

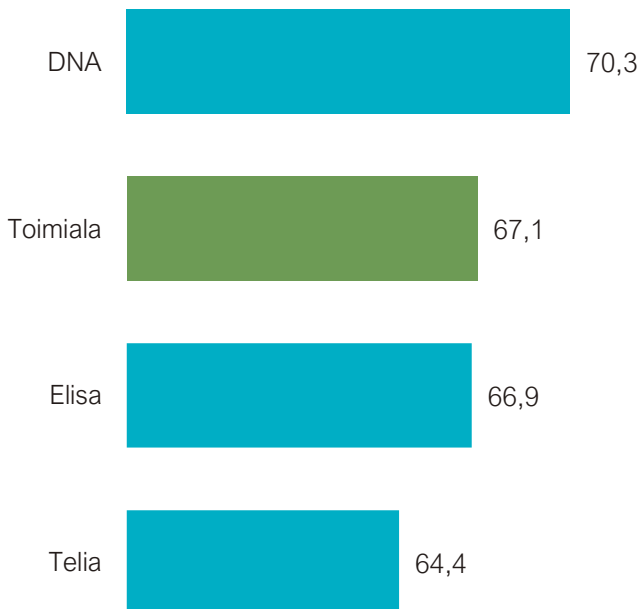
Kestävyys on yhä tärkeämpi asia monille ihmisille, sekä yritysmaailmassa. Ilmastonmuutos vaikuttaa elämäämme sekä eliöeläinten kohtaloon ympäri maailmaa, taloudellisten ja sosiaalisten kysymysten taas muovattessa ympäröivää yhteiskuntaa sen kaikilla tasoilla. Yritysten omistajille, johtajille ja ylläpitäjille kestävä liiketoimintakäytännöt ovatkin tulossa välttämättömiä.

EPSI Kestävyysindeksi julkaistaan nyt ensimmäistä kertaa Suomessa toimivien mobiilioperaattoreiden osalta. Indeksillä kuvataan ja mitataan asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä yhtiöiden kestävydestä ja vastuullisuudesta, eli siitä, kokevatko kuluttajat, yritykset ja organisaatiot alan toimijoiden kantavan yhteiskuntavastuuta huomioiden sekä sosiaalisen-, ympäristöllisen-, että taloudellisen vastuullisuuden kolme ulottuvuutta.

”Kestävyysindeksi on tulosta eri toimialojen Pohjoismaisten trendien vuosikymmenten mittaushistoriasta, jonka saatossa havaittiin yhteiskuntavastuullisuuden kasvavaa merkitystä asiakastytyväisyyden kehittämiseksi”, taustoittaa Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja. ”Se, miten keskeistä roolia kestävä kehitys mukainen ja vastuullinen toiminta kullakin toimialalla näyttelee, toki vaihtelee jonkin verran, eivätkä kaikki asiakkaatkaan ole teemasta erityisen kiinnostuneita”, Laitinen jatkaa, ”Yleinen trendi on kuitenkin selvä. Maailma ja asiakastarpeet muuttuvat, ja yhtiöiden on kyettävä vastaamaan asiakkaiden toiveisiin myös kestävyden saralla.”

Parhaat arviot mobiilioperaattoreista sai asiakkailtaan DNA, joka erottui arvioissa erityisesti yksityisasiakkaiden parissa, joiden mukaan DNA ottaa eniten vastuuta kaikki vastuullisuuden kolme ulottuvuutta huomioiden. Kaiken kaikkiaan operaattorien saamat arviot eivät eroa kovin suuresti muiden toimialojen toimijoiden tyyppillisesti saamista arvioista, ja yritysasiakkaat ovat hieman yksityisasiakkaita kriittisempiä arvioissaan.

### EPSI Kestävyysindeksi 2023 Yksityis- ja yritysasiakkaat



## Nykyistä suurempaa vastuullisuutta odotetaan

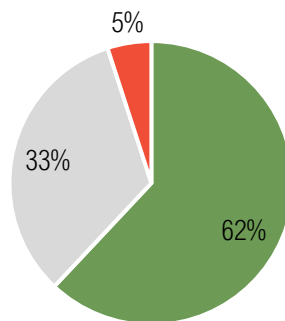
Mobiiliopeaattoreiden odotetaan kantavan kortensa kekoon ja toimivan entistä vastuullisemmin tulevaisuudessa. 62% yksityisasiakkaista ja 63% yritysasiakkaista oli samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa, että alan yritysten tulisi ottaa enemmän sosiaalista vastuuta. Väittämän suhteen eri mieltä olevien osuus puolestaan oli yksityisasiakkaiden parissa vain 5% ja yritysasiakkaiden keskuudessa 9%.

”Vaikka teeman ei mielletä olevan yhtä keskeisessä osassa yhtiöiden ydintoiminnoissa kuin esimerkiksi energia-alalla ympäristöulottuvuuden osalta, sitä koskevat vaatimukset läpäisevät tiensä myös telekommunikaatioalalla”, toteaa Laitinen. ”Eryteisesti teemalle herkkien asiakkaiden kohdalla huutoon on vastattava, sillä muussa tapauksessa näiden asiakastytyväisyys on vaarassa romahtaa.”

### Mobiiliopeaattorien tulisi ottaa suurempaa sosiaalista vastuuta?

#### Yksityisasiakkaat

Asteikko 1-10 tai EOS, 1=Täysin eri mieltä – 10=Täysin samaa mieltä

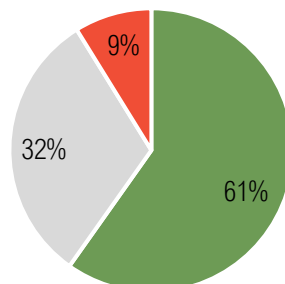


■ Samaa mieltä (7-10)   ■ EOS/Neutraali (5-6, EOS)   ■ Eri mieltä (1-4)

### Mobiiliopeaattorien tulisi ottaa suurempaa sosiaalista vastuuta?

#### Yritysasiakkaat

Asteikko 1-10 tai EOS, 1=Täysin eri mieltä – 10=Täysin samaa mieltä



■ Samaa mieltä (7-10)   ■ EOS/Neutraali (5-6, EOS)   ■ Eri mieltä (1-4)

## Ilman viestintää on vaikeaa erottua

Jotta asiakkaan on mahdollista ylipäätään muodostaa käsitys yhtiöiden suoriutumisesta ja toimintamalleista vastuullisuuden saralla, saati sitten tehdä kulutusvalintoja kestävän kehityksen mukaisin kriteerein, on hänellä oltava saatavilla oleellista informaatiota aiheesta. Mobiilioperaattoreiden, kuten minkä tahansa organisaation, on maksimaalisen tyytyväisyyden saavuttaakseen kyettävä siis tätä myös tarjoamaan.

Karkeasti noin neljännes asiakkaista – yksityisasiakkaiden parissa hieman harvempi ja yritysasiakkaiden parissa hieman useampi - ei katso kykenevänsä arvioimaan mobiilioperaattorinsa kestävyyttä useasta kysymyksestä koostuvan Kestävyysindeksin muodostamiseen vaadittavalla tarkkuudella. Tämän lisäksi yksityisasiakkaista 18% ja yritysasiakkaista 21% ei arvioi olevansa kyllin perillä mobiilioperaattorinsa vastuullisuusviestinnästä voidakseen arvioida sitä, ja arvioineistakin jälleen noin neljännes antoi operaattorinsa viestinnälle asteikon (1-10) matalampaan puolikkaaseen lukeutuvia arvosanoja.

”Viestinnässä näyttäisi olevan toimialalla parantamisen varaa”, tiivistää Laitinen, ja jatkaa ”Osa asiakkaista tyytyväisiä tai erittäinkin tyytyväisiä viestintään, mutta kaiken kaikkiaan arviot jäävät toimialalla keskiarvoltaan suhteellisen mataliksi, ja tyytymättömien osuus on merkille pantavan kokoinen. Tässä on toki etenkin yksityisasiakkaiden parissa eroja myös operaattorien välillä, ja hyvälle tasolle arvioitu viestintä heijastuu myös Kestävyysindeksiin.”

## Tutkimuksesta

Tulokset ovat osa EPSI Telekommunikaatio 2023 -toimialatutkimuksen tuloksia. Tutkimukseen haastateltiin Suomessa noin 1000 yksityis- ja yritysasiakasta syyskuussa 2023. Tulokset ilmoitetaan indeksipisteasteikolla 0-100, jolla nyrkkisääntönä voidaan pitää alle 60:n pisteen tulosten tarkoittavan tyytymättömiä, 60-75 tyytyväisiä, ja yli 75 erittäin tyytyväisiä asiakkaita.

EPSI Rating on riippumaton ja voittoa tavoittelematon, pohjoismainen ja akateeminen organisaatio. EPSI Rating perustettiin EU-tutkimushankkeen Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989. ja sen omistaa Swedish Institute fo Quality, jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.

Lisätietoja tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja  
[heidi.laitinen@epsi-finland.org](mailto:heidi.laitinen@epsi-finland.org)  
+358 (0)50 4068 796

