



# LAAJAKAISTALIITTYMÄASIAKKAAT

# 2024

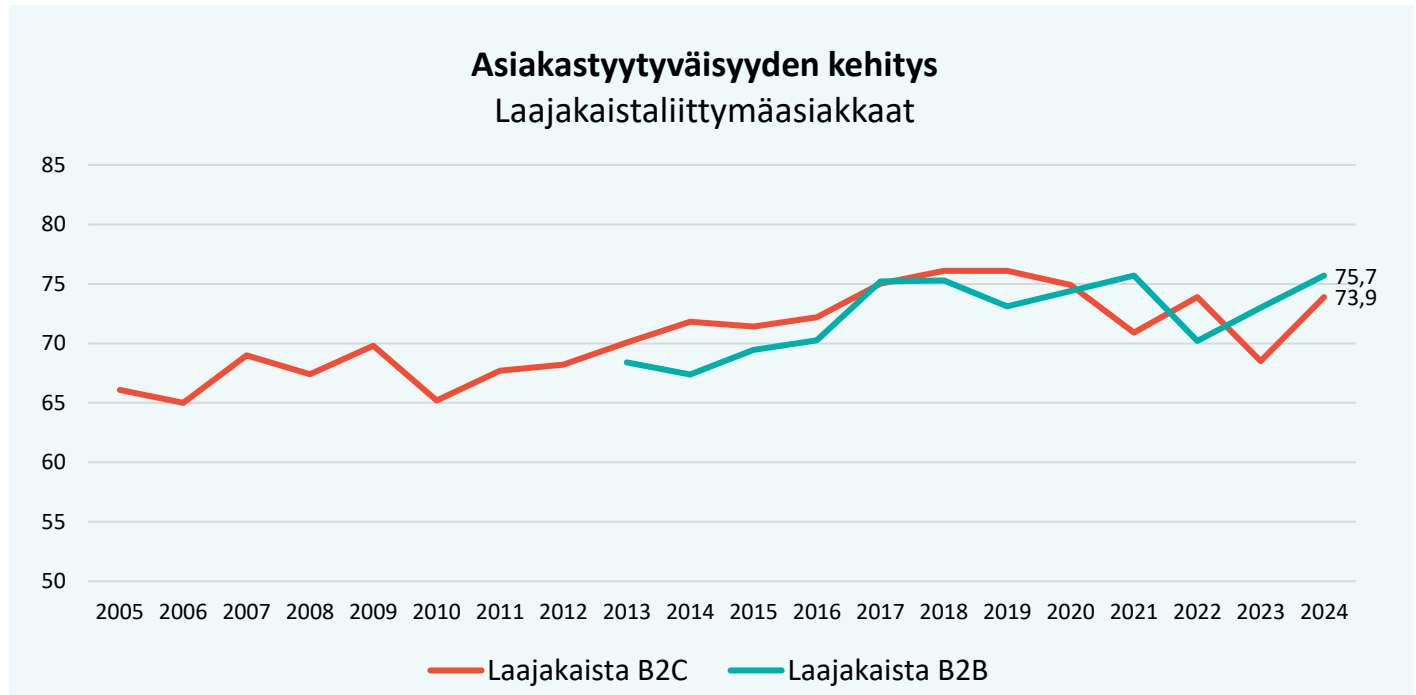
21.10.2024

# TYTYTYVÄISYYS LAAJAKAISTAOPERAATTOREIHIN SELVÄSSÄ NOUSUSSA

EPSI Ratingin\* tuorein laajakaistaoperaattoreiden toimialatutkimus osoittaa suomalaisten olevan huomattavasti tyytyväisempiä laajakaistaoperaattoriinsa kuin vuonna 2023. **Kuluttaja-asiakkaiden** tyytyväisyys nousi pitkään tasaisesti 2010-luvun edetessä, mutta tyytyväisyyden tasaannuttua erittäin korkealle tasolle vuosikymmenen lopulla, se kääntyi lopulta laskuun vuonna 2020. Kuluva vuosikymmenen lukemat ovat tähän asti olleet epävakaat, ja vuoden 2024 hyvät lukemat (73,9 indeksipistettä\*\*) palauttavat tyytyväisyyden tason selvästi vuoden 2023 tasoa korkeammalle.

”Kuluttajat antavat operaattoreille viime vuotta suopeampia arvioita laajalla skaalalla, mutta vaikka esimerkiksi laajakaistan nopeus ja vakauskin saavat huomattavasti aiempaa enemmän kiitosta, eritoten operaattorien aloitteellisuuden asiakkaan suuntaan arvioidaan olevan nyt paremmalla tolalla”, kertoo Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja.

**Yritysassiakkaiden** tyytyväisyys puolestaan säilyi korkealla tasolla koko 2020-luvun taitteen, mutta laski merkittävästi vuoden 2022 mittauksessa. Tuoreimmissa tuloksissa tyytyväisyys saavuttaa mittaushistoriansa korkeimman tason (75,7) ja puhkaisee samalla erittäin tyytyväisten asiakkaiden rajan (75).



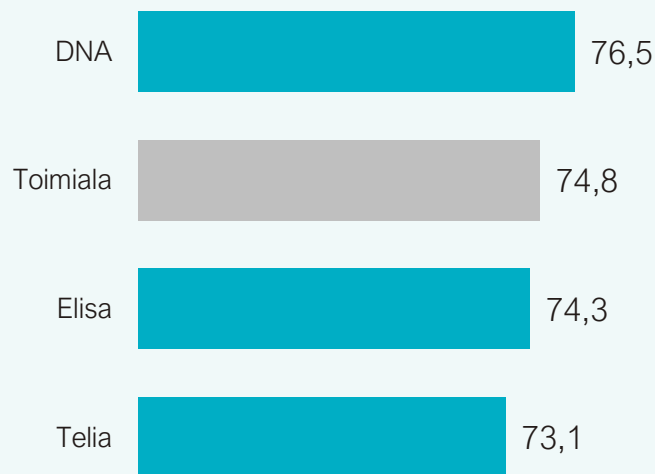
\*EPSI Rating on riippumaton ja voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka analyysimalli perustuu yli kolmen vuosikymmenen tutkimustyölle. EPSI Rating Groupin omistaa Swedish Institute for Quality (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.

\*\*Asiakastyytyväisyysindeksi tuotetaan asteikolla 0-100, jolla nyrkkisääntönä voidaan pitää alle 60 indeksipisteen tarkoittavan tyytymättömiä asiakkaita, 60-75 tyytyväisiä asiakkaita, ja yli 75 erittäin tyytyväisiä asiakkaita.

# DNA:lla tyytyväisimmät laajakaista-asiakkaat

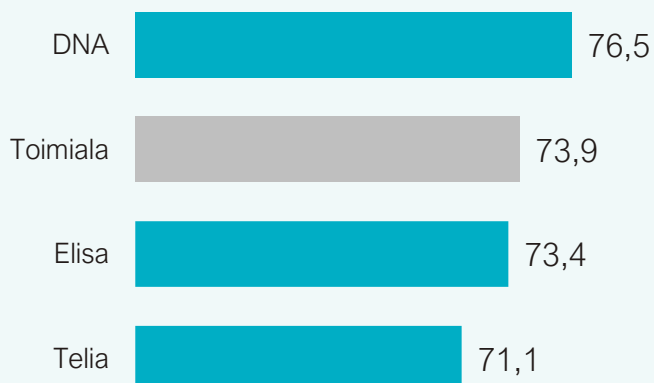
DNA:lla on vertailun tyytyväisimmät laajakaistaliittymäasiakkaat, kun vertaillaan tuloksia sekä yksityis- ja yritysasiakkailta. Kaikkien operaattorien asiakkaat ovat suhteellisen tyytyväisiä, mutta DNA:n lukema ylittää ainoana erittäin tyytyväisten asiakkaiden rajan.

## Asiakastyytyväisyys 2024 Laajakaistaliittymät, yksityis- ja yritysasiakkaat



Sekä yksityis- että yritysasiakkaiden korkeimmat tyytyväisyyslukemat mitattiin DNA:lle, joka sai kuluttajilta pisteet 76,5 ja yrityksiltä pisteet 76,4. Erot operaattorien välillä ovat selvästi pienempiä yritysasiakkaiden arvioissa kuin yksityisasiakkaiden arvioissa, ja yritysasiakaspuolella kaikki operaattorit sijoittuvatkin toimialan virhemarginaalin (+/-1,6) sisään.

### Asiakastyytyväisyys 2024 Laajakaistaliittymät, yksityisasiakkaat



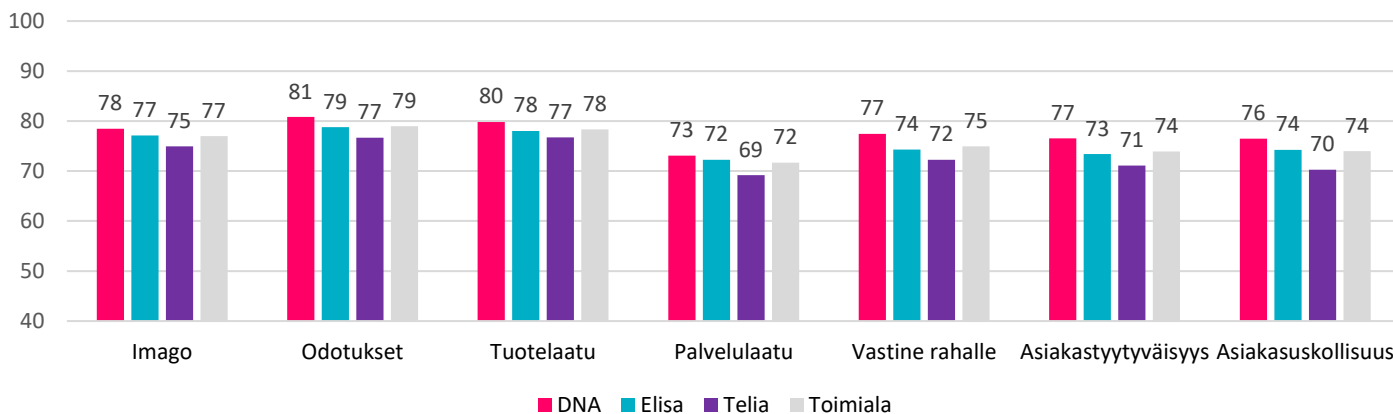
### Asiakastyytyväisyys 2024 Laajakaistaliittymät, yritysasiakkaat



## Yksityisasiakkaat: DNA menestyy eri osa-alueilla

DNA onnistuu asiakkaidensa mukaan kullakin asiakastyytyvyyden taustalla vaikuttavan, useasta osakysymyksestä koostuvan osa-alueen osalta paremmin kuin Elisa ja Telia omien asiakkaidensa mukaan. Selvimmin DNA erottuu kilpailijoista *rahalle saatavan vastineen* osa-alueen osalta. DNA:lla on myös *uskollisimmat* asiakkaat.

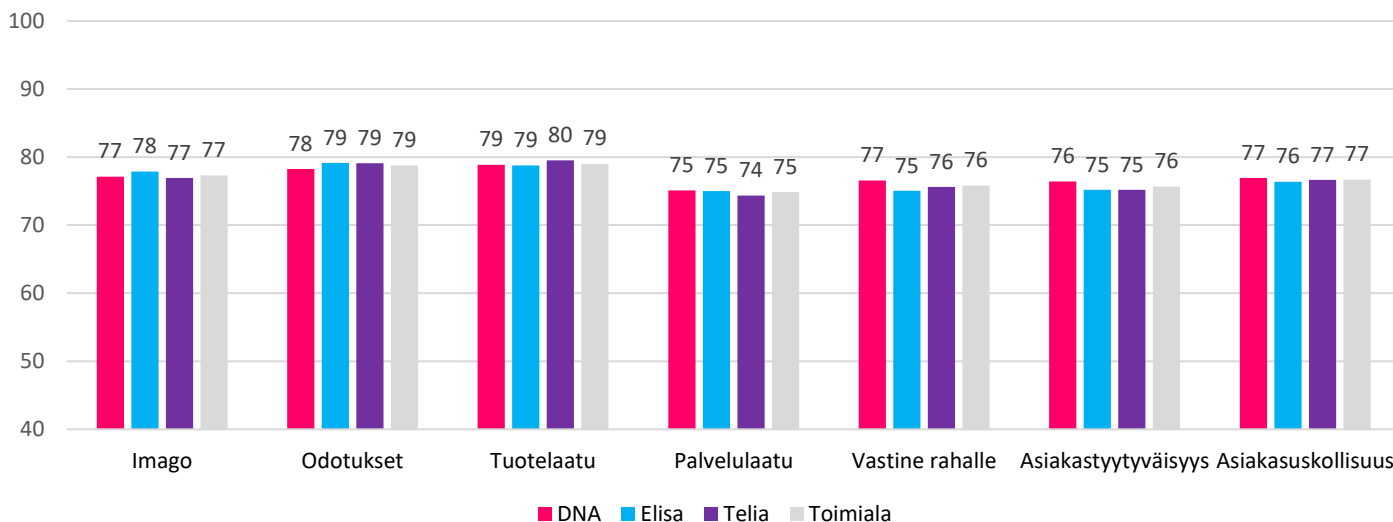
### Yksityisasiakkaat



## Yrityisasiakkaat: DNA:n arvioidaan tarjoavan eniten vastinetta

Asiakastyytyväisyysvertailun voittaneelle DNA:lle mitattiin osa-alueetasolla yritysasiakkaiden vertailun korkeimmat arviot *rahalle saatavan vastineen* osalta. Asiakastyytyvyyden tapaan myös eri osa-alueiden arvioissa operaattorien saamien arvioiden erot ovat pienempiä kuin yksityisasiakkaiden parissa.

### Yrityisasiakkaat



## ■ Population ■ Sample



### EP SI R A T I N G I S T A

EP SI Rating on voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka omistaa Swedish Institute for Quality (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.

EP SI 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 EP SI 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/>

### T U T K I M U K S E S T A

EP SI Data Collection Services haastatteli tutkimukseen noin 1000 yksityis- ja yritysasiakasta syyskuussa 2024. Indeksit 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%.

#### Lisätietoja tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja, EP SI Rating Finland

› [Heidi.laitinen@epsi-finland.org](mailto:Heidi.laitinen@epsi-finland.org)

› +358 50 40 68 796