

2015-12-14

Kommentar årets SKI:

Uthålligt arbete i elbranschen får blandat betyg av kunderna

Elhandelsföretagen har hämtat igen förra årets nedgång och får bättre betyg för såväl förtroende som kundrelationer. Elnätsföretagen däremot dippar efter flera års konsekvent uppgång. Det är blandade besked i årets SKI för en bransch som jobbat aktivt med förtroendefrågan och kundhanteringen sedan lång tid tillbaka.

Elbranschen har sedan 10 år tillbaka arbetat med olika förtroendestärkande åtgärder. Det visar sig genom successivt förbättrat resultat i SKI-mätningarna. Elhandelsföretagens kurva har återhämtat sig efter förra årets dipp, medan elnätsföretagen dippar för första gången på flera år. Orsaken, enligt SKI, är bland annat att kunskapen om verksamheten är låg och att kundrelationerna behöver stärkas.

– SKI-undersökningen visar att de kunder som kontaktar företagets kundservice är i allmänhet nöjda, men även de som inte självmant tar kontakt behöver bli bekräftade. Här har elbranschens företag kommit lite olika långt även om vi ser en generell, positiv utveckling, säger Malin Thorsén, projektledare för Ladda Sverige hos Svensk Energi.

– Den senaste tidens stormar och oväder ställer elsystemet och kundhanteringen på rejäla prov. Vi är sedan länge duktiga på att samverka mellan elnätsföretagen för att kunderna ska få tillbaka elen så fort som möjligt vid strömavbrott. Tack vare sociala media och andra digitala möjligheter utvecklas också kundkommunikationen. Men det finns mer att göra. Inte minst i att berätta om elnätets roll i omställningen av energisystemet och kostnaderna som följer med det, fortsätter Malin Thorsén.

Behov bortom det självklara

Inom ramen för det branschgemensamma arbetet Ladda Sverige, som syftar till att stärka förtroendet hos kunderna, har Svensk Energi sedan fyra år tillbaka lyft fram vikten av att berätta om de mjuka värdena med branschens verksamheter. Årets SKI ger kvitto på att detta är rätt väg att gå.

– Som kund ser man ju inte skillnad på elen oavsett vilket företag den kommer ifrån, och därför har vi sedan ett bra tag tillbaka pratat om vikten av att fokusera på andra saker än bara pris för att skapa andra värden för kunden. Självklart känns det bra att vi nu får denna rekommendation bekräftad av SKI-mätningen, säger Malin Thorsén, projektledare för Ladda Sverige hos Svensk Energi.

Svensk Energis egen årliga förtroendemätning, som utförs av Ipsos, visar också att kundservicen och fakturan egentligen inte längre upplevs som ett problem av kunderna.

Vill du veta mer? Kontaktpersoner:

Kalle Karlsson, kommunikationschef, kalle.karlsson@svenskenergi.se, tel 08-677 28 18
Malin Thorsén, Ladda Sverige-projektet, malin.thorsen@svenskenergi.se, tel 08-677 26 94