

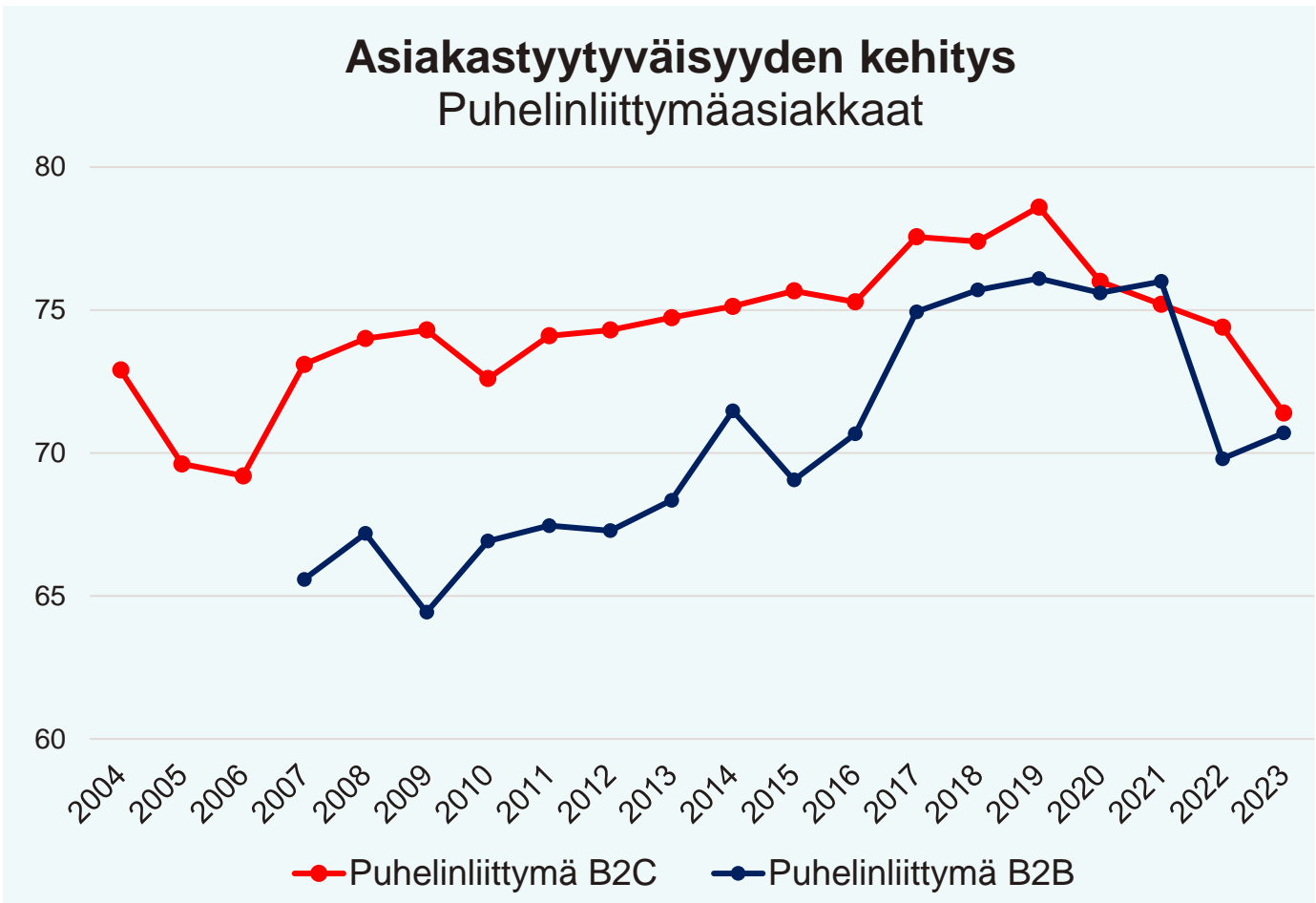
# Kriittisyys lisääntyy – DNA:lla ja Elisalla alan tyytyväisimmät asiakkaat

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 nyrkkisääntönä 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 fo Quality, jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.*

## Puhelinliittymäasiakkaiden tyytyväisyys kaukana huippuvuosista

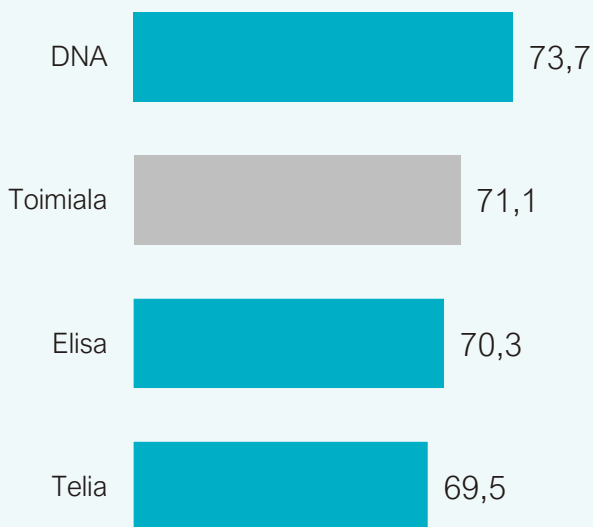
Matkaviestinnän asiakastyytyväisyys kehittyi tasaisen nousujohteisesti läpi 2010-luvun. Tyytyväisyys saavutti - ja jopa ylitti - erittäin tyytyväisten asiakkaiden rajana pidetyn 75:n indeksipisteen tason sekä yksityis- että yritysasiakkaiden keskuudessa vuosikymmenen lopulle tultaessa. Mittaushistoriallisen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



# DNA asiakastyytyväisyyden kärjessä, Telia hännillä

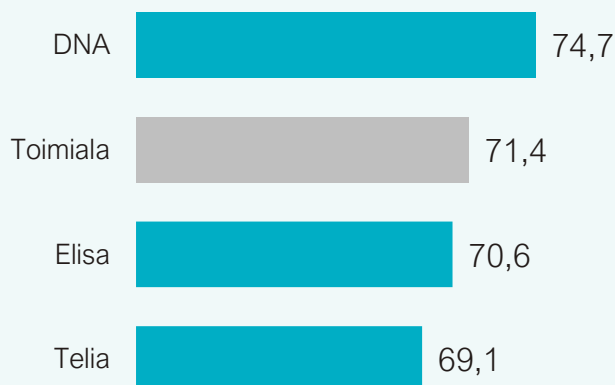
Puhelinliittymäasiakkaiden parissa operaattorien välisen asiakastyytyväisyysvertailun kärkipaikalle sijoittuu DNA. Kaikkien operaattorien asiakkaat ovat suhteellisen tyytyväisiä, mutta DNA onnistuu erottumaan Elisasta ja Teliasta.

## Asiakastyytyväisyys 2023 Puhelinliittymät, yksityis- ja yritysasiakkaat

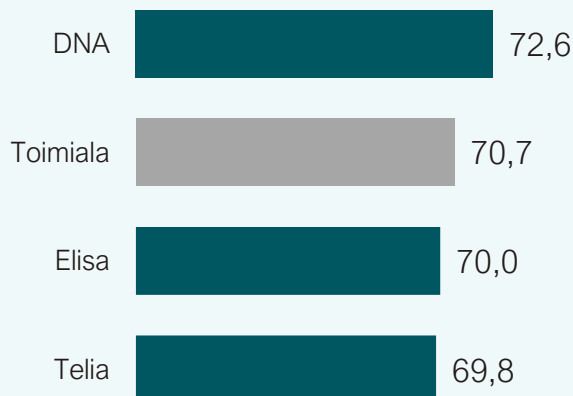


DNA vie kärkipaikan sekä yksityis- että yritysasiakkaiden parissa. Molemmissa asiakassegmenteissä toiseksi ja samalla lähimmäksi toimialan keskitasoa sijoittuu Elisa, ja vertailun viimeiseksi jää puolestaan Telia. ”Yksityisasiakkaiden arvioissa DNA ottaa melko selvän voiton ja hipoo erittäin tyytyväisten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

### Asiakastyytyväisyys 2023 Puhelinliittymät, yksityisasiakkaat



### Asiakastyytyväisyys 2023 Puhelinliittymät, yritysasiakkaat

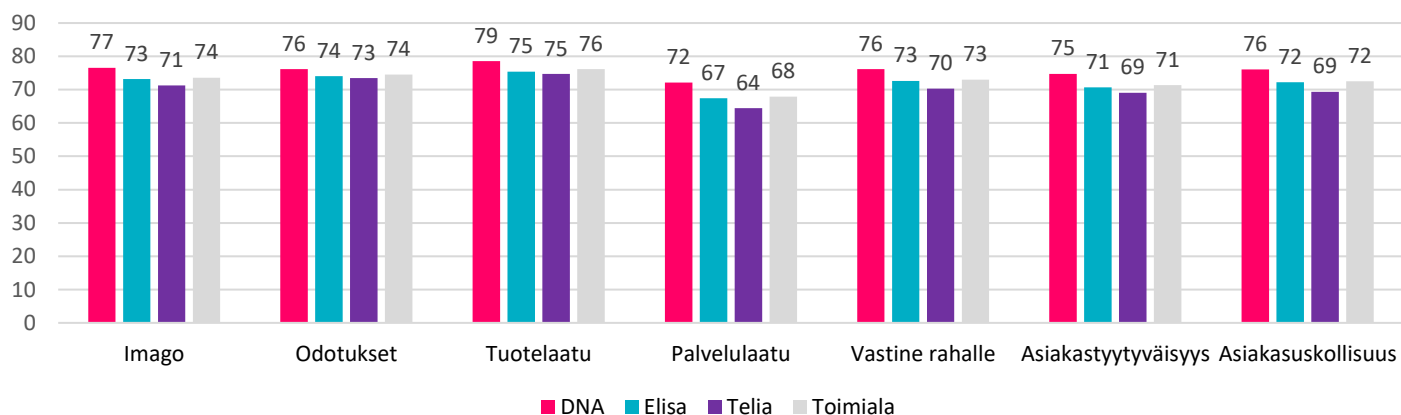


## DNA:lle kiitosta myös eri osa-alueilla

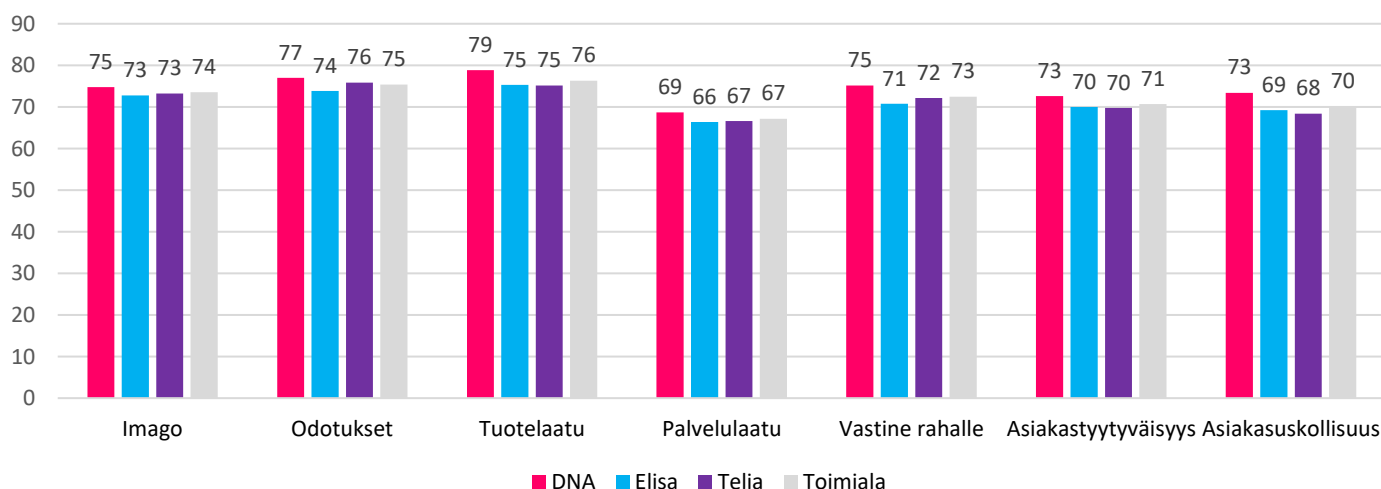
DNA onnistuu asiakkaidensa mielestä kaiken kaikkiaan tasaisen hyvin eri asiakastytyväisyyden osa-alueilla (imago, odotukset, tuotelaatu, palvelulaatu, vastine rahalle). Elisan ja Telian välinen tasainen asetelma korostuu etenkin yritysasiakkaiden parissa, joilta mitatuissa arvoissa molemmilta mitataan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

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

### Yksityisasiakkaat



### Yritysasiakkaat



### LUKUJA Puhelinliittymäasiakkaat 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.