



Systembolagets delårsrapport för januari-juni: Nöjda kunder och satsningar på det digitala kundmötet

Under det andra kvartalet fortsatte Systembolaget att nå toppnoteringar i undersökningar kring anseende och kundnöjdhet. Under perioden lanserades också en första betaversion av den nya online-butiken.

- Det är glädjande med det starka stödet för ensamrätten och vårt viktiga uppdrag. Vi arbetar ständigt för att göra kunderna nöjda, vilket är en förutsättning för ett fortsatt högt förtroende, säger Magdalena Gerger, VD Systembolaget.

- Det är spännande att äntligen kunna erbjuda ett smakprov av vår långsiktiga satsning på en ny online-butik. Nu bjuder vi in kunderna till att testa en del av vår nya digitala butik medan vi fortsätter att utveckla sajten med hjälp av deras återkoppling, säger Systembolagets ekonomidirektör Charlotte Hansson.

Försäljning och resultat

Intäkterna under andra kvartalet ökade med 6 procent jämfört med föregående år, framförallt med anledning av att påsken i år inföll under detta kvartal. Sett till första halvåret ökade intäkterna med 3 procent. Alkoholfritt ökade med 8 procent och var den varugrupp som procentuellt ökade mest. Under första halvåret ökade intäkterna totalt mer än försäljningsvolymen vilket beror på att kunderna köper varor i dyrare prisklasser. Försäljningsvolymen av ekologiskt ökade med 3 procent första halvåret jämfört med samma period förra året.

Rörelseresultatet uppgick till -5 miljoner kronor. Det negativa resultatet beror främst på satsningarna inom det digitala kundmötet för att möta kundernas och omvärldens förväntningar. Till följd av den ökade e-handeln pågår även en etablering av en ny varudepå .

Nöjda kunder och högt anseende

Årets första nöjd kund-mätning (NKI) ger Systembolaget index 85 (84), vilket innebär en ny rekordnivå. Stödet för Systembolagets ensamrätt ligger också fortsatt högt; Opinionsindex (OPI) för årets andra kvartal är 77 procent, jämfört med 76 procent 2018. Även SOM-institutets senaste undersökning visar på ett stabilt och starkt stöd för Sveriges restriktiva alkoholpolitik hos svenska folket.

Under andra kvartalet toppar Systembolaget två undersökningar: ServiceScore som mäter svenska konsumenters upplevelse av service, samt Anseendebaren, som mäter hur väl företag uppfattas hålla vad de lovar i allt från leverans till etik och hållbarhet.

[Systembolagets delårsrapport för perioden januari-juni finns att läsa här](#)

För ytterligare information kontakta:

Systembolagets pressjour, tel. 070-245 00 47, press@systembolaget.se