

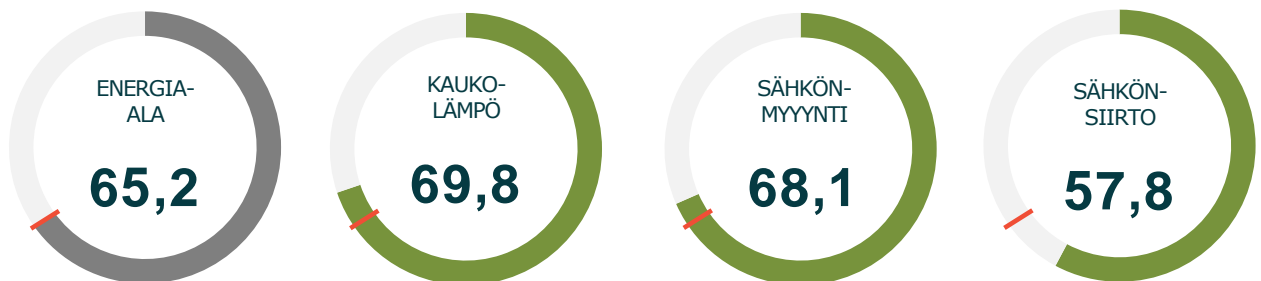
ENERGIA-ALA KESTÄVYYSINDEKSIIN VALOSSA

Sähkön siirto jää selvästi sähkön vähittäismyynnin sekä kaukolämmön tuloksista

Vuoden ensimmäisenä tulostiivistelmänä EPSI Rating julkaisee Suomessa EPSI Kestävyyssindeksirankingit Energiatoimialalta. EPSI Kestävyyssindeksi on osaltaan tulosta EPSI:n monivuotisesta akateemisesta tutkimuksesta, ja siksi sitä voidaankin pitää EPSI Rating -mallin jatkumona. EPSI Ratingin Kestävän kehityksen indeksi mitataan kysymyksillä, jotka käsittelevät kestävän kehityksen kolmea ulottuvuutta; sosiaalista, yhteiskunnallista, ja ympäristöllistä.

Vallitsevassa energiakriisissä kestävä kehitys sekä sen ulottuvuudet (taloudellinen, sosiaalinen ja ympäristöllinen) voivat näyttäytyä hieman toisenlaisessa valossa. Teoreettisesti ajateltuna kestävän kehityksen ydin näyttäytyykin juuri näiden kolmen ulottuvuuden vaakakuppien tasapainona. Energiakriisi voi osaltaan tuottaa säröjä tähän tasapainon hakemiseen entisestään. Erityisen ajankohtaisena tilanne näyttäytyykin juuri näin voimakkaan energiaintensiivisellä toimialalla. Tässä raportissa olemme koonneet yhteen sähkön vähittäismyynnin, sähkönsiirron, sekä kaukolämmön kestävyysindeksirankingit vuodelta 2022.

Kestävyyssindeksi 2022 Energia-ala



Energia-alalta odotetaan kestävää kehitystä ja vastuullisuutta

"Niin kuluttaja- kuin yritysasiakkaatkin mieltävät erityisesti kestävyuden ympäristöllisen ulottuvuuden olennaiseksi osaksi energia-alan toimintaa", taustoittaa Heidi Laitinen, EPSI Rating Suomen maajohtaja. "Siinä missä merkittävä osa asiakkaista ei koe osaavansa arvioida esimerkiksi vakuutusyhtiönsä kestävyyttä ja vastuullisuutta yleisestä näkökulmasta, energiayhtiöitä uskalletaan arvioida hanakammin."

Pankkialan ja vakuutusalan kestävyysindeksit olivat loppuvuodesta 2022 hyvin lähellä samaa tasoa kuin energia-alalla kokonaisuutena, noin 65:n indeksipisteen tienoilla asteikolla 0-100. Nyrkkisääntönä asteikolla voidaan pitää sitä, että 0-60 edustaa tyytymättömyyttä, 60-75 tyytyväisyyttä ja yli 75 erittäin korkeaa tyytyväisyyttä. Energia-alan sisältä on kuitenkin nähtävissä selkeitä eroja. Kaukolämpöyhtiöt saavat kokonaisuutena hieman korkeampia arvioita kuin sähkönmyyntiyhtiöt, mutta näiden molempien saamat arvot ovat toista luokkaa kuin sähkösiirrossa, jossa tulokset jäävät alle 60:n indeksipisteen.

"Siirtoyhtiöiden rasitteena on viime vuosina laajasti ja näkyvästi julkisessa keskustelussa olleet hinnankorotukset, mutta myös se, että monet asiakkaat kokevat olevansa ylipäättään heikosti selvillä siirtoyhtiönsä toiminnasta", valaisee Laitinen. "Siirtoyhtiön ei tarvitse markkinoida itseään, ja tyypillisesti sähkönmyyntiyhtiö onkin asiakkaan suuntaan se näkyvämpi, sekä samalla esimerkiksi itse tuotteen ympäristöystävällisyyttä korostava tahon."

Energia-alan sisällä ollaan siis erilaisissa lähtökohdissa myös kestävyysnäkökulmasta. "Sähkönmyyntiyhtiöt kilpailevat myös tässä suhteessa toisiaan vastaan, siinä missä taas kaukolämpöyhtiöiden asiakkailla verrokkeina toimivat enemmänkin muut lämmitysmuodot. Kaukolämpöyhtiöillä on yhteiskuntavastuullisesta imagosta puhuttaessa paikallisuudesta kumpuavaa etua verrattuna osaan sähkönmyntiyhtiöistä ja myös Carunan kaltaisiin laajalla alueella toimiviin siirtoyhtiöihin nähden", Laitinen päättää.

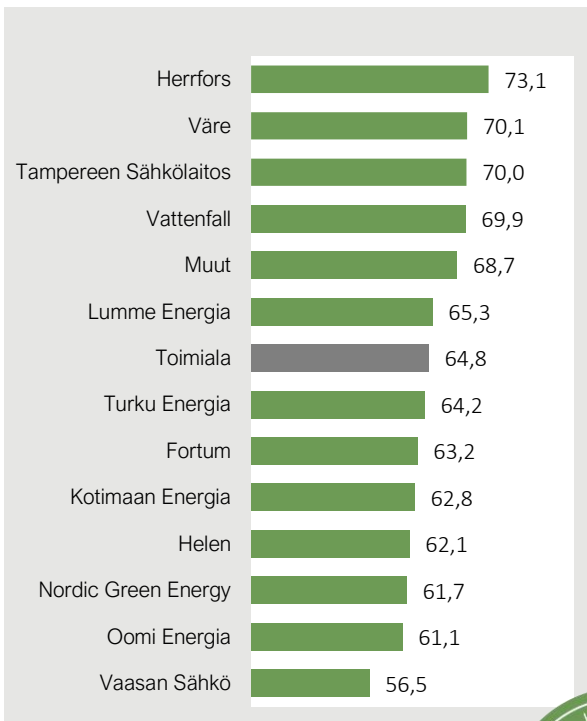
Sähkön vähittäismyynti

Toimiala saa yksityisasiakkailta 64,8 indeksipistettä asteikolla 0-100, ja yritysasiakkailta puolestaan 69,1 indeksipistettä. Selkeällä ylivoimalla kestävyysindeksin rankingin ensimmäisen sijan vei yksityisasiakkaiden puolella Herrfors, joka voitti myös yleisen asiakastytyväisyyden vertailun (julkaistu 21.11.2022). Herrforsin tulos eroaa jopa yli kolmella indeksipisteellä toisen sijan saavuttaneesta Tampereen Sähkölaitoksesta. Kahta korkeimmalle sijoittunutta seuraavien toimijoiden erot toisiinsa nähden ovat huomattavasti maltillisempia, lukuun ottamatta Vaasan Sähköä, joka jää Oomi Energian tuloksesta 4,6 indeksipistettä. "Vaasan Sähkö ei ollut vielä ehtinyt muuttaa hinnoitteluaan tutkimuksen datankeruun ollessa käynnissä", taustoittaa Laitinen. "Samanhintaisen sähkön myyminen valtakunnallisesti ei ollut energiakriisivuonna 2022 kovinkaan poikkeavaa, ja Vaasan Sähkön saama mediahuomio aiheen tiimoilta vaikuttaisi olleen tähän nähden suhteettomankin suurta."

Yritysasiakkaiden puolella kestävyysindeksin ensimmäisen sijan vei Muut-ryhmä, joka koostuu yksittäisistä pienemmistä toimijoista. Toiselle sijalle sijoittui Vattenfall, joka on viestinyt hyvin aktiivisesti ympäristön huomioonottavista tuotteistaan. Kolmannen sijan saavuttaneen Fortumin tulos jää yli kahdella indeksipisteellä Vattenfallin tuloksesta. Lukuun ottamatta ensimmäisen ja toisen sijan saavuttaneita, jäivät toimijoiden tulokset alle 70 indeksipisteen, mutta yksikään toimija ei yritysasiakaspuolella jää 60 indeksipisteen alle.

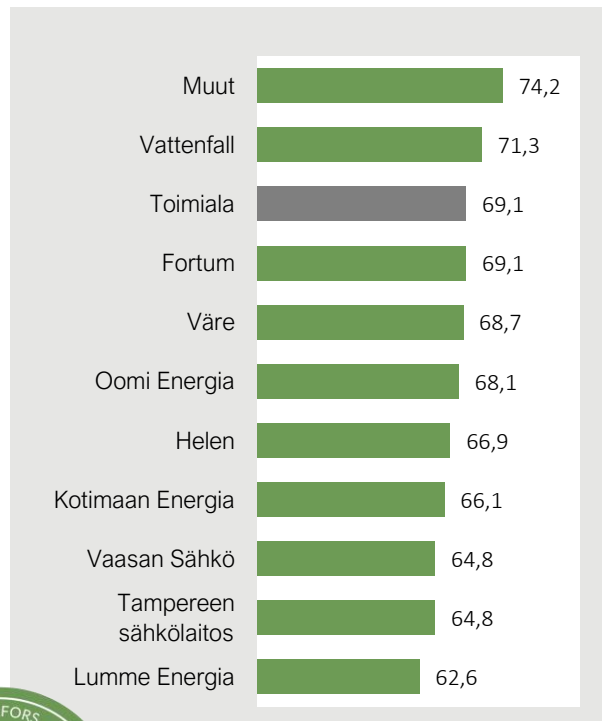
Sähkön vähittäismyynti Kestävyysindeksi 2022

Yksityisasiakkaat



Sähkön vähittäismyynti Kestävyysindeksi 2022

Yritysasiakkaat



Sähkön siirron kestävyysindekseissä ei hurraamista

Sähkön siirron osalta kestävyysindeksit näyttävät sähkön vähittäismyyntiä hieman synkempiä lukemia koko toimialalla. Yksityisasiakkaiden osalta Kuopion energia erottuu muista toimijoista selvästi edukseen. Kuitenkin valtaosa toimijoista B2C-puolella jää alle 60 indekspisteenrajan, mikä indikoi tyytymättömyyttä/heikkoa tulosta. Carunan tulokset ovat kaikkien toimialatutkimusten matalimpia.

B2B-puolella toimialan keskiarvo on jo selvästi parempi kuin B2C puolella, vaikka keskitaso ylittääkin 60 indekspisteen rajan vain niukasta. Kestävyysindeksin rankingin kärkipaikan otti myös asiakastytyväisyysrankingin voiton (julkaistu 7.12.2022) saavuttanut Vakka-Suomen Voima.

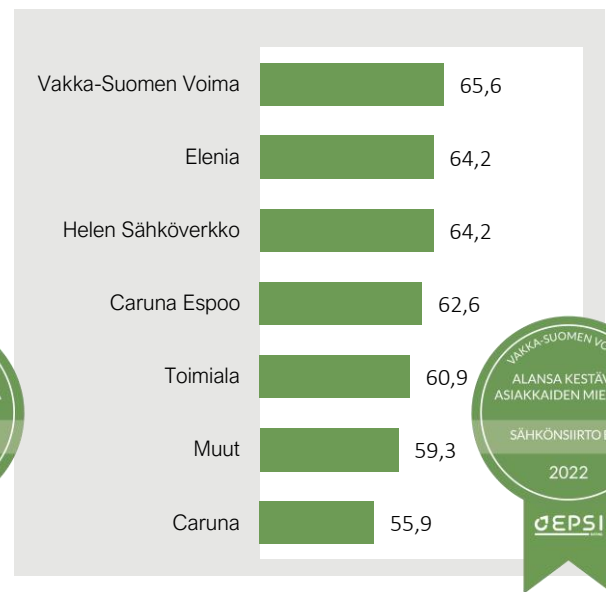
Sähkön siirto Kestävyysindeksi 2022

Yksityisasiakkaat



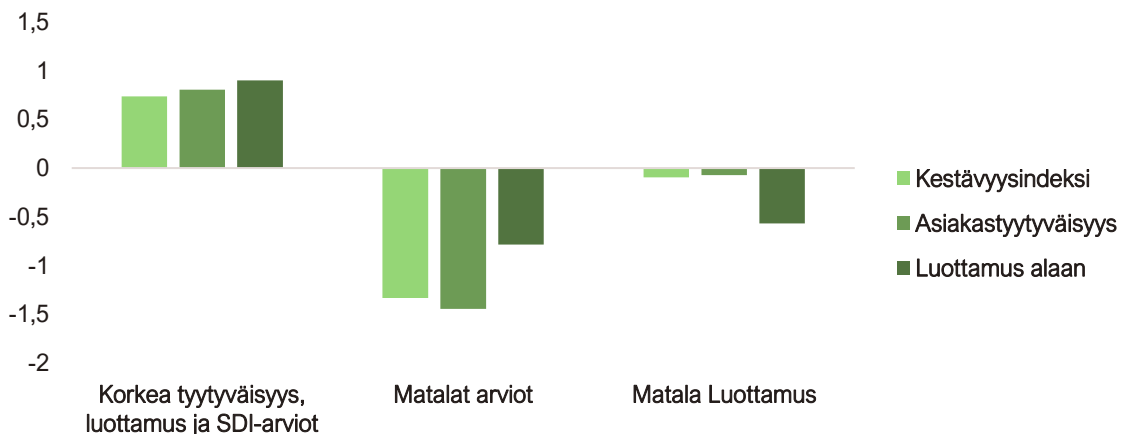
Sähkön siirto Kestävyysindeksi 2022

Yrityisasiakkaat



Kestävyysindeksi on erityisesti energiaintensiivisellä alalla melko voimakkaastikin yhteydessä asiakastytyväisyyteen toimijasta riippumatta. Tarkastelimme syvemmin sähkön siirron tuloksia ja toimialatasolla havaittiin asiakastytyväisyyden, kestävyysindeksin arvioiden sekä toimialaa kohtaan olevan luottamuksen olevan yhteydessä toisiinsa. Muodostimme näiden kolmen tekijän pohjalta kolme aineistosta erottuvaa asiakassegmenttiä: 1) Tyytyväinen asiakassegmentti, jossa vastaajat olivat verrattain tyytyväisiä, luottivat toimialaan sekä arvioivat alan verrattain kestäväksi ja vastuulliseksi, 2) Tyytymättömien segmentissä vastaajat mittaivat verrattain matalia tuloksia, myös luottamus alaan oli heikompaa ja alan kestävä kehitykseen suhtauduttiin kriittisesti, 3) Kolmannessa segmentissä vastaajat suhtautuivat melko neutraalisti alan kestävä kehitykseen myös asiakastytyväisyyden pysyessä melko neutraalina, mutta luottamus alaan oli heikkoa.

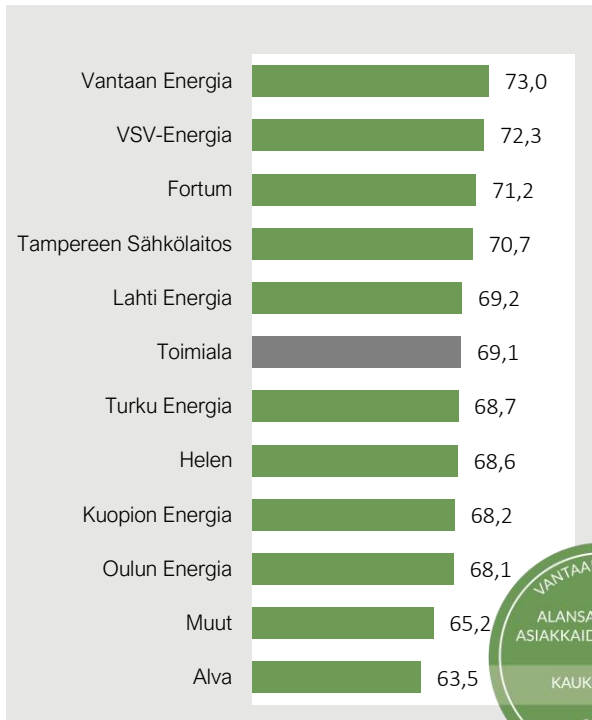
Sähkön siirron asiakassegmentit



Kaukolämmön kestävyysindeksirankingissä kolmen kastin väkeä

Kaukolämpöyhtiöiden kestävyysindeksirankingin ensimmäinen sija vuonna 2022 saavutti Vantaan Energia. VSV-Energia sijoittui melko pienellä erolla toiseksi ja Fortum kolmanneksi. Rankingin neljä korkeimmalle sijoittunutta toimijaa yltyvät kaikki yli 70 indeksipisteen rajan, kun puolestaan toimialan keskiarvo sekä viisi muuta toimijaa jäivät hieman alle 70 indeksipisteen. Näiden toimijoiden väliset keskinäiset erot jäivät melko pieniksi, Muut-ryhmän sekä Alvan eroten hieman muista.

Kaukolämpö Kestävyysindeksi 2022



Kaukolämpöyhtiöiden saamat kestävyysarviot ovat toimialatasolla hieman korkeammat kuin sähkönmyynnin puolella ja selvästi korkeammat kuin sähkönsiirron puolella, minkä lisäksi erot yhtiöiden välillä ovat pienempiä. ”Tasaisuus näyttää olevan valttia, Vantaan Energian ykköspaikan taustaltakin näyttäisi löytyvän juuri tasaisen korkealuokkaiseksi arvioitu suoriutuminen teemaa käsittelevissä eri osakysymyksissä”, kertoo Laitinen. ”Asiakastytyväisyysrankingin voittanut VSV-Energia puolestaan saa erityisen korkeita arvioita koskien kestävään kasvuun tähtääviä investointeja.” (Asiakastytyväisyysranking julkaistu 28.11.2022)

Eri lämmitysmuotovaihtoehtojen toimintaympäristössä operoivien kaukolämpöyhtiöiden kohdalla on syytä huomioida myös itse tuotteen potentiaalinen kestävyys. 72% kaikista kaukolämpöasiakkaista ja 87% kantansa muodostaneista arvioi kaukolämmön olevan hyvä ratkaisu vielä kymmenenkin vuoden kuluttua.



EPSI RATINGISTA

Energia-alan tutkimuksiin haastateltiin yhteensä yli 5 800 yksityis- ja yritysasiakasta Suomessa.

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, energia, telekommunikaatio, uudisasuntorakentaminen, sähköautojen latauspisteet), mutta yhteistyötä tehdään myös useiden muiden eri toimijoiden kanssa niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla.

Lue lisää kotisivuiltamme!

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