WTT YOUNG LEADER AWARD

FHO Fachhochschule Ostschweiz

Ab 1.9.2020 sind wir OST Ostschweizer Fachhochschule ost.ch

Praxisprojekt Marktforschung für die Gasversorgung Romanshorn AG

Projektteam (v. l. n. r.) hinten Claudio Kägi, Diepoldsau; Filipe Martins Barroso, Flims Dorf; Jonas Dudle, St.Gallen; **vorne** Marco Grünenfelder, Au SG, Projektleiter; Tabea Möhr, St.Gallen; Joel Schnetzer, St.Gallen

FHS St.Gallen
Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

Kundenbedürfnisse von morgen als Erfolgsfaktor im liberalen Gasmarkt

Die politischen und marktbasierten Herausforderungen im Schweizer Gasmarkt führen künftig zu einem Strukturwandel. Dieser beeinflusst die Marktpositionierung der Gasversorgung Romanshorn AG (GVR). Im Zuge dieses Wandels ist es ihr ein Anliegen, ihre Positionierung zu reflektieren.

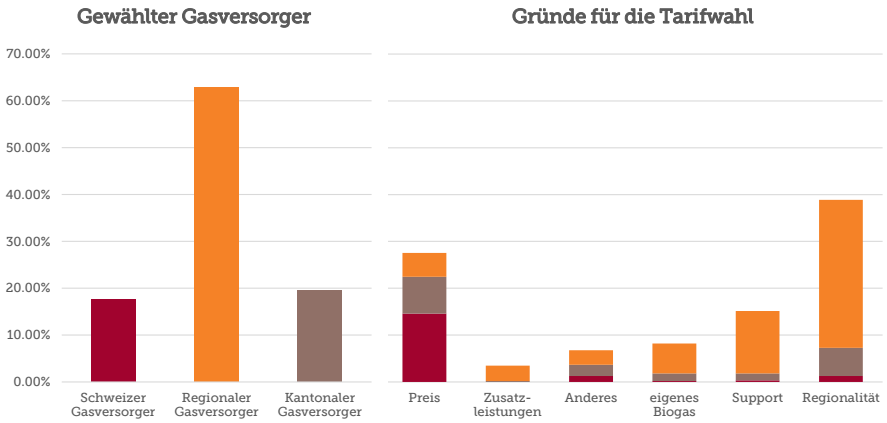
Methodik

Fundament des Projektes bildete eine Kundenzufriedenheitsanalyse. Die Rücklaufquote aus der quantitativen postalischen Vollerhebung beträgt über alle Kundensegmente hinweg 32%. Die im Versorgungsgebiet liegenden Gemeinden wurden telefonisch befragt. Die Fragestellungen sind auf die Erfassung des Ist- und Soll-Zustandes, des Images und der Zufriedenheit mit den Prozessen und Produkten der GVR sowie auf die Erhebung einer zukunftsgerichteten Wahrnehmung der Kundschaft zur Energiethematik ausgerichtet. Mittels der erzielten Erkenntnisse wurde ein Repositionierungsvorschlag erarbeitet und mit Empfehlungen zur detaillierten Umsetzung ergänzt.

Ergebnisse

Die GVR wird von sämtlichen Kundensegmenten als freundlich, regional und zuverlässig wahrgenommen und entsprechend mit jenen Werten assoziiert, welche die GVR aktiv nach aussen vertritt. Die Mitarbeiterfreundlichkeit sticht dabei als unerlässliches Servicekriterium hervor, was sich wiederum in einer geringen Wechselbereitschaft widerspiegelt. Bei einer rein hypothetischen Auswahl von Gastarifen bevorzugt die Mehrheit der Kundschaft einen regionalen Gasversorger. Ausschlaggebend sind dabei die Faktoren Regionalität, Biogas-Produktion und intensivierte Zusatzleistungen. Rund 75% der Befragten geben an, bei einer Sanierung der Liegenschaft erneut eine Gasheizung zu installieren. Dies insbesondere aufgrund deren Zuverlässigkeit und des geringen Platzbedarfs. Die Befragungen der Gemeinden ergeben, dass ein ausgewogener Energie-Mix, der die Einsatzmöglichkeiten von Gas berücksichtigt, grundlegend für die künftige Energiestrategie ist. Aus diesen Erkenntnissen und unter Einbezug von Sekundärliteratur wurde eine Repositionierung definiert und mit konkreten Handlungsempfehlungen ergänzt, die auf intensivierten Kundenkontakten und der Erhöhung der Qualität aufbauen.

www.fhsg.ch/praxisprojekte



Präferenzen bei der Wahl eines fiktiven Gasversorgers (links) und ausschlaggebende Gründe für die Wahl (rechts)
Quelle: eigene Darstellung

Gasversorgung Romanshorn AG, Romanshorn

Die GVR betreibt ein Gasleitungsnetz, das sich über acht Gemeinden im Oberthurgau mit rund 2'500 Abnehmerinnen und Abnehmern erstreckt. Kerntätigkeit bildet der Vertrieb von Erd- und selbst produziertem Biogas. Der jährliche Energieabsatz beträgt rund 100 Mio. kWh. Serviceleistungen und Reparaturen runden das Dienstleistungsportfolio ab.

Kundschaft

Gasversorgung Romanshorn AG,
Romanshorn
Georg Engels, CEO
www.erdgas-romanshorn.ch

Eine Kundenzufriedenheitsanalyse mitten im Corona-Lockdown – vielleicht war dies mit ein Grund für die hohe Zufriedenheit mit unserer Sicherheit, Verlässlichkeit und Kundeninteraktion. Ganz klar haben die Studierenden der FHS St.Gallen die in sie gesetzten Erwartungen deutlich übertroffen: Methodisch, menschlich und was die Motivation betrifft.

Coach

FHS St.Gallen
Dr. Ronald Ivancic

Dem sehr selbständig und umsichtig agierenden Studierendenteam ist es gelungen, fundierte Ergebnisse durch quantitative Vollerhebungen mit soliden Rücklaufquoten sowie mit qualitativen Interviews zu erzielen. Diese in Kombination mit weiterführender Sekundärrecherche und zielführenden betriebswirtschaftlichen Methoden, legen die Basis für die Entwicklung einer durchdachten Repositionierung sowie erfolgversprechender flankierender Massnahmen.