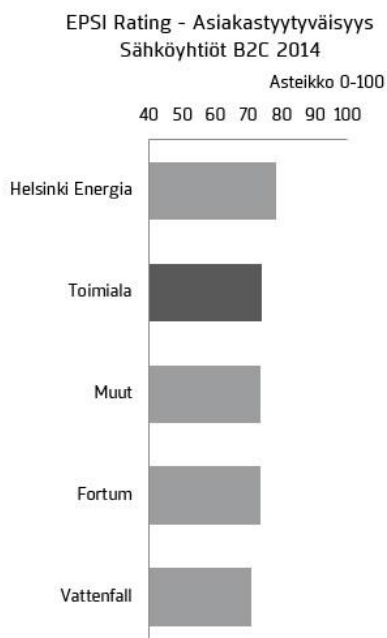


JULKAISUVAPAA
17.12.2014 klo 6.00



Kuluttajat entistä uskollisempia sähköyhtiöilleen

Suomalaiset sähkön vähittäismyyjät suoriutuvat tänäkin vuonna asiakkaidensa silmissä paremmin kuin ruotsalaiset ja norjalaiset yhtiöt. EPSI Rating tutkii vuosittain sähköyhtiöiden asiakastytyvääisyyttä indeksitasolla 0-100, missä 75 on hyvä taso. Toimialatasolla yksityisasiakkaiden tyytyväisyys pysyy vakaana suhteessa viime vuoteen. Helsingin Energian ja Fortumin asiakastytyvääisyys nousee yksityisasiakkaiden keskuudessa. Vattenfall menestyy tutkituista sähköntarjoajista heikoiten yksityisasiakkaidensa suhteen.



Asiakasuskollisuus kasvaa

Kuluttajat eivät ole perinteisesti olleet kovin uskollisia sähköyhtiöitään kohtaan. Viime vuonna uskollisuus kuitenkin lähti nousuun, ja jatkaa samalla suunnalla tänäkin vuonna. ”Tutkimukseen vastanneita pyydettiin arvioimaan, millä todennäköisyydellä he valitsisivat oman sähköyhtiönsä uudestaan, jos joutuisivat tekemään päätöksen juuri nyt. Vastaajista 47 % piti erittäin todennäköisenä sitä, että pitäytyisi nykyisessä sähköyhtiössään”, kertoo EPSI Finlandin tj Mats Nybondas.

Fortum parantaa eniten

Koko toimialalla asiakasuskollisuus on tänä vuonna kohtalaisen hyvä tasolla 74. Eniten asiakkaidensa uskollisuudessa parantaa tänä vuonna Fortum. Suhteessa toimialan keskiarvoon Fortum parantaa tänä vuonna tulostaan myös muilla tutkituilla osa-alueilla kuten tuote- ja palvelulaadussa. Fortum ja Vattenfall olivat viime vuonna tasoissa asiakastytyvääisyydessä, mutta tänä vuonna Fortum nousee Vattenfallin ohi.

Helsingin Energialla on tyytyväisimmät asiakkaat

Helsingin Energia sai parhaat arvostukset kaikilla tutkituilla osa-alueilla. ”Helsingin Energian asiakastyytyväisyys on ollut tutkituista sähköyhtiöistä korkein jo viitenä vuonna, ja tämä heijastuu myös uskollisuuteen”, kertoo Nybondas. ”Tyytyväiset asiakkaat ovat tunnetusti myös uskollisia, ja Helsingin Energian asiakkaiden keskuudessa tämä ilmiö on erityisen selvä – asiakkaat ovat noina viitenä vuonna olleet myös selkeän uskollisia”, Nybondas jatkaa.

Sähkön saannin luotettavuus ja hinta vaikuttavat enemmän kuin päästöjen määrä

”Sähkön hinta on pysynyt tänä vuonna kohtuullisena suhteessa muutaman vuoden takaiseen tasoon. Tämä tietysti vaikuttaa arvostuksiin, sillä asiakkaat kokevat saavansa hyvää vastinetta rahoilleen. Näin siitäkin huolimatta, että asiakkaille toki kelpaisivat vieläkin huokeammat hinnat”, Nybondas kertoo.

Helsingin Energian suosio vaikuttaisi liittyvän pääkaupunkiseudun sähköverkon toimintavarmuuteen. ”Helsingin sähköverkko on selvästi vähemmän altis vioille kuin muun Suomen, jolloin myös sähkökatkoja esiintyy vähemmän”, Nybondas muistuttaa. ”Tutkimuksen perusteella juuri sähkönjakelun luotettavuus ja hinta vaikuttavat asiakkaiden tyytyväisyyteen. Itseäni yllättää se, että Helsingin Energian asiakkaille sähköyhtiön ympäristövastuullisuus on vähemmän tärkeää kuin esimerkiksi Fortumin asiakkaille”, kummastelee Nybondas.

”Kärjistäen voisi sanoa että sähkökatkojen vaikutus tyytyväisyyteen näkyy Helsingin Energian ja Fortumin tulosten eroissa: Fortum on Euroopan vähäpäästöisimpiä sähköyhtiöitä, mutta maakunnissa toimivien verkkoyhtiöiden sähkökatkot laskevat Fortumin asiakkaiden tyytyväisyyttä suhteessa Helsingin Energiaan, sillä Fortum myy näiden verkkoyhtiöiden kautta sähköä koko Suomeen”, Nybondas tiivistää.

Miehet ja yritysasiakkaat tyytymättömiä

Kyselyyn vastanneet naiset ovat perinteiseen tapaan hieman miehiä tyytyväisempiä. Naisten keskimääräinen tyytyväisyys on 74,5 kun taas miesten 73,5. Yksityisasiakkaista poiketen yritysasiakkaiden keskuudessa tyytyväisyys ja uskollisuus laskevat tänä vuonna. Tyytyväisyys on nyt kohtalaisella tasolla 73, ja uskollisuus vielä alempi indeksiluvulla 71,4.

Lisätietoja tutkimuksesta löytyy: www.epsi-finland.org

Haastatteluita varten:

Mats Nybondas, tj EPSI Finland
09-4730 3551
mats.nybondas@epsi-finland.org

EPSI Finland tutkii vuosittain asiakkaiden tyytyväisyyttä 15 toimialalla. Tutkimustieto kerätään puhelinhaastatteluina, ja tulokset jaetaan medialle, kuluttajille ja yritys päättäjille. Asiakkaiden kuuntelu on avain yrityksen menestykseen, ja analyysiä hyödynnetään laajasti liiketoiminnan kehittämiseen, jotta suomalaisten asiakastyytyväisyys parantuisi entuudestaan. Tätä tutkimusta varten EPSI Rating haastatteli yli 1200 kuluttajaa ja yritysasiakasta. Tutkimuksen virhemarginaali on noin +/-2 indeksiyksikköä suuntaansa.