



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2018-11-26

Energikunderna kräver hållbarhet

Svenskt Kvalitetsindex kundundersökning för energibranschen 2018 visar att kundnöjdheten för branschen som helhet är oförändrad. Bilden av att samhällsengagemang och miljöprofil ger nöjdare kunder stärks. Allt fler företag och privatpersoner är mycket intresserade av att producera egen el.

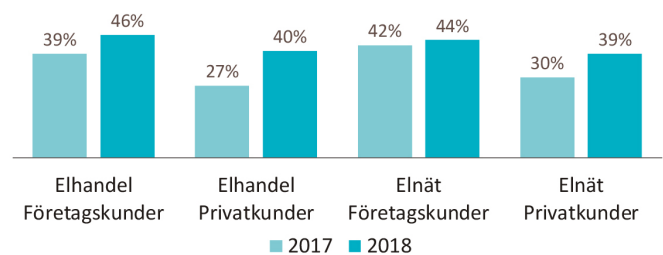
Svenskt Kvalitetsindex mäter kundnöjdheten bland privatpersoner och företag för elhandel, elnät och fjärrvärme. För privatkunder inom elhandel toppar Karlstad Energi och för företagskunder inom elnät toppar Skellefteå Kraft. Borlänge Energi kommer bäst ut i övriga fyra kategorier – företagskunder elhandel, privatkunder elnät samt privat- och företagskunder inom fjärrvärme.

Kundnöjdheten för energibranschen totalt sett ligger på samma nivå som det senaste året (ökning +0,2 enheter). Det är nu viktigt för energibranschen att inte tappa fart i sitt fokus på kunden.

– Förväntningarna ökar vilket är något som energibolagen behöver ta vara på, säger Johan Parmler, vd på Svenskt Kvalitetsindex. Ökade krav är bra då det betyder att kunderna vill stärka sin relation till sitt energibolag. Samtidigt har många andra branscher ökat i nöjdhet, exempelvis bank-, telekom- och försäkringsbranschen, vilket gör att energibranschen riskerar att hamna på efterkälken.

Även om nöjdheten för energibranschen som helhet är oförändrad ser vi en tydlig ökning i nöjdheten för privatkunderna inom elnät, +4,1 enheter högre än föregående år. Elnät har historiskt

Andel mycket intresserade av att producera egen el



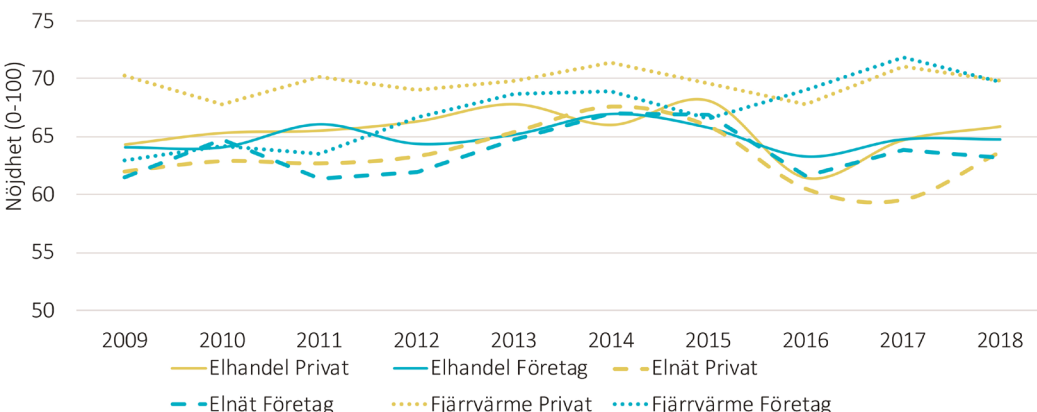
Närmare hälften av företagskunderna är mycket intresserade av att producera egen el. Privatkundernas intresse har ökat starkt på bara ett år, i år uppger fyra av tio privatkunder att de är mycket intresserade av att producera egen el.

haft utmaningar med sin kundnöjdhet men årets resultat visar att man för privatkunderna har påbörjat återställa en tidigare problematisk situation. I år har företagen i stor utsträckning lyckats skapa mer värde för sina privatkunder.

Energibolagens roll i arbetet för ett klimatneutralt samhälle

Energibranschen har en viktig roll för att Sverige ska nå riksdagens mål om ett klimatneutralt samhälle år 2040. Det är bland annat energiföretagen som ska få oss konsumenter att köpa

SKI kundnöjdhet i energibranschen 2009-2018



Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som får betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan bransch och kund.

förnybar el, installera solceller, lagra energi och bli mer flexibla i vår energianvändning.

Intresset för att själv producera el har ökat drastiskt jämfört med föregående år, visar Svenskt Kvalitetsindex undersökning. Förändringen är tydligast bland privatkunder, där vi ser en kraftig ökning av personer som är starkt positiva till att producera egen energi. Samtidigt har andelen som är starkt negativa till detta minskat markant.

– I framtiden kommer kundernas engagemang och intresse för energibranschen med stor sannolikhet att öka ytterligare, säger Per Grenert, projektledare för studien på Svenskt Kvalitetsindex. För det första ser vi att elpriset kommer öka på sikt, möjligen med en fördubbling av elpriset¹. Samtidigt kommer sannolikt diskussionerna och engagemanget kring klimat-effekten att öka. Årets undersökning visar även ökade förväntningar på energibranschen som helhet. Högre elpriser, ökade förväntningar och ett större miljöengagemang öppnar upp för en starkare kundrelation i framtiden.

Kontrollen över kundupplevelsen måste tas på allvar

Energibranschen beskrivs med jämna mellanrum som en låg-intressebransch. Det är inte helt ovanligt i en situation där relationen mellan kund och leverantör i regel är helt automatiserad. Det här är också något som slår igenom i den analys av bakomliggande drivkrafter som Svenskt Kvalitetsindex genomför. Över tiden visar resultaten att image blivit mer och mer viktig medan exempelvis produktkvalitet tappat i betydelse till fördel för både prisvärdhet och service.

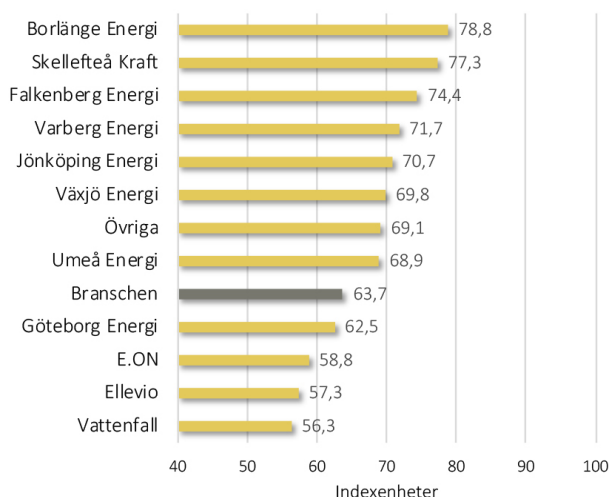
Närmare hälften av företagskunderna är mycket intresserade av att producera egen el. Privatkundernas intresse har ökat starkt på bara ett år, i år uppger fyra av tio privatkunder att de är mycket intresserade av att producera egen el.

– Det här är samma fenomen som vi ser i många andra branscher som har en teknisk infrastruktur som bärande del av leveransen, som till exempel telekomsektorn, säger Johan Parmler. Precis som mobiloperatörer behöver bli bättre på service måste energibolag prata kundleverans i stället för elleverans. En fråga som måste komma högre upp på agendan är exempelvis ”hur värdesätter vi lojala kunder?”. Här finns mycket mer för branschen att göra.

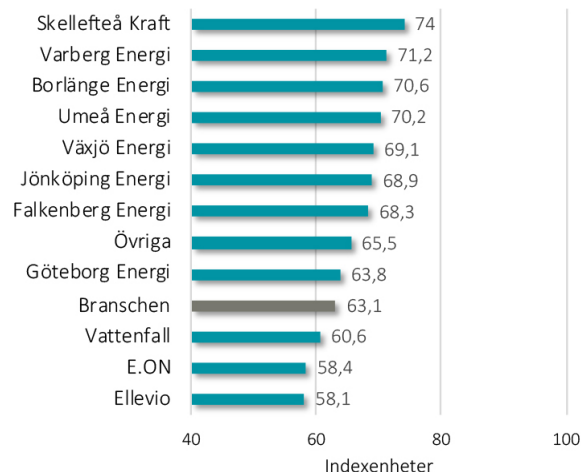
Kunderna vill ha en stark samhälls- och miljöprofil

Likt förra året har samhällsengagemang och stark miljöprofil stor påverkan på kundnöjdheten. Framförallt för elhandel är nöjdheten starkt förankrad i en samhälls- och miljöprofil. Intressant här är att en stark samhällsprofil, till exempel att man bidrar aktivt till regionen, har en större påverkan på nöjdheten än en stark miljöprofil. Men det absolut bästa för en positiv kundupplevelse är att leverera på båda dessa parametrar. Det är med andra ord de energiföretag som arbetar hållbart, skapar starka relationer och ett starkt varumärke som i större utsträckning har nöjda kunder.

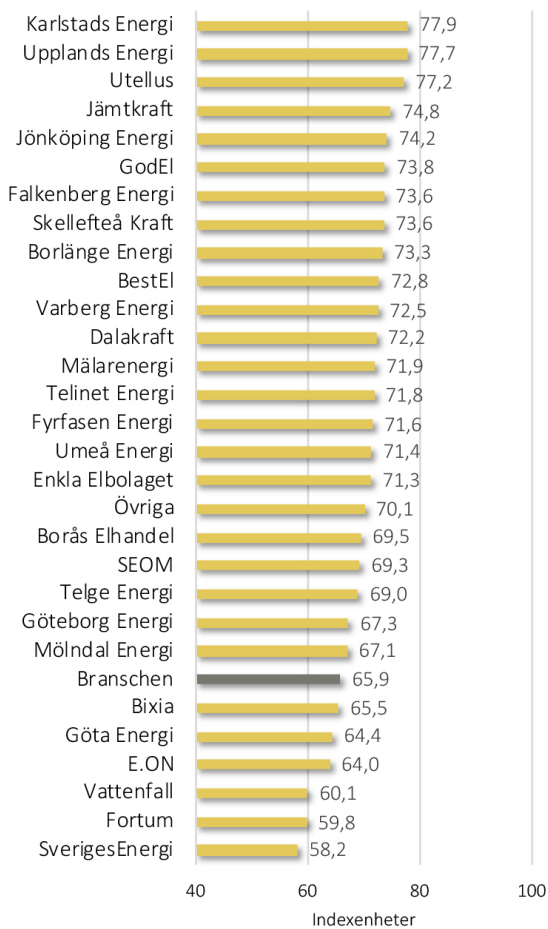
SKI Kundnöjdhet Elnät Privatkunder 2018



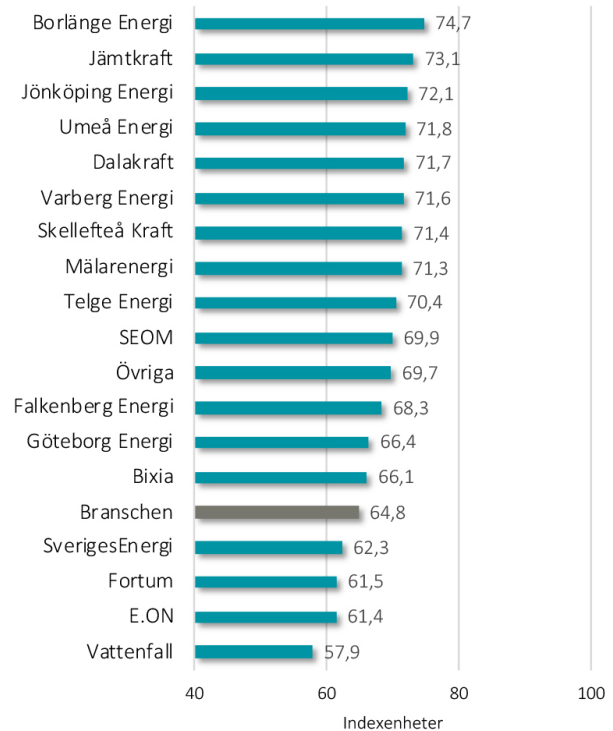
SKI Kundnöjdhet Elnät Företag 2018



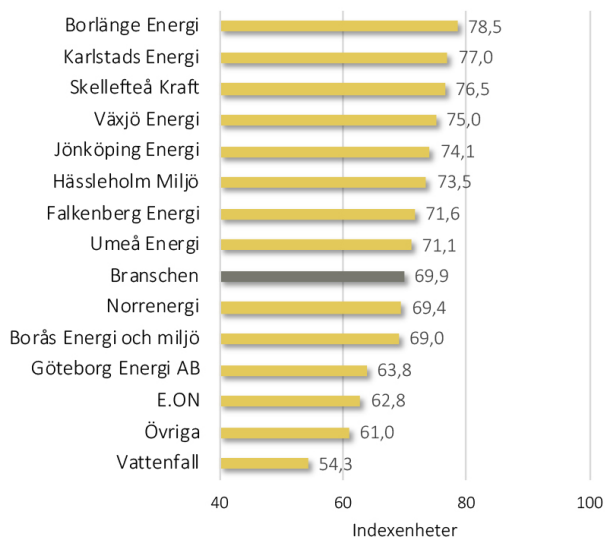
SKI kundnöjdhet Elhandel Privatkunder 2018



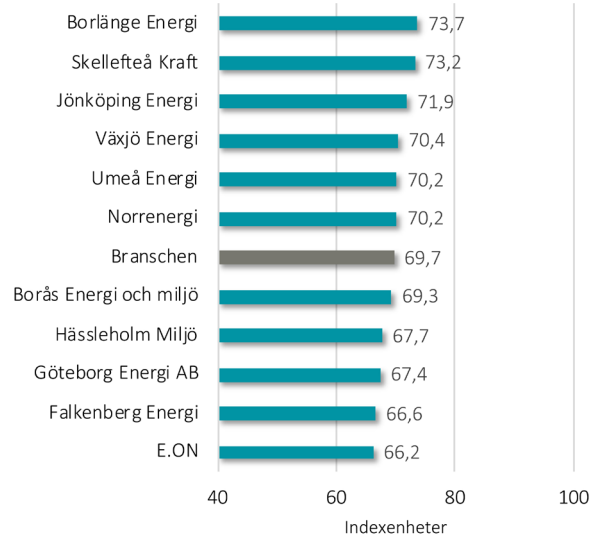
SKI kundnöjdhet Elhandel Företagskunder 2018



SKI kundnöjdhet Fjärrvärme Privatkunder 2018



SKI Kundnöjdhet Fjärrvärme Företagskunder 2018



Not, om studien 2018

Antal intervjuer är 15 040 och datum för fältarbete är 14/9-6/11 2018.

SKI:s modellanalyser bygger på strukturella ekvationsmodeller och en analysmetod som kallas för partiellt minsta kvadratmetoden (PLS – Partial Least Square). Det är en metod som, förutom att beräkna index för exempelvis image, kundnöjdhet eller lojalitet, även tar fram styrkan i underliggande samband. Det är genom den valda metoden som SKI kan analysera kausala samband och göra utsagor kring vad som påverkar nöjdheten i störst utsträckning. Generellt är en skillnad på mer än 2

indexenheter statistiskt säkerställd. Svenskt Kvalitetsindex använder 95 % konfidensgrad som standard.

Vår erfarenhet är att branscher och aktörer som får betyg under 60 i kundnöjdhet har stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan aktör och kund. Fem områden förklarar vad som gör kunder nöjda. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet.

¹Se rapporten "100% förnybart till 2040"