



# SÄHKÖNSIIRTO 2023

KUINKA TYYTYVÄISIÄ SUOMALAISET OVAT  
SÄHKÖNSIIRTOYHTIÖÖNSÄ?

# ASIAKAS SÄHKÖNSIIRTOALAN KESKIÖSSÄ?

Asiakastyytyväisyys on liikkeellepaneva voima, joka vaikuttaa entistä vahvemmin yksittäisten yritysten taloudellisiin näkymiin. Asiakkailta on myös entistä suurempi tarve ymmärtää käyttämiään yhtiöitä. Tässä piilekin yksi sähkönsiirtoalan haaste, josta näimme selkeitä viitteitä jo pari vuotta sitten. Tämän vuoden EPSI Sähkönsiirto - tutkimuksessa havaitaan siirtoyhtiöiden asiakkaiden olevan hieman aiempaa tyytyväisempiä verkkoyhtiöihin, mutta asiakastyytyväisyyden tason jäävän edelleen kauas sähkönmyyntiyhtiöiden ja kaukolämpöyhtiöiden tyytyväisyydestä. Siirtoyhtiöiden asiakastyytyväisyydessä on huomattavia eroja.

Tärkeintä olisi pyrkiä murtamaan vuosikymmeniä vanha sähkönsiirtoasiakkaiden muotti, jossa asiakas ajattelee palvelujaan vain, kun jokin menee pieleen. Korkeamman asiakastyytyväisyyden saavuttamiseksi yhtiöiden tulisi etsiä hetkiä, jolloin palveluilla on positiivinen vaikutus asiakkaiden elämään. Tämä vaatii ennakoivaa osallistumista; kuinka kertoa kestävään kehitykseen liittyvistä kannustimista, kuinka huomioida turvallisuus ja käsitys siitä ennakoivalla ylläpidolla ja yhteisön toimilla.

Sähkönsiirtoyhtiöiden tulisikin rikkoa tämä muotti ja aloittaa entistä ennakoivampi kommunikointi asiakkaidensa kanssa yhtiön tuottamasta arvosta, kestävydestä, turvallisuudesta, sekä ponnisteluista, joita he tekevät parantaakseen palvelua ja investoinneista, joita ne tekevät yhteisöihinsä. Asiakkaat, joilla on selkeämpi käsitys käyttämästään sähkönsiirtoyhtiöstä, nauttivat myös korkeampaa asiakastyytyväisyyttä.

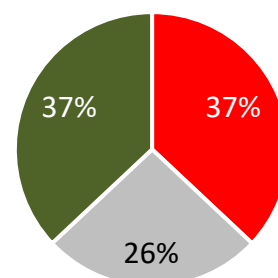
## Suomalainen ei tunne sähkönsiirtoyhtiönsä toimintaa

Vain harva arvioi olevansa hyvin tietoinen sähkönsiirtoyhtiönsä toiminnasta. Asteikolla 1-10 arvosanansa korkealle (7-10) asettaa 37% yksityisasiakkaista, ja vain 6% arvioi tuntevansa toimintaa erittäin hyvin (9-10). Näiden verrattain korkean tietoisuuden asiakkaiden vastapainoksi toimialan asiakaskunnasta noin neljännes (26%) sijoittuu asteikon puoliväliin, ja 37% arvioi tietoisuutensa arvosanoihin 1-4. Näistä 12% arvosanoihin 1-2. Indeksiksi muodostettuna tietoisuus on 48,9, mitä voidaan pitää varsin matalana tuloksena.

”Asiakkaiden osoittaman lisääntyneen kiinnostuksen ja sitoutumisen vangitseminen on parannuskohde ja hyödyntämätön liiketoimintamahdollisuus”, lisää Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja.

”Läpinäkyvyys lisää asiakkaiden tyytyväisyyttä, luottamusta ja uskollisuutta”, lisää Laitinen.

Miten suuressa määrin uskotte olevanne tietoinen ”XX:n” toiminnasta?



■ Matala tietoisuus ■ Keskitaso ■ Korkea tietoisuus

## Tyytyväisyys sähkösiirtoyhtiöihin matalaa, mutta nousussa

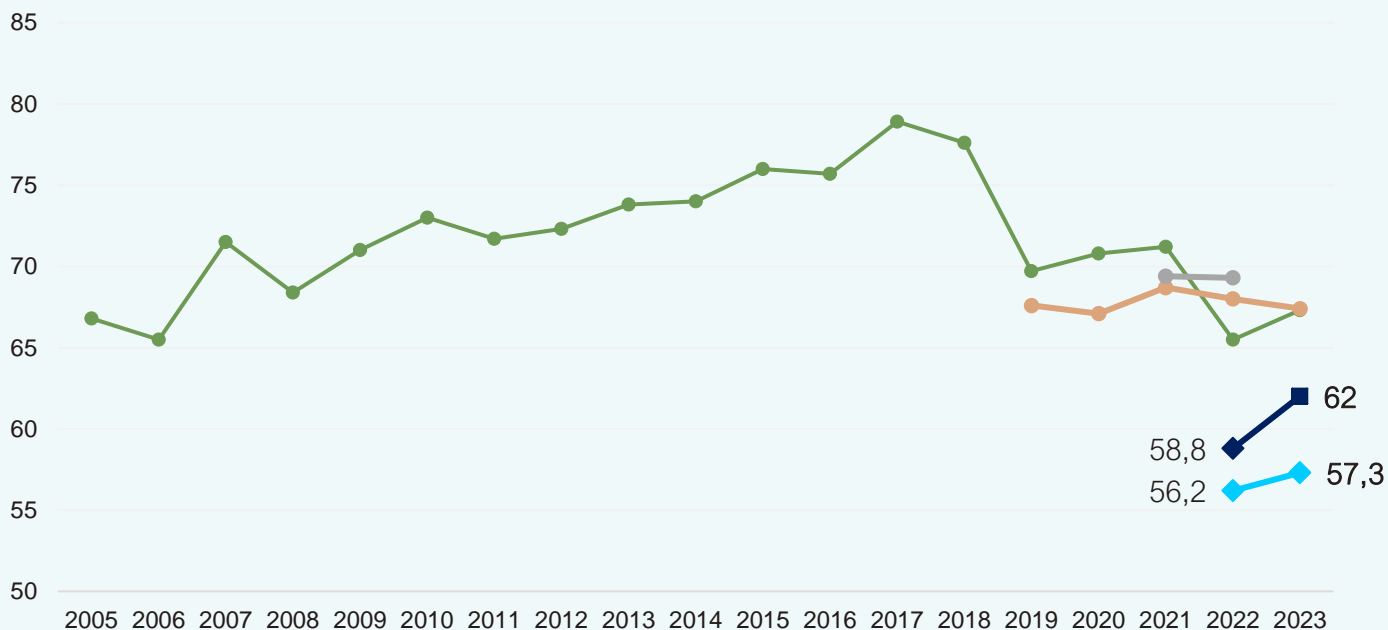
Suomalaisten sähkösiirtoasiakkaiden tyytyväisyydeksi verkkoyhtiöihinsä mitataan yksityisasiakkaiden parissa 57,3 indeksipistettä ja yritysasiakkaiden parissa 62 indeksipistettä. Kun käytettävällä 0-100 indeksipisteasteikolla nyrkkisääntönä voidaan pitää alle 60:n pisteen tarkoittavan tyytymättömyyttä, 60-75:n pisteen haarukan tyytyväisyyttä ja yli 75:n pisteen tulosten erittäin korkeaa tyytyväisyyttä, voidaan todeta asiakkaiden olevan keskimäärin tyytymättömiä sähköä siirtäviin yhtiöihin. Lukemat jäävät huomattavasti sähkönmyyntiyhtiöitä ja kaukolämpöyhtiöitä kohtaan tunnetun tyytyväisyyden alapuolelle. Toisaalta nousua havaitaan.

”Sähköä ja lämpöä toimittavat yhtiöt ovat useissa tapauksissa niin sanotusti saman katon – tai ainakin brändin – alla ja osa toimijoista tarjoaa konsernitasolla erillisen yhtiön kautta myös sähkönmyyntiä”, Laitinen huomioi ”mutta myös näiden yhtiöiden osalta on tyypillisempää nähdä korkeampia asiakastyytyväisyydelukemia sähkönmyyntin ja/tai kaukolämmön osalta kuin sähkösiirron osalta.”

Sähkösiirtoa koskeva negatiivissävytteinen julkinen keskustelu muovaa mielikuvia, mutta samalla suuri osa asiakkaita ei löydä kokemuksistaankaan syytä olla tyytyväinen.

### Energia-alan asiakastyytyväisyys Suomessa

- Sähkönmyynti - Yksityisasiakkaat
- Sähkönmyynti - Yritysasiakkaat
- Kaukolämpö
- Sähkönsiirto - Yksityisasiakkaat
- Sähkönsiirto - Yritysasiakkaat



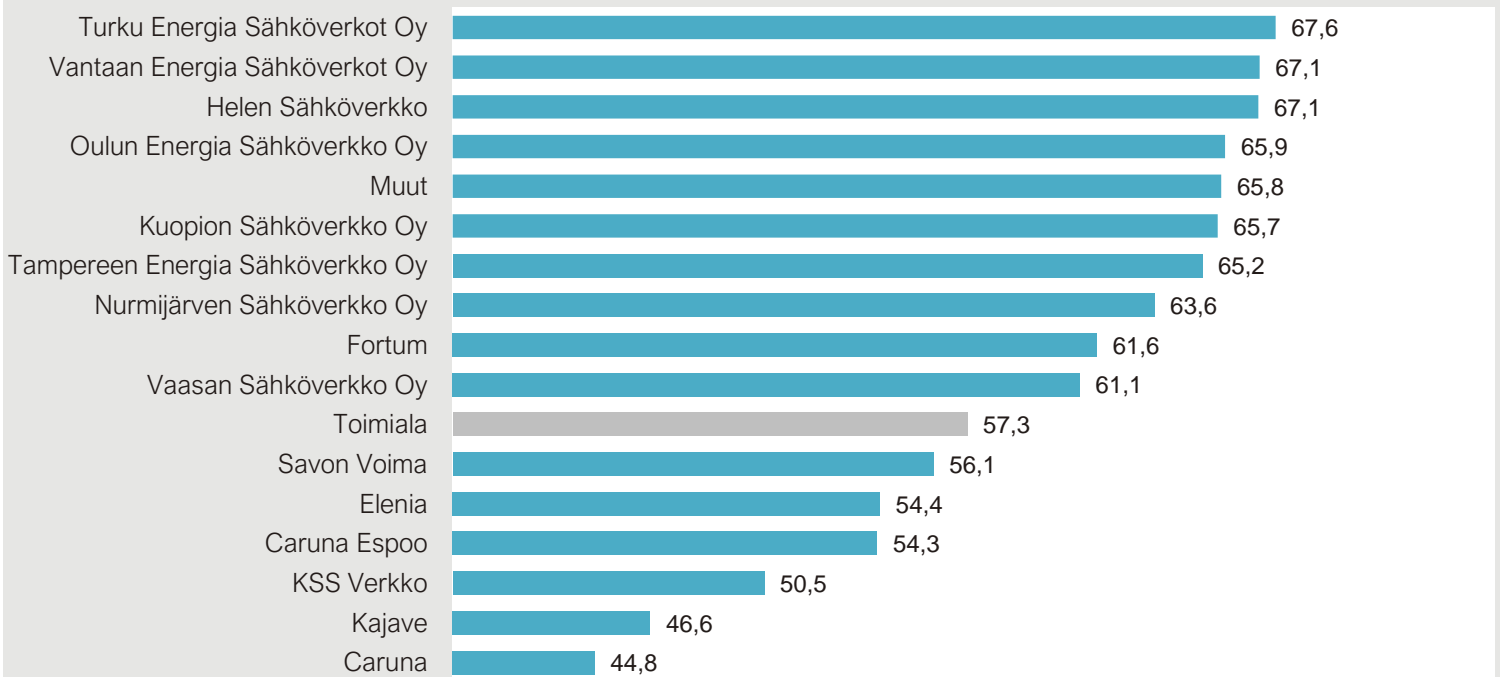
## Turku Energia Sähköverkoilla tyytyväisimmät yksityisasiakkaat, myös Vantaalla ja Helsingissä ollaan melko tyytyväisiä

Turku Energia Sähköverkot sijoittuu vertailun kärkeen 67,6 indeksipisteen tuloksella. Vantaan Energia Sähköverkot ja Helen Sähköverkko täydentävät erittäin tasaisen kärkikolmikon. Kolmikko erottuu toimialan keskitasosta positiivisesti eri asiakastyytyväisyyden osa-alueilla (imago, odotukset, tuotelaatu, palvelulaatu, vastine rahalle), mutta niitä yhdistää myös erityisen vahva erottautuminen rahalle saatavan vastineen osalta. Turku Energia Sähköverkojen ja Vantaan Energia Sähköverkojen tapauksessa myös imagon arvion ylittävät vastaavan mittakaavan erottumiseen.

Vertailun hännillä on viime vuoden tapaan Caruna, tälläkin kertaa huomattavalla erolla toimialan keskitasoon. Kainuulainen Kajave saa lähes yhtä matalat arviot. Molempien tyytyväisyyttä nakertavat etenkin imagon ja vastineen osalta saadut arviot, mutta eroja mitataan laajalla skaalalla.

”Esimerkiksi lähellä toimialan keskitasoa olevan Savon Voiman kohdalla on nähtävissä, että jo selkeät pienet muutokset toimintaan nostaisivat tyytyväisyyttä selkeästi yli keskiarvon”, lisää Laitinen.

### Asiakastyytyväisyys 2023 Yksityisasiakkaat

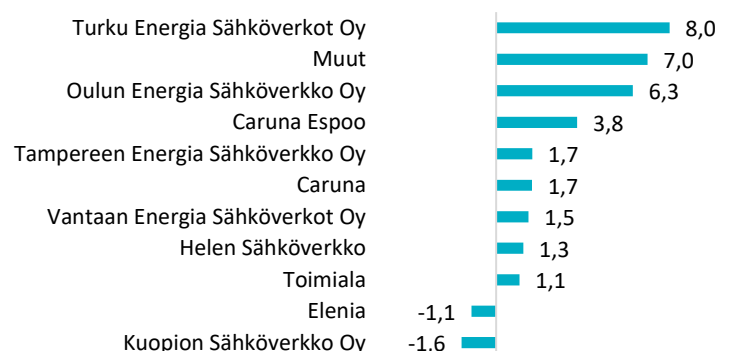


Fortumilla ei ole sähköverkkoa, mutta yhtiö on mukana vertailussa Carunan siirtoalueen yhteislaskutuksen vuoksi.

### Monien yhtiöiden tyytyväisyys nousee

Useiden viime vuonnakin vertailussa mukana olleiden yhtiöiden kohdalla mitataan viime vuotta korkeampia asiakastyytyväisyytlukemia. Eniten nousua ovat tehneet Turku Energia Sähköverkot Oy sekä Oulun Energia Sähköverkko Oy. Muista kuin vertailussa mukana olevista yhtiöistä koostuvan Muut-ryhmän tulos on myös noussut, mutta on syytä huomioda sieltä eriytetyn uusia yhtiöitä mukaan tämän vuoden vertailuun. ”Suurimmat siirtoyhtiöt pitävät kuitenkin toimialan keskitason lähellä viime vuoden lukemia”, lisää Laitinen.

### Asiakastyytyväisyyden kehitys 2022->2023 Yksityisasiakkaat

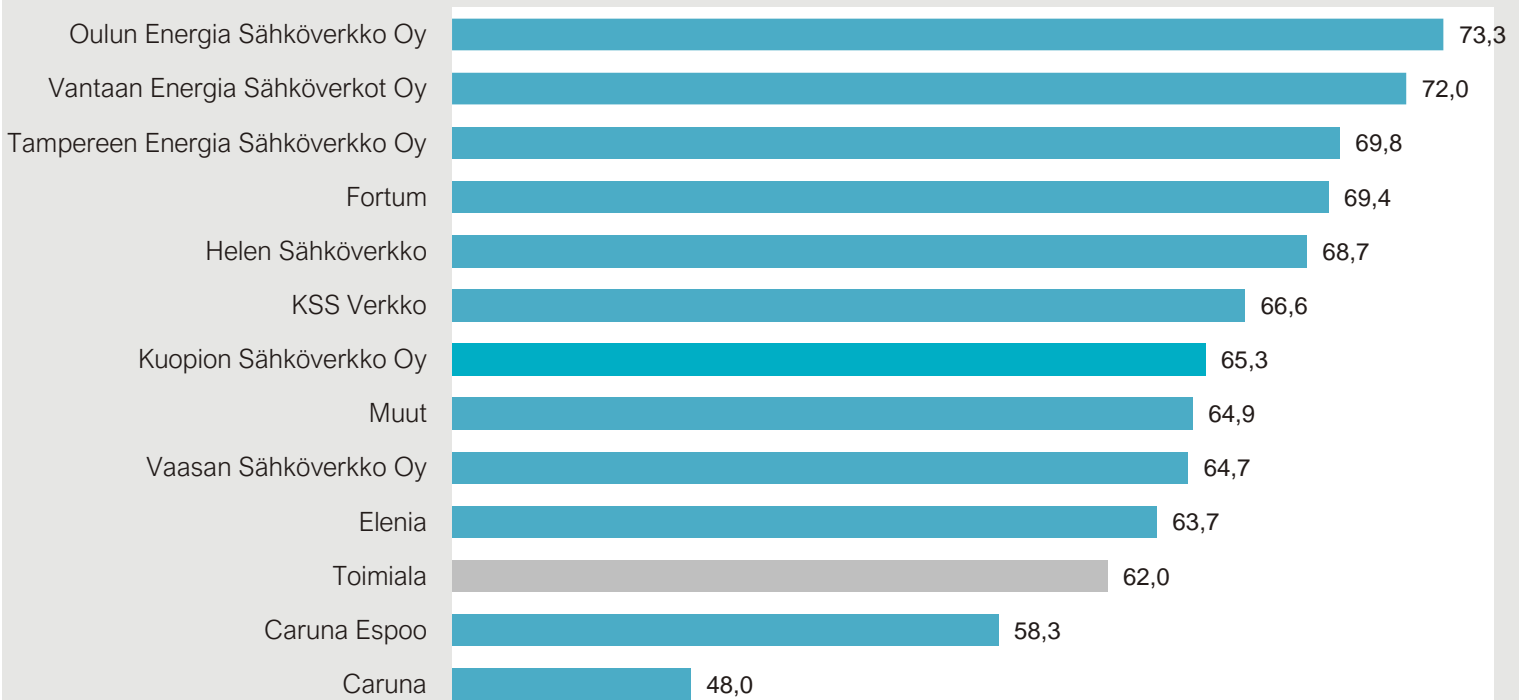


## Oulun Energia Sähköverkko Oy yritysasiakkaiden suosikki, Vantaalla ylletään jälleen kärkipäähän

Oulun Energia Sähköverkko Oy:n saamat arviot oikeuttavat yritysasiakkaiden vertailun voittoon, ja voiton taustalla on huomattava erottuminen toimialan keskitasosta eri osa-alueilla. Sama koskee myös yritysasiakkaiden vertailun toiseksi sijoittuvaa Vantaan Energia Sähköverkkoja. ”Yksityisasiakkaiden tuloksista tutut imago ja vastine rahalle näyttäytyvät olennaisia erottautumisen väylinä myös yritysasiakkaiden parissa, mutta kärjen yhtiöt menestyivät huomattavan hyvin verrattuna toimialan yleistason myös palvelulaadun osalta”, Laitinen tarkentaa.

Caruna mittauttaa matalimmat lukemat myös yritysasiakassegmentissä, jääden samalla 14 indeksipistettä toimialan keskitason alle. Muut markkinaosuudeltaan suuret yhtiöt saavat huomattavasti parempia arvioita myös yritysasiakkailta.

### Asiakastytyväisyys 2023 Yritysasiakkaat

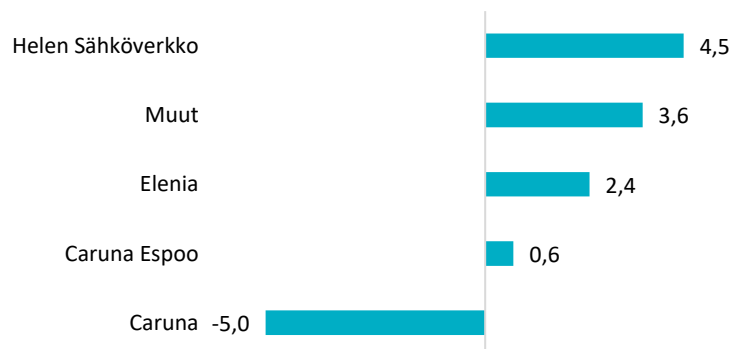


Fortumilla ei ole sähköverkkoa, mutta yhtiö on mukana vertailussa Carunan siirtoalueen yhteislaskutuksen vuoksi.

### Nousun taustalla etenkin Helen ja Elenia

Suurimmat toimijat määrittävät pitkälti toimialan kokonaistason, ja muutos viime vuoteen on kaksijakoista. Helen Sähköverkko on onnistunut nostamaan tyytyväisyyttään 4,5 indeksipistettä ja Elenia 2,4 indeksipistettä, Carunan tuloksen puolestaan jäädessä viime vuonna mitattujen lukemien alle. Vertailun laajentaminen viime vuodesta koskemaan useampia yhtiöitä selittää osin Muut-ryhmän tulosta, mutta se on kaiken kaikkiaan hyvin linjassa toimialan keskitason muutoksen kanssa.

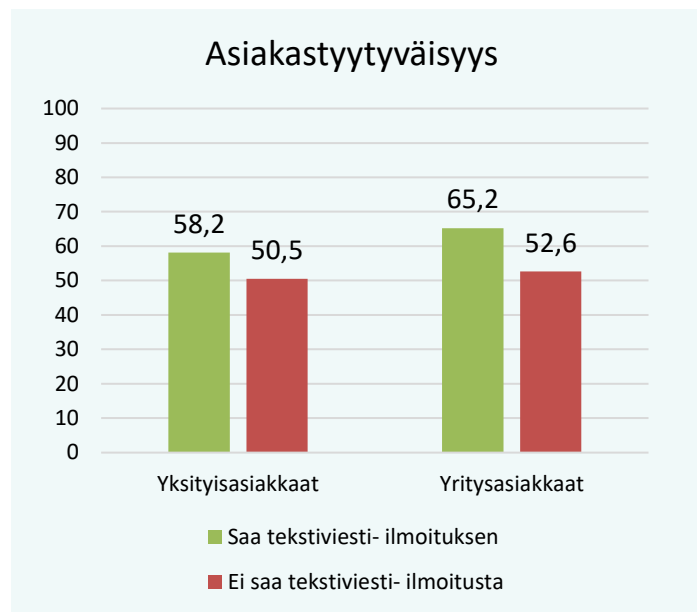
### Asiakastytyväisyyden kehitys 2022->2023 Yritysasiakkaat



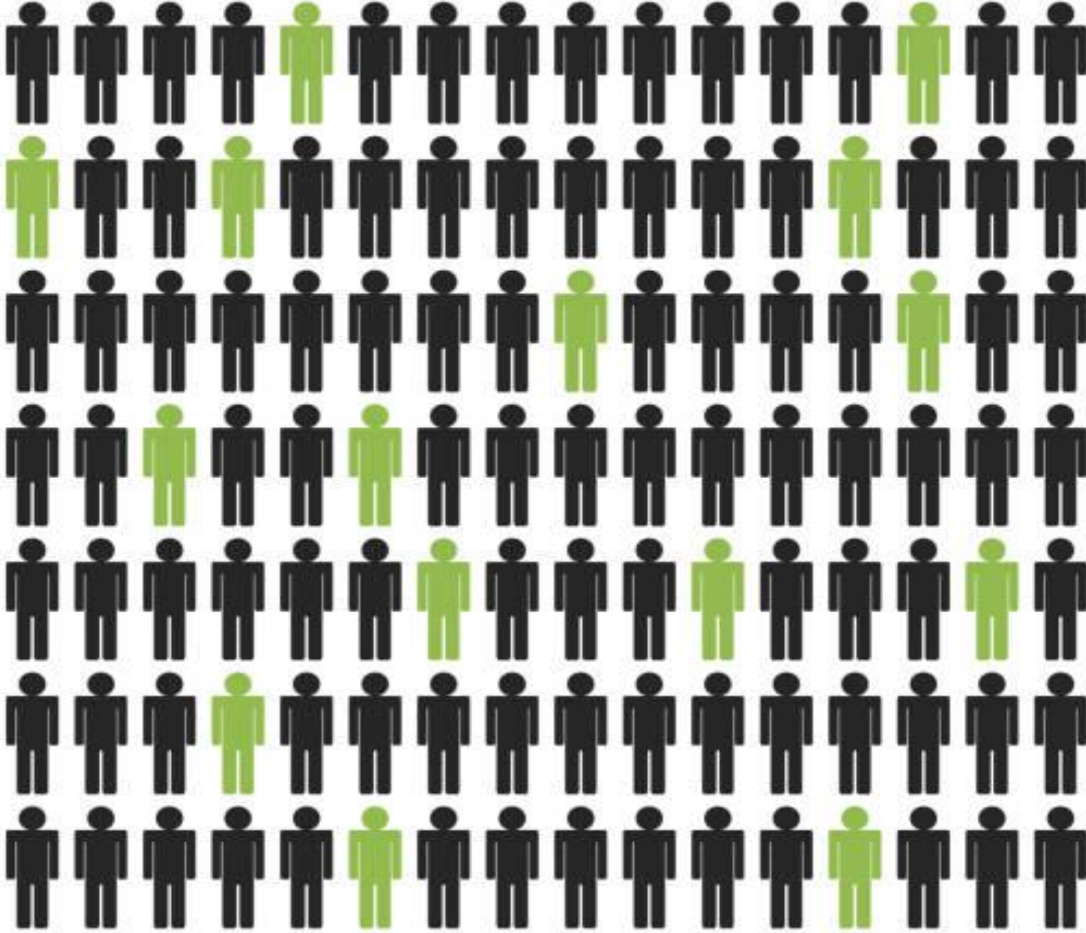
## Asiakkaiden aktiivinen informoiminen ratkaisevan tärkeää

Asiakkaiden aktiivinen informointi on ratkaisevan tärkeää erityisesti sähkösiirtoaasiakkaiden keskuudessa. Vaikka proaktiivisuus asiakkaiden suuntaan on tärkeää toimialalta toiseen, sähkösiirrossa kyse on aivan elimellisellä tavalla yhtiöiden ydintoimintoihin kuuluvasta informoinnista - etenkin kun kyse on häiriöistä/keskeytyksistä/katkoksista toimituksessa.

Tutkimuksen mukaan tekstiviestit hyväksytään nykyään helposti yleiseksi viestintäkäytännöksi, ja se on ylittänyt myös ikädemografiset vastustukset. 51% yksityisasiakkaista ja 61% yritysasiakkaista ilmoittaa saavansa tekstiviestillä ilmoituksen keskeytyksistä, ja niistä jotka eivät tietäkseen tällaista saa, yritysasiakkaista 64% ja yksityisasiakkaista jopa 84% ilmoittaa että haluaisi saada. "Tätä taustaa vasten ei ole yllättävää, että saavat ovat tyytyväisempiä molemmissa segmenteissä", Laitinen lisää.



■ 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 lähes 2700 sähkönsiirtoasiakasta. Haastattelut tehtiin 10.11. – 16.11.2023. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0-60 on tyytymätön, 60-75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.

Asiakastyytyväisyyden 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

