

# Fornøyde kunder hos Molab AS

Hvert år utfører Polarfakta en kundeundersøkelse for Molab AS. Resultatene fra 2009 peker oppover for bedriften, og er en bekreftelse for dem på at de gjør ting riktig.

Hensikten med undersøkelsen er å finne ut hvor fornøyde kundene er, og kartlegge områder der Molab bør bli bedre. Noen av spørsmålene er rettet mot hva som er viktigst for kunden i forhold til kvalitet, leveringstid, service, og pris. På samtlige punkter fikk Molab AS en høyere grad av tilfredse kunder i denne undersøkelsen enn for ett år siden.

- Undersøkelsen bekrefter at vi leverer tjenester som i all hovedsak tilfredstil-ler brukernes behov og forventninger. Vi jobber for å bli enda bedre, og dette resultatet viser at vi er på riktig vei. Hva som er viktig for forbrukeren varierer svært mye, og vi har mange ulike kunder. Noen treffer vi daglig og andre et par ganger i året. En kundeundersøkelse er derfor en god måte å fange opp hva som forventes av oss, og på dette grunnlaget kan vi bli bedre, sier markedsansvarlig Eigil Dåbakk i Molab AS.

Resultatene viser at kvalitet på utført arbeid er det som har høyest betydning, mens faktorer som prisnivå og det at analysene gjøres ved norske laboratorier er mindre viktig.



Frank Hulbekkmo er en av de som kvalitetssikrer prøvene til kunden.

- Det tolker vi som at kundene mener vi er konkurransedyktige, sier Eigil. Undersøkelsen viser videre at det verdsettes høyt hos brukerne å ha muligheten til å kontakte og diskutere problemstillinger med Molabs analytikere.

- Vi har god dialog med de som kjøper tjenester hos oss, og vi jobber mye med deres ingeniører, kjemikere, og andre fagpersoner. Vi diskuterer gjerne

resultatene med dem, spesielt hvis det er noen overraskende utfall. Ved å lære oss om kundens arbeidsfelt blir vi dyktigere til å vite hva som forventes av oss. Molab har satt seg som mål å bli enda flinkere på levering og kvalitet. Vi ligger bra til, men skal fortsette å jobbe for å bli enda bedre. Leveringstid er også noe vi kan bli enda dyktigere på, avslutter Eigil.

Totalt scoret bedriften svært godt på lojalitet, med en score på 87.0 i undersøkelsen hos Polarfakta. Sammenlignet med norsk kundebarometer, er det nært det som møbelkjeden Ikea oppnådde, og som så langt ligger høyest i score med 91.3.

## Molab med i nyetablert forum

Et nytt forum for miljøkartlegging og – sanering i Norge er blitt opprettet, og Molab AS har vært sentrale i etableringen.

Det er ingeniør Ørjan Jamtli, og Arnt Lauritsen, blant andre, som har tatt initiativet til det nyetablerte forumet.

- Formålet vårt er å utveksle

synspunkter og erfaringer rundt temaet. I tillegg vil det være aktuelt å bruke forumet til å gi innspill til myndighetene når det gjelder forskrifter og lovverk, forteller Ørjan, som er blitt valgt inn som representant til forumets styre.

Han har mange års erfaring innen miljøkartlegginger.

- Styret kommer til å møtes regelmessig, og det kommer til å åpnes

en hjemmeside for å spre intern og ekstern informasjon, sier Ørjan. Styret har representanter fra hele Norge, og består av entreprenører, konsulenter og laboratorieselskap.

Ørjan Jamtli er en engasjert miljøkartlegger som håper å kan være med å påvirke forskrifter og lovverk.

