



Låga siffror för Nacka Energi i SKI:

”Undersökningen

är en bra morot för fortsatt utvecklingsarbete”

För första gången är Nacka Energi nu med i undersökningen ”svenskt kvalitetsindex” (SKI), ett sätt att mäta kundnöjdhet som företag kan välja att vara med i. I årets undersökning hamnar Nacka Energi i botten av de 10 elnätsbolag som valt att medverka.

– Vi är självklart inte nöjda med detta, vi vill vara i toppen. Men samtidigt är det bra att vi får en tydlig bild på vad vi kan göra bättre. Och siffrorna tyder ändå på att våra kunder har höga förväntningar på oss, säger Jonas Kellberg, vd för Nacka Energi AB.

– Det är första gången vi är med i SKI, och vi anade på förhand att vi inte skulle ligga i topp redan i år. Vi är inne i ett stort förändringsarbete och ville ha siffror att utgå från när vi sedan ska utvärdera vad förändringarna gör för våra kunder. Nu har vi ett bra underlag och vet vad vi måste jobba ännu hårdare på. Undersökningen är en bra morot för fortsatt arbete, säger Jonas.

Nacka Energi har valt att vara med i SKI för att få en tydligare bild av vad kunderna tycker och även visa upp det offentligt för att också hjälpa Nackaborna att följa utvecklingsarbetet. De kategorier där Nacka Energi får låga siffror är image och prisvärdhet. Det är områden där många kommer märka skillnad framöver. Den 1 november lanserades Nacka Energis nya prissättningsmodell som gör att kunderna får möjlighet att själva påverka priset genom hur och när man använder el.

– Vi är inne i en period då vi genomför många stora förbättringar. Det kommer förhoppningsvis att synas i mätningarna framöver. Till exempel är vi tidiga med att byta till smarta elmätare och vår nya prissättningsmodell kommer märkas under nästa år. Dessutom satsar vi på kommunikation och hittar nya kanaler att nå våra kunder, säger Jonas.

SKI är en undersökning som företag själva kan välja att medverka i. Det är ett sätt att få siffror på kundnöjdhet och mäta sig mot branschen i stort. Totalt finns drygt 150 lokala elnätsbolag i landet, och av dem är 10 med i undersökningen.

– Det är så få elnätsföretag som är med, så jämförelsen med andra bolag är kanske inte det viktigaste i undersökningen. Vi tittar på våra egna siffror och kommer jobba hårt för att förbättra dem framöver. Förhoppningsvis har vi redan påbörjat resan mot toppen och både vi och våra kunder kan se resultat framöver, säger Jonas Kellberg.

Vill du ha mer information kontakta:

Jonas Kellberg, VD, 070-311 38 89, jonas.kellberg@nackaenergi.se

Anna Casparan, Kund- och marknadschef, 072-520 61 51, anna.casparan@nackaenergi.se