

Spokojenost cestujících s Českými drahami roste. Průzkum NPS dosáhl rekordních hodnot

9.10.2025 - | České dráhy

České dráhy v letošním roce opět zaznamenaly posun ve spokojenosti zákazníků. Nejnovější výsledky ukazatele Net Promoter Score (NPS), který je mezinárodně uznávaným standardem pro měření loajality a spokojenosti, dosáhly v září 2025 hodnoty 41,2 bodu. Jde dosud o nejlepší výsledek od začátku měření. Zatímco v červnu 2023 činil NPS 26,5 bodu, během dvou let se podařilo tento ukazatel zvýšit o téměř patnáct bodů.

NPS vychází z jednoduché otázky, zda by zákazník doporučil služby společnosti svému okolí. Odpovědi se zaznamenávají na škále od nuly do deseti, přičemž takzvaní příznivci (hodnotící devíti či deseti body) se porovnávají s kritiky, kteří přidělili šest bodů a méně. Rozdíl mezi těmito dvěma skupinami pak vytváří výslednou hodnotu. Aktuální výsledky ukazují, že více než polovina cestujících, konkrétně 58,8 %, dnes služby Českých drah aktivně doporučuje. Roste zároveň i zájem cestujících o samotné hodnocení. V posledním měřeném období poskytlo zpětnou vazbu více než 7 600 zákazníků, což je nejvyšší počet od zahájení sledování v roce 2023.

„Výsledky nás těší, ale zároveň zavazují. Je vidět, že cestující oceňují investice do nových vlaků a do vyššího komfortu, který jim přinášíme. Mým cílem je, aby se České dráhy staly pro cestující první volbou. Ať už jedou do práce, za rodinou nebo na dovolenou. Proto chceme dál modernizovat naši flotilu, posilovat spolehlivost i rozšiřovat nabídku služeb,“ říká předseda představenstva a generální ředitel Českých drah **Michal Krapinec**.

Na zlepšení spokojenosti se podílí hned několik faktorů. České dráhy v posledních letech intenzivně modernizují svůj vozidlový park. Na mezinárodní a vnitrostátní linky vyjely nové soupravy ComfortJet, regionální dopravu posilují jednotky RegioFox a RegioPanter. Výrazně se zlepšilo dodržování jízdních řádů a komfort ve vlacích. Cestující oceňují lepší vybavení, Wi-Fi připojení i širší možnosti rezervace míst. Zákazníci zároveň stále častěji využívají digitální služby, především aplikaci Můj vlak, která se stala hlavním prodejním a informačním kanálem dopravce.

Podle běžné interpretace bývá skóre NPS nad 40 vnímáno jako velmi dobré a považuje se za známku nadprůměrné zákaznické zkušenosti. České dráhy se tak zařazují mezi společnosti, které si budují důvěru nejen kvalitou služeb, ale i přístupem k zákazníkům.

<https://www.ceskedrahy.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/spokojenost-cestujicich-s-ceskymi-drahami-roste-pruzkum-nps-dosahl>