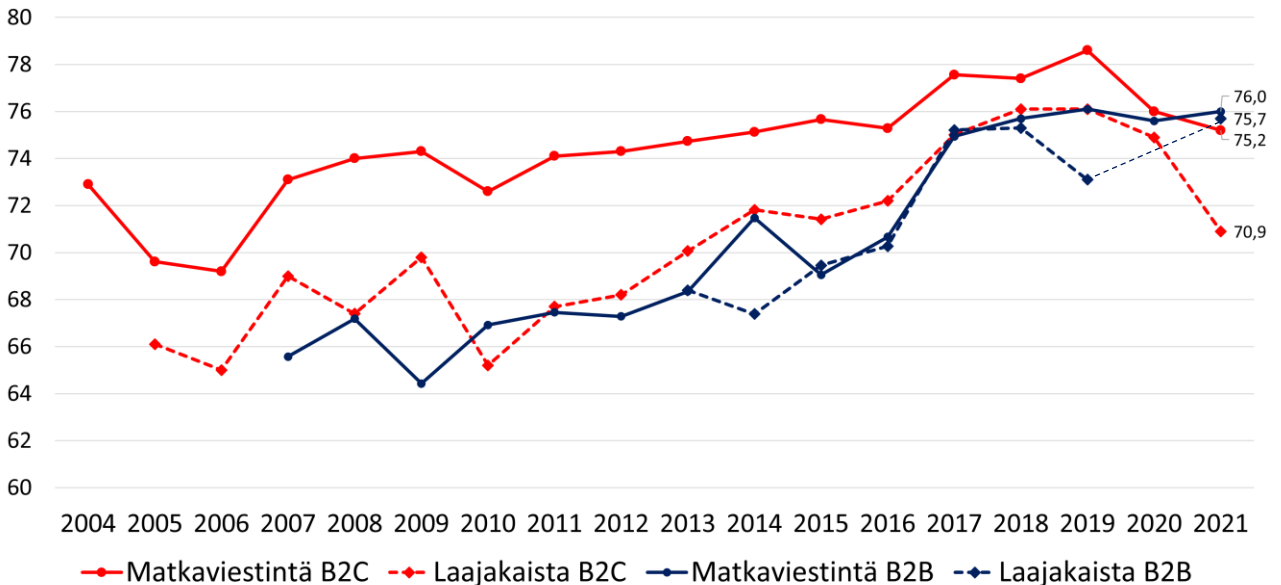


EPSI Ratingin\* Telekommunikaatio 2021-tutkimus osoittaa yritysassiakkaiden matkapuhelin- ja laajakaistaoperaattoreihin kohdistuvan asiakastyytyväisyyden nousevan mittaushistorian korkeimmalle tasolle. Kun samaan aikaan yksityisasiakkaiden asiakastyytyväisyys jatkaa vuonna 2020 alkanutta laskuaan, yritysassiakkaiden tyytyväisyys nousee vuoteen 2004 ulottuvien mittausten aikana ensimmäistä kertaa yksityisasiakkaita korkeammaksi. Toimialan asiakastyytyväisyys oli pitkään nousujohteinen, ja kokonaisuutena sen taso kohosikin 2010-luvun kuluessa EPSI Ratingin mittaamien toimialojen matalimman tyytyväisyyden toimialasta aina toiseksi tyytyväisemmäksi ja erittäin tyytyväisten asiakkaiden rajana pidettävän 75:n indekspisteen tienoille. Mittaushistoriallisessa tarkastelussa voidaan havaita yksityis- ja yritysassiakkaiden välisen eron kaventuneen kaiken aikaa, ja siinä missä merkkejä yleisestä nousutrendin taantumisesta saatiin jo vuoden 2019 tuloksissa, tuoreimman tutkimuksen tuloksissa asetelmat ovat jo monin tavoin poikkeukselliset.

EPSI aloitettiin EU-tutkimusprojektina Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989. Tutkimme jatkuvasti myös kestävästä kehityksestä sekä menestystä yhteistyössä pohjoismaisten korkeakoulujen kanssa. EPSI Rating Groupin omistaa Svensk Institutet for Kvalitet (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio. Yritys on voittoa tavoittelematon, akateeminen organisaatio. Omistuksen tarkoituksena on varmistaa, että tutkimuksissa tutkitaan sidosryhmien näkökohtia kestävästä tulevaisuudesta

### Asiakastyytyväisyyden kehitys Telekommunikaatio



## EPSI RATINGISTA

EPSI Rating on voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka omistaa Swedish Institute for Quality (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.

EPSI Rating perustettiin EU-tutkimushankkeena Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989, ja organisaatio on toteuttanut Suomessa kansallisia laatuindeksejä mittaavia toimialatutkimuksia vuodesta 1999 asti.

Organisaation toiminta keskittyy Pohjoismaihin, mutta tutkimuksia tehdään myös esimerkiksi Iso-Britanniassa ja Hollannissa. Suomessa EPSI Rating tunnetaan erityisesti toimialatutkimuksistaan (pankki ja rahoitus, vakuutus, sähkön vähittäismyynti, telekommunikaatio, uudisasuntorakentaminen), mutta yhteistyötä tehdään myös useiden muiden eri toimijoiden kanssa niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla.

Lue lisää kotisivuiltamme!

<https://www.epsi-finland.org/>

## TUTKIMUKSESTA

EPSI Data Collection Services haastatteli Telekommunikaatio 2021 –tutkimukseen yhteensä n. 400 yksityis- ja yritysasiakasta. Haastattelut tehtiin 8.9.-20.10.2021. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0-60 on tyytymätön, 60-75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti haarukassa n. +/- 2-3 indeksipistettä asteikolla 0-100.

Tilastollinen luottamustaso on 95%.

### Lisätietoja tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

- › Heidi.laitinen@epsi-finland.org
- › +358 50 40 68 796

## Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyyttä tutkitaan kolmen kokonaistyytyväisyyttä mittaavan kysymyksen avulla. 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.

