



KUNDETILFREDSHET

LADEOPERATØRENE I NORGE

EPSI NORGE

09-12-2021 07:00 CET

## Teslas hurtigladere byr på den beste ladeopplevelsen

Norge er det landet i verden med desidert høyest elbilandel, og vi ligger an til å bli det første landet hvor alt nysalg av biler er elbiler. For at dette skal bli en vellykket transformasjon, kreves det gode ladeløsninger og tilstrekkelig med ladepunkter for elbiler rundt om i Norge. EPSI har i den sammenheng intervjuet en mengde ladekunder om deres opplevelse med hurtigladestasjonene. Studien viser at ladeopplevelsen er ok totalt sett, mens Teslas ladekunder er begeistrete.

Flere av ladeoperatørene i Norge har tatt initiativ til denne studien, og EPSI har med utgangspunkt i dette intervjuet nesten 800 personer som har ladet

elbil på en hurtigladestasjon i løpet av det siste året. Målingen tar for seg de største ladeoperatørene i markedet, og viser at ladeopplevelsen jevnt over oppleves som enkel og god.

- Det at bransjen selv tar initiativ til å starte opp en undersøkelse for å få bedre innsikt i kundeopplevelsen, er et signal om at ladeoperatørene er opptatt av kundene sine, sier Sindre Brochmann, Forretningsutvikler i EPSI Norge. Slike kundeundersøkelser hjelper operatørene med å forstå kundene bedre, og det viktige nå er at bransjen tar tak i tilbakemeldingene de får og videreutvikler tjenesten med kunden i sentrum. Denne statusrapporten danner et godt utgangspunkt for å kunne jobbe systematisk med å styrke ladeopplevelsen ytterligere.

### **Mangel på ladestasjoner**

Et tydelig funn i undersøkelsen er at både antallet ladestasjoner og ladepunkter per stasjon ikke fullt og helt møter de forventningene som ladekundene har.

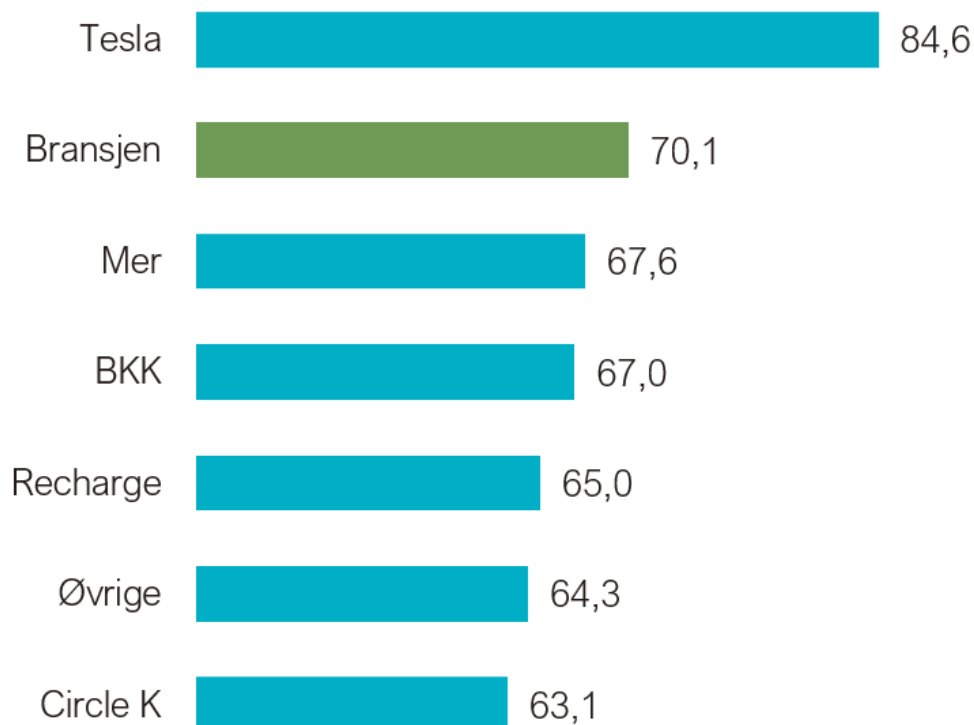
- Kun 36 % av ladekundene mener at ladestasjonsnettverket til operatøren er godt nok til at det møter deres ønsker og behov. I tillegg til dette er det en god del ladekunder som opplever at det er for få ladepunkter per stasjon. Operatørenes arbeide med bygge ut ladenettverket vil uten tvil være et viktig element i det å styrke helhetsopplevelsen, fortsetter Brochmann.

### **Brukertilvenning er viktig**

Prosessen rundt det å fylle energi på ulike stasjoner, enten det er fossilt drivstoff eller strøm, har mange fellesnevner. Men det å «fylle» elektrisk energi på en elbil er allikevel annerledes nok til at brukerne, og da spesielt de som relativt nylig har skaffet seg el-bil, opplever ladeprosessen som annerledes og mindre intuitiv.

- Nye ladekunder eller kunder som kun har benyttet hurtigladestasjoner ved et par anledninger uttrykker en tydelig dårligere ladeopplevelse enn de som bruker hurtigladestasjoner ofte, forklarer Brochmann. Med andre ord, jo oftere man bruker disse ladetjenestene jo mer bekvem og fornøyd blir man som kunde.

## EPSI NORGE Kundetilfredshet ladeoperatører i Norge



### Tesla Supercharger på topp

Det er brukerne av Tesla sine hurtigladdere som kommer med de klart beste tilbakemeldingene i denne målingen.

- Tesla-kundene opplever at de har tilgang på et godt utbygd ladenettverk som i tillegg har mange ladepunkter på hver stasjon, sier Brochmann. Tilbakemeldingene tyder på at det er enkelt å bruke disse stasjonene, og kundene mener dessuten at prisen for å lade på Teslas stasjoner er mer konkurransedyktig enn hva tilfellet er for de øvrige operatørene.

Blant brukere av andre ladeoperatører, så er det Mer som får den beste tilbakemeldingen, tett fulgt av BKK. Mer framstår som et selskap som er enkelt å forholde seg til, ladeprosessen er intuitiv og kundene føler de har god kontroll over eget forbruk og utgifter.

Flere detaljer om studien finnes her: <https://www.epsi-norway.org/ny...>

EPSI Rating Norge er en leverandør av kundetilfredshetsanalyser, og er av mange ansett som en ekstern revisor av kundemassen. EPSI samler inn, analyserer og formidler informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verdivurdering av produkter og tjenester. Selskapet er en del av EPSI Rating Group som gjennomfører kundetilfredshetsstudier i hele Norden og i en rekke andre europeiske land.