

KANTAR EMOR

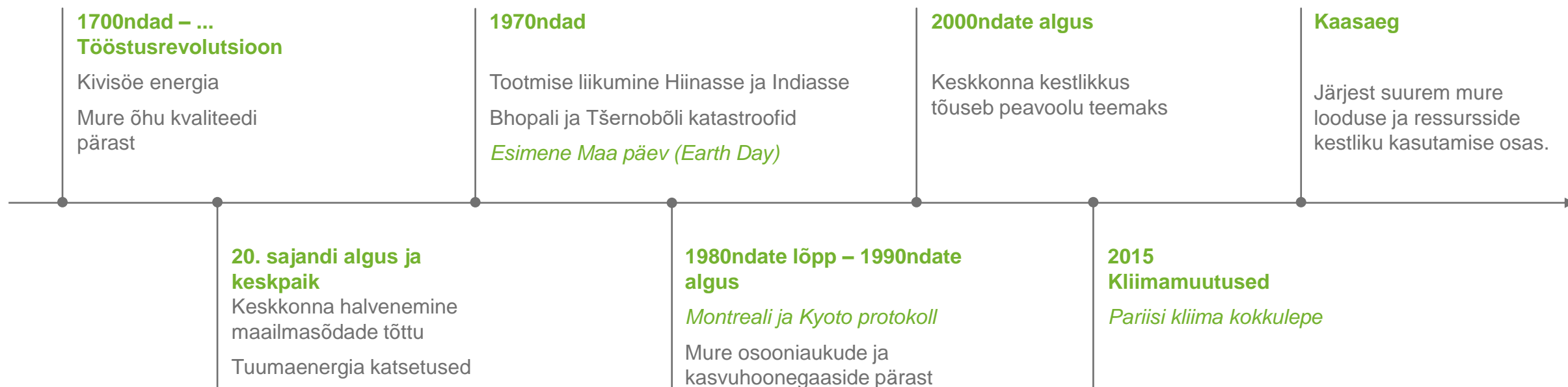
Era- ja äriklientide suhtumine gaasikütustesse

Kliimaneutraalse transpordi
konverents 2019

Kristiina Kruuse,
Kantar Emori strateegiakonsultant



Mure keskkonna pärast ei ole uus, see on läbinud ajas erinevaid etappe



Kaasaeg: energiasektor on suurtes muutustes



Rahvastik

Maailma rahvastik kasvab aastaks 2050 ligi 10 miljardini.

Sealjuures 67 % rahvastikust elab linnades.



Nõudluse kasv

2060. aastal on nõudlus energia järele kasvanud 60 % võrreldes praegusega.



Kestlik energia

Rohelise ehk taastuva allikaga energia maht kolmekordistub aastaks 2050, kuid ka see ei ole piisav muutus.



Nullemissioon

Globaalseks ambitsiooniks on saavutada süsinikneutraalsus.



BRAND
PROMISE

CUSTOMER
EXPERIENCE

CX

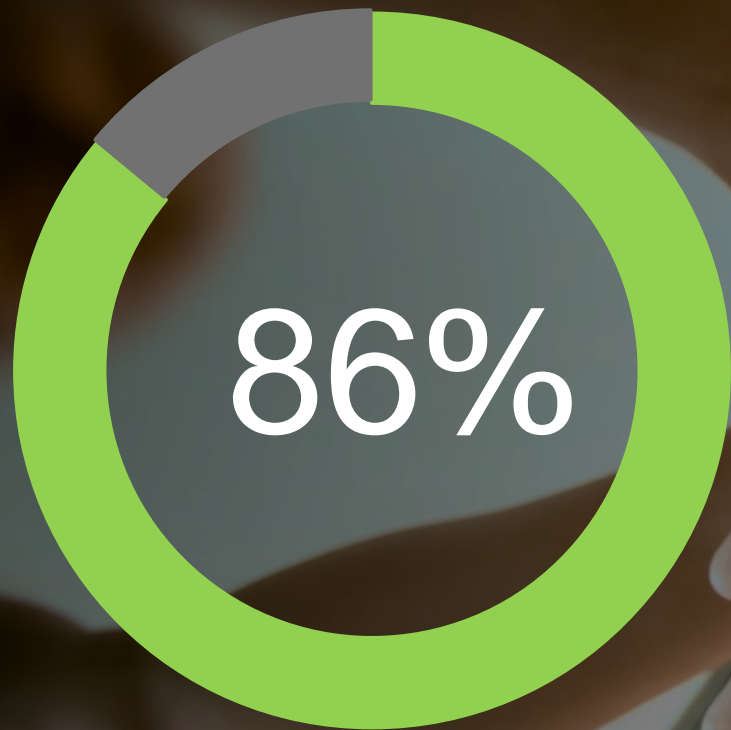
Kütusemüüjad vastavad neile muutustele erinevalt. On ka brände, mis ei tee midagi, kuid **Lääne-Euroopas on tugev ja selge suundumus enda ümber positsioneerimisele JÄTKUSUUTLIKKUSEST lähtuvalt.**

Miks see on oluline?

Keskkond ei ole vaid „kauge roheline“ teema. See mõjutab otseselt meid kõiki.

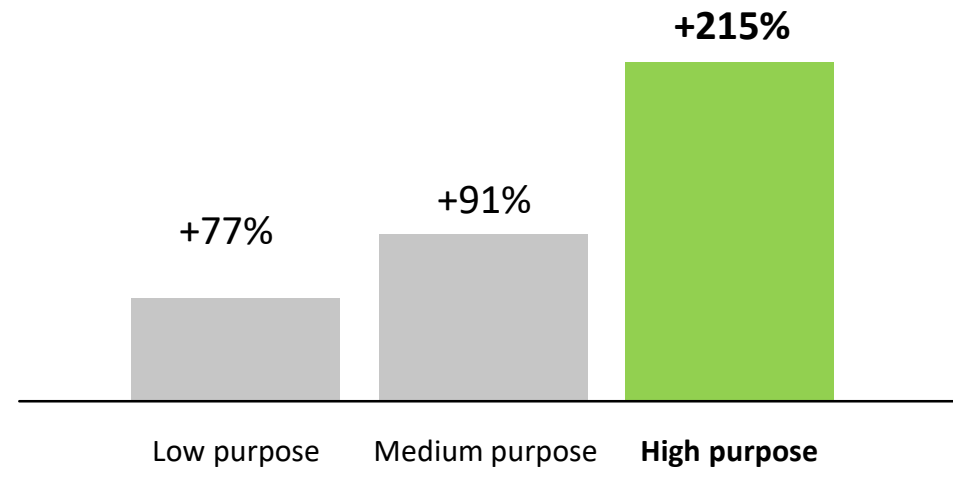
Ühiskonna valupunktid, sh kliimaküsimused on otseselt seotud ettevõtte brändi väärtusega ...

„Ma tahan, et brändid võtaksid oma seisukoha ühiskonna probleemide suhtes“



61% Z-generatsioonist (sündinud alates 2000 või veidi varem); **58%** milleeniumipõlvkonnast (1980ndatest kuni 2000ndani) „*Eelistan brände, mille puhul on selge, mille eest ta seisab.*“

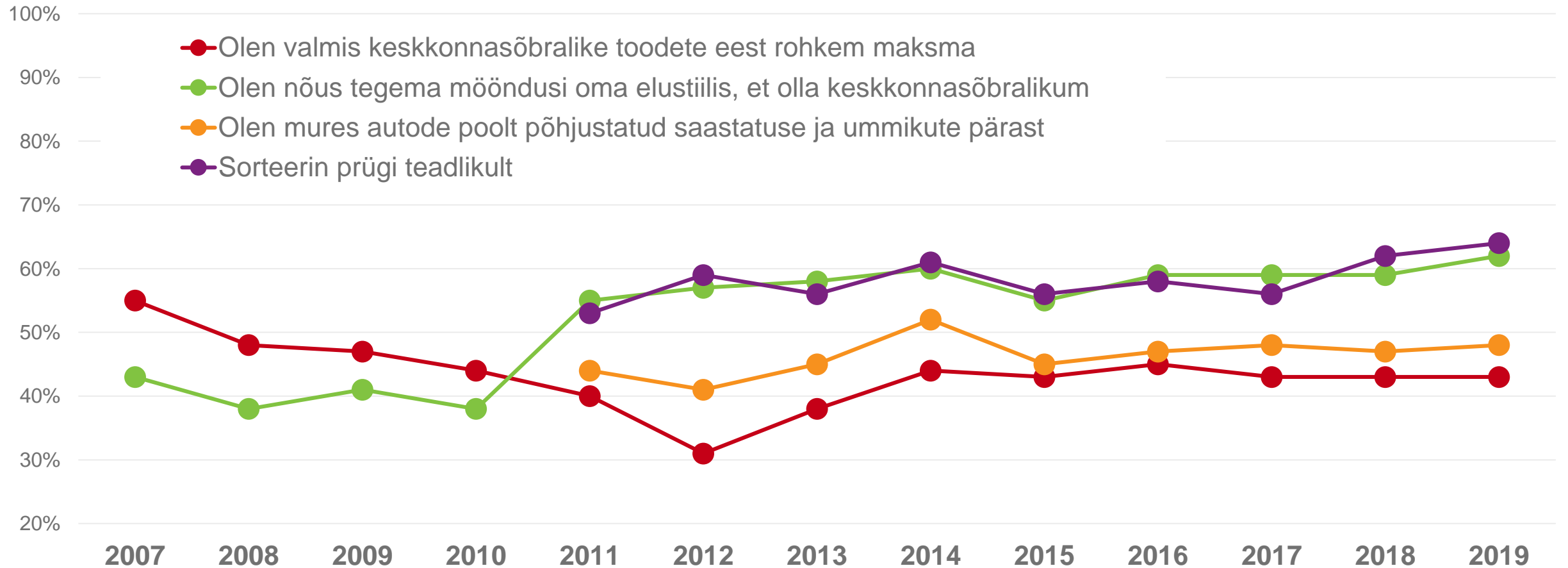
Kõrge eesmärgiga brändid on edukamad



Kõrgema eesmärgiga brändid on
3x väärtuslikumad kui
konkurendid oma kategoorias

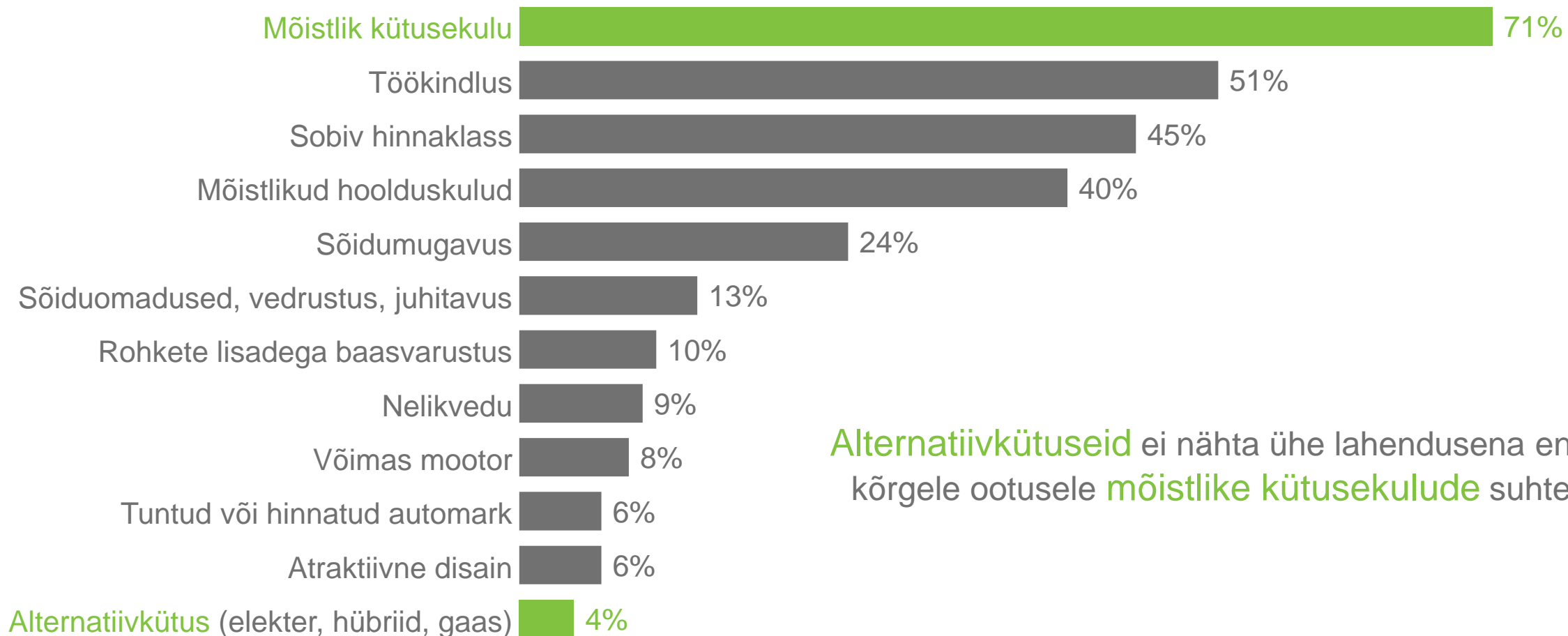
Eesti elanike suhtumine keskkonnaga seotud teemadesse

% „Täiesti või enam-vähem nõus“



Allikas: Kantar Emor TNSAtlas 2019

Millised 3 kriteeriumit on teile kõige olulisemad auto valikul?



Alternatiivkütuseid ei nähta ühe lahendusena enda kõrgele ootusele mõistlike kütusekulude suhtes

Allikas: Kantar Emor TNSAtlas 2019



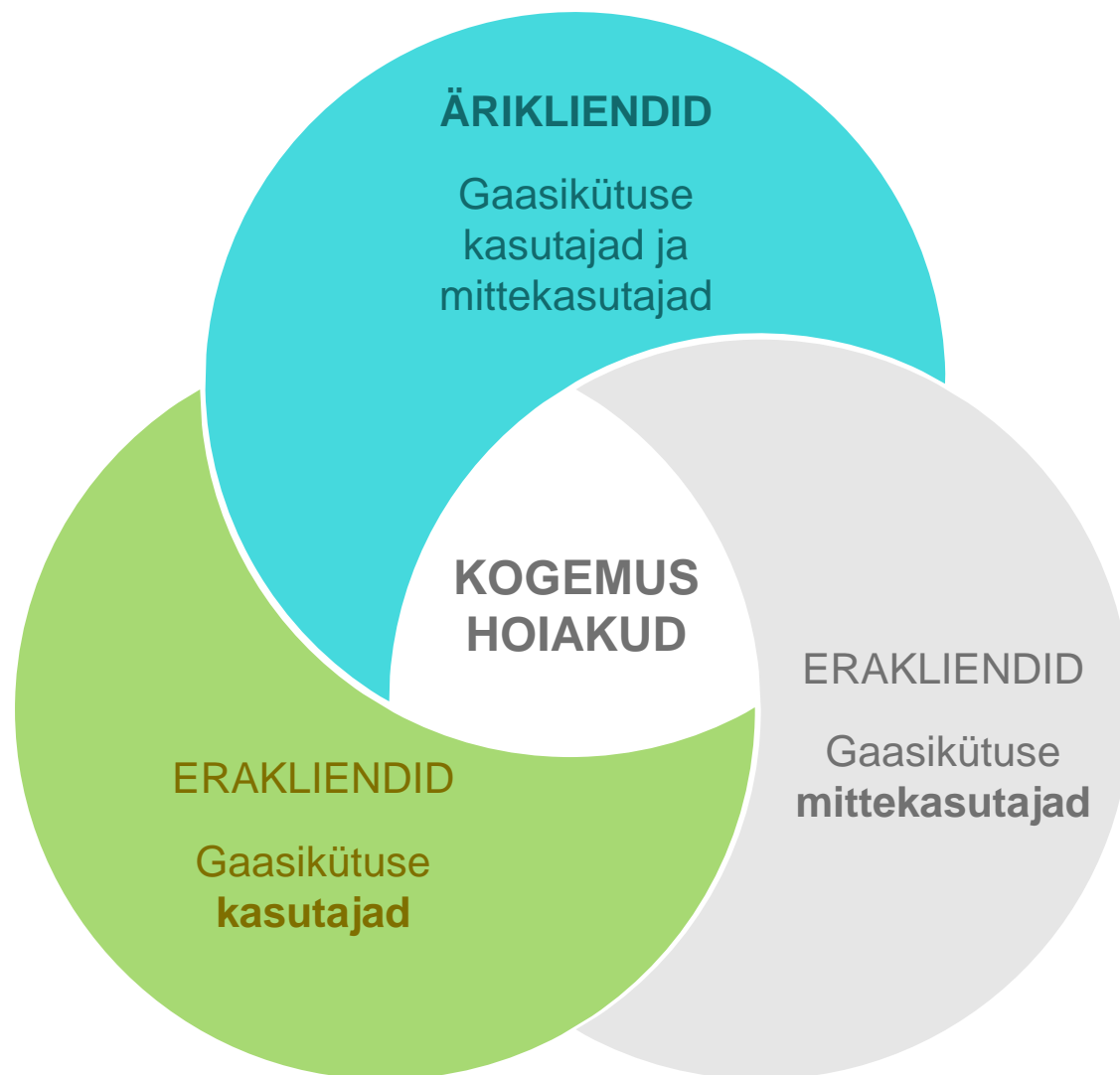
Kantar Emori **kvalitatiivuuringu tulemused**

Gaasikütuse kasutamisega seotud hoiakud era- ja äriklientide seas

Uuringu eesmärk ja sihtrühm

Uuringu **eesmärk** oli mõista nii era- kui ka äriklientide hoiakuid ja arusaamu seoses gaasikütustega, pöörates sealhulgas tähelepanu:

- **barjääridele**, mis gaasikütuste kasutamist takistavad;
- **lahendustele ja n-ö avatud akendele**, mis aitaksid kaasa nende barjääride ületamisele.



Mis seostub mittekasutajatele gaasikütusega?

Kui sa bensiini tangid, siis sa näed, et see on ikka asi /.../Aga see gaas on mingi **hoomamatu** asi. Ja kuna sa teda ei näe, tundub see nii **ohklik**.

See vist isegi süvendab seda **ohtlikkusetunnet**, et meie siin kõik koos rõõmsalt tangime ja gaasitankurid on viidud kusagile eemale põllu peale.

Kui juhtub **autoavarii**, kas ta siis kuidagi ohtlik ei ole?

Vähe **tanklaid**.



Ta on **keerulisem** kui bensiini tankimine.

Keskkonnasääst. Esimene on vist **majanduslik sääst**.

(Gaasiautode) **valik on väike**. Mudeleid ei ole.

Kas gaasilõhna ei ole? Mul tuli esimesena pähe **gaasihais**.

Eraklientidel on palju kõhklusi gaasikütustega seoses, kuigi paljud neist hirmudest on tänaseks **MÜÜDID**.

Millised tegurid mõjutasid gaasikütuse kasutajaid?



Soov **ökonoomsema** auto järele

Minu esimene auto oli Subaru Legacy, neliveoline, mega kütuseõgija. Seda lihtsam oli mul see üleminek.



Sõprade ja sugulaste soovitusel

Siis kui me hakkasime uut autot valima, siis vend ikka korduvalt rääkis, et vaadake gaasi.



Reklaam

Kellelgi oli kirjas, et Tallinn, Pärnu, Tartu, Tallinn ... isegi Võru oli sees – 15 eurot./.../ See oli geniaalne müügilause. Ja siis ma mõtlesin, et kuidas see võimaik on?



Vestlused taksojuhtidega

Sattusime taksojuhiga sellest gaasi-asjast rääkima ja kui ma olin oma 15€ ära maksnud, siis ma sain aru, et selle 15€ eest läheb ta ostab terve paagi kütust. Siis mul nagu plahvatas, et oot, aga miks mina ei või 15 euro eest sõita nii palju?

Mõju keskkonnale ei olnud esimene põhjus, miks gaasiautot hakati kaaluma, kuid pärast teema põhjalikumat uurimist ja reaalselt kasutajakogemust sai ka **väiksem mõju keskkonnale** üheks pooltarugmendiks.

„Summutist
põhimõtteliselt **tahma ja
tossu enam ei tule** ja
täpselt nii ongi. Võib-olla
talvel jahedama ilmaga
tuleb ainult auru, aga
see on ka kogu lugu.
Eraklient



„Kui ma talvel kusagil
söögikoha juures hoian autot
soojas, siis ma tean, et sealt
ei tule välja seda vastikut
bensiinivingu.

Alati on juhus, et tuleb
inimene juurde ja ütleb, et **mis
te tossutate ja saastate
õhku** siin Kalamajas. Siis ma
ütlen, et siit tuleb samasugune
asi välja nagu teil tuleb moosi
keetmisel gaasipliidist.“

Äriklient, kuller

Mis on kasutajate jaoks suurim muutus pärast üleminekut gaasikütusele?

Rahaline kokkuhoid

„Lõuna-Eesti ring on täna umbes kolm korda soodsam kui varem, et rahakotile see ikkagi ... esimest korda tankisin, siis ikka suu läks naerule küll.“

Suurem liikumisvabadus

„Näiteks käisime Venemaal Moskvast autoga. Varasemalt ilmselt ei oleks sellist reisi autoga ette võtnud /.../ Venemaal üldse on gaas väga odav, nii et meil tuli naeruväärse hinnaga reis lihtsalt.“

Ei muretse enam kütusehindade pärast

„Siis kui bensiini või diisliga sõitsid, siis teadsid kogu aeg, mis ta maksab. Ai, jälle on ... nüüd absoluutselt ei tea.“

Vaiksem

„Diisel lihtsalt mölises nii kõvasti, et ma ei saanud kaassõitjaga normaalselt rääkida. Nüüd kuulad täiesti vaikselt muusikat, räägid inimestega rahulikult juttu, see on nii vaikne.“

Äriklientide kõhklused ja põhjused, miks nad ei ole kaalunud gaasikütuseid

1 VÄHENE TEADLIKKUS

Gaasi efektist me kuulsime liiga hilja. Võibolla oleks kaalunud isegi nendele meestele, kes teevad rohkem peaga kui kätega tööd, Octavia võtmist. Kuna otsustamise hetkel oli teavet vähe, siis seekord jäi diisel valikusse.

2 AUTODE VALIK

Praegu nende pakkumistega on ka natuke niru. CNG autosid niivõrd vähe pakutakse ja need, mis pakutakse, on kuidagi nii robustsed autod.

3 TANKIMINE JA HOOLDAMINE

Kui peab hakkama ainult Jüris tankima, siis see ei ole meie jaoks lahendus.

Diislit põhimõtteliselt igaüks oskab hooldada, remontida. Aga LNG-ga - kelle juurde sa lähed, kui mingi probleem juhtub?

4 KINDLUSTUNNE PUUDUMINE

Reaalselt avalikud plaanid. Mitte niimoodi, et teeme ja homme muudame./.../ Kui riik vaatab, et nüüd hakkab raha sisse tulema ja tõstab aktsiisi üles, siis keeratakse neile, kes sellesse autosse investeerisid.

Kas tarbija hindab jätkusuutlikkusega seotud püüdlusi?

„CNG'ga seoses minu jaoks on nagu selgelt Alexela teistest niivõrd peajagu üle. Nende **BRÄND** minu silmis on niimoodi **TÕUSNUD**, ma näen, kuidas nad ka reklaamivad gaasi kogupaketti, täiesti teine tase.“

Gaasikütuse kasutaja

Kokkuvõte: kõigi osapoolte koostöö



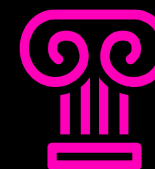
TEAVITA ja HARI

Hari tarbijaid, maanda riske ja barjääre, mida mitte-kasutajad tajuvad; too esile kasutajate positiivseid kogemusi.



TAGA VÕIMALUSED

Gaasiautode kättesaadavus ja gaasitanklate võrgustik



ANNA KINDLUSTUNNE

Riigi selge nägemus, strateegiline plaan ja sellega seotud kindlustunne nii era- kui ka äriklientide jaoks