

## EPSI Rating

Sähkön vähittäismyynti 2019

Päivämäärä: 25-11-2019

Lisätietojen saamiseksi, vieraile kotisivuillamme ([www.epsi-finland.org](http://www.epsi-finland.org)) tai ota yhteyttä

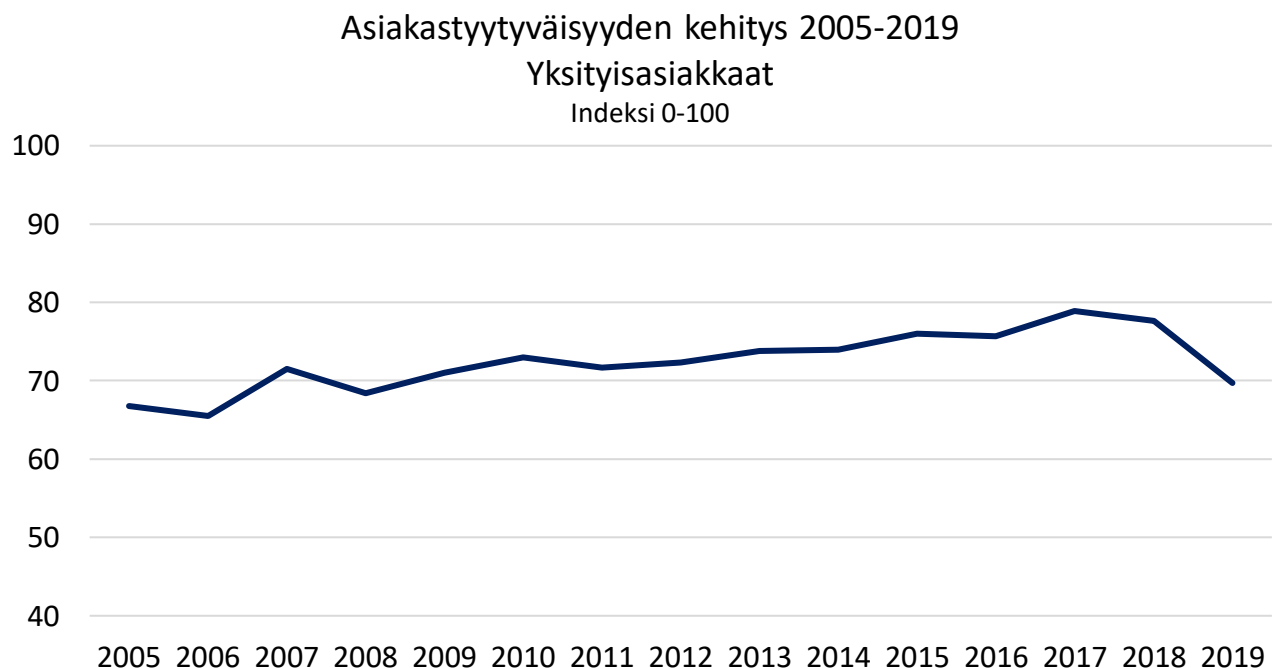
Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland

Puhelin: +358 50 406 8796

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

## Sähkönmyynnin asiakastyytyväisyys laskee, polarisaatio voimistuu

EPSI Ratingin vuosittain tekemä Sähkön vähittäismyynti -tutkimus tutkii sähköyhtiöiden asiakastyytyväisyyttä ja asiakasuskollisuutta sekä sitä, mikä tekee asiakkaista tyytyväisiä ja uskollisia. Tutkimuksessa selvitetään toimialan yhtiöiden imagoa, asiakkaiden odotuksia, tuote- ja palvelulaatua sekä vastinetta rahalle. Tulokset tuotetaan indeksillä 100, jossa 75 on erittäin hyvä taso.

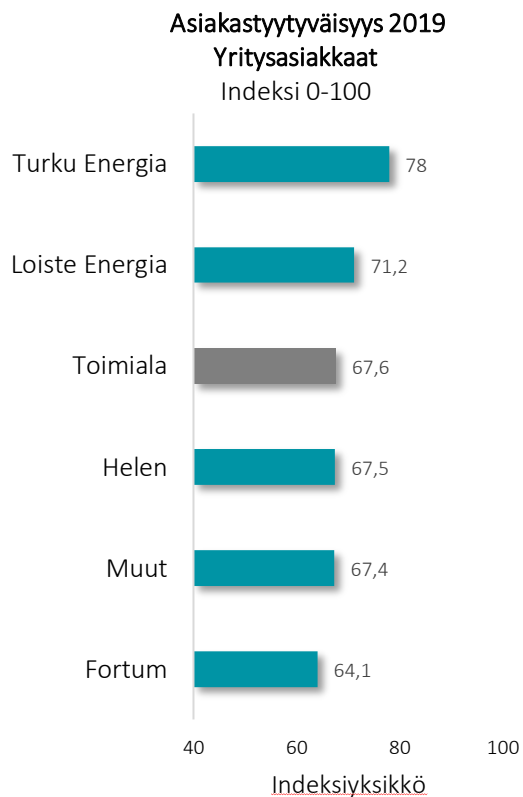
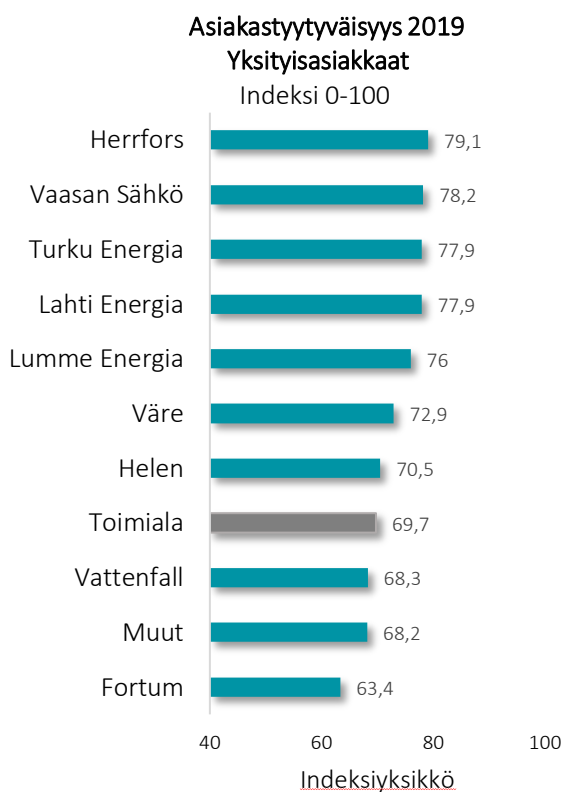


Sähkön vähittäismyynnin asiakastyytyväisyys on kuluttajapuolella kääntrynt laskuun. Pitkän aikavälin nousu osoitti taittumisen merkkejä jo vuonna 2018, mutta nyt laskua on viime vuoteen jopa 7,9 indekspistettä. Suurin lasku asiakastyytyväisyyden osa-alueista nähdään imagon osalta (-7,2 indekspistettä), siinä missä odotukset, tuote- ja palvelulaatu sekä vastine rahalle ovat laskeneet n. 5-6 pistettä kukin.

Kuluttaja-asiakkaiden asiakastyytyväisyyden kärjessä on tänä vuonna Herrfors, Vaasan Sähkön asettuessa lähelle Herrforsin indekspisteitä. Kolmantena asiakastyytyväisyydessä ja edelleen varsin

korkeassa asiakastyytyväisyydessä ovat Turku Energia, sekä Lahti Energia, Lumme Energiankin ylittäessä korkean tyytyväisyyden rajaksi määritellyn 75 indekspistettä. Lopuista toimijoista vain Väre sijoittuu selkeästi yli 70:n indekspisteen. Herrfors on onnistunut erityisesti imagon ja palvelulaadun osa-alueilla.

Tänä vuonna tutkimus tehtiin Suomessa ensimmäistä kertaa myös yritysasiakkaiden osalta. Yhtiöitä on rankingissa mukana vain osa, muut yhtiöt ovat merkittynä ryhmään Muut. Yritysasiakaspuolella Turku Energia on asiakastyytyväisyyden kärjessä, Loisteen seuraten toisena. Muut toimijat asettuvat alle 70 indekspisteen. Turku Energia on eri osa-alueilla varsin tasaisesti toimialan kärjessä, Loiste Energian haastaessa parhaiten palvelulaadun osalta. Turku Energian sekä Loisteen asiakkaat antavat korkeat imagopisteet eritoten asiakkaana olon vaivattomuudesta





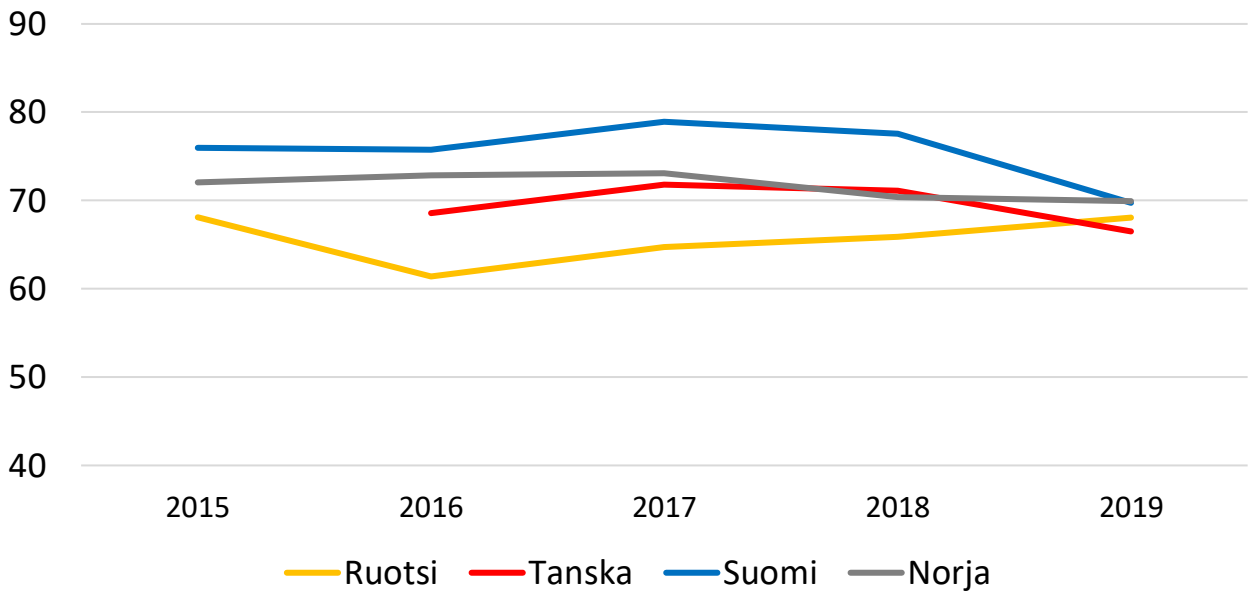
Toimijakohtaiset erot asiakastytyväisyydessä ovat kasvaneet viime vuodesta selvästi. Siinä missä ero korkeimman ja matalimman pistemäärän välillä oli viime vuonna n. 8 indeksipistettä, tänä vuonna ero on lähes 16 indeksipistettä. Viime vuonna mukana olleista yrityksistä vain Vaasan Sähkö sekä Lahti Energia ovat onnistuneet pitämään asiakastytyväisyyden suunnilleen samalla tasolla viime vuoteen nähden.

### Yksityisasiakkaat

Asiakastytyväisyys	2019	2018	Muutos
Herrfors	79,1		
Vaasan Sähkö	78,2	79,6	-1,4
Lahti Energia	77,9	79	-1,1
Turku Energia	77,9		
Lumme Energia	76,0		
Väre	72,9		
Helen	70,5	77,8	-7,3
Toimiala	69,7	77,6	-7,9
Vattenfall	68,3	75	-6,7
Muut	68,2	77,6	-9,4
Fortum	63,4	74,1	-10,7

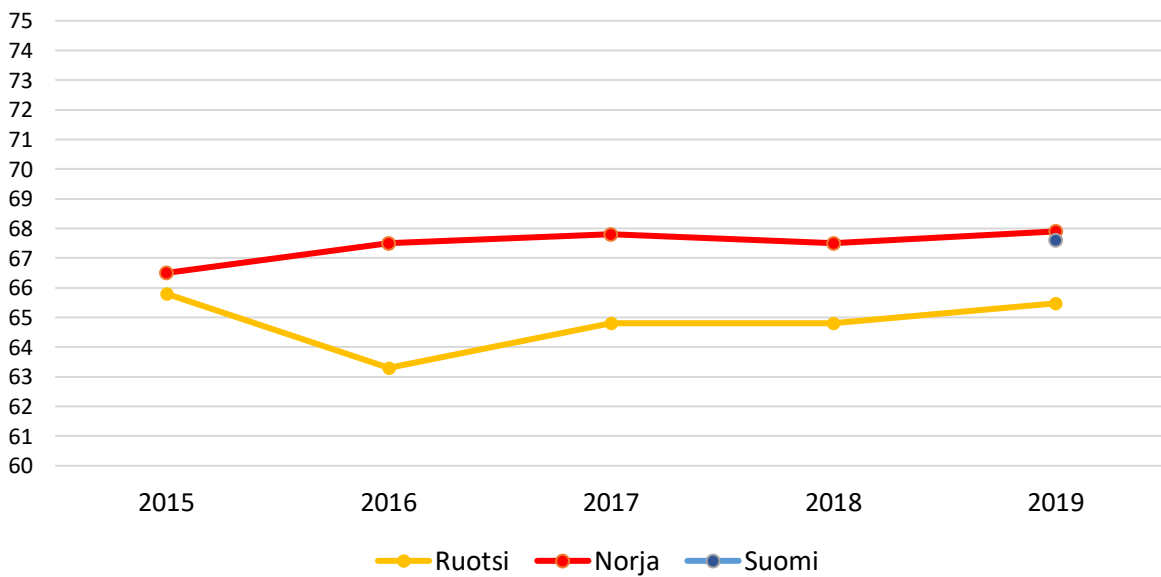
Suomessa asiakastytyväisyys on yleisesti ollut muita pohjoismaita korkeampaa niin sähkömyynnin kuin muidenkin EPSI Ratingin tutkimien toimialojen osalta, mutta tämän vuoden lasku pudottaa samalla Suomen sähkömyyntiasiakkaiden tyytyväisyyden erittäin niukasti (0,2 indeksipistettä) Norjan tason alle, pohjoismaiden toiseksi. Pohjoismaiden erot näyttävät kaiken kaikkiaan tasoittuneen viime vuosina.

Asiakastyytyväisyyden kehitys Pohjoismaissa  
Sähkön vähittäismyynti  
Yksityisasiakkaat



Myös yritysasiakkaiden pohjoismaisessa vertailussa Suomi sijoittuu aivan Norjan alle.

Asiakastyytyväisyyden kehitys - Pohjoismaat  
Yritysasiakkaat

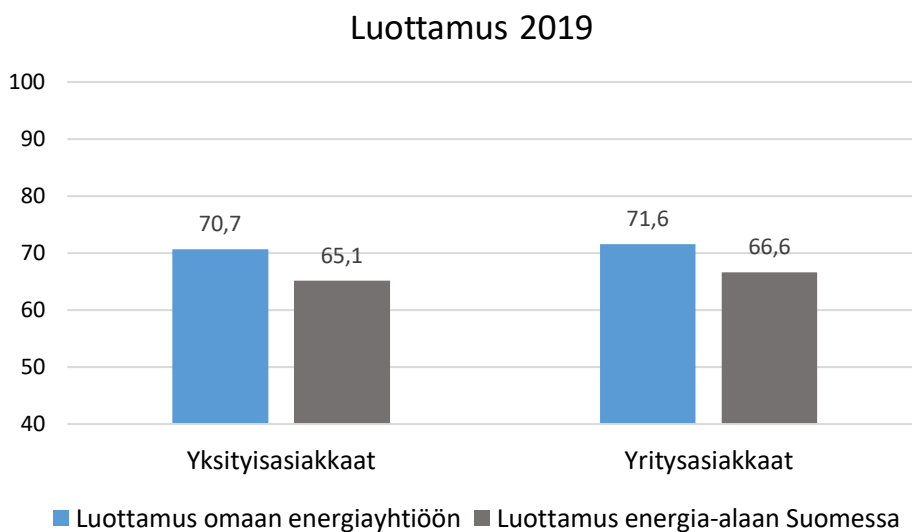


Myös kuluttajien asiakasuskollisuus laskussa

Kuluttajapuolella myös asiakasuskollisuus on laskenut toimialalla viime vuoteen verrattuna, ja on nyt 6,4 indeksipistettä alhaisempi kuin vuonna 2018. Uskollisimmat asiakkaat löytyvät Turku Energian, Herrforsin sekä Vaasan Sähkön asiakkaiden keskuudesta.

### Luottamus toimialaan on matalalla, suosittelijoiden osuus arvostelijoihin nähden laskussa

Sekä kuluttajapuolella että yrityspuolella luottamus omaan energiayhtiöön on selvästi korkeampaa kuin energia-alaan yleisesti. Luottamus on kuitenkin yleisesti ottaen matalampaa kuin esimerkiksi vakuutus- tai pankki- ja rahoitusalailla. Yksityisasiakkaiden keskuudessa Turku Energia, Vaasan Sähkö, Herrfors ja Lahti Energia saivat asiakkailtaan yli 80:n indeksipisteen luottamuksen, yrityspuolella ainoastaan Turku Energia.



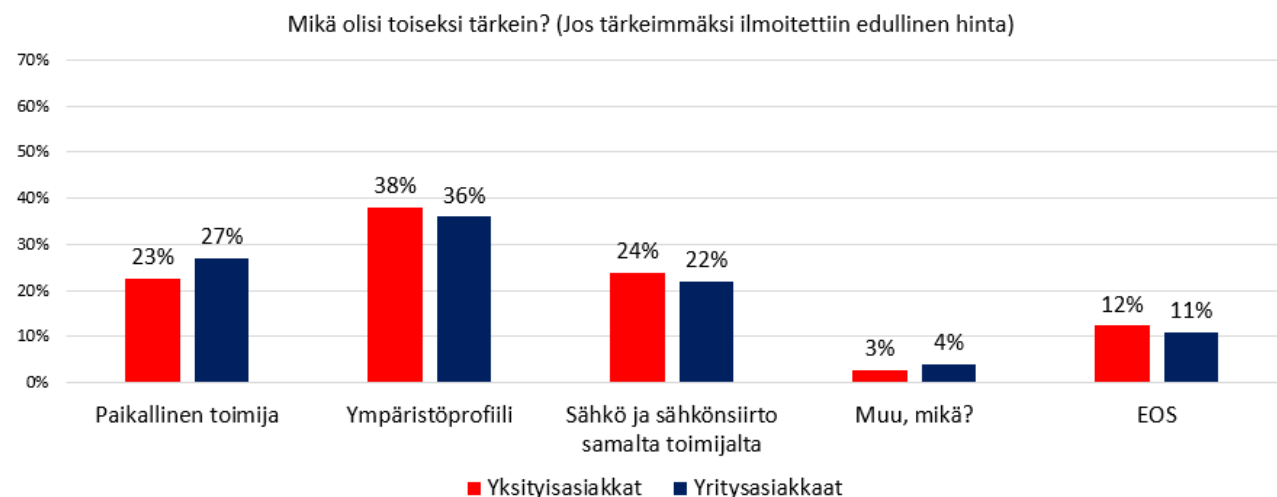
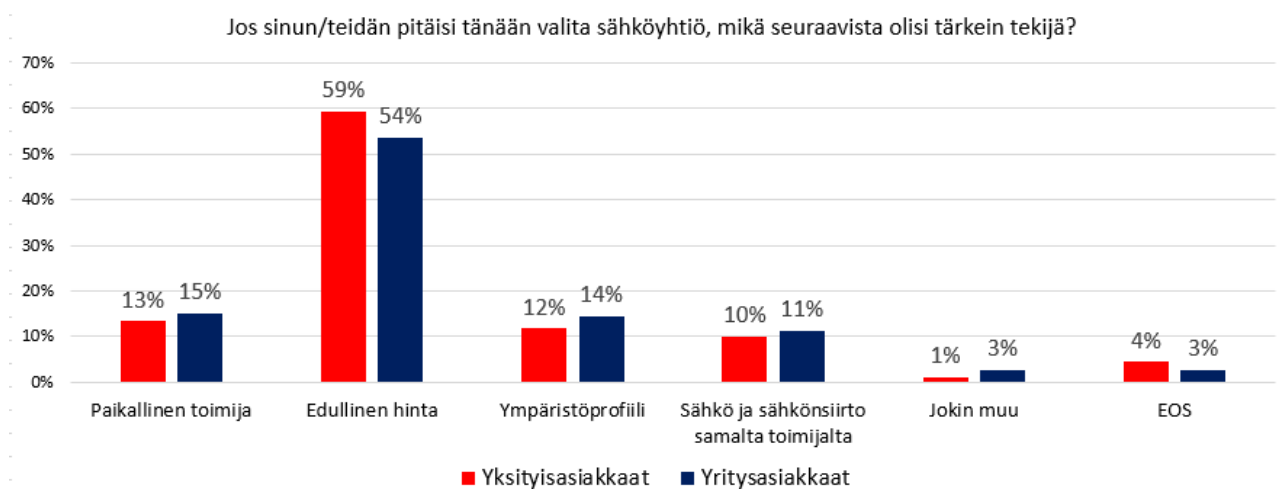
Omaa energiayhtiötään puolestaan suosittelisi 26% yksityisasiakkaista, mikä sinänsä on lähellä vuoden 2018 lukemaa. Arvostelijoiden osuus on kuitenkin noussut merkittävästi viime vuoden lukemasta (20%) ollen nyt 32%. Yrityisasiakkaista puolestaan 23% suosittelisi energiayhtiötään. Toimijakohtaiset erot ovat molemmilla sektoreilla suuria ja molemmilla sektoreilla Turku Energialla on suurin suosittelijoiden osuus.

### Sähkösopimusta täydentävissä palveluissa parannettavaa

Tuotelaadun osalta sekä kuluttaja- että yritysasiakkaat eivät yleisesti koe, että heidän käyttämällään sähköntoimittajalla olisi hyvä tarjonta sähkösopimusta täydentävien palvelujen osalta (esimerkiksi sähköautojen latauspisteet, aurinkopaneelit, sähkösopimuksen vihertäminen.) Täydentävät palvelut saavat yksityisasiakkaiden parissa indeksipisteet 67,6 ja yrityspuolella 62,6. Näiden palvelujen osalta Helen nousee Turku Energian kantaan yritysasiakkaiden asiakastytyväisyydessä toimialalla korkeimmalle.

### Ympäristöprofiilin sekä hinnan merkitys kasvamassa

Hinnan merkitys sähköyhtiön valinnassa on noussut viime vuoteen verrattuna, jopa 60% kuluttaja-asiakkaista kertoo hinnan tärkeimmäksi syyksi sähköyhtiön valinnassa. Vain 12% kokee ympäristöprofiilin tärkeimmäksi syyksi valintaa tehdessä ja toimijan paikallisuuden osuus on sekä yksityis- että yrityspuolella prosentin ympäristöprofiilia korkeampi. Toisaalta toimijakohtaiset erot ovat suhteellisen suuria, esimerkiksi Vattenfallin asiakkaista jopa 19% sanoo tärkeimmäksi valintaa ohjaavaksi syyksi juuri yhtiön korkean ympäristöprofiilin. Huomattavaa onkin, että ympäristöprofiili koetaan kaiken kaikkiaan toiseksi tärkeimmäksi syyksi sähköyhtiön valinnassa, mikä tulee näkyväksi kun tarkastellaan jakaumaa, jossa edullisen hinnan tärkeimmäksi nimenneiltä vastaajilta kysyttiin toiseksi tärkeintä tekijää. Myös yrityspuolella hinta koetaan tärkeimmäksi ja ympäristöprofiili toiseksi tärkeimmäksi. Molemmilla sektoreilla paikallisuus ja sekä sähkön myynnin että siirron saaminen samalta toimijalta eivät ole kuitenkaan tärkeydessä kovin kaukana ympäristöprofiilista.



## Enää puolet asiakkaista kokee yhtiöiden kilpailevan asiakkuudesta

Sähköyhtiön vaihtohalukkuus on hieman nousussa viime vuodesta. Asiakkaat, jotka eivät tunne sähköyhtiönsä arvostavan uskollisia asiakkaita, ovat todennäköisimmin vaihtamassa yhtiötä. Toisaalta kuluttajat kokevat, että muut sähköyhtiöt eivät ota heihin yhteyttä aivan yhtä usein viime vuoteen verrattuna, ja myös kokevat että sähköyhtiöt eivät kilpaile asiakkuuksista yhtä paljon vuoteen 2018 verrattuna. Vuonna 2018 yli 60% asiakkaista koki sähköyhtiöiden kilpailevan heidän asiakkuudestaan, tänä vuonna enää noin puolet asiakkaista. Merkittävää on myös, että tänä vuonna jopa 35%

asiakkaista kertoo vaihtaneensa sähköyhtiötään viimeisen kolmen vuoden aikana, kun vastaava luku viime vuonna oli 25%.

## Asiakkaat vaativat kestäväää kehitystä

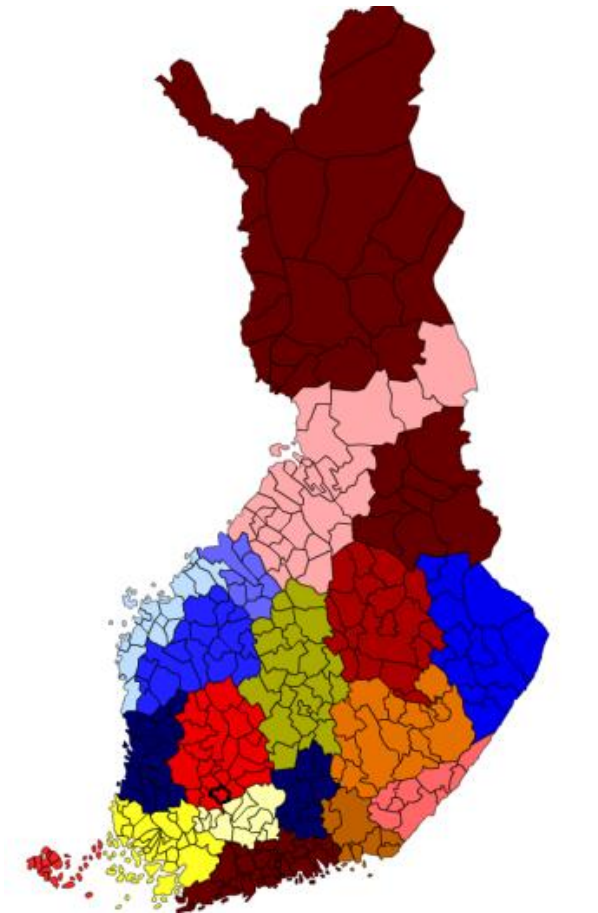
Vaatimukset kestäväää kehitystä koskien ovat nousussa, ja aihe on tärkeä myös energiateollisuudelle. Yli puolet asiakkaista sekä yksityis- että yritysasiakkaiden keskuudessa uskoo, että heidän vaatimuksensa kestäväää kehitystä ajatellen kasvavat tulevaisuudessa. Myös yli 60% sekä yksityis- että yritysasiakkaista on sitä mieltä, että toimialan tulisi ottaa suurempaa yhteiskuntavastuuta. Yritysten koetaan kuitenkin viestivän vaatimukseen nähden heikosti vastuullisuuden ja kestävään kehityksen eteen tekemästään työstä ja niitä tukevista toimintamalleistaan, sillä vain hieman yli kolmannes kokee energiayhtiönsä viestittävän aiheesta hyvin. Aihepiiriä käsittelevät kysymykset on kysytty asteikolla 1-10 tai EOS, tässä on huomioitu 8-10 vastanneiden osuus kaikista vastauksista.

## Valitukset

Energia-alalla valitukset ovat vähäisiä. Ero sektoreiden välillä ei ole merkittävä.

Onko sinulla ollut aihetta valittaa tai tehdä valitusta sähköyhtiöllesi ja oletko valittanut jonnekin?				
	Kyllä	Kyllä, olisi ollut aihetta, mutta en ole valittanut	Ei	EOS
Yksityisasiakkaat	3 %	3 %	92 %	2 %
Yritysasiakkaat	3 %	4 %	89 %	4 %

## Tyytyväisyys maakunnittain



*(Tyytyväisimmät alueet tummimman sinisellä, vähiten tyytyväiset tummimman ruskealla, muut värit näiden välillä. Maakunnittain järjestyksessä: Satakunta, Päijät-Häme, Pohjois-Karjala, Etelä-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa, Pohjanmaa, Kanta-Häme, Varsinais-Suomi, Keski-Suomi, Etelä-Savo, Kymenlaakso, Etelä-Karjala, Pohjois-Pohjanmaa, Ahvenanmaa – Åland, Pirkanmaa, Pohjois-Savo, Uusimaa, Kainuu, Lappi)*

## Tietoa tutkimuksesta

Uppolumi Oy\* haastatteli Sähkön vähittäismyynti 2019 -tutkimukseen 1718 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta yksityisasiakasta. Puhelinhaastattelut tehtiin 15.10.–18.11.2019. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 75 on erittäin hyvä, 60–75 tyytyväinen ja 0-60 tyytymätön.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti n. 2 indekspistettä asteikolla 0-100. Poikkeuksena yksityispuolella Herrfors (1,3 indekspistettä), Fortum (4), Helen (3,2), Vattenfall (3,6) ja Muut-ryhmä (3). Yrityspuolella virhemarginaalit ovat yleisesti n. 3 indekspistettä, poikkeuksena Helen (4,7).

*\*Vertailtavuuden vuoksi pieni osa haastatteluista on tehty yhteistyössä Userneeds A/S:n kanssa*

## 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?

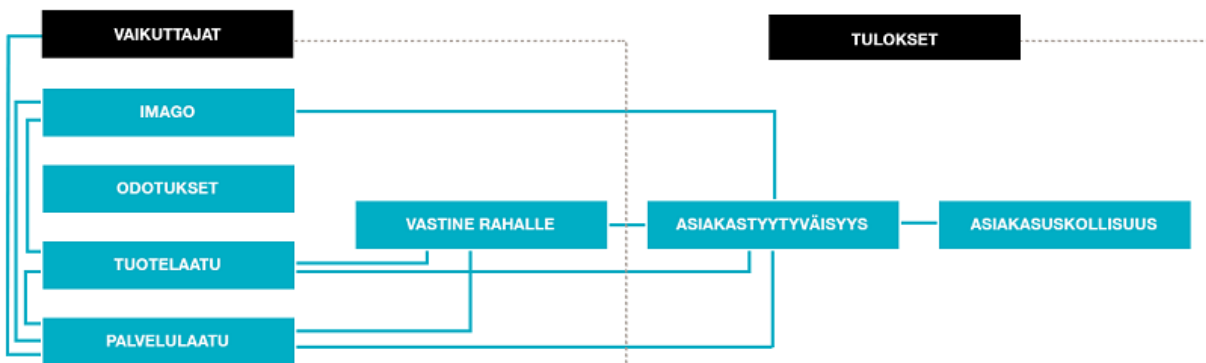


- Kuvittele kaikin puolin täydellinen sähköyhtiö. Kuinka lähellä tai kaukana sähköyhtiösi on tätä täydellistä sähköyhtiötä?

Kunkin aspektin arvosana ilmoitetaan välillä 0-100. Mitä korkeampi arvosana, sitä paremman arvion sähköyhtiö 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.

### Lisätietoa:

Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland, +358 50 406 8796, [heidi.laitinen@epsi-finland.org](mailto:heidi.laitinen@epsi-finland.org)

EPSI Rating on Pohjoismaiden johtava riippumaton yhtiö yritysten asiakas- ja tyytyväisyyden tutkimisessa ja mittaamisessa. EPSI Rating tuottaa ja julkaisee puolueetonta tutkimus- ja mittaustietoa toimialojen eitaloudellisista indikaattoreista. Lisäksi yhtiö tekee yrityskohtaisia tutkimuksia ja tukee johtoa päätöksenteossa. Eri toimialojen, terveydenhoidon, energian, pankki- ja vakuutusalan, matkailun, kuljetuksen sekä telealan tutkimustulokset julkistetaan säännöllisesti, ja tiedot ovat vapaasti käytettävissä. Niiden avulla sekä kuluttajat että yritykset voivat vertailla eri toimijoita. EPSI Rating toimii Pohjoismaiden ja Baltian lisäksi Keski-Euroopassa ja Iso-Britanniassa.