



FÖR MER INFORMATION

Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2023-11-13

Ladda elbil publikt fortsatt komplicerat

Svenskt Kvalitetsindex har för andra året i rad mätt upplevelsen hos användare av publika laddoperatörer. Kundbetyget på 67,3 indikerar att kunderna är ganska nöjda. Trots detta kan vi konstatera att det är en omogen bransch med många aktörer som levererar en fragmenterad kundupplevelse.

Årets studie visar att det är användarna av Teslas Superchargers som har den bästa laddningsupplevelsen i Sverige, medan övriga laddoperatörer levererar en blandad kundupplevelse.

- Tesla presterar återigen väldigt bra även på nordisk nivå och levererar den bästa laddningsupplevelsen i Sverige, Norge och Finland. Tesla-kunderna är särskilt nöjda med hastigheten på laddningen samt laddnätverkets täckning, säger Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex. Att återigen ha högst kundnöjdhet på nordisk nivå visar att Tesla fortsätter att möta kundernas föränderliga krav på ett tillfredsställande sätt fortsätter Johan.

Det måste bli enklare att ladda

Även om elbilar har funnits på marknaden i flera år så pågår fortfarande elektrifieringen av fordonsbranschen. Det är många aktörer som erbjuder publik laddning och trots att konceptet att tanka är tämligen enkelt så är upplevelsen av att tanka en elbil långt från enkelt.

- Det är en omogen marknad med många aktörer och det märks på den tekniska utvecklingen som behöver anpassas efter kundernas behov snarare än utifrån aktörernas önskan om att skaffa sig så många kunder som möjligt, säger Calle Walmstedt, projektledare på Svenskt Kvalitetsindex.

- När du tankar en bil med bensin eller diesel så stoppar du in ditt kort och sen börjar du tanka – det är enkelt. Som elbilsanvändare kan du behöva registrera användarkonton, ladda ned appar, skanna QR-koder, ange numret på laddstolpen och mata in kortuppgifter. Dessa två upplevelser är diametralt motsatta trots att det enda som skiljer dem åt är bränsletypen.” berättar Calle.

Forskning som bedrivits av Svenskt Kvalitetsindex visar att nöjda kunder är en förutsättning för att bygga kundlojalitet. Att tvinga användare att registrera användarkonton, ladda ned appar och hålla på med andra aktörsspecifika lösningar är däremot något som kan få motsatt effekt.

- Enkelhet är ett affärskritiskt kundbehov som inte ska underskattas. Om kunderna upplever att tröskeln för att använda en produkt eller tjänst är för hög finns risken att kundnöjdheten och lojaliteten påverkas negativt, eller ännu värre – att de byter aktör, berättar Calle .

Service och prisvärdhet blir viktigare

Trots att många laddoperatörer erbjuder en interaktionslös upplevelse visar årets studie att serviceaspekten blir viktigare för kundnöjdheten.

- Det går inte att vara passiv längre. Aktörerna behöver förstå kundernas behov för att kunna vara proaktiva, visa omtanke och informera kunderna/användarna om relevant information. Det kan i sin tur vara avgörande om en användare ska bli eller förbli kund, säger Isabelle Nagy, analytiker på Svenskt Kvalitetsindex.

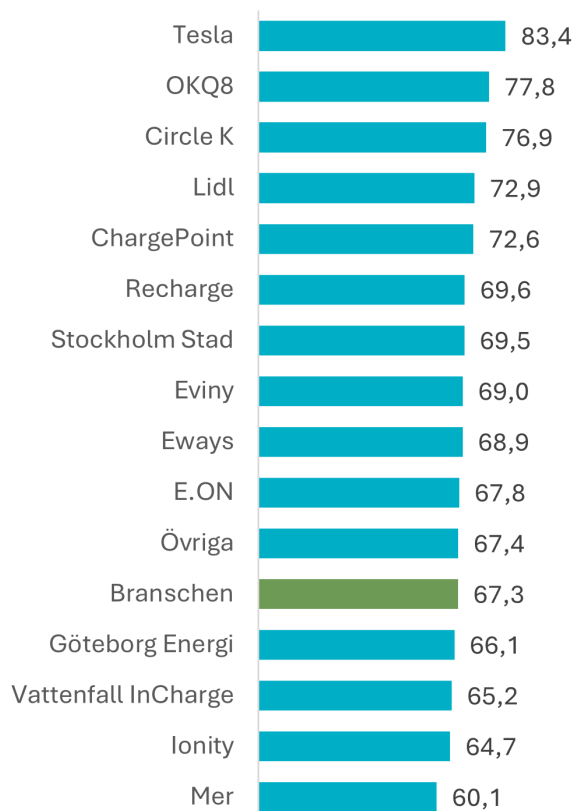
Även plånboksfrågor blir viktigare för kundnöjdheten, något som verkar falla sig naturligt med tanke på den senaste tidens ekonomiska läge.

- Vi ser liknande trender i andra studier där priskänsligheten hos kunderna ökar. Priser och prisändringar behöver därför kommuniceras på ett tydligt sätt så att kunderna känner att det är tryggt och enkelt att välja aktör.” berättar Isabelle.



Kundnöjdhet 2023

Betyg 0 - 100



Not, om studien 2023

Datansamlingen pågick under oktober 2023 och totalt samlades in 1 395 intervjuer in.