

EPSI Rating

Laajakaista 2016

Päivämäärä: 31-10-2016

Lisätietojen saamiseksi, vieraile kotisivuillamme (www.epsi-finland.org) tai ota yhteyttä

Tarja Ilvonen, CEO EPSI Rating Suomi

Puhelin: +358 50 569 1921

Sähköposti: tarja.ilvonen@epsi-finland.org

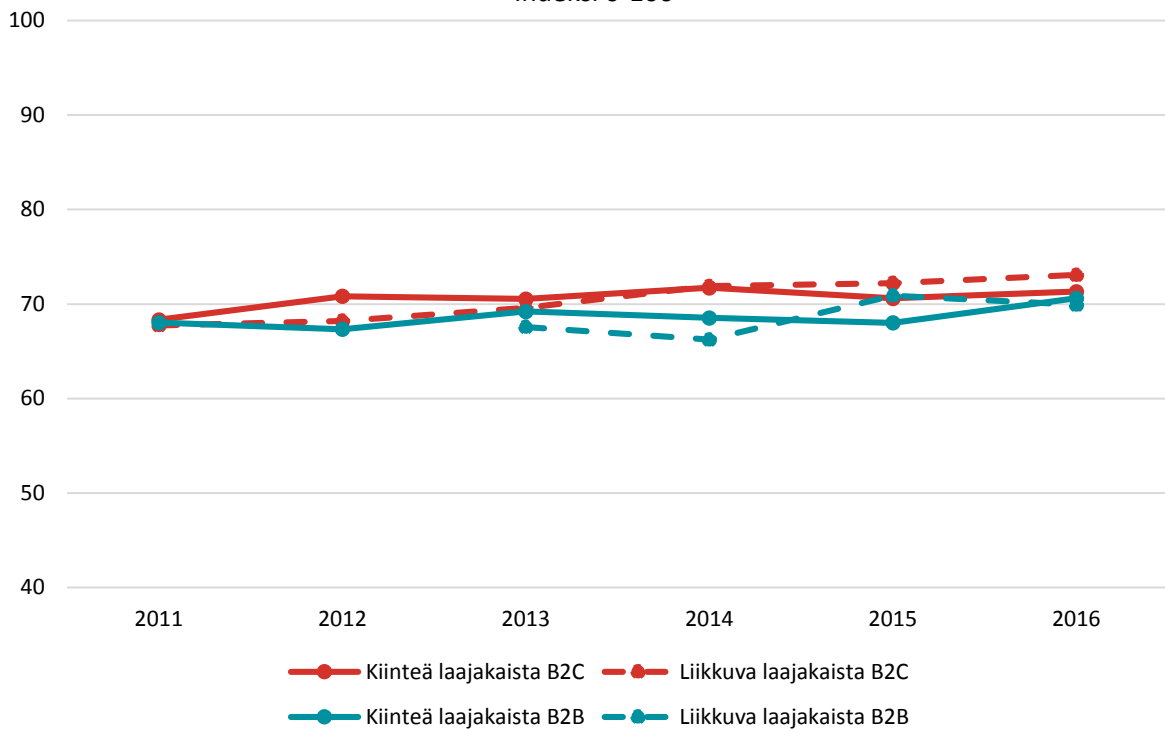
Yleinen asiakastyytyväisyys laajakaistapalveluihin loivassa nousussa

Yksityisasiakkaiden tyytyväisyys laajakaistapalveluihin on hienoisessa nousussa. Kuluttajat ovat tyytyväisempiä liikkuvaan laajakaistaan (toimiala 73,1) kuin kiinteään laajakaistaan (toimiala 71,3). Tekniikkaan, kuten laitteiden laatuun, verkon nopeuteen ja käyttövarmuuteen ollaan yleisesti tyytyväisiä. Erot operaattoreiden välillä tulevat enemmän palvelusta, kuten aloitteellisuudesta sekä asiakkaiden ajan tasalla pitämisestä sekä hinnoittelusta, joissa on parantamisen varaa. Hyvä huolenpito ja luotettavuus ovat asiakastyytyväisyyden kulmakiviä.

Asiakastyytyväisyyden kehitys 2011-2016

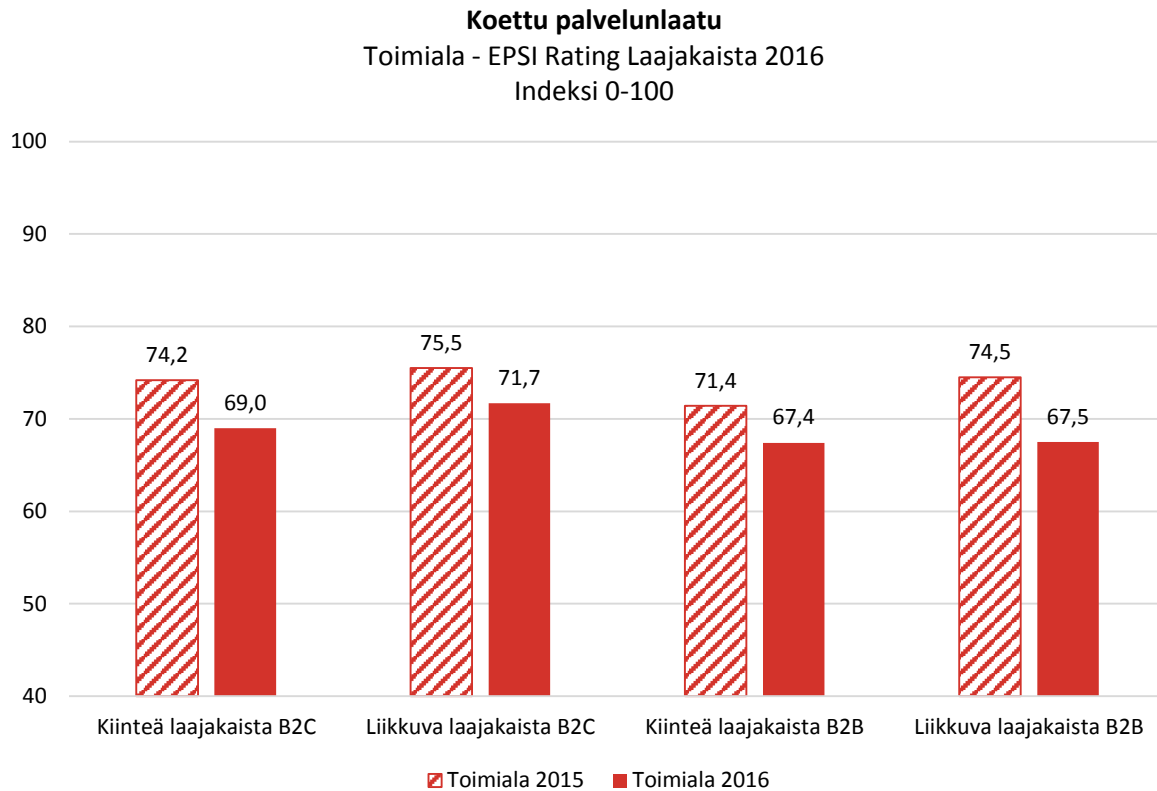
Toimiala - EPSI Rating Laajakaista 2016

Indeksi 0-100



Koettu palvelunlaatu kovassa laskussa

Koettu palvelunlaatu on viime vuoteen verrattuna roimasti laskussa niin yritys- kuin yksityispuolellakin, sekä liikkuvassa että kiinteässä laajakaistassa.



Palvelunlaatu laski paitsi koko toimialalla, myös kaikilla yksittäisillä toimijoilla, myös pienillä. Kuitenkin pienet pärjäsivät paremmin yritysasiakkaiden mielestä mm. tavoitettavuuden osalta sekä pystyivät paremmin palvelemaan apua tarvitsevia yritysasiakkaitaan.

Yksityisasiakkaat pitävät Elisaa selkeästi parhaana liikkuvan laajakaistan palvelunlaadussa ja kiinteänkin osalta Elisa on suurista toimijoista paras. Elisan imago koetaan parhaaksi ja erityisesti luotettavuus on tärkeässä roolissa.

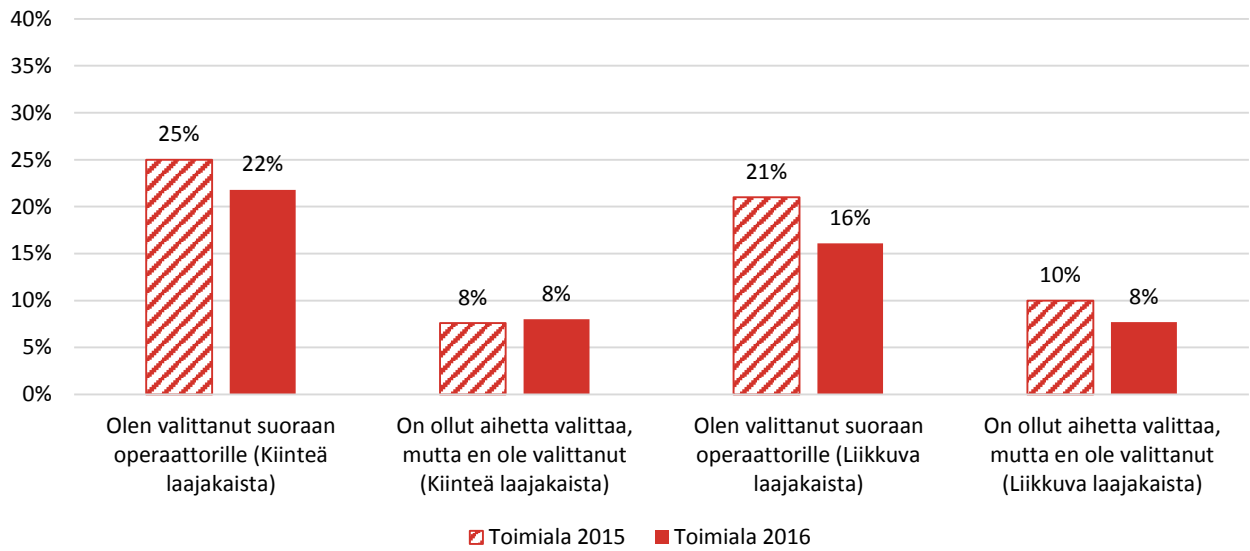
Yritysten tyytyväisyys kiinteän laajakaistan palveluihin on noussut vaikkakin palvelunlaatu yleisesti ottaen heikkeni. Tyytyväisyys pienten paikallisten yhtiöiden toimintaan perustuu erityisesti hyvään tuotelaatuun: luotettavuus, verkon nopeus sekä hyvät tekniset laitteet ja toimintavarmuus nostivat niiden ryhmän vuoden ykköseksi. Suurista toimijoista parhaalla DNA:lla myös laitteiden laatu ja käyttövarmuus olivat korkeat. Luottamus lähellä toimivaa operaattoria kohtaan on korkein, samoin tunne hyvästä huolenpidosta. Myös näissä tekijöissä DNA nousi muita suuria toimijoita paremmaksi.

Yritysten tyytyväisyys liikkuvan laajakaistan palveluihin sitä vastoin laski kaikilla muilla paitsi Elisalla.

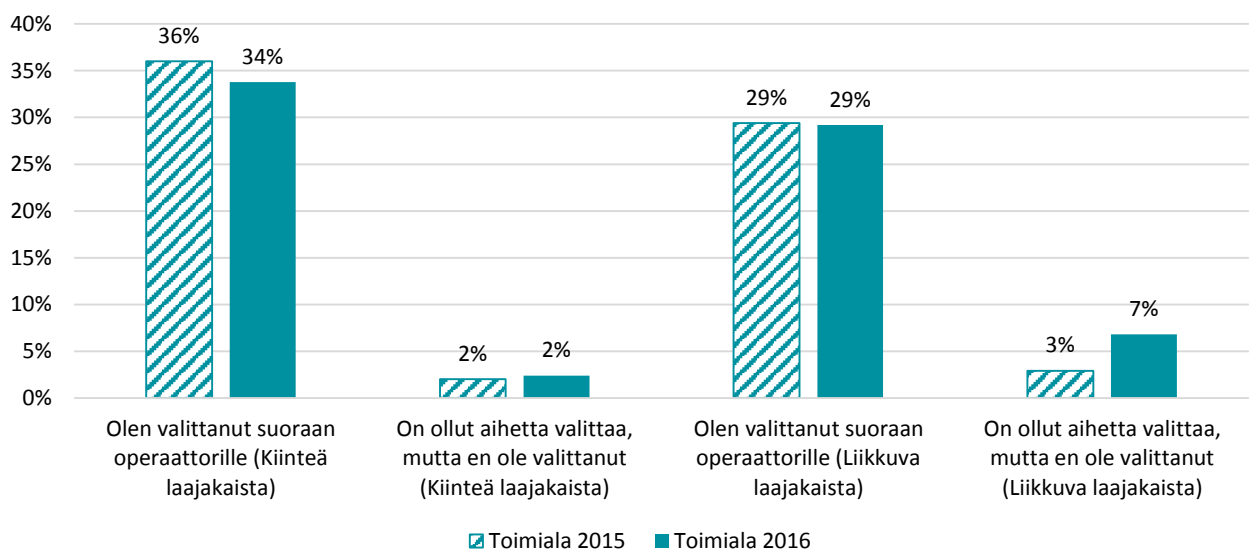
Valitukset

Vaikka koettu palvelunlaatu onkin roimassa laskussa, valituksen tarve on sitä vasten ollut yleisesti hienoisessa laskussa, erityisesti yksityispuolella. Kuitenkin toimialan yleinen valitusten määrä on korkea, varsinkin yrityspuolella. Asiakastyytyväisyyden ero asiakkaiden, joilla ei ole ollut tarvetta valittaa ja niiden, joilla on ollut tarvetta valittaa on korkea - vaihteluväli peräti 12-20 pistettä.

Valitukset viimeisen 12kk aikana - Yksityisasiakkaat Toimiala - EPSI Rating Laajakaista 2016



Valitukset viimeisen 12kk aikana - Yrityisasiakkaat Toimiala - EPSI Rating Laajakaista 2016



Suomen tyytyväisimmät asiakkaat 2016

Kiinteä laajakaista

Yksityisasiakkaat	2016	Vertailu vuoteen 2015
Muut operaattorit	76,5	-0,1
Elisa (Saunalahti)	72,0	4,5
Toimiala	71,3	0,7
DNA	70,6	-1,2
Sonera	68,6	0,2

Yrityisasiakkaat	2016	Vertailu vuoteen 2015
Muut operaattorit	73,4	0,5
DNA	72,6	3,4
Toimiala	70,6	2,6
Elisa	70,1	2,9
Sonera	69,3	3,0

Liikkuva laajakaista

Yksityisasiakkaat	2016	Vertailu vuoteen 2015
Elisa (Saunalahti)	74,5	2,5
DNA	73,2	-0,1
Industry	73,1	0,9
Sonera	70,7	-0,3

Yrityisasiakkaat	2016	Vertailu vuoteen 2015
Elisa	74,0	3,6
Industry	69,9	-1,0
DNA	67,8	-5,7
Sonera	67,4	-2,2

- Elisa ykkösenä liikkuvan laajakaistan yksityis- ja yrityspuolella
- Pienemmät operaattorit kiinteän laajakaistan johdossa



Tulokset pähkinänkuoressa

- Asiakastytyväisyys laajakaistapalveluihin on loivassa nousussa
- Kuitenkin operaattorien palvelunlaatu on kovassa laskussa vuoteen 2015 verrattuna
- Erot operaattoreiden välillä tulevat enemmän palvelusta, kuten aloitteellisuudesta sekä asiakkaiden ajan tasalla pitämisestä sekä hinnoittelusta, joissa on parantamisen varaa
- Sekä kiinteää laajakaistaa että liikkuvaa laajakaistaa koskevat valitukset ovat vähentyneet toimialalla edellisvuodesta, mutta valitusten määrä on edelleen suuri

Asiakastytyväisyyden kehitys 2012-2016

Kiinteä laajakaista

Yksityisasiakkaat	2012	2013	2014	2015	2016
DNA	71,9	72,2	74,2	71,7	70,6
Elisa	67,5	70,4	68,8	67,5	72,0
Sonera	68,3	67,4	69,5	68,4	68,6
Muut operaattorit	72,3	75,9	84,9	76,6	76,5
Toimiala	70,8	70,5	71,7	70,6	71,3

Yritysiasiakkaat	2012	2013	2014	2015	2016
DNA	65,8	67,0	71,1	69,2	72,6
Elisa	66,3	69,4	65,9	67,3	70,1
Sonera	66,0	68,8	66,8	66,3	69,3
Muut operaattorit	75,7	71,1	74,8	72,9	73,4
Toimiala	67,3	69,2	68,5	68,0	70,6

Liikkuva laajakaista

Yksityisasiakkaat	2012	2013	2014	2015	2016
DNA	69,3	71,3	71,7	73,3	73,2
Elisa (Saunalahti)	67,9	68,8	71,9	72,0	74,5
Sonera	67,1	69,5	72,0	71,0	70,7
Muut operaattorit	69,1	68,0	67,3	72,9	-
Toimiala	68,2	69,6	71,9	72,2	73,1

Yritysiasiakkaat	2012	2013	2014	2015	2016
DNA	-	70,2	67,8	73,5	67,8
Elisa	-	66,1	66,1	70,4	74,0
Sonera	-	67,4	65,3	69,6	67,4
Toimiala	-	67,6	66,2	70,9	69,9

Tietoa Laajakaista 2016 -tutkimuksesta

Tutkimuksen kohderyhmä koostuu 18–79-vuotiaista suomalaisista matkapuhelinoperaattoreiden asiakkaista. Yrityspuolella analysoidaan Suomessa toimivia yrityksiä. Näyte tulee Fonectan rekisteristä, mikä päivittyy automaattisesti VRK:sta. Yrityspuolen näyte stratifioidaan, jotta saadaan suuremmille yrityksille suurempi paino. Satunnaisilla puhelinhaastatteluilla voidaan analysoida väh. 8 % markkinaosuuden omaavia yrityksiä, pienempiä voidaan sisällyttää tutkimukseen joko asiakasrekisterein tai satunnaisin, paikallisin puhelinhaastatteluin.

Tiedot on kerännyt Norstat Finland puhelinhaastatteluiden avulla. Kysymyslomake sisälsi runsaat 30 mallikysymystä ja 15 taustakysymystä. Kysymyksiin vastattiin asteikolla 1–10. Vastajiin otettiin yhteyttä enintään viisi kertaa, jotta haastattelun todennäköisyys olisi mahdollisimman suuri.

Norstat Finland haastatteli Laajakaista 2016 -tutkimukseen yhteensä 1103 Suomessa asuvaa 18–79-vuotiasta yksityisasiakasta, sekä 909 yritysasiakasta. Yksityisasiakkaista 690 oli kiinteään ja 413 liikkuvan laajakaistan asiakkaita ja yritysasiakkaista 747 oli kiinteään ja 162 liikkuvan laajakaistan asiakkaita. Puhelinhaastattelut tehtiin 7.9.-21.10.2016. Vastaavat tutkimukset on toteutettu Ruotsissa, Norjassa sekä Tanskassa.

Asiakastyytyväisyys – Kuinka EPSI Rating mittaa sitä?

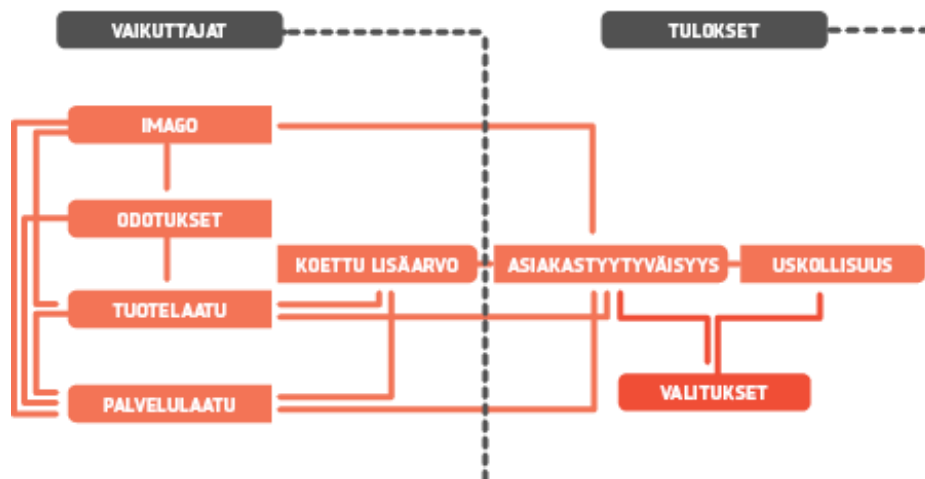
Asiakastyytyväisyyttä tutkitaan seuraavien kolmen kysymyksen avulla:

- Ajattele koko kokemustasi sinun operaattoristasi. Miten tyytyväinen olet?
- Missä määrin sinun operaattorisi mielestäsi täyttää odotuksesi?
- Kuvittele joka suhteessa täydellistä operaattoria. Miten kaukana tai miten lähellä täydellistä operaattoria sinun operaattorisi mielestäsi on?

Kunkin aspektin arvosana ilmoitetaan välillä 0-100. Mitä korkeampi arvosana, sitä paremman arvion pankki on saanut asiakkailtaan. Yleisesti voidaan sanoa, että yrityksillä, joiden asiakastyytyväisyyden arvosana on alle 60, on suuria vaikeuksia motivoida asiakkaita pysymään asiakkaina. Sen sijaan yli 75:n arvosana kertoo vahvasta yrityksen ja asiakkaan välisestä suhteesta.

Asiakastyytyväisyys ja asiakasuskollisuus ovat kaksi tärkeää avainindikaattoria yrityksille ja organisaatioille. Näiden kahden indikaattorin mittaamisen lisäksi EPSI-menetelmä tutkii viittä muuta aspektia, joiden avulla voidaan selvittää, mikä tekee asiakkaista tyytyväisiä ja uskollisia.

Kukin aspekti sisältää tietyn määrän kysymyksiä. Alla oleva kaavio kuvaa niitä alueita, joihin EPSI-menetelmä perustuu.



EPSI Rating

EPSI Rating tutkii, miten asiakkaista tulee asiakkaita ja miten he pysyvät uskollisina yritykselle. EPSI Ratingin tutkimukset selvittävät asiakkaiden kokemusten ja yrityksen kanssa käydyn vuorovaikutuksen avulla, mitä mieltä asiakkaat ovat yrityksestä. EPSI Ratingin tutkimusmenetelmä on Tukholman kauppakorkeakoulun suunnittelema ja toimii perustana puolueettomille ja luotettaville tutkimuksille.