



## **Tyytyväisyys matkapuhelinoperaattoreihin nousee jo neljättä vuotta**

**Tyytyväisyys matkaviestintäoperaattoreihin on korkeammalla kuin koskaan ennen. EPSI Finlandin tutkimuksesta selviää, että tyytyväisyysluvut nousevat sekä yksityisasiakkaiden että varsinkin yritysasiakkaiden osalta. Myös uskollisuus on alalla nousussa. Tyytyväisyysrankkaukset operaattoreittain löytyvät viimeiseltä sivulta.**

### ***Puhelinoperaattorien asiakkaat entistä uskollisempia***

Asiakaskyselyiden perusteella puhelinoperaattorit suoriutuvat tänä vuonna erityisen hyvin yritysasiakkaiden silmissä. Asiakasuskollisuus paranee kuitenkin myös yksityisasiakkaiden piirissä, vaikka yksityishenkilöiden tyytyväisyys puhelinliittymiinsä onkin pysynyt keskimäärin vakaana suhteessa edelliseen vuoteen. Molemmissa asiakasryhmissä vain joka kymmenes kertoo aikovansa vaihtaa palveluntarjoajaa lähitulevaisuudessa.

### ***TeleFinland on yksityisasiakkaiden suosikki***

Yksityisasiakkaiden puhelinoperaattoreista TeleFinland parantaa tulostaan lähes kaikilla asiakastyytyväisyysmittareilla ja päihittää tänäkin vuonna kilpailijansa reilusti. ”TeleFinland otti toissa vuonna haltuunsa kärkisijan yksityisasiakkaissa. Tulokset ovat tämän jälkeen olleet vakuuttavia ja tänä vuonna operaattori vahvistaa kärkisijaansa merkittävästi, sillä oma tyytyväisyys nousee ja kovimman kilpailijan, Saunalahden, tulos huononee”, kommentoi EPSI Finlandin tj Mats Nybondas. Samoin Elisan ja Soneran puhelinliittymien käyttäjät ovat entistä tyytyväisempiä ja uskollisempia. DNA:n yksityisasiakkaiden tyytyväisyys puolestaan laskee, joskin uskollisuus säilyy viime vuoden tasolla.

### ***DNA erottuu selkeästi yritysasiakkaiden silmissä***

Yritysasiakkaiden tyytyväisyys puhelinoperaattoreihin kohenee tänä vuonna huomattavasti sekä asiakastyytyväisyyden että uskollisuuden osalta. Poikkeuksen muodostaa tällä saralla Elisa, jonka asiakkaat ovat tänä vuonna vähemmän sitoutuneita palveluntarjoajaansa, joskin tyytyväisyys Elisaan pysyi samalla tasolla.

Yritysassiakkaita selvästi tyytyväisimpiä ja uskollisimpia ovat DNA:n puhelinliittymien käyttäjät. ”Koko toimiala oli viime vuonna tasaisesti nipussa, mutta tänä vuonna DNA parantaa tulostaan huomattavasti kaikilla tutkituilla osatekijöillä ja jättää muut taakseen. Samalla operaattori saavuttaa tänä vuonna koko tutkimusperiodin korkeimmat tyytyväisyys- ja uskollisuuslukemansa”, sanoo Nybondas. Myös Sonera parantaa tulostaan ja saa edelleen tänä vuonna toimialan parhaimmat arvot tuotelaadun osalta.

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. Matkaviestintähaastatteluita 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 puhelinhaastatteluilla 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 %.

