

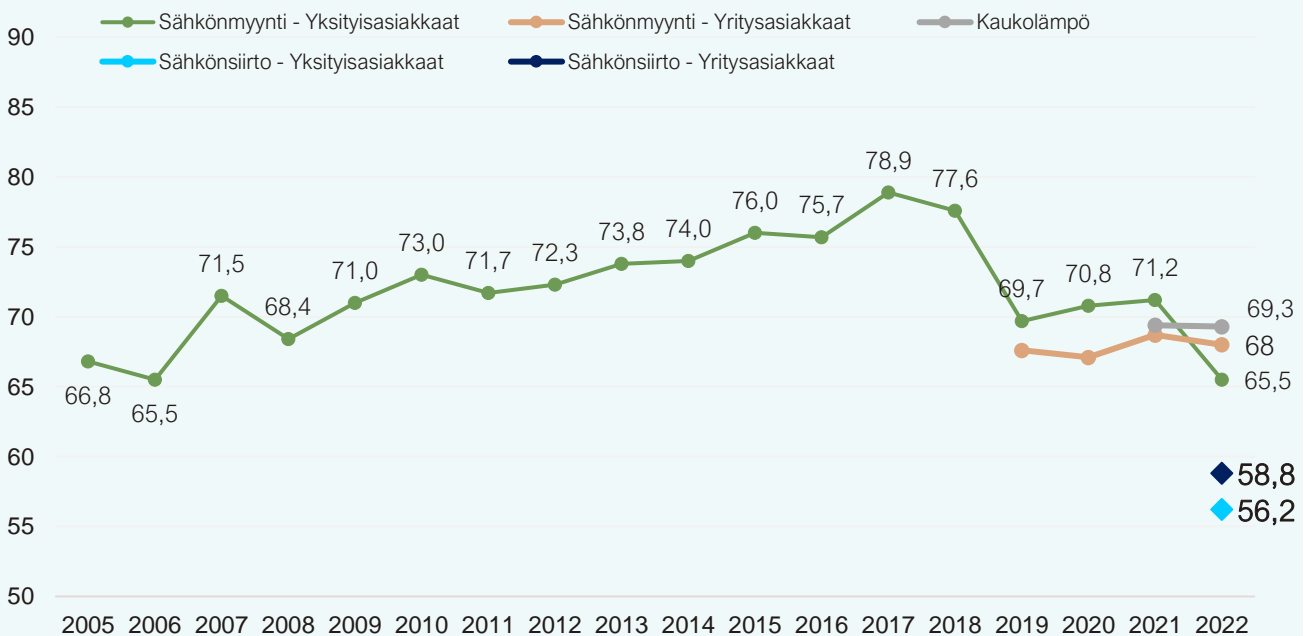
Kuluttajat ja yritysasiakkaat ovat kaiken kaikkiaan sangen tyytymättömiä sähkönsiirrostaan vastaavaan yhtiöön. EPSI Ratingin* asiakastyytyväisyysindeksiksi mitataan yksityisasiakkaiden parissa 56,2 ja yritysasiakkaiden parissa 58,8, kun asteikolla 0-100 voidaan pitää nyrkkisääntönä 0-60 tarkoittavan tyytymättömiä, 60-75 tyytyväisiä. ja yli 75 erittäin tyytyväisiä asiakkaita. Negatiivinen ero sähkömyyntiasiakkaisiin ja kaukolämpöasiakkaisiin on huomattava huolimatta siitä, että energiakriisin puristuksissa olevalla alalla tyytymättömyys kasvoi sähkömyynnin yksityisasiakkaiden parissa poikkeuksellisen matalalle. Samalla on kuitenkin todettava, että eri siirtoyhtiöt saavat hyvin erilaisia arvioita asiakkailtaan. Tutkimukseen haastateltiin yhteensä yli 1300 suomalaista yksityis- ja yritysasiakasta aikavälillä 10.11-25.11.2022

”Sähkönsiirron ympärillä Suomessa viime vuosina käyty keskustelu ennakoii matalia tuloksia, mutta myös osaltaan tuottaa sitä mielikuvaa, johon tulokset perustuvat. Vaikka markkinaosuuspainotuksiin perustuva toimialan keskiarvo jääkin eittämättä heikoksi, osa yhtiöistä mittautti varsin kelvollisia lukemia”, taustoittaa Heidi Laitinen, EPSI Rating Suomen maajohtaja. ”On toki myös selvää, että energiakriisi ja nousevat kustannukset kasaavat painetta niin asiakkaille kuin energiayhtiöillekin. Poikkeukselliset ajat testaavat toimijoiden toimintamalleja ja valmiuksia, ja onnistuminen tiukassa paikassa luo luottamuksen tunnetta. Vastaavasti luottamuspuolan vaikutukset vahvistuvat.”

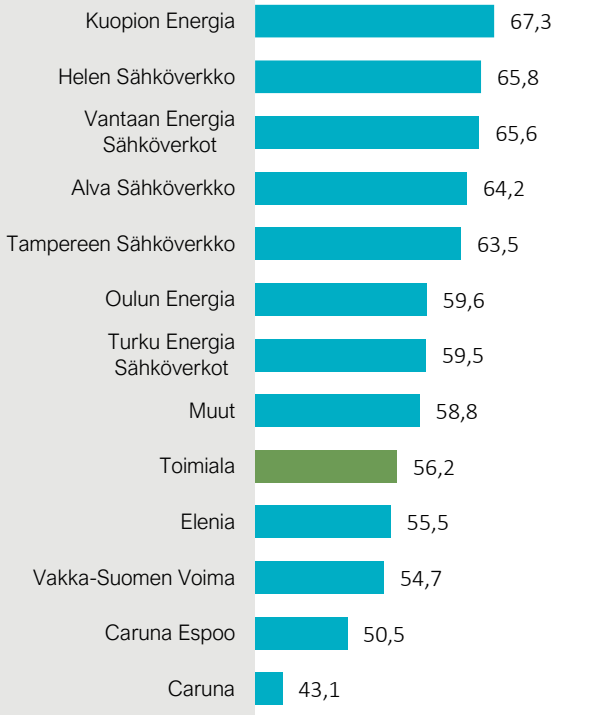
Asiakastyytyväisyysrankingissä yksityisasiakkaiden voiton vie Kuopion Energia ja yritysasiakkaiden voiton Vakka-Suomen Voima. Vertailun viimeiseksi molemmissa segmenteissä jää selvällä erolla Caruna. Suurimpien yhtiöiden taso on kaiken kaikkiaan matala, mutta tähän muodostaa selvän poikkeuksen Helen, joka sijoittuu molemmissa asiakassegmenteissä toiseksi.

*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.

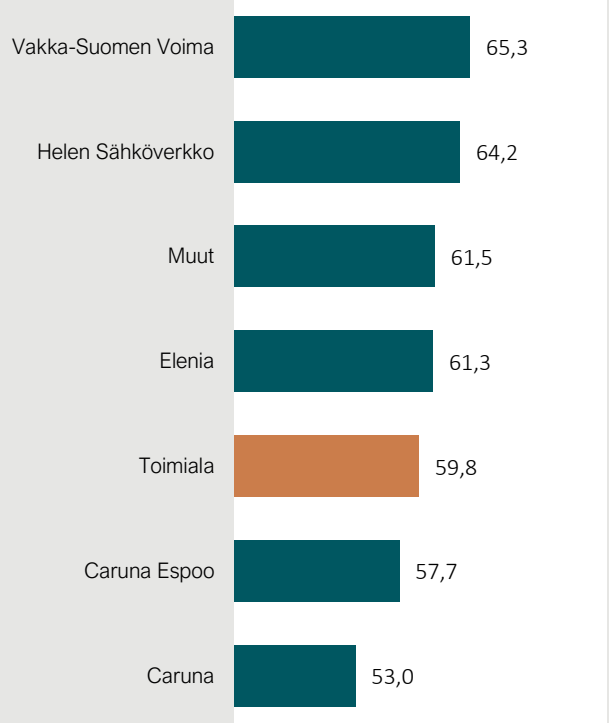
KUVA 1 Energia-alan asiakastyytyväisyys Suomessa



KUVA 1 Sähkösiirron asiakastyytyväisyys 2022, yksityisasiakkaat



KUVA 2 Sähkösiirron asiakastyytyväisyys 2022, yritysasiakkaat



Helenillä ja Kuopion Energiolla tyytyväisimmät yksityisasiakkaat

Yksityisasiakkaiden parissa kärkeeseen sijoittuva Kuopion energia suoriutuu asiakkaidensa mielestä tasaisen vahvasti eri osa-alueilla suhteessa toimialan keskitasoon. Kärkikolmikton täydentävistä yhtiöistä Helen Sähköverkko saa puolestaan erityisen korkeat arviot palvelu-laadusta ja rahalle saatavasta vastineesta, Vantaan Energia Sähköverkot puolestaan imagosta ja tuotelaadusta.

”Eri toimialoilla on luonnollisesti keskityttävä erilaisiin ydintoimintoihin, ja tänä päivänä jo esimerkiksi sähkönnmyyntiyhtiöiden ja sähkönsiirto- eli verkkoyhtiöiden toiminta poikkeaa monesta syystä johtuen toisistaan”, Laitinen nostaa, ja jatkaa ”Mutta tietyt samat lainalaisuudet pätevät. Vaikka hinnalla tietysti on usein tuntuva merkitys ja teeman voisi luonnehtia hallinneen sähkönsiirrosta käytävää julkista keskustelua jo pitemmän aikaa, asiakaskokemus koostuu lopulta niin paljosta muustakin.”

”Esimerkiksi Carunan tuloksen taustalla toki vaikuttavat nihkeät arviot yhtiön kilpailukykyisyydestä, mutta vieläkin merkittävämpi asiakastyytyväisyyden heijastaja on yhtiön imago. Caruna Espoonkin tapauksessa Caruna-brändin yhteyteen kuulumisen näyttäisi vetävän arvioita alaspäin, toki eroja löytyy muistakin tyytyväisyyden osa-alueista”,

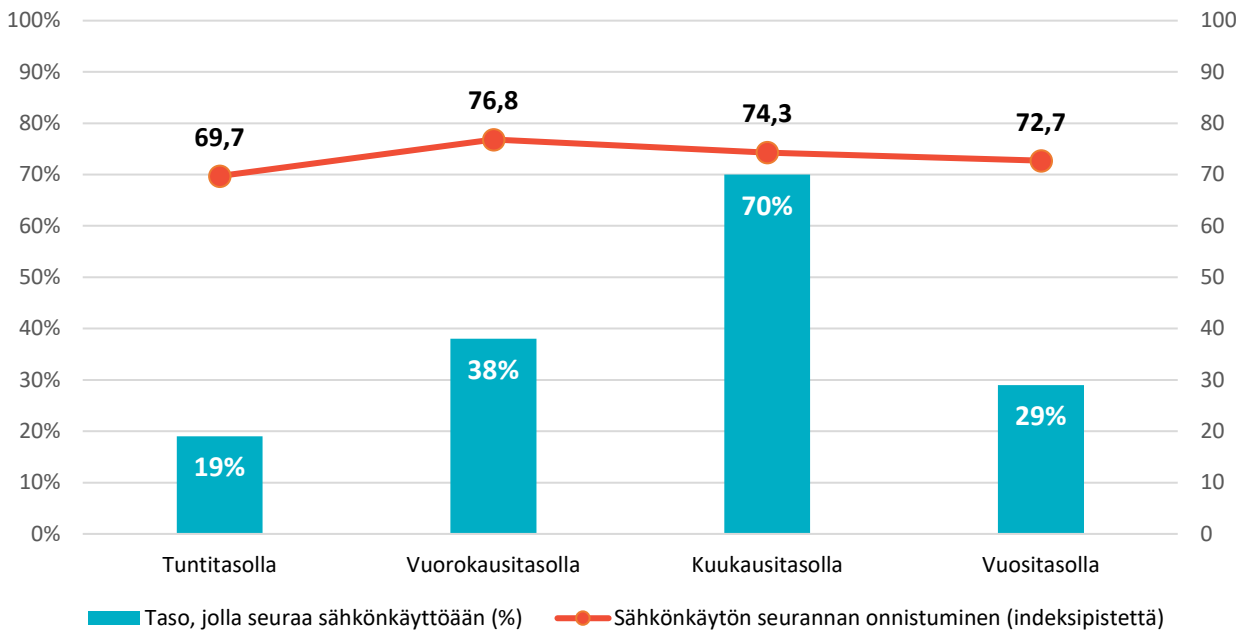
Vakka-Suomen Voima ja Helen tehneet parasta työtä yritysasiakkaidensa tyytyväisyyden eteen

Toimialatasolla yritysasiakkaat ovat kaiken kaikkiaan 3,6 indeksepistettä yksityisasiakkaita tyytyväisempiä, ja vastaavan mittakaavan eroja mitataan myös osa-alueetasolla. Yhtiöihin kohdistuvat odotukset ja näiden tuotelaatua koskevat arviot ovat käytännössä samalla tasolla, mutta eroa mitataan etenkin palvelulaadun sekä rahalle saatavan vastineen osalta. Siirtoyhtiöiden toiminta on jo teknisistä syistä tyypillisesti paikallisempaa ja toimitusvarmuuteen keskittyvämpää, kuin esimerkiksi sähkönnmyyntiyhtiöillä. Yritysasiakkaiden parissa asiakastyytyväisyyden eteen tehtävästä työstä saakin asiakkailtaan kiitosta Vakka-Suomen Voima, sekä edelleen Helen, jonka vahvat tulokset näkyvät koko toimialalla.

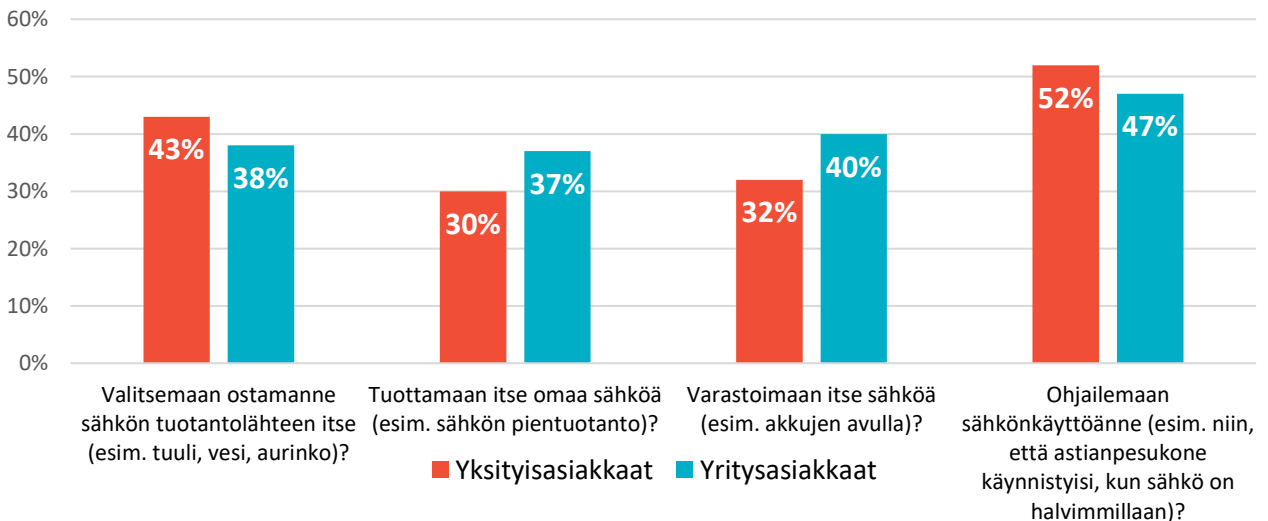
Ympäröivä tilanne vaikuttaa asiakaskäyttäytymiseen

Näemme ympärillämme muutosta koskien energian kulutusta, sekä energiamarkkinoita. Energian kulutus vähenee, kun energiatehokkuuteen panostetaan entistä enemmän. Teknologia ja digitalisaatio eivät ole vain uusia liiketoimintamalleja, vaan ne tuottavat myös asiakkaille erilaisia vertailukohtia. Nopeasti kehittyvä teknologia muuttaa asiakkaiden odotuksia siitä, mitä yrityksiltä odotetaan. Asiakkaiden lisääntyvät kokemukset digitalisaatioista tuottavat yhtiöille uusia informaatioon liittyviä haasteita mm. seurannan, laskutuksen, maksujen, ja katkosten suhteen.

Sähkönkäytön seuranta



Huomattavaa kiinnostusta osoittavien osuus

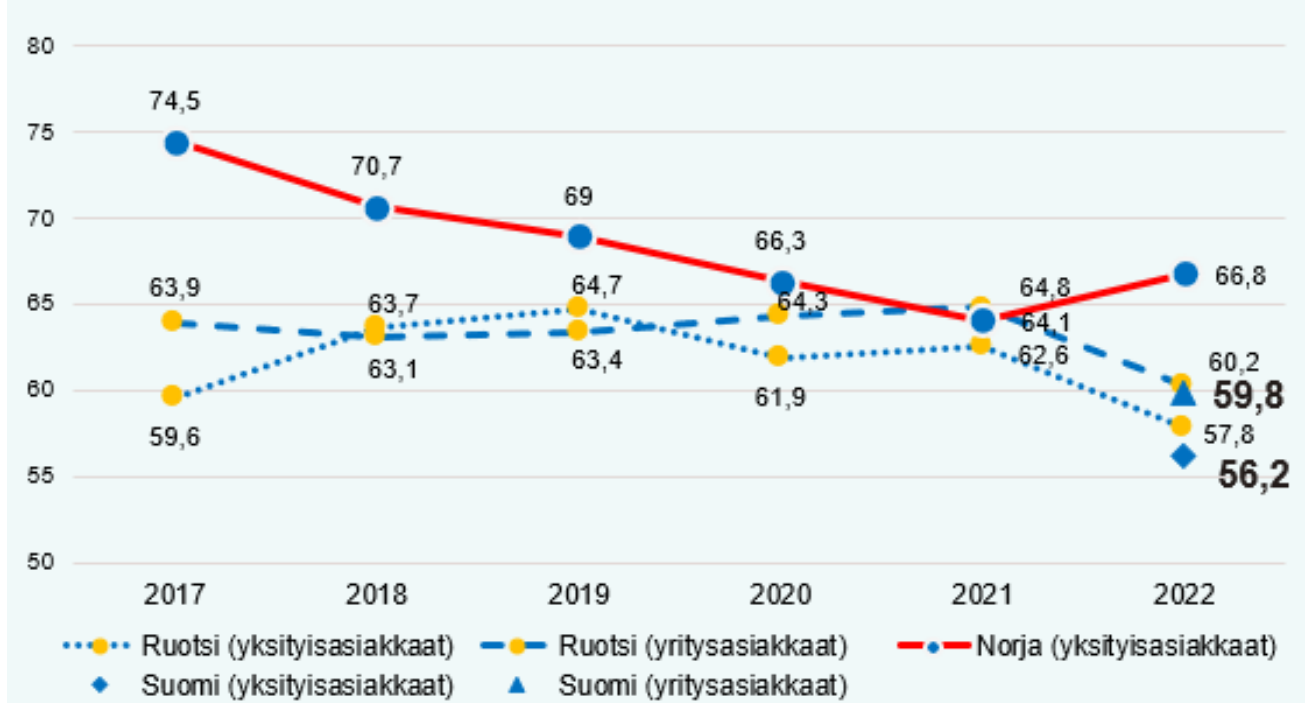


Pohjoismaista vertailua

Pohjoismaisessa vertailussa tyytymättömyys siirtoyhtiöihin asettuu entistä vahvemmin kontekstiin. Suomalaisasiakkaat ovat mittaushistoriallisessa valossa olleet energia-alalla tyypillisesti tyytyväisempiä kuin ruotsalaiset, norjalaiset tai tanskalaiset, joskin erot ovat vuoden 2018 jälkeen tasoittuneet, Sähkön siirrossa tyytyväisyyslukemat asettuvat kuitenkin ruotsalais- ja norjalaisasiakkaita matalampiin lukemiin.

”Sähkön siirtoa koskeva negatiivisävytteinen keskustelu on vellone Suomessa suhteellisen voimakkaana jo joitain vuosia. Siirtoyhtiöiden hinnankorotukset on usein arvioitu perusteettomiksi muussa kuin taloudellisen hyödyn tavoittelemisen kannalta”. Laitinen taustoittaa. ”Pohjoismaisessa tarkastelussa huomionarvoista onkin, että Ruotsissa asiakastyytyväisyys on kyllä tänä myllerryksen vuonna laskenut selvästi, mutta pysyttelee etenkin yksityisasiakkaiden parissa loppujen lopuksi suhteellisen lähellä viime vuosien matalahkoja lukemia. Norjassa taas tyytyväisyys on ollut huomattavasti korkeampaa, mutta laskutrendi toi sen viime vuonna Ruotsin tasolle. Nyt kuitenkin tyytyväisyys toistaa Norjassa saman tempun kuin sähkönmyynnissä nähtiin, eli se alkaakin itse asiassa elpyä.”

KUVA 5 Sähkön siirron asiakastyytyväisyys Pohjoismaissa



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!

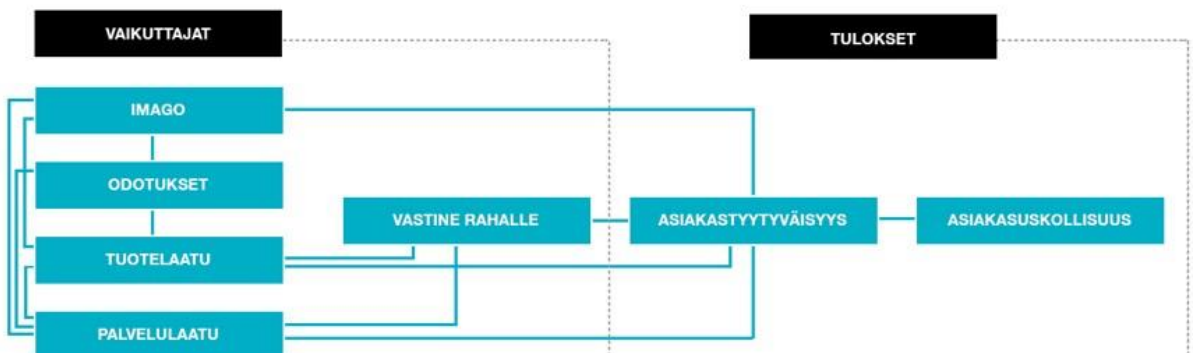
<https://www.epsi-finland.org/>

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyyttä tutkitaan seuraavien kolmen kysymysten avulla: 1) Ajattele kaikkia kokemuksia, joita sinulla on yhtiöstä. Miten tyytyväinen olet?, 2) Missä määrin yhtiö täyttää kaikki odotuksesi?, ja 3) Kuvittele kaikin puolin täydellinen toimija energia-alalla. Miten lähellä tai kaukana yhtiö 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.



TUTKIMUKSESTA

EPSI Data Collection Services haastatteli Sähkönsiirto 2022 -tutkimukseen 1 116 yksityis- ja yritysasiakasta Suomessa. Haastattelut tehtiin 10.11 - 25.11.2022. 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