



FÖR MER INFORMATION

Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex
 ► johan.parmler@kvalitetsindex.se
 ► 073-151 75 98

2023-11-20

Kundnöjdheten faller i pressad bransch

SKI Energi 2023 visar att kundnöjdheten i energibranschen fortsätter att falla. Nöjdheten är nu nere på nivåer som sågs för 15 år sedan. Ekonomisk kris och global osäkerhet påverkar kundernas behov, krav och förväntningar. Branschen har inte fullt ut lyckats möta dessa förändringar.

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) har sedan 2005 mätt kundnöjdheten bland privat- och företagskunder inom elhandel, elnät och fjärrvärme. I år når branschen som helhet ett nöjdhetsindex på 63,2, vilket är det lägsta betyget på 15 år.

De senaste årens globala och nationella utmaningar har inte gynnat energibranschen ur ett kundperspektiv.

- Branschen är inne i en negativ trend och har inte klarat av de ändrade kundkrav som är ett resultat av de senaste årens kriser, konstaterar Johan Parmler VD Svenskt Kvalitetsindex.

Betygen har fallit påtagligt inom fjärrvärmesegmentet. Historiskt har kundnöjdheten bland fjärrvärmekunder hållit uppe nivån för hela branschen, men i år är det tvärtom. Nu ses en mindre nedgång bland företagskunder och en kraftig nedgång bland privatkunder. Det är främst ett minskat prisvärde som belastar nöjdheten.

Inom segmentet elhandel ökar nöjdheten något bland både privat- och företagskunder, medan den fortsätter att minska också för segmentet elnät.

Bland de aktörer som deltar i studien kommer GodEl bäst ut inom elhandel privatmarknad. Skellefteå Kraft får återigen högst betyg avseende elnät liksom inom fjärrvärme där bolaget når högst bland både privat- och företagskunder.

Energi har blivit högtintressant

Förra årets branschstudie färgades av en högljudd politisk debatt, hot om elbrist, kostnadskris och nedringda kundtjänster hos energiföretagen. Även om det i år varit betydligt lugnare, så har fjolårets turbulens satt sina spår i både kundbeteenden och behov.

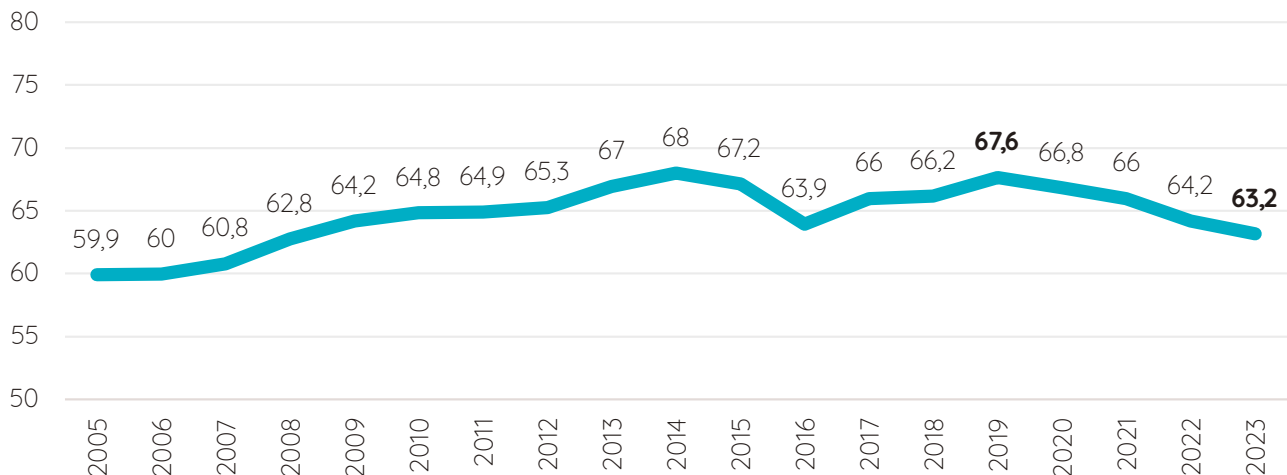
- Vi kan konstatera att energibranschen nu är långt ifrån att vara en lågintressebransch, säger Johan Parmler. Prisfrågorna finns på agendan även i år liksom trenden att man som kund vill kunna påverka sin förbrukning och själv bidra till sin energiförsörjning.

Men branschen lyckas inte fullt ut fånga upp det ökade kundintresset. Detta är en stor möjlighet som bör tas omhand på ett bättre sätt.

- Att fånga det ökade intresset och det engagemang som kunderna visar är ett förbättringsområde och en outnyttjad affärsmöjlighet, konstaterar Johan.

SKI Energi 1989 - 2023

Kundnöjdhet, Betyg 0 - 100



Digitala tjänster, ett sätt att behålla kunder

Intresset för att kunna påverka och följa upp såväl kostnader som energislag och förbrukning är alltså fortsatt högt. Här kan digitala tjänster och plattformar stärka kundupplevelsen, precis som i många andra branscher.

- Även om vi ser att nyttjandet av digitala tjänster ökar och att betygen långsamt blir bättre kring både innehåll och funktion så är energibranschen långt ifrån andra branscher som vi mäter, säger Isabel Simon, analytiker på Svenskt Kvalitetsindex. Här behöver man accelerera digitaliseringen eftersom vi vet att det stärker kundrelationen.

På frågor om vad som kan få kunderna att stanna kvar så kommer just bättre digitala tjänster upp som en viktig faktor, direkt efter prisfrågan.

- Kunderna önskar att branschen utvecklar bättre gör-det-självlösningar, säger Isabel.

Kostnader eller rädda klimatet - vad styr kunden?

I studien ställs även frågor om kunders medvetenhet och förändringsvilja kring olika hållbarhetsperspektiv. Indikationen är att pris även i år konkurrerar ut miljö och klimat.

- Det är tydligt att plånboken går före klimatet, säger Matilda Dreijer projektledare Svenskt Kvalitetsindex. Bland privatkunder är det närmare 4 av 10 som anger att man anpassat sin elanvändning för att spara pengar. Det är däremot bara 2 av 10 som svarar att man gjort en anpassning för att bidra till minskad klimatpåverkan.

Det tycks alltså finnas en hållbarhetsparadox också i denna bransch, dvs att många kunder anser att det är viktigt att göra hållbara val men att det i praktiken är plånboken som styr.

- Vi såg dessa generella tendenser redan i fjol, som en följd av snabbt stigande priser och räntor. Vi får se hur det ser ut i år när vi gjort en fördjupning kring kundernas syn på hållbarhet både i den här branschen och andra, berättar Matilda.

Kontakten bättre, men glappar fortfarande

Kundnöjdheten inom segmentet elhandel ökar något i år. En förklaring är att man lyft sig när det gäller kontaktupplevelsen.

- Vi vet att många elhandelsbolag under det senaste året varit pressade av mängden kundkontakter, i synnerhet när priserna rusade under förra hösten. Även om det inte är lika högt tryck nu så ser vi att kundernas kontaktupplevelse positivt påverkat nöjdheten, säger Isabel Simon. Både svarstider, bemötande och kompetens får bättre omdömen av kunderna i år.

Men här finns mer för branschen att ta tag i. Segmentet elhandel har visserligen förbättrats något, men den positiva kontakteffekten syns inte inom elnät och fjärrvärme.

Stabila leveranser räcker inte

I energibranschen är leveranssäkerhet och pålitlighet tydliga hygienfaktorer. Det betyder att betyget på variabeln "produktkvalitet" är högt, samtidigt som inverkan på kundnöjdheten är låg. En stabil grundleverans räcker alltså inte för att skapa en hög nöjdhet.

- I många andra branscher har produkttegenskaper större inverkan på kundnöjdheten, här är trenden den motsatta, konstaterar Johan Parmler. Det betyder att pris, image och servicefrågor blir desto viktigare. Att bedriva ett aktivt kundunderhåll är därför centralt i synnerhet i segmenten elnät och fjärrvärme som tappar mest.

Frågor om branschen proaktivt kommer med tips, råd och erbjudanden får generellt låga betyg.

- Energibranschen har goda möjligheter att förbättra sin kundupplevelse. I en tid där engagemanget numera är stort och kundaktiviteten hög finns stor potential till förbättring, avslutar Johan.

Ranking på nästa sida



Mer om hållbarhet?

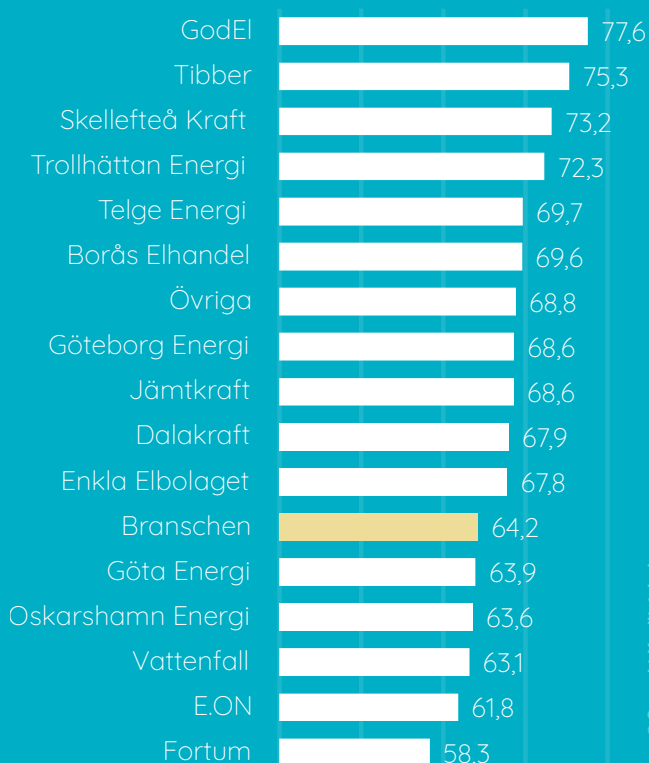
23 november 2023 kommer SKI Hållbarhetsindex för Energi, vår årliga ranking av hur hållbara kunderna upplever sina leverantörer.

Läs mer på kvalitetsindex.se/hallbarhet

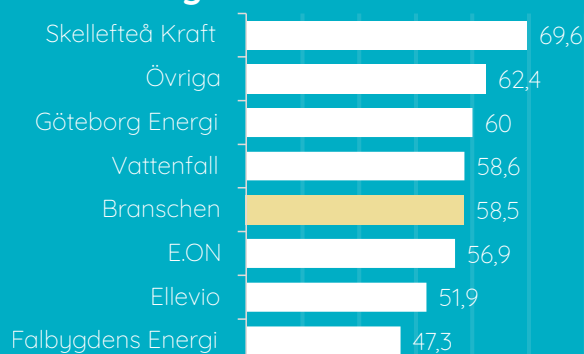
Kundnöjdhet

Aktörer och branschgenomsnitt.

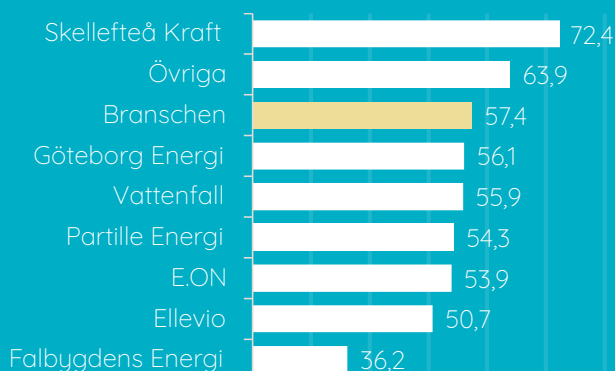
Elhandel Privat



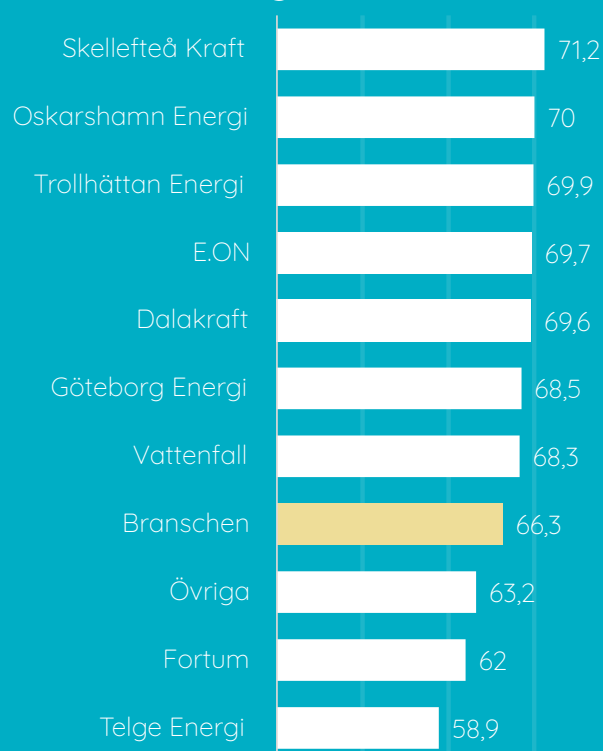
Elnät Företag



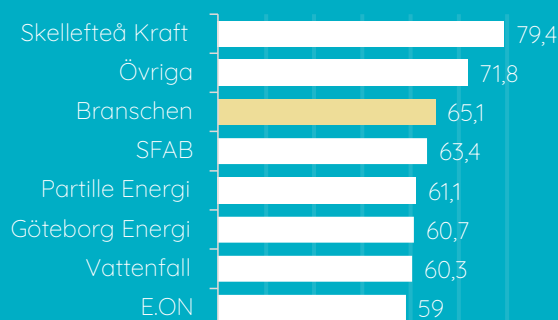
Elnät Privat



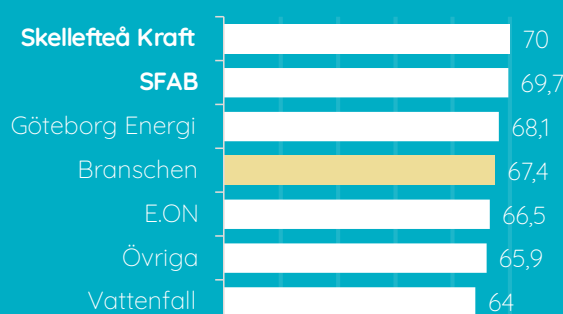
Elhandel Företag



Fjärrvärme Privat



Fjärrvärme Företag



Not, om studien 2023

Totalt har närmare 10 422 intervjuer genomförts under oktober och november. 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.