

enviaM und MITGAS bieten aus Kundensicht exzellenten Service

Die regionalen Energiedienstleister enviaM und MITGAS sind 2019 erneut „Service-Champions“. Der Titel wird jährlich von der Tageszeitung DIE WELT zusammen mit ServiceValue und der Goethe-Universität Frankfurt am Main vergeben. In Deutschlands größtem Service-Ranking bescheinigen Verbraucher beiden Unternehmen einen exzellenten Kundenservice, der Maßstäbe setzt. Während enviaM als Branchensieger „Stromversorger – regional“ die Nase vorn hat, setzt sich MITGAS an die Spitze der „Gasversorger – regional“. „Die erneute Auszeichnung als ‚Service-Champion‘ freut uns besonders, weil sie zeigt, dass unsere Leistungsstärke im Kundenservice aus Sicht der Verbraucher Kontinuität hat. Wir arbeiten weiter daran, unser Service-Erlebnis noch einzigartiger zu machen“, sagt Lutz Lohse, Leiter Marketing/Privatkundenprozesse bei enviaM.

Für das Ranking wurden in diesem Jahr 3.530 Unternehmen aus 353 Branchen unter die Lupe genommen. Aus 1,7 Millionen Kundenurteilen ermittelten die Experten den sogenannten „Service Experience Score“ (SES). Er misst den erlebten Kundenservice und weist aus, wie viele Befragte bei ihrem Anbieter sehr gute Erfahrungen gemacht haben. In die Auswertung fließen nur Bewertungen von Verbrauchern ein, die in den letzten 36 Monaten Kunde beim untersuchten Unternehmen waren. Als Sieger gehen jeweils die Anbieter hervor, die in ihrer Branche den höchsten SES aufweisen. Ein Wert von 65 Prozent bedeutet beispielsweise, dass etwa zwei von drei Kunden beim überprüften Unternehmen ein sehr gutes Service-Erlebnis erfahren haben.

Pressekontakt

Josephine Sönnichsen

envia Mitteldeutsche Energie AG

T 0371 482-1737

E Josephine.Soennichsen@enviaM.de

I www.enviaM-gruppe.de/presse

<https://blog.enviam.de/>

www.facebook.com/enviaM

www.twitter.com/enviaM



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 3.500 Beschäftigten gehören die envia Mitteldeutsche Energie AG (enviaM), Chemnitz, sowie weitere Gesellschaften, an denen enviaM mehrheitlich beteiligt ist. Gemeinsam entwickeln sie das Internet der Energie in Ostdeutschland. Anteilseigner der enviaM sind mehrheitlich die innogy SE sowie rund 650 ostdeutsche Kommunen.

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.