



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX
 ► johan.parmler@kvalitetsindex.se
 ► 073-151 75 98

2024-11-18

Privatkundernas betyg når historiskt låga nivåer

SKI Energi 2024 visar att privatkundernas nöjdhet med sina energibolag har sjunkit till historiskt låga nivåer. Samtidigt ser vi en viss återhämtning bland företagskunder, där nöjdheten har ökat något. Årets resultat understryker de utmaningar energibranschen står inför när det gäller att möta kundernas förändrade förväntningar och behov.

Svenskt Kvalitetsindex har sedan 2005 mätt kundnöjdhet inom elhandel, elnät och fjärrvärme för både privat- och företagskunder. Årets nöjdhetsindex för branschen landar på 63,4, vilket är en liten förbättring jämfört med förra året. Branschen kämpar dock med att möta de förändrade beteenden och förväntningar som de senaste årens nationella och globala utmaningar har skapat.

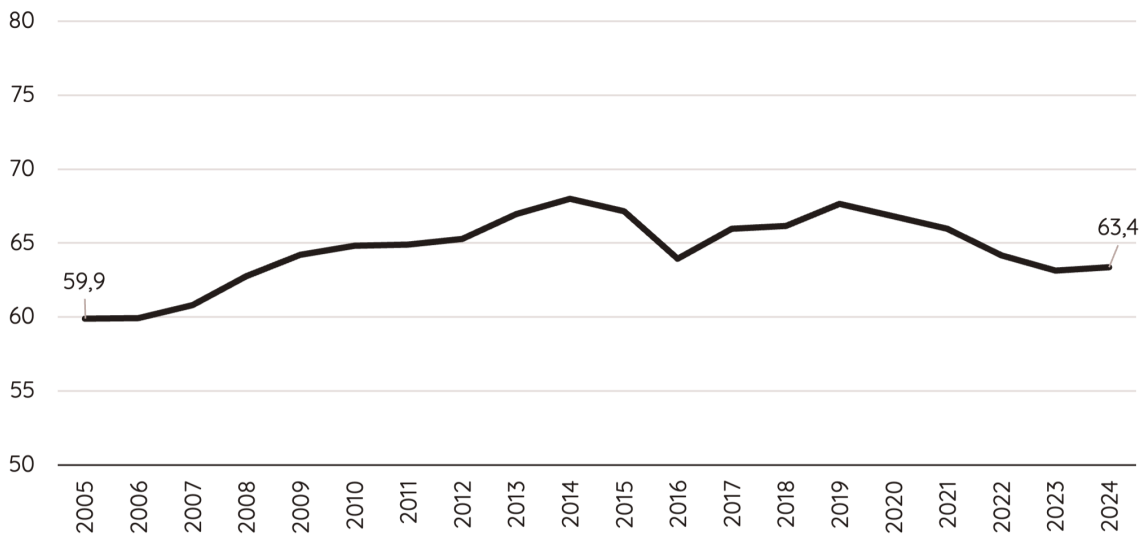
”Branschen har problem att bryta privatkundernas negativa trend. Företagskunderna upplever förbättringar, men för privatkunderna ser vi motsatt utveckling,” säger Johan Parmler, vd för Svenskt Kvalitetsindex. ”Det skapar stora utmaningar för branschen att hantera framåt.”

Digitalisering har nått sitt tak – nu krävs relationsbyggande insatser

Under de senaste åren har digitala tjänster varit en viktig del av kundupplevelsen, men de anses idag som en självklarhet snarare än en nöjdhetshöjare. Privatkunder vill i stället ha bättre insyn i sina avtal, mer transparens om branschen och tydlig information om hållbarhet och framtidens energianvändning.

”Digitala lösningar är inte längre tillräckliga för att möta kundernas krav,” säger Lovisa Svensson, projektledare för studien. ”Bolagen behöver arbeta mer relationsbyggande och kommunicera på ett sätt som verkligen engagerar.”

Trender kundnöjdhet Energibranschen



Företagskunder lyfter nöjdheten – men privatkunder halkar efter

Bland företagskunder har nöjdheten ökat till 66,3, en förbättring med två enheter jämfört med tidigare år. Privatkunderna ligger däremot på strax över 60, vilket är den lägsta noteringen någonsin.

Trots den dystra bilden finns det vissa aktörer som sticker ut och visar att det går att skapa nöjda privatkunder, även i en pressad bransch. Bland elhandelsbolagen tar Boo Energi förstaplatsen och är den aktör som privatkunderna är mest nöjda med. Inom elnät är det Skellefteå Kraft som får högst betyg och visar att det finns utrymme för starka kundrelationer även i detta segment. Skellefteå Kraft toppar dessutom fjärrvärme-segmentet hos privatkunder, vilket stärker bilden av att ett starkt kundfokus kan löna sig oavsett vilken del av branschen det handlar om. Bland företagskunder inom fjärrvärme visar E.ON framsteg och har nu de nöjdaste kunderna.

Hållbara kundrelationer – nyckeln till framtidens energibransch

Företagskunder uppger att förbättringar i kontaktupplevelsen, som snabbare svarstider och bättre bemötande, har stärkt relationen med deras energibolag.

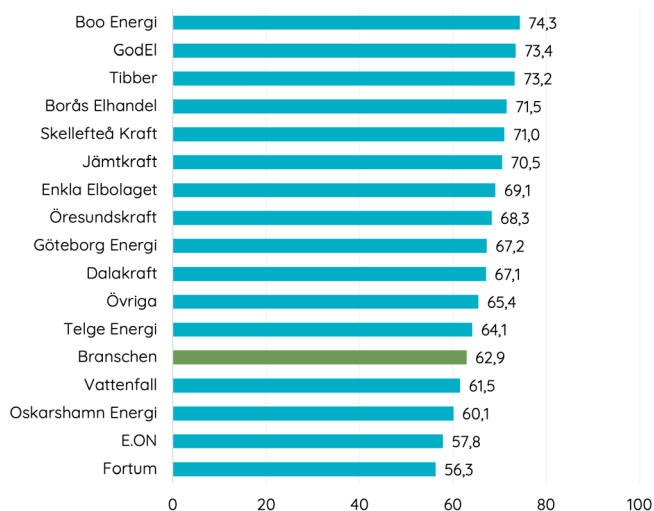
”Företagskunderna upplever att bolagen blivit en mer integrerad del av deras verksamhet,” säger Lovisa Svensson.

Privatkunderna, däremot, signalerar ett behov av en långsiktig strategi för att bygga starkare relationer.

”För att vända privatkundernas negativa trend krävs en långsiktig strategi där kundrelationer står i fokus, inte bara snabba lösningar på akuta behov,” avslutar Lovisa Svensson.

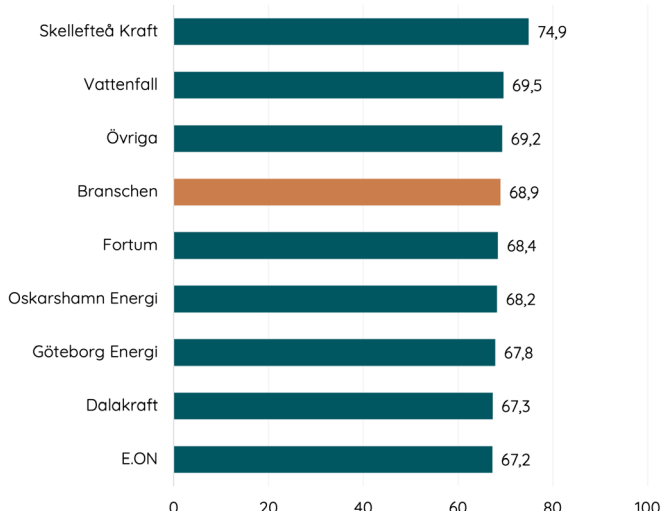
SKI Energi 2024

Elhandel - privatkunder

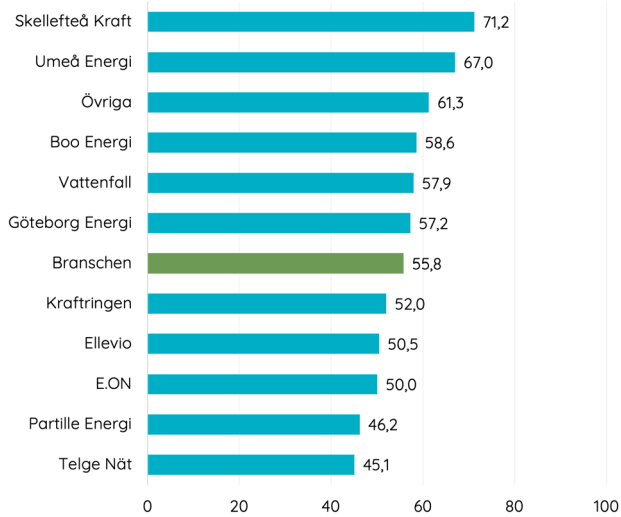


SKI Energi 2024

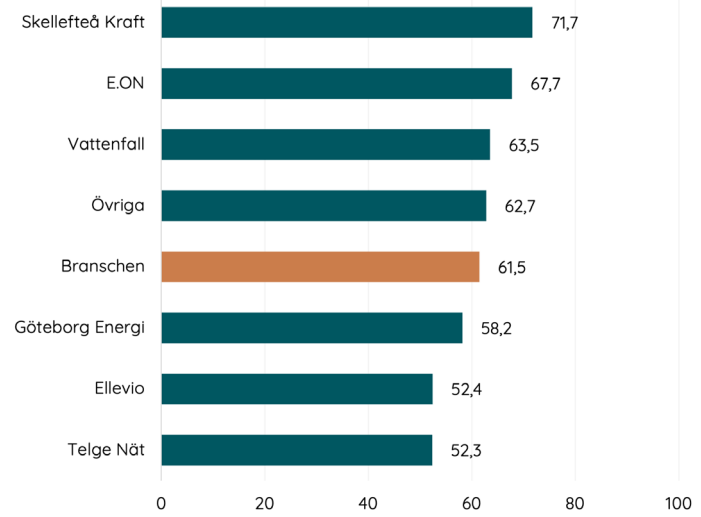
Elhandel - företagskunder



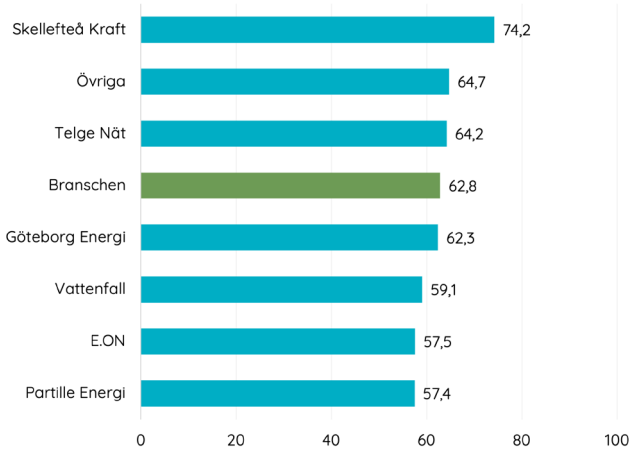
SKI Energi 2024 Elnät - privatkunder



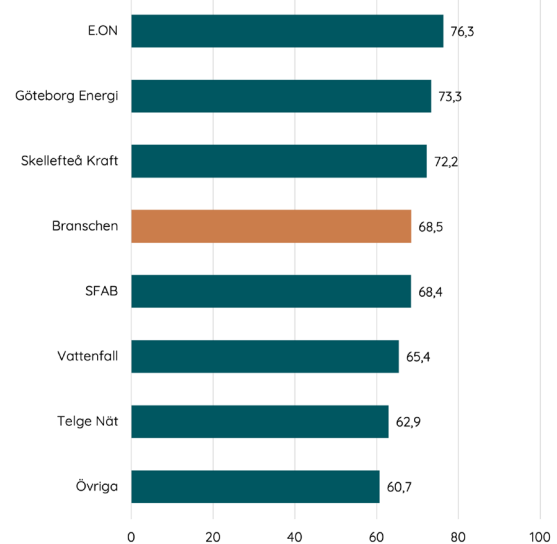
SKI Energi 2024 Elnät - företagskunder



SKI Energi 2024 Fjärrvärme - privatkunder



SKI Energi 2024 Fjärrvärme - företagskunder



© Svenskt Kvalitetsindex

Not om studien

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom energibranschen sedan 2005. Datainsamlingen för årets studie pågick under oktober och november månad. Totalt samlades det in 10 667 intervjuer.