



**MITEN TYYTYVÄISIÄ
SUOMALAISET OVAT
SÄHKÖAUTOJEN LATAUKSEEN
SUOMESSA?**

2024

SÄHKÖAUTOILUN LATAUSHAASTEET SUOMESSA - EPSI RATING PALJASTAA VUODEN 2024 TULOKSET

EPSI Ratingin* tuorein latauspisteoperaattoreiden toimialatutkimus pureutuu syvälle Suomen latausverkoston nykytilanteeseen ja sen kohtaamiin haasteisiin. Raportti nostaa esiin, kuinka latausasemien sijainti, latausnopeudet ja käytön helppous vaikuttavat suoraan asiakastytyvyyteen. **ABC-lataus** erottuu positiivisesti erityisesti asemien sijainnissa, jonka suomalaiset kokevat sopivaksi ja helposti saavutettavaksi – merkittävä tekijä sähköautoilun sujuvoittamisessa. **Tesla** puolestaan säilyttää johtoasemansa kaikissa ikäryhmissä, mikä osoittaa sen vankan aseman tyytyväisimpien asiakkaiden latauspisteoperaattorina. Tutkimus tarjoaa arvokasta tietoa toimialan kehityksestä ja valottaa, miten eri latausoperaattorit voivat vastata kasvavaan kysyntään tulevaisuudessa.

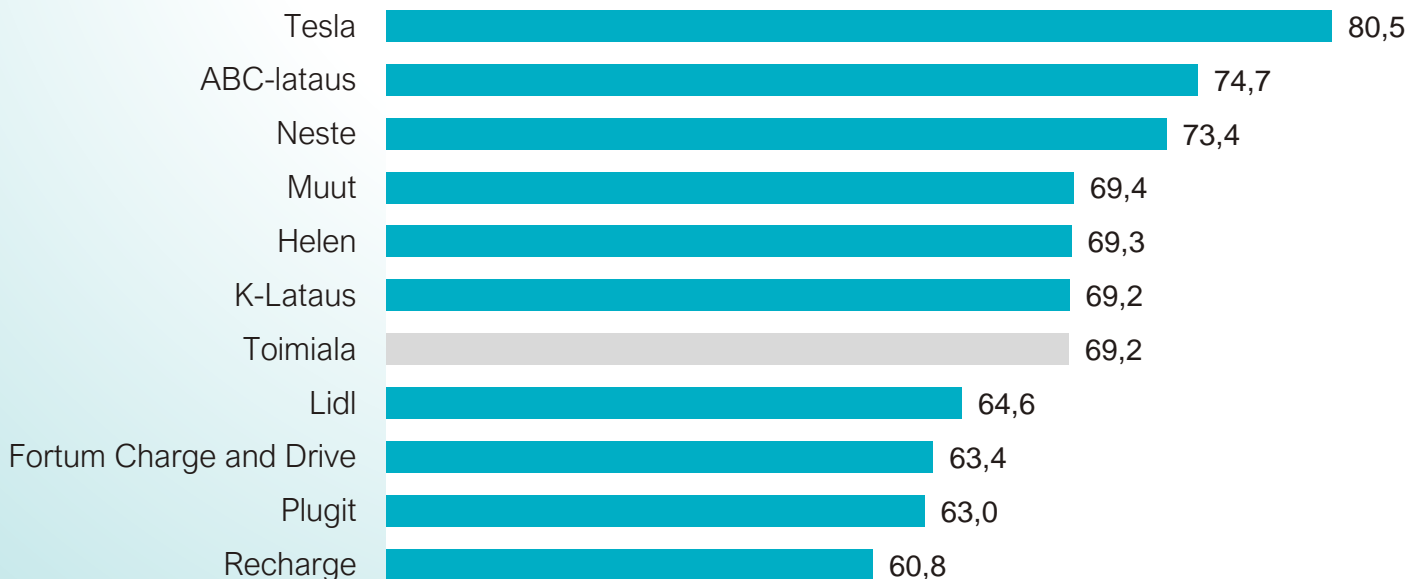
ABC-lataus – suomalaisille parhaat sijainnit

Suomalaiset arvioivat ABC-latauksen asemat sijaitsevan sopivimmilla paikoilla, mikä on merkittävä havainto. ABC-lataus saa sijainnista 79,6 pistettä, ylittäen jopa Teslan arvosanan 78,5. Tämä osoittaa, että ABC-lataus on tehnyt pitkäjänteistä työtä sijoittaakseen asemansa paikkoihin, joita suomalaiset pitävät erityisen hyvin saavutettavina ja hyödyllisinä. Tesla tunnetaan kestomenestyjänä latausasemien asiakastytyvyydessä maasta toiseen, ja se on selkeä ykkönen monilla markkinoilla. ABC-lataus on kuitenkin onnistunut haastamaan Teslan tämän keskeisen ominaisuuden osalta, mikä heijastaa ABC-latauksen vahvaa panostusta kotimarkkinoillaan. ”Tämä tulos osoittaa, että ABC-lataus on onnistunut luomaan lataussemaverkoston, joka vastaa suomalaisten tarpeisiin erinomaisesti ja tekee siitä uskottavan kilpailijan myös kansainvälisesti tunnetulle Teslalle.”, lisää Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja.

Tesla säilyttää kärkipaikkansa

Tesla säilyttää jälleen kärkipaikkansa latausasemien asiakastytyvyydessä, osoittaen jatkuvaa vahvuutta brändinsä tunnettuuden ja käyttäjäkokemuksensa kautta. Teslan asemat arvioidaan korkealle kaikissa Pohjoismaissa, mikä vahvistaa sen johtavan roolin markkinoilla.

Asiakastytyvyys 2024



*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.

Onnistumisia laajalla rintamalla

Helen ja K-Lataus iskuasemissa

Asiakastyytyväisyysrankingin kärkikolmikko – Tesla, ABC-Lataus ja Neste – onnistuu tällä hetkellä erottumaan muista toimijoista kokonaistyytyväisyyden osalta. Näiden takana kuitenkin eritoten Helen ja K-Lataus yltyvät hyviin arvioihin. Esimerkiksi Helen ylittää toimialan keskitason selvästi arvioissa koskien latausasemien toimivuutta sekä latauspisteiden riittävää määrää asemilla, siinä missä K-Latauksen tuloksia määrittää vahvemmin tasaisuus. Helenin asiakastyytyväisyys on myös noussut kaikista operaattoreista eniten vuoden aikana. ”Nopeasti kehittyvällä alalla voi tapahtua lyhyessä ajassa paljon, ja onnistumisia eri tekijöissä löytyy jo nyt eri toimijoilta. Ainoastaan paremman rankingsijoituksen tai korkeamman tyytyväisyystason saavuttaminen eivät vaadi kehittymistä, vaan sitä vaatii jo nykyisen tason säilyttäminen. Kärki ei säily turvassa haastajilta loputtomiin”, tähdentää Laitinen.

Virran sovellus – käyttäjäystävällisyyden ja helppokäyttöisyyden edelläkävijä

Virran sovellus– käyttäjäystävällisyyden ja helppokäyttöisyyden edelläkävijä Virran sovelluksen käyttäjät arvostavat erityisesti sen helppokäyttöisyyttä ja sitä, kuinka nopeasti he voivat löytää olennaisia tietoja, kuten vapaana olevat latauspaikat ja hintatiedot. Tämä tekee Virrasta vahvan kilpailijan erityisesti käyttäjäystävällisyyden osalta, mikä on olennaista latausasemien ohjelmistopalveluissa. Fortum Charge and Driven käyttäjät ovat myös osoittaneet arvostavansa Virran palvelun helppokäyttöisyyttä, mikä saattaa johtaa siihen, että he hakeutuvat yhä useammin Virran sovellusta käyttäviin latausasemiin. Virta on siis onnistunut rakentamaan sovelluksen, joka on yksinkertainen mutta tehokas, tarjoten asiakkaille sujuvan käyttökokemuksen. Tämä panostus helppokäyttöisyyteen näkyy positiivisesti Virran tuloksissa ja antaa sille kilpailuetua markkinoilla, joissa asiakasodotukset sovellusten toimivuudelle ovat jatkuvasti kasvussa

Plugitilla potentiaalia parantaa käyttäjäkokemusta

Tutkimustulokset osoittavat, että Plugitilla on mahdollisuus vahvistaa asemaansa markkinoilla kehittämällä latausasemien käyttäjäkokemusta entistä sujuvammaksi. Asiakkaiden antama palaute korostaa erityisesti käyttöystävällisyyden tärkeyttä suhteessa hintaan, ja tällä osa-alueella parannukset voisivat lisätä Plugitin houkuttelevuutta ja asiakastyytyväisyyttä merkittävästi. Plugitin keskittyminen käyttäjäkokemuksen parantamiseen antaisi yritykselle myös mahdollisuuden kilpailla vahvemmin muiden toimijoiden, kuten Teslan ja ABC-latauksen, kanssa.

Ohjeiden selkeys latausasemilla – ABC-lataus ja K-Lataus tyytyväisyyden kärjessä

ABC-lataus pärjää ohjeiden ymmärrettävyydessä hyvin, sillä 16 % asiakkaista kokee latausohjeiden ymmärrettävyyden erittäin helpoksi ja 61 % melko helpoksi. Vertailun korkein, yhteensä 77% osuus vahvistaa kuvaa ABC-latauksen asemasta käyttäjäystävällisenä vaihtoehtona, jossa latausprosessin ohjeistus tukee sujuvaa asiakaskokemusta.

Erittäin helpoksi arvioidun ohjeistuksen osalta parhaan tuloksen tässä kategoriassa saavuttaa kuitenkin K-Lataus, jonka asiakkaista 20 % asiakkaista kokee ohjeet erittäin helpoksi ymmärtää. Lisäksi 49 % pitää niitä melko helpoina. Tämä osoittaa, että K-Lataus on onnistunut tarjoamaan käyttäjäystävällistä ohjeistusta, mikä parantaa asiakaskokemusta merkittävästi.

Toisessa päässä ovat toimijat kuten Recharge ja Plugit, joilla on haasteita ohjeiden selkeydessä. Recharge erottuu negatiivisesti, sillä vain 6 % asiakkaista pitää ohjeita erittäin helpoina ymmärtää, ja 19% kokee ne joko erittäin vaikeina tai melko vaikeina. Tämä viittaa siihen, että asiakkaat eivät aina löydä latausasemien tai sovellusten käytön tueksi selkeitä ohjeita. Plugitilla puolestaan vain 8 % kokee ohjeet erittäin helpoksi, ja 14% pitää ohjeita vaikeina ymmärtää. Luvut viittaavat parannustarpeisiin käyttäjäkokemuksen kokonaisvaltaiseksi parantamiseksi.

”Tulosten valossa on selvää, että selkeät ja helposti ymmärrettävät ohjeet ovat keskeinen tekijä latausasemien käyttäjäystävällisyydessä. Parhaiten menestyneet toimijat, kuten K-Lataus ja ABC-lataus, erottuvat edukseen tarjoamalla asiakkailleen vaivattomasti omaksuttavaa informaatiota, kun taas heikommat tulokset saavuttaneet toimijat, kuten Recharge ja Plugit, voivat hyötyä keskittymällä ohjeiden selkeyteen ja käyttäjäkokemuksen kehittämiseen”, lisää Laitinen.

IKÄRYHMIEN TYYTYVÄISYYS VAIHTELEE

Ikäryhmien erot latauspalveluiden asiakastyytyväisyydessä – ketkä ovat tyytyväisimpiä ja missä toimijat erottuvat?

Ikäryhmien välillä on merkittäviä eroja asiakastyytyväisyydessä latauspalveluihin. Mielenkiintoista on, että nuorimmat käyttäjät, eli 18-29-vuotiaat, ovat kaikkein tyytyväisimpiä latausasemiin, antaen arvosanan 74,2. Tämä voi heijastaa nuorempien käyttäjien teknologista mukautumiskykyä ja odotuksia, jotka latauspalvelut pystyvät täyttämään paremmin.

Kun tarkasteltavat ikäryhmät vanhenevat, tyytyväisyys kuitenkin laskee. Erityisesti 45–59-vuotiaiden ryhmässä tyytyväisyys on matalimmillaan, keskiarvon ollessa vain 66,7. Tämä ryhmä saattaa kokea latausprosessin ja -infrastruktuurin käyttöä haastavampana, mikä voi vaikuttaa heidän kokemukseensa negatiivisesti. Yli 60-vuotiaiden ryhmässä asiakastyytyväisyys kuitenkin nousee hieman, ja ryhmän keskimääräiseksi arvosanaksi muodostuu 67,9. Tämä saattaa viitata siihen, että vanhemmat käyttäjät, jotka ovat sopeutuneet sähköajoneuvojen käyttöön, ovat tyytyväisiä. Asetelma osoittaa, että latauspalveluiden käyttäjäkokemuksessa voi olla kehitystarpeita erityisesti keski-ikäisten saavuttaneiden käyttäjien tarpeet huomioiden.

Operaattorien asiakastyytyväisyys vaihtelee merkittävästi ikäryhmittäin, mikä paljastaa mielenkiintoisia havaintoja eri toimijoiden vahvuuksista ja heikkouksista

Nuorten käyttäjien suosikit – Fortum Charge and Drive ja Tesla johdossa

Nuoret aikuiset, 18–29-vuotiaat: Nuorimmassa ikäryhmässä Fortum Charge and Drive nousee kärkisijoille korkealla asiakastyytyväisyyden arvosanalla 79,6, mikä viittaa siihen, että Fortumin palvelut ovat erityisen houkuttelevia nuorille käyttäjille. Tesla on kuitenkin tässäkin ikäryhmässä selkeä johtaja, saavuttaen erittäin korkean 82,8 pisteen arvosanan, mikä kertoo Teslan vahvasta brändistä ja käyttäjäkokemuksesta nuorten keskuudessa. Kolmanneksi korkeimman tulokset ikäryhmässä mitattiin Helenille. Plugit puolestaan erottuu tässä ryhmässä heikoimmalla arvosanalla 54,0, mikä viittaa mahdollisiin haasteisiin nuorten käyttäjäkokemuksen suhteen.

Keski-ikäisten käyttäjien tarpeet – Neste ja Tesla nousevat esiin

30–44-vuotiaat: Tesla saa ikäryhmän korkeimmat arviot, 78,8. Toisena tuleva Neste saavuttaa tässä ikäryhmässä vahvan arvosanan, 77,2. Tämä ikäryhmä arvostaa Nesteen latauspalveluita muita ikäryhmiä enemmän. Kolmanneksi parhaat arviot ikäryhmässä sai ABC-Lataus. Sen sijaan Recharge saa matalan arvosanan 62,7, mikä saattaa viitata siihen, että Recharge ei täysin vastaa tämän ikäryhmän odotuksia palvelun laadun suhteen.

Keski-ikäiset, 45–59-vuotiaat: Tesla jatkaa johdossa myös tässä ikäryhmässä, saaden 80,7 pistettä, mikä osoittaa Teslan pysyvän suosittuna myös keski-ikäisten asiakkaiden keskuudessa. Toiseksi korkeimmat lukemat mitattiin ABC-Lataukselle. Tässä ikäryhmässä Fortum Charge and Drive ja Helen sen sijaan pärjäävät heikommin, saaden vastaavasti 58,8 ja 60,9 pistettä. Tämä saattaa kertoa siitä, että näiden toimijoiden palvelu ei täysin vastaa keski-ikäisten tarpeisiin tai odotuksiin.

Seniorikäyttäjien toiveet – Tesla vakuuttaa iäkkäämmät käyttäjät

Yli 60-vuotiaat: Vanhemmassa ikäryhmässä Tesla nousee jälleen kärkeen vaikuttavalla 85,1 pisteen arvosanalla, mikä osoittaa sen suosion myös senioriasiakkaiden parissa. ABC-lataus ja Neste menestyvät tässä ryhmässä myös hyvin, saavuttaen vastaavasti 74,3 ja 71,4 pistettä. Latausoperaattori Lidl jää sen sijaan selvästi alhaisimmalle sijalle tässä ikäryhmässä vain 45,1 pisteellä, mikä saattaa viitata siihen, että Lidlin latauspalvelut eivät onnistu vastaamaan iäkkäämpien käyttäjien odotuksiin.

Haasteet eri ikäryhmien tarpeiden täyttämisessä

Näistä tuloksista voidaan päätellä, että eri ikäryhmillä on selkeästi erilaisia odotuksia ja tarpeita latauspalveluiden suhteen, ja operaattoreiden asiakastyytyväisyys heijastaa tätä. Tesla osoittautuu monipuoliseksi toimijaksi, joka pärjää vahvasti kaikissa ikäryhmissä, kun taas esimerkiksi Neste on erityisen suosittu keski-ikäisten ja yli 60-vuotiaiden keskuudessa. Recharge ja Lidl sen sijaan näyttävät kohtaavan haasteita eri ikäryhmissä, mikä saattaa tarjota heille kehityskohteita asiakastyytyväisyyden parantamiseksi.

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.

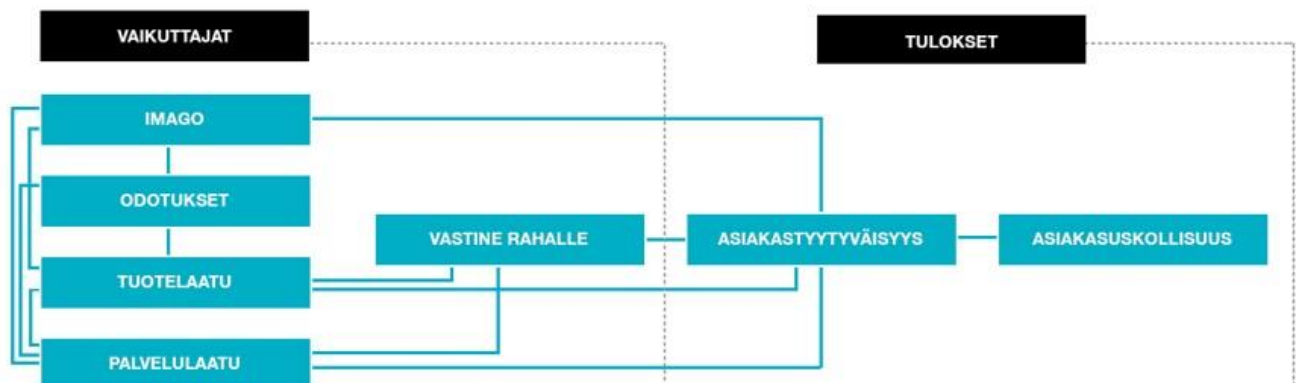
Lue lisää kotisivuiltamme!

<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 Sähköautojen latauspisteet 2024 -tutkimukseen yli 1000 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta henkilöä, jotka olivat käyttäneet julkista latauspistettä vuoden sisällä. Haastattelut tehtiin ajanjaksoilla 14.10. – 4.11.2024. 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, EPSI Rating Finland

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