



**Uvolněno pro
veřejnost
17. 12. 2012. 5.00**

Press Release
Tisková zpráva
Trh energií 2012
Energy sector 2012

1. Souhrn

Letos podruhé Epsi Research CE, nezávislá benchmarkingová organizace (dále jen Epsi) zjišťovala spokojenost a loajalitu koncových zákazníků v sektoru energií v Česku. Navazuje tak na obdobná měření realizovaná v řadě evropských zemí a jarní premiérové měření. Výsledky měření získané v listopadu 2012 a vyhodnocené modelem Epsi právě přinášíme.

Na jaře jsme poprvé oslovily energetické firmy v ČR s představou benchmarku spokojenosti klientů. Reakce byla zpočátku možná až překvapivě pozitivní. Poněkud méně pozitivní až možná rozpačité přijetí nastalo v okamžiku prezentace výsledků...

Podle nových výsledků měření můžeme říci, že energetické firmy se rychle na klienty soustředily a úspěchy můžeme vidět v dnešních číslech, a to zejména v oblasti elektřiny.

Absolutní hodnota indexu spokojenosti **odvětví plynárenství je 65,1** (viz. tab) a je v podstatě na úrovni stabilního stavu (-0,4). Pohybuje se v **pásmu 60 - 75 bodů**, oblasti **průměrného výkonu vůči klientům**. Je to také výkon v pásmu na úrovni bank.

U elektřiny se spokojenost na jaře pohybovala na úrovni 58,6, byla to hodnota kriticky nízká a tažená především výkonem velkých firem. Pohybovala se na úrovni Španělska. Hodnota pod 60 je považována za velmi nízkou, dlouhodobě nepřijatelnou, jestliže chce být firma/odvětví na trhu úspěšná. **Na podzim již** můžeme vidět hodnotu spokojenosti s dodavatelem elektřiny o něco vyšší, a to **60,7**.

Nejlepšího výsledku z pohledu klientů dosáhla v odvětví **plynárenství** tak jako na jaře **Pražská plynárenská**. V odvětví **elektrárenství** je na rozdíl od jara **nově lídrem EON**.

U obou odvětví je z tahounů nejlépe hodnocena kvalita služeb, u plynu na jaře **76,9** a nově **74,6** u **elektřiny na jaře 73,4** a nově **74,1**. Na prvním místě se stejně jako na jaře v odvětví plynu umístila Pražská plynárenská, v odvětví elektřiny nově EON.

Nově měřená spokojenost klientů s **alternativními dodavateli (v grafu „ostatní“)** je v **oblasti plynu nejnižší** a u elektřiny se společně s ČEZ dělí o poslední příčky.

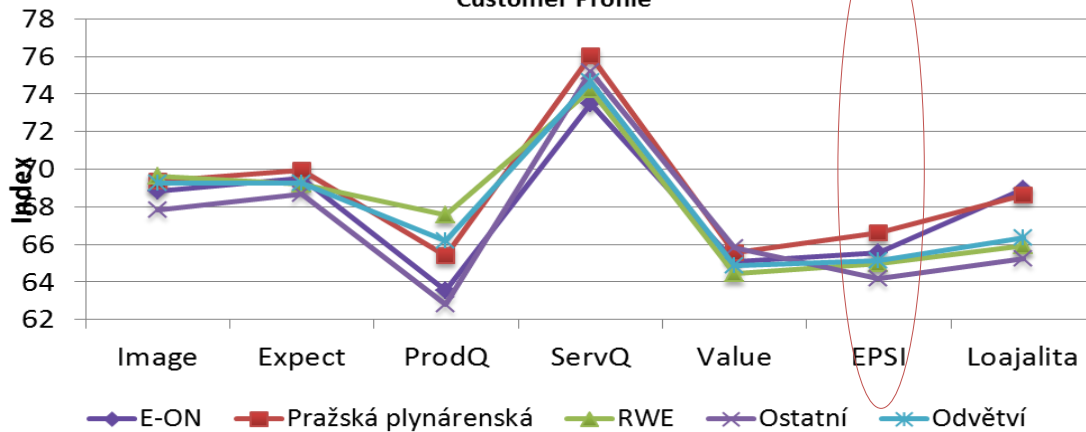
2. Tabulkové přehledy a grafy

Epsi - The Common Currency for Nonfinancial Assessment

<http://www.epsi-czechrepublic.org/>



**EPSI-Czech Republic 2012 - Gas B2C
Customer Profile**

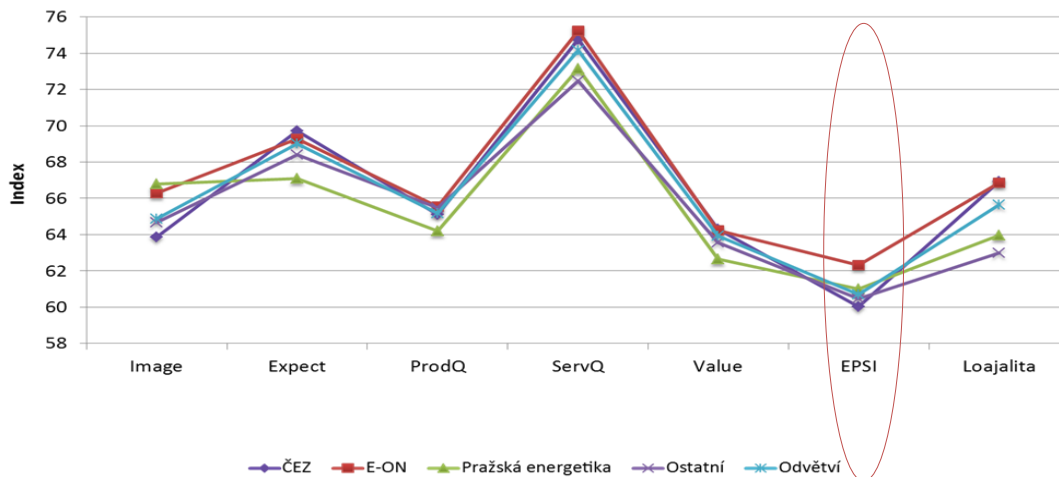


© SKI 2012

Spokojenost (EPSI), loajalita a kvalita služeb, n = 1080, data jsme sbírali CATI metodou ve spolupráci s agenturou pro výzkum trhu. Vzorek je reprezentativní vzorek populace, vyhodnocení standardně dle metodologie EPSI. Chyba se pohybuje od 2,7 do 4,6, síla vysvětlení modelu 0,55 - 0,79.

	EPSI 2012 Jaro	EPSI 2012	Chyba	Vysvětlení		EPSI 2012 Jaro	EPSI 2012	Chyba	Vysvětlení
Elektřina					Plyn				
ČEZ	57,1	60,0	3,6	0,65	Pražská plynárenská	68,4	66,6	2,7	0,73
Pražská energetika	63,0	61,0	2,8	0,69	RWE	64,9	65,0	3,9	0,68
E-ON	59,6	62,3	3,4	0,61	E-ON	61,8	65,5	3,1	0,55
Ostatní		60,5	4,6	0,79	Ostatní		64,2	4,1	0,75
Odvětví	58,6	60,7			Odvětví	65,4	65,1		

**EPSI-Czech Republic 2012 - Electricity B2C
Customer Profile**

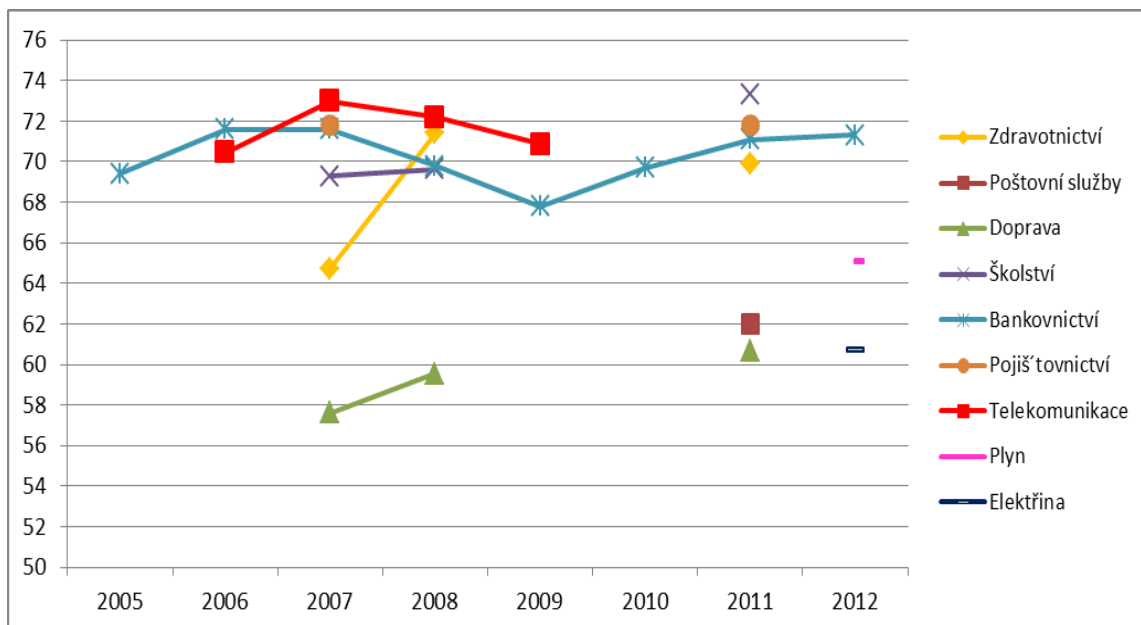


© SKI 2012

Elektřina	Kvalita služeb	Podzim	Chyba
ČEZ		74,8	3,55
Pražská energetika		73,1	2,64
E-ON		75,2	3,29
Ostatní		72,5	4,19
Odvětví		74,1	

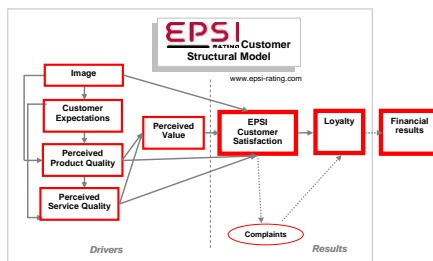
Plyn	Kvalita služeb	Podzim 2012	Chyba
Pražská plynárenská		76,1	2,58
RWE		74,2	3,45
E-ON		73,5	3,64
Ostatní		75,2	3,47
Odvětví		74,6	

Celkový pohled na hodnocení klienty v jednotlivých odvětvích uvádíme v grafu níže. V roce 2012 se s EPSI benchmarkovala tři odvětví. Bankovníctví je hodnoceno nejvýše, nejnižše elektřina. Energetická odvětví se měřila dvakrát. Jak detailně uvádíme výše, u elektřiny můžeme vidět zlepšení nad minimální přijatelnou úroveň. Je to pozitivní, veřejně vyjádřený zájem o mínění klientů. Další pozitivní zpráva je, že další firmy projeví zájem o speciální studie a nezávislé ohodnocení z pohledu klientů. Věříme, že se tak i v ČR brzy naučíme klientskou zkušenosti úspěšně řídit.





3. Co je Epsi ?



EPSI, Extended Performance Satisfaction Index, je analytickým nástrojem nefinančního hodnocení kvality a výkonnosti institucí. Je založen na modelování toho, jak zákazníci hodnotí vnímané atributy ovlivňující jejich loajalitu a spokojenost. Odráží příčinné vztahy jednotlivých faktorů spokojenosti služeb a zboží a jejich vzájemné závislosti. EPSI je významný indikátor výkonnosti jednotlivých firem, sektorů hospodářství, stejně jako celých ekonomik. Má schopnost predikce chování zákazníka a dokáže odhadnout změnu tržního ocenění firmy. V současnosti měří EPSI více než 30 sektorů v okolo 25 zemích. Např. v oblasti bankovníctví je jeho klientem anebo měří více než 45 bank.

Je aktivní zejména těchto oblastech: majetkové pojištění, životní/penzijní pojištění, obchodní a distribuční řetězce, telekomunikační služby (pevné linky, mobilní operátoři, datové služby), distributoři elektřiny, plynu, vody apod., zdravotnictví, školství, policii a bezpečnost, veřejný transport, samospráva, poštovní služby, služby v oblasti IT, audit, vyhledávání pracovníků a pod... Základní výsledky naměřené v evropských zemích je možné srovnávat s výsledky z USA a řady zemí Dálného východu.

Indikativní škála hodnocení výkonu firem u zákazníků dle EPSI:

0 - 60	Nízká/velmi nízká - nevhodná pro budoucí úspěch
60 – 75	Průměrná úroveň
75 – 100	Vysoká/velmi vysoká - dobrá úroveň, předpoklad úspěchu

4. Další informace

Ing. Jitka Jakubcová, MSc. in SHRM

ředitelka

EPSI Research Central Europe, s.r.o.

Novotného lávka 5

110 00 Praha 1

Tel.: +420 221 082 333

Mobil: +420 602 628 485

E-mail: jitka.jakubcova@epsi-rating.org