

EPSI Rating

Matkaviestintä 2016

Päivämäärä: 2016-10-17

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

Tarja Ilvonen, CEO EPSI Rating Suomi

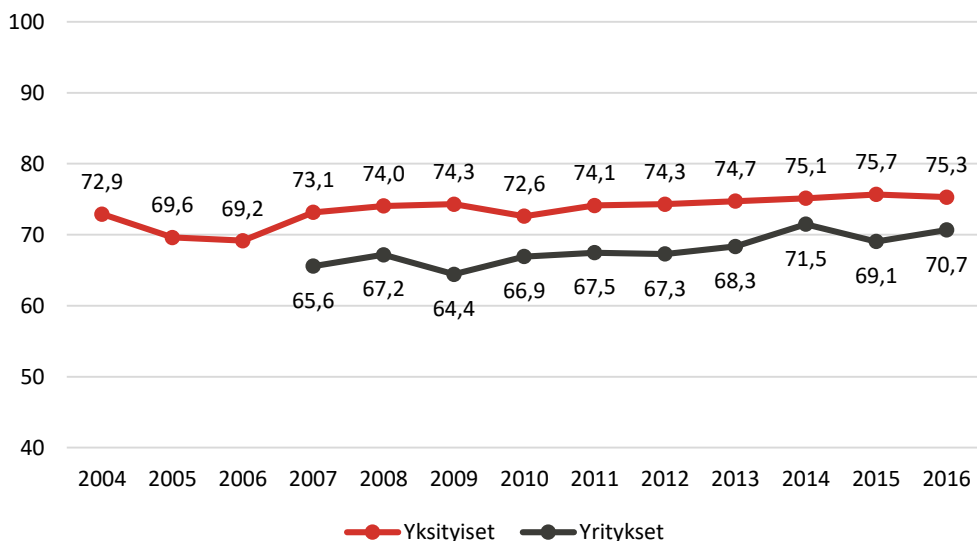
Puhelin: +358 50 569 1921

Sähköposti: tarja.ilvonen@epsi-finland.org

Toimialan yksityisasiakkaiden tyytyväisyys edelleen sama – yritysasiakkaat kirivät

Sekä yksityis- että yritysasiakkaat ovat keskimäärin tyytyväisiä, ja varsinkin yksityisasiakkaiden asiakastyytyväisyys on tasaisesti aikaisempien vuosien tasolla. Yritysasiakkaat ovat edelleen tyytymättömämpiä kuin yksityisasiakkaat, mutta lähestyvät hitaasti yksityisasiakkaiden tyytyväisyystasoa.

Asiakastyytyväisyyden kehitys - Toimiala

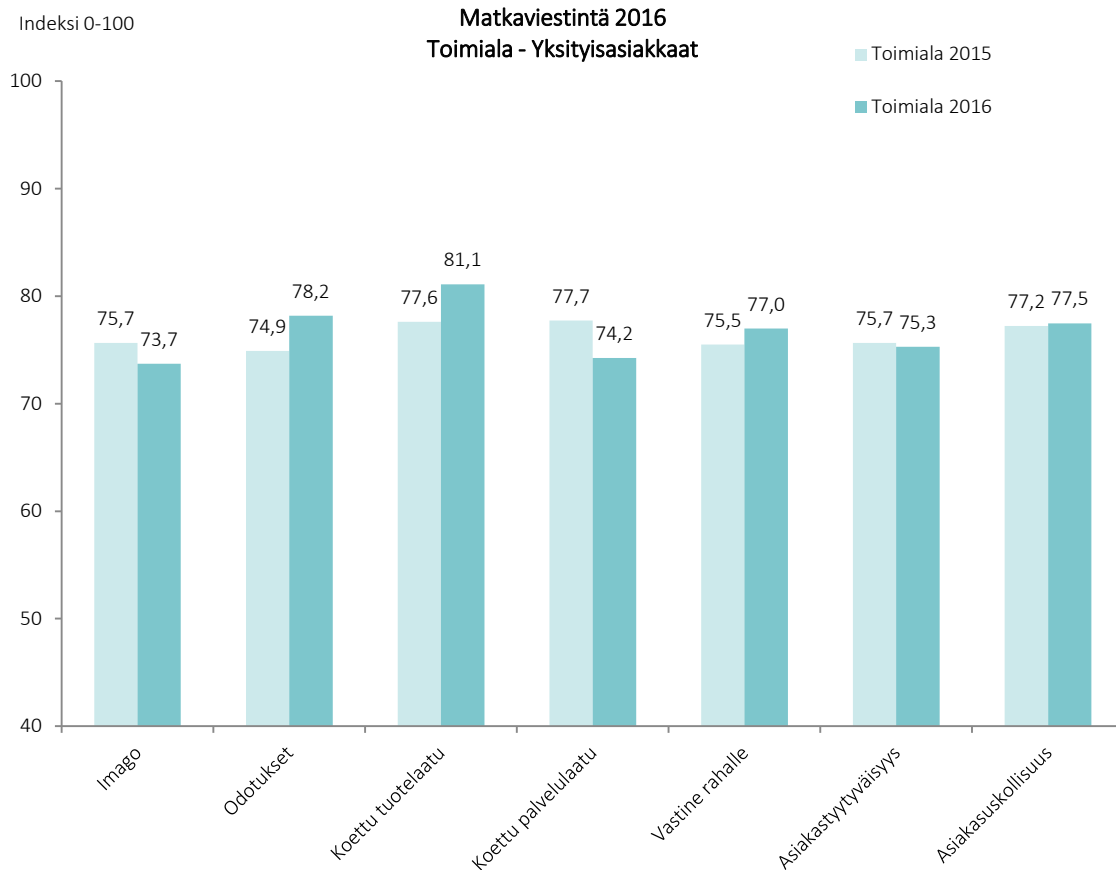


Tele Finland on edelleen yksityisasiakkaiden mielestä paras ja yritysasiakkaiden kärkeen nousi uudelleen Elisa. Yksityisasiakaspuolella Soneran asema parani merkittävästi.

Odotukset ja tuotelaatu korkeammalla – koettu palvelunlaatu laskussa

Yksityisasiakkaiden odotukset nousivat kaikilla toimijoilla selkeästi edellisestä vuodesta, mutta Soneraa kohtaan nousu oli suurin. Odotukset kohdistuvat asiakaspalveluun, matkapuhelinpalveluihin sekä hintaan. Viimeisimmässä erityisesti Tele Finland saavutti hyvän tuloksen. Tuotelaadussa myös on parannusta edelliseen vuoteen: laatu koostuu verkon kattavuudesta ja nopeudesta sekä siitä, miten liittymä vastaa asiakkaan tarpeisiin. Viimeisimmässä kaikki yritykset saivat erinomaiset arviot.

Sitä vastoin palvelunlaatu ei kehittynyt yhtä suotuisasti. Imago ja tuotelaatu painottuivat myös tuloksissa enemmän kuin palvelunlaatu: korkeimmat arviot asiakkaat ovat antaneet palvelunlaadussa sille, että asiakas saa tarvitsemansa avun. Aloitteellisuus, tavoitettavuus ja asiakkaalle oikea-aikaisen ja selkeän informaation saaminen saivat keskimäärin sitä alhaisemmat tulokset.



Sosiaalinen media

Valtaosa yksityisasiakkaista näkee myönteisenä sen, että palvelua voi saada myös sosiaalisen median kautta (68 %) mutta käytännössä tätä mahdollisuutta ei juurikaan vielä hyödynnetä. Myöskään nettipuheluiden (Skype, Viber, WhatsApp tms.) käyttö ei ole kasvanut.

Valitukset

Yksityisasiakkaiden valitusten määrä (11 %) on laskenut viime vuodesta (2015 14 %). Tyypillisesti valitus on koskenut laskutusta tai verkon kuuluvuutta ja keskimäärin valitus on vaatinut kaksi yhteydenottoa. Asiakastytyväisyys on ymmärrettävästi näiden asiakkaiden keskuudessa alhaisempi (67) kuin muilla. Vielä hieman alhaisempi tyytyväisyys on niiden asiakkaiden keskuudessa, joilla olisi ollut aihetta valittaa mutta eivät ole sitä tehneet (65). Mutta myös näiden asiakkaiden määrä on laskenut.

Yrityisasiakkaiden osalta valitusten tekeminen on selkeästi yleisempää ja vain harva yritys jättää valittamatta, kun aihetta siihen on. Mutta myös yrityisasiakkaiden valitusten määrät ovat laskeneet edellisestä vuodesta ja näidenkin asiakkaiden tyytyväisyys myös hieman edellisvuodesta nousnut. Yrityisasiakkaiden valitusten hoitaminen on vaatinut keskimäärin kolme yhteydenottoa.

Ostohalukkuus suhteellisen suurta

Yrityisasiakkaista 17 % aikoo lisätä tuotteiden ja palveluiden määrää tulevan vuoden aikana.

Teleoperaattorit luotettavia toimijoita – yhteiskuntavastuussa petraamista

Toimialalla imago on edellistä vuotta alhaisemmalla tasolla. Tele Finland välittää asiakkaistaan eniten ja nousee luotettavuudessa Soneran kanssa yli toimialan. Teleoperaattoreita pidetään kaiken kaikkiaan erittäin luotettavina toimijoina (80,1), vaikkakin operaattoreiden yhteiskunnallinen vastuullisuus (67,2) jää tutkimuksessa kaikilla toimijoilla alle muutoin hyvän tason.

Toimija	Operaattorisi on luotettava toimija?	Operaattorisi toimii yhteiskuntavastuullisesti?
DNA	79,5	66,6
Elisa	79,5	66,2
Sonera	81,6	69,2
Tele Finland	82	69,2
Toimiala	80,1	67,2

Suomen tyytyväisimmät asiakkaat 2016

Yksityisasiakkaat	2016	Vertailu vuoteen 2015
Tele Finland	77,1	-1,3
Sonera	76,7	3,3
DNA	75,4	0,5
Toimiala	75,3	-0,4
Elisa	74,1	0,6

Yrityisasiakkaat	2016	Vertailu vuoteen 2015
Elisa	72,5	4,7
DNA	71,8	-2,4
Toimiala	70,7	1,6
Sonera	69,7	2,0
Muut operaattorit	66,6	-0,7



- Tele Finland yksityisasiakkaiden suosikki jo viidettä vuotta
- Elisa nousi vauhdilla yritysasiakkaiden kärkeen

Tulokset pähkinänkuoressa

- Yksityisasiakkaat ovat edelleen yritysasiakkaita tyytyväisempiä, mutta ero on kaventumassa
- Matkaviestinnän yksityisasiakkaiden odotukset ovat nousseet 3,3 pistettä, koettu tuotelaatu 3,5 pistettä. Palvelunlaatu on sitä vastoin laskenut 3,5 pistettä
- Yksityisasiakkaat kokevat operaattorit luotettavina toimijoina (80,1 pistettä), mutta yhteiskuntavastuullisuus on melko matalalla (67,2 pistettä)
- Yksityisasiakkaiden korkeiden odotuksien (78,2 pistettä) ja koetun tuotelaadun (81,1 pistettä) lisäksi myös asiakasuskollisuus on korkealla (77,5 pistettä) ja asiakkaat kokevat saavansa hyvin vastinetta rahalle (77 pistettä)

Asiakastyytyväisyyden kehitys 2012-2016

Yksityisasiakkaat	2012	2013	2014	2015	2016
DNA	72,9	75,6	74,0	74,9	75,4
Elisa	74,1	70,3	73,7	73,5	74,1
Sonera	73,5	72,5	75,1	73,4	76,7
Tele Finland	77,1	78,1	79,8	78,4	77,1
Toimiala	74,3	74,7	75,1	75,7	75,3

Yritysasiakkaat	2012	2013	2014	2015	2016
DNA	65,7	68,5	74,0	74,3	71,8
Elisa	64,7	69,0	69,0	67,8	72,5
Sonera	69,3	68,9	71,5	67,7	69,7
Muut operaattorit	66,7	64,7	72,3	67,3	66,6
Toimiala	67,3	68,3	71,5	69,1	70,7

Tietoa Matkaviestintä 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. Kunkin haastattelun kesto oli 8–10 minuuttia ja vastaajiin otettiin yhteyttä enintään viisi kertaa, jotta haastattelun todennäköisyys olisi mahdollisimman suuri.

Norstat Finland haastatteli Matkaviestintä 2016 -tutkimukseen 952 Suomessa asuvaa 18–79-vuotiasta yksityisasiakasta, sekä 664 yritysasiakasta. Puhelinhaastattelut tehtiin 7.9.-7.10.2016. Vastaavat tutkimukset on toteutettu Ruotsissa, Norjassa sekä Tanskassa.

Asiakastyytyväisyys – Kuinka EPSI Rating mittaa sitä?

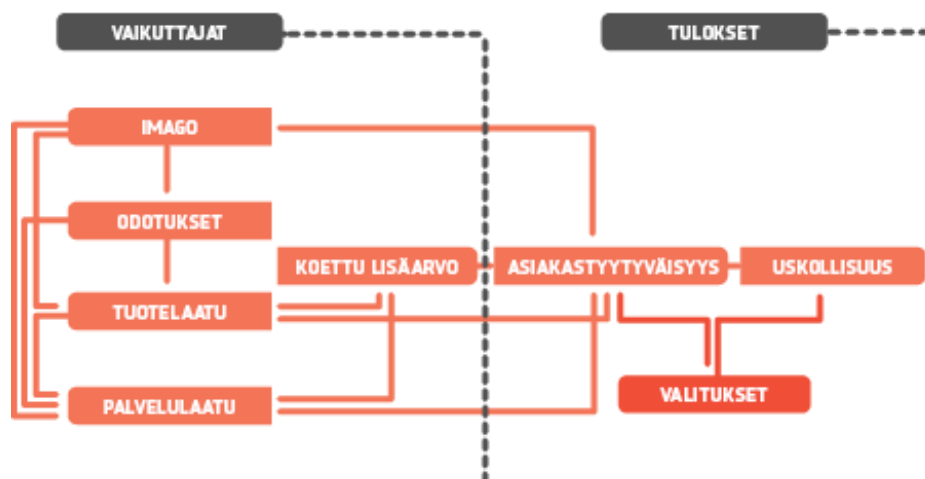
Asiakastyytyvyyttä tutkitaan seuraavien kolmen kysymysten avulla:

- 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 asiakastyytyvyyden 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.