



SÄHKÖN VÄHITTÄISMYyntI 2023

KUINKA TYYTYVÄISIÄ SUOMALAISET OVAT
SÄHKÖNMYyntIYHTIÖÖNSÄ?

MINKÄ SÄHKÖYHTIÖN ASIAKKAANA OLEN TYTYVÄISIN?

Nykypäivän nopeatempoisessa digitaalisessa maailmassa asiakaskokemuksen käsitteestä on tullut tärkeämpi kuin koskaan. Se on liikelle-paneva voima, joka erottaa menestyneet sähköyhtiöt niistä yhtiöistä, jotka taas kamppailevat perässä. Digitalisaation ja asiakastytyväisyyteen keskittymisen myötä monet yhtiöt ovat siirtymässä kohti asiakaslähtöisempiä liiketoimintamalleja. Tästä näemme todisteen EPSI Ratingin edelleen laajentuneista Energia-alan vuoden 2023 tutkimuksista. Toimialalla halutaan ymmärtää asiakkaita ja parantaa toimintaa vastaamaan heidän odotuksiinsa.

EPSI Rating tutkii asiakkaiden odotusten ja heidän tarpeidensa muutoksia sähkönmyyntialalla. Persoonallistamisen ja itsepalveluvaihtoehtojen kasvavan merkityksen lisäksi tutkimme keskeisiä osa-alueita, jotka muokkaavat yhtiöiden palvelua ja kehitystä tulevaisuudessa.

Näemme myös toki monia haasteita, joita sähköyhtiöt kohtaavat hieman jopa poikkeuksellisen asiakasmatkan toteuttamisessa. Ymmärtämällä nämä esteet ja tutkimalla asiakaskokemustrendejä yritykset voivat paremmin vastata asiakkaiden tarpeisiin ja vauhdittaa liiketoiminnan kasvua. Joten sukeltakaamme tarkemmin tuloksiin.

Asiakkaan ja palveluntarjoajan suhteesta

Yleisesti ottaen, asiakkaat eivät enää aseta yleishyödyllisten yhtiöiden vakaita kustannuksia kokemuksessaan suoraan etusijalle. Sen sijaan he haluavat yhtiöiltä enemmän omistautumista ja pitävät itsestään selvänä, että palvelut ovat aina saatavilla, keskeytyksettä. Näihin odotuksiin sisältyy nopeammat vastaukset ja yksilöllinen huomio, joka ylittää pelkän laskujen lähettämisen ja maksamisen.

Asiakkaat haluavat käyttää aikansa parhaalla mahdollisella tavalla ja asettavat vaatimuksia palveluntarjoajaansa kohtaan.

”Asiakkaat haluavat kokea hallitsevansa paremmin käyttämiään palveluita, saada selkeämmän näkemyksen kulutuksestaan ja ymmärtää paremmin tilannetta. Korkea sitoutuneisuus ja läpinäkyvyys puolestaan lisää asiakkaiden luottamusta ja uskollisuutta”, lisää Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja.

Asiakkailla on siis korkeat odotukset, sillä he ovat tottuneet henkilökohtaiseen nopeaan palveluun ja kommunikointiin.

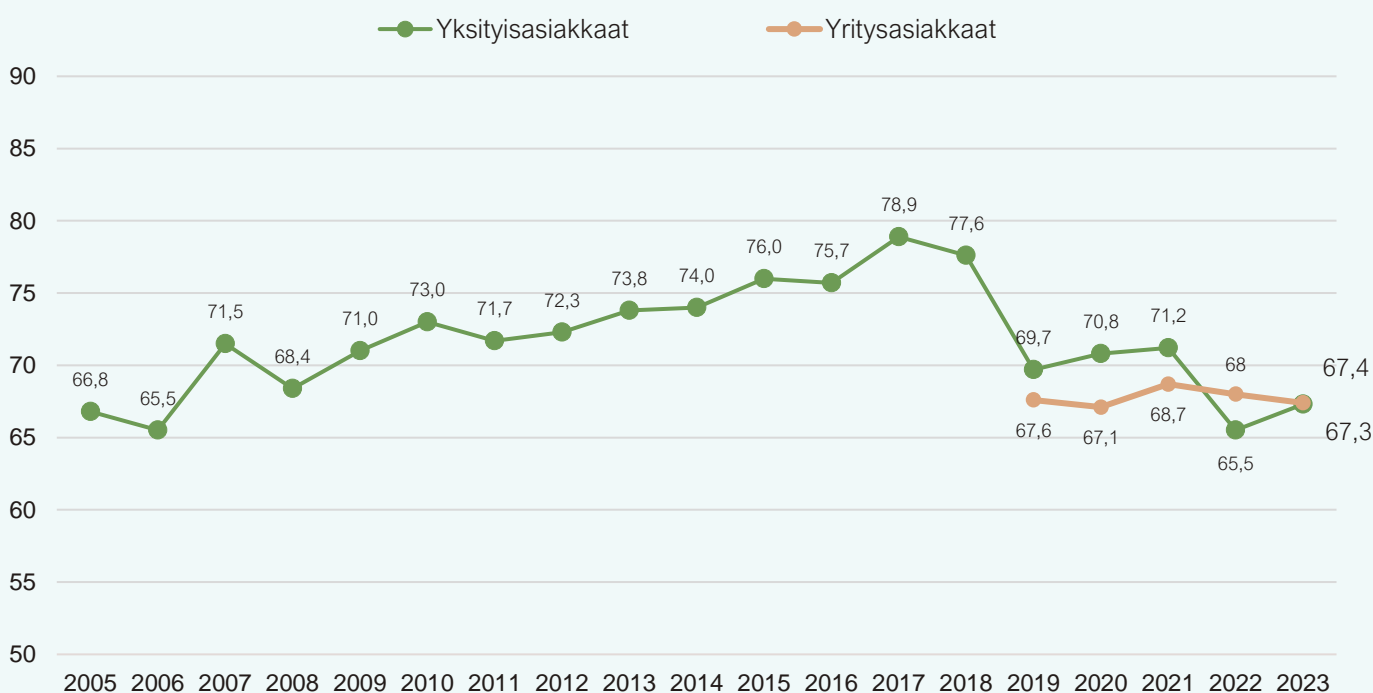


Asiakastyytyväisyys viime vuoden tasolla

Sähkönmyynnin asiakastyytyväisyys nousee yksityisasiakkaiden parissa 1,8 indekspistettä lukemiin 67,3. Yrityisasiakkaiden keskuudessa tyytyväisyys pysyttelee viime vuosien tasolla. "Nousu yksityisasiakkaiden parissa on maltillista, mutta rohkaisevaa", valottaa Laitinen. "Alan tyytyväisyydellä on takanaan paljon haastavia yksittäisiä vuosia, etenkin tyytyväisyyden romahdus vuodesta 2018 vuoteen 2019 sekä vuodesta 2021 viime vuoteen osoittivat yksityisasiakkaiden reagoimista alaa koskeviin ja alalla tapahtuviin turbulensseihin. Samaan aikaan yritysasiakkaiden tyytyväisyys on pysytellyt vuodesta 2019 lähtien todella stabiilina", Laitinen lisää.

Asiakastyytyväisyys tuotetaan indeksillä 0-100, jolla nyrkkisääntönä voidaan pitää alle 60 indekspisteen tulosten tarkoittavan tyytymättömiä, 60-75 tyytyväisiä ja yli 75 erittäin tyytyväisiä asiakkaita. Tilastollisesti merkitsevät erot ovat tyypillisesti n. kahden indekspisteen luokkaa.

Asiakastyytyväisyyden kehitys Sähkönmyynti

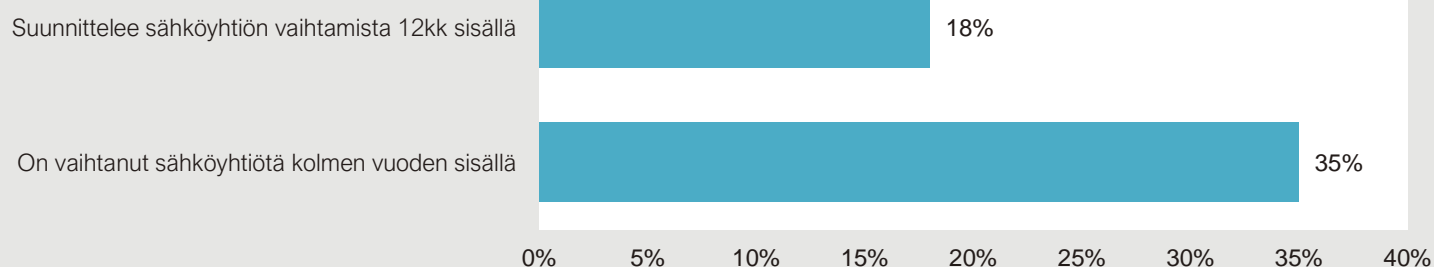


Sähkönmyyntiyhtiötä ollaan valmiita vaihtamaan

Jos parempia tarjouksia tulee, asiakkaat ovat valmiita harkitsemaan palveluntarjoajan vaihtamista.

Hieman yli kolmannes kertoo vaihtaneensa sähköyhtiötä viimeisen vuoden aikana, ja 18% kertoo suunnittelevansa vaihtamista toiseen sähkönmyyntiyhtiöön seuraavan 12kk:n aikana.

Vaihtoherkkyys, yksityisasiakaat



Seinäjoen Energialla tyytyväisimmät yksityisasiakkaat

Asiakastyytyväisyysrankingin kärkeen sijoittuu ensimmäistä kertaa mukana oleva Seinäjoen Energia, jonka sijoituksen ja erityisen korkeiden indeksipisteiden (80,8) taustalla ovat osaluuetason tasalaatuisuus, mutta erityisesti korkein arvosanoin arvioidut imago ja palvelulaatu.

Toiselle sijalle yltää tutkimuksen kolmen kärkeen jo viidettä peräkkäistä vuotta sijoittuva Herrfors, jonka erittäin laadukkaaksi arvioitu imago on pitänyt myös asiakkaiden odotukset korkealla. Kärkikolmikun täydentävän ja viime vuodesta huomattavasti tyytyväisyyslukemiaan nostaneen Nordic Green Energyn sijoituksen taustalta taas näyttäisi löytyvän erottuminen toimialan keskitasosta etenkin rahalle saatavan vastineen osalta.

Kärkikolmikkoa seuraavat Porvoon Energia, sekä yksityisasiakkaiden parissa myös aiempina vuosina toimialan keskitason yläpuolella nähty ja kaksi vuotta sitten voiton ottanut Turku Energia. Viiden kärki ylittää ainoana yhtiönä 70 indeksipisteen rajan.

”Voidaan sanoa, että voittotaistelu ratkaistiin tällä kertaa Pohjanmaan maakunnissa”, toteaa Laitinen. ”Seinäjoen Energian ja Pietarsaaresta kotoisin olevan Herrforsin lisäksi Nordic Green Energyn päätoimipaikka on Vaasassa, ja ennen viime viime vuoden matalia tuloksia rankingissa erinomaisesti menestynyt Vaasan Sähkö puolestaan on vuoden suurin nousija liki kymmenen indeksipisteen harppauksella”

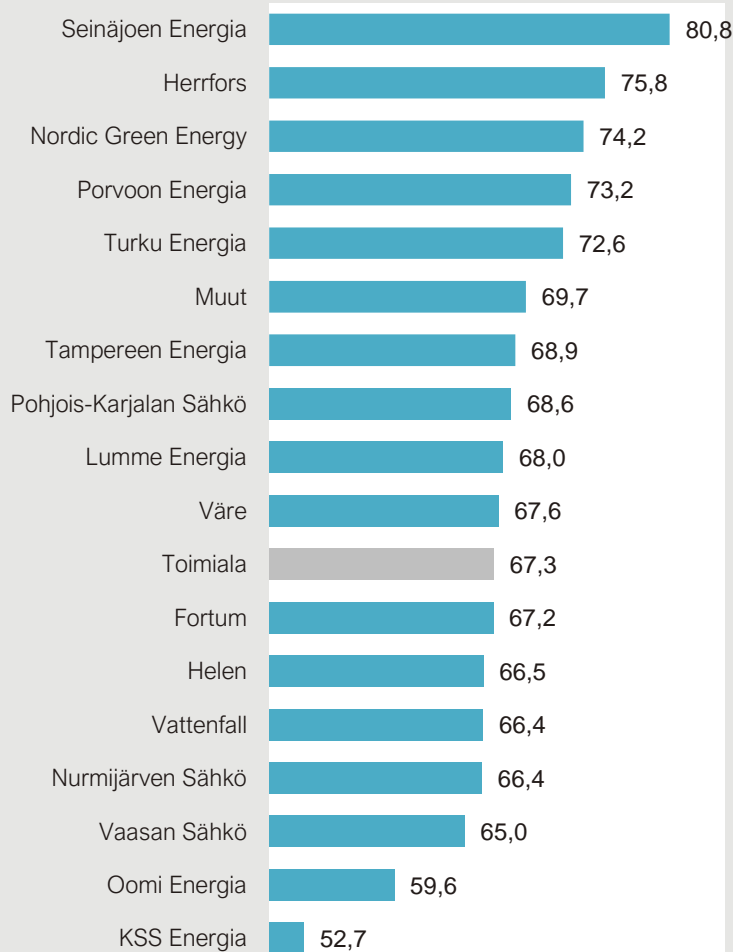
Vattenfallilla tyytyväisimmät yritysasiakkaat

Vattenfall ottaa voiton yritysasiakkaiden parissa, etenkin hyviä arvioita saaneen imagonsa turvin. Myös toiseksi sijoittuva Lumme Energia saa suopeita arvioita tällä saralla. Kärkikolmikun täydentää muista kuin rankingiin eriytetyistä yhtiöistä koostuva Muut-ryhmä.

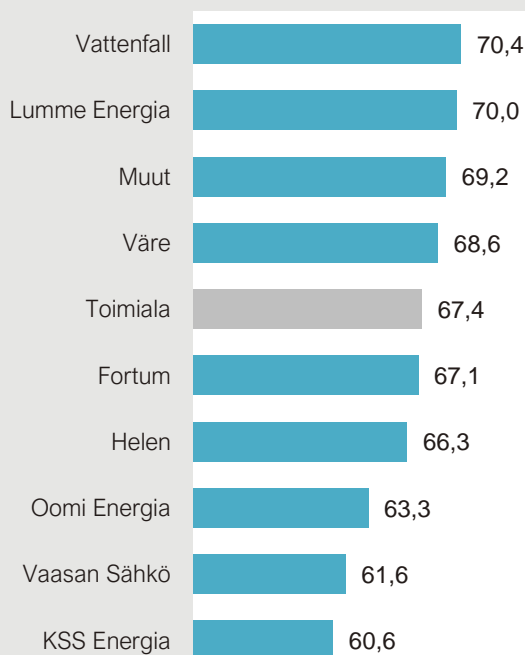
”Useimmat verrattain suuret yhtiöt näyttäisivät saavan yritysasiakkailta joko paremmat tai samaa tasoa edustavat arviot kuin yksityisasiakkailtaan”, huomauttaa Laitinen. ”Pienempien ja usein paikallisemmiksi miellettyjen yhtiöiden kohdalla taas yksityisasiakkaiden arviot yltyivät korkealle, ja tämä tasoittaa asetelman toimialan keskitason tulosten lähes täydelle identtisyydelle.”



Asiakastyytyväisyys 2023 Yksityisasiakkaat



Asiakastyytyväisyys 2023 Yritysasiakkaat



Monikanavainen lähestymistapa korkeampaan asiakastyytyvyyteen

Tuloksista pystymme näkemään monikanavaisen lähestymistavan olevan entistä tärkeämpää eri asiakaskunnille. Asiakkaiden käyttöhalukkuus erilaisiin digitaalisiin kanaviin on selkeästi nousussa, ja halukkuus monikanavaisen lähestymistapaan kasvaa.

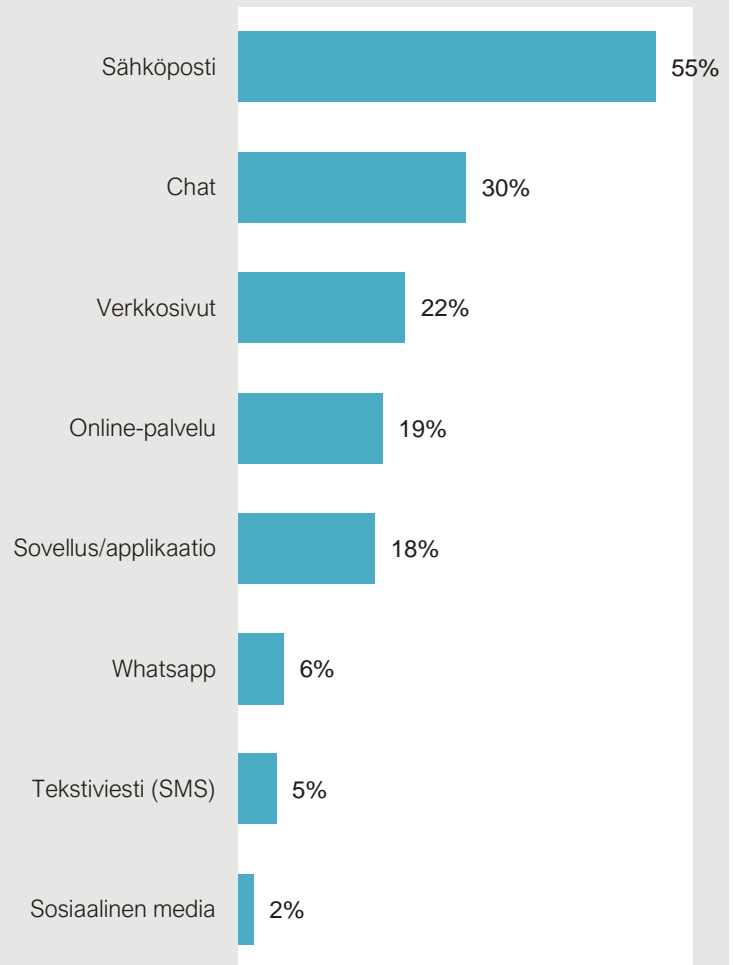
Sähköposti sekä chat nousevat kärkeen yhteydenpidon digitaalisista kanavista, kun taas sosiaalisen median käyttäminen yhteydenpitoon sähköyhtiön kanssa näyttyy mielenkiinnoltaan hyvin vähäiseltä. ”Tässä osa-alueessa yhtiökohtaiset erot ovat huomattavia, ja asiakkaiden odotukset sekä tarpeet hyvin erilaisia. Analyysissä pohdimmekin syvemmin, kuinka eri kanavat voisivat auttaa parantamaan asiakastyytyvyyttä. Tämän ymmärtäminen toimialalla ja eri yhtiöillä on tuoreiden tulosten valossa erityisen tärkeää”, lisää Laitinen.

Asiakkaalle tuotettava lisäarvoa

Älykkäät lisäpalvelut, kuten sähkön tuotantolähteen valitseminen, oman sähkön tuottaminen, sähkön varastointi, sähkön ohjailu, tarjoavat asiakkaille loistavan vaihtoehdon tuottaa lisäymmärrystä omasta sähkökäytöstään.

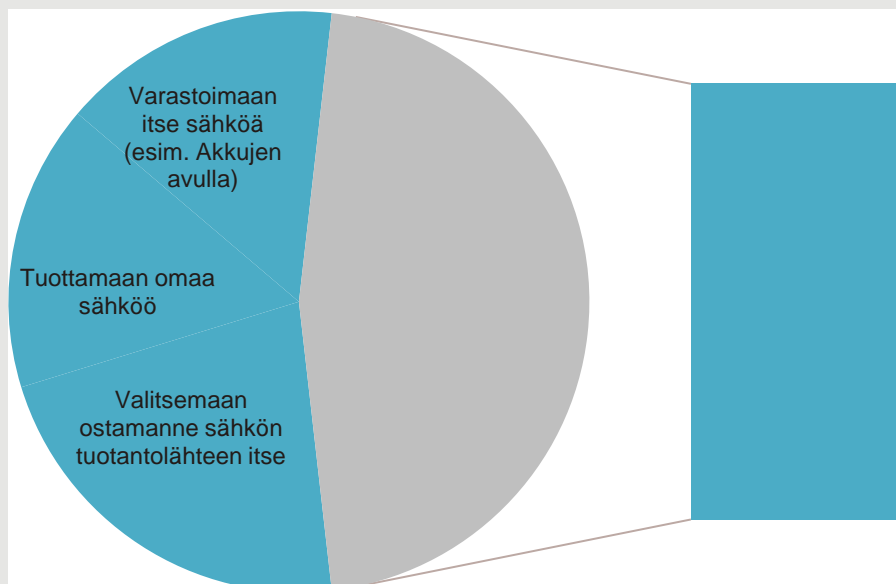
Asiakkaat siis haluavat voivansa hallita paremmin palveluitaan, saada selkeämmän näkemyksen kulutuksestaan ja ymmärtää paremmin tilannetta. Korkea sitoutuneisuus yhtiöön puolestaan lisää asiakkaiden luottamusta ja uskollisuutta yhtiötä kohtaan.

Digitaalisten palvelujen käyttöhalukkuus



”Radikaalisti positiivisen asiakaskokemuksen tuottaminen edellyttää syvällistä tietämystä siitä, mitä ihmiset voivat tarvita ja haluta.”, lisää Laitinen.

Lisäpalvelujen käyttöhalukkuus

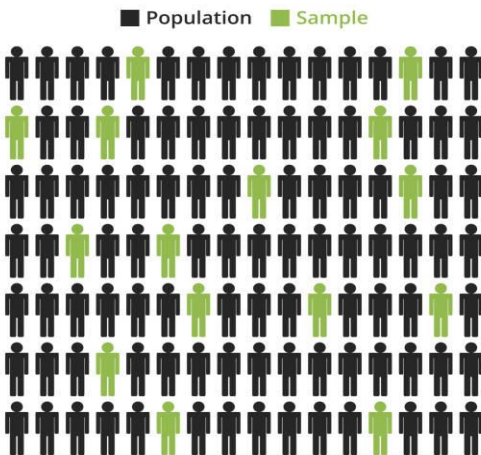


Ongelmista kuuleminen haasteena

Sähköyhtiöillä on usein suuri käyttäjäkunta ylläpidettävänä ja tuettavana. Ihannetapauksessa ongelmat tunnistetaan, estetään ja ratkaistaan mahdollisimman nopeasti, mutta aina näin ei valitettavasti ole.

Tästä näemme valitettavia todisteita tämän vuoden tutkimuksesta, kun tarkastelemme asiakkaita, joilla on ollut aihetta valittaa tai reklamoida sähkönmyyntiyhtiönsä, mutta he eivät ole tätä kuitenkaan tehneet.

”Suunta on huolestuttava, sillä kun asiakas on tyytymätön, hän haluaa tulla kuulluksi ja saada asiaansa vastauksen. Tilanteen hoitaminen hyvin nostaa asiakastytyvääisyyttä, sekä uskollisuutta. Kun tilanteeseen ei olla edes voitu reagoina, on tilanne täysin päinvastainen”, lisää Laitinen.



EPSI RATINGISTA

EPSI Rating on voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka omistaa Swedish Institute for Quality (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.

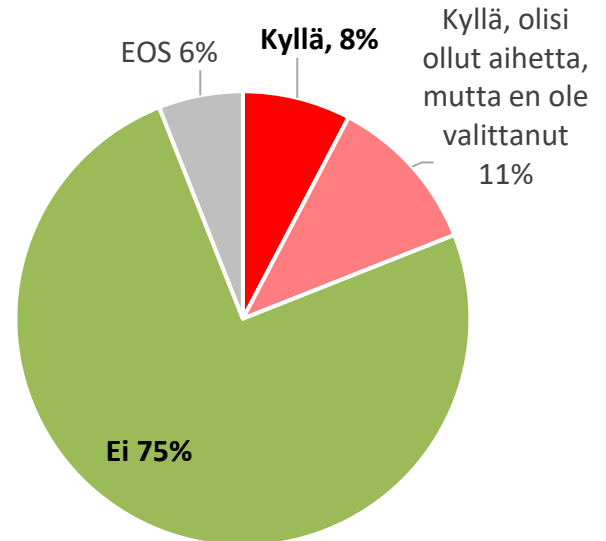
EPSI Rating perustettiin EU-tutkimushankkeena Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989, ja organisaatio on toteuttanut Suomessa kansallisia laatuindeksejä mittaavia toimialatutkimuksia vuodesta 1999 asti.

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/>

Oletteko reklamoineet yhtiölle viimeisen 12kk aikana?



TUTKIMUKSESTA

EPSI Data Collection Services haastatteli tutkimukseen noin 4000 sähkönmyyntiyhtiön asiakasta. Haastattelut tehtiin 11.10. – 8.11.2023. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0-60 on tyytymätön, 60-75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.

Asiakastytyvääisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti haarukassa n. +/- 2-3 indeksipistettä asteikolla 0-100.

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

Lisätietoja tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

› Heidi.laitinen@epsi-finland.org

› +358 50 40 68 796