



## Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys laajakaistapalveluihin nousee jo neljättä vuotta

**EPSI Finlandin laajakaistatutkimuksesta selviää, että suomalaiset ovat tyytyväisimpiä laajakaistapalveluihin kuin koskaan ennen. Yrityisasiakkaisiin tämä ei tosin päde, sillä heidän joukossaan tyytyväisyysluvut laskevat. Tyytyväisyysrankkaukset operaattoreittain löytyvät viimeiseltä sivulta.**

### *Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys laajakaistapalveluihin nousee viime vuodesta*

Yksityisten asiakkaiden tyytyväisyys sekä kiinteisiin että liikkuviin laajakaistapalveluihin nousee Suomessa tänä vuonna. Samanaikaisesti uskollisuus palveluntarjoajaa kohtaan on nousussa. ”Toimialana laajakaista suoriutuu entistä paremmin. Tyytyväisyys ei ole aikaisemmin ollut näin korkealla tasolla”, sanoo EPSI Finlandin tj Mats Nybondas.

Tyytyväisyystutkimuksissa heikoimmin sijoittuvat Sonera ja Elisa, joista Elisan tulos myös heikkenee viime vuodesta. Soneran kyselytulokset kehittyvät tänä vuonna positiivisesti monella osa-alueella yksityisasiakkaiden keskuudessa, erityisesti asiakastyytyväisyyden ja –uskollisuuden osalta. Yrityisasiakkaiden silmissä Sonera taas suoriutuu viime vuotta heikommin.

Kokonaisuudessaan tutkimus osoittaa, että yrityisasiakkaiden tyytyväisyys laajakaistapalveluihin putoaa, kun taas yksityisasiakkaat ovat entistä tyytyväisiä.

DNA Welhon ja Saunalahden laajakaista-asiakkaat ovat olleet uskollisimpia ja tyytyväisimpiä jo useana vuonna peräkkäin. Yrityisasiakkaiden keskuudessa DNA-konserni dominoi. Sekä liikkuvan että kiinteän laajakaistan osalta DNA ja sen ostama TDC säilyttävät kärkipaikkansa. ”Kokonaisuudessaan DNA-konserni on hyvin vahvoilla laajakaista-palveluissa, ja TDC-hankinta vahvistaa myös DNA:n asemia yrityisasiakkaissa”, kommentoi Nybondas. ”DNA:n yrityisasiakkaat olivat viime vuonna toimialan tyytymättömimmät, mutta tänä vuonna operaattori ponnistaa kakkoseksi, TDC:n jälkeen”, Nybondas lisää.

## ***Tyytyväisyys ratkaisee asiakasuskollisuuden***

Tutkimuksessa havaitaan asiakastyytyväisyyden kulkevan käsi kädessä uskollisuuden ja suositteluhalukkuuden kanssa. Nähdään myös, että sekä yritys- että yksityisasiakkaista vain noin kymmenesosa aikoo vaihtaa palveluntarjoajaa tulevaisuudessa. ”Tämä viittaa siihen, että alalla harrastetut pitkät määräaikaissopimukset (ns. lock-init) eivät ole tarpeellisia – palveluntarjoajaa ei mielellään vaihdeta, niin kauan kuin laajakaistaan ollaan tyytyväisiä,” huomauttaa EPSI Finlandin toimitusjohtaja Mats Nybondas.

”Tulostemme perusteella hyviä tyytyväisyysarvosanoja saavien operaattoreiden olisi näin ollen mahdollista luopua paljon närää aiheuttavista määräaikaisista sopimuksista ja säilyttää asiakkaansa tyytyväisyyden myötä. Nähtäväksi jää, kuka uskaltautuu tekemään tämän siirron ensimmäisenä”, Nybondas tiivistää.

Lisätietoja tutkimuksesta löytyy: [www.epsi-finland.org](http://www.epsi-finland.org)

Haastatteluita varten:

Mats Nybondas, tj EPSI Finland  
09-4730 3551  
[mats.nybondas@epsi-finland.org](mailto:mats.nybondas@epsi-finland.org)

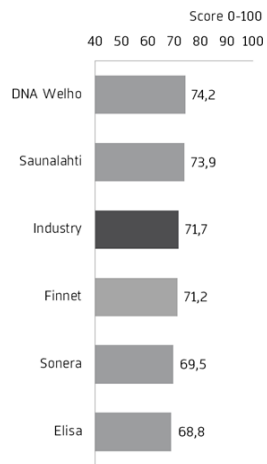
## **EPSIn ICT-tutkimus**

Tutkimusdataa on kerätty puhelinhaastatteluin 19.08-22.10.2014 välisenä aikana Norstat Finlandin ja IRO Researchin toimesta. Kaiken kaikkiaan vastuksia on kerätty noin 4500, joista 3000 yksityisasiakaspuolella ja 1500 yritysasiakaspuolella. Laajakaistahaastatteluita on yhteensä noin 1500.

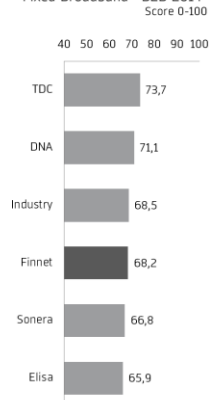
Tavoiteryhmä kuluttajapuolella on Suomessa asuvat 18–79-vuotiaat. Yrityspuolella analysoidaan Suomessa toimivia yrityksiä. Näyte tulee Fonectan rekisteristä, mikä päivittyy automaattisesti VRK:sta. Yrityspuolen näyte stratifioidaan, jotta saadaan suuremmille yrityksille suurempi paino. Satunnaisilla puhelinhaastatteluilta voidaan analysoida väh. 8 % markkinaosuuden omaavia yrityksiä, pienempiä voidaan sisällyttää tutkimukseen joko asiakasrekisterein tai satunnaisin, paikallisin puhelinhaastatteluin.

Virhemarginaalit ovat haarukassa +/- 2 indeksipistettä koskien kaikkia indeksejä asteikolla 0-100. Tilastollinen merkitsevyytaso on 95 %. Mallin keskimääräinen selitysaste eri operaattoreiden kohdalla on noin 70 %.

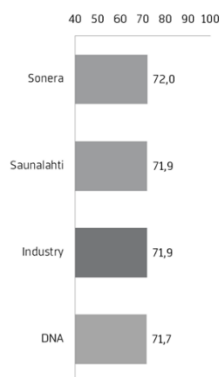
EPSI Finland  
Fixed Broadband - B2C 2014



EPSI Finland  
Fixed Broadband - B2B 2014



EPSI Finland  
Mobile Broadband - B2C 2014



EPSI Finland  
Mobile Broadband - B2B 2014

