

EPSI Rating

Sähkön vähittäismyynti 2016

Päivämäärä: 28-11-2016

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

Tarja Ilvonen, CEO EPSI Rating Suomi

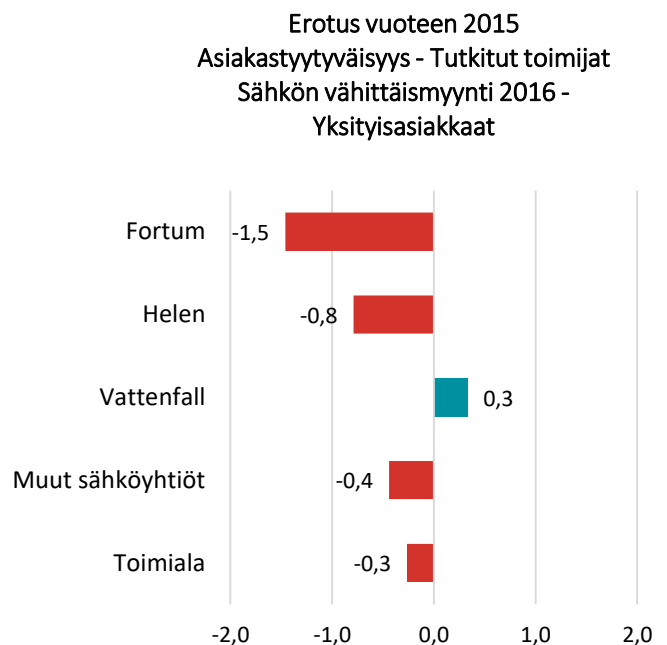
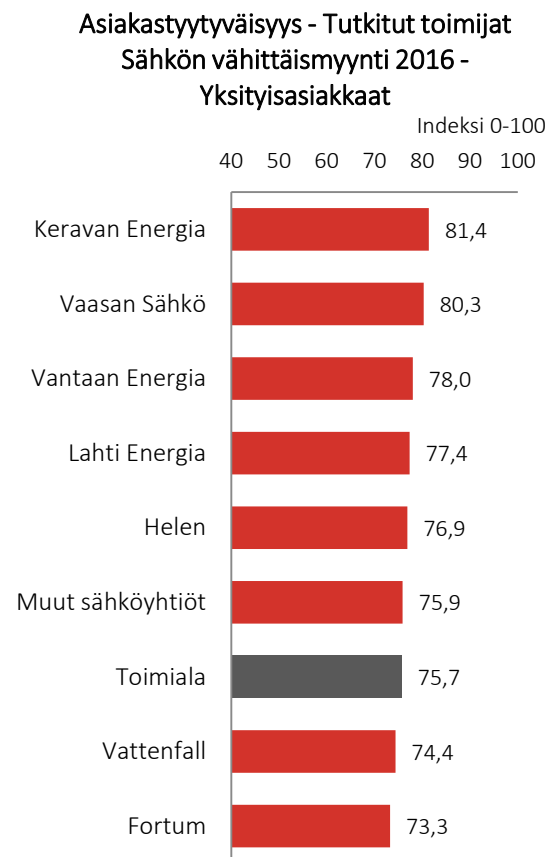
Puhelin: +358 50 569 1921

Sähköposti: tarja.ilvonen@epsi-finland.org

Asiakkaat tyytyväisimpiä paikallisyhtiöihin

Kaiken kaikkiaan sähköyhtiöiden asiakastyytyväisyys on korkealla tasolla, joskin yhtiöiden välillä on myös eroja. Tänä vuonna tutkimuksessa oli mukana useampia yhtiöitä suurimpien toimijoiden lisäksi. Yksityisasiakkaiden ykkönen asiakastyytyväisyydessä on Keravan Energia, jota seuraavat myös korkeilla arvosanoilla Vaasan Sähkö, Vantaan Energia ja Lahti Energia. Kärkeen kirineet yhtiöt olivat aiempien vuosien tutkimuksissa ryhmässä Muut sähköyhtiöt.

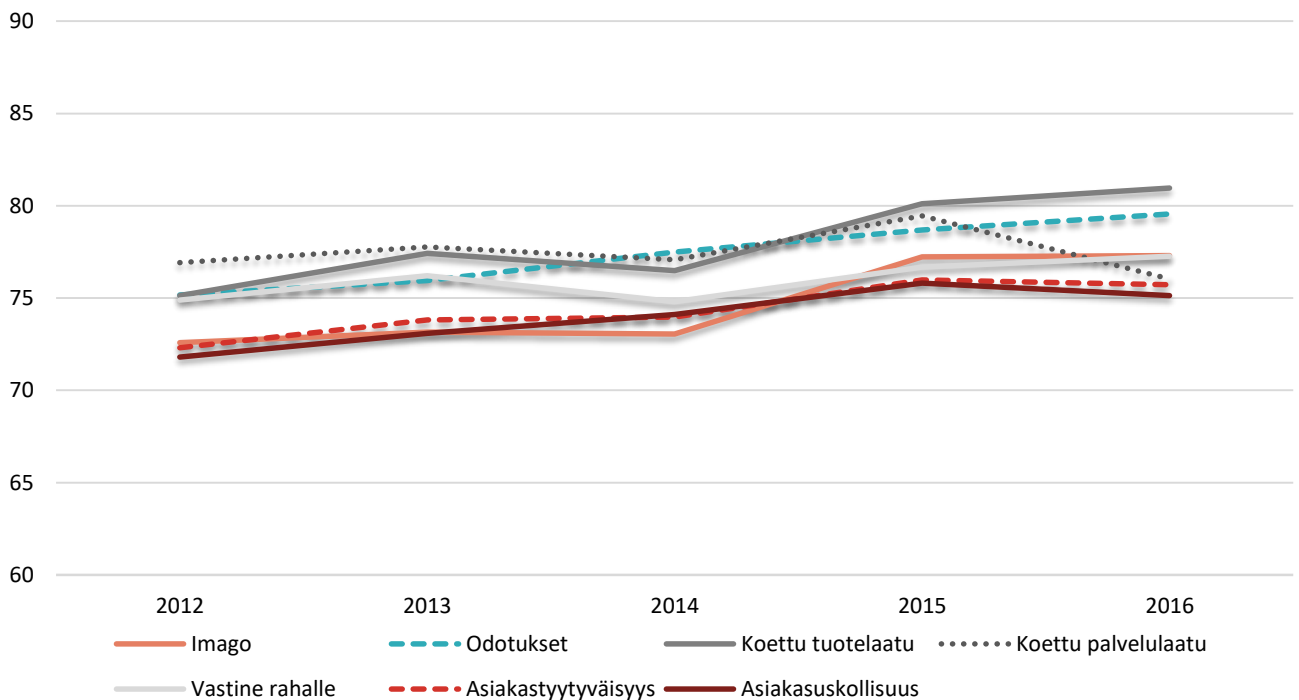
Yhtiön vaihtamisen helppous on tätä päivää, joten asiakastyytyväisyys on entistä tärkeämmässä roolissa sähkön hinnan rinnalla. Vastine rahalle koetaan suhteellisen korkeaksi ja yhtiöt kilpailukykyisiksi. Vattenfall on onnistunut siinä, ja kun juuri heidän asiakkailleen se on erityisen merkityksellistä, sijoitus toimialalla koheni. Yhtiöistä, joilla on vertailutieto viime vuodesta, Vattenfall oli ainoa, jonka sijoitus nousi.



- Tyytyväisimmät asiakkaat vuonna 2016 on Keravan Energialla.
- Pienemmät ja paikalliset toimijat ovat kärjessä, kun taas isoimmat toimijat menestyvät heikommin.
- Vattenfall onnistuu kipuamaan Fortumin ohi ja pystyy edelleen parantamaan asiakastyytyväisyyttään edellisvuoden tavoin.
- Isojen toimijoiden asiakastyytyväisyys pysyy kutakuinkin samalla tasolla.



Tutkittujen aspektien kehitys 2012-2016
 EPSI Rating Sähkön vähittäismyynti 2016, yksityisasiakkaat
 Indeksi 0-100



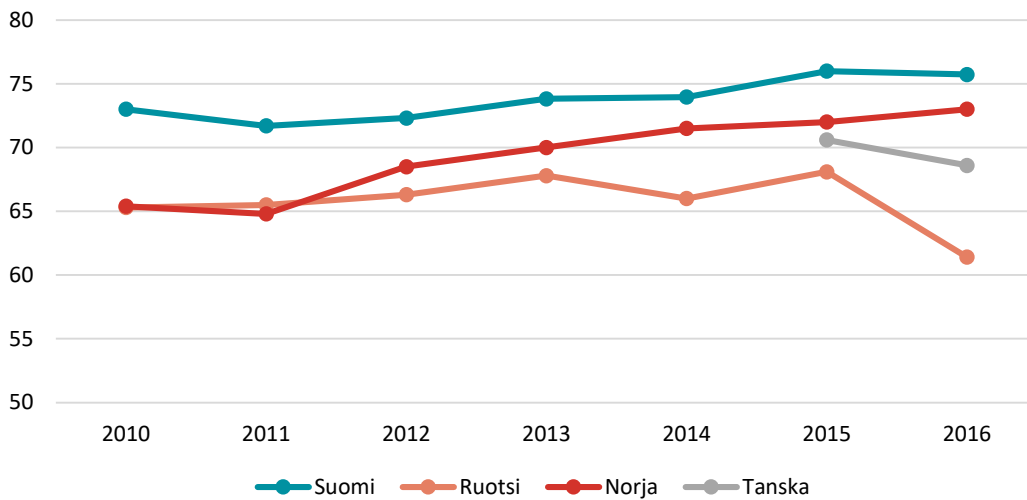
Odotukset sähköyhtiöitä kohtaan nousussa – palvelulaatu laskussa

Pienemmiltä sähköyhtiöiltä odotetaan eniten. Erityisesti asiakkaiden odotukset sähkösopimuksen sopivuudesta ovat korkeat. Tuotelaatua pidetään hyvänä ja arvosanat ovat korkeat sähkösopimuksen laskutuksen, sekä sen suhteen, miten syntyneet kustannukset vastaavat sähkön käyttöä. Sitä vastoin tuotevalikoiman muuttuminen markkinoiden muuttuessa jää alhaisemmalle tasolle ja toisaalta se koetaan kuitenkin tärkeäksi.

Alan palvelunlaatu on laskenut yleisesti viime vuodesta, vaikka etenkin pienemmät yhtiöt saavat tavoitettavuudesta todella korkeat arvosanat. Vaasan Sähkö ja suurista toimijoista Fortum saavat kiitosta aktiivisuudestaan. Yhtiöt koetaan aloitteellisimmiksi ja aktiivisiksi tarjousten esittämisessä ja tiedottamisessa.

Kokonaisuutena toimialan imago yksityisasiakkaiden silmissä ei ole muuttunut viime vuodesta, mutta pienempien ja paikallisten yhtiöiden imagot ovat keskimäärin suurten toimijoiden imagoja parempia. Imago on asiakkaiden silmissä tärkein asiakastytyvyyteen vaikuttava tekijä. Keravan Energia täyttää parhaiten asiakkaiden odotukset ja ylittää lähimmäs mielikuvaa täydellisestä sähköyhtiöstä. Imagon lisäksi erityisesti tuotevalikoiman uudistuminen muuttuvan markkinatilanteen mukaan koetaan tärkeäksi.

Asiakastytyvyyden kehitys Pohjoismaissa
EPSI Rating Sähkön vähittäismyynti 2016, yksityisasiakkaat
Indeksi 0-100



Suomalaisten sähköyhtiöiden asiakastytyvyys Pohjoismaiden korkein

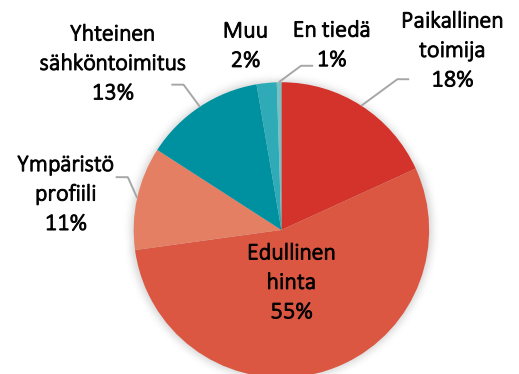
Yleisesti ottaen suomalaisten asiakastytyvyys on korkeampi kuin keskimäärin Pohjoismaissa, näin myös sähköyhtiöiden kohdalla. Toki tyytyväisyyden tasoeroon vaikuttaa myös sähköyhtiöiden toiminta johon asiakkaat ovat entistä ja edelleen tyytyväisempiä kuin muissa maissa. Tanskassa tutkimus toteutettiin nyt toista kertaa. Ruotsin tulosten notkahdukseen on voinut vaikuttaa myös tutkimusajankohtaan julkisuudessa käyty erityisen voimakas keskustelu toimialaan liittyen.

Sähköyhtiöt ovat aktiivisia kontaktoinnissa

Asiakasuskollisuus on edelleen hyvällä tasolla. 94% vastaajista uskoo olevansa nykyisen sähköyhtiönsä asiakas vielä vuoden päästä. Silti neljännes kertoo neuvottelevansa sähkösopimuksestansa ja mahdollisesti vaihtavansa sähköntoimittajaa. Reippaasti yli puolet vastaajista (63%) on tullut kontaktoiduksi viimeisen puolen vuoden aikana jonkin muun kuin oman sähköyhtiön toimesta.

Tärkeimmäksi seikaksi sähköntoimittajan valintaan vastaajat ilmoittavat edullisen hinnan. Tämän jälkeen arvostetaan paikallisuutta sekä yhteistä sähköntoimitusta. Myös yhtiön

Tärkein syy sähköntoimittajan valinnassa
EPSI Rating Sähkön vähittäismyynti 2016



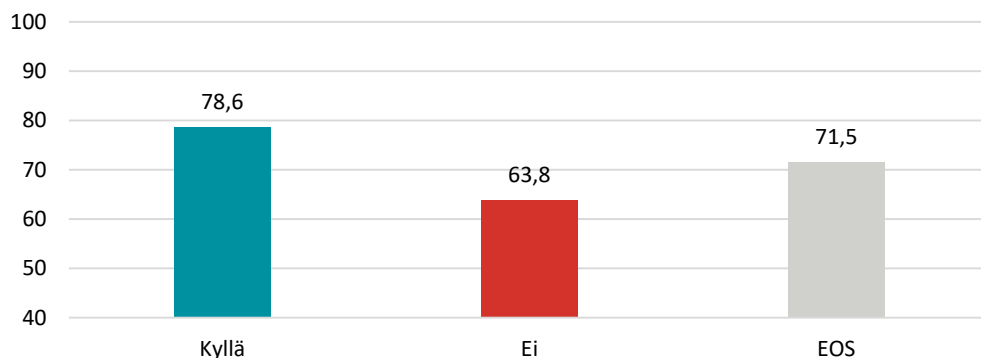
ympäristöprofiililla on merkitystä. Puolella vastaajista (54%) on sama yhtiö toimittajana sekä sähköverkon että sähkömyynnin osalta.

Kestävää sähkökulutusta

Tänä päivänä asiakkaille tarjoutuu mahdollisuuksia tehdä tietoisia valintoja, jotka voivat liittyä mm. sähkön tuotantomuotoihin sekä sähkön käyttöön, ja sitä kautta entistä enemmän vaikuttaa myös sähköstä syntyviin kustannuksiin.

73% vastaajista kokee, että omalla sähköyhtiöllä on vahva ympäristöprofiili ja lähes puolet ovat kiinnostuneita tarttumaan näihin mahdollisuuksiin ja valitsemaan sähkön tuotantolähteen itse. Tärkeimmäksi kestävästä kehitystä tukevista asioista sähköntoimittajan tuote- ja palveluvalikoimassa koetaan aurinkokennot (54%) sekä energiakatselmuksset (17%). Oma sähköntuotantokin on mahdollista, mutta ainakin vielä kiinnostus suhteellisen alhaista: 28% on kiinnostuneita tuottamaan omaa sähköä, kun toisaalta taas 27% vastaajista ei koe mahdollisuutta itselleen kiinnostavana.

Pidätkö sähköyhtiötäsi yrityksenä, jolla on vahva ympäristöprofiili? - Asiakastyytyväisyys
EPSI Rating Sähkön vähittäismyynti 2016 - yksityisasiakkaat
Indeksi 0-100



Pienemmät ja paikalliset toimijat onnistuvat asiakaskontaktissa

24% vastaajista on ollut yhteydessä sähköyhtiöönsä muuhun asiaan kuin valitukseen liittyen. Yhteydenpito on selvästi laskenut viime vuodesta (37%). Yhteydenpito tapahtuu selvästi enemmän asiakkaan toimesta: kolmessa neljästä tapauksesta yhteydenottaja on ollut asiakas itse. Aloitteellisuudessa ja aktiivisuudessa on sähköyhtiöillä siis petrattavaa. Asiakaskontaktit ovat hyvä mahdollisuus aktiivisesti vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Tässä ovat etenkin pienemmät ja paikalliset yhtiöt onnistuneet, sillä ne asiakkaat, jotka ovat olleet yhteydessä sähköyhtiöönsä ovat tyytyväisempiä asiakkaita, kun taas isoilla yhtiöiden osalta vaikutus on päinvastainen.

Positiivista on se, että valittavien asiakkaiden määrä on hyvin vähäinen, sillä valittavat asiakkaat ovat selkeästi tyytymättömiä. Vain 3% vastaajista on valittanut ja toiset 3% ilmoittaa, että valitukseen olisi ollut syytä, mutta ei ole kuitenkaan niin tehnyt.

Tulokset pähkinänkuoressa

- Yhtiön imago on sähköyhtiön asiakkaille tärkeä
- Aktiivinen yhteydenpito asiakkaisiin tärkeää
- Hinnan rinnalle tulossa muitakin valintakriteereitä

Asiakastyytyväisyyden kehitys, yksityisasiakkaat 2012-2016

Toimijat	2012	2013	2014	2015	2016
Fortum	68,3	71,0	73,6	74,7	73,3
Helen	74,7	75,6	78,5	77,7	76,9
Keravan Energia					81,4
Lahti Energia					77,4
Vaasan Sähkö					80,3
Vantaan Energia					78,0
Vattenfall	70,8	71,1	70,9	74,1	74,4
Muut sähköyhtiöt	73,1	74,7	73,8	76,3	75,9
Toimiala	72,3	73,8	74,0	76,0	75,7

Tietoa Sähkön vähittäismyynti 2016 -tutkimuksesta

Tutkimuksen kohderyhmä koostuu 18–79-vuotiaista suomalaisista sähköyhtiöiden asiakkaista. Tiedot on kerännyt Norstat Finland puhelinhaastatteluiden avulla. Kysymyslomake sisälsi runsaat 30 mallikysymystä ja 15 taustakysymystä. Kysymyksiin vastattiin asteikolla 1–10. Vastaajiin otettiin yhteyttä enintään viisi kertaa, jotta haastattelun todennäköisyys olisi mahdollisimman suuri.

Norstat Finland haastatteli Sähkön vähittäismyynti 2016 -tutkimukseen yhteensä 1 445 Suomessa asuvaa 18–79-vuotiaista vakuutusyhtiön asiakasta. Puhelinhaastattelut tehtiin 7.10.-14.11.2016. Vastaavat tutkimukset on toteutettu Ruotsissa, Norjassa sekä Tanskassa.

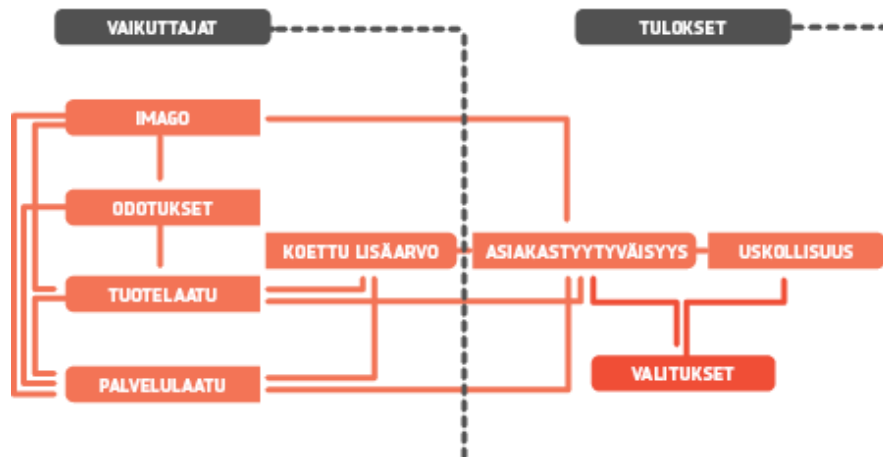
Asiakastyytyväisyys – Kuinka EPSI Rating mittaa sitä?

Asiakastyytyväisyyttä tutkitaan seuraavien kolmen kysymysten avulla:

- Ajattele kaikkia kokemuksiasi, joita sinulla on sähköyhtiöstäsi. Kuinka tyytyväinen olet?
- Missä määrin sähköyhtiösi täyttää kaikki odotuksesi?
- Kuvittele kaikin puolin täydellinen sähköyhtiö. Kuinka lähellä tai kaukana sähköyhtiösi on tätä täydellistä sähköyhtiötä?

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.