



Trollhättan
Energi

Varumärkesundersökning

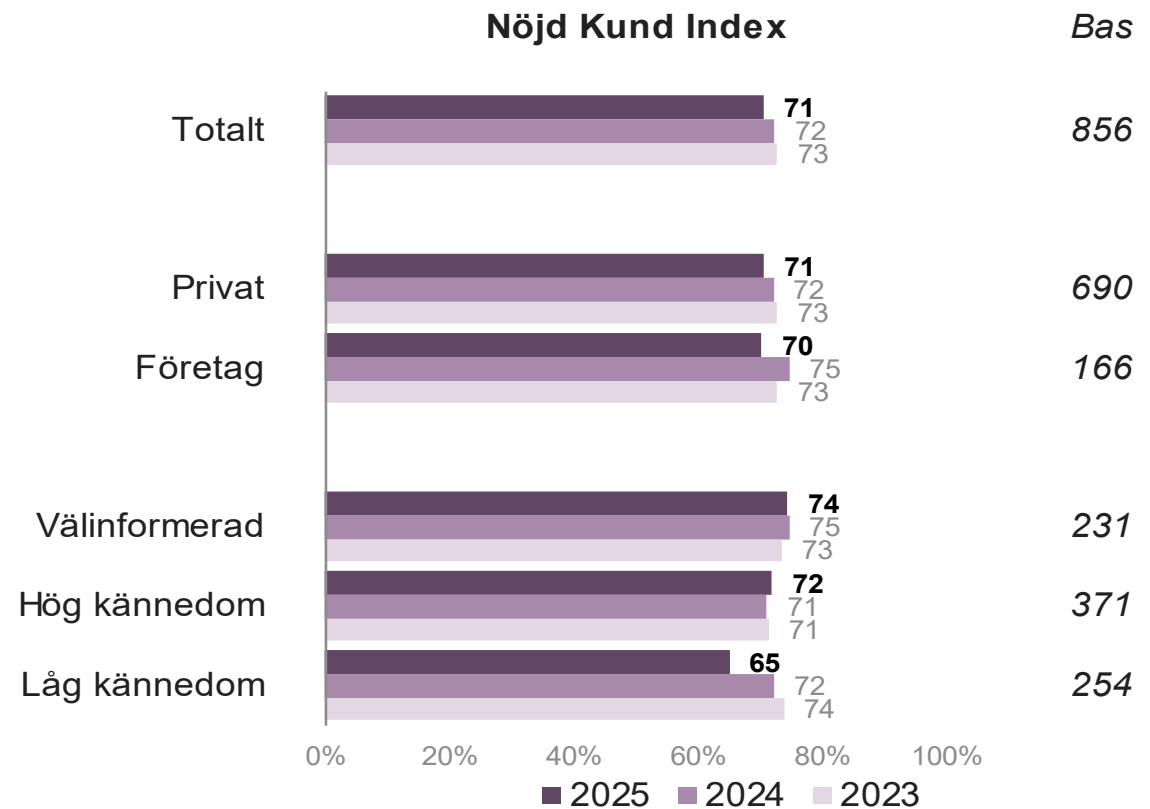
April 2025 – i samarbete med Origo Group



NKI minskar något både för privata och företagskunder men ligger totalt sett på en stabil nivå över tid

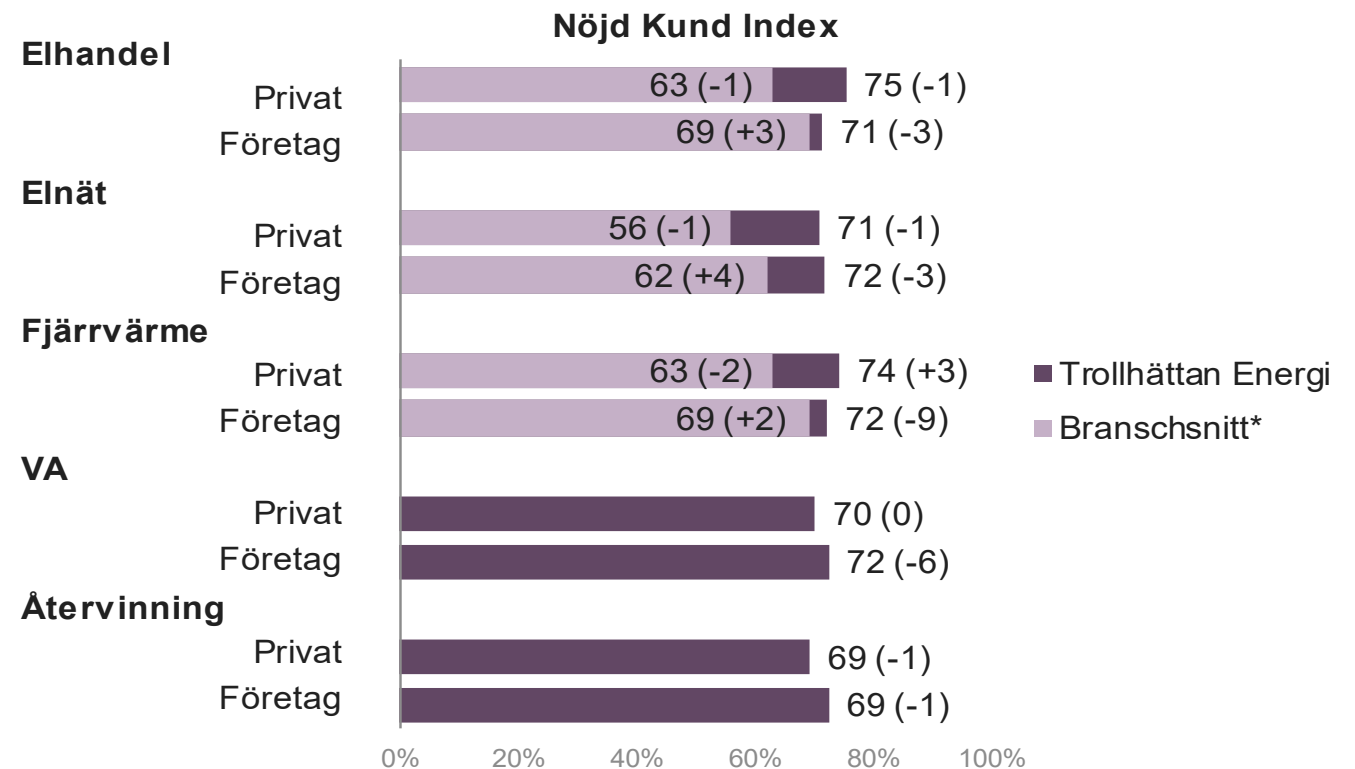
- Störst skillnad för NKI bland kunder med låg kännedom.

Mål: 75



Trollhättan Energis NKI är högre än branschsnittet

- NKI för Trollhättan Energi minskar tydligt för fjärrvärme bland företagskunder men ökar för privatkunder.
- NKI för elhandel, elnät och VA bland företagskunder minskar också.
- Notera viss överlappning i dessa grupper då många kunder köper mer än en produkt/tjänst från bolaget och nästan samtliga ingår i resultat för elnät.

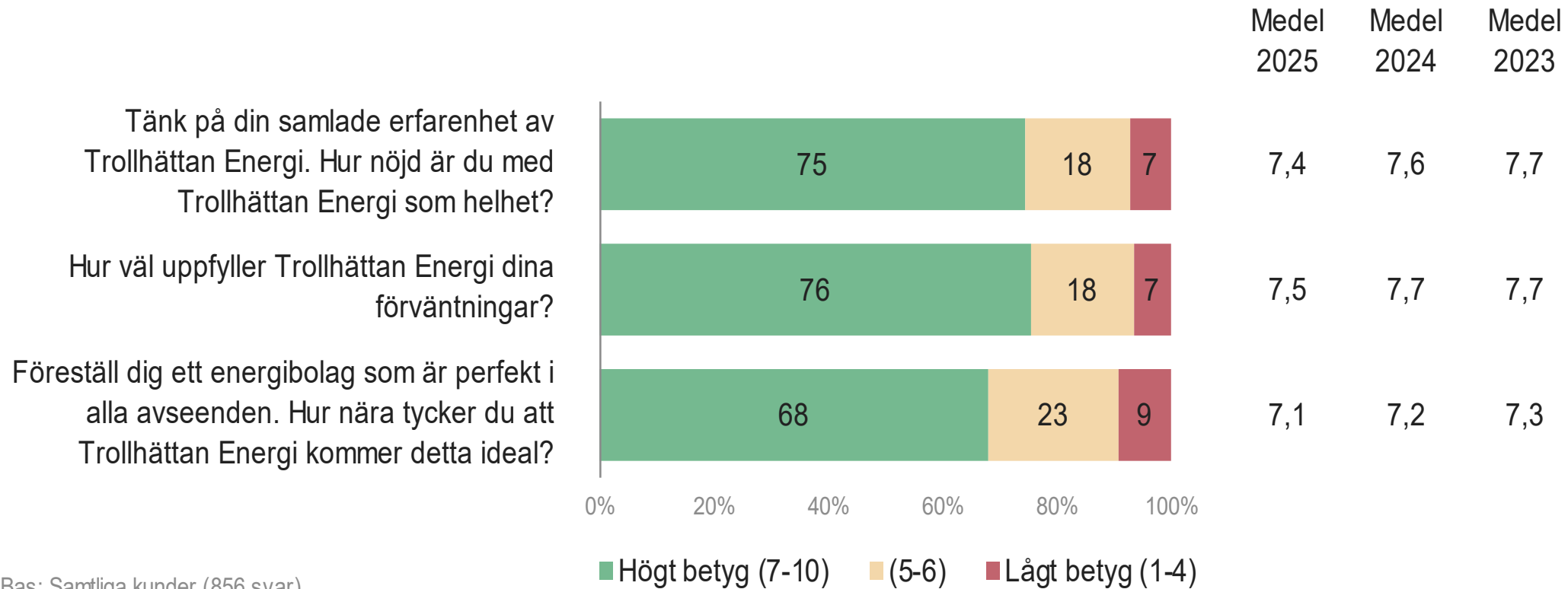


*Källa: SKI Energi 2023, en undersökning som genomförs av Svenskt Kvalitetsindex.

Branschsnitt saknas för VA och Återvinning

Värden inom parentes indikerar förändring mot fjolårets resultat.

Liten minskning för samtliga NKI-frågor

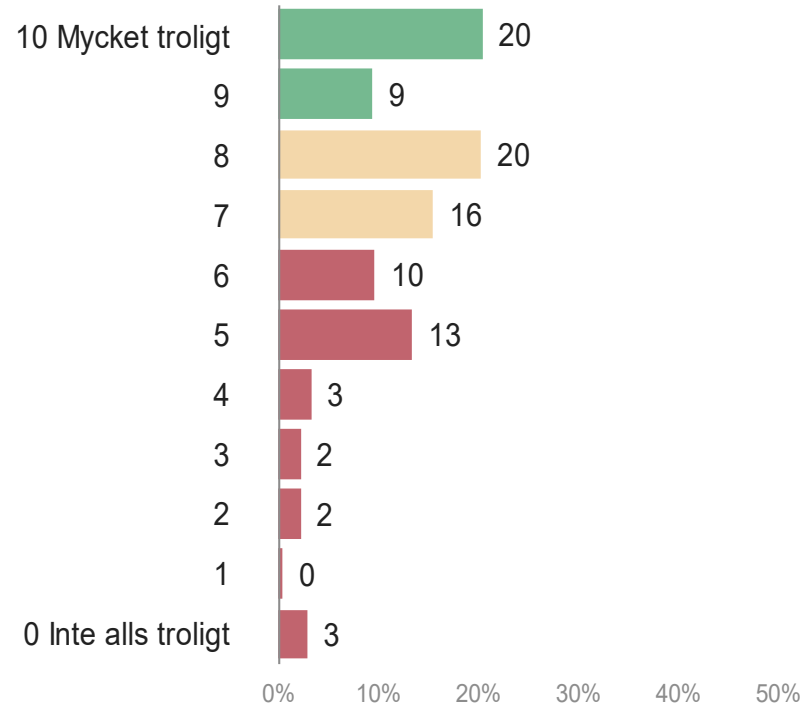


Bas: Samtliga kunder (856 svar).

NPS nu på en negativ nivå men möjligheter till förbättring finns

- Trollhättan Energis NPS ligger på -4, vilket är på den lägre sidan vilket innebär att kritikerna är fler än ambassadörerna.
- **Ambassadörer** upplever i särskilt hög grad Trollhättan Energi som kunniga, bidragande till Trollhättans utveckling och ansvarstagande.
- **Kritikerna** är genomgående minst positiva till Trollhättan Energi och det är särskilt tydligt i frågor om prisvärdhet och information.

Hur troligt är det att du skulle rekommendera Trollhättan Energi till andra?



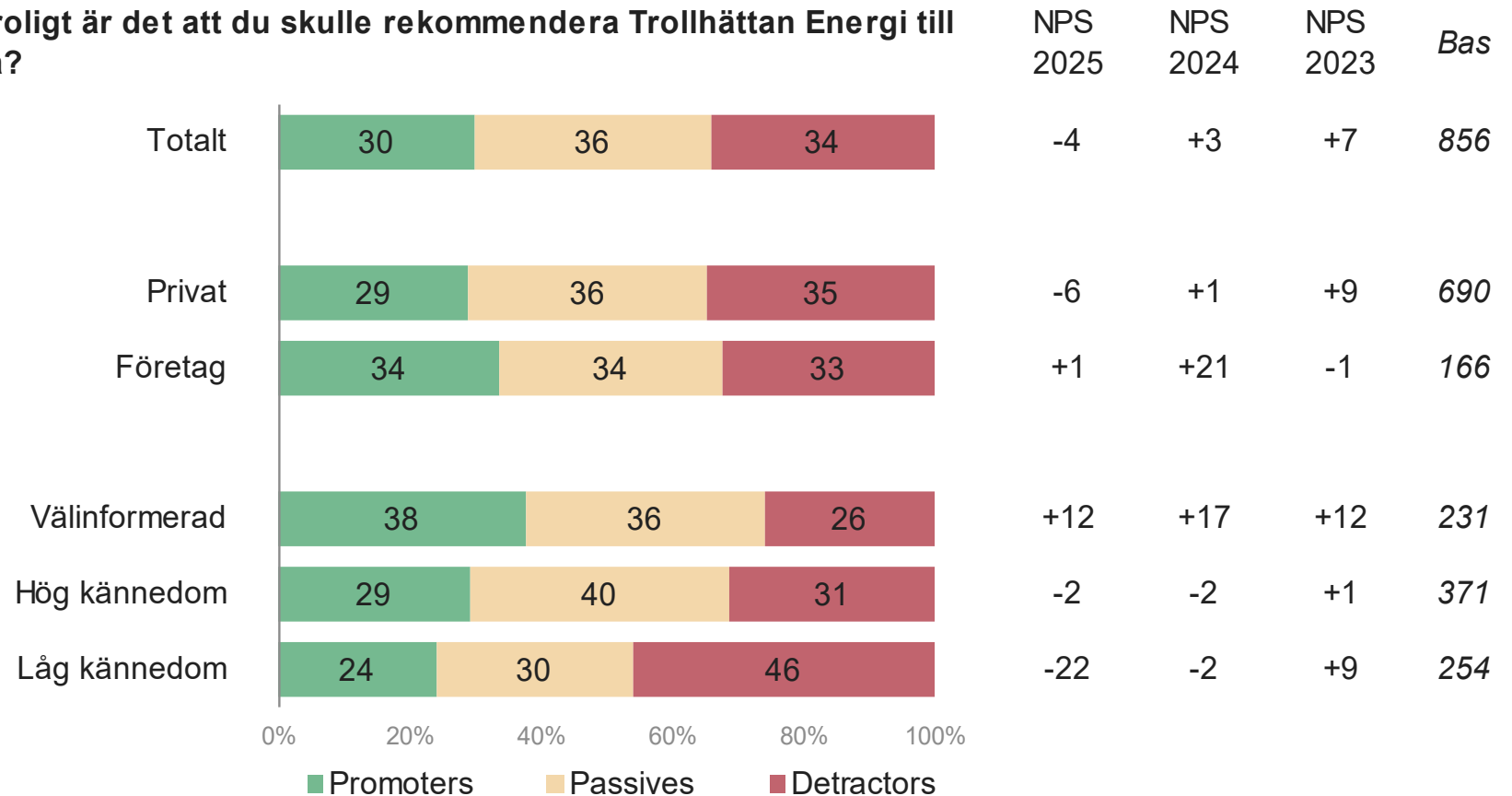
	2024	2023
■ Promoters:	34%	36%
■ Passives:	34%	35%
■ Detractors:	31%	29%
NPS: -4	+3	+7

Mål: +10

Rekommendationsviljan ökar bland de välinformerade men minskar stort bland de med låg kännedom

- Jämfört med fjolårets mätning syns ett något lägre NPS totalt sett.
- Störst minskning bland de med låg kännedom och framförallt de företag som har låg kännedom.

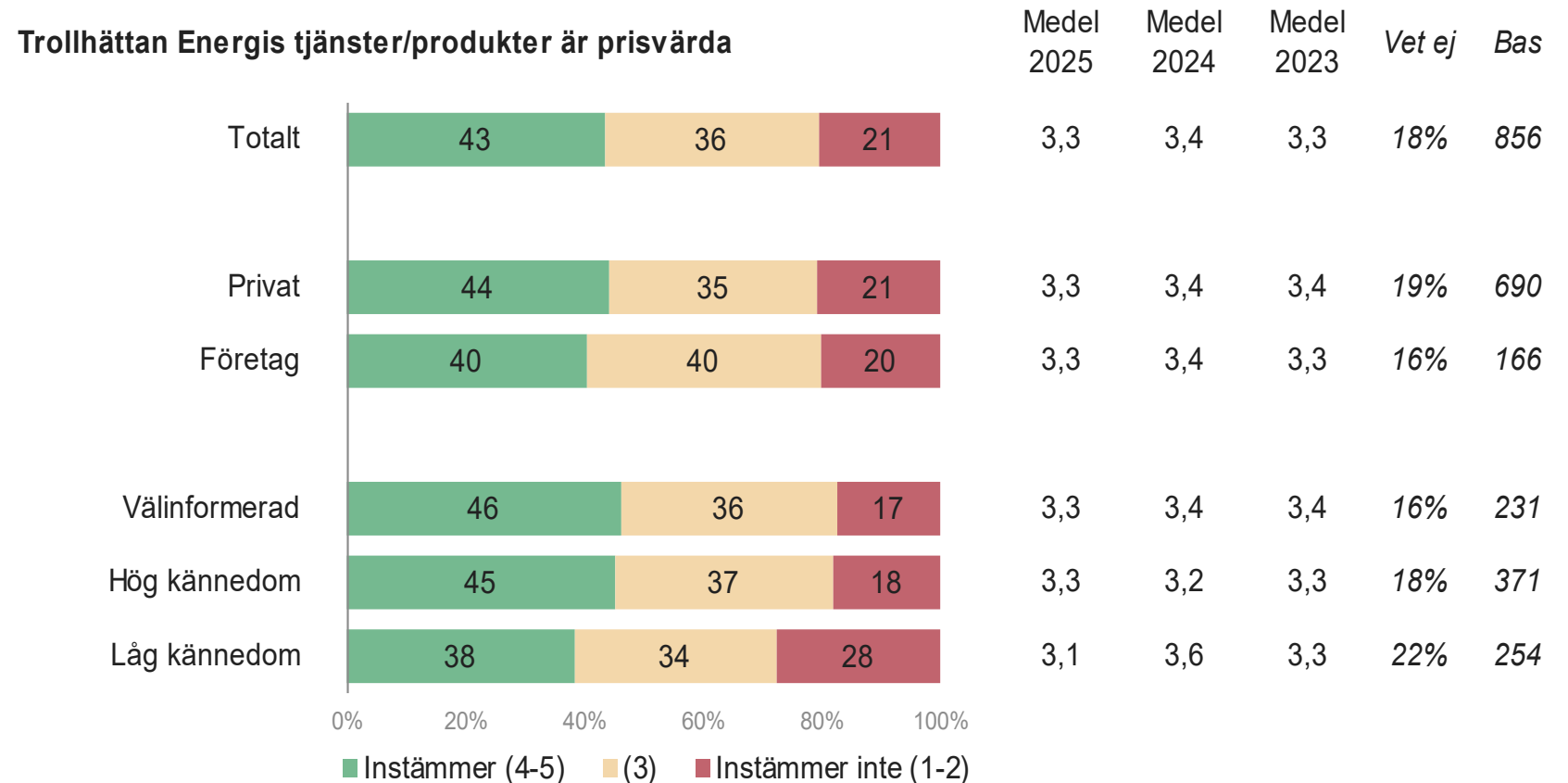
Hur troligt är det att du skulle rekommendera Trollhättan Energi till andra?



Bas: Samtliga kunder (antal svar till höger om figur).

Prisvärdheten ligger kvar på en stabil nivå men minskar bland kunder med låg kännedom

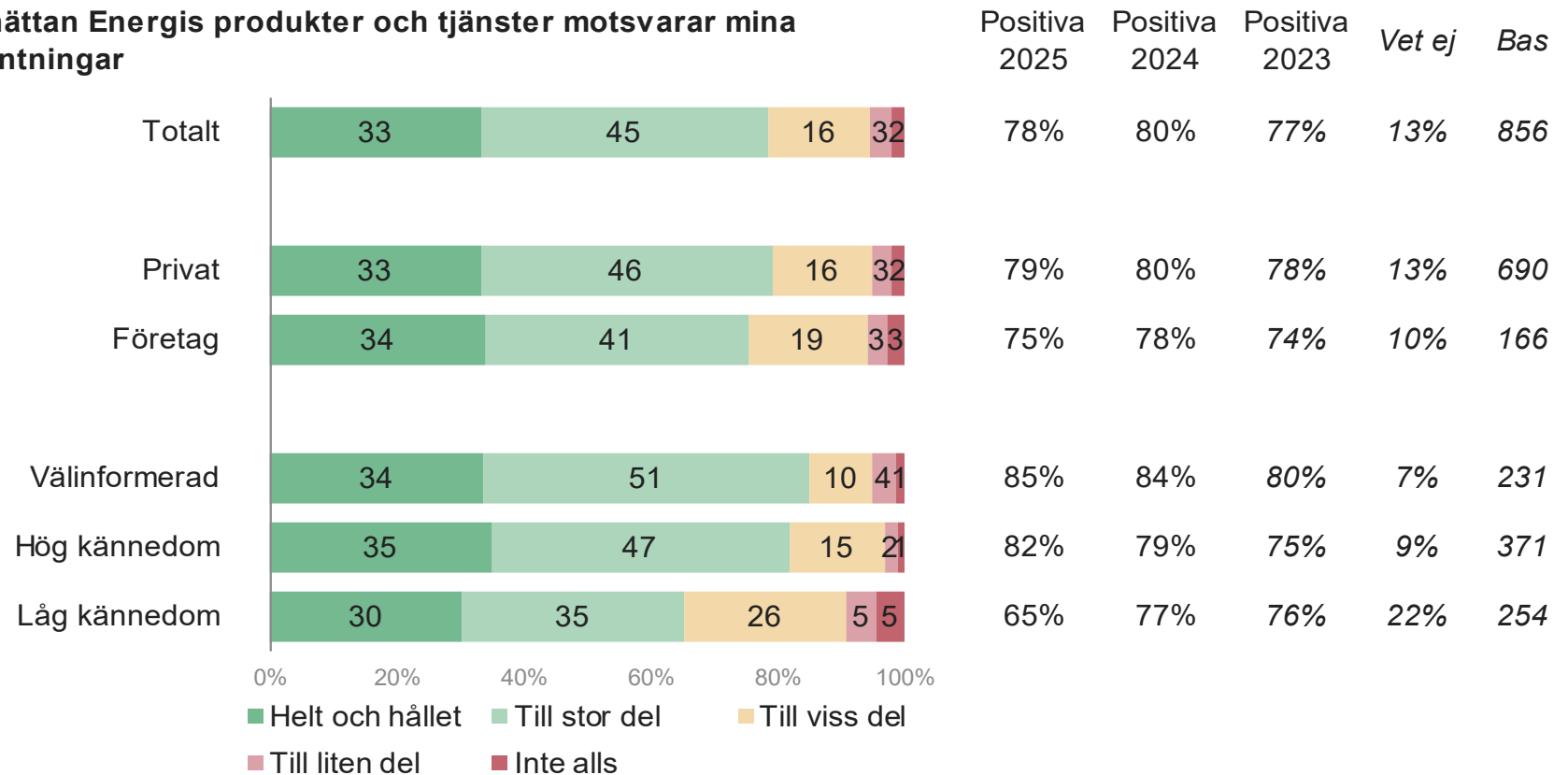
- Prisvärdheten är betydligt högre bland kunder som känner att produkterna/tjänsterna motsvarar deras förväntningar.



Nästan fyra av fem upplever att deras förväntningar motsvaras i hög grad

Trollhättan Energis produkter och tjänster motsvarar mina förväntningar

Andelen positiva bland de med låg kännedom har minskat stort.

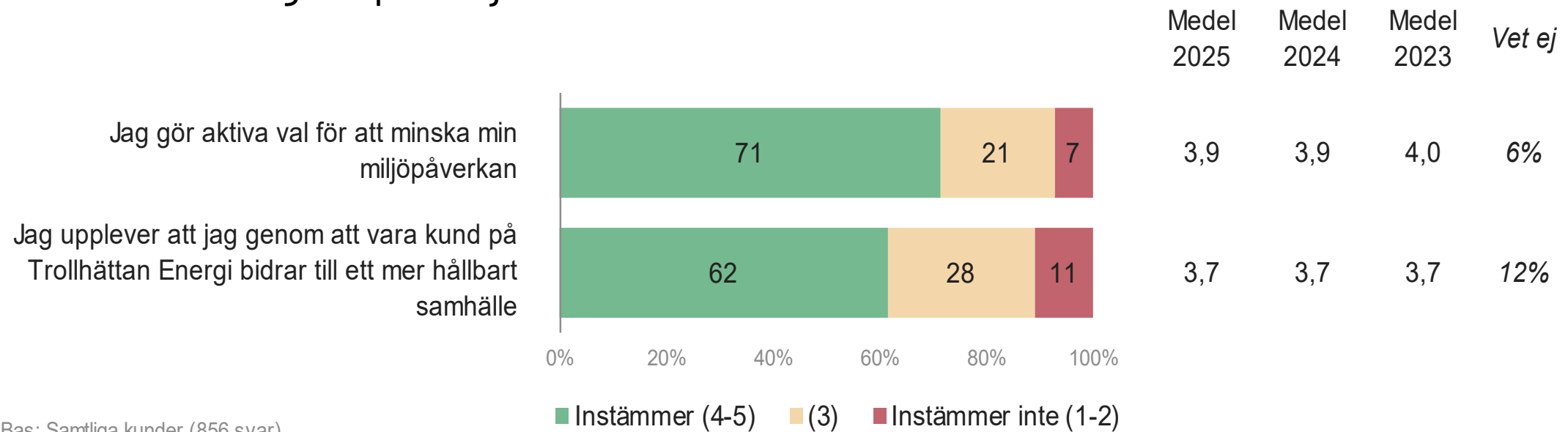


(Ny fråga 2023.

Bas: Samtliga kunder (antal svar till höger om figur).

Sju av tio instämmer i att de gör aktiva val för att minska miljöpåverkan

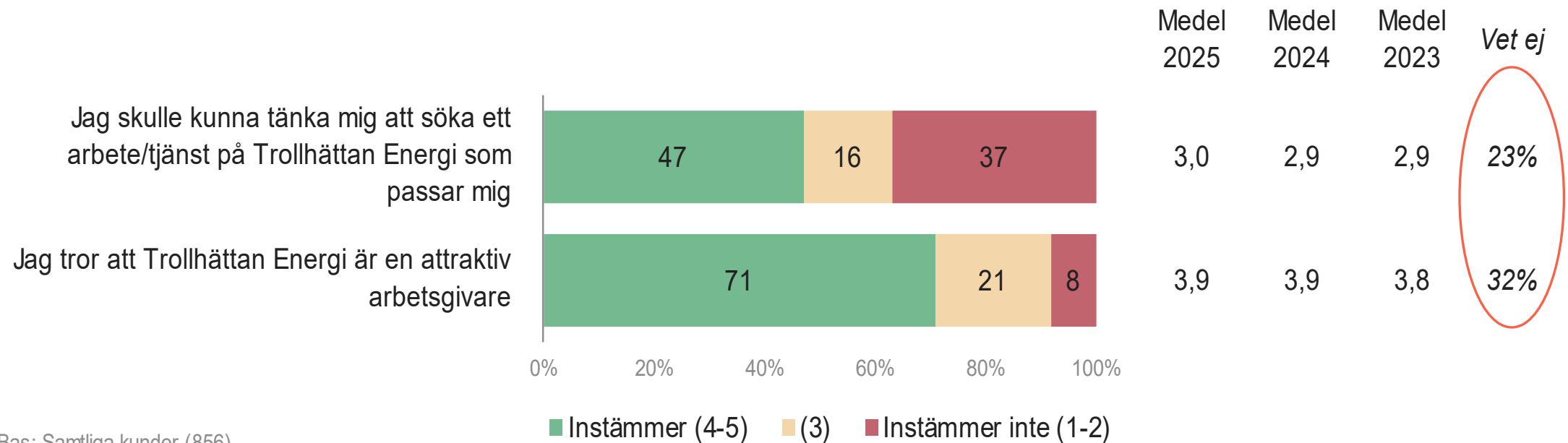
Andelen som upplever att de bidrar till ett mer hållbart samhälle genom att vara kund hos Trollhättan Energi är på en jämn nivå över tid.



Bas: Samtliga kunder (856 svar).

Majoriteten tror att Trollhättan Energi är en attraktiv arbetsgivare och marginellt fler kan tänka sig söka arbete

Nästan hälften av de som uttrycker en åsikt är öppna för att ansöka om jobb hos företaget, men en av fyra har saknar uppfattning.



Bas: Samtliga kunder (856).