



KAUKOLÄMPÖ 2023

KUINKA TYYTYVÄISIÄ SUOMALAISET OVAT
KAUKOLÄMPÖYHTIÖÖNSÄ?

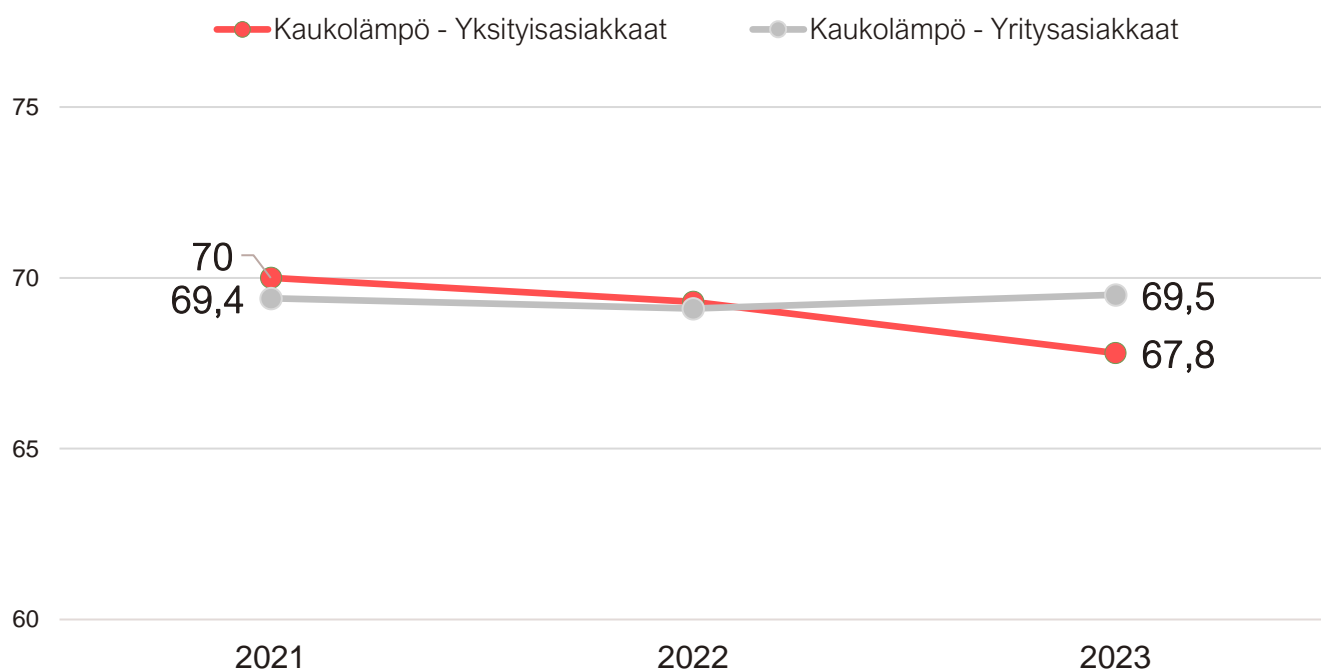
Tyytyväisyys kaukolämpöyhtiöihin säilynyt suhteellisen hyvällä tasolla

EPSI Ratingin* toteuttama Kaukolämpö 2023 -toimialatutkimus paljastaa suomalaisten olevan viime vuosien tapaan suhteellisen tyytyväisiä kaukolämpöyhtiöihin. Suurimmaksi osaksi isännöinti- ja taloyhtiötoimijoista koostuvan yritysasiakassegmentin tyytyväisyydeksi mitattiin aiempien vuosien tasoa vastaava 69,5 indeksipistettä ja yksityisasiakkaiden tyytyväisyydeksi hieman aiempaa matalampi 67,8 indeksipistettä, kun asteikolla 0-100 nyrkkisääntönä voidaan pitää alle 60 indeksipisteen tarkoittavan tyytymättömyyttä, 60-75 tyytyväisyyttä ja yli 75 erittäin korkeaa tyytyväisyyttä.

EPSI Rating kaukolämpöalan toimialatutkimus auttaa markkinan toimijoita ymmärtämään nykytilanteen sekä kasvupotentiaalin, ajureiden ja muiden keskeisten tekijöiden perusteella. Toimijat voivat käyttää raportissa esitettyä kilpailuanalyysia rakentaakseen uusia strategioita tai hienosäätääkseen olemassa olevia strategioitaan noustakseen markkinoiden haasteiden yläpuolelle ja kasvattaakseen osuuttaan kaukolämpömarkkinoista. *Muiden kuin rankingissa nimellä olevien yhtiöiden tulokset on julkaisussa niputettu yhteen Muut-kategoriaan.*

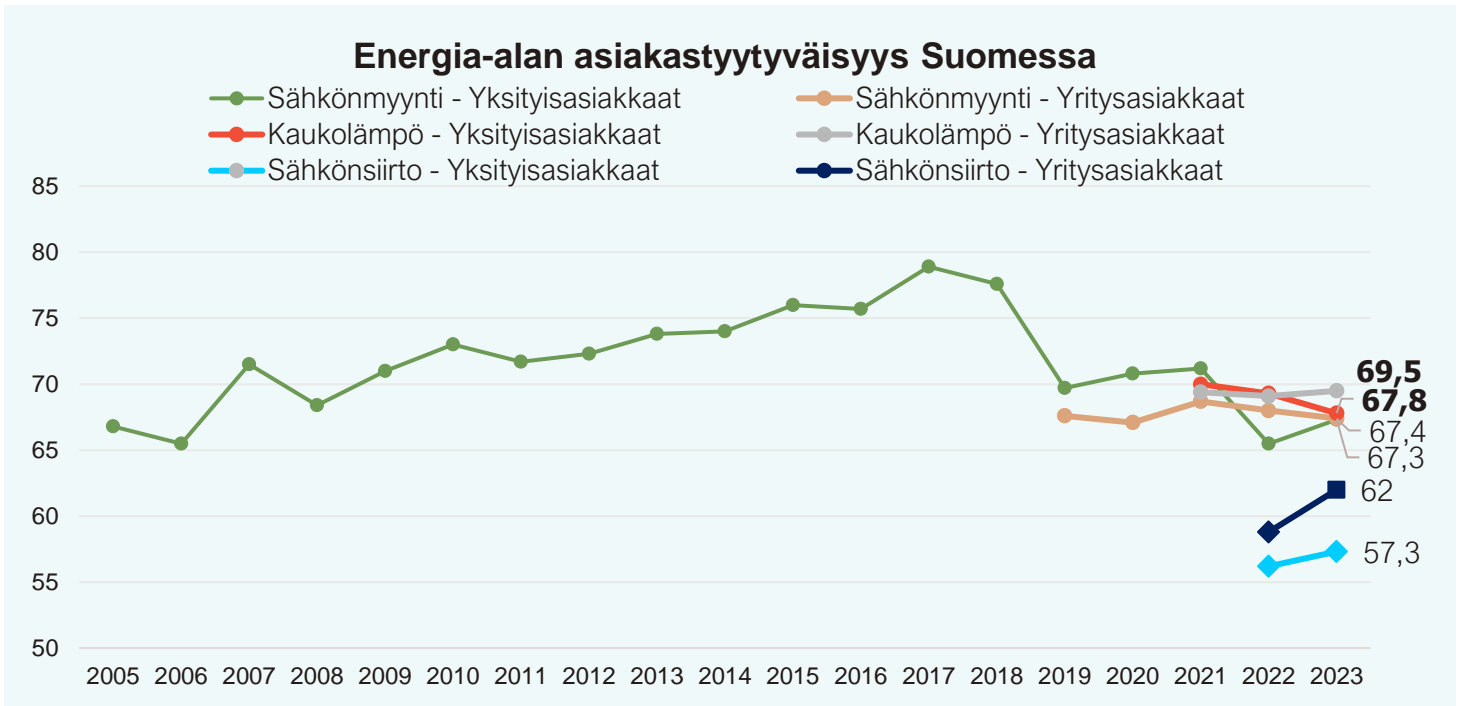
**EPSI aloitettiin EU-tutkimusprojektina Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989. Tutkimme jatkuvasti myös kestävästä kehityksestä sekä menestyksestä yhteistyössä pohjoismaisten korkeakoulujen kanssa. EPSI Rating Groupin omistaa Svensk Institut for Kvalitet (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio. Yritys on voittoa tavoittelematon, akateeminen organisaatio. Omistuksen tarkoituksena on varmistaa, että tutkimuksissa tutkitaan sidosryhmien näkökohtia kestävästä tulevaisuudesta.*

Kaukolämpöasiakkaiden asiakastyytyväisyys Suomessa



Kaukolämpöyhtiöihin ollaan hieman tyytyväisempiä kuin sähkönnmyyntiyhtiöihin ja selvästi tyytyväisempiä kuin sähkönsiirtoyhtiöihin

Kaukolämpöyhtiöiden asiakastyytyväisyys on säilynyt viime vuosien tasolla, ja ne nauttivat keskimäärin korkeampaa asiakastyytyväisyyttä kuin sähkönnmyynti- ja sähkönsiirtoyhtiöt. Asetelma on vastaava myös Ruotsissa, jossa energiayhtiöihin tosin ollaan kautta linjan hieman tyytymättömiä kuin Suomessa. "Asiakastyytyväisyys on säilynyt hyvin tasaisena verrattuna esimerkiksi sähkönnmyynnin yksityisasiakkaiden tulosten heittelyyn tai sähkönsiirtoyhtiöihin", tiivistää Heidi Laitinen, EPSI Rating Suomen majohtaja. "Kriisien sävyttämät vuosikymmenen alkuvuodet, vieläpä energiakriisin sävyttämät sellaiset, eivät ole tehneet kummempaa lovea kaukolämpöyhtiöiden tyytyväisyyteen."

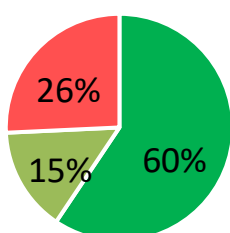


Yli puolet kokee olevansa erittäin tyytyväinen myös muihin vaihtoehtoihin verrattuna

Energiatehokkuuteen ja ympäristön kestävyteen keskittyminen on johtanut kaukolämpöjärjestelmien omaksumiseen vihreämpiä vaihtoehtoina perinteisille lämmitysmenetelmille. Kaukolämpö minimoi lämpöhäviöt ja voi integroida uusiutuvia energialähteitä, mikä vastaa maailmanlaajuisia pyrkimyksiä siirtyä puhtaampiin energiaratkaisuihin. Luonnollisesti olennaista on myös toimitusvarmuus. Heistä, joilla on kokemusta muistakin lämmitysmuodoista kuin kaukolämmöstä, erittäin tyytyväisiä kaukolämpöön on yli puolet ja kaiken kaikkiaan tyytyväisiä keskimäärin lähes neljä viidestä.

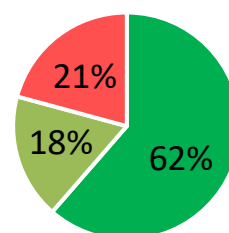
Miten tyytyväinen olette kaukolämpöön verrattuna muihin vaihtoehtoihin (esim. toimitusvarmuus, ympäristövaikutukset)

Yksityisasiakkaat



Miten tyytyväinen olette kaukolämpöön verrattuna muihin vaihtoehtoihin (esim. toimitusvarmuus, ympäristövaikutukset)

Yrityisasiakkaat



■ Erittäin tyytyväinen (75-100) ■ Tyytyväinen (60-75)
■ Tyytymätön (0-60)

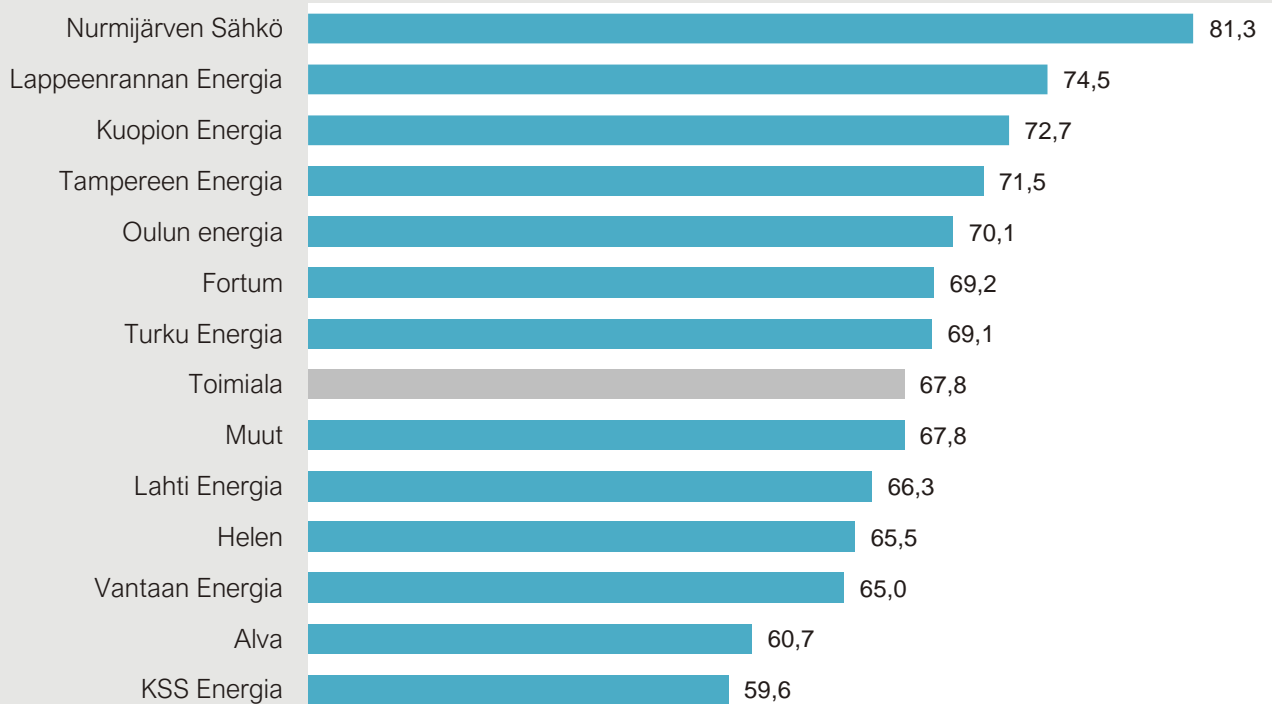
■ Erittäin tyytyväinen (75-100) ■ Tyytyväinen (60-75)
■ Tyytymätön (0-60)

Nurmijärven Sähköllä tyytyväisimmät yksityisasiakkaat

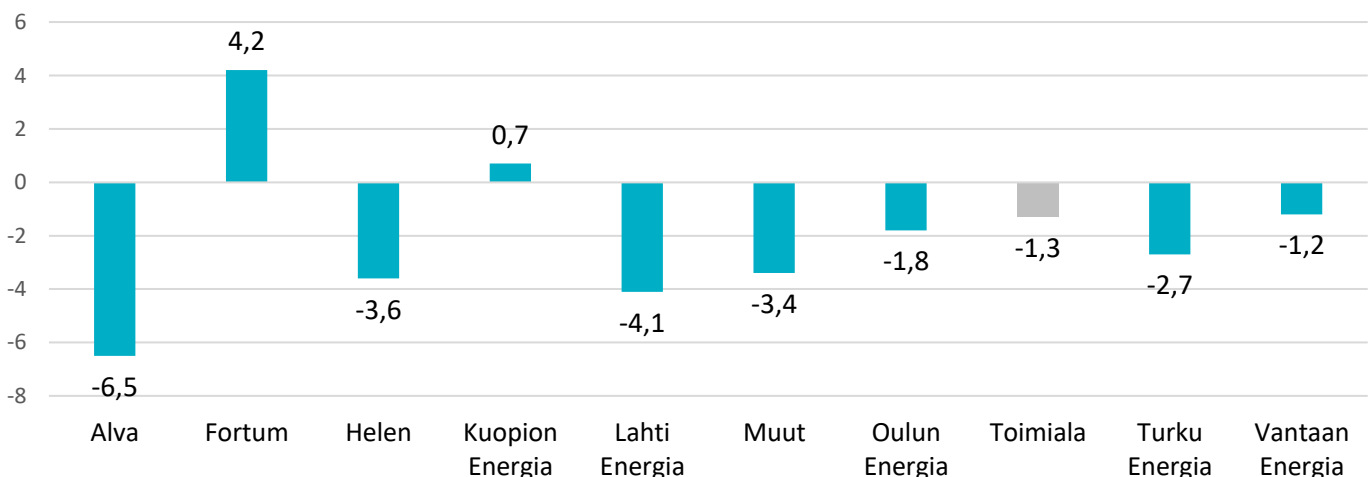
Yksityisasiakkaiden parissa korkein tyytyväisyys mitattiin Nurmijärven Sähkölle, jolle vertailun ykkössija tulee selvällä erolla kärkikolmikon täydentäviin Lappeenrannan Energiaan sekä Kuopion Energiaan. Asiakkaat ovat antaneet yhtiölle huomattavan hyviä arvioita laajalla skaalalla, mutta asiakastytyväisyyden taustalla vaikuttavista osa-alueista erottuminen toimialan keskitasosta on voimakkainta imagossa, palvelulaadussa sekä rahalle saatavassa vastineessa. "Nurmijärven Sähkön tulos on erittäin korkea, jopa hivenen korkeampi kuin VSV-Energian selvä voittotulos viime vuoden vertailussa.

Vertailun kakkoseksi yltävä ja erittäin tyytyväisten asiakkaiden rajaa (75 indeksipistettä) hipova Lappeenrannan Energia saa toimialan keskitasoa parempia arvioita etenkin imagon, tuotelaadun ja vastineen osalta, Kuopion Energia taas palvelulaadun osalta. "Esimerkiksi viidenneksi sijoittuva Oulun Energia mittautti myös korkeat arviot etenkin palvelulaadun osalta", Laitinen lisää.

Asiakastytyväisyys 2023 Kaukolämpö, yksityisasiakkaat



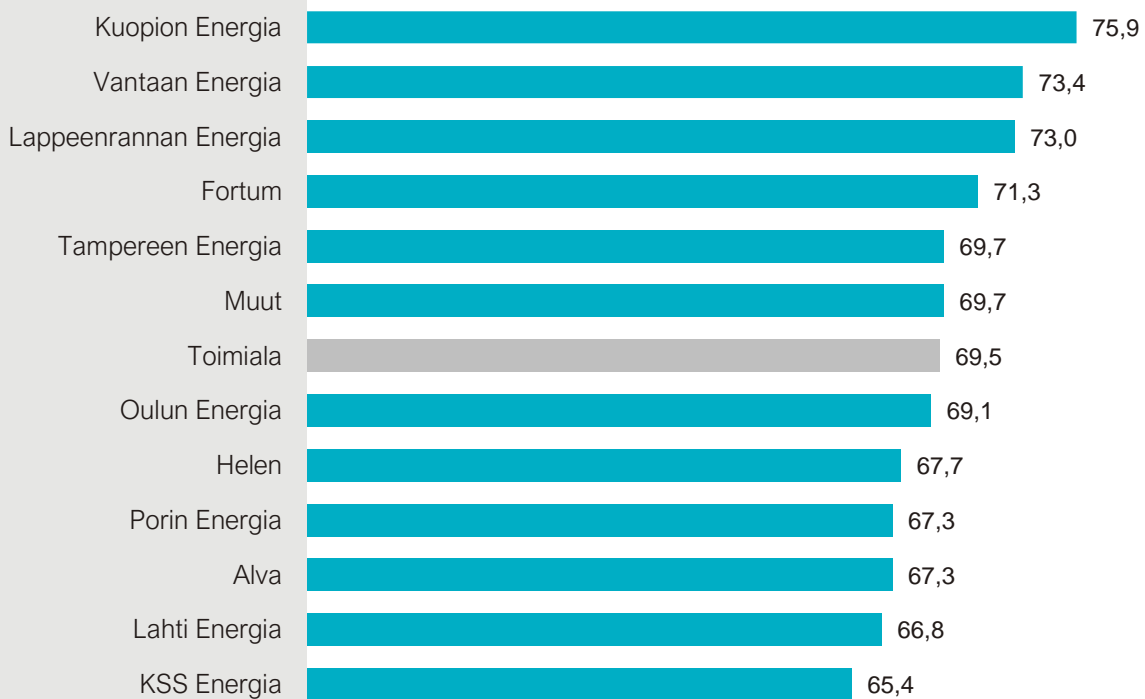
Asiakastytyväisyyden muutos 2022->2023



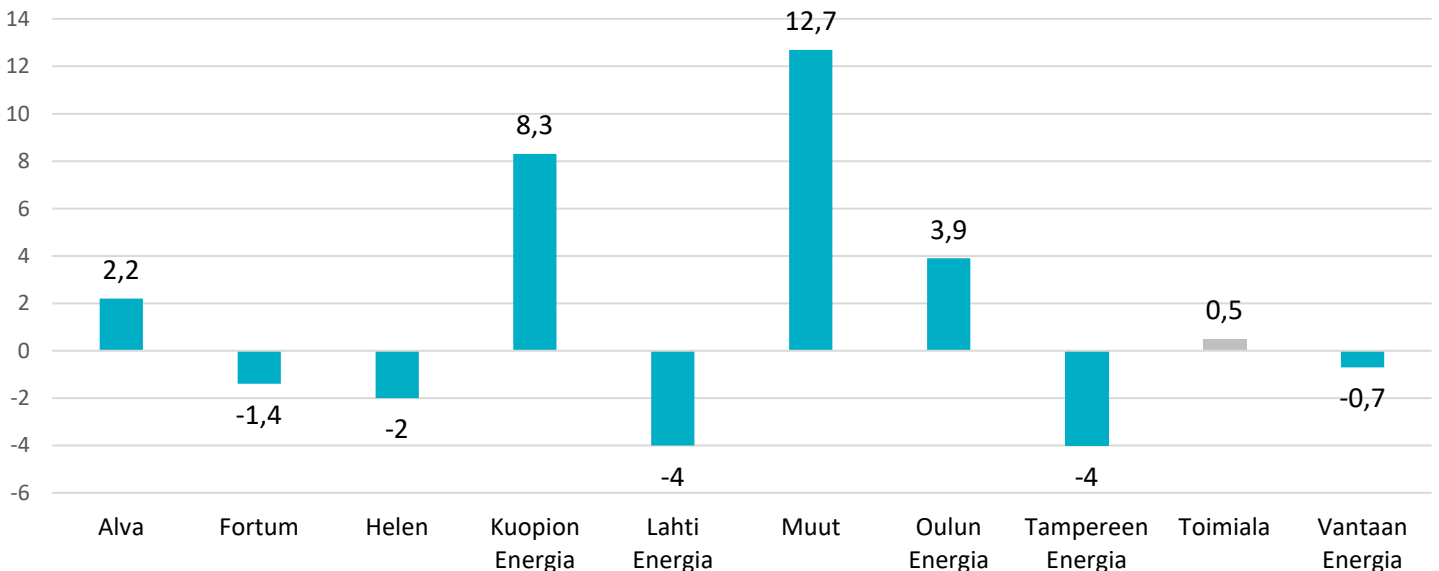
Yritysassiakkaiden voitto Kuopion Energialle

Kaukolämmön yritysasiakkaat koostuvat suurimmaksi osaksi isännöinti- ja taloyhtiötoimijoista ”Sekä näiden toimijoiden että laajemmin yritysasiakassegmentin ja yksityisasiakkaiden välille on useilla kaukolämpöyhtiöillä mitattu eroja asiakastyytyväisyydessä myös aiempina vuosina, eikä asetelma muutu nytkään oleellisesti”, Laitinen nostaa. ”Vuoden suurin nousija Kuopion Energia sekä Lappeenrannan Energia saivat segmenteissä suhteellisen tasaiset arviot ja sijoittuvat myös rankingeissa korkealle. Sen sijaan esimerkiksi Vantaan Energia menestyy yritysasiakassegmentissä huomattavan hyvin ja Turku Energia yksityisasiakkaiden parissa selvästi yritysasiakassegmenttiä paremmin.”

Asiakastyytyväisyys 2023 Kaukolämpö, yritysasiakkaat



Asiakastyytyväisyyden muutos 2022->2023



Konsernitasolla eroja

EPSI Ratingin energia-alan toimialatutkimukset käsittävät kaukolämmön lisäksi myös sähkönmyynnin sekä sähkönsiirron. Osa alan yhtiöistä tarjoaakin useampaa kuin yhtä edellä mainituista tuotteista/palveluista. ”Sähkön myynti ja -siirto on lain mukaan eriytettävä toisistaan eri yhtiöiden hoidettaviksi, mutta osa yhtiöistä tarjoaa sekä kaukolämpöä että sähkönsiirtoa saman katon – tai ainakin saman brändin – alla, osa taas tarjoaa sähköä ja kaukolämpöä, ja jotkut taas laajemmin konsernitasolla kaikkia kolmea”, Laitinen nostaa.

”Onkin mielenkiintoista havaita, millaisia eroja yhtiöiden eri toiminnoille on mitattu. Esimerkiksi Nurmijärven Sähkön saamat arviot ovat korkeimmillaan juuri kaukolämmön parissa, KSS Energialla taas sähkönsiirron yritysasiakkaiden keskuudessa saadut arviot ovat kaukolämpöä korkeammat, siinä missä taas esimerkiksi Turku Energialle mitattiin korkeimmat lukemat sähkönmyynnin yksityisasiakkaiden parista, mutta parhaan rankingsijoituksensa konserni kuitenkin sai Turku Energia Sähköverkot Oy:lle sähkönsiirron yksityisasiakkaiden keskuudessa.”

Rahalle saatavan vastineen merkitys

On luonnollista, että muuttaessa esimerkiksi kaukolämpöverkossa olevaan kerrostaloon, ei lämmönlähteen merkitys paina itse muuttamista ohjaavassa päätöksenteossa. Tämä tarkoittaa, että esimerkiksi lämpöverkkojen suhteellinen hinnoittelu muihin energiavaihtoehtoihin verrattuna tulee ajankohtaiseksi vasta sen jälkeen, kun asiakas on päättänyt muuttaa kiinteistöön.

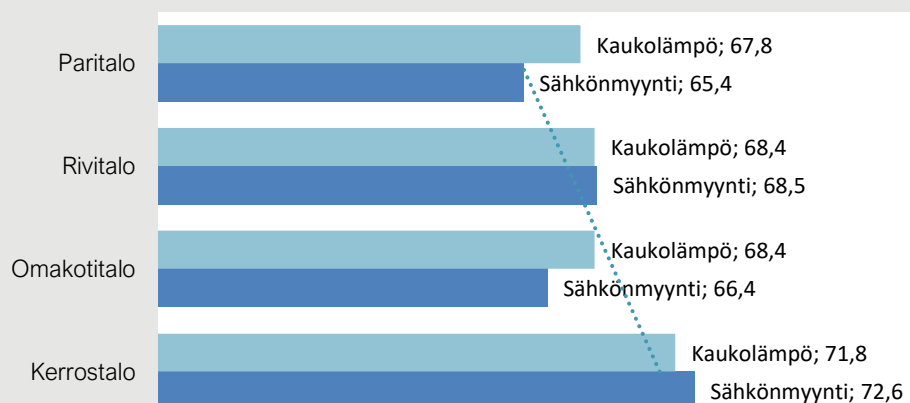
Tässä kohtaa lämpölaskun läpinäkyvyys nousee tärkeydessä ja puutteellisena tämä saattaa vaikeuttaa asiakkaiden kustannusten hallintaa ja menojen suunnittelua. Tämä taas saattaa johtaa haluttomuuteen käyttää lämpöä. Tutkimuksen mukaan n. 17% asiakkaista kokee, että toimittajalta saadut laskut ovat epäselviä. Näin kokevien asiakkaiden asiakastytyväisyys jää keskimäärin alle 50 indekspisteeseen ja ero asiakastytyväisyydessä laskunsa selkeyteen erittäin tyytyväisiin asiakkaisiin onkin jopa 30 indekspistettä.

Kaukolämmön asiakastytyväisyys 2023



”Jos asiakas ei koe ymmärtävänsä laskujaan, on myös vaikeampaa tuntea saavansa vastinetta rahalleen. Ja eritoten vastine rahalle näyttäytyy toimialalta toiseen erittäin tärkeänä, asiakastytyväisyyteen entistä vahvemmin vaikuttavana osa-alueena.”, lisää Laitinen.

Vastine rahalle Yksityisasiakkaat

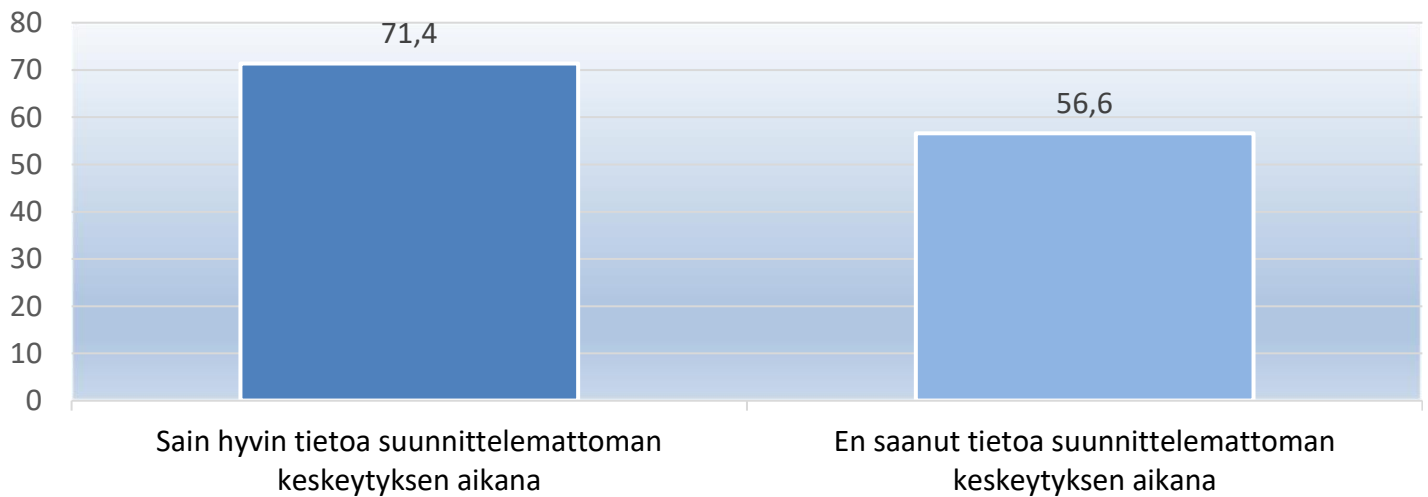


Informointi keskiössä

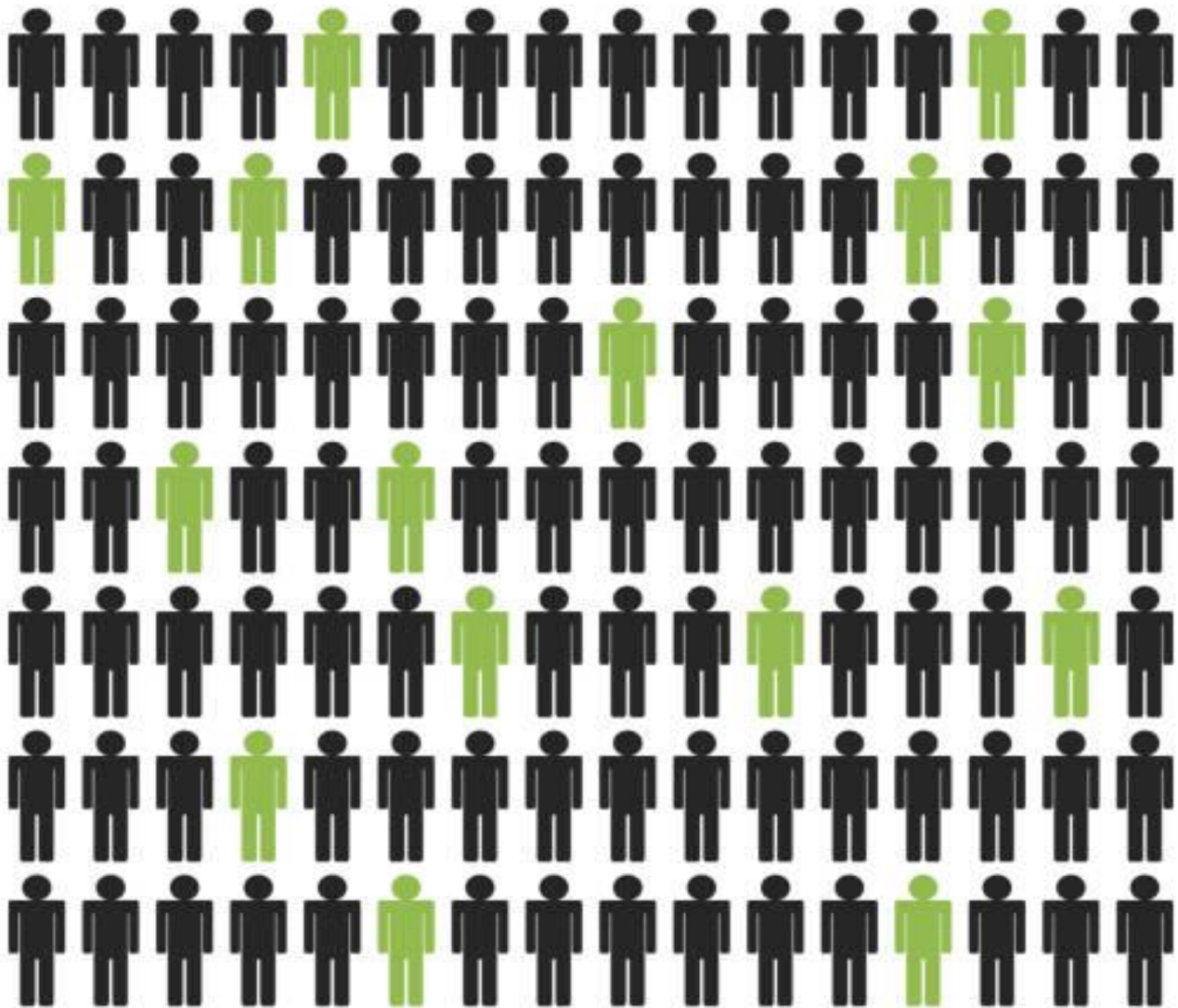
Asiakkaiden kokemien katkosten/keskeytyksien yleisyydessä ei ole tapahtunut vuoden aikana muutoksia, noin joka neljäs ilmoittaa kokeneensa etukäteen suunnitellun keskeytyksen vuoden sisällä ja hieman harvempi kokeneensa etukäteen suunnittelemattoman keskeytyksen vastaavalla ajanjaksolla. Aiempaa useampi kuitenkin arvioi tulleen hyvin informoiduksi niin suunniteltujen kuin suunnittelemattomien keskeytysten osalta. Viime vuonna kaukolämpöasiakkaista 71% arvioi saaneensa hyvin tietoa suunnitellun keskeytyksen ja 65% suunnittelemattoman keskeytyksen aikana, kun tuoreet lukemat ovat nyt yksityisasiakkaiden parissa 77% ja 68%, ja yritysasiakkaiden parissa jopa 80% sekä 71%.

”Asiakkaat osaavat odottaa yhtä ajantasaisempaa ja relevantimpaa tietoa yhtiöiden suunnalta alalla kuin alalla”, huomauttaa Laitinen. ”Lämmityksen kaltaisen perusluonteeltaan äärimmäisen tärkeän tekijän osalta vaatimukset eivät ole ainakaan muita hyödykkeitä vähäisempiä.”

Asiakastyytyväisyys sen mukaan, onko saanut mielestään hyvin tietoa suunnittelemattoman keskeytyksen aikana



■ 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 1800 kaukolämpöyhtiöiden asiakasta. Haastattelut tehtiin 20.10. – 20.11.2023. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0-60 on tyytymätön, 60-75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti haarakassa 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