

A long-exposure photograph of a road at night, showing light trails from cars. The left side of the road has white and blue light trails, while the right side has red light trails. The road curves into the distance under a dark sky with some stars.

SÄHKÖAUTOJEN LATAUSPISTEET

2022

MITEN TYYTYVÄISIÄ LATAUSOPERAATTORIEN
ASIAKKAAT OVAT SUOMESSA?

Sähköautojen latauspisteet on uusi toimiala, jonka asiakaskokemusta mittaamme nyt yhdessä kollegojemme kanssa Tanskassa, Ruotsissa ja Norjassa. Haluamme tutkimuksillamme tuoda esiin asiakkaiden näkemiä haasteita ja sitä, miten toimiala voi kehittyä asiakkaan näkökulmasta. Pohjoismaihin verrattuna Suomi on asiakastytyväisyydessä kärjessä. Norjassa, jossa sähköautojen ekosysteemi on kehittyneempi, asiakkailla on korkeammat vaatimukset ja siellä asiakastytyväisyys on jonkin verran alhaisempaa, kuin Suomessa ja Ruotsissa.

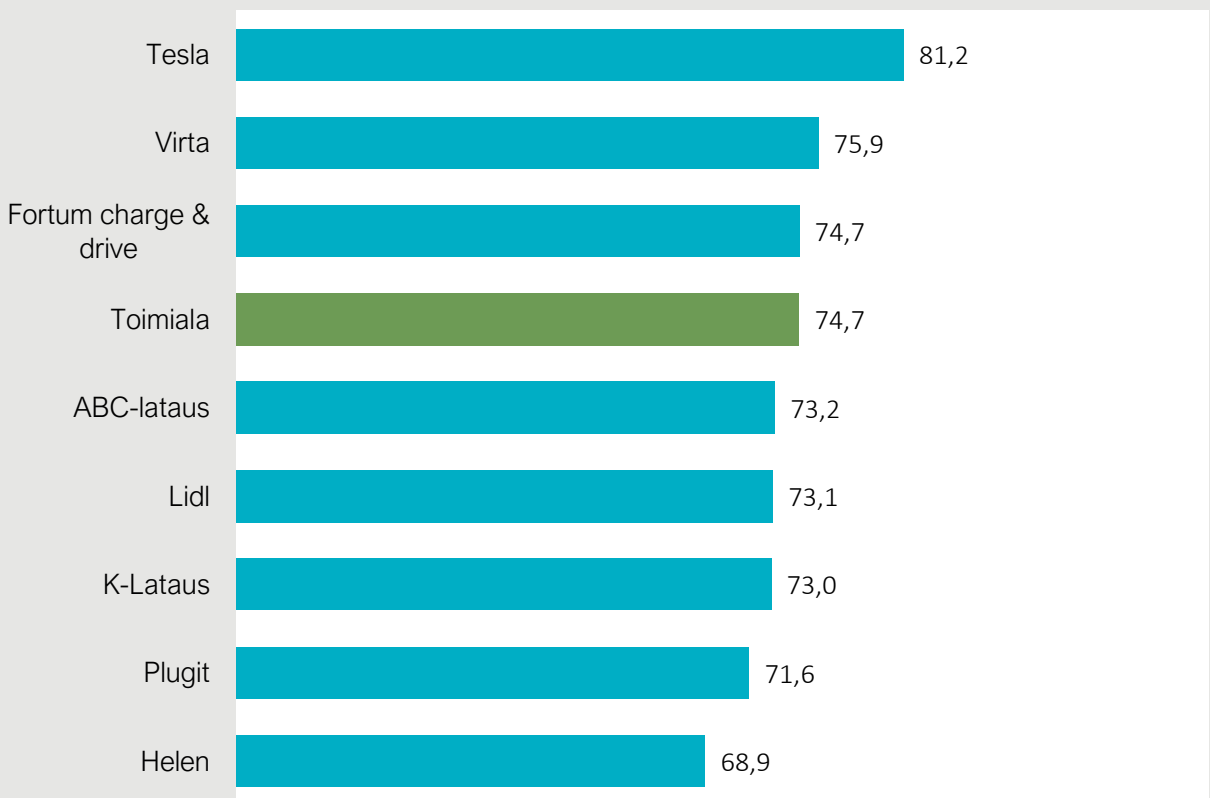
Sähköautojen latauspisteisiin ollaan Suomessa tyytyväisiä. EPSI Ratingin* asiakastytyväisyysindeksiksi mitataan toimialalla 74,7, kun asteikolla 0-100 voidaan pitää nyrkkisääntönä 0-60 tarkoittavan tyytymättömiä, 60-75 tyytyväisiä, ja yli 75 erittäin tyytyväisiä asiakkaita.

”Sähköautojen määrä Suomen liikenteessä on kasvanut lähes räjähdysmäisesti viime vuosina, ja tämä asettaa kasvavia paineita asiakkaiden tyytyväisyyden edellytysten luomiselle ja ylläpitämiselle”, taustoittaa Heidi Laitinen, EPSI Rating Suomen maajohtaja. ”Näyttää kuitenkin vahvasti siltä, että haasteeseen on vastattu onnistuneesti. Alan asiakastytyväisyys on erittäin hyvällä tasolla, kun verrataan muihin EPSI Ratingin tutkimiin toimialoihin, joista latauspisteet erottuvat erityisen paljon – kiinnostavaa kyllä - energia-alaan verrattuna.”

Alalla toimii useita erityyppisiä toimijoita, joista osa huolehtii ennen kaikkea fyysistä latauspisteistä, osa lataukseen käyttävästä digitaalisesta alustasta, ja osa toimii kokonaisvaltaisemmin end-to-end periaatteella. Korkein tyytyväisyys mitattiin Teslalta, Virran ja Fortum charge&driven täydenäessä kärkeä kolmikkoa.

**EPSI Rating on riippumaton ja voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka analyysimalli perustuu yli kolmen vuosikymmenen tutkimustyölle. EPSI Rating Groupin omistaa Swedish Institute for Quality (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.*

KUVA 1 Sähköautojen latauspisteet. asiakastytyväisyys 2022



Eri toimijoilla on erilaisia vahvuuksia

Asiakastyytyväisyyden osa-alueita tarkastellessa toimijoiden saamien arvioiden välillä ilmenevät erot selkeytyvät. Teslan saamia arvioita selittävät erityisesti asiakkaiden korkeat odotukset, sekä palvelulaatua ja latauspisteiden tuotelaatua käsittelevät näkemykset. Virta puolestaan saa osakseen sangen tasaisesti toimialan korkeaa tasoa mukailevia arvioita eri osa-alueilla, mutta kärkipään ranking-sijoituksen taustalla näyttäisivät positiivista eroa muodostavan arviot koskien latausnopeutta ja hintaan suhteutettua helppokäyttöisyyttä. ”Vahvuuksia löytyy laajalla rintamalla, esimerkiksi Helen arvioidaan ranking-sijoituksestaan huolimatta vertailussa erittäin yhteiskuntavastuulliseksi ja sen latauspisteet toimiviksi. Onkin toimijakohtaista, keskittykö yhtiön toiminta esimerkiksi latauspisteiden alustan tarjoamiseen kuten Virran tapauksessa, latauspisteiden kunnossapitoon ja sijoittamiseen kuten Helenillä, vai näihin molempiin kuten vaikkapa ABC-latauksella. Lisäksi on selvää, että osalla toimijoista brändimielikuva syntyy laajemmasta toiminnasta, osan erikoituessa voimakkaammin latauspisteisiin”, Laitinen lisää.

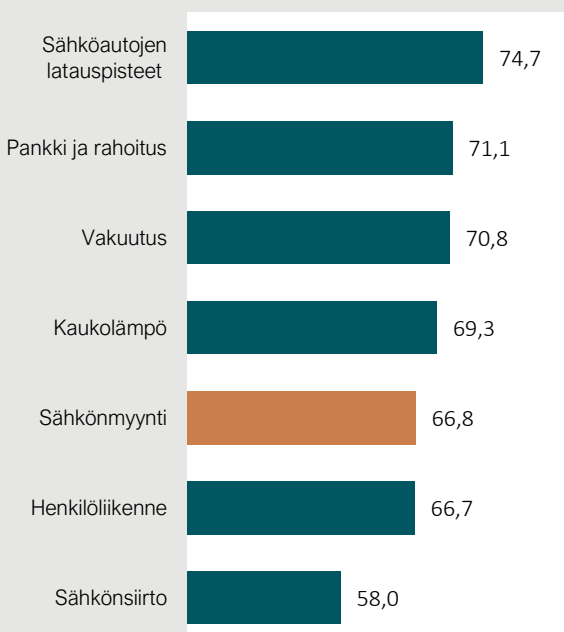
Myös asiakasuskollisuus hyvällä tasolla

Autoalan Tiedotuskeskuksen mukaan Suomessa on loppuvuodesta 2022 n. 40 000 täyssähköautoa ja n. 100 000 ladattavaa hybridi-autoa, ja määrä on moninkertaistunut muutamassa vuodessa. Sähköautojen latauspisteiden tarjoaminen on etenkin nykyisessä mittakaavassaan toimialana uusi, ja siksi on tärkeää tähdentää ja suhteuttaa tutkimuksen keskeisimpiä tuloksia. Kaiken kaikkiaan asiakkaista erittäin tyytyväisiä on tasan 50%, tyytymättömiä ainoastaan 14%, ja 36% sijoittaa arvionsa näiden välimaastoon.

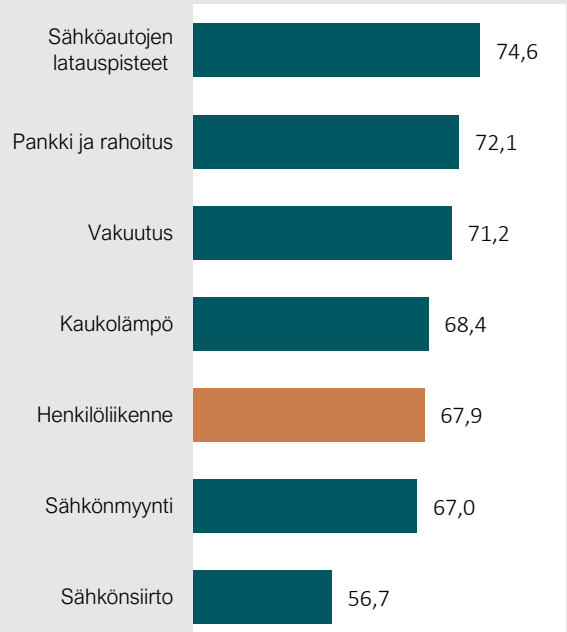
Asiakastyytyväisyyden lisäksi myös asiakasuskollisuus hipoo erittäin korkeana pidettävää 75:n indekspisteen rajaa, ja ala ylittää saamissaan arvioissa korkeammalle kuin muut vertailtavat toimialat. ”Tulosta on ehdottomasti pidettävä rohkaisevana. Nopeasti kehittyvä ja asiakaspohjaltaan laajeneva ala debytoi vertailussa vahvoilla tuloksilla, huolimatta monin tavoin turbulentista ajasta”, tiivistää Laitinen.

KUVA 2 Toimialojen asiakaskokemus 2022

Asiakastyytyväisyys 2022



Asiakasuskollisuus 2022

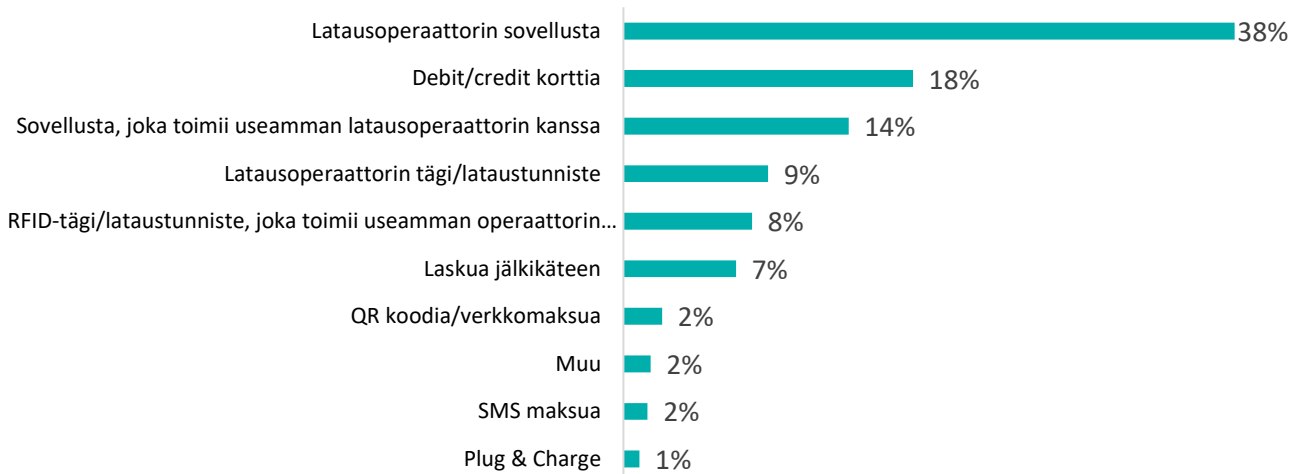


Sujuva ja kitkaton latauskokemus nostaa asiakastytyvääisyyttä

Latauskokemusta voidaan ajatella yhdistelmänä latausaseman saavutettavuutta, itse lataustapahtumaa, ja maksun hoitamista. ”On tietysti selvää, että harvakseltaan ripoteltu tai muuten hankaliksi koetuille paikoille ripoteltu latauspisteverkosto aiheuttaa ongelmia sujuvan ja kitkattoman kokemuksen luomisessa”, Laitinen huomauttaa. ”On kuitenkin tärkeää huolehtia myös esimerkiksi latausasemien siisteydestä ja lataamistapahtuman optimoitavuudesta kuluttajan näkökulmasta. Kukapa ei pitäisi lyhyestä latausajasta, mutta esimerkiksi maksutapojen suhteen asiakkailla on erilaisia preferenssejä.”

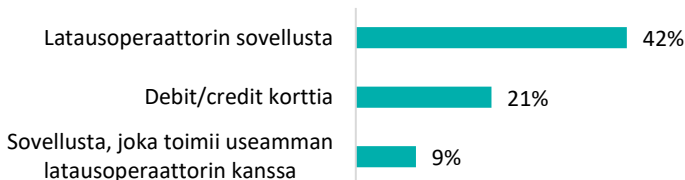
Yli puolet vastaajista suosisi vapaan valinnan saadessaan sovellusta, joko operaattorin omaa tai useamman operaattorin pisteillä toimivaa. Näistä selvästi suurempi osa, kaikista vastaajista 38%, suosisi latausoperaattorikohtaista sovellusta. Debit-/creditkorttia suosisi hieman alle viidennes, ja ”tägejä”/lataustunnisteita n. joka kuudes.

Jos pystyisitte vapaasti valitsemaan miten maksatte, mitä maksutapaa käyttäisitten mieluiten?

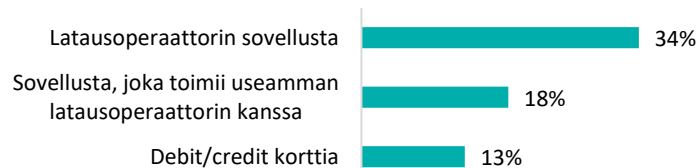


Ensisijaisessa maksutavoissa onkin huomattavia eroja eri ikäryhmien välillä. ”Hieman yksinkertaistaen, nuoremmat asiakkaat eivät näe ongelmaa erilaisten sovellusten käyttämisessä, kun taas yli 60-vuotiaat asiakkaat puolestaan haluaisivat maksaa pankkikortilla. Myös tägien suosio suhteessa sovelluksiin erottaa iäkkäintä ryhmää muista.”

18-29 vuotta



30-44 vuotta



45-59 vuotta



60 vuotta tai vanhempi

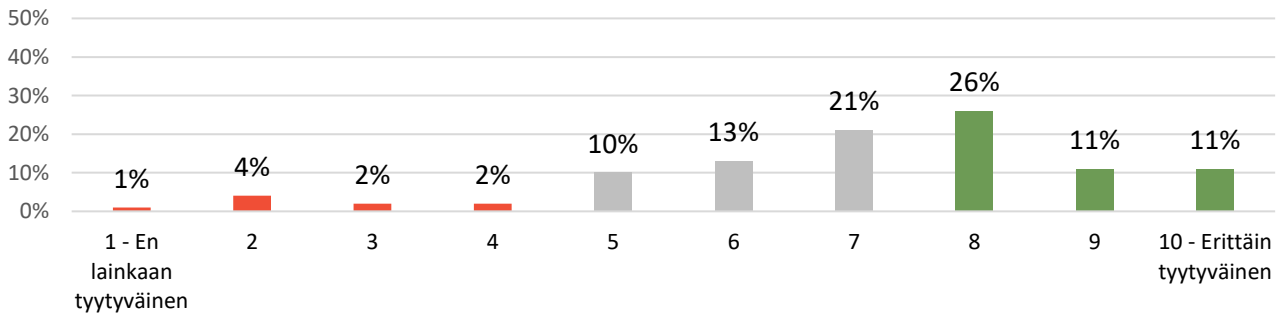


Verkon kattavuuteen ollaan Helsingissä muuta maata tyytyväisempiä

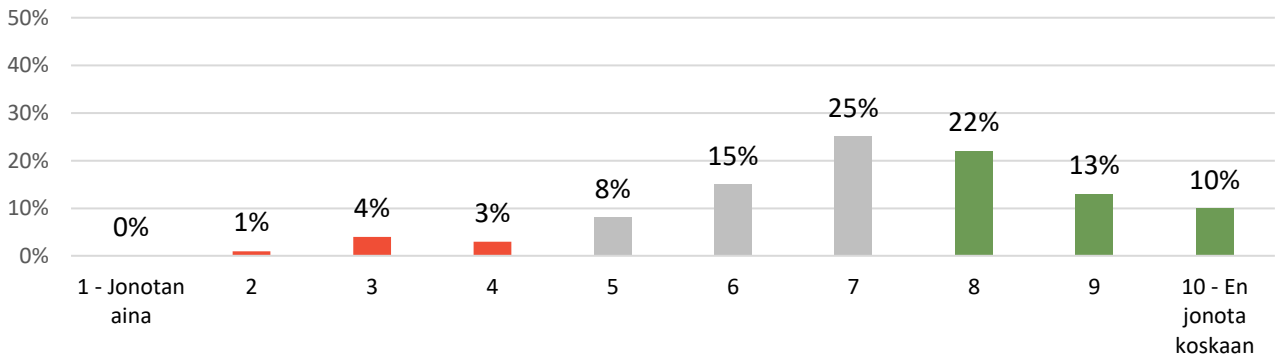
Kokonaisuutena latausasemaverkoston kattavuuteen ollaan varsin tyytyväisiä. Vastaajista 48% arvioi tilanteen selvästi positiivisin arvosanoin (8-10 asteikolla 1-10), kun taas selvästi negatiivisia arvioita (1-4) antoi alle 10%. Toisaalta hyvin huomattava osa vastaajista (44%) myös sijoitti arvionsa näiden väliin, joten parannettavaakin koetaan olevan. Indeksipisteiksi muutettuna havaittiin myös ero Helsingin ja muun Suomen välillä, Helsingissä asuvien vastaajien arvioiden koostaessa indeksiksi 70,7, muun Suomen vastaavan lukeman ollessa 66,6.

Latausasemia ei koeta myöskään jonotusherkeksi, ja asemilla olevien latauspisteiden katsotaan yleensä olevan kunnossa. ”Näiden kysymysten kohdalla arvosanat 5-7 antaneen ryhmän suurehko koko antaa kuitenkin viitteitä siitä, ettei tyytyväisyys tule säilymään korkealla ikuisesti ilman prosessin sujuvoittamista nykyisestä”, Laitinen päättää.

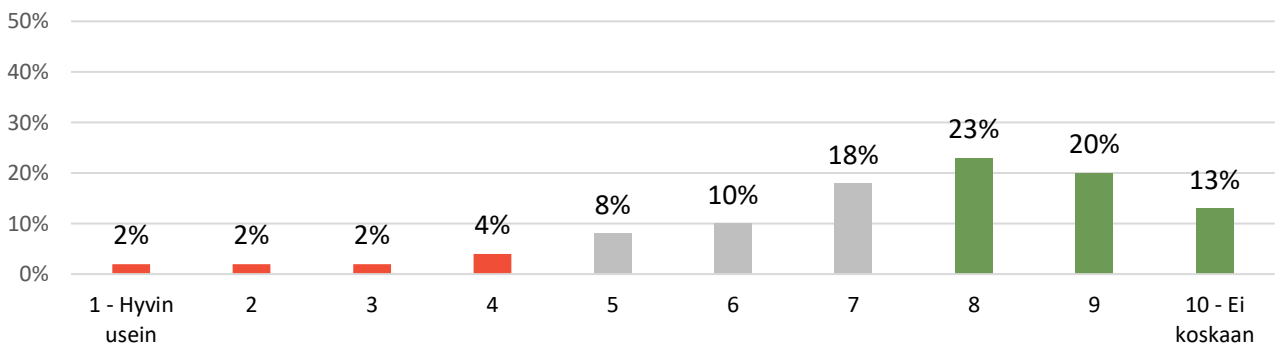
Kuinka tyytyväinen olette operaattorin kautta käytettävissä olevaan laturiverkoston kattavuuteen? (roaming mukaan lukien)



Kuinka usein joudutte jonottamaan X:n latausasemilla?



Kuinka usein X:n latausasemilla yksi tai useampi latauspiste on epäkunnossa?



POHJOISMAINEN TIIVISTELMÄ

Toimialatasolla asiakastytyväisyys Norjassa, Ruotsissa, Suomessa ja Tanskassa nähdään melko samanlaisena, mutta tyytyväisimpiä asiakkaat ovat Suomessa. Kaikissa neljässä maassa Tesla on ykkönen, E.ON ja Virta pohjoismaisesti tarkasteltuna toisena ja kolmantena. On myös syytä huomioida Ruotsissa kärkikolmikkoon yltävistä toimijoista E.ON sekä OKQ8 käyttävät Virran alustaa ja ovat osa Virran verkostoa.

Asiakastytyväisyys latausasemiin Pohjoismaissa

Norja: Toimiala:
70,8

Top 3:

- #1 Tesla – 77,1
- #2 Eviny – 75,4
- #3 Øvrige* – 73,5

Suomi: Toimiala:
74,7

Top 3:

- #1 Tesla – 81,2
- #2 Virta – 75,9
- #3 Fortum C&D – 74,7

Tanska: Toimiala:
69,4

Top 3 :

- #1 Tesla – 76,9
- #2 Clever – 69,4
- #3 Circle K – 69,1

Ruotsi: Toimiala:
71,3

Top 3:

- #1 Tesla – 80,8
- #2 E.ON – 78,3
- #3 OKQ8 – 71,2



Kestävä kehitys ja tyytyväisyys latauspisteisiin tärkeää myös yrityksille

Sähköinen liikkuvuus on tärkeä osa ilmastonmuutoksen hillitsemistä, ja tämä on etenevässä määrin selvempää myös yhä useammalle kuluttajalle. Asiakkaat arvostavat ympäristötietoisuutta ja haluavat tehdä kauppaa niiden toimijoiden kanssa, jotka eivät käännä selkäänsä asialle. Tämän vuoksi latauspisteiden asiakastyytyväisyystutkimus ei ole tärkeää vain kuluttajille, vaan myös yrityksille, jotka harkitsevat latauspisteiden asentamista.

”Sähköajoneuvojen latauspisteiden asentaminen auttaa yhtiötä vakiinnuttamaan yrityksen kestävän kehityksen huomioon ottavaksi toimijaksi, mikä tekee yhtiöstä lopulta houkuttelevamman ja johtaa tyytyväisempiin asiakkaisiin”, kertoo Laitinen. ”Tämän tutkimuksen avulla pystymme myös näkemään, mitkä latauspisteet tuottavat tyytyväisempiä asiakkaita, ja vastaavat asiakkaiden tarpeisiin”



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 Sähköautojen latauspisteet 2022 –tutkimukseen 1 095 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta henkilöä, joista 335 vastasi tutkimuksen pitempään osioon. Lomake sisälsi yli 50 kysymystä, ja suurimpaan osaan on vastattu asteikolla 1-10. Haastattelut tehtiin 11.11 - 1.12.2022. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0-60 on tyytymätön, 60-75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.

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

Tilastollinen luottamustaso on 95% ja mallin selitysaste vaihtelee toimijoittain välillä 75-91 %.

Lisätietoja tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

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

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyyttä tutkitaan seuraavien kolmen kysymysten avulla: 1) Ajattele kaikkia kokemuksia, joita sinulla on X;stä. Miten tyytyväinen olet?, 2) Missä määrin X täyttää kaikki odotuksesi?, ja 3) Kuvittele kaikin puolin täydellinen toimija alalla. Miten lähellä tai kaukana X on tätä täydellistä toimijaa?

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.

