

EPSI Ratingin Kestävyyssindeksindeksi kuvaa asiakkaiden kokemuksia ja mielikuvia energiayhtiöiden vastuullisuustyöstä ja -toiminnasta eli siitä, kokevatko kuluttajat, yritykset ja organisaatiot alan kantavan yhteiskuntavastuuta sosiaalisesti, ympäristöllisesti ja taloudellisesti. EPSI:n energia-alan toimialatutkimuksiin haastateltiin yhteensä n. 5650 suomalaista yksityisasiakasta ja n. 3200 suomalaista yritysasiakasta loka-marraskuussa 2023.

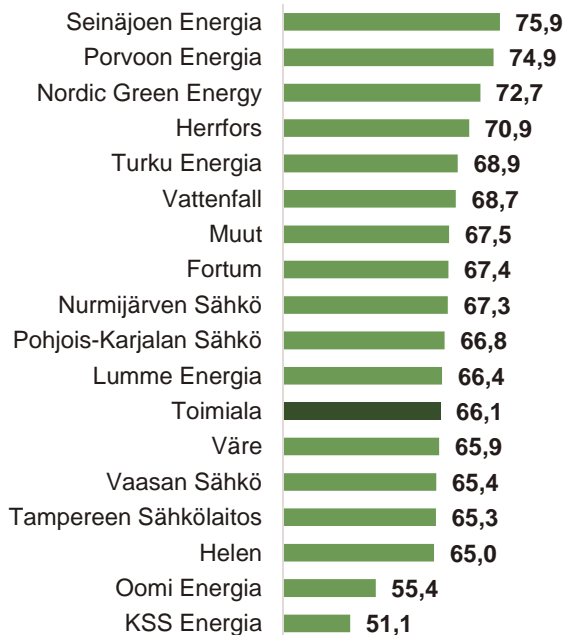
Asiakslähtöinen lähestymistapa kestävään toimintaan

Asiakaspalveluympäristön kehittyessä yritysten on pysyttävä ajan tasalla uusimpien trendien kanssa vastatakseen asiakkaiden muuttuviin odotuksiin. Vuonna 2023 energia-alan asiakaspalvelumaisemaa muokkasivat useat keskeiset trendit, jotka tarjoavat yrityksille sekä haasteita että mahdollisuuksia menestyä. Näistä yksi on kestävä imagon merkitys asiakaskokemukselle, jota yhtiöiden tulee pitää silmällä entistä enemmän.

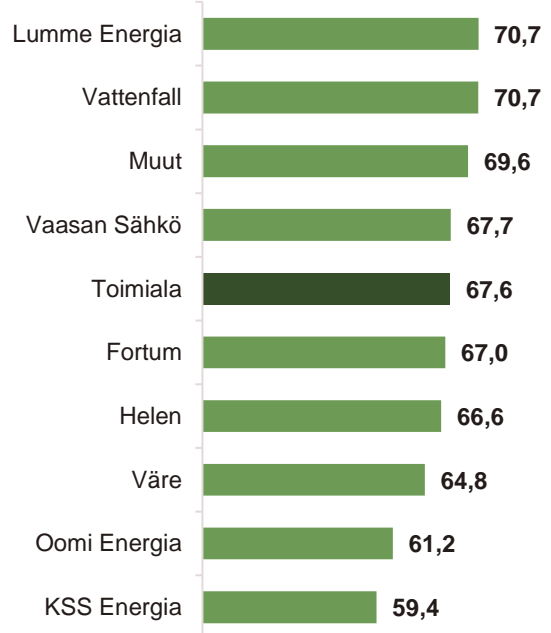
Vaikka asiakaspalvelu tunnustetaan tärkeäksi osaksi vahvan asiakaskokemuksen tuottamista, on kestävyys myös asiakkaiden kasvava prioriteetti, ja alan yrityksillä on ainutlaatuinen mahdollisuus integroida se asiakaspalvelustrategioihinsa; Entistä suurempi osuus kuluttajista huomioi kestävyuden päätöksiä tehdessään.

Vuoden 2023 energia-alan toimialatutkimuksista näimme, että asiakaspalvelulla voi olla keskeinen rooli yritysten kestävä kehityksen käytäntöjen edistämisessä ja asiakkaiden ympäristötietoisissa valinnoissa. Yhtiön edustajat voivat tukea aktiivisesti brändin kestävä kehityksen viestiä, yhtiö voi informoida asiakkaita ympäristöystävällisistä vaihtoehdoista ja näin edistää kestävämpää tulevaisuutta. Kohdistamalla asiakaspalvelutyötä kestävä kehityksen tavoitteiden kanssa yritykset voivat luoda positiivisia vaikutuksia ja resonoida sosiaalisesti tietoisien kuluttajien keskuudessa

Sähkön vähittäismyynti
Kestävyyssindeksi 2023
Yksityisasiakkaat



Sähkön vähittäismyynti
Kestävyyssindeksi 2023
Yritysasiakkaat



Sähkön vähittäismyynnin kestävyysindeksin ollen kohtalaisen tyytyväisiä

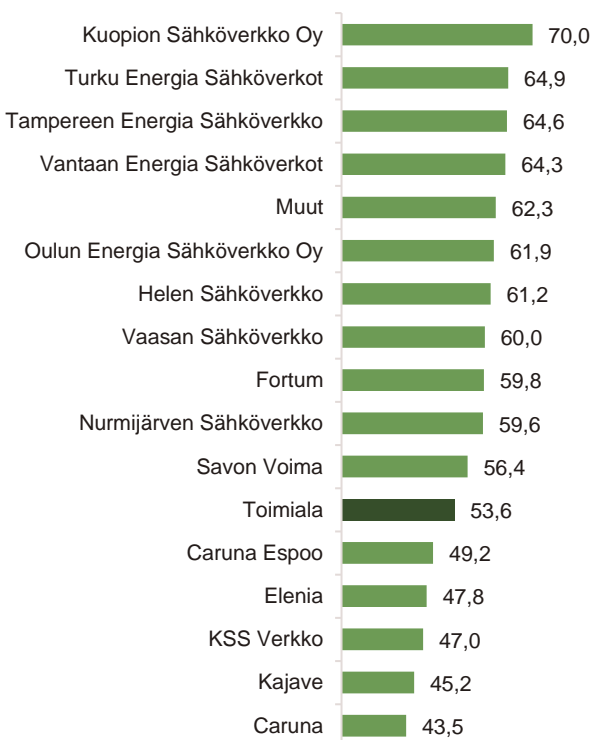
Kestävyysindeksi tarjoaa mittarin siitä, toimiiko yritys asiakkaidensa tarpeiden mukaisesti minimoiden samalla ihmiskunnalle ja planeetalle aiheutuvat haitat. Indeksia arvioidaan asteikolla 0–100, ja nyrkkisääntönä voidaan pitää sitä, että alle 60 indeksipistettä indikoi selkeää tyytymättömyyttä, kun taas yli 75 indeksipistettä viittaa erittäin korkeaan tyytyväisyyteen.

Sähkön vähittäismyynnin kestävyysindeksin toimialan tulokset olivat yksityisasiakkaiden osalta 66,1 ja yritysasiakkaiden kohdalla 67,6. Toimialalla voidaan siis arvioida oltavan kohtalaisen tyytyväisiä kestävä kehityksen käytäntöihin. Yksityisasiakkaiden keskuudessa Seinäjoen Energia sijoittui kärkisijalle tuloksella 75,9, mikä indikoi erittäin korkeaa tyytyväisyyttä. Yhden indeksipisteen erolla seuraavaksi sijoittui Porvoon Energia. Yritysasiakkaat arvioivat Lumme Energian ja Vattenfallin olevan kestävimmit yhtiöt indeksipisteillä 70,7.

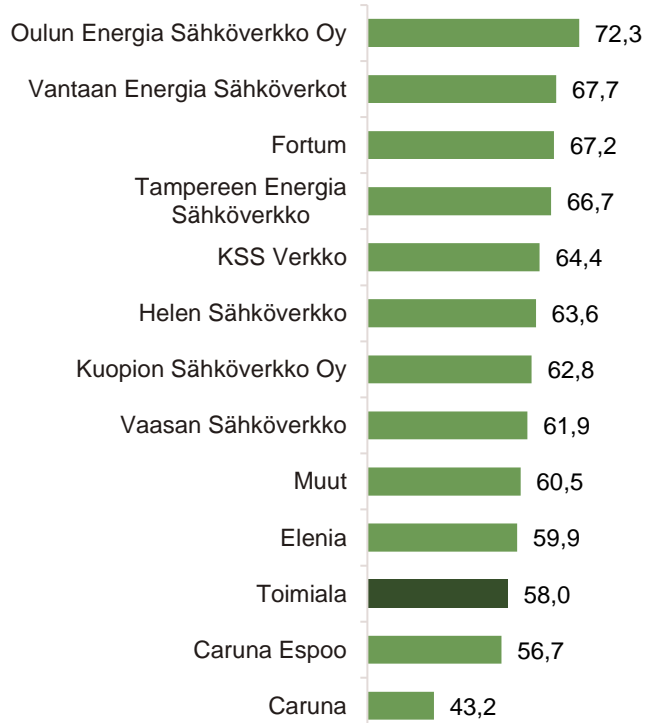
Sähkön siirron kestävyysindeksin ollen tyytymättömiä

Sähkön siirron yksityisasiakkaat antoivat kestävyysindeksille arvioksi 53,6 indeksipistettä ja yritysasiakkaat 58,0. Toimialan tulokset viittaavat selkeään tyytymättömyyteen. Toimialalla tosin on myös yhtiöitä, joiden kestävyysindeksiin ollen tyytyväisiä. Yksityisasiakkaiden osalta kestävyysindeksirankingin kärkisijalle sijoittui Kuopion Sähköverkko Oy indeksipisteillä 70,0 ja yritysasiakkaiden kärkeen Oulun Energia Sähköverkko Oy pisteillä 72,3. ”Koko sähkönsiirtoalan kestävyys ja vastuullisuutta koskeva imago kärsii hinnankorotuksiin ja osin myös omistajuuteen liittyviin tekijöihin keskittyneestä julkisesta keskustelusta, minkä lisäksi keskiverto asiakas ei koe tuntevansa kovin hyvin siirtoyhtiönsä toimintaa ylipäätään”, taustoittaa Heidi Laitinen, EPSI Rating Suomen maajohtaja.

Sähkön siirto
Kestävyysindeksi 2023
Yksityisasiakkaat



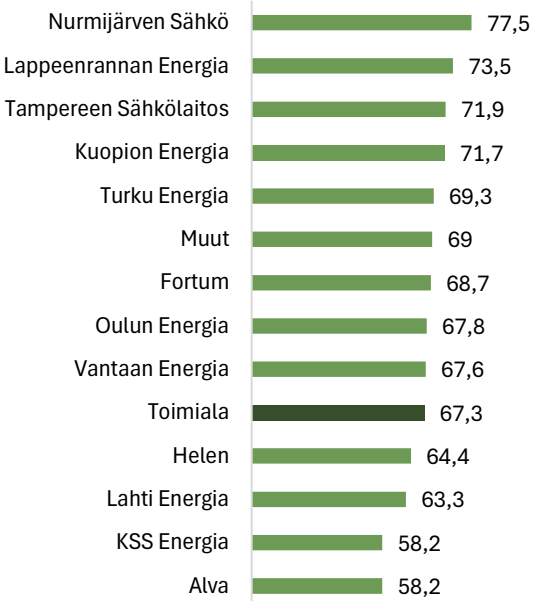
Sähkön siirto
Kestävyysindeksi 2023
Yritysasiakkaat



Kaukolämmön kestävyysasteen ollaan kohtalaisen tyytyväisiä

Kaukolämmön alalla yritysasiakkaat arvioivat toimialan kestävyysasteeksi 67,3 indekspistettä, kun taas yksityisasiakkaat antoivat arvioksi 68,1. Tulokset viittaavat siihen, että kuten sähkön vähittäismyynnissäkin, myös kaukolämpötoimialan kestävyysasteeseen ollaan kohtalaisen tyytyväisiä. Nurmijärven Sähkö nousi yksityisasiakkaiden silmissä kestävimmäksi yhtiöksi, saaden erittäin korkeaan tyytyväisyyteen viittaavat 77,5 indekspistettä. Yritysasiakkaiden puolella Kuopion Sähköverkko Oy otti kärkisijan tuloksella 74,1.

**Kaukolämpö
Kestävyysindeksi 2023**
Yksityisasiakkaat



**Kaukolämpö
Kestävyysindeksi 2023**
Yritysasiakkaat

