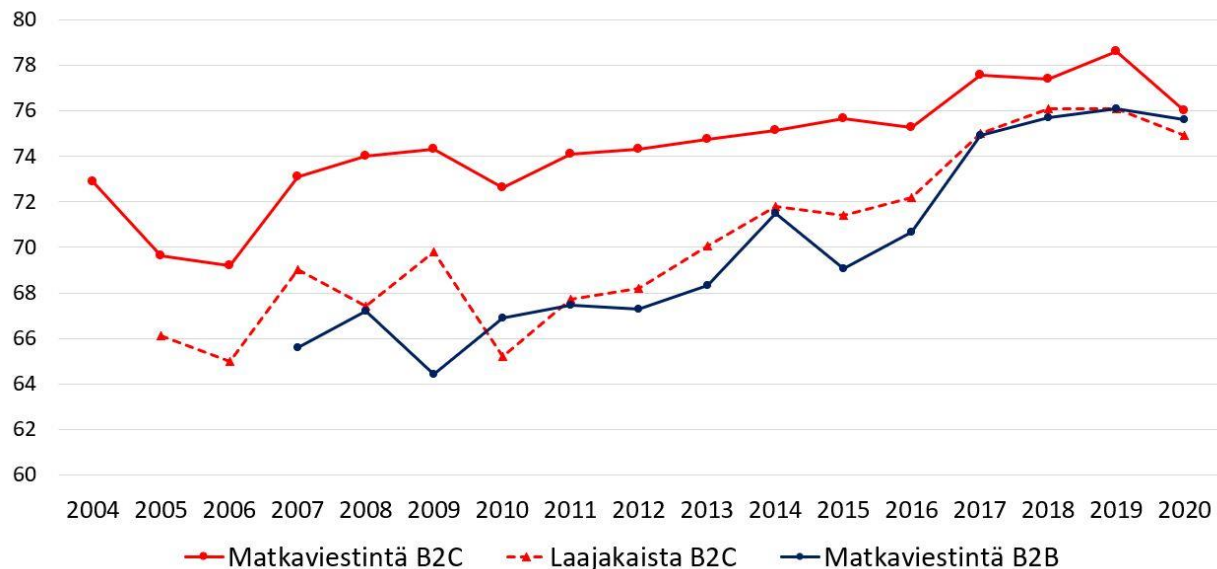


## Telekommunikaatioalan asiakastyytyväisyys kääntynyt laskuun

### Asiakastyytyväisyyden kehitys Telekommunikaatio

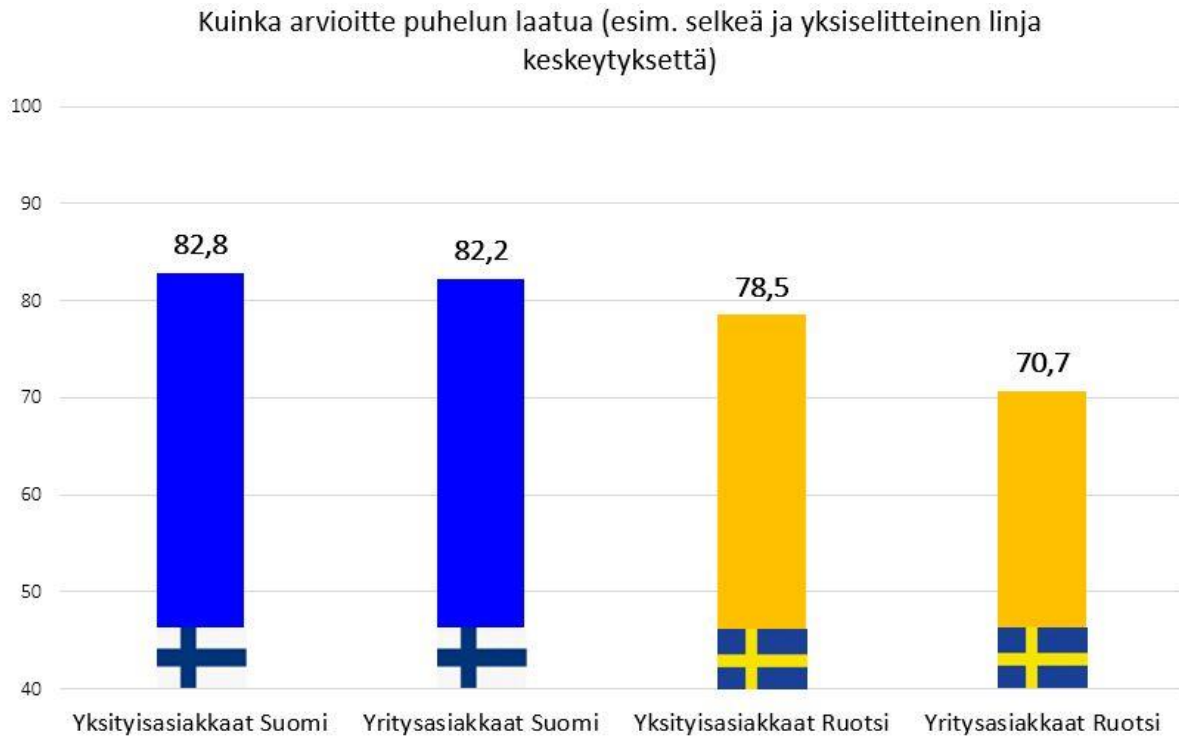


EPSI Ratingin Telekommunikaatio 2020-tutkimus osoittaa asiakastyytyväisyyden olevan telekommunikaatioalalla kevyessä laskussa. Pitkän aikavälin tarkastelussa tyytyväisyyden taso lähti kohoamaan viime vuosikymmenen taitteessa, mutta näyttäisi saavuttaneen huippunsa vuonna 2019 ja lähteneen lähes kaikkien toimialojen asiakastyytyväisyyttä laskeneena poikkeusvuonna 2020 laskuun niin yksityisasiakkaiden mobiiliasiakkaiden, kuin yksityis- ja yritysasiakkaiden laajakaista-asiakkaidenkin keskuudessa. Lasku ei kuitenkaan ole voimakkuudeltaan dramaattista, vaan asettuu asiakasryhmästä riippuen 0,5-2,6:n indeksipisteen haarukkaan. Merkittävin muutos havaitaan yksityisasiakkaiden matkaviestintäasiakkaiden parissa (-2,6). Matkaviestinnän yksityisasiakkaat olivat vuoden 2020 syksyyn asti olleet selvästi tyytyväisempiä kuin laajakaista-asiakkaat tai yrityspuolen matkaviestintäasiakkaat, mutta nyt ero on kaventunut ennätysellisen pieneksi.

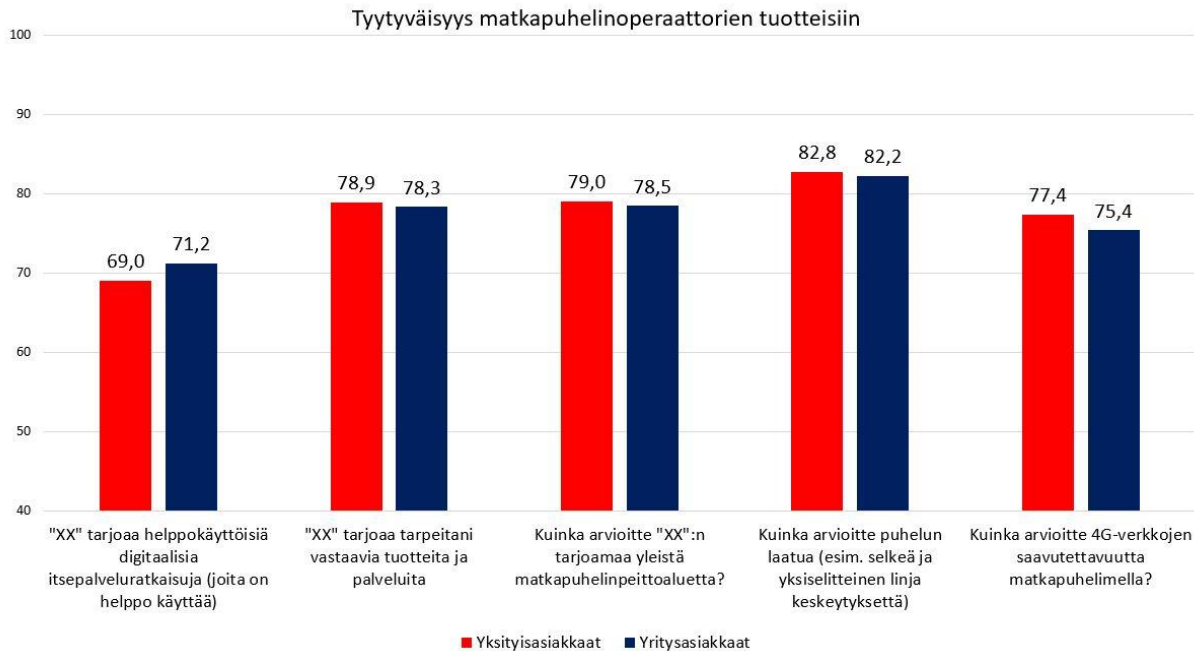
#### Suomalaiset erittäin tyytyväisiä puheluiden laatuun

Yksityis- ja yritysasiakkaiden väliset erot arvioissa matkapuhelinoperaattorien tuotteiden laatua kohtaan ovat hyvin maltilliset. Toisaalta kun vertaillaan tuotelaadun eri osa-alueita, puhelun laatuun ollaan sekä yksityis- että yritysasiakaspuolella erittäin tyytyväisiä, kun taas digitaaliset helppikäyttöiset itsepalveluratkaisut näkyvät alan haasteena. ”Asiakkaiden vaatimukset sekä yksityis-että yrityspuolella ovat muuttuneet selkeästi vuoden aikana, ja eri alojen toimijoiden kyky keskittyä tuottamaan

yksinkertaisia ja joustavia palveluita on tullut entistä tärkeämmäksi, jolloin myös odotukset palveluja kohtaan ovat selkeästi nousseet”, kertoo Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja. ”Tuotelaadun osalta on myös tärkeää huomioida, että asiakkaat ovat Suomessa erittäin tyytyväisiä puhelun laatuun, eli operaattoreiden nähdään onnistuvan tässä erittäin hyvin, verrattuna esimerkiksi naapurimaahamme Ruotsiin”, lisää Laitinen.



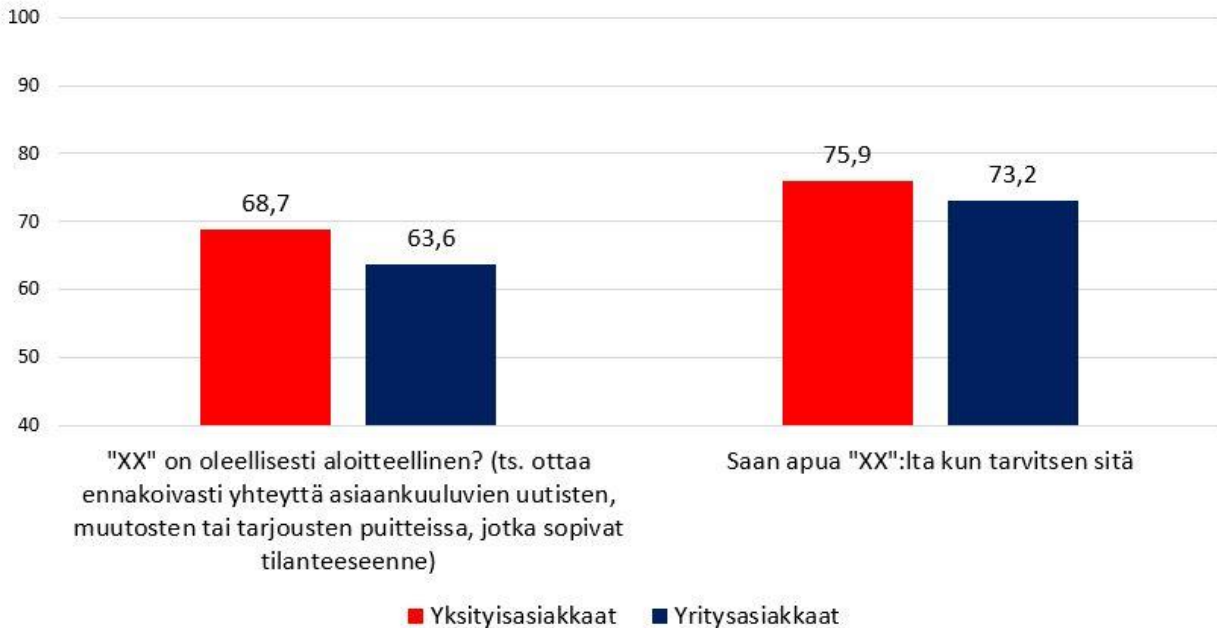
Kysymykset on kysytty asteikolla 1-10. Tulos tuotetaan indeksipisteasteikolla 0-100, jolla 0-60 tarkoittaa tyytymätöntä, 60-75 tyytyväistä ja yli 75 erittäin tyytyväistä.



*Kysymykset on kysytty asteikolla 1-10. Tulos tuotetaan indeksipisteasteikolla 0-100, jolla 0-60 tarkoittaa tyytymättömyyttä, 60-75 tyytyväisyyttä ja yli 75 erittäin tyytyväisyyttä.*

Palvelun osalta havaitaan selvempiä eroja. Sekä yksityis- että yritysasiukkaat arvioivat korkeahkolla tasolla saavansa tarvitsemansa avun, mutta operaattorien aloitteellisuus saa huomattavasti matalammat arviot. Lisäksi havaitaan yritysasiakkaiden olevan hieman yksityisasiakkaita tyytymättömämpiä saatuun apuun, mutta selvästi tyytymättömämpiä aloitteellisuuteen. ”Aloitteellisuus on näkynyt haasteena kaikilla toimialoilla vuoden aikana, eli tulokset eivät ole poikkeukselliset. Asiukkaat ovat odottaneet ja toivoneet selkeästi aloitteellisempaa otetta yhtiöltä, ja yhtiöt jotka ovat onnistuneet nostamaan aloitteellisuutta COVID-19 aikana, ovat usein myös menestyneet paremmin asiakastyytyväisyyden osalta”, kertoo Laitinen.

## Tyytyväisyys matkapuhelinoperaattorien palveluun

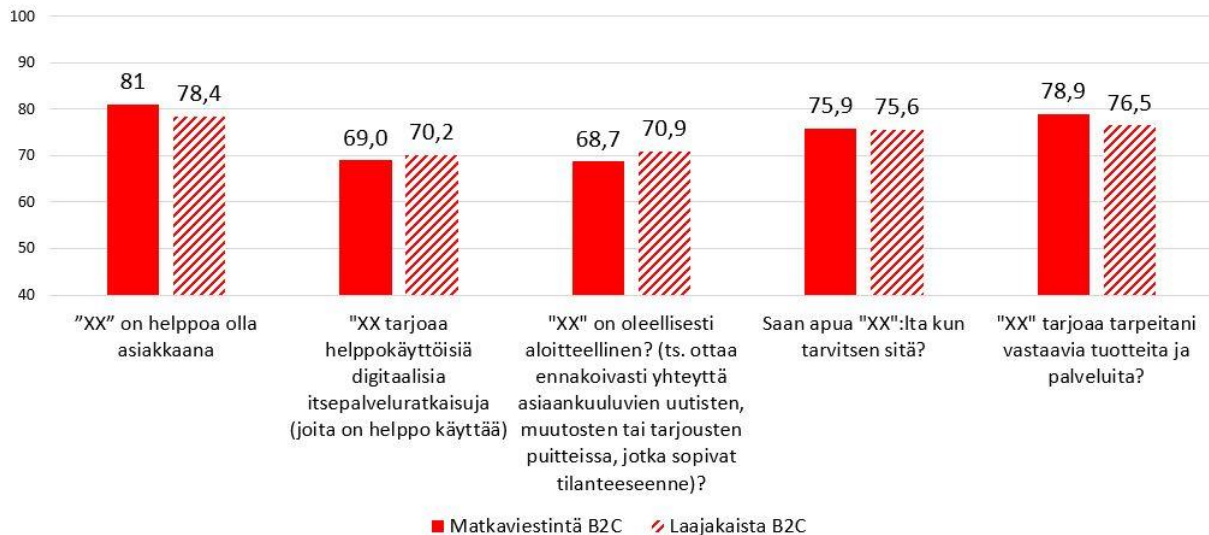


Kysymykset on kysytty asteikolla 1-10. Tulos tuotetaan indeksipisteasteikolla 0-100, jolla 0-60 tarkoittaa tyytymätöntä, 60-75 tyytyväistä ja yli 75 erittäin tyytyväistä.

Myös matkaviestintä- ja laajakaista-asiakkaiden osalta yksityisasiakkaiden parissa havaitaan tyytyväisyydessä joitain eroja, vaikka asiakastyytyväisyyden taso onkin asiakasryhmien välillä lähentynyt viime vuosina ja erityisesti vuodesta 2019 vuoteen 2020.

Matkaviestinnän asiakkaat kokevat asiakkaana olon hieman helpommaksi kuin laajakaista-asiakkaat, sekä arvioivat palveluntarjoajansa tarjoavan heidän tarpeitaan vastaavia tuotteita ja palveluita hieman paremmin arvosanoin kuin laajakaista-asiakkaat. Toisaalta laajakaista-asiakkaat arvioivat operaattorinsa oleellisen aloitteellisuuden paremmaksi verrattuna matkaviestintäasiakkaiden antamiin arvioihin.

## Matkaviestintä- ja laajakaistaoperaattoriasiakkaiden tyytyväisyys



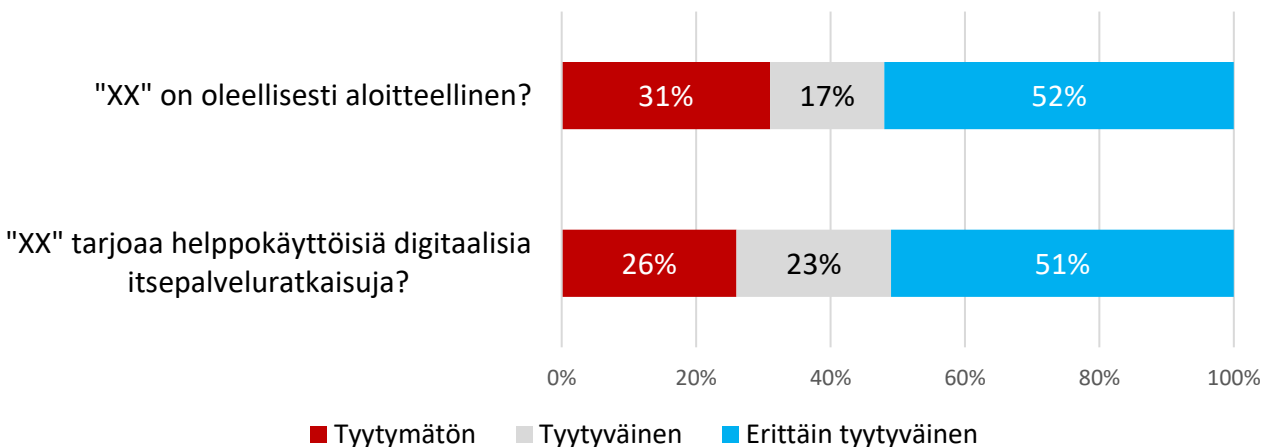
Kysymykset on kysytty asteikolla 1-10. Tulos tuotetaan indeksipisteasteikolla 0-100, jolla 0-60 tarkoittaa tyytymättömyyttä, 60-75 tyytyväistä ja yli 75 erittäin tyytyväistä.

## Operaattoreiden välisiä eroja pandemia-aikana

”Tänä aikana, jolloin mobiilipalvelujen käyttö on lisääntynyt sekä työelämässä että yksityiselämässä, nousevat palvelujen yksinkertaisuus sekä joustavuus kriittisen tärkeään asemaan.”, kertoo Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland. Tutkimuksen mukaan vain noin puolet kuluttajista näkee tällä hetkellä, että operaattori tarjoaa helppokäyttöisiä digitaalisia ratkaisuja.

Samalla myös valitusten määrä on lisääntynyt ja asiakkaat vaativat operaattoriltaan entistä aktiivisempaa otetta asiakkaiden suuntaan. Mobiilioperaattoreiden asiakkaita noin 30% kokeekin, että operaattori ei ole ollut oleellisesti aloitteellinen (ts. ottaa ennakoivasti yhteyttä asiaankuuluvien uutisten, muutosten tai tarjousten puitteissa, jotka sopivat asiakkaan tilanteeseen) tänä poikkeuksellisena aikana.

### Matkapuhelinoperaattorit



Toisaalta rajoitukset ja sosiaalisen etäisyyden ottaminen ovat johtaneet palvelujen intensiiviseen käyttöön, joka on lisännyt häiriöiden herkkyyttä. Tämä on vaatinut operaattoreita toimimaan entistä ahkerammin myönteisen asiakaskokemuksen ylläpitämiseksi.

Maaliskuusta 2020 alkaen EPSI Rating on seurannut asiakkaiden tyytyväisyyttä siihen, miten telekommunikaatioyhtiöt ovat hoitaneet COVID-19-epidemian asiakkaidensa näkökulmasta. Aivan epidemian alussa Telian asiakkaiden tyytyväisyys tilanteen hoitoon oli korkeinta operaattoreiden välisessä vertailussa. Kesäkuussa taas DNA:n asiakkaiden kokemus operaattorin toiminnasta epidemian aikana sai korkeimmat indeksipisteet.

Koko puolen vuoden ajanjaksoa katsoen asiakkaat arvioivat Telian onnistuneen kaikkein parhaiten, DNA:n pysyen hyvin lähellä kokonaisuuden kärkisijaa.

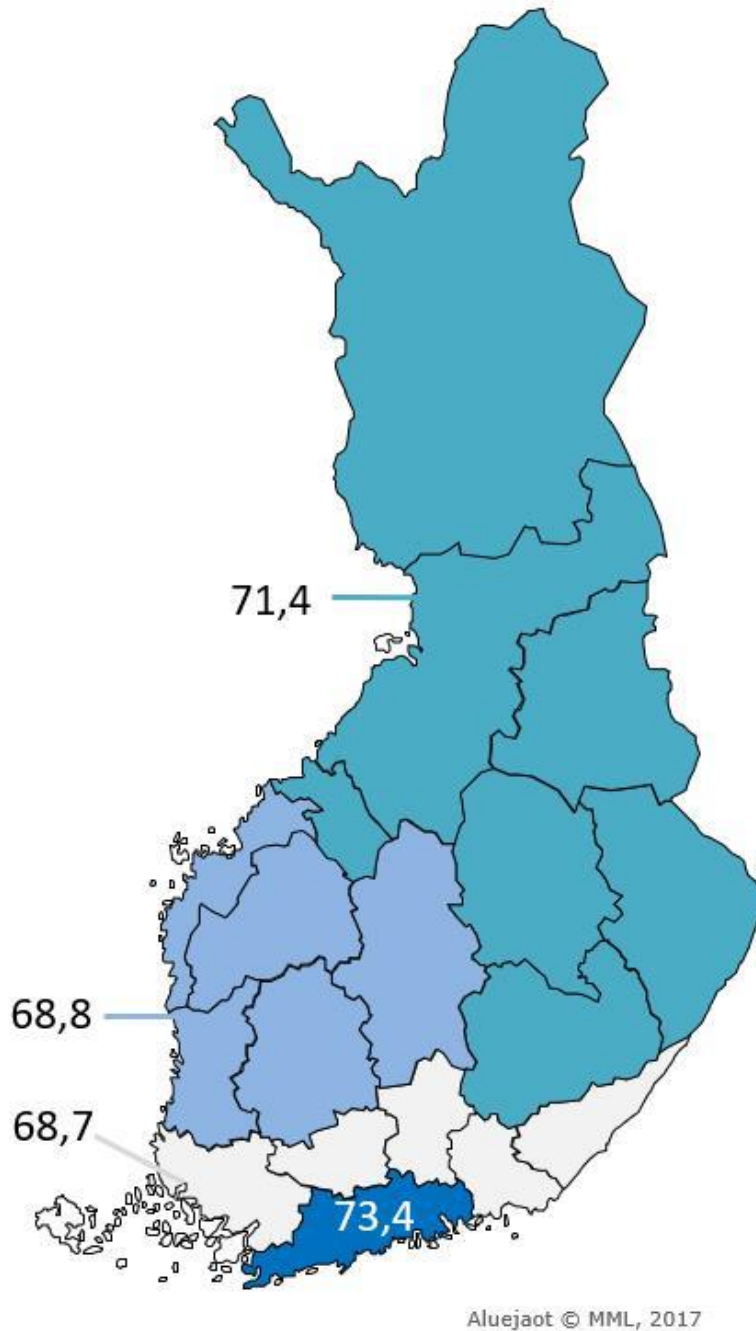
## Tyytyväisyys COVID-19 -tilanteen hoitamiseen, tarkastelujakso 3-6/2020



*Kysymykset on kysytty asteikolla 1-10 ja tulos tuotetaan indeksipisteinä asteikolla 0-100. Nyrkkisääntönä voidaan pitää, että asteikolla 0-60 on tyytymätön, 60-75 tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.*

### Telekommunikaatioyhtiöiden toiminnassa alueellisia eroja

Matkapuhelin- sekä laajakaista-asiakkaat kokevat operaattorinsa toiminnan COVID-19-tilanteen hoitamisessa positiivisimmaksi Helsinki-Uusimaalla, myös Pohjois- ja Itä-Suomen alueella toiminta arvioidaan hyväksi. Etelä- ja Länsi-Suomen alueella toiminta ei kerää yhtä lailla kiitosta.



*Käytetty aluejako on EU:n alueluokitusjärjestelmän keskimäinen taso, NUTS 2.*

### Tietoa Telekommunikaatio 2020 -tutkimuksesta

EPSI Rating haastatteli Telekommunikaatio 2020 -tutkimukseen n. 400 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta yksityisasiakasta, sekä n. 250 yritysasiakasta. Yksityisasiakkaiden puhelinhaastattelut tehtiin 5.10.-

19.10.2020 ja yritysasiakkaiden haastattelut 26.11.-7.12.2020. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0-60 on tyytymätön, 60-75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat haarukassa n. +/- 3 indeksipistettä asteikolla 0-100.

Tilastollinen luottamustaso on 95%.

**Lisätietoja:**

Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland

+358 50 4068 796

[heidi.laitinen@epsi-finland.org](mailto:heidi.laitinen@epsi-finland.org)