

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, starry sky.

SÄHKÖAUTOJEN LATAUSPISTEET 2023

KUINKA TYYTYVÄISIÄ
LATAUSOPERAATTOREIDEN ASIAKKAAT
OVAT SUOMESSA?

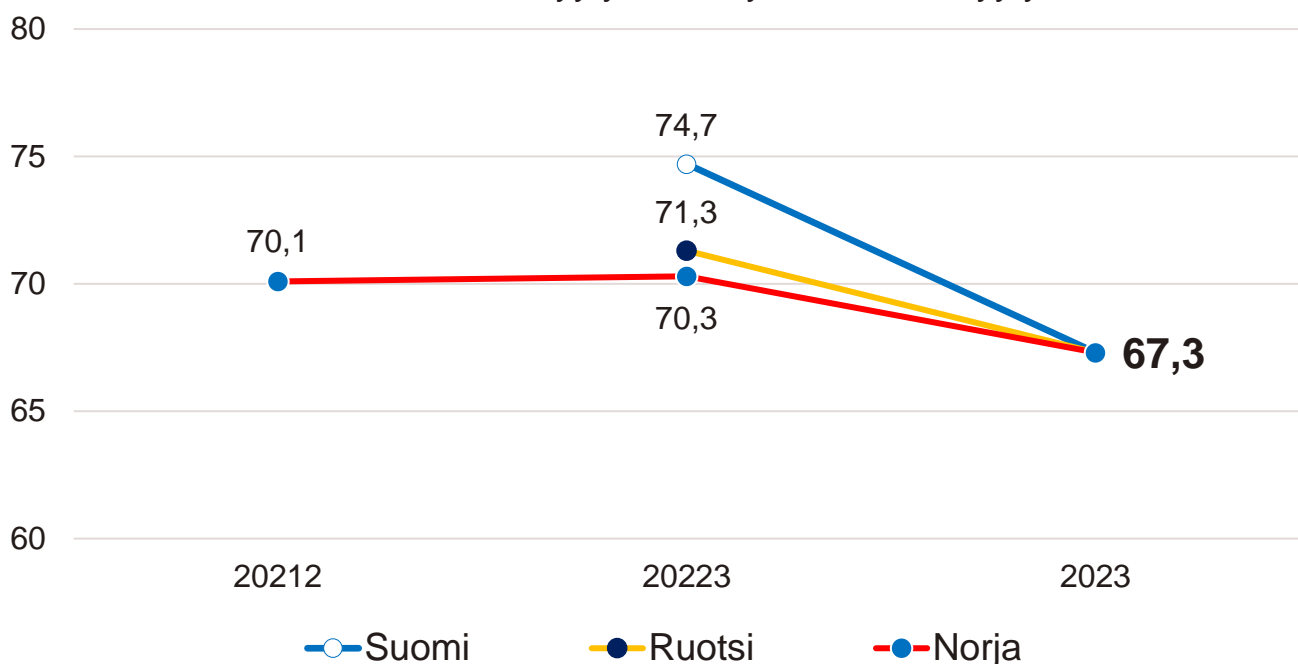
ABC-lataus noussut yhdessä Teslan kanssa latauspisteiden toimialan asiakastyytyväisyyden kärkeen. Yleinen tyytyväisyys laskee.

Vaikka useat autonvalmistajat lisäävät nopeasti uusien sähköajoneuvojen markkinaosuuden kasvua, julkinen latausinfrastruktuuri ei ole pysynyt sen tahdissa. Siinä missä latauspisteitä ja latausoperaattoreita kohtaan tunnettu tyytyväisyys oli vuonna 2022 yleispohjoismaisesti hyvällä tasolla ja tyytyväisyys hipoi Suomessa jopa erittäin tyytyväisten asiakkaiden rajaa, on tyytyväisyys syystalveen 2023 tultaessa laskenut täsmälleen samalle tasolle niin Suomessa, Ruotsissa kuin sähköautoilun edelläkävijämaa Norjassakin.

Olisi myös voinut olettaa, että päätös avata Tesla Superchargers muille kuin Teslan omistajille olisi parantanut tyytyväisyyttä Teslan latauspisteisiin, mutta päinvastoin. Pohjoismaisestikin katsottuna poikkeuksen havainto on, että toinen latausoperaattori on haastanut Tesla Superchargerin ja saavuttanut yhteisen kärkisijan: ABC-lataus on ainoana nostanut asiakastyytyväisyyttä vuoden aikana ja saavuttanut Teslan tason. Muissa Pohjoismaissa Tesla on edelleen ylivoimaisesti toimialan kärjessä, Suomessa ei näin enää ole.

Sähköautojen latausoperaattoreiden asiakastyytyväisyyden kehitys

Indeksi 0-100: alle 60=tyytymätön, yli 75 erittäin tyytyväinen



Selkeys ja toimintavarmuus määrittävät tyytyväisyyttä

Sähköautojen omistajat ovat suhteellisen tyytyväisiä ajoneuvojensa lataamiseen kuluvaan aikaan. Latausteho, sekä eritoten maksuun liittyvät epäselvyydet tuottavat asiakkaille kuitenkin ongelmia.

”Operaattoreiden väliset erot koskien latauspisteiden maksamisen selkeyttä tekevät toimialalla selkeitä eroja operaattoreiden välille”, kertoo Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja.

”Käyttäjämäärän kasvun ja latausasemien käytön vahva digipohjaisuuden yhteensovittaminen ei näytä käyneen kitkatta”, Laitinen arvioi. ”Kaikki eivät ole sovellusten parissa kuin kotonaan, ja mikäli lataustapahtuman koetaan hankalaksi ja sen suorittamiseen tarvitaan myös asiakaspalvelun matalan kynnyksen tavoitettavuutta, tilanne ei ole optimaalinen asiakkaalle eikä operaattorille.”

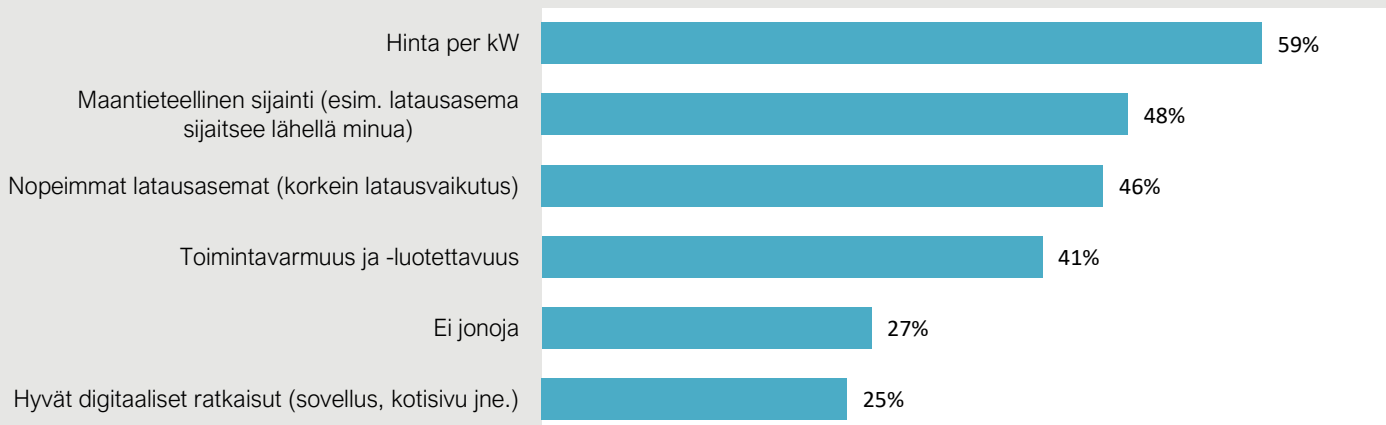
”Myöskään latausaseman latauspisteiden toimintavarmuutta ei tule aliarvioida. Sekä toimintavarmuus, että hinnoittelu nousevat tärkeydessään erittäin korkealle, kun tarkastelemme tärkeimpiä tekijöitä latausoperaattoria valittaessa”, lisää Laitinen.

Jos asiakkaat kokevat, että kynnys käyttää tuotetta tai palvelua on liian korkea, on vaarana, että asiakastytyväisyys ja -uskollisuus heikkenevät, ja mahdollisesti asiakkaat jopa vaihtavat toimijaa.

Latauspisteiden käytön kolme pahinta ongelmaa



Tärkeimmät tekijät latausoperaattoria valittaessa



Palvelun laatua ja proaktiivisuuden merkitystä ei voi väheksyä

Kaiken kaikkiaan tutkimus osoittaa, että itse tuotteeseen eli auton lataamiseen ollaan suhteellisen tyytyväisiä. Mutta erityisesti kokemus vastineesta rahalle on laskenut, ja monet asiakkaat vastasivat, että heidän mielestään veloittaminen on tullut kalliiksi.

”Asiakkaiden hintaherkkyys on kasvussa.. Siksi hinnoista ja hintamuutoksista on viestittävä selkeästi, jotta asiakkaat kokevat toimittajan valinnan turvallisiksi ja helpoksi”, Laitinen mainitsee.

Samaan aikaan palvelun laadun heikkeneminen ja latausoperaattoreiden proaktiivisuuden puute ovat pahentaneet negatiivista kehitystä. ”Esimerkiksi latauspisteiden käyttöön liittyviä ongelmia voitaisiin ennaltaehkäistä tätä kautta”, Näiden lisäksi selkeä muutos vuoden takaiseen on kokemus siitä, onko operaattorin latausasemien verkko riittävän kattava. ”Vuonna 2022 eri operaattoreiden verkon kattavuutta arvioi hyväksi 64% käyttäjistä, tänä vuonna enää 43% käyttäjistä on tyytyväisiä verkon kattavuuteen.”

Latausnopeuden vaikutus asiakastyytyväisyyteen on merkittävä...

Sähköautojen omistajat ovat suhteellisen tyytyväisiä ajoneuvojensa lataamiseen kuluvaan aikaan. Latausnopeus täyttää vastaajien mielestä heidän odotuksensa n. 73:n indeksipisteen arvoisesti, kun 75 on erittäin hyvä taso.

Toisaalta on syytä huomioida 22% olevan tyytymättömiä odotustensa täyttämiseen tältä osin. Lukemat ovat kuitenkin viime vuoden tasolla, eikä asiakastyytyväisyyden laskua näin ollen voida paikallistaa ongelmiin latausnopeudessa. Tekijän merkitys tulee kuitenkin näkyväksi esimerkiksi siten, että sen korrelaatio asiakastyytyväisyyteen on voimakas, minkä lisäksi niin kutsuttuja hitaita latausasemia (alle 20kW) paljon tai pääasiassa käyttävien asiakastyytyväisyys on hieman matalampaa kuin tätä nopeampien asemien käyttäjillä, ja vastaavasti pikalatureita (yli 50kW) pääasiallisesti käyttävien tyytyväisyys on hieman korkeampaa kuin muiden.

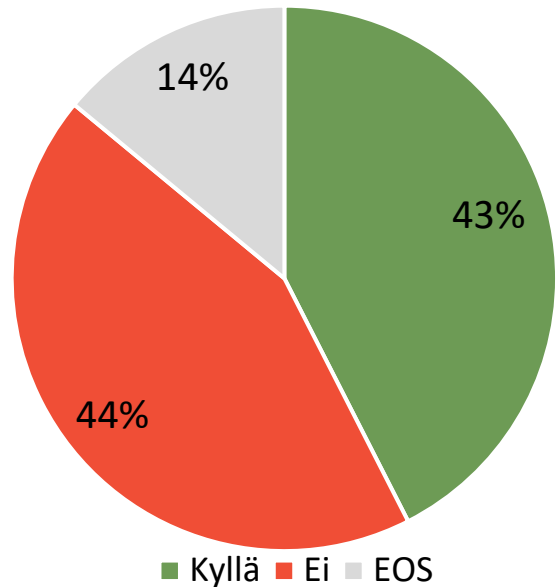
...mutta saavutettavuus ja toimivuus ovat vähintään yhtä tärkeitä

Latausasemien sijainti hyvillä paikoilla sekä latauspisteiden riittävä määrä asemilla korreloivat asiakastyytyväisyyden kanssa kuitenkin lähes yhtä voimakkaasti kuin latausnopeus, latauspisteiden toimivuus taas sitäkin enemmän. 37% kertoo suurimpien ongelmien joukkoon sen että latausasemilla on usein epäkunnossa olevia latauspisteitä, 33% puolestaan sen että asemilla on usein jonoa. Latausoperaattorien julkisen verkoston laajuuden saamien arvioiden sekä julkisen verkoston laajuuden *tärkeyden* saamien arvioiden välille muodostuu tuloksissa todella syvä kuilu.

”Latauspisteiden toimivuus on tietysti sinänsä periaatteessa itsestään selvä kriteeri, kukapa toimimattomalla laturilla mitään tekisi” Laitinen huomauttaa, ”mutta luotettavuuden lisäksi aineistosta erottuvat kasvaneet ja kasvuaan varmasti myös jatkavat vaatimukset latausasemaverkoston kattavuudelle, itse latauspisteille pääsemiselle, sekä käytettävyyden ja maksamisen helppoudelle ovat alleviivaamisen arvoisia huomioita latausinfraan kehittämistarpeita ajatellen.”

Sähköautojen omistajien mainitsemat kriteerit latauspisteiden valitsemiseen osoittavat selvästi, että julkiset laturit tulisi sijoittaa sinne, missä ne palvelevat asiakkaitaan tehokkaimmin. Käyttäjät haluavat mukavuutta, mutta ilmoittavat, että suunniteltu matka on myös keskeinen syy valintaan.

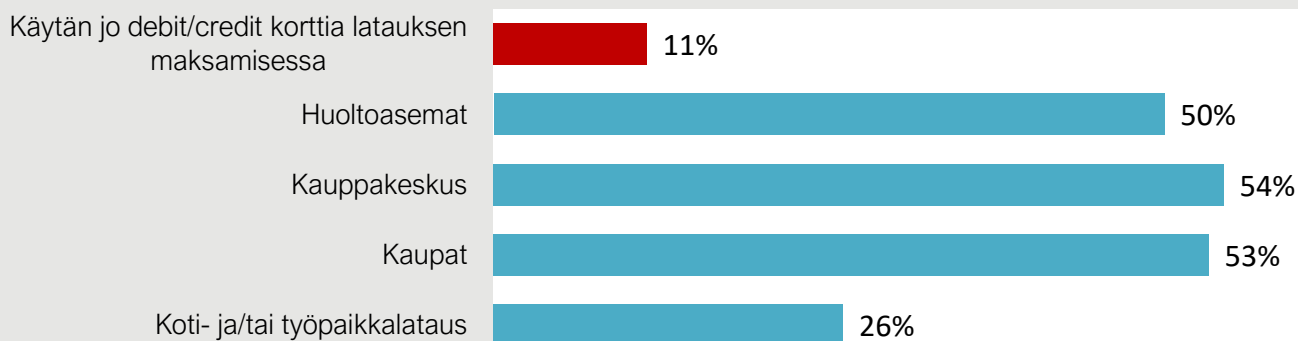
Koetteko, että {XX}:n latausasemien verkko on riittävän laaja kattamaan lataustarpeen?



Maksuprosessin osalta odotukset eivät vielä toteudu

Itse maksuprosessi on ollut ja on edelleen ongelma monille asiakkaille. Kun kysymme, mitä maksutapaa lataukseen yleisimmin käytetään, yhtiön sovellus saa noin 50% vastauksista. Kun kysymme asiakkailta, mitä maksutapaa he haluaisivat käyttää eri tilanteissa, nousee debit/credit-kortti selkeästi suurimmaksi suosikiksi, kun sen käyttöaste on kuitenkin vain 11%.

Jos pystyisin vapaasti valitsemaan, käyttäisin mieluiten debit/credit-korttia maksamiseen – osuus asiakkaista latausaseman eri sijainneilla



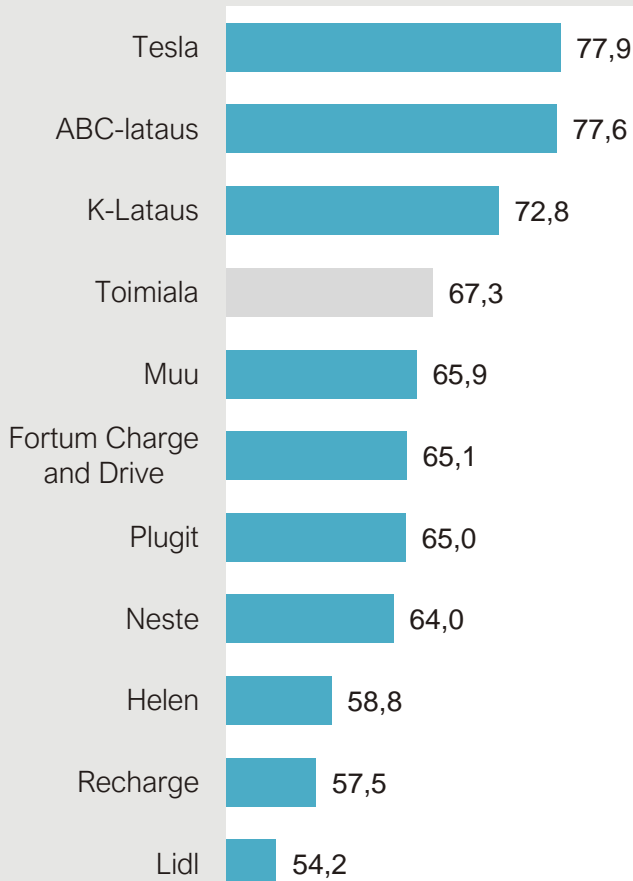
ABC-lataus kirinyt Teslan etumatkan kiinni

Viime vuoden selkeä voittaja sekä Suomessa että muissa Pohjoismaissa, Tesla, tekee tilaa piikkipaikalle ABC-latauksen tehtyä ainoana operaattorina nousua vuoden aikana.

Kärkikaksikon lisäksi toimialan keskitason ylittää K-Lataus, ja rankingin hänille puolestaan jää mainittujen S- ja K-ryhmien operaattorikumppaneiden tuloksista samalla kausa jäävä Lidl. Lidlin tyytyväisyys myös laski vuoden aikana eniten.

”Lasku on merkittävää Pohjoismaisella tasolla”, taustoittaa Laitinen, ”Viime vuonna toimialan tyytyväisyys lukeutui kaikkein korkeimpiin mitatuista toimialoista, mutta useimpien operaattoreiden saamien arvioiden lasku tuo selvästi takapakkia nopeasti kasvavan alan asiakaskokemukseen.”

Asiakastyytyväisyys 2023



Uusia latausasemia toivotaan huoltoasemille, pääteiden varsille, sekä kauppojen yhteyteen

Kysyessämme vastaajilta, mihiin he haluaisivat uusia latausasemia sijoitettavan, nousee avoimista vastauksista esiin selkeitä yhtäläisyyksiä: Kauppojen yhteyteen, huoltoasemille, sekä pääteiden varsille. Huomioitavaa on myös että maantieteellisesti useat mainitsevat myös Helsingin keskustan/Helsingin, Pohjoisen/Lapin, sekä myös Etelän - ja ympäri Suomen.



Luotettavat toimijat tulevat menestymään

Tuloksista päätellen latausasemia halutaan paikoille, joissa palvelut ovat lähellä. Kuljettajat etsivät tekemistä ajoneuvonsa ollessa latauksessa, joten palveluiden, kuten kahviloiden, toivotaan olevan lähellä. Ja tämä lisää tyytyväisyyttä itse latausprosessiin.

Selvää on, että ajoahdistus on keskeinen este sähköajoneuvojen käyttöönotolle. Tulosten valossa ongelma ei ole kuitenkaan vain käytettävissä olevien latauspisteiden määrä. Tutkimuksen mukaan toimimattomat latauslaitteet ovat edelleen yleisiä. Mikään ei ole turhauttavampaa sähköauton kuljettajalle, kuin se, että hän saapuu laturin luo huomaamaan, että hän ei pysty lataamaan ajoneuvoaan. Laturien asianmukainen huolto sekä asiakkaiden pitäminen informoituna hinnoista tai itse latausprosessista koskien on puute, jossa on vielä tekemistä.

Paljon työtä on jo meneillään näiden ongelmien ratkaisemiseksi, mutta työtä on vielä jäljellä.

■ Population ■ Sample



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, kaukolämpö, sähkönsiirto, sähköautojen latauspisteet, telekommunikaatio, uudisasuntorakentaminen, henkilöliikenne) 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 tutkimukseen noin 3 000 sähköautojen latauspisteiden käyttäjää Suomesta, Ruotsista ja Norjasta. Haastattelut tehtiin 1.11. – 9.11.2023. Indeksit tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0-60 on tyytymätön, 60-75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti haarakassa n. +/- 2-3 indeksipistettä asteikolla 0-100.

Tilastollinen luottamustaso on 95% ja mallin selitysaste vaihtelee toimijoittain välillä n. 75-90%.

Haluatteko saada laajemman raportin latauspistetoimialasta Suomessa?

Tilaa laajempi raportti sähköpostitse: heidi.laitinen@epsi-finland.org

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

› Heidi.laitinen@epsi-finland.org

› +358 50 40 68 796