



## Kapasitet versus komfort

Kollektivtransportforum årskonferanse 4.2.2013

Plandirektør Johan Selmer, NSB



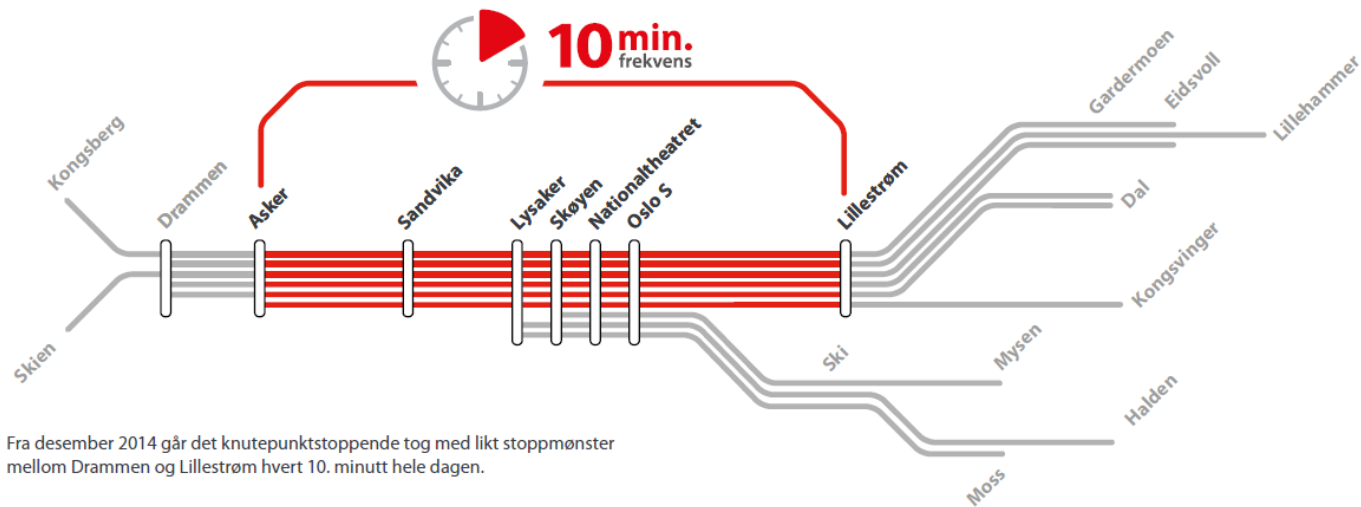
# Innhold

1. Innledning
2. NSBs valg
  - Ny rutemodell
  - Nye tog
3. Betydning av komfortelementer
4. Forventninger og tilfredshet
  - Hva mener kundene om seter i nye IC-tog?
5. Prosjekt Nye seter
6. Hva kan kundene forvente fremover?



# NSB gjennomfører en historisk stor endring i rutetilbudet

## Ambisjon: Ruteplan 2012/14 skal ta veksten til 2017



Ny rutemodell innebærer noen valg:

- Faste minuttall og tilstrekkelig frekvens er forutsetninger for at toget kan være en grunnstamme i kollektivsystemet
- Med åpen dør politikk forutsettes IC-tog å gjøre transportarbeid i lokaltogområdet
- Konsekvens: IC-tilbudet oppleves som et mindre unikt produkt for å kunne tilby kapasitet

I forkant av arbeidet med ny rutemodell for Østlandet ble kundene spurt om sine preferanser:

*Viktigste drivere\* varierer med reisetiden*



Kjøretid:	50 minutter	30 minutter	20 minutter
1.	Sitteplass	1. Sitteplass	1. Frekvens
2.	Kjøretid	2. Punktlighet	2. Sitteplass
3.	Punktlighet	3. Frekvens	3. Punktlighet
			1. Frekvens

\*) Blant eksisterende kunder

# Hovedprinsippet bak dagens stoppmønster er at de reisende skal få en akseptabel reisetid



- Dagens tilbud er basert på:
  - Tre rutekategorier:
    - Lokaltog innerstrekning
      - Stopper alle stasjoner
    - Lokaltog ytterstrekning
      - Stopper alle stasjoner i ytterstrekningsområdet, og på knutepunkt i innerstrekningsområdet
    - Regiontog
      - Stopper på knutepunkter i inner- og ytterstrekningsområdet
  - Tre tilbudsnivå: Grunnrute, rush og lavtrafikk

*Grunnet sporkapasitet i Asker bryter tilbudet på Spikkestadbanen med hovedprinsippet.*

# Nye tog er utformet for å kunne gjøre transportarbeid også i nærrområde til Oslo



1. To materielltyper, lik teknisk plattform, ulike seteløsninger
  - IC strekningene Skien – Oslo – Lillehammer (type 74)
  - Lange lokaltogstrekninger (type 75)
2. Type 74 for IC-strekninger har komfortavdeling og stilleavdeling

Begge materielltyper har toppfart 200 km/t og lik dør- og vestibyleløsning

- Muliggjør harmoniserte kjøretider
- Oppnår kortere stasjonsopphold for begge typer

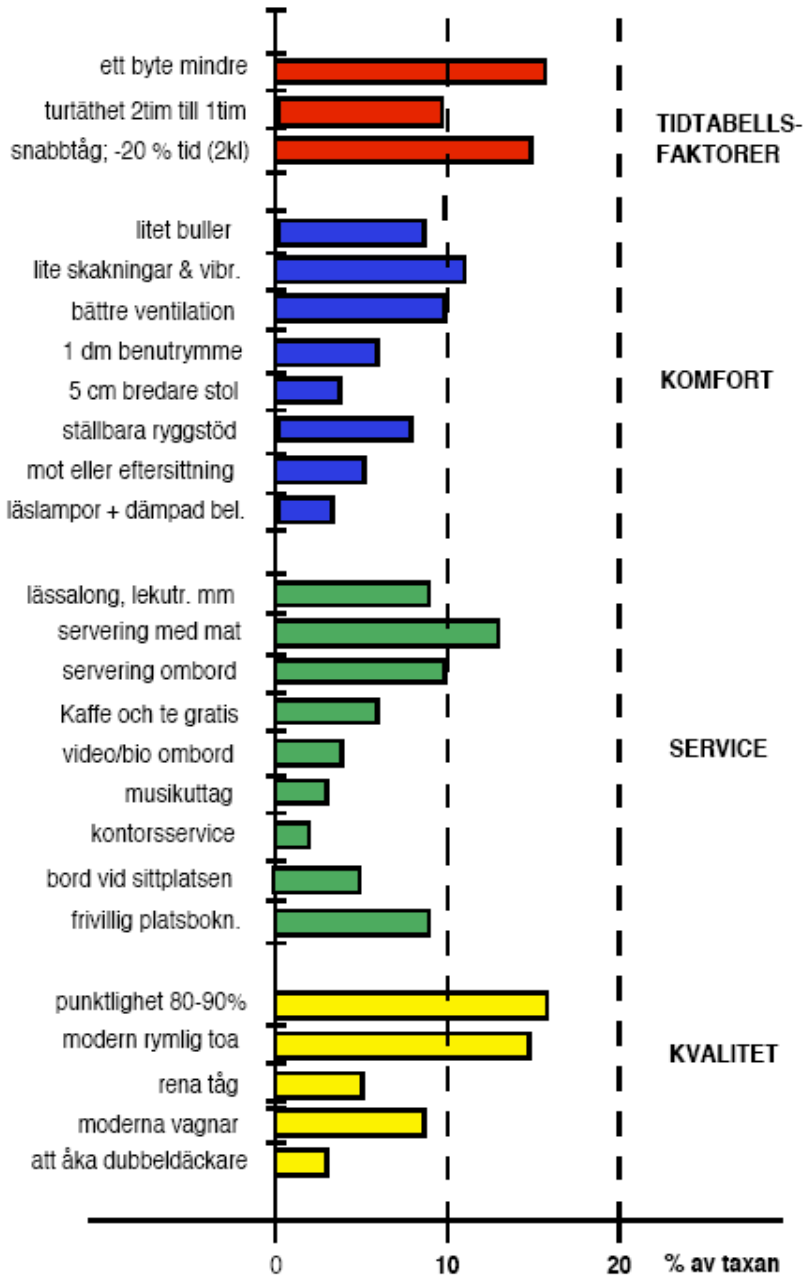


# Hva er viktigst for meg som NSB pendler på komfort?

*(Jobber fra 06 – 1830 hvorav **5 timer** er på NSB)*

- Punktlighet
- Forutsigbarhet
  - God informasjon (både før og under reisen)
- God arbeidsplass på kontoret mitt - HMS
  - Internett
  - Strøm
  - Kaffe/avis
  - Lys
  - Lyd
  - Setekomfort
  - God benplass
  - Temperatur
- Hvordan leverer NSB på dette? Hvorfor heter det komfort og ikke kontor? Kan ikke se at det er stor komfort.

# Kundens betalingsvilje er høyest for forhold som kan knyttes til basisleveransen



- Høyest betalingsvilje for færre bytter, kortere reisetid, økt punktlighet fra 80-90 %
- Eksempel: Da Svealandsbanen ble åpnet for trafikk med hurtiggående regiontog økte antall reisende med 500%.
  - Ca. 50% som følge av redusert kjøretid (60 fremfor 100 min)
  - Ca. 30% som følge av økt frekvens
  - 20% som følge av økt komfort og service på X2000

Analysen er basert på europeiske togselskaper og har et tyngdepunkt mot regiontog



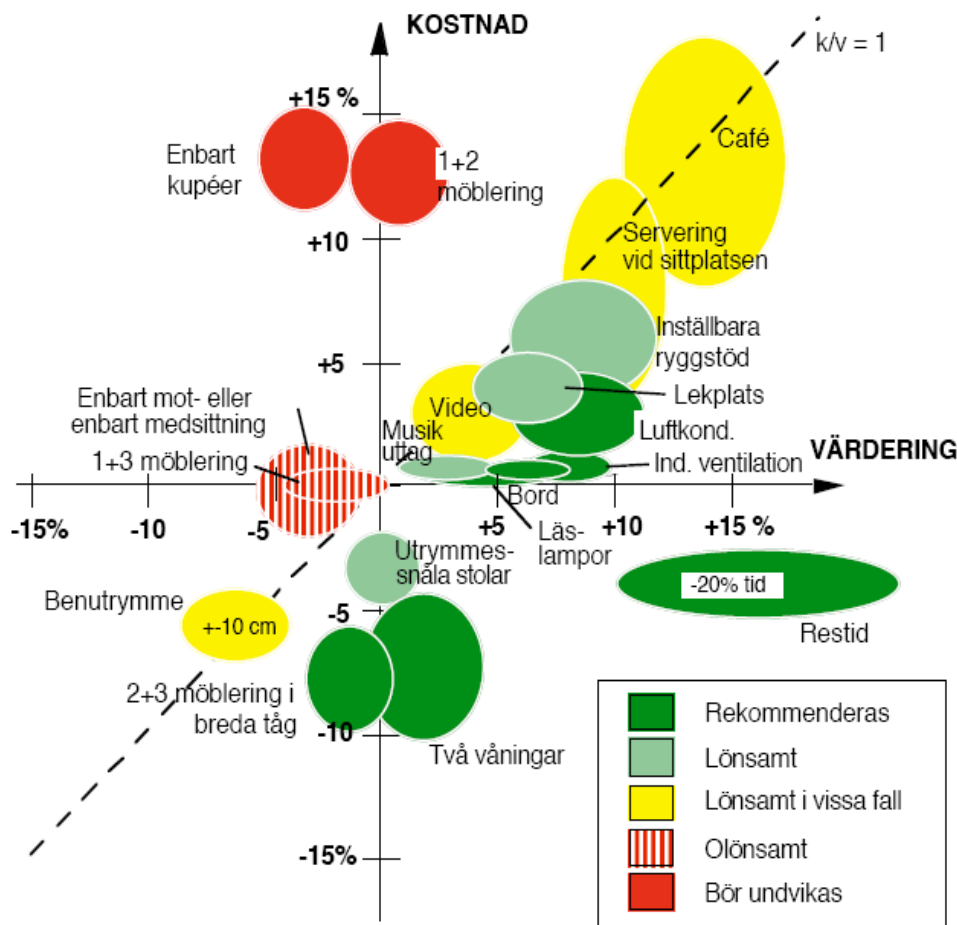
# Det er stor variasjon i lønnsomhet for ulike utviklingstiltak

## 1. Utviklingstiltak som gir best lønnsomhet

- Høyere hastighet
- Bedre utnyttelsesgrad (eks. bredere vogner og plassbesparende stoler)
- Komfortiltak som bra ventilasjon

## 2. Utviklingstiltak som koster mye, og som det er lav betalingsvilje for

- 1+2 møblering (dette strider mot utviklingstrekk på kontinentet)
- Seter som utelukkende er plassert i én retning





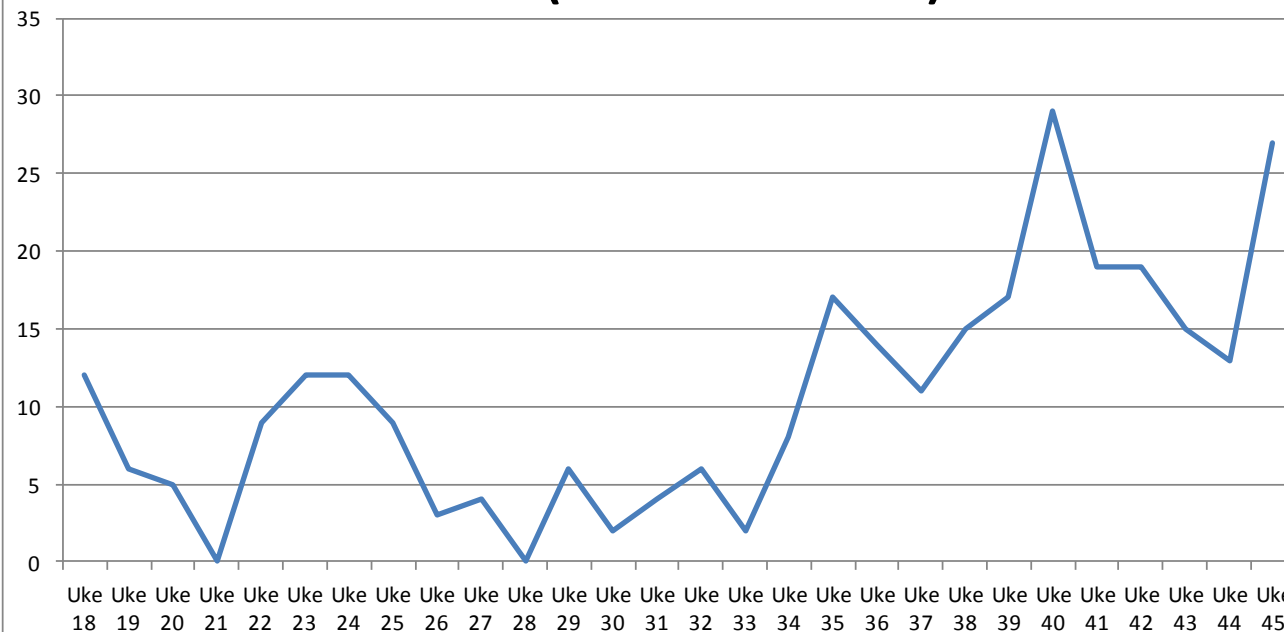
## Evaluering Type 74



# Klager



## Klager, sittekomfort og setebredde Type 74 (Servicesenteret)



NYTT MEN TRANGT - stortingspresident Dag Terje Andersen (til høyre), samferdselsminister Magnhild Meltveit Kleppa, ordfører Petter Berg, fylkesordfører Per-Eivind Johansen og fylkesmann Erling Laas prøvde setene i den nye togmodellen nå er i trafikk på Vestfoldbanen. Bildet er fra 19.11.2011. (FOTO: ANNE CHARLOTTE SCHJØLLITJØNSBERG BLAD)

### Nye Flirt-tog - trange seter

Sittekomforten i de nye Flirt-togene er allerede blitt et hett tema. NSB har forståelse for kritikken.

AV: VOM EDD RUMBERGEN  
DRAMMENS BLAD  
PUBLISERT 03.09.2012 20:26  
SIST OPPDATERT 04.09.2012 11:20



lastartikkel/ukomfortable-flirt-tog-1.7572898



FRUSTRERT: Med fem seter i bredden sitter folk så trangt at de i verste fall blir påført ryggsmertner, mener artikkelforfatteren, som selv er togpendler. Foto: Harald Strømme

### Ukomfortable Flirt-tog

Folk sitter ubehagelig trangt på NSBs nye Flirt-tog, synes togpendler Christian 3rotterud. Han mener det vi trenger er flere tog, ikke flere seter på hvert av dem.

V: CHRISTIAN GRØTTERUD, TOGPENDLER, BOTTERTVEI  
PUBLISERT 25.05.2012 06:00  
SIST OPPDATERT 26.05.2012 22:09

Av JOHN HULTOREN, Sveinung Berg Bentzred, , Oppdatert: 18 september 2012

### Betinget begeistring for NSBs togflørt

Nye tresetere er så trange at NSB selv lurer på om de har gått for langt. Men det er for sent å endre på 50 tog som snart vil dekke hele østlandet.

Del 2 Tweet 0 Anbefal 3



TRANG FLIRT: Statsråd Magnhild Meltveit Kleppa og konserndirektør Einar Enger i NSB satt godt i setene i NSBs nye tog i Drammen mandag morgen. (FOTO: SCANPIX)

### NSB bytter ut trange seter på nye tog

Mange passasjerer har klaget over trange seter på de nye Flirt-regiontogene, så NSB satte på skinnene 2. mai i år. Nå gir NSB etter og bytter ut setene.

AV: BTD  
PUBLISERT 14.11.2012 12:27  
SIST OPPDATERT 14.11.2012 12:28

ermet Mortensen. Kun kr 225,- pr mnd. Ingen  
KLIKKE FOR BESTILLING  
Drammens

# Mandat for prosjekt seteløsning på type 74 –

14.november 2012



## Hensikt

- Utrede ulike alternativer for å bedre sittekomforten for de reisende
- Sikre NSBs kundeløfte om en behagelig, effektiv og miljøvennlig reiseopplevelse

## Hovedaktiviteter/milepæler

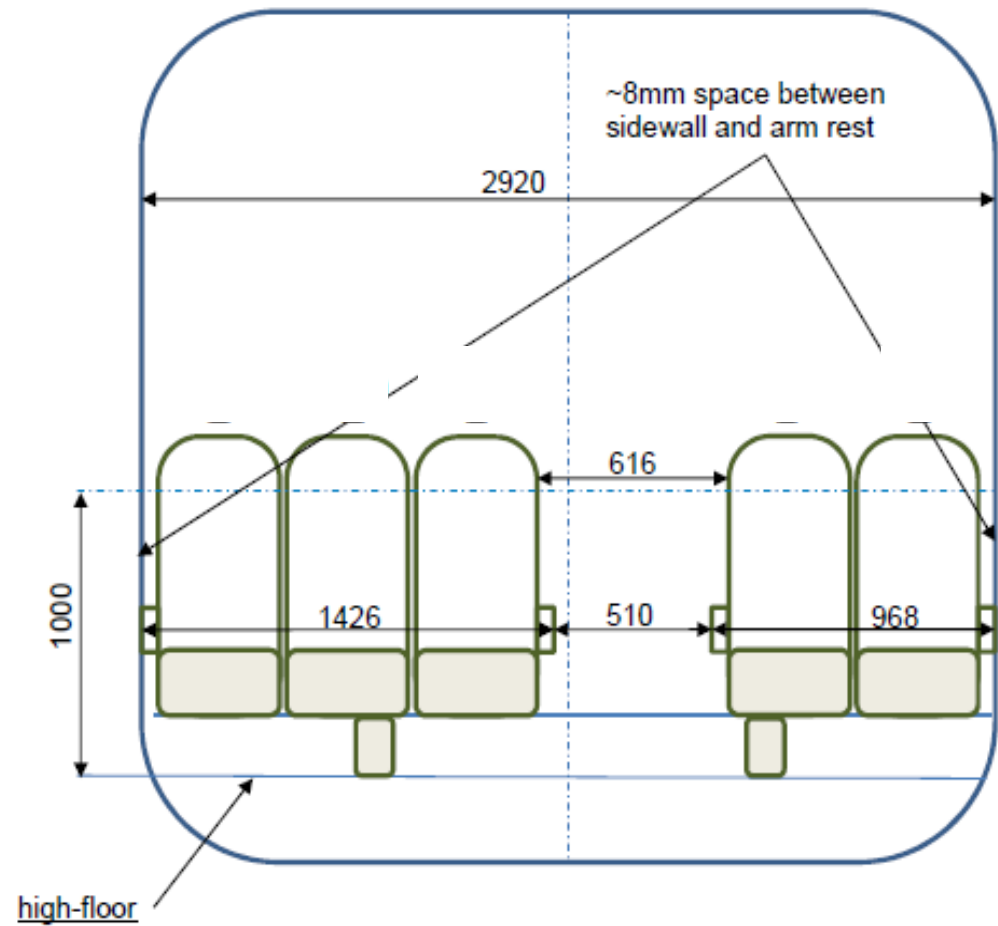
- Utarbeide alternative seteløsninger som imøtekommer behovet for synlige og dekkende tiltak som bedrer sittekomforten
- Dokumentere relevant kundeinformasjon(KTI og klager)
- Beskrive de formelle rammer
- Avdekke fordeler, ulemper, kostnadseffekter for de ulike alternativer
- Utarbeide beslutningsgrunnlag med fakta, vurderinger, anbefalt løsning med konsekvensanalyse

## Kritiske suksessfaktorer

- Løsningsforslagene må sikre en løsning i henhold til kommunisert beslutning om å erstatte de trangeste setene, og ikke skape ny debatt om valgt løsning.
- Løsningsforslaget må ta utgangspunkt i kundens opplevelse av produktet.
- Sikre kontakt med brukere og interessenter før endelig beslutning

# Existing solution

3+2 seat layout



# Alternativer - hovedfokus



<b>1</b>	<b>Gjeninnføre armlener mellom alle sitteplassene</b> og flytte ut fra vegg	Innebærer å montere inn midtarmlener i dobbeltsete og treseter. Totalt <u>3</u> <u>stk</u> midtarmlener per rad. Bredden på disse armlene vil være som de eksisterende som er plasser ut mot midtgang og inn mot vegg.
<b>2</b>	<b>2+2 delvis</b> (Gjeninnføre armlene mellom sitteplassene og flytte ut fra vegg(alt1) og at flere 3 seter erstattes med 2 seter	Innebærer å innføre alternativ 1 og samtidig bytte flere 3 seter med dobbelsete. Flere 3 seter blir gjort om til 2 seter der dette gir bedre kundekomfort og fremkommelighet(møteplass)
<b>3</b>	<b>2+2 i hele toget</b>	Eksisterende stol modifiseres og det gjeninnføre armlener og øke avstand mot sidevegg

## Alternative 2

2+2 seat layout with existing seats in the complete train. Between the seats an additional arm rest (100mm width). Increased distance to the wall.

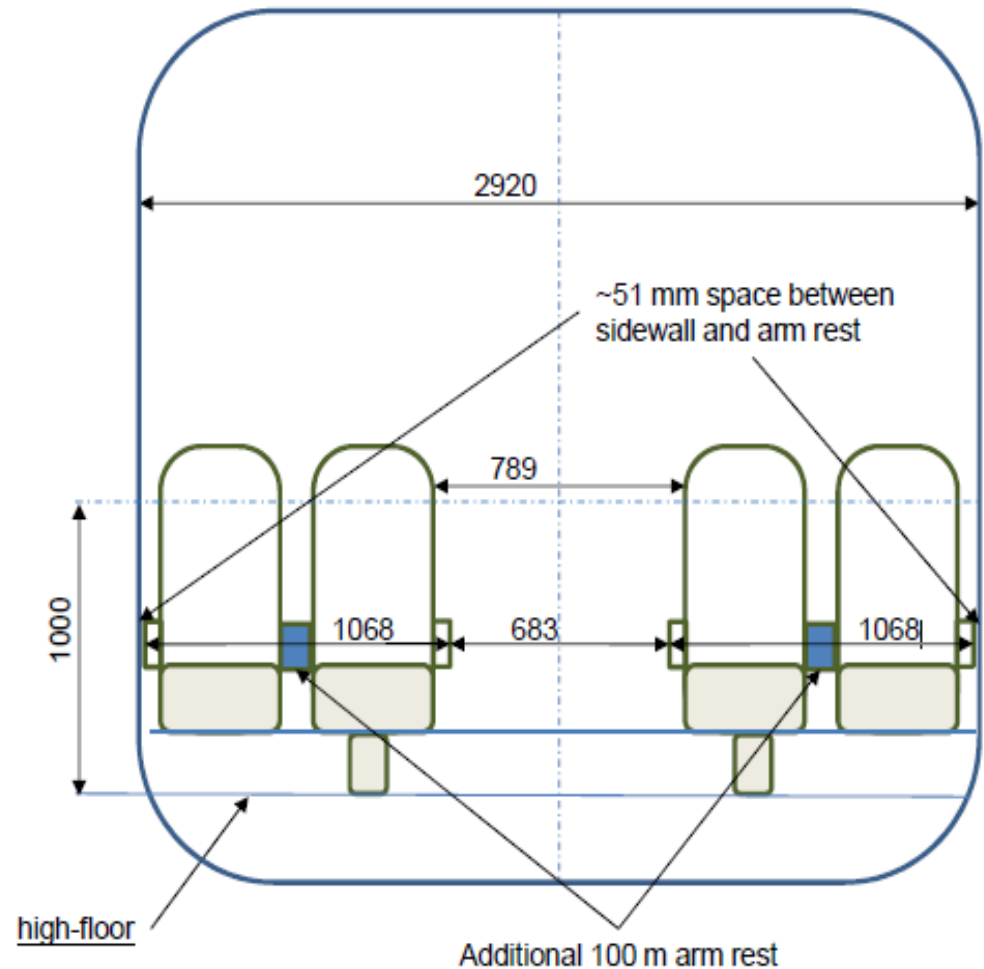
Grammer will check if possible to use the existing base with modification.

2.1 existing seats and existing base with modification

Same distance to the wall as in the comfort class.

2.2 existing seats and complete new base.

Same distance to the wall as in the comfort class.



# Fremdrift for realisering av endret seteløsning:



1. Teknisk utredning fra Stadler for de aktuelle alternativene i arbeid
2. Siste økonomiske beregninger for de aktuelle alternativene i arbeid
3. Beslutningsprosess
4. Bestille nødvendige tiltak
5. Gjennomføringsplan



# Hva kan kundene forvente seg fremover?



1. Trengsel i mest etterspurte avgangen i rushtiden er kommet for å bli
  - Kundetilbudet vil bli planlagt med ståplasser for reiser kortere enn 20 min
  - Med mindre peak-belastningen i rushtiden kan spres over en lengre tidsrom, vil det være behov for ekspressbusstilbud i mest belastet time
2. Kapasiteten i Oslotunnelen økes fra 20 til 24 tog per time og retning fra desember 2014
  - 4 ekstra avganger fra vest og nordøst har potensial for 4.600 seter mot sentrum i timen
3. NSB arbeider for anskaffelse av nye togsett for å kunne kjøre maksimale tog lengder (dobbelsett) i alle kritiske avganger
  - Utbygging av stasjoner med for korte plattformer må gis prioritet
4. Seteløsningen på IC-tog skal bli bedre
  - Kundene som har kontor på toget har krav på et bedre tilbud



Takk for oppmerksomheten

