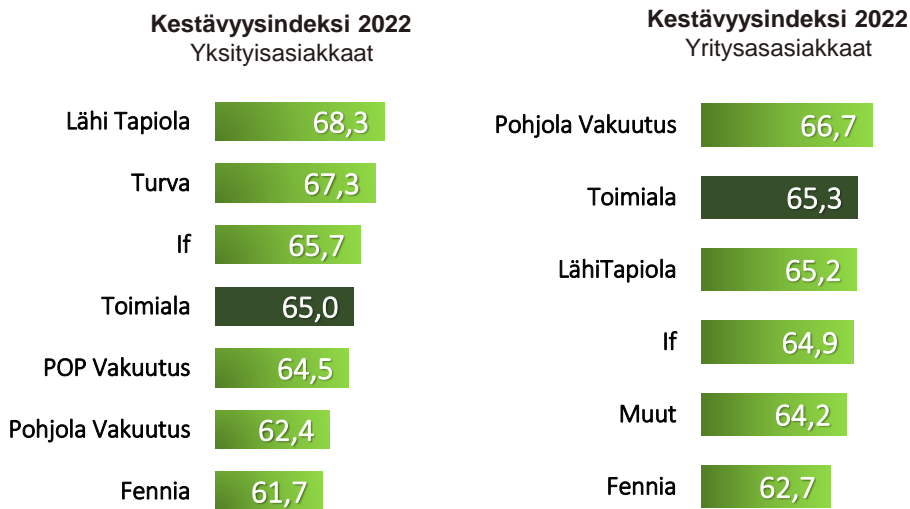


EPSI Rating on mitannut asiakastyytyvääsiyyttä aina vuodesta 1989 lähtien. Nyt olemme julkaisseet uuden indeksin, joka kuvaa asiakkaiden näkemyksiä toimittajansa vastuullisuustyöstä. Toisena julkaisuvuorossa on **Suomen vakuutusala**

EPSI Kestävyysindeksi on osaltaan tulosta EPSI:n monivuotisesta akateemisesta tutkimuksesta, ja siksi sitä voidaan pitää EPSI Rating -mallin jatkumona. Indeksissä on huomioitu kestävä kehityksen kolme ulottuvuutta: sosiaalinen, taloudellinen ja ympäristöllinen (Westin ym., 2022.)

Tavoitteenamme on, että asiakasnäkökulma saisi suuremman roolin myös vastuullisuuskeskustelussa, aivan kuten EPSI Ratingin indeksin laatimisessa 1980-luvulla, jolloin painopiste siirtyi tuotteen ominaisuuksista asiakaskokemukseen. Samainen tilanne on nyt nähtävissä kestävä kehityksen alalla. Julkinen keskustelu koskee pääasiassa päästöjä, energiahuoltoa ja abstrakteja kysymyksiä siitä, miten globaali vastuu tulisi jakaa maiden ja maanosien kesken. Kuluttajien/asiakkaiden arvomaailmoilla ja näkemyksillä on kiistatta merkitystä sille, millaisessa valossa yritykset osaltaan nähdään sekä koetaan vastuullisuustyössä ja kestävä kehityksessä. Fokusta on siis yhtäläillä lisättävä myös asiakkaiden kokemuksiin ja mieltymyksiin kestävä kehityksen näkökulmasta. Keskeistä on myös ymmärtää, että vastuullisuus ja kestävä kehitys tässä kontekstissa ovat eräällä tavalla kuluttajien sekä yritysten jatkuvaa vuoropuhelua viestinnän sekä toiminnan kautta. Keskeistä onkin pyrkiä lisäämään tätä suoraa ja epäsuoraa vuoropuhelua toimijoiden ja kuluttajien välillä.

*- Loppujen lopuksi asiakkaat valitsevat, ostavat ja kuluttavat tuotettuja tavaroita ja palveluja. Uskomme, että vastuullisuuskeskustelusta puuttuu usein asiakkaiden näkökulmia, minkä vuoksi julkaisemme tästä lähtien erilliset vastuullisuustulokset kaikissa toimialatutkimuksissamme, toteaa EPSI Rating Finlandin maajohtaja Heidi Laitinen.*



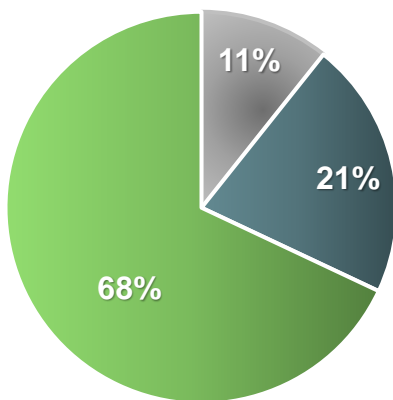
Ero yksityisasiakkaiden sekä yritysasiakkaiden välillä on toimialatasolla katsottuna hiuksen hieno, vain 0,3 indeksipistettä. Yksityisasiakkaiden keskuudessa arviot vakuutusalan toimijoiden kestävydestä eivät yllä yhdenkään toimijan kohdalla yli 70 indeksipisteen. Kestävyysrankingissa LähiTapiola ylsi ensimmäiselle sijalle, ja eroa toisen sijan saaneeseen Turvaan kertyy vain indeksipisteen verran. Rankingin kolmanneksi ylsi If. B2B-puolella kärkeen sijoittui tänä vuonna Pohjola Vakuutus. Yleisti erot toimijoiden välillä ovat melko vähäiset.

Saavuttaakseen kestävässä kehityksessä sekä vastuullisuustyössä erittäin hyvät arviot, tulee vakuutusalan kokonaisuudessaan tehdä vielä töitä asian eteen. Nyrkkisääntönä mainittakoon, että alle 60 indeksipisteen tulokset ovat selvästi matalia ja yli 75 indeksipisteen tulokset taas erittäin korkeita. Vakuutusyhtiöt jäivät selvästi kestävyysindekseissään erittäin korkeista tuloksista.

## Vaatimukset kestävästä kehityksestä nousussa myös vakuutusosalalla

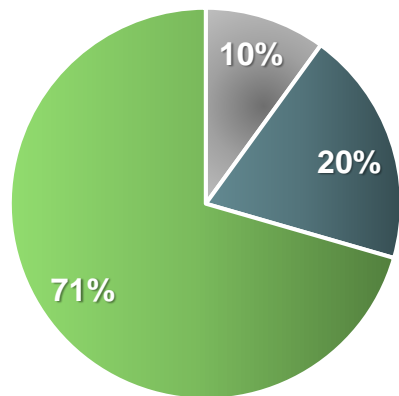
Edellisessä kestävyysindeksijulkaisussamme käsittelemämme pankkiala ei ole suinkaan ainoa ala, jossa kuluttajien sekä yritysasiakkaiden vaatimukset kestävää kehitykseen sekä yhteiskuntavastuullisuuteen liittyen nousevat. Jopa 68% kyselyyn vastanneista kuluttajista arvioi kestävään kehitykseen liittyvien vaatimuksiensa nouseva tulevaisuudessa. Yritysasiakkaiden piirissä trendi on melko samankaltainen. Vakuutusalan halutaan myös ottavan aiempaa suurempaa roolia yhteiskuntavastuun toteuttamisessa.

Vaatimuksenne kestävään kehitykseen liittyen tulevat nousemaan tulevaisuudessa? (Toimiala B2C)



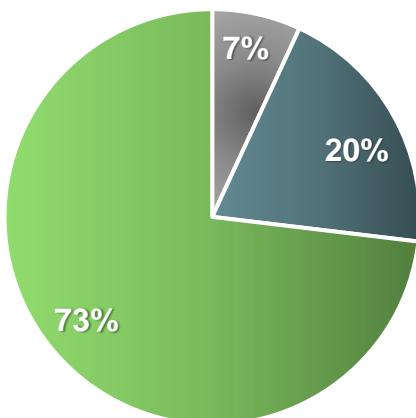
■ Ei kasva ■ Sama taso ■ Kasvaa

Vaatimuksenne kestävään kehitykseen liittyen tulevat nousemaan tulevaisuudessa? (Toimiala B2B)



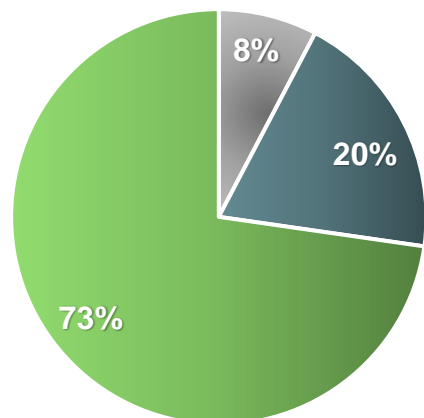
■ Ei kasva ■ Sama taso ■ Kasvaa

Pitäisikö vakuutusalan ottaa suurempaa yhteiskuntavastuuta? (Toimiala B2C)



■ Ei ■ Sama taso ■ Kyllä

Pitäisikö vakuutusalan ottaa suurempaa yhteiskuntavastuuta? (Toimiala B2B)

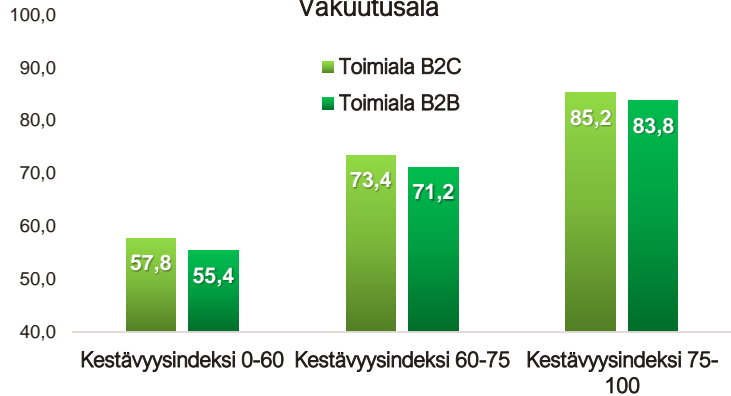


■ Ei ■ Sama taso ■ Kyllä

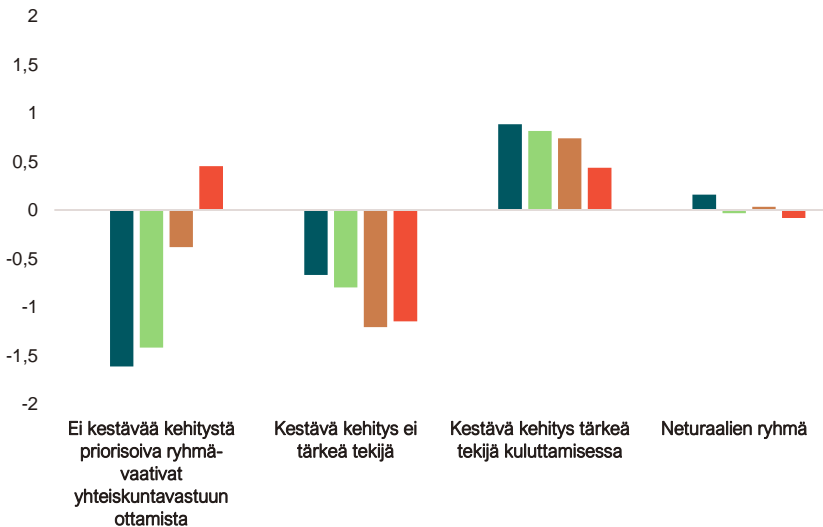
## Myös vakuutusosalalla arviot vastuullisuustyöstä ja kestävästä kehityksestä ovat yhteydessä asiakastytyväisyyteen

Kuten pankkisektorilla, myös vakuutusosalalla on nähtävissä, että vastaajat, jotka arvioivat pääasiallisen vakuutusyhtiönsä kestävä kehityksen sekä vastuullisuustyön näkökulmasta heikoksi, mittaavat myös asiakastytyväisyydessä matalampia lukemia. Kaikilla tutkimuksessa mukaan olleilla vakuutusyhtiöillä on olemassa selvä yhteys kestävä kehityksen arvioiden sekä asiakastytyväisyyden välillä, vaikkakin yhteyden voimakkuudessa esiintyy jonkin verran eroja toimijoiden välillä. Alla näkyvä toimialaa kuvaava yleistrendi on havaittavissa myös yksittäisillä toimijoilla.

## Kestävyysindeksi ja asiakastytyväisyys Vakuutusala



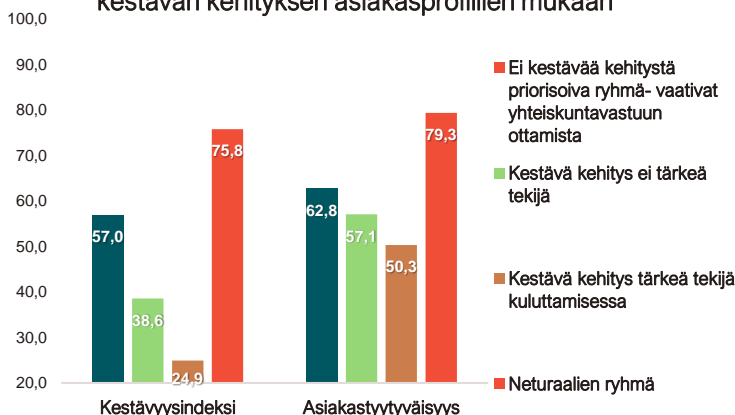
## Kestävä kehityksen asiakasprofiilit



### Klusterit

- X viestittää siitä, kuinka he työskentelevät kestävä kehityksen eteen?
- X myötävaikuttaa paremman yhteiskunnan kehittämiseen?
- Vaatumuksen kestävä kehitykseen liittyen tulevat nousemaan tulevaisuudessa?
- Pitäisikö vakuutus toimialan ottaa suurempaa yhteiskuntavastuuta?

## Kestävyysindeksi- ja asiakastytyväisyysarviot kestävä kehityksen asiakasprofiilien mukaan



## Vakuutusalan kestävä kehityksen asiakasprofiilit

Kestävyysindeksiin sisältyvien väittämien lisäksi kuluttajilta tiedusteltiin yksittäisillä muilla väittämillä vakuutusala kestävä kehityksen ja vastuullisuuden näkökulmasta. Henkilö-/profiilikeskisellä klusterianalyysillä oli erotettavissa neljä toisistaan eroavaa kestävä kehityksen asiakasprofiilia (ks. kaavio yläpuolella).

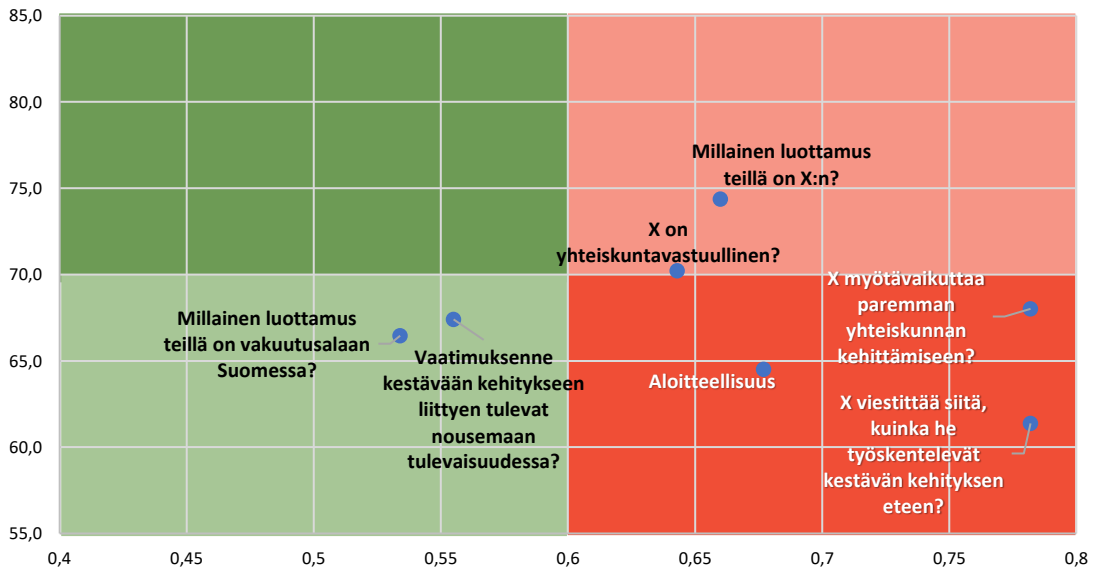
Asiakasprofiilit erosivat melko paljonkin toisistaan kestävyysindeksi-arvioissa ja asiakastytyväisyydessä. Kestävä kehityksen osalta neutraalein asiakasprofiili oli tyytyväisin, kun puolestaan matalinta tyytyväisyys oli ryhmässä, joille kestävä kehityksen merkitys on korostunut.

## Muiden tekijöiden yhteys kestävän kehityksen indeksiin

Kuten aiemmin todettiin, kestävä kehitys ja vastuullisuusyhteistyö linkittyvät tätä nykyä asiakastyytyvyyteen sekä tuotekuvaan. Siten myös vakuutustoimialan vastuullisuusyhteistyön ja kestävän kehityksen eteenpäin viemisellä voidaan osaltaan kehittää asiakastyytyvyyttä kerrannaisvaikutusten kautta.

Nykypäivää voidaan luonnehtia hyvin monenkirjavaksi kriisiajaksi. Covid-19-pandemian merkittävimpien aaltojen jälkeen eteemme on iskenyt mm. inflaation aalto, energiakriisi sekä muutoinkin epävarmat ajat Euroopassa. Tilannetta ei suinkaan helpota etenevä ilmastonmuutos. Tällaisissa monisyisten kriisien yhteiskunnassa luottamus, vastuullisuus ja kestävä kehitys nousevat korostetusti keskiöön. Mutta kenen tai keiden tulisi ottaa vastuuta ja missä? Heijastuvatko nämä monen kirjavat kriisit kuluttajien luottamukseen? Vakuutusala on siitä mielenkiintoinen, että sen peruserätyksenä on luoda turvallisuuden tunnetta kuluttajien elämään sekä minimoida haastavissa tilanteissa niin sanotusti tyhjän päälle putoamista.

**Yksittäisiä vakuutustoimialaa koskevia kestävyys-, vastuullisuus- ja luottamusväittämiä ja kestävyysindeksi (Toimiala B2C)**



Yksittäisten vakuutusalaan koskevien kysymysten tulos (pysty akseli) suhteutettuna korrelaatiokerrotimeen, joka mittaa kysymysten ja kestävyysindeksin yhteyttä. Ylävasemmalle sijoittuvien väittämien kohdalla tulos on korkea ja korrelaatio pienehkö, alaoikealla väittämät joiden tulos on matala, mutta korrelaatio korkeahko. Alaoikealta löytyvät tekijät ovat toimialatasolla muita tekijöitä kriittisempiä kestävyysarvioiden kasvamiseen.

Lähdimme tarkastelemaan melko intuitiivisesti toimialatasolla luottamuksen, vastuullisuuden sekä proaktiivisuuden yhteyttä kestävyysindeksiin nähdessä yksittäisten väittämien avulla. Kuluttajapuolella nähdään, että vakuutusyhtiön luotettavuudella sekä yhteiskuntavastuullisuudella on melko vahva yhteys kestävyysindeksin arvioihin, mutta toimialatasolla katsottuna nämä ovat saaneet kriiseistä huolimatta melko korkeita arvioita. Toimialatasolla tarkasteltuna aloitteellisuuden, kestävästä kehityksestä viestiminen sekä vakuutusyhtiöiden toiminta kohti paremman yhteiskunnan kehittämistä voidaan sanoa olevan toimialatasolla yleisesti niin sanotusti keskeisimpiä kehityskohteita mitä tulee alan kestävyysindeksin parantamiseen.