Survey of consumer engagement methods used by Australian energy networks

November 2017

An update on the catalogue of energy network business engagement tools by the AER's Consumer Challenge Panel (2014).

Method	ActewAGL	ATCO Gas Australia	Ausgrid	AusNet Services	Australian Gas Networks	CitiPower	ElectraNet	Endeavour Energy	Essential Energy	Energex	Ergon Energy	Horizon Power	Jemena	Multinet Gas	Powercor	Powerlink Queensland	SA Power Networks	TasGas	TasNetworks	Transgrid	United Energy	Western Power
Online survey	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲
Telephone surveys		▲	▲	▲	▲	▲	▲			▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲
Directions & priorities paper	▲		▲		▲	▲	▲	▲	▲						▲		▲		▲	▲		
Consultation paper	▲		▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	
Customer Council meetings	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲
Listening sessions		▲	▲		▲	▲	▲					▲		▲	▲					▲	▲	
Consumer workshops	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲				▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲
Customer discussion groups	▲		▲		▲	▲			▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲
Focus groups	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲		▲		▲	▲
Stakeholder meetings	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
Targeted strategic workshops	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲			▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲
Pricing methodology/tariff structure	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲
Website	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
Facebook campaign		▲	▲		▲	▲			▲	▲	▲	▲			▲		▲		▲	▲		▲
Customer commitments/charter	▲		▲	▲		▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲		▲	▲	▲	▲
Customer engagement strategy	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲
Media releases	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲
Stakeholder letters		▲	▲		▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	
Research	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲
Willingness to pay research	▲	▲	▲						▲	▲	▲	▲		▲		▲	▲		▲		▲	▲
Cost trade off research			▲		▲	▲		▲		▲	▲	▲		▲	▲		▲				▲	▲
Media analysis		▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲		▲	▲	▲	▲
Online monitoring	▲	▲	▲		▲		▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲		▲	▲		▲	▲		▲
Broad social media campaign		▲			▲				▲			▲			▲		▲					
Advertising		▲			▲							▲	▲	▲	▲		▲	▲		▲	▲	
Customer segmentation	▲	▲		▲	▲				▲			▲	▲		▲							▲
Industry and university seminars	▲	▲		▲													▲		▲	▲		▲
Local community initiatives		▲		▲	▲	▲			▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲		▲	▲	▲	
Peer review				▲	▲	▲			▲						▲		▲					▲
Advisory panel					▲	▲								▲	▲		▲			▲	▲	▲
Online engagement		▲				▲		▲	▲	▲	▲	▲			▲		▲					▲
Leveraging existing forums	▲			▲		▲		▲		▲		▲		▲	▲		▲		▲	▲	▲	
Landholder engagement		▲								▲	▲		▲				▲			▲		
Webinar								▲					▲			▲						
Deliberative forums			▲					▲	▲				▲									
Choice modelling			▲																			