

Kriittisyys lisääntyy – DNA:lla ja Elisalla alan tyytyväisimmät asiakkaat

EPSI Rating* on saanut valmiiksi Telekommunikaatio 2023 -tutkimuksen tulokset. Tutkimukseen haastateltiin Suomessa noin 1000 yksityis- ja yritysasiakasta syyskuussa 2023. Tulokset ilmoitetaan indeksipisteasteikolla 0-100, jolla nyrkkiäänä 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 for Quality, jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.*

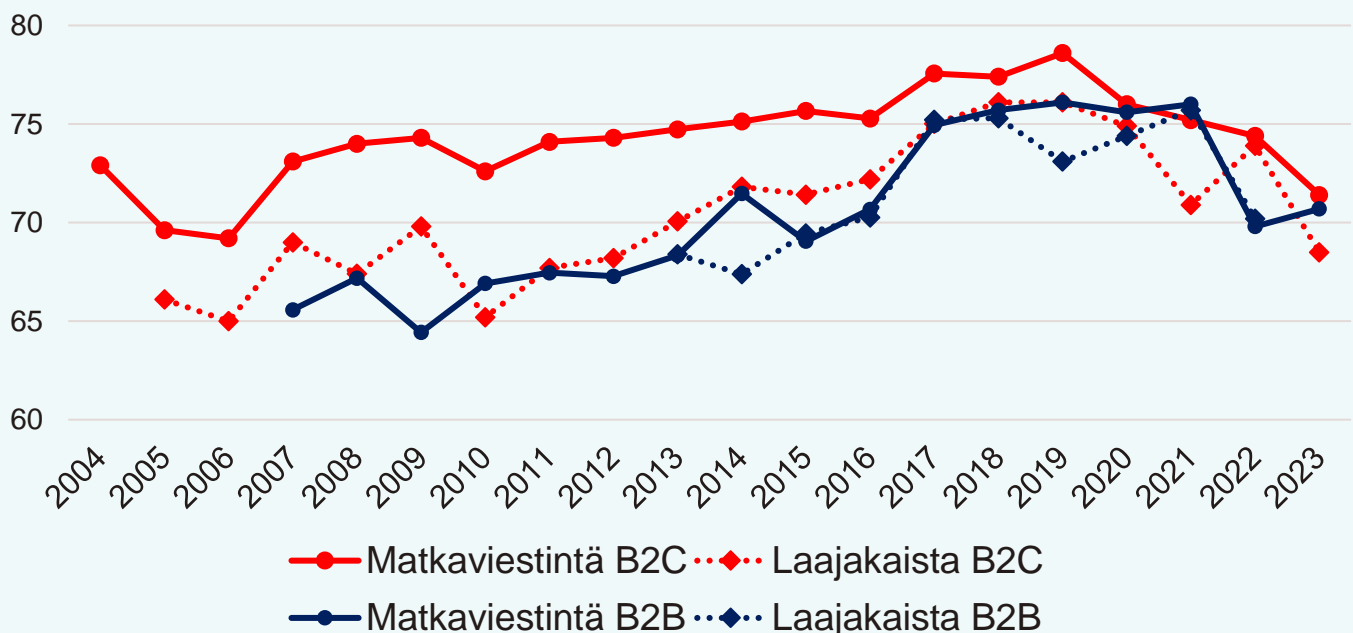
Matkapuhelinasiakkaiden tyytyväisyys kaukana huippuvuosista

Matkaviestinnän asiakastyytyväisyys kehittyi tasaisen nousujohteisesti läpi 2010-luvun. Tyytyväisyys saavutti - ja jopa ylitti - erittäin tyytyväisten asiakkaiden rajana pidetyn 75:n indeksipisteen tason sekä yksityis- että yritysasiakkaiden keskuudessa vuosikymmenen lopulle tultaessa. Mittaushistoriallisen lakipisteen (2019) jälkeen alan laskutrendi on vienyt tyytyväisyyden 70:n indeksipisteen tuntumaan.

Laajakaista-asiakkaat 70:n pisteen alle ensi kertaa vuosikymmeneen

“Laajakaista-asiakkaiden parissa trendi on samankaltainen kuin matkaviestinnässä”, toteaa Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja. “Tasainen ja pitkä, vaikuttavakin, kymmenen pisteen nousutrendi on melko vastaansanomattomasti taittunut 2020-luvun alkuvuosien aikana.”

Asiakastyytyväisyyden kehitys Telekommunikaatio



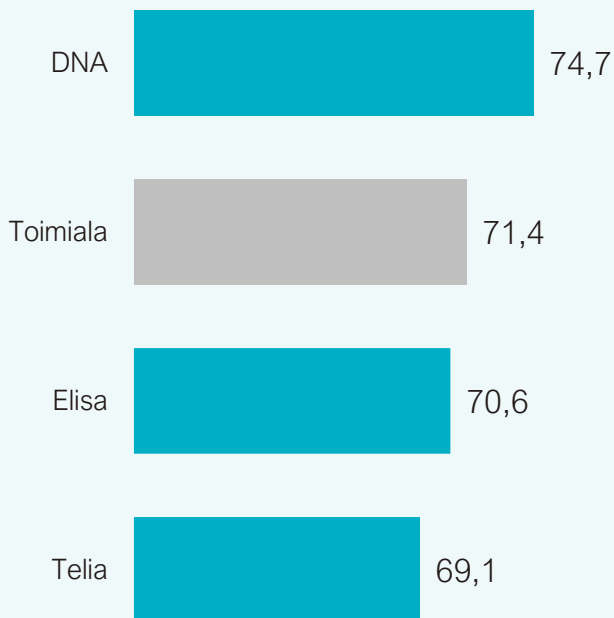
DNA asiakastyytyväisyyden kärjessä, Telia hännillä

Matkapuhelinoperaattorien asiakastyytyväisyysrankingin kärkipaikan vie sekä yksityis- että yritysasiakkaiden parissa DNA. Molemmissa asiakassegmenteissä toiseksi ja samalla lähimmäksi toimialan keskitasoa sijoittuu Elisa, ja vertailun viimeiseksi jää puolestaan Telia. ”Yksityisasiakkaiden arvioissa DNA ottaa melko selvän voiton ja hipoo erittäin tyytyväisten asiakkaiden rajaa”, nostaa Laitinen, ”Toisaalta on syytä huomioida operaattorien välisten tyytyväisyyserojen olevan yritysasiakkaiden parissa vähäisempiä.”

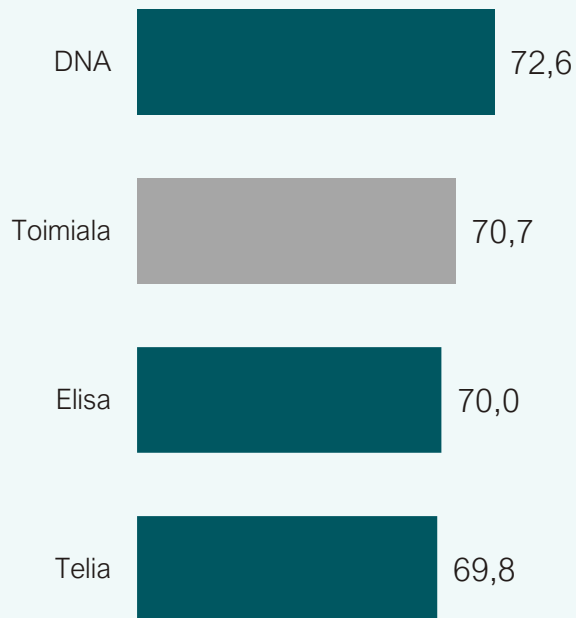
DNA onnistuu asiakkaidensa mielestä kaiken kaikkiaan tasaisen hyvin eri asiakastyytyväisyyden osa-alueilla (imago, odotukset, tuotelaatu, palvelulaatu, vastine rahalle). Elisan ja Telian välinen tasainen asetelma korostuu yritysasiakkaiden parissa, joilta mitatuissa arvoissa molemmilta mitataan osa-alueella vahvuuksia suhteessa toiseen.

”Myös asiakasuskollisuuden osalta katsottuna DNA onnistuu erottautumaan toimialan muista toimijista, jättäen muut operaattorit yli 5 indeksipistettä alhaisimmalle tasolle. DNA:lla on siis sekä toimialan tyytyväisimmät, että uskollisimmat asiakkaat”, lisää Laitinen.

Asiakastyytyväisyys 2023 Matkaviestintä, yksityisasiakkaat



Asiakastyytyväisyys 2023 Matkaviestintä, yritysasiakkaat



LUKUJA Matkaviestintä 2023

13%

Aikoo vaihtaa operaattoria seuraavan 12kk:n kuluessa. Noin neljännes ei osaa sanoa.

49%

On operaattoriinsa erittäin tyytyväisiä. Noin joka neljäs on tyytymätön.

61%

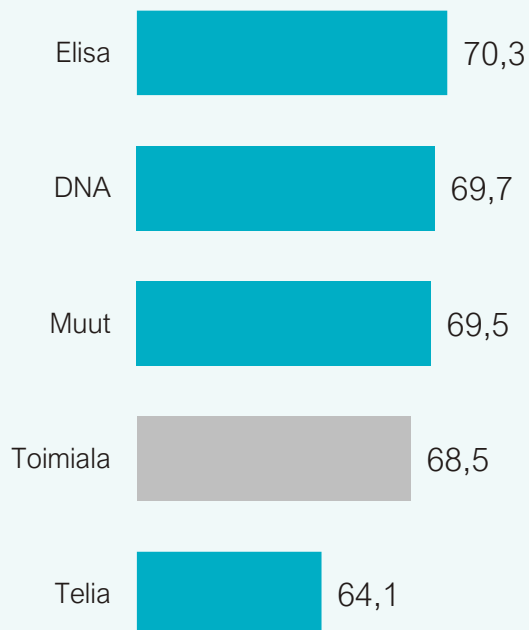
Kertoo, että heillä on operaattoriltaan myös muita tuotteita/palveluita.

12%

Kertoo reklamoineensa operaattorille vuoden sisällä.

Elisa ja DNA laajakaista-asiakkaiden suosikit

Asiakastyytyväisyys 2023 Laajakaista, yksityisasiakkaat



Laajakaistaa käyttävien yksityisasiakkaiden korkein asiakastyytyväisyys mitattiin Elisalta, DNA:n sekä muista kuin rankingissa erillisinä olevista yhtiöistä koostuvan Muut-ryhmän yltäessä lähes vastaaviin lukemiin. “Erot kärjessä ovat hyvin pieniä”, Laitinen toteaa.

Kullakin kärkikolmikun vertailtavalla on vahvuutensa, Elisaa kohtaan tunnetut odotukset ovat korkealla, DNA erottuessa palvelulaadullisissa tekijöissä ja Muut-ryhmä taas imagossa. Tuotelaadun ja rahalle saatavan vastineen osakysymyksissä taas havaintaan osakysymystasolla

“On selvää, että kyetäkseen aikaansaamaan ja ylläpitämään laadukasta asiakaskokemusta, on operaattorien välttämätöntä tarjota asiakkaalle nopea ja vakaa yhteys”, Laitinen taustoittaa.. “On kuitenkin myös välttämätöntä huomioida, että asiakaskokemus ulottuu kauas tällaisten perustavinta laatua olevien ydntoimintojen ulkopuolellekin. Asiakkaat eivät ainoastaan odota saavansa apua silloin kun sitä tarvitsevat, vaan he odottavat operaattorinsa pitävän heidät ajan tasalla ja tekevän juuri heille oleellisia tarjouksia. Samalla kyse on toisaalta tasapainottelusta, sillä ero sopivan ja asiakkaan mielestä liian tiheän yhteydenpidon välillä on telekommunikaatioalalla pienempi kuin vaikkapa pankki- tai vakuutusosalalla”, Laitinen päättää.

LUKUJA Laajakaista 2023

10%

Aikoo vaihtaa operaattoria seuraavan 12kk:n kuluessa. Noin kolmannes ei osaa sanoa.

45%

On operaattoriinsa erittäin tyytyväisiä. Noin joka neljäs on tyytymätön.

50%

Kertoo olleensa yhteydessä operaattoriin vuoden sisällä, näistä 83% kertoo olleensa aloitteellinen osapuoli.

11%

Kertoo reklamoineensa operaattorille vuoden sisällä.