

A person wearing a bright yellow jacket and a brown beanie is sitting on a large, dark rock. They are looking down at a smartphone in their hands. The background shows a vast, snowy mountain landscape with a valley floor covered in snow and patches of ice. The sky is a pale, hazy blue.

PUHELINLIITTYMÄASIAKKAAT 2024

7.10.2024

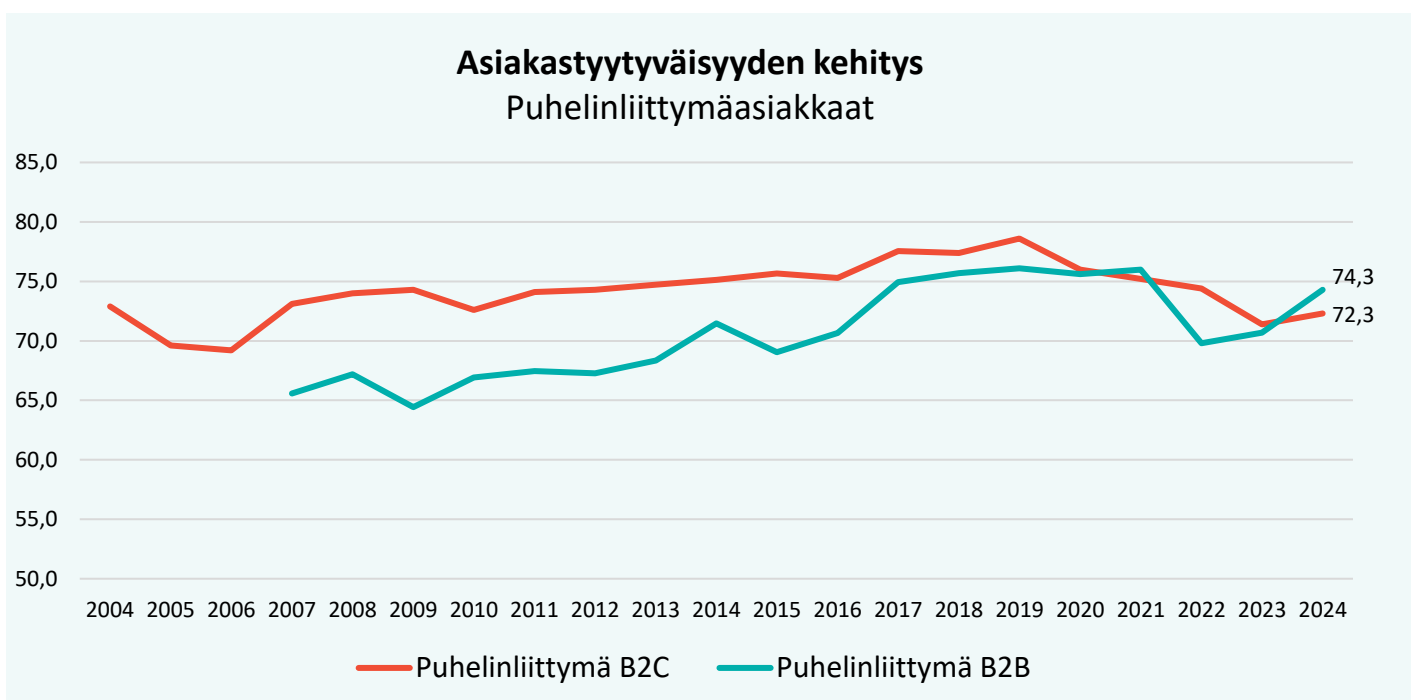
MOBIILILIIKENTEN KUULUVUUS SAA SUOMESSA KIITOSTA – TYYTYVÄISYYS KASVAA

EPSI Ratingin* tuorein mobiilioperaattoreiden toimialatutkimus osoittaa selkeää kehitystä kuluttaja- ja yritysasiakkaiden asiakaskokemuksessa viimeisen vuoden aikana. **Kuluttaja-asiakkaiden** tyytyväisyys oli pitkän nousutrendin jälkeen laskussa koko 2020-luvun alun, mutta vuonna 2024 trendi pysähtyy, osoittaen jopa lieviä kääntymisen merkkejä asiakastyytyväisyyden noustessa noin indeksipisteen verran lukemiin 72,3. Toimiala on reagoinut kuluttajien odotuksiin muun muassa parantamalla mobiili liittymien luotettavuutta ja kuuluvuutta sekä tarjoamalla parempaa vastinetta rahalle, vaikka toimintaympäristössä on ilmennyt uusia haasteita, kuten taloudellista epävarmuutta.

Yritysasiakkaiden tyytyväisyys puolestaan on parantunut merkittävästi viimeisen kahden vuoden aikana, nousten 69,8 indeksipisteestä vuonna 2022 aina 74,3 indeksipisteeseen vuonna 2024. Lukemat lähestyvät mittaushistorian korkeinta tasoa, jolla oltiin vuosina 2017-2021 Yritysasiakkaat ovat kokeneet merkittävää parannusta erityisesti yhtiöiden luotettavuudessa, mobiilidatan nopeudessa sekä eritoten siinä, miten arvostettuna asiakkaana he kokevat yhtiön heitä pitävän.

”Palvelulaadun ja asiakassuhteen ylläpidon kehitys on ollut huomattavaa ja tämä osoittaakin, että operaattorit ovat onnistuneet ylläpitämään ja kehittämään asiakassuhteita tavalla, joka lisää asiakkaiden luottamusta ja tyytyväisyyttä”, kertoo Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja.

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.

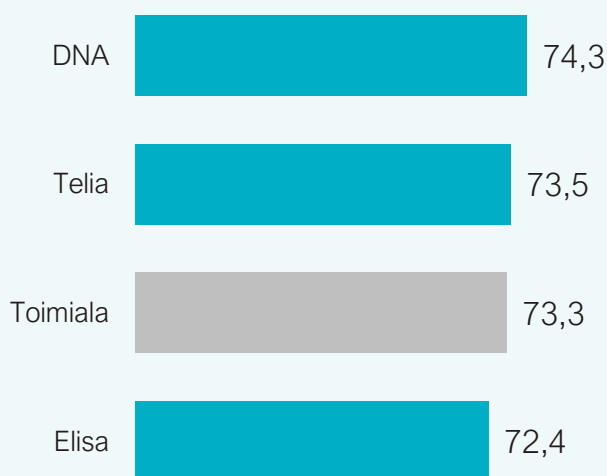


*EPSI Rating on riippumaton ja voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka analyysimalli perustuu yli kolmen vuosikymmenen tutkimustyölle. EPSI Rating Groupin omistaa Swedish Institute for Quality (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.

DNA yksityisasiakkaiden suosikki, yrityisasiakkaiden parissa tasaista

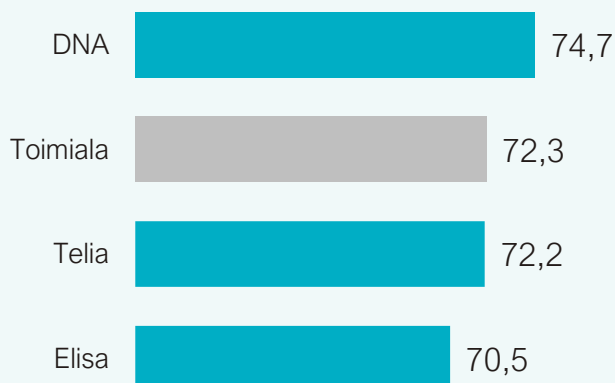
DNA:lla on vertailun tyytyväisimmät puhelinliittymäasiakkaat, kun vertaillaan tuloksia sekä yksityis- ja yrityisasiakkailta. Kaikkien operaattorien asiakkaat ovat suhteellisen tyytyväisiä, ja operaattorien väliset erot ovat kaventuneet vuoden takaisesta.

Asiakastyytyväisyys 2024 Puhelinliittymät, yksityis- ja yrityisasiakkaat



Yksityisasiakkaiden korkein tyytyväisyys mitattiin DNA:lle, jonka tulos 74,7 asettuu erittäin tyytyväisten asiakkaiden rajan tuntumaan (75 indeksipistettä). Yrityisasiakkaiden parissa Telia voittaa vertailun identtisin pistein. Erot ovat viime vuoden tapaan selvästi pienempiä yrityisasiakkaiden arvioissa kuin yksityisasiakkaiden arvioissa, ja yrityisasiakaspuolella kaikki operaattorit sijoittuvatkin toimialan virhemarginaalin (+/-1,6) sisään.

Asiakastyytyväisyys 2024 Puhelinliittymät, yksityisasiakkaat



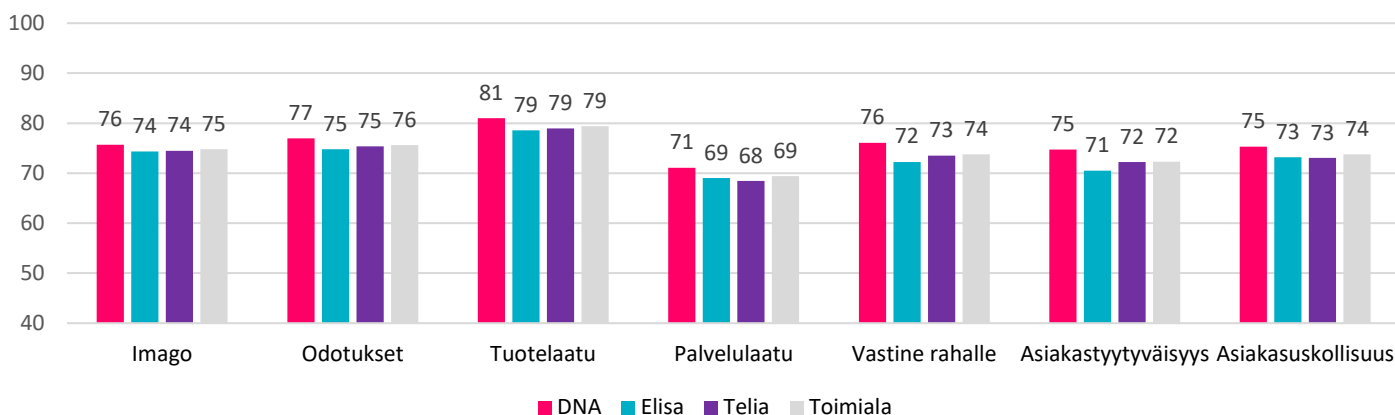
Asiakastyytyväisyys 2024 Puhelinliittymät, yrityisasiakkaat



Yksityisasiakkaat: DNA erottuu tasaisen positiivisesti

DNA onnistuu asiakkaidensa mukaan kullakin asiakastytyvyyden taustalla vaikuttavan, useasta osakysymyksestä koostuvan osa-alueen osalta paremmin kuin Elisa ja Telia omien asiakkaidensa mukaan. Selvimmin DNA erottuu kilpailijoista *rahalle saatavan vastineen* osalta, mutta myös *tuotelaadun* ja *palvelulaadun* osalta muodostuneet erot toimivat vertailun korkeimman asiakastytyvyyden ja -uskollisuuden takaajina.

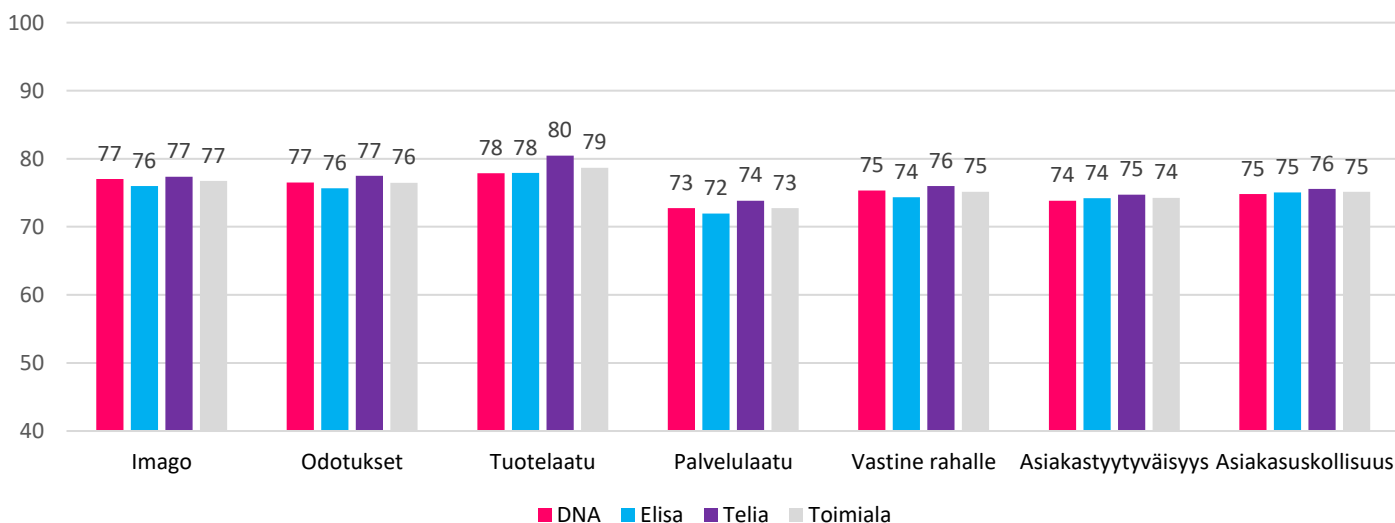
Yksityisasiakkaat



Yrityisasiakkaat: Tuotelaatu vie Telian kärkeen

Asiakastytyvyysvertailun voittaneelle Telialle mitattiin korkeimmat arviot eri osa-alueilta, mutta eniten tulos erottuu toimialan keskitasosta *tuotelaadun* osalta. Asiakastytyvyyden tapaan myös eri osa-alueiden arvioissa operaattorien saamien arvioiden erot ovat pienempiä kuin yksityisasiakkaiden parissa.

Yrityisasiakkaat



Asiakkaat selvästi viime vuotta tyytyväisempiä kuuluvuuteen ja mobiilidatan nopeuteen

Asiakastyytyväisyyden nousuun ovat merkittävästi vaikuttaneet viime vuotta paremmat arviot koskien kuuluvuutta sekä mobiilidatan nopeutta. Yksityisasiakkaat ovat antaneet puhelinliittymän kuuluvuudelle keskimäärin 5,2 indekspistettä korkeammat ja mobiilidatan nopeudelle keskimäärin 3,7 indekspistettä korkeammat arviot kuin vuotta aiemmin, yritysasiakkaiden keskuudessa kuuluvuuden arvioiden puolestaan noustessa 3,8 indekspistettä ja mobiilidatan nopeuden saamien arvioiden noustessa 4,6 indekspistettä. ”Jo kahden indekspisteen muutokset vuosien välillä ovat toimialatutkimuksissa tyypillisesti huomattavia. Kun tällaisissa toimialaspesifeissä ydintoiminnoissa koetaan selkeää kohennusta, positiivinen kehitys heijastuu herkästi myös asiakastyytyväisyyteen”, Laitinen toteaa.

Yritysasiakkaat saaneet aiempaa parempaa palvelua

Palvelulaadun osalta mitataan vuotta 2023 parempia arvioita, mutta muutos painottuu yritysasiakkaisiin. Siinä missä yksityisasiakkaat ovat antaneet osalle palvelulaadun osakysymyksistä hieman vuotta aiempaa suopeampia arvioita ja osan kohdalla taso on säilynyt viime vuoden tasolla, yritysasiakkaat arvioivat esimerkiksi ajan tasalla pitämistä nyt aiempaa huomattavasti tyytyväisempinä. ”Avun saaminen ja myös vahvasti informointiin kytkeytyvä riittävä informointi ovat tekijöitä, joissa petraamalla operaattorit ovat saaneet yritysasiakkaansa tuntemaan itsensä aiempaa selvästi arvostetummiksi”, kertoo Laitinen. ”Yrityspuolen toimista voisi olla hyviä käytäntöjä sovellettavissa myös yksityisasiakkaiden pariin. Asiakaskokemus ei voi jäädä pelkän kuuluvuuden tai mobiilidatan varaan, vaan asiakassuhdetta on kyettävä vaalimaan myös palvelun ja esimerkiksi aloitteellisuuden kautta.”

Proaktiivisuus avainasemassa – Toimialan haasteet näkyvät asiakaskokemuksessa

Mobiilioperaattoreilla on kriittinen rooli yhteisöjen pitämisessä yhteydessä. Ne tarjoavat turvallisia viestintäpalveluja puheluiden, viestien ja internetyhteyksien avulla, ja vaikka niiden rooli kehittyy jatkuvasti, asiakkaat odottavat entistä mutkattomampaa ja ennakoivampaa palvelua. EPSI Ratingin eri toimialatutkimukset ovat viime vuosina korostaneet proaktiivisen toiminnan tärkeyttä asiakaskokemuksen parantamisessa, ja mobiilitoimialalla tätä ei voi jättää huomiotta.

Proaktiivinen asiakaspalvelu on keskeisessä roolissa asiakastyytyväisyyden ylläpitämisessä. Kun operaattorit pystyvät ennakoimaan asiakkaidensa tarpeet ja tarjoamaan ratkaisuja jo ennen ongelmien ilmenemistä, asiakastyytyväisyys paranee merkittävästi, ja samalla asiakasvalitusten määrä vähenee. ”Vaikka toimialalla tutkimuksen eri osa-alueissa näkyy nousua, eivät operaattoreiden proaktiivisuutta koskevat arviot ole kuitenkaan nousseet niiden rinnalla, tuloksista ei siis voida päätellä, että asiakastyytyväisyys olisi noussut proaktiivisuuden johdosta”, lisää Laitinen.

Tutkimuksen mukaan esimerkiksi Elisan asiakkaat kokevat yhteydenpidon operaattorinsa kanssa olleen selkeästi vähäisempää viime vuoteen verrattuna ja samalla myös asiakastyytyväisyys yhteydenpidon osalta on laskenut merkittävästi. Samaan aikaan DNA:n asiakkaat kertovat yleisemmästä ja tasoltaan korkeammasta yhteydenpidosta.

”Asiakkaiden odotukset ovat muuttumassa yhä vaativammiksi, ja niihin vastaaminen vaatii enemmän personoituja ja proaktiivisia palveluja. Yritykset, jotka eivät kykene reagoimaan näihin tarpeisiin, menettävät helposti asiakkaidensa luottamuksen. Tämä voi johtaa asiakkaiden siirtymiseen sellaisten kilpailijoiden luokse, jotka pystyvät tarjoamaan parempaa ymmärrystä ja tukea heidän tarpeilleen”, Laitinen tähdentää.

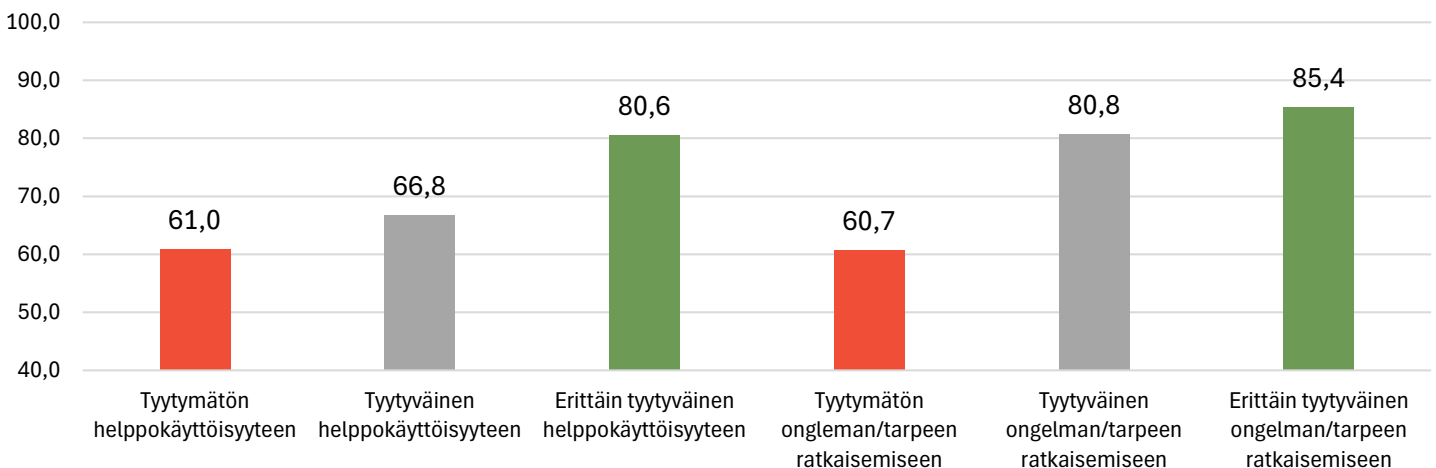
Tekoälystä tullut myös teleoperaattoreiden akilleen kantapää – huono käyttökokemus syö tyytyväisyyttä

Viimeisimmät tutkimustulokset teleoperaattoreiden asiakaskokemuksesta osoittavat, että tekoälypalvelujen laatu ja helppokäyttöisyys ovat avainasemassa asiakkaiden tyytyväisyyden kannalta. Jos tekoälypalvelut toimivat hyvin, niiden käytön helppous ja tehokkuus parantavat merkittävästi asiakaskokemusta, mutta huonosti toimiva palvelu voi pahimmillaan lisätä tyytymättömyyttä. Tekoälyn tehokas käyttö vaatii jatkuvaa optimointia ja parantamista, sillä huonosti toimivat tekoälypalvelut voivat pahimmillaan aiheuttaa enemmän haittaa kuin hyötyä. Teleoperaattoreiden on siis varmistettava, että niiden tarjoamat tekoälyratkaisut ovat paitsi helppokäyttöisiä myös tehokkaita ratkaisemaan asiakkaiden ongelmia. ”Kuten tutkimustulokset osoittavat, näillä tekijöillä on suora ja merkittävä vaikutus asiakaskokemukseen. Tekoäly ei ole vain tulevaisuutta – se on jo täällä, ja sen laatu ratkaisee, pysyvätkö asiakkaat tyytyväisinä”, tiivistää Laitinen.

Asiakastyytyväisyys sen mukaan, onko käyttänyt operaattorin tarjoamaa keskustelemaa tekoälyratkaisua

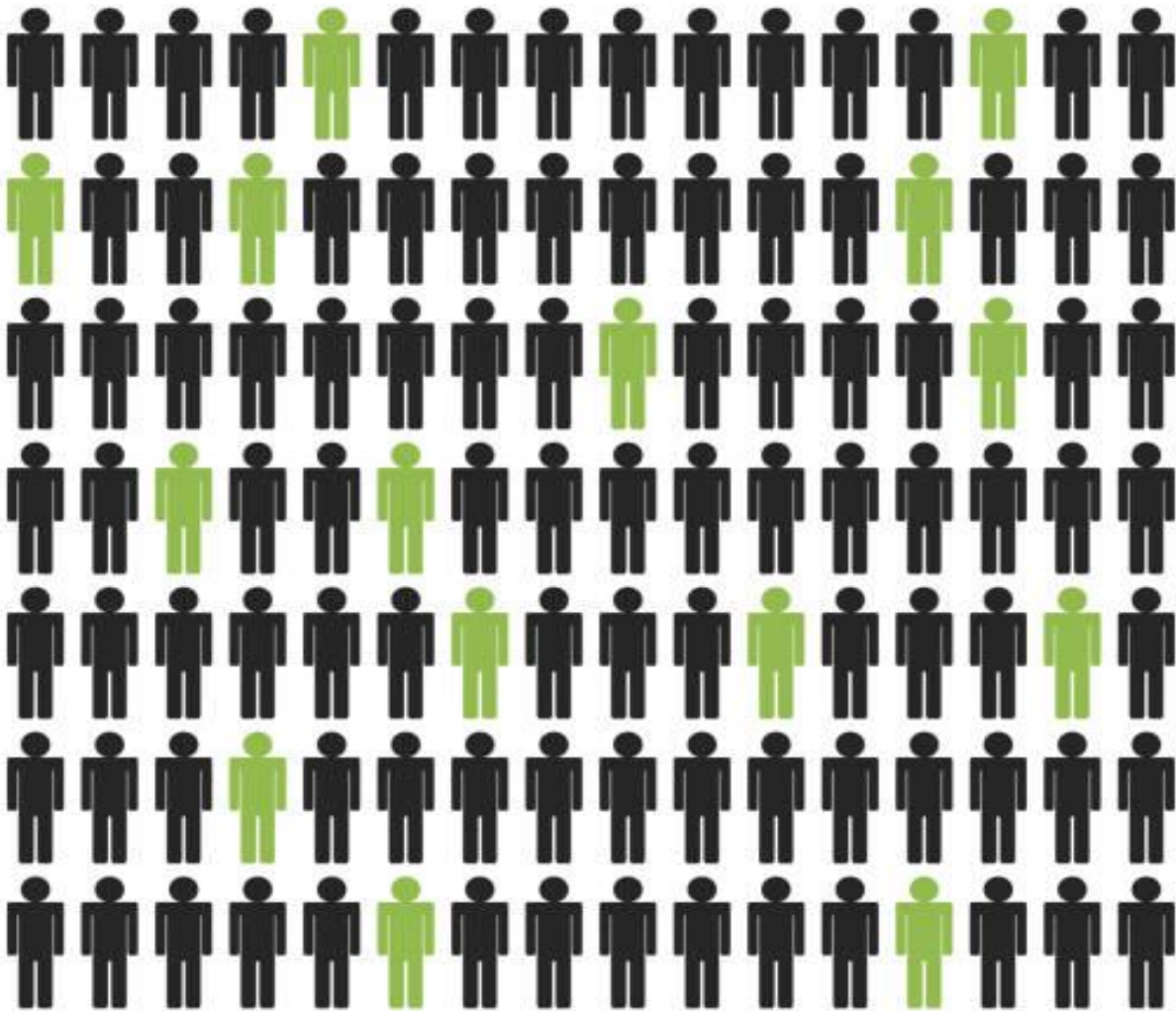


Palvelulaatua koskevat arviot sen mukaan, miten tyytyväinen on tekoälyratkaisuun



Luvut ovat indeksipisteitä asteikolla 0-100. Nyrkkisääntönä alle 60 pisteen tulokset tarkoittavat tyytymättömyyttä, 60-75 tyytyväisyyttä, ja yli 75 erittäin korkeaa tyytyväisyyttä.

■ 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 kaukolämpöyhtiöiden asiakasta syyskuussa 2024. Indeksi 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

› +358 50 40 68 796