

Untersuchungssteckbrief

Zielsetzung

Erhebung der Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität für die Stadtwerke Tübingen

Grundgesamtheit

Haushaltskunden der Stadtwerke Tübingen
Basis: öfftl. Telefonregister und Kundendatenbank

Stichprobe

626 Befragte, darunter 418 regionale und 208 extraterritoriale Stromkunden sowie 93 Gaskunden. Befragt wurden Personen ab 18 Jahren, die an der Auswahl des Energieanbieters im Haushalt beteiligt sind.

Gewichtung

Region Tübingen: Haushaltskunden nach Alter, Geschlecht, Gebiet und Produktbezug: 76% nur Strom-/ 23% Kombi-/ 1% nur Gaskunden

Methode

Computergestützte Telefoninterviews (CATI)
Durchführung über das hauseigene Feldinstitut PhoneResearch Fields

Zeitraum

13. Juli bis 7. August 2015

Benchmarks national

Das Energie-Radar bietet über alle Standardfragen Stadtwerke-Benchmarks für private Strom- und Gaskunden. Es handelt sich hierbei um einen bundesweiten Benchmark sowie um Benchmarks nach drei Stadtwerke-Größenklassen:

Stadtwerke national

ca. 120 Stadtwerke bundesweit
(1.100 Interviews im Strom- und Gasbereich)

kleine Stadtwerke

unter 50 Mio. Euro Jahresumsatz
(ca. 40 Stadtwerke bundesweit)

mittelgroße Stadtwerke

50 bis unter 100 Mio. Euro Jahresumsatz
(ca. 40 Stadtwerke bundesweit)

große Stadtwerke

ab 100 Mio. Euro Jahresumsatz
(ca. 40 Stadtwerke bundesweit)

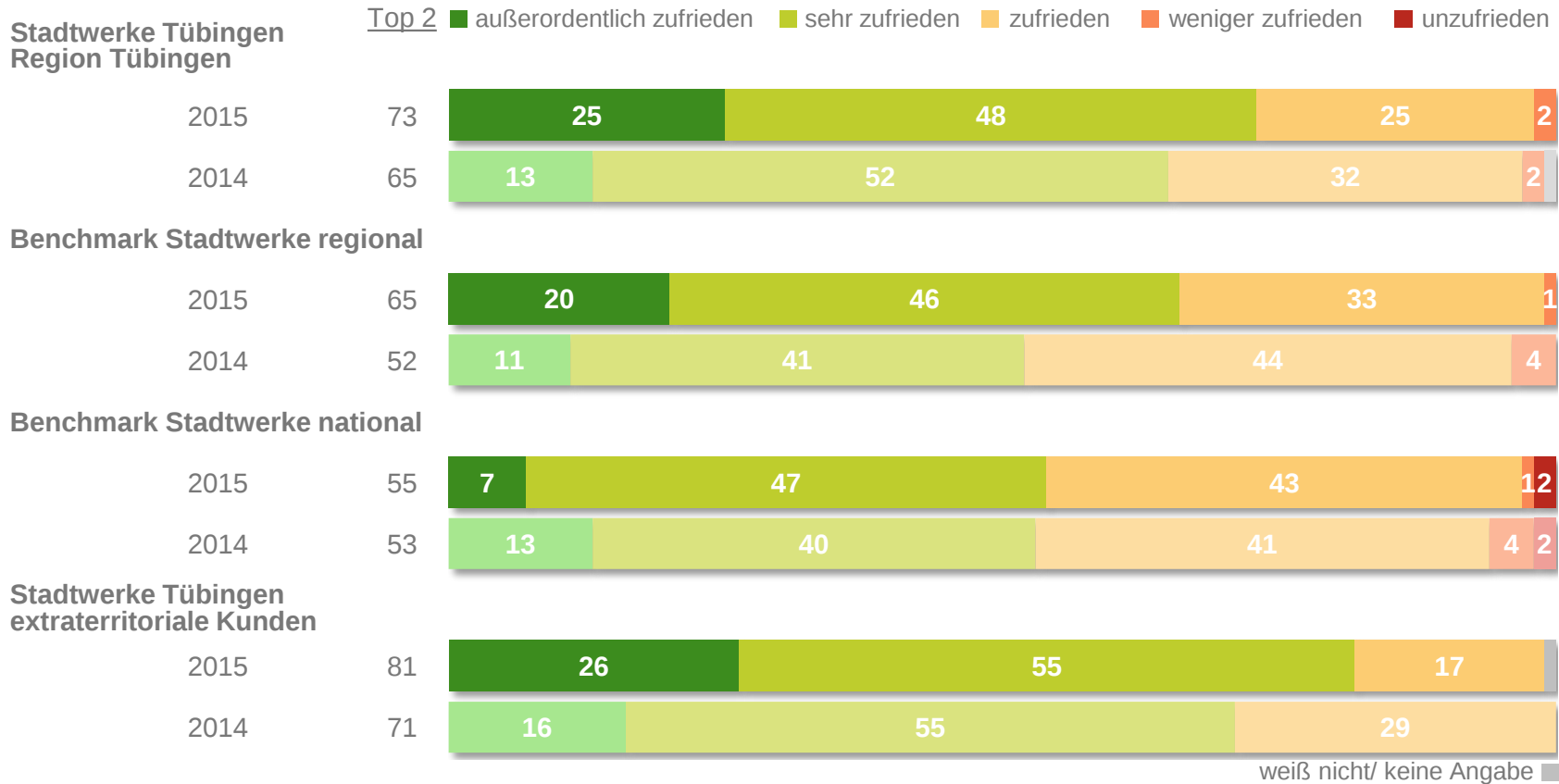
Ausgangsstichprobe sind in jeder der drei Größenklassen ca. 360 Privatkunden für den Produktbereich Strom.

Im Folgenden wird ausschließlich der Benchmark über alle großen Stadtwerke (bundesweit) als Vergleichswert für die Stadtwerke Tübingen ausgewiesen.

Die Kundenzufriedenheit steigt in allen Kundengruppen auf teilweise deutlich überdurchschnittliches Niveau an

Stromkunden

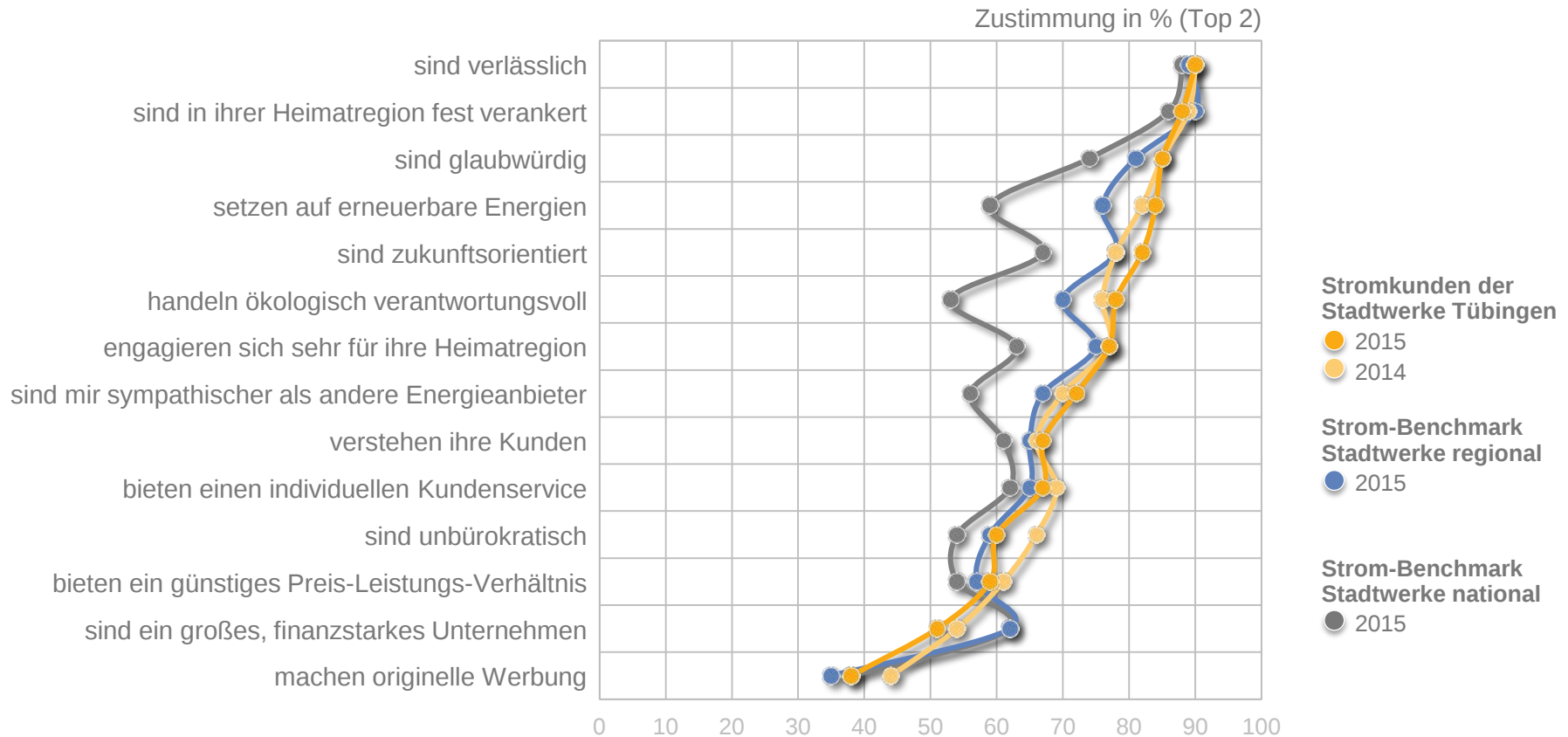
Es sind mit ihrem Stromanbieter...



Die Imagewahrnehmung der Stadtwerke Tübingen bleibt konstant auf überdurchschnittlichem Niveau

Stromkunden Region Tübingen

Die Stadtwerke Tübingen...



Basis:
Frage 5:

Stromkunden Region Tübingen (n=413) | Angaben in Prozent | Top 2

Die erste Frage bezieht sich auf Ihren allgemeinen Eindruck von Ihrem Energieanbieter. Ich lese Ihnen dazu nun einige Aussagen zu [...] vor. Sagen Sie mir bitte mit Hilfe einer 5-stufigen Skala, in welchem Maße Sie der jeweiligen Aussage zustimmen bzw. nicht zustimmen. [...]