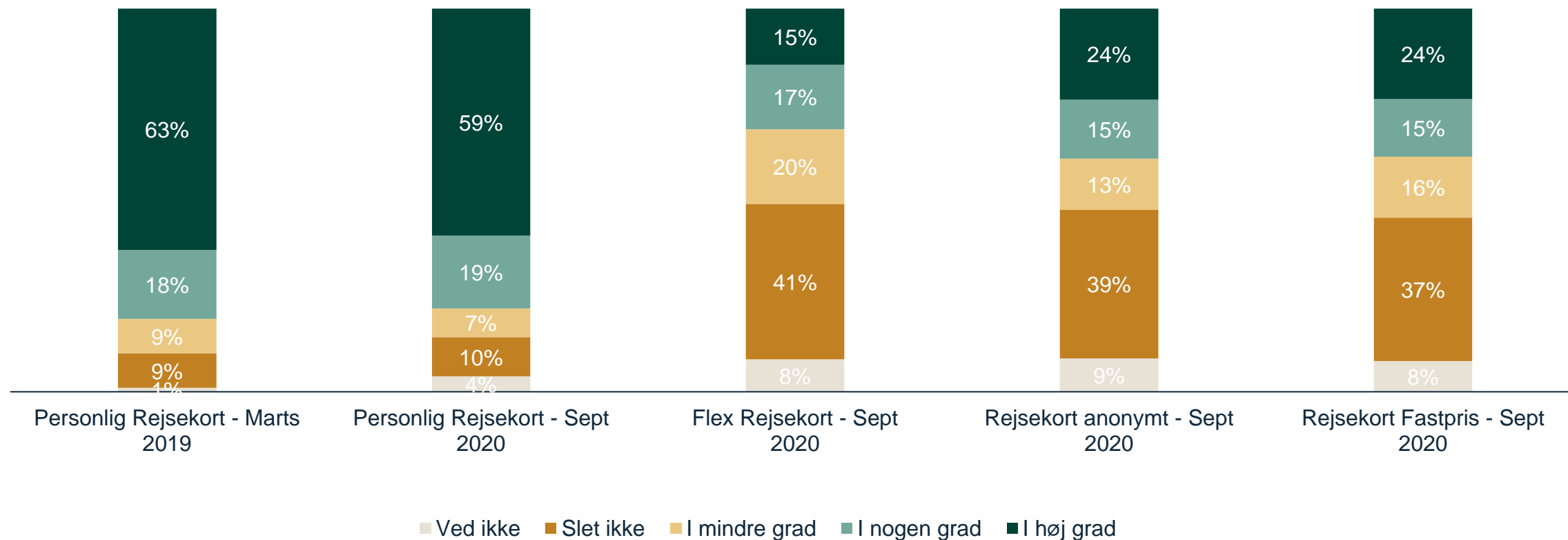


- Der er blandede tendenser i udviklingen af de rejsendes holdninger.
- For Q3 2020 er flest enige, når det kommer til bussen som et fornuftigt valg, og at hensynet til miljøet spiller ind i valget af transportmidlet. Her er der altså tale om en udvikling i retning af mere positive holdninger til busturen.
- Der er samtidig sket negativ udvikling, når der kigges på parametrene; fri for at tage bussen, aldrig at vænne sig til kollektiv trafik og at tage bussen pga. ingen andre muligheder.

OBS: Bemærk at spørgsmål markeret med \* har en negativ formulering, hvorfor skalaen for disse skal tolkes omvendt.

## Der er størst kendskab til det personlige Rejsekort i Q3 2020. Kendskabet er dog svagt faldene sammenlignet med Marts 2019

I hvilken grad kender du til følgende 4 rejsekort, der er i brug i de fynske busser?

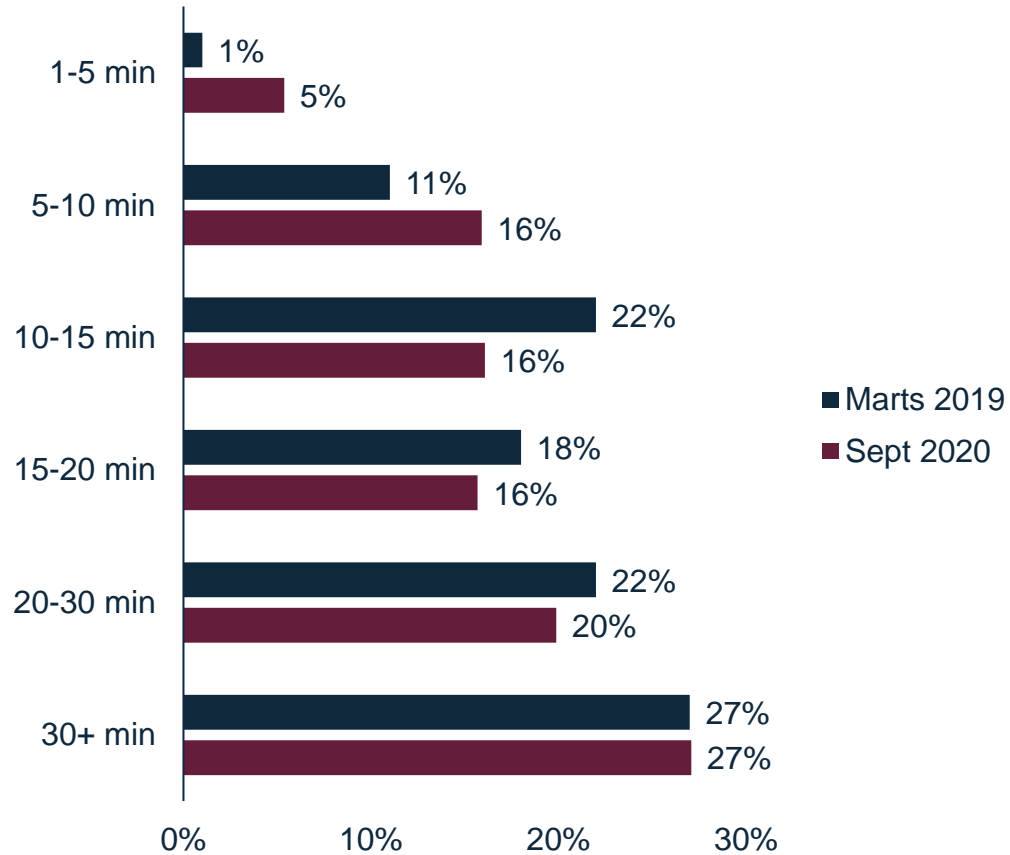




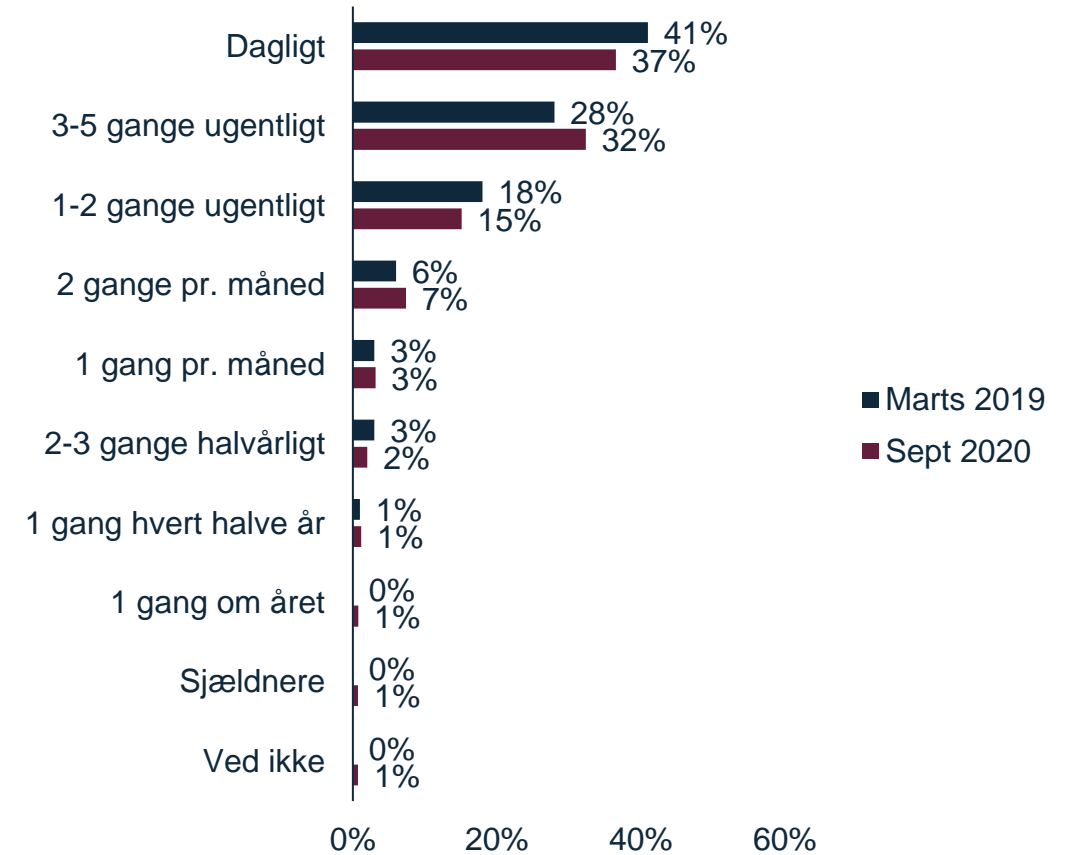
# Baggrund

## Turens varighed og hyppighed for kørsel

Hvad lang tid varer denne bustur?

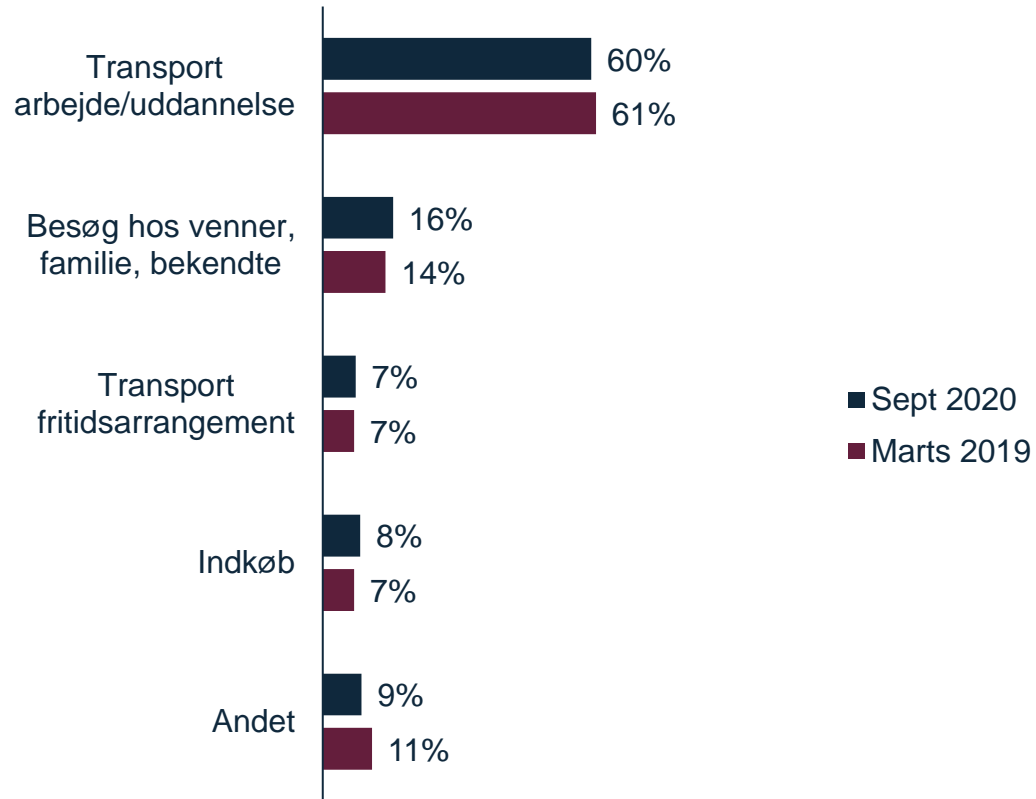


Hvor ofte kører du med en af FynBus' busser?

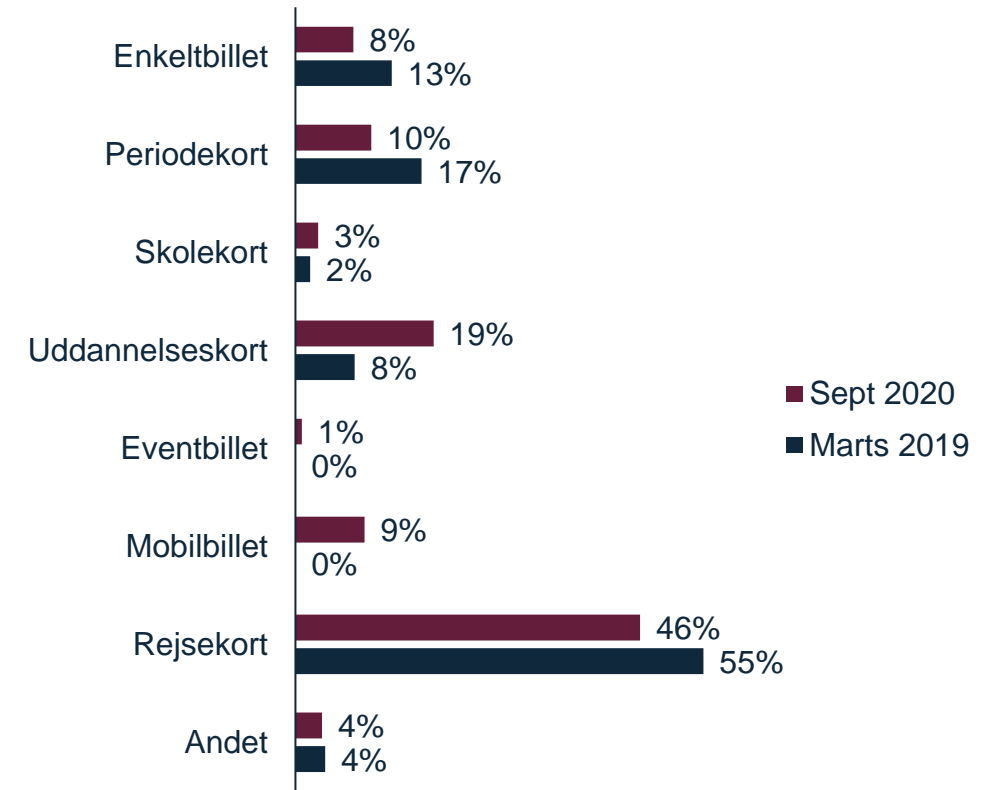


## Hovedformål med busturen og type af billet/kort

Hvad er hovedformålet med denne bustur?

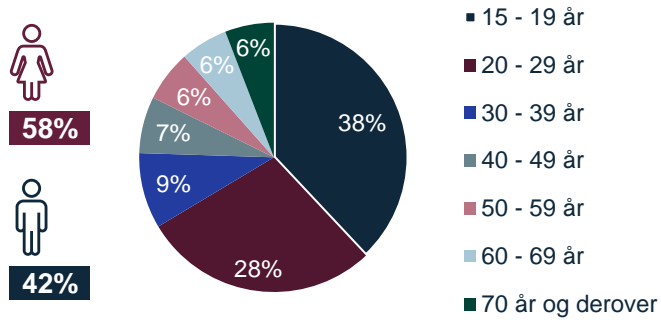


Hvilken type billet eller kort rejser du på?

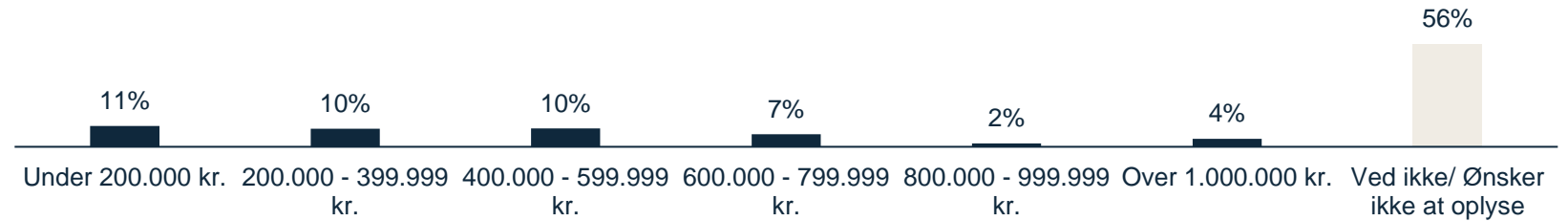


# Fordelinger på tværs af køn, alder, indtægt, husstand og geografi

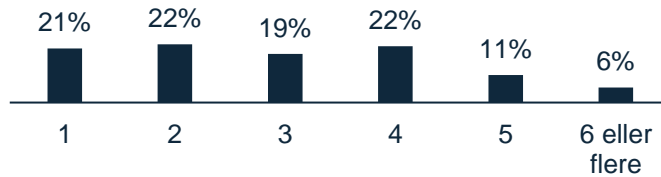
## Køn og alder N=1080



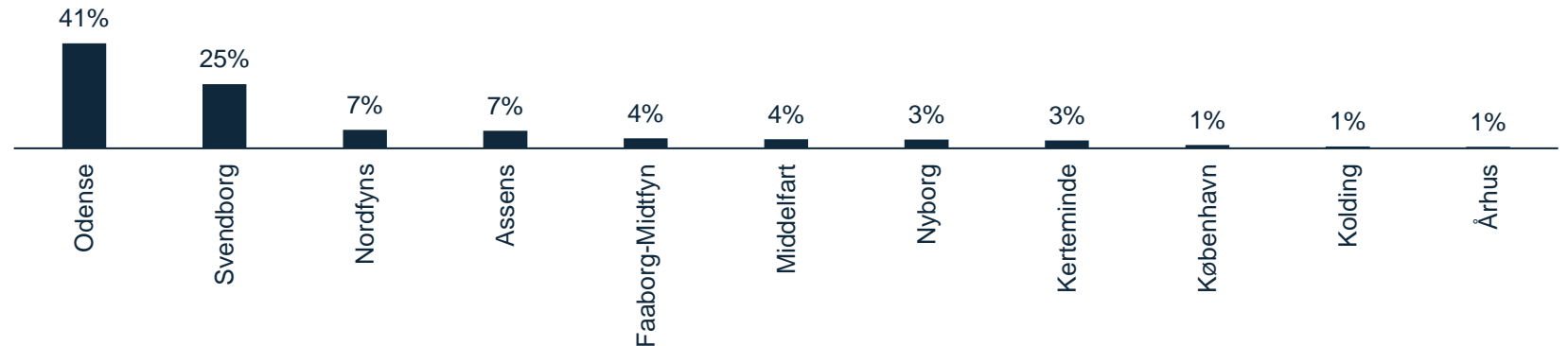
## Hustandens årlige indtægt N=1080



## Beboere i husstanden N=1080



## De rejsendes kommune N=892



**Epinion Aarhus**

Hack Kampmanns Plads 1-3  
8000 Aarhus C  
Denmark  
T: +45 87 30 95 00  
E: aarhus@epiniongloabal.com

**Epinion Brussel**

Brussel nationaal bus 25  
1930 Zaventem  
Belgium  
E: contact@epiniongloabal.com

**Epinion Copenhagen**

Ryesgade 3F  
2200 Copenhagen N  
Denmark  
T: +45 87 30 95 00  
E: copenhagen@epiniongloabal.com

**Epinion Hamburg**

Ericusspitze 4  
20457 Hamburg  
Germany  
T: +43 (0)699 13180416  
E: hamburg@epiniongloabal.com

**Epinion London**

D'albiac house (room 1015-1017)  
Cromer road, Heathrow central area  
Hounslow, tw6 1sd  
T: +44 (0) 7970 020793  
E: london@epiniongloabal.com

**Epinion Malmö**

Adelgatan 5  
21122 Malmö  
Sweden  
E: contact@epiniongloabal.com

**Epinion Singapore**

60 Paya lebar road  
#08-43 Paya lebar square  
Singapore  
E: contact@epiniongloabal.com

**Epinion Stockholm**

Terminal 4 plan 4  
Office no. 4309B  
19045 Stockholm/Arlanda  
Sweden  
E: contact@epiniongloabal.com

**Epinion Vienna**

Hainburgerstrasse 20/7  
1030 Kefnna  
Austria  
T: +43 (0)699 13180416  
E: kefnna@epiniongloabal.com

**Epinion Vietnam**

11th fl, Dinh le building,  
1 Dinh le, Dist. 4, Hcmc  
Vietnam  
T: +84 28 38 26 89 89  
E: hcmc@epiniongloabal.com