



#### FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► [johan.parmler@kvalitetsindex.se](mailto:johan.parmler@kvalitetsindex.se)

► 073-151 75 98

2024-11-21

# Hållbarhet i energibranschen – ett naturligt inslag i kundupplevelsen

Årets rapport, SKI Energi 2024, lyfter energibranschens utmaningar med att möta kundernas förändrade förväntningar och behov. Medan privatkundernas nöjdhet når historiskt låga nivåer, visar företagskundernas nöjdhet en uppåtgående trend. Årets studie visar också att vägen till nöjda kunder inte behöver vara den samma för alla aktörer. I denna del kommer vi att fokusera på en av dessa vägar, nämligen kundupplevd hållbarhet.

SKI Hållbarhetsindex mäter kundernas upplevelse av energibranschens arbete med social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet. Årets resultat landar på ett genomsnittligt betyg på 63,9 – ett godkänt resultat, men med skillnader mellan olika segment.

”Segmentet fjärrvärme får återigen högst betyg, följt av elhandelochelet. Inomelättservidockatthållbarhetsbetyget gränsar till 60, vilket indikerar att kunderna är missnöjda,” säger Love Westin, analyschef och hållbarhetsforskare på SKI.

## Hållbarhet – ett brett begrepp med flera dimensioner

Precis som med kundnöjdhet finns det flera vägar till att uppfattas som hållbar. Kundkommentarer visar att lokalt engagemang, innovation och priskonkurrens kan väga minst lika tungt som klimatfrågor.

”Hållbarhet är ett brett begrepp som kan betyda olika saker för olika kunder. Därför ser vi att energibolag som förstår sina kunders prioriteringar ofta lyckas bättre,” förklarar Love.

## Företagskunder mer insatta än privatkunder

Företagskunder ger generellt högre betyg till sina leverantörers hållbarhetsarbete och har dessutom bättre insikt i vad som görs. Inom företagssegmentet saknar var tredje kund kännedom om sin leverantörs hållbarhetsarbete, medan samma siffra för privatkunder är varannan.

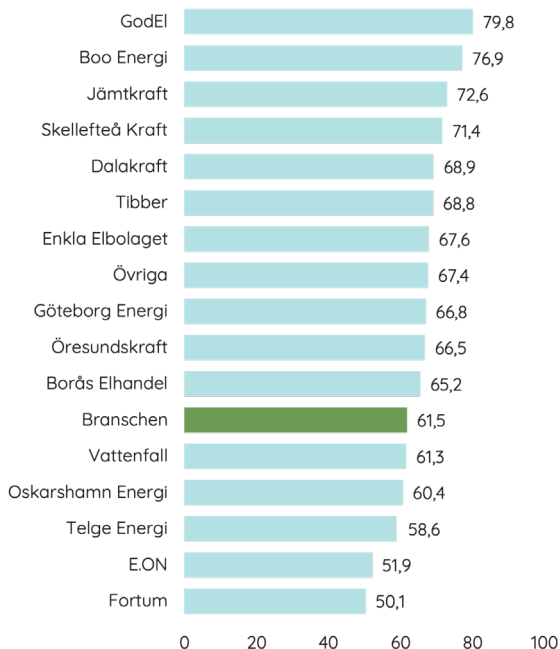
”Större företagskunder är betydligt mer insatta på grund av regelverk och leverantörsutvärderingar. Med införandet av CSRD ser vi också att det blir allt viktigare att engagera kunderna i hållbarhetsfrågan – inte bara för att det krävs, utan för att det stärker affären på lång sikt,” avslutar Love.

## Hur presterar de olika segmenten?

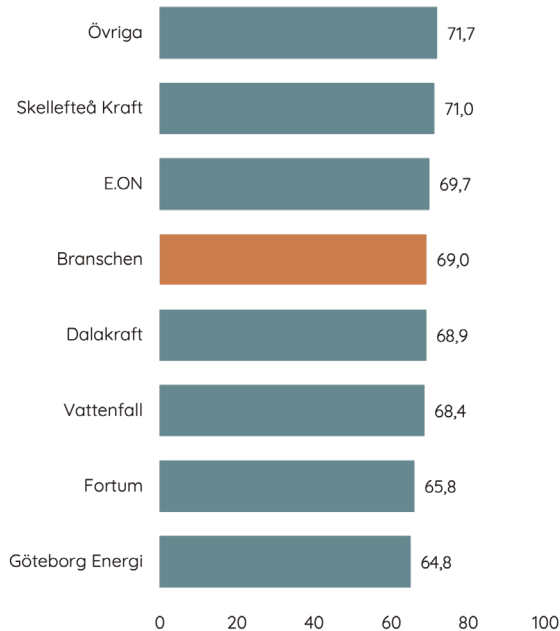
Nedan redovisas hur kunderna betygsätter hållbarhetsarbetet inom energibranschens olika segment. Det är tydligt att kundernas krav och förväntningar fortsätter att utmana branschen – både på privat- och företagsmarknaden.

För resultat, se nästa sida. ----->

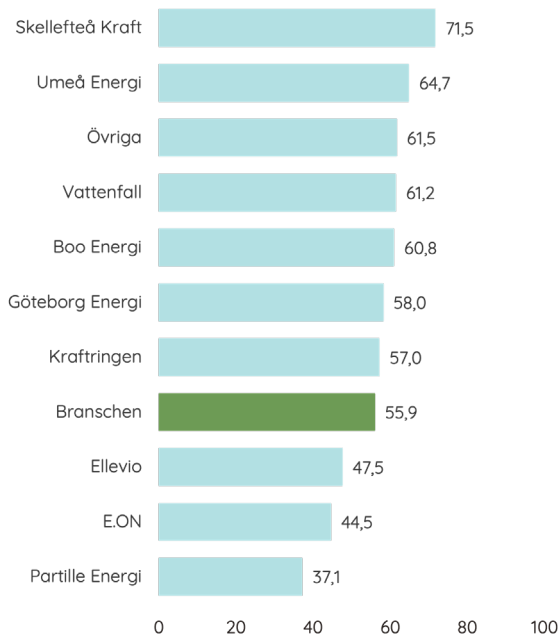
### SKI Hållbarhetsindex Elhandel 2024 Privatkunder



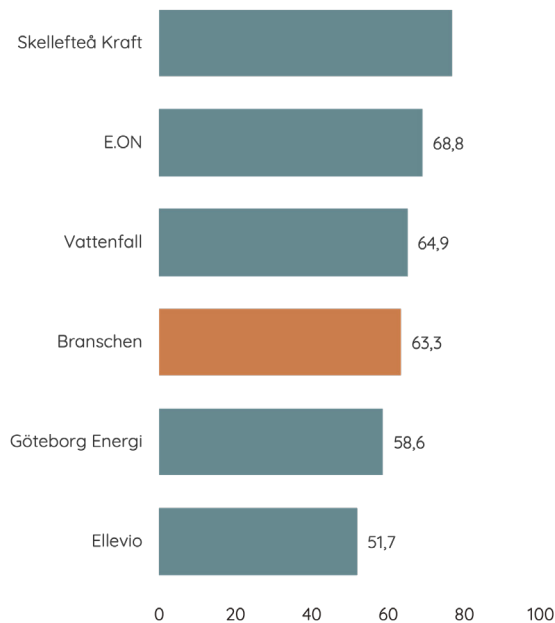
### SKI Hållbarhetsindex Elhandel 2024 Företagskunder



### SKI Hållbarhetsindex Elnät 2024 Privatkunder

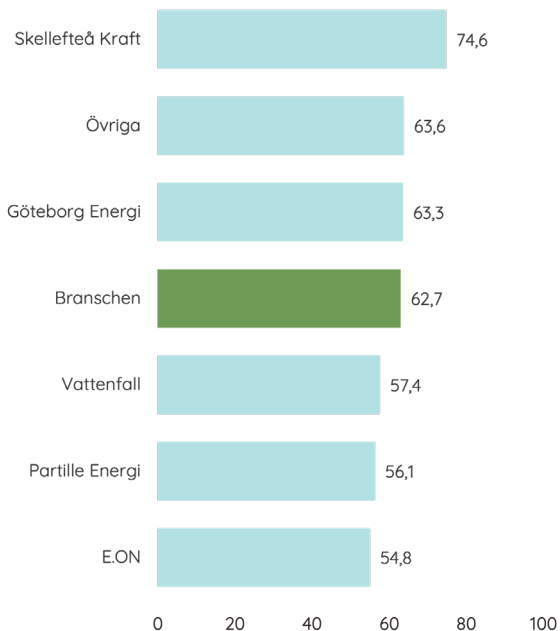


### SKI Hållbarhetsindex Elnät 2024 Företagskunder



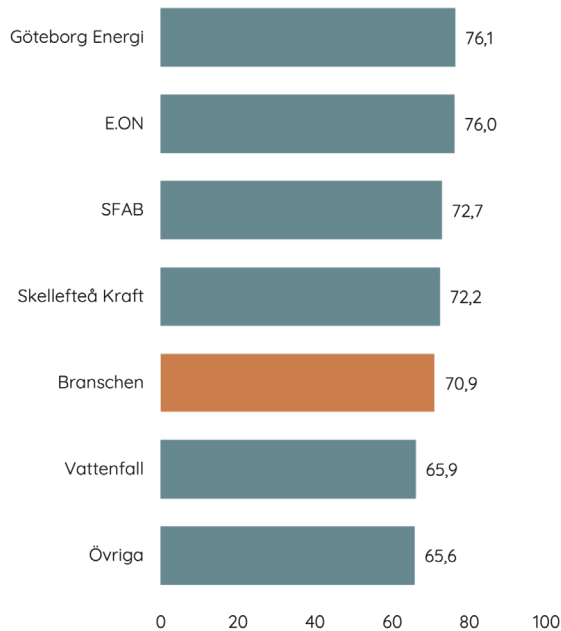
### SKI Hållbarhetsindex Fjärrvärme 2024

Privatkunder



### SKI Hållbarhetsindex Fjärrvärme 2024

Företagskunder



#### 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.