



**MITEN TYYTYVÄISIÄ
SUOMALAISET OVAT
KAUKOLÄMPÖYHTIÖIHIN
SUOMESSA?**

2024

KAUKOLÄMPÖ YLTÄÄ KORKEALLE LUOTETTAVUUDESSA – MUTTA RIITTÄÄKÖ SE ASIAKKAILLE?

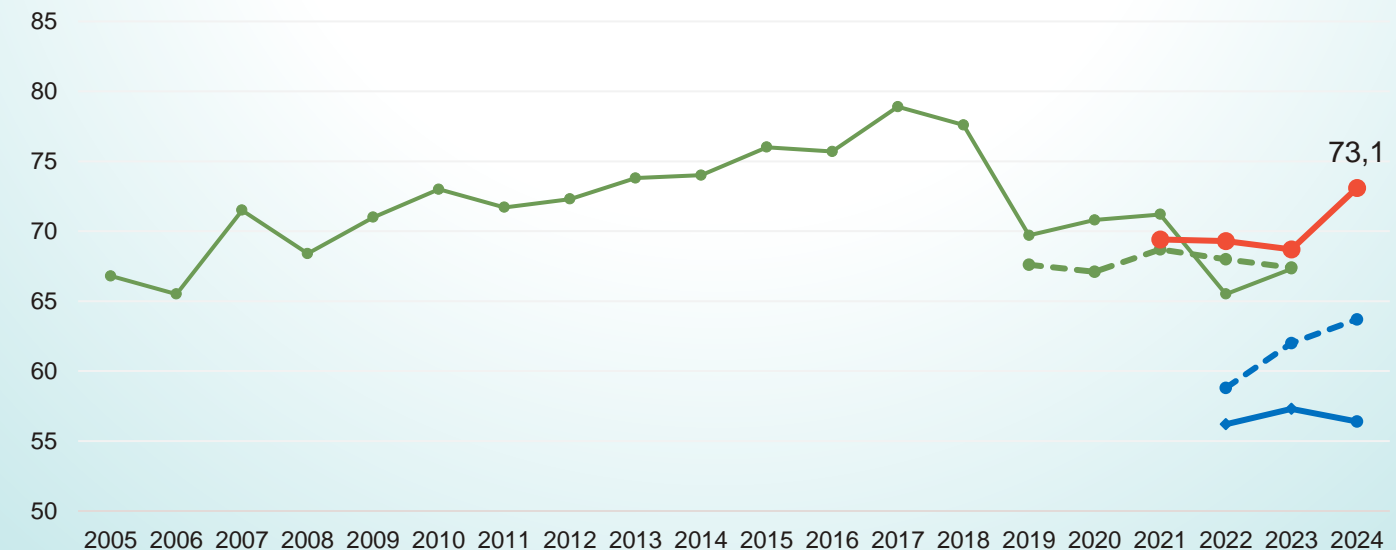
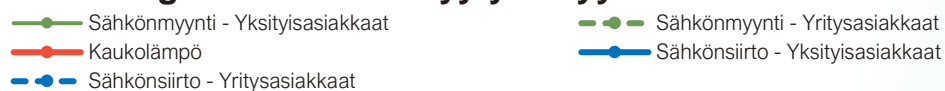
EPSI Ratingin vuoden 2024 kaukolämpötutkimuksen tulokset kertovat, että suomalaiset ovat keskimäärin tyytyväisiä* kaukolämpöyhtiöihin. Tyytyväisyys on myös noussut varsin selvästi aiemmista vuosista (2021-2023). Asiakkaat arvostavat kaukolämmön toimitusvarmuutta ja huoltovapaata mukavuutta, mutta samalla alan on tärkeää kiinnittää huomiota asiakaslähtöisyyden kehittämiseen.

Kaukolämpöä pidetään luotettavana ja huoltovapaana lämmitysmuotona, mutta asiakkaiden tarpeet ja odotukset ovat muuttumassa. Yhä useampi asiakas haluaa syvempää ymmärrystä esimerkiksi hinnoittelusta, oman lämmönkäytön hallinnasta ja yritysten vastuullisuustoimista, mikä asettaa alalle uusia haasteita ja mahdollisuuksia. Tämä tarve korostuu sekä kotitalous- että yritysasiakkaiden keskuudessa, mikä tarjoaa kaukolämpöyhtiöille mahdollisuuden kehittää toimintaansa entistä asiakaslähtöisemmäksi – ja siten kehittää asiakastytyväisyytään entisestään.

Asiakastytyväisyyden kehitys B2C- ja B2B-sektoreilla osoittaa monien toimijoiden onnistuneen vastaamaan asiakkaidensa odotuksiin ja parantamaan asiakaskokemusta. Useat yhtiöt ovat vahvistaneet asemaansa sekä asiakastytyväisyydessä että asiakasuskollisuudessa, mikä viestii niiden kyvystä täyttää asiakkaiden tarpeet ja vastata näiden luottamukseen. Asiakkaiden sitoutuminen ei perustu pelkästään tyytyväisyyteen, vaan myös luottamukseen ja kokemukseen siitä, että heidän saamaansa palveluun sisältyy selkeä arvopohja ja vastinetta rahalle.

"Kokonaisuudessaan kaukolämpöalan tulevaisuus näyttää vakaalta, mutta asiakaslähtöisyyden lisääminen erityisesti viestinnän ja läpinäkyvyyden osalta näyttää olevan avain entistäkin parempaan asiakaskokemukseen," toteaa Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja.

Energia-alan asiakastytyväisyys Suomessa



*Asiakastytyväisyysindeksi tuotetaan asteikolla 0-100, jolla alle 60 indeksipisteet tarkoittavat tyytymättömyyttä, 60-75 tyytyväisyyttä, ja yli 75 erittäin korkeaa tyytyväisyyttä.

KOKONAISASIAKASTYYTYVÄISYYDEN KÄRKISIJAT JA ALAN VAHVAT SUORITTAJAT

Vantaan Energia nousi tänä vuonna kokonaisasiakastyytyväisyyden kärkeen 80,2 pisteellä, ja myös **Nurmijärven Sähkö** ja **Tampereen Energia** ovat vahvoilla sijoituksillaan osoittaneet ymmärrystään asiakkaidensa tarpeista. Kokonaisrankingissa huomioidaan niin yksityis- kuin yritysasiakkaatkin.

Kun tarkastellaan energiayhtiöiden asiakastyytyväisyyttä ja sen taustalla olevia tekijöitä, nousevat tietyt yhtiöt esiin vahvasti onnistuneilla suorituksillaan, kun taas osalla on haasteita vastata asiakkaiden odotuksiin. Imago on tällä hetkellä asiakastyytyväisyyden vahvin ajuri (imago, odotukset, tuotelaatu, palvelulaatu, vastine rahalle), ja tässä erityisesti Nurmijärven Sähkö ja Vantaan Energia erottuvat edukseen vahvoilla tuloksilla, mikä selittää niiden menestystä myös asiakastyytyväisyyden kokonaisvertailussa.

Muista asiakastyytyväisyyden taustalla vaikuttavista osa-alueista (odotukset, tuotelaatu, palvelulaatu ja vastine rahalle) erottuu myös muita molemmat segmentit huomioivan asiakastyytyväisyysvertailun kärkipään yhtiöiden onnistumisia. Esimerkiksi palvelulaadussa Tampereen Energia sekä **Kotkan Energia** ovat onnistuneet erityisen hyvin Nurmijärven Sähkön ja Vantaan Energian lisäksi.

Asiakastyytyväisyys 2024



Asiakastyytyväisyyden ja asiakasuskollisuuden erot ja niiden merkitys

Tulosten perusteella nähdään mielenkiintoisia eroja energiayhtiöiden asiakastyytyväisyyden ja asiakasuskollisuuden välillä, jotka kertovat paljon yhtiöiden onnistumisesta asiakassuhteiden rakentamisessa. **Vantaan Energia** on selvässä johtoasemassa, yhdistäen korkean asiakastyytyväisyyden vahvaan uskollisuuteen, mikä osoittaa yhtiön kyvyn tarjota asiakkailleen arvoa niin, että he haluavat pysyä pitkäaikaisina asiakkaina. Myös **Tampereen Energia** ja **Nurmijärven Sähkö** menestyvät hyvin tällä alueella, saavuttaen vahvan tasapainon tyytyväisyyden ja uskollisuuden välillä.

Toisaalta **Imatran Lämpö** ja **KSS Energia** kohtaavat haasteita uskollisuuden osalta, vaikka asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä palveluihin, pitkäaikaisen sitoutumisen saavuttaminen voi vaatia lisäpanostusta. Toisaalta **KSS Energia** ja myös **Alva** ovat onnistuneet nostamaan asiakastyytyväisyyden ja -uskollisuuden tasoa huomattavasti viime vuotta ja tätä edeltäneistä tuloksista. Vahvassa nousussa on myös **Helen**.

Savon Voima ovat onnistuneet pitämään uskollisuuden ja tyytyväisyyden melko tasapainoisina, mutta parantamisen varaa löytyy vielä, erityisesti uskollisuuden osalta, joka saattaa johtua asiakkaiden verrattain huonommista kokemuksista koskien rahalle saatavaa vastinetta. **Fortum** ja **Kotkan Energia** taas osoittavat, että tasainen tyytyväisyys ja uskollisuus voivat rakentaa kestävästi asiakaspohjan. Näissä yhtiöissä asiakaskokemuksen laatu näyttää olevan kokonaisvaltaisesti hallinnassa, mikä luo perustaa pitkäkestoisille asiakassuhteille. Yhtiöistä **Kotkan Energia** näyttää onnistuvan eritoten vastineen sekä palvelulaadun osalta muista toimijoista.

YKSITYISIASIAKKAIDEN HUIPPUTULOKSET NURMIJÄRVEN SÄHKÖLLÄ

Yksityisasiakaspuolen asiakastyytyväisyys- ja asiakasuskollisuustutkimuksessa nousee esiin eri energiayhtiöiden kyky vastata kotitalousasiakkaiden odotuksiin ja tuottaa arvoa heidän näkökulmastaan.

Vuoden 2024 asiakastyytyväisyystutkimus yksityisasiakkaille paljastaa, että useat energiayhtiöt ovat onnistuneet saavuttamaan korkean tason asiakastyytyväisyydessä. Kärkisijoille nousivat erityisesti **Nurmijärven Sähkö** pistein 80,8 ja **Tampereen Energia** pistein 78,8, molempien yhtiöiden kyettyä vastaamaan asiakkaidensa odotuksiin laadukkaalla palvelulla ja kattavalla asiakaskokemuksella. Kärkipaikalle sijoittuva Nurmijärven Sähkö erottuu vertailussa voimakkaimmin imagon osalta, mutta sijoittuu myös eri osa-alueilla tasaisesti kärkipäähän, Tampereen Energian taas erottuessa vahvimmin rahalle saatavan vastineen osalta. Asiakastyytyväisyyden kärkikolmikon täydentää **Fortum**, ja lähes identtisiin pisteisiin yltää neljänneksi sijoittuva **Turku Energia**. Toimialan keskitasoon tai lähelle sitä yltävät myös Helen ja Alva. ”Alalla on useita toimijoita, jotka pystyvät vastaamaan yksityisasiakkaiden odotuksiin esimerkiksi toimitusvarmuudessa ja keskeytysten hoidossa, asiakastyytyväisyysvertailun kärkipäähän yltäminen alkaa tässä kasvavien asiakasodotusten maailmassa vaatia myös kaukolämpötoimijoilta monipuolisia ja asiakaslähtöisiä ratkaisuja”, Laitinen kertoo.



VANTAAN ENERGIA YRITYSASIAKASTYYTYVÄISYYDEN KÄRJESSÄ

Yrityspoolella tutkimus tarjoaa syvällistä tietoa siitä, miten eri energiayhtiöt suoriutuvat liiketoiminta-asiakkaiden odotusten täyttämässä ja tuottavat arvoa palveluillaan.

Vuoden 2024 kaukolämpöalan asiakastyytyväisyys- ja asiakasuskollisuustutkimuksessa **Vantaan Energia** erottuu selkeänä voittajana, saavuttaen korkeimmat pisteet molemmissa kategorioissa. Asiakastyytyväisyydessä **Vantaan Energia** on kärjessä 80,3 pisteellä, ja asiakasuskollisuudessa 79,5 pisteellä, mikä kertoo yrityksen vahvasta kyvystä vastata yritysasiakkaidensa odotuksiin ja luoda pitkäkestoisia asiakassuhteita. **Oulun Energia** sijoittuu asiakastyytyväisyydessä toiseksi ja Tampereen Energia kolmanneksi. Vantaan Energia erottuu toimialan keskitasosta hyvin tasaisesti eri osa-alueilla, Oulun Energia taas tuotelaadun osalta. ”Vaikka vahva menestys asiakastyytyväisyydessä on usein tulosta korkeista arvioista laajalla skaalalla, osa-alueiden vertailuissa kärkipäähän yltäviä toimijoita löytyy toki kärkikaksikon takaa muitakin, esimerkiksi Kuopion Energia imagossa ja Alva palvelulaadussa”, tarkentaa Laitinen,

EPSI RATINGISTA

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

EPSI 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 EPSI Rating tunnetaan erityisesti toimialatutkimuksistaan (pankki ja rahoitus, vakuutus, sähkön vähittäismyynti, telekommunikaatio, uudisasuntorakentaminen), mutta yhteistyötä tehdään myös useiden muiden eri toimijoiden kanssa niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla.

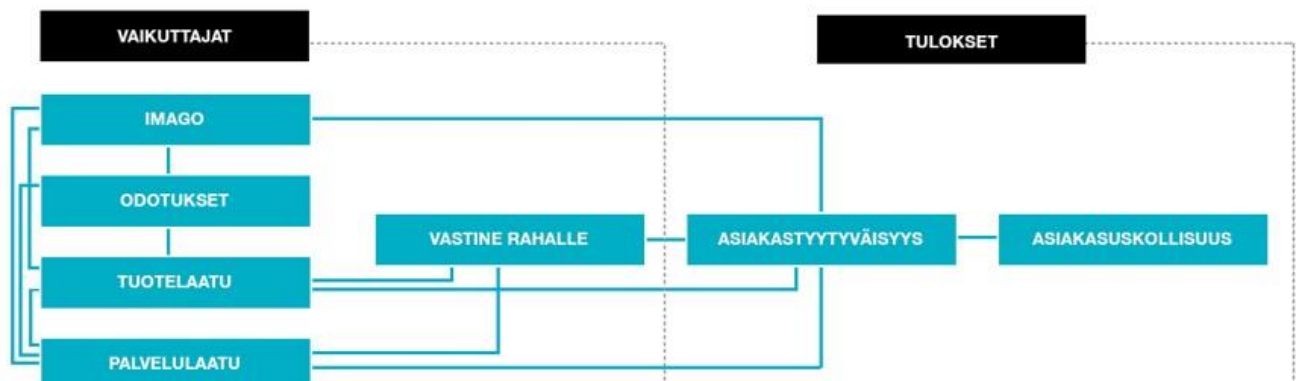
Lue lisää kotisivuiltamme!

<https://www.epsi-finland.org/>

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyys ja asiakasuskollisuus ovat kaksi tärkeää avainindikaattoria yrityksille ja organisaatioille. Näiden kahden indikaattorin mittaamisen lisäksi EPSI-menetelmä tutkii viittä muuta aspektia, joiden avulla voidaan selvittää, mikä tekee asiakkaista tyytyväisiä ja uskollisia. Kukin aspekti sisältää tietyn määrän kysymyksiä.

Alla oleva kaavio kuvaa niitä alueita, joihin EPSI-menetelmä perustuu.



TUTKIMUKSESTA

EPSI Data Collection Services haastatteli Kaukolämpö 2024 –tutkimukseen yli 3 000 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta henkilöä sekä yritystä, jotka ovat kaukolämpöyhtiön asiakkaita. Haastattelut tehtiin ajanjaksoilla 4.10. – 12.11.2024. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0–60 on tyytymätön, 60–75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yhtiöittäin haarukassa n. +/- 3 indekspistettä asteikolla 0–100.

Tilastollinen luottamustaso on 95%.

Lisätietoja tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

- › Heidi.laitinen@epsi-finland.org
- › +358 50 40 68 796