

Kriittisyys lisääntyy – Elisalla ja DNA:lla alan tyytyväisimmät asiakkaat

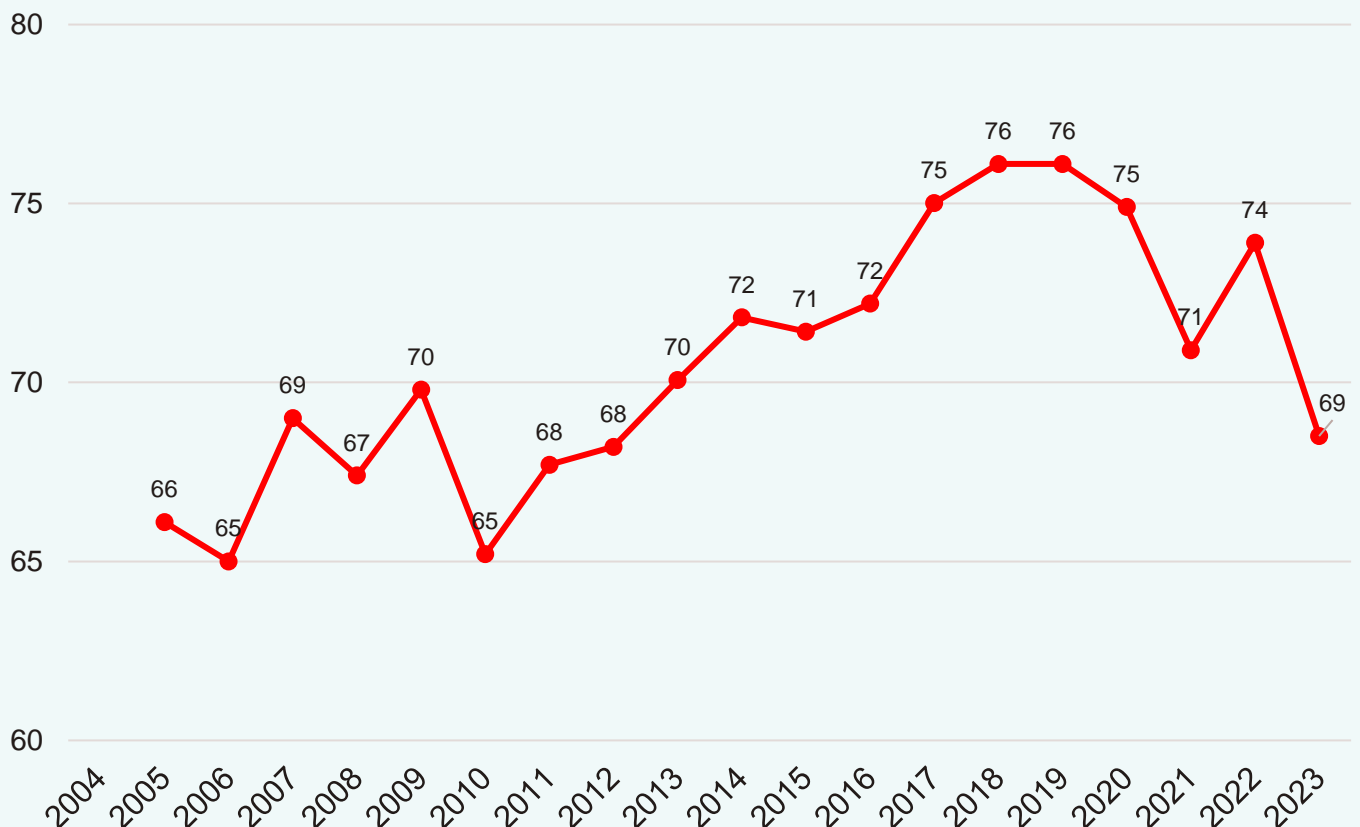
EPSI Rating* on saanut valmiiksi Telekommunikaatio 2023 -tutkimuksen tulokset. Tutkimukseen haastateltiin Suomessa noin 1000 yksityis- ja yritysasiakasta syyskuussa 2023. Tulokset ilmoitetaan indeksipisteasteikolla 0-100, jolla nyrkkisääntönä voidaan pitää alle 60:n pisteen tulosten tarkoittavan tyytymättömiä, 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 for Quality, jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.*

Laajakaista-asiakkaat 70:n pisteen alle ensi kertaa vuosikymmeneen

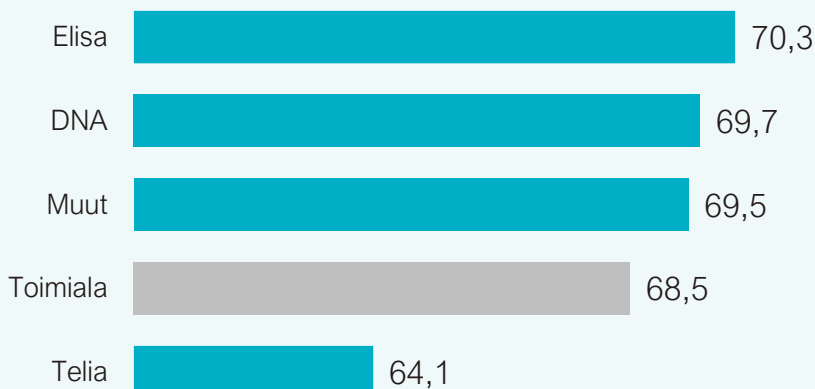
“Tasainen ja pitkä, vaikuttavakin, kymmenen pisteen nousutrendi on melko vastaansanomattomasti taittunut 2020-luvun alkuvuosien aikana.” toteaa Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja. “Laajakaista-asiakkaiden parissa trendi on samankaltainen kuin puhelinliittymissä.”

Asiakastyytyväisyyden kehitys Laajakaista, kuluttaja-asiakkaat



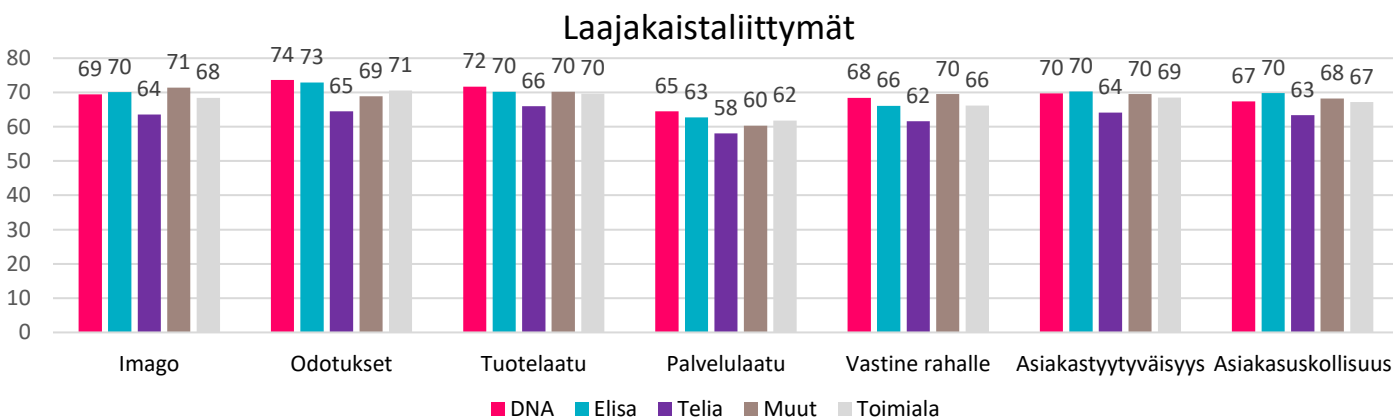
Laajakaista-asiakkaiden parissa vertailun voiton vie Elisa indeksipistein 70,3, DNA:n sijoituessa toiseksi vain 0,6 indeksipisteen päähän.

Asiakastyytyväisyys 2023 Laajakaistaliittymät, yksityisasiakkaat



Tyytyväisyyden osa-alueet - laajakaistaliittymäasiakkaat

Laajakaistaliittymäasiakkaiden parissa osa-alueen kärkeä vaihtelee DNA:n ja muista kuin suurimmista operaattoreista koostuvan Muut-ryhmän välillä. "Elisan laajakaistavoiton taustalla ovat tasaisen hyvät arviot, siinä missä proaktiivisuudellaan erottuva DNA muodostaa eroa muihin palvelulaadussa, ja tuotelaadussa, sekä näin myös rahalle saatavassa vastineessa", nostaa Laitinen.



LUKUJA Laajakaista 2023

10%

Aikoo vaihtaa operaattoria seuraavan 12kk:n kuluessa. Noin kolmannes ei osaa sanoa.

45%

On operaattoriinsa erittäin tyytyväisiä. Noin joka neljäs on tyytymätön.

50%

Kertoo olleensa yhteydessä operaattoriin vuoden sisällä, näistä 83% kertoo olleensa aloitteellinen osapuoli.

11%

Kertoo reklamoineensa operaattorille vuoden sisällä.

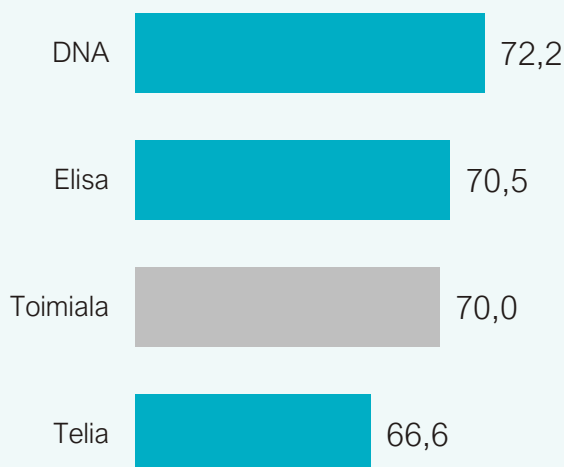
DNA kokonaistyytyväisyyden kärjessä, Telia hännillä

Kun huomioidaan sekä puhelinliittymien että laajakaistaliittymien osalta mitatut arviot, kuluttajat ovat tyytyväisimpiä DNA:han. Teliällä taas on vertailun tyytymättömimmät asiakkaat, Elisan puolestaan sijoittuessa näiden välimaastoon.

”Tasainen hyvä suoriutuminen on tärkeää”, Laitinen toteaa. ”Asiakkaat haluavat palvelunsa usein saman katon alta, ja niin puhelin- kuin laajakaistapuolessakin syntynyt positiivinen tai negatiivinen mielikuva laajenee herkästi koko operaattorin toimintaa koskevaksi. DNA:n kokonaistulosten voitto on seurausta hyvästä tasosta laajakaistassa ja vielä paremmasta puhelinliittymissä.”

”DNA:n kokonaisvoitolle onkin ollut keskeistä etenkin se, että yhtiö sai vertailun korkeimmat arviot palvelulaadun sekä mm. kuuluvuutta ja nopeutta mittaavan tuotelaadun osalta niin puhelin- kuin laajakaistaliittymienkin asiakkailta”, lisää Laitinen

Asiakastyytyväisyys 2023 Puhelinliittymät ja laajakaistaliittymät, kuluttaja-asiakkaat



Luotettavuus keskiössä

Toimialata toiseen asiakkaan arvostavat luotettavuutta, ja luottamuksen luominen sekä luotettavan mielikuvan ylläpitäminen vaatii työtä. ”Tätä taustaa vasten ei ole yllättävää, että kokonaisvoiton ottanut DNA saa korkeimmat arviot luotettavuudessa”, Laitinen huomauttaa.