

Företaget som fick högsta betyg av kunderna

Emmaboda Energi genomförde tidigare i år en undersökning där 500 kunder fick lämna synpunkter om företaget via en telefonintervju. Resultatet visade sig ge guldstjärna till det lokala företaget som sammanlagt fick betyget mycket väl godkänt. - Som kund ska du inte behöva vara expert för att kunna ställa en fråga till oss, säger företagets vd Stefan Lundgren.

Den här texten är producerad av Linn Johansson. Den är inte skriven av Barometern-OT:s journalister.

Som kommunalt bolag som ägs av invånarna i Emmaboda kommun är Emmaboda Energi högst angelägna om att nå ut till invånarna och ge en bredare bild av vad företaget faktiskt jobbar med och vilka mål och visioner de har.

- Mycket av det vi gör handlar om att göra grejer tillsammans i stället för att var och en ska ordna det, säger Stefan Lundgren.

Företaget arbetar med att skapa samhällsnytta på affärsmässiga grunder, genom att producera och leverera självklarheter som vatten, el och fjärrvärme, men tar även hand om hushållens avfall och avlopp. Dessutom arbetar de konstant med det nya fibernätet för bredband. I allt arbete verksamheten gör finns det ett stort miljöfokus.

- För oss är det viktigt att våra kunder känner till att allt vi gör har en koppling till miljön. Eftersom vi arbetar med områden som påverkar miljön är det viktigt för oss att ge tillbaka. När vi släpper ut rök ska den renas och på våra anläggningar använder vi exempelvis olika metoder för rökgasrening, säger Stefan.

Pia Gustavsson som är miljöingenjör och affärsområdeschef på företaget berättar att de också jobbar aktivt med att ge kunderna de verktyg de behöver för att bli mer miljövänliga. - Vi vill även påverka våra kunder till att vara sparsamma med miljön. Det är vik-



Stefan Lundgren och Pia Gustavsson från Emmaboda Energi.

tigt att inte spola vatten i onödan eller släppa ut fel saker i avloppet. Vi är miljöcertifierade och i det ingår det att inte enbart sköta den egna verksamheten utan även ta ansvar kring hur tjänsterna vi producerar används.

Dessutom är det viktigt för företaget att visa sina kunder att de verkar på orten, det är i Emmaboda kommun de arbetar för att få ren luft, friskt vatten och stabilt fibernät. En betydande del i det arbetet är att visa att de är tillgängliga och kan ge sina kunder ett bra bemötande. Därför genomfördes kundundersökningen i början av 2019 för att se hur väl de

”För oss är det viktigt att våra kunder känner till att allt vi gör har en koppling till miljön.”

Stefan Lundgren vd

lyckats.

- Hela bolagets kärnvärderingar är att vi ska vara lokala och ge en bra service med bra bemötande. Kunder ska kunna vara arga om de tycker något är fel, och därför är det viktigt att vi får prata med kunden och bemöta kritiken utan att kunderna känner att de hamnar i underläge. Vi finns till för att kunderna ska ha det bra, säger Stefan.

MER INFO

- Arbetar med elnät, fjärrvärme, hushållsavfall, vatten och avlopp och fibernät
- Finansieras bara via avgift för tjänsterna, inga skattemedel
- Alla vinster återinvesteras i verksamheten
- 27 anställda
- Beredskap alla dagar, 24 timmar om dygnet

På just parametrarna bemötande och tillgänglighet fick verksamheten bra betyg i kundundersökningen vilket var ett glädjebesked eftersom just de punkterna ligger i linje med företagets ansträngningar. - Jag tror att de fina resultaten beror på att vi i företaget ständigt själva reflekterar kring vilken bild man vill att kunden ska få när man ringar till oss. Sedan är det inte bara så att det finns en specifik kundtjänst, utan alla i företaget har kundkontakt på olika sätt, förklarar Stefan.

Stefan och Pia menar att det inte är helt ovanligt att kunderna kommer in till kontoret i Emmaboda för att prata.

Eftersom de flesta av deras kunder bor i kommunen är det viktigt för dem att visa att de bryr sig och hoppas att tillgängligheten och öppenheten gör mötet lite mer personligt.

Ett positivt, men något oväntat resultat från undersökningen visar att det är flest unga i åldern mellan 18-25 år som föredrar telefonkontakt med företaget. För företaget är den informationen något oväntad eftersom de trodde att unga föredrog att maila och att siffran för telefonkontakt skulle vara högre bland äldre.

- Vi har funderat mycket kring resultatet och vi tror att de kunder som är unga, förmodligen har skaffat sitt första hem och då vet man inte alltid allt. Då tror vi att de känner en trygghet i att ringa till oss och få en personlig kontakt. Det är lite så att antingen ringer man sina föräldrar för hjälp, eller så ringer man till oss.