

Årets energikris ändrar spelplanen

- Energibranschen lyckas inte möta kundernas engagemang kring att bli mer hållbara

Ny forskning visar att sambandet mellan hållbarhet och kundnöjdhet är starkt. Under 2022 lanserar Svenskt Kvalitetsindex därför ett nytt index som fångar kundernas syn på sina leverantörers hållbarhetsarbete. Nu presenteras resultatet för energibranschen där osäkerhet, höga energipriser och debatt om såväl kostnader som energislag har haft stor påverkan på kundupplevelsen under året som gått. Kunderna har över lag blivit mindre nöjda och det gäller även synen på branschens hållbarhetsarbete.

SKI Hållbarhetsindex är baserat på ny forskning och fångar kundens syn på om dess leverantör investerar med tanke på framtida generationer, strävar efter ekonomisk framgång utan att ge avkall på sociala och miljömässiga faktorer samt om leverantören tar samhällsansvar socialt, miljömässigt och ekonomiskt.

Varför ett nytt hållbarhetsindex?

- Vi vill att kundperspektivet ska få ta en större plats i samhällsdebatten, säger Johan Parmler, VD för Svenskt Kvalitetsindex. Våra Sverigestudier visar att 8 av 10 svenska konsumenter generellt tycker att hållbarhet är viktigt vid val av olika produkter och tjänster. Det är självklart viktigt också för kundupplevelsen i energibranschen.

Efter ett år som präglats av en högljudd politisk debatt, hot om elbrist, extrem prisvariation, kostnadskris och vikande kundnöjdhet visar årets energistudier ett fortsatt tydligt samband mellan nöjdhet och hållbarhet. Hållbarhetsaspekten har alltså inte överskuggats av oron kring ökade elpriser.

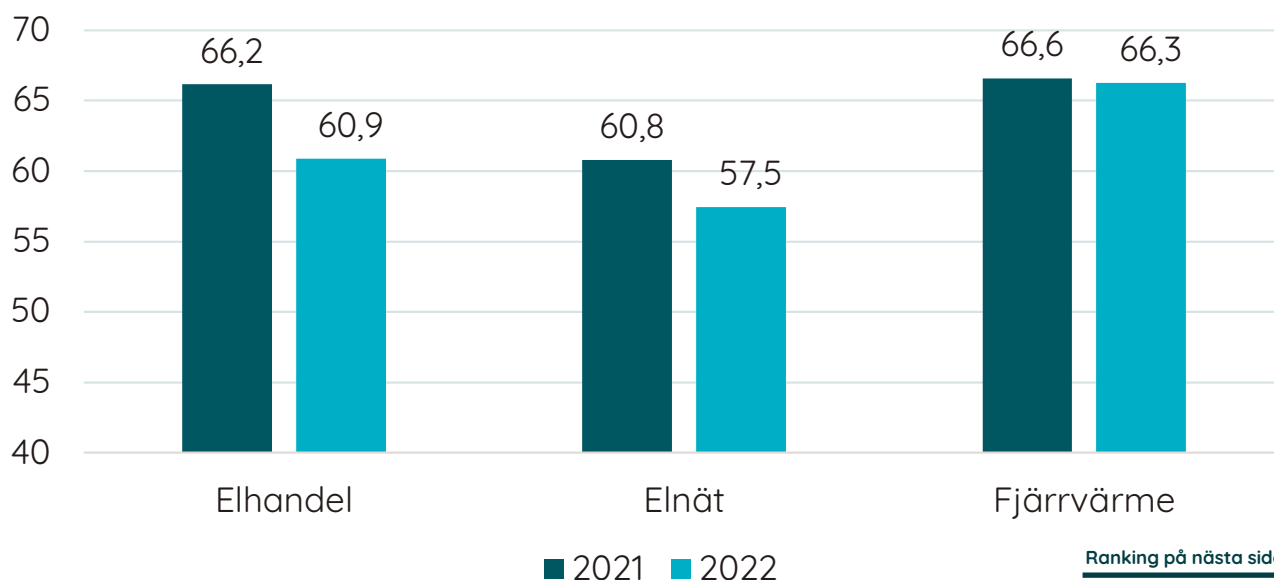
Men, det finns oerhört mycket mer för branschen att göra på hållbarhetsfronten. Gemensamt för hela branschen är att hos de kunder som är engagerade och insatta så är hållbarhet en central del av kundupplevelsen. Kundkraven spås också öka, särskilt bland företagskunder.

- År 2022 går det inte längre att säga att energibranschen präglas av lågt kundintresse, konstaterar Johan Parmler. Det är klart att prisfrågorna har dominerat, men samtidigt så noterar vi att frågor kring hur man kan påverka sin förbrukning och själv kunna stå för en hållbar energiförsörjning har vunnit större intresse. De aktörer som kommer bäst ut i vårt Hållbarhetsindex får också bra betyg i våra kundnöjdhetsmätningar.

Kundernas krav på hållbara erbjudanden har således ökat. Prisfrågan har dominerat, men förutom detta handlar det om att branschen behöver kunna erbjuda bättre digitala tjänster och möjligheter att välja hållbara energislag, samt påverka sin förbrukning genom exempelvis smart styrning.

Hållbarhetsindex 2021-2022

Kundnöjdhet, skala 0-100



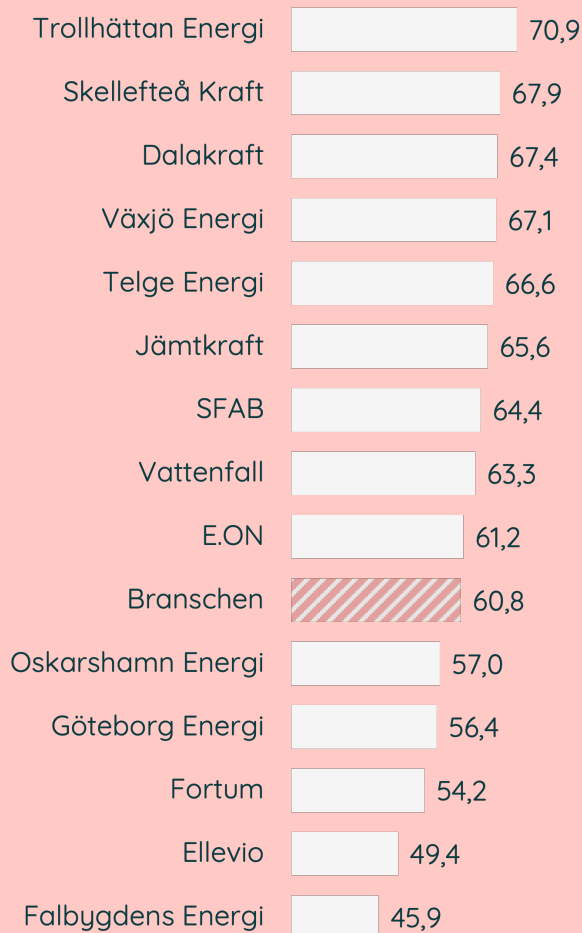
- Kundernas omdömen kring hållbarhet i energibranschen är högre än i många andra branscher som vi mäter. Betygen som kunderna ger i år är dock lägre än tidigare, säger Johan Parmler. Det är tydligt att kundupplevelse och hållbarhet hänger ihop. Kundernas engagemang kring energislag och att själva kunna förstå, följa och påverka sin förbrukning är högre än någonsin. Det här kundtrycket har inte branschen kunna bemöta. Man skulle kunna säga att branschen inte riktigt lyckats med att få kunderna att vara hållbara, säger Johan.

Hållbarhetsfrågor dyker också upp i samband med kunderna själva får komma med tips och råd kring framtida förbättringar.

- Mycket handlar om information, berättar Ludwig Schmidt, analytiker på Svenskt Kvalitetsindex. Till exempel önskar kunderna mer information om och förståelse för hur man kan påverka sin förbrukning, hur ser ut med prisutvecklingen och hur branschen arbetar med mer gröna lösningar.

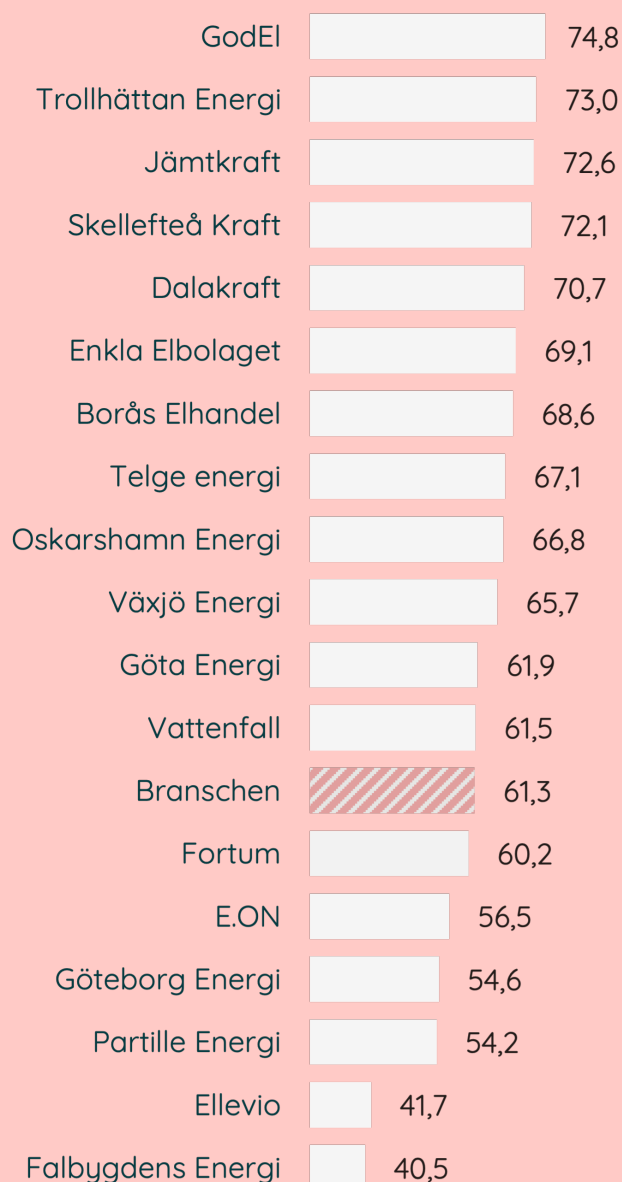
Resultat - Företag

Hållbarhetsindex 0 -100



Resultat - Privat

Hållbarhetsindex 0 -100



Om studien

Hållbarhetsindexet mäts som en del av våra årliga branschstudier. Denna data kommer från kunder i energibranschen och bygger på drygt 10 500 intervjuer.

Ansvariga för studien



Johan Parmler
VD Svenskt Kvalitetsindex
▶ johan.parmler@kvalitetsindex.se
▶ 073 151 75 98



Ludwig Schmidt
Analytiker, Svenskt Kvalitetsindex
▶ ludwig.schmidt@kvalitetsindex.se
▶ 070 271 85 55