

enviaM und MITGAS glänzen mit ausgezeichnetem Service

enviaM und MITGAS, die führenden regionalen Energiedienstleister in Ostdeutschland, überzeugen Verbraucherinnen und Verbraucher mit herausragendem Kundenservice. Zu diesem Ergebnis kommt die Tageszeitung DIE WELT in Zusammenarbeit mit der Ratingagentur ServiceValue im Ranking der „Service-Champions 2023“. Als Branchengewinner in der Kategorie „Stromversorger – regional“ bietet enviaM einen überdurchschnittlich guten Service und erreicht somit den Gold-Rang. Auch MITGAS kann sich als Branchenprimus der regionalen Gasversorger in dieser Studie gegen die Konkurrenz durchsetzen. Im Rahmen der deutschlandweiten Qualitätsmessung ermittelten die Marktforscher aus über zwei Millionen Kundenurteilen und 5.096 Unternehmen in 420 Branchen die Besten aus Kundensicht. Sowohl enviaM als auch MITGAS konnten sich hier zum wiederholten Mal gegen den Wettbewerb behaupten.

Dass enviaM sich dank hochwertigen Services auf das Votum rundum zufriedener Kunden verlassen kann, belegen weitere Top-Platzierungen in aktuellen Anbietervergleichen regionaler Versorger. So bescheinigen FOCUS-MONEY und ServiceValue dem ostdeutschen Energiedienstleister erst kürzlich die aus Kundensicht „Höchste Zuverlässigkeit“. Und auch am Telefon hat enviaM die Nase vorn und sichert sich in der Studie „Beste Kundenhotline“ von FOCUS-MONEY die Poleposition.

„Als durch und durch dienstleistungsorientierte Unternehmen ist für enviaM wie auch für MITGAS ein herausragender Kundenservice wesentliche Voraussetzung für den Erfolg im jeweiligen Marktumfeld. Da sich die Wünsche und Ansprüche der Verbraucherinnen und Verbraucher in ständigem Wandel befinden, entwickeln wir unsere Angebote und Services kontinuierlich weiter. Eine erneute Auszeichnung als ‚Service-Champion‘ und die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden zeigt uns, dass wir damit gut aufgestellt sind“, so Lutz Lohse, Leiter Vertrieb/Kundenservice bei enviaM.

Anhand des sogenannten „Service Experience Score“ (SES) untersuchte die „Service-Champion“-Studie die Kundenbindung. Zur Ermittlung des SES wurden den Verbraucherinnen und Verbrauchern zwei Fragen gestellt: Sind oder waren Sie innerhalb der letzten 36 Monate Kunde bei Unternehmen XY? Wenn ja, haben Sie dort einen sehr guten Kundenservice erlebt? Anhand der Antworten mit „Ja“ oder „Nein“ erhielten die Experten den Anteil an aktuellen und ehemaligen Kunden, bei denen es dem Anbieter tatsächlich gelungen ist, Kundenservice erlebbar zu machen.

Die Ergebnisse der Studie „Service-Champion“ sind in DIE WELT, Ausgabe vom 11. Oktober 2023, erschienen sowie [online](#) verfügbar. Die Studien „Höchste Zuverlässigkeit“ und „Beste Kundenhotline“ hat FOCUS-MONEY in den Ausgaben 41/2023 und 42/2023 veröffentlicht.

Pressekontakt

Evelyn Zaruba
envia Mitteldeutsche Energie AG
T 0371 482 1748
E evelyn.zaruba@enviaM.de
I www.enviam-gruppe.de/presse

Unsere Newskanäle



Hintergrund

Die enviaM-Gruppe ist der führende regionale Energiedienstleister in Ostdeutschland. Der Unternehmensverbund versorgt mehr als 1,3 Millionen Kunden mit Strom, Gas, Wärme und Energie-Dienstleistungen. Zur Unternehmensgruppe mit rund 3.300 Beschäftigten gehören die envia Mitteldeutsche Energie AG (enviaM), Chemnitz, sowie weitere Gesellschaften, an denen enviaM mehrheitlich beteiligt ist. Anteilseigner von enviaM sind mehrheitlich die E.ON SE sowie rund 650 ostdeutsche Kommunen, die direkt oder über Beteiligungsgesellschaften an enviaM beteiligt sind.

Die MITGAS Mitteldeutsche Gasversorgung GmbH handelt mit Erdgas, Bioerdgas und Wärme und bietet Energiedienstleistungen an. Darüber hinaus ist MITGAS Vorlieferant für Stadtwerke der Region. Das MITGAS-Grundversorgungsgebiet erstreckt sich über das südliche Sachsen-Anhalt, Westsachsen und Teile Thüringens. Hauptanteilseigner sind die envia Mitteldeutsche Energie AG mit 75,39 Prozent und die VNG - Verbundnetz Gas Aktiengesellschaft mit 24,6 Prozent.