NHH

CSI
CENTER
for
SERVICE
INNOVATION

STÅR KOLONIALEN IGJEN PÅ PERRONGEN?

Tor W. Andreassen, professor NHH, leder Center for Service Innovation (CSI)

Norsk dagligvares utfordring

- Tre grupperinger som følger samme logikk
  - Stor spredning av mindre butikker
  - Stort fokus på logistikk & innkjøp
  - Stort fokus på standardisering, kostnader og effektivitet
- Førstetrekkfordeler tilfaller den som evner å bryte ut av dette

REMA 1000

coop

NorgesGruppen

Økt produktivitet eller kundetilfredshet???

- «..... customer satisfaction and productivity are less likely to be compatible when:
  - customer satisfaction is relatively more dependent on customization ..... and
  - when it is difficult (costly) to provide high levels of both customization and standardization simultaneously.»

Customer Satisfaction, Productivity, and Profitability: Differences Between Goods and Services

Eugene W. Anderson • Claes Fornell • Roland T. Rust
School of Business Administration, The University of Michigan, Ann Arbor, Michigan 48109-1234, genea@umich.edu
School of Business Administration, The University of Michigan, Ann Arbor, Michigan 48109-1234
Owen Graduate School of Management, Vanderbilt University, Nashville, Tennessee 37203

CSI

CENTER for SERVICE INNOVATION

Opplevd kvalitet/kundetilfredshet

CSI CENTER for SERVICE INNOVATION

	TILFREDSHET	LOJALITET
Meny	77	90
Kiwi	74	92
Coop Obs	**74**	86
Coop Extra	**71**	88
REMA 1000	**71**	87
Coop Mega	**68**	83
Spar	66	85
Coop Marked	65	82
Coop Prix	64	84
Joker	**60**	82
Bunnpris	59	85

Alle tall er indeksert 0 til 100(Best). +/-3%-poeng er vesentlig. * Data fra Norsk Kundebarometer

Kostnadskutting eller omsetningsvekst??

- «……. the empirical results suggest that firms that adopt primarily a revenue expansion emphasis perform better than firms that try to emphasize cost reduction and better than firms that try to emphasize both revenue expansion and cost reduction simultaneously.»

Roland T. Rust, Christine Moorman, & Peter R. Dickson

Getting Return on Quality: Revenue Expansion, Cost Reduction, or Both?

CSI

CENTER for SERVICE INNOVATION

Trylleformel for suksess (Raynor og Ahmed 2013)

- Bedre fremfor billigere
- Omsetning fremfor kostnader
- Se regel 1 og 2

CSI
CENTER
for
SERVICE
INNOVATION

Bransjens innovasjonsevne-
sett gjennom kundenes øyner?

Noen viktige kundevariabler

	2016			
	Lojalitet	Relativ attraktivitet	**Innovasjons-evne**	kunde-tilfredshet*
Meny	77	70	62	77
Kiwi	71	61	57	73
Coop (Extra)	70	59	57	68
Rema 1000	67	57	57	75
Joker				63
Coop Obs!				69
Spar				68
Coop Mega				71
Bunnpris				57
Coop Prix				63

Alle tall er indeksert 0 til 100(Best). +/-3%-poeng er vesentlig. * Data fra Norsk Kundebarometer

Noen viktige kundevariabler

	2017				2016			
	Lojalitet	Relativ attraktivitet	**Innovasjons-evne**	kunde-tilfredshet*	Lojalitet	Relativ attraktivitet	**Innovasjons-evne**	kunde-tilfredshet*
Meny	75	**67**	61	77	77	70	62	77
Kiwi	70	63	**60**	74	71	61	57	73
Coop Obs!	76	65	58	**74**				69
Coop (Extra)	71	**61**	**56**	**71**	70	59	57	68
Rema 1000	**62**	**53**	**53**	**71**	67	57	57	75
Spar	66	52	46	66				68
Coop Mega	69	53	46	**68**				71
Bunnpris	55	40	38	59				57
Joker	56	39	37	**60**				63
Coop Prix	56	42	36	64				63

Alle tall er indeksert 0 til 100(Best). +/-3%-poeng er vesentlig. * Data fra Norsk Kundebarometer

Hvordan unngå å stå igjen på perrongen

«Når en kunde engasjerer REMA1000 for å gjøre en jobb for seg, hvilken jobb ønsker hun gjort?»

Segment: Barnefamilier

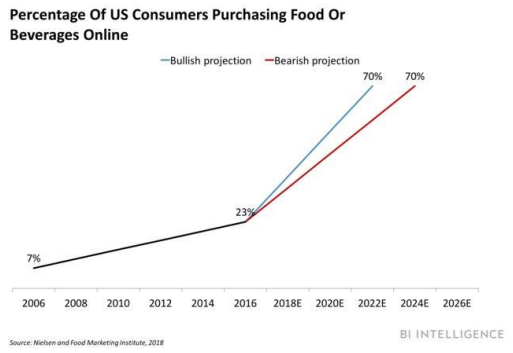
1) Tid er deres knappeste ressurs.

2) Ønsket er å være gode rolleforeldre og kulturbærer av norske matvaner.

Når du minimerer 1 og maksimere 2, vil de integrere REMA inn i sitt liv – gitt konkurransedyktige priser

To utfordringer

- Tørre å ikke alene konkurrere på pris, men J2BD
- Lære av mediabransjen og se på netthandel-aktører som fremtiden (ikke som en kuriositet)



NHH

CSI CENTER for SERVICE INNOVATION