



**MITEN SÄHKÖNMYYNNTIYHTIÖT
VASTAAVAT ASIAKKAIDEN
ODOTUKSIIN SUOMESSA?**

2024

SÄHKÖNMYYNTIALAN ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN VOITTAJAT JA KEHITYKSEN SUUNTAVIIIVAT

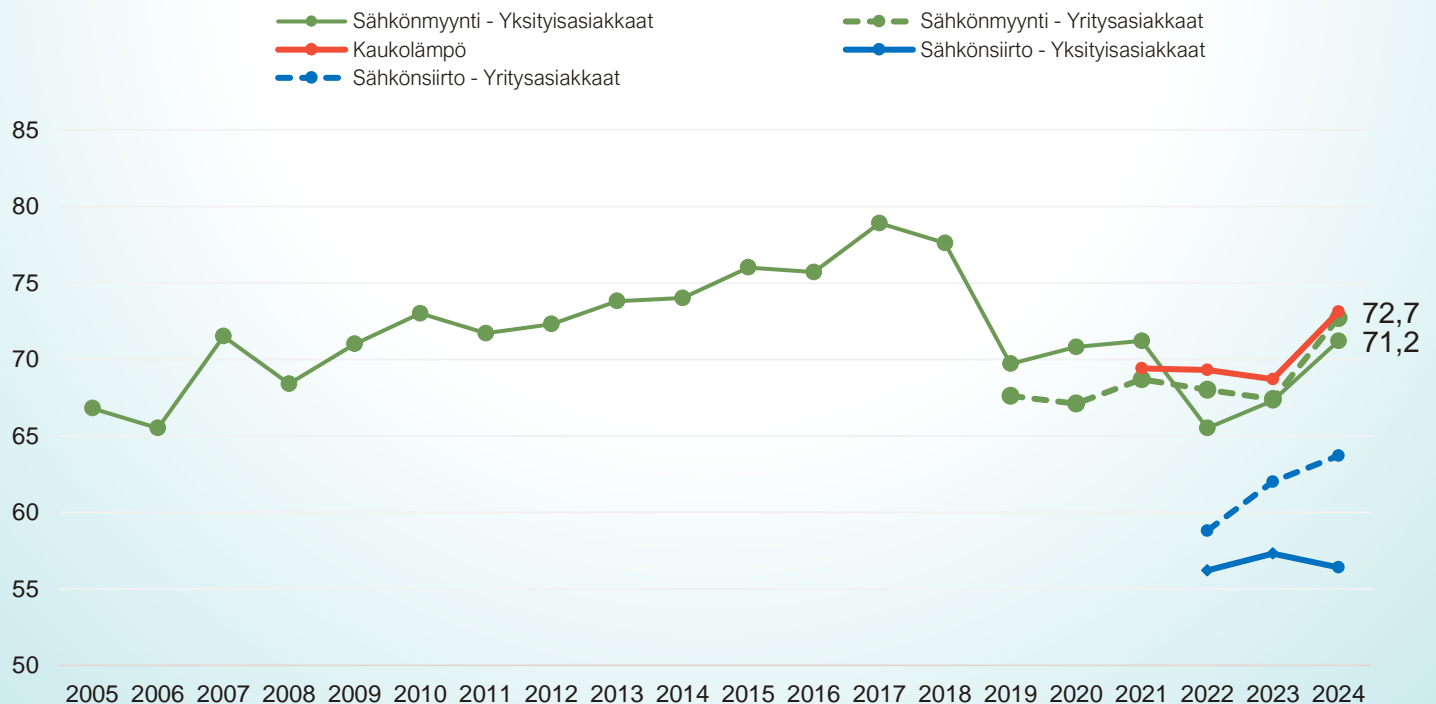
Sähkömyynnin asiakastyytyväisyys nousussa – EPSI Rating paljastaa vuoden 2024 tulokset

EPSI Ratingin vuosittainen sähkömyyntialan asiakastyytyväisyystutkimus tarjoaa näkymän siihen, miten sähkömyyntiyhtiöt vastaavat asiakkaiden odotuksiin Suomessa. EPSIn tutkimustulokset auttavat yrityksiä ymmärtämään paremmin asiakkailtaan nousevia odotuksia ja osoittavat kunkin yhtiön kohdalla ne osa-alueet, joihin investoimalla ja joiden osalta toimintaa kehittämällä asiakastyytyväisyyttä voidaan parantaa nykyisestä tasosta kaikkein vaikuttavimmin. EPSIn tutkimustyö antaa näin paitsi ajankohtaisen kuvan toimialan tilanteesta, myös arvokasta tietoa tulevaisuuden päätöksenteon tueksi.

Alan asiakastyytyväisyys saavutti mittaushistoriallisen huippunsa vuosina 2017-2018, jonka jälkeen tyytyväisyys laski vuodessa voimakkaasti. Tämän jälkeen tyytyväisyys elpyi hiljalleen muutaman vuoden ajan, kunnes laski jälleen voimakkaasti energiakriisin leimaamana vuonna 2022. Tyytyväisyys alkoi kuitenkin jälleen elpyä, ja tuoreimmat tulokset palauttavat yksityisasiakkaiden tyytyväisyyden sen korkeimmalle tasolle sitten vuoden 2018, yrityisasiakkaiden puolestaan ollessa nyt huomattavasti tyytyväisempiä kuin kertaakaan vuonna 2019 alkaneiden mittausten aikana. Asiakastyytyväisyyslukemat ylittivät kirokkaasti tyytyväisten asiakkaiden rajan*.

Vuoden 2024 tulokset osoittavat siis asiakastyytyväisyyden olevan nousussa, ja useat toimijat ovatkin onnistuneet vahvistamaan asemiaan toimialalla. Tämä kehitys korostaa sähkömyynnin merkitystä jokapäiväisessä elämässä ja osoittaa, kuinka tärkeää on tarjota kilpailukykyisiä palveluja, jotka vastaavat asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. Erityisesti ympäristöystävällisyys ja digitalisaation vaikutus nousevat keskeisiksi tekijöiksi alan kehityksessä, vaikka sopimusvalikoiman, hinnan ja paikallisuudenkin kaltaisilla tekijöillä on edelleen vaikutuksensa. Kuluttajat odottavat sähköyhtiöiltä yhä enemmän vastuullisuutta ja moderneja ratkaisuja, jotka tekevät sähköpalveluista entistä helppokäyttöisempiä ja läpinäkyvämpiä. Tutkimuksen tulokset auttavat sähköyhtiöitä ymmärtämään, miten ne voivat kehittää palvelujaan vastaamaan näihin odotuksiin.

Energia-alan asiakastyytyväisyys Suomessa



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

YKSITYISIASIAKKAIDEN ARVIOISSA USEITA ONNISTUJIA – NORDIC GREEN ENERGY JA VIHREÄ ÄLYENERGIA KÄRJESSÄ

Yhtiöiden ranking ja asiakastyytyväisyyden kehitys

Yksityisasiakkaiden asiakastyytyväisyys on noussut vuoden takaisesta, yhtiöiden markkinaosuuksien mukaan painotettujen tulosten mukaan muodostettavan toimialan keskitason saadessa nyt arvioiksi 71,2 indeksipistettä (+3,9). Monet toimijat ovat parantaneet tuloksiaan, osa todella huomattavasti.

Kärkisijat

Nordic Green Energy sijoittuu kärkipaikalle asiakastyytyväisyydessä 78,8 pisteellä (+4,6), ja ensimmäistä kertaa vertailuun osallistuva **Vihreä Älyenergia** seuraa tiiviisti toisena 78,5 pisteellä, vain kolmen kymmenyksen päässä. Molemmat toimijat ovat onnistuneet erityisesti ympäristöystävällisten palveluiden ja innovatiivisten ratkaisujen tarjoamisessa mutta onnistuvat kaiken kaikkiaan eri osa-alueilla (*imago, odotukset, tuotelaatu, palvelulaatu, vastine rahalle*) hyvin. "On mielenkiintoista, miten kaksi brändiltään ja ytimeltään digitaalisuuteen ja ympäristökulmaan panostavaa, verrattain nuorehkoa toimijaa ilman paikallisyhtiön tai perinteikkyyden kaltaisen tekijän luomaa, imagollisesti vankkaa tukijalkaa ovat nousseet hallitsemaan rankingia", nostaa Heidi Laitinen, EPSI Rating Suomen maajohtaja.

Kärkikolmikon täydentää kärkisijoille myös useina viime vuosina yltänyt ja tuloksensa tasaisena pitävä **Herrfors** (75,2, -0,7). Neljänneksi sijoittuva **Vattenfall** nostaa tulostaan huomattavasti (+8,7), ylittää nyt erittäin tyytyväisten asiakkaiden rajan (75) mikä osoittaa sen panostusten tuottavan selkeitä tuloksia.

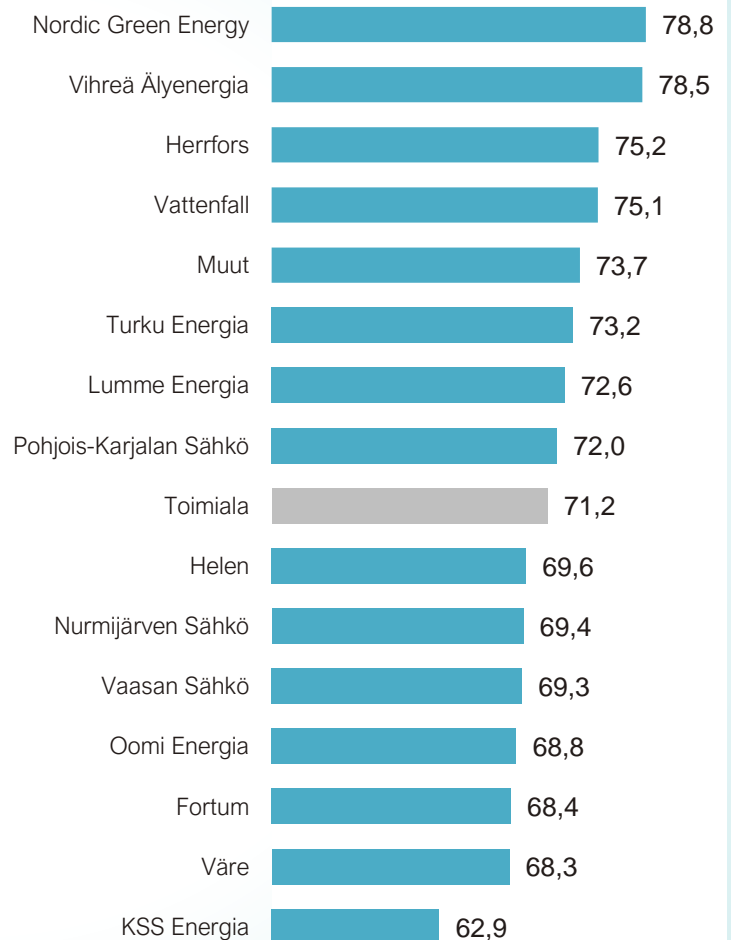
Keskikasti

Rankingin ulkopuolella olevista yhtiöistä koostuvaan **Muut**-ryhmään kuuluvat toimijat keräävät yhteensä vahvan 73,7 pisteen (+4,0) asiakastyytyväisyysarvon, mikä osoittaa pienempien toimijoiden tasaisen kehityksen. **Turku Energia** (73,2, +0,6) ja **Lumme Energia** (72,6, -0,4) pitävät asemansa toimialan keskitason yläpuolella. Myös **Pohjois-Karjalan Sähkö** (72,0, +3,4) ylittää toimialan keskitason.

Toimialan keskitason alapuolella

Rankingissa alempana **Fortum** (68,4, +1,2) osoittaa maltillista ja **Helen** (69,6, +3,1) taas selkeämpää kohennusta. Myös **Nurmijärven Sähkö** (+3,0), **Vaasan Sähkö** (+4,3) saavat selvästi viime vuotta paremmat arviot. Väreen tulos on pysytellyt tasaisena (+0,7) Suurimmista nousijoista **KSS Energia** (62,9, +10,2) on tehnyt merkittävimmän nousun parantaen tulostaan eniten kaikista toimijoista, joskin **Oomi Energia** nostaa tulostaan lähes yhtä paljon (+9,2).

Asiakastyytyväisyys 2024 Yksityisasiakkaat



SUURIA NOUSUJA MYÖS YRITYSPUOLELLA – VATTENFALL VERTAILUN VOITTAJA

Yhtiöiden ranking ja asiakastyytyväisyyden kehitys

Yritysasiakkaiden asiakastyytyväisyys on noussut vuoden takaisesta yksityisasiakkaiden lukemaakin enemmän (+5,3) ja tulos ylittää 1,5 indeksipisteellä yksityisasiakkaiden antamat arviot.

Kärkisijat

Vattenfall saa vertailun korkeimmat arviot (77,9) yritysasiakkailta. Myös yksityisasiakkaiden arvioissa korkealle sijoittunut ja asiakastyytyväisyysindeksiään siinäkin segmentissä paljon nostanut Vattenfall nauttii suuren nousun (+7,5) myötä vertailun korkeinta tyytyväisyyttä nyt toista vuotta putkeen. ”Vattenfall on onnistunut kehittämään asiakastyytyväisyyttään jo pidemmän aikaa, mutta viimeisin harppaus molempien segmenttien tuloksissa on jo poikkeuksellisen kova näyttö”, Laitinen suhteuttaa. Viime vuoden tapaan toiseksi sijoittuu **Lumme Energia** (73,8, +3,8), ja kolmanneksi nousee **Helen** (73,2, +6,9). Toimialan keskitason ylittää myös **Fortum** (73, +5,9).

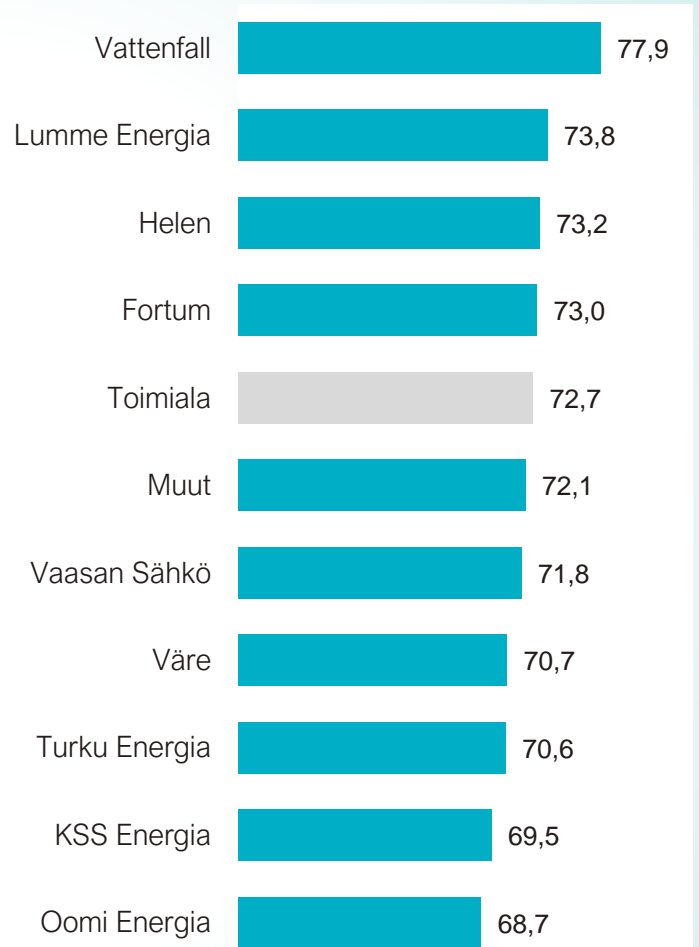
”Vattenfall erottuu edukseen tasaisesti eri osa-alueilla, muiden kohdalla on enemmän hajontaa siinä, missä osa-alueissa kärkikahinoihin ylletään”, kertoo Laitinen. ”Esimerkiksi Helenin kohdalla korostuvat korkeat odotukset, **Vaasan Sähkön** kohdalla taas tuotelaatu.”

Nousut kutistaneet eroja

Rankingin ulkopuolella olevista yhtiöistä koostuvaan **Muut**-ryhmään kuuluvat toimijat on arvioitu lukemaan 72,1, joka hyvän tyytyväisyystason lukemana viittaa myös pienempien toimijoiden saavan hyviä arvioita. Vaasan Sähkö on vertailun suurin nousija (+10,2). ”Vaasan Sähkön tulosten kehityssuunta on lupaava. Vuosikymmenen alussa voittojakin ottanut yhtiö jatkaa näin huippuvuosiensa tulosten lähestymistä”, huomauttaa Laitinen. **Väre**kin tulos on kohonnut (+2,1), **Oomi Energian** (+5,4) ja etenkin **KSS Energian** (+8,9) kehitys on huomattavaa.

Tämän vuoden tukokset ovat kärjen takana varsin tasaiset. ”Vielä viime vuoden tuloksissa nähtiin asetelma, jossa kärki oli tasainen ja sen takana nähtiin voimakkaampaa kerrostumista, rankingin häntäpäähän jäädessä jo suhteellisen kauas keskitasosta. Nyt tilanne on kääntynyt niin päin, että voittaja erottuu muista, mutta tulokset on läpi rankingin aivan kelpoja”, Laitinen päättää.

Asiakastyytyväisyys 2024 Yritysasiakkaat



ALUEELLISET EROT JA KEHITYS 2024

Tämän vuoden analyysi osoittaa, että asiakastyytyväisyyden osa-alueista *vastine rahalle* on noussut hieman vuotta 2023 merkittävämmäksi osa-alueeksi asiakastyytyväisyyden kehittämisen kannalta. Tämä osoittaa kuluttajien lisääntyneen kiinnostuksen saada vastinetta maksamilleen hinnoille erityisesti nykyisessä taloudellisessa ympäristössä, jossa hintojen läpinäkyvyys ja oikeudenmukaisuus ovat keskiössä. ”Vastineesta puhuttaessa on välttämätöntä ymmärtää, että kyseessä on nimenomaan vastineen kokemus – ei yksinomaan hinta. Niinkin hintakilpailuilla aloilla kuin sähkönmyynnissä tai esimerkiksi mobiililiittymissä hintataso harvoin määrää asiakastyytyväisyyden tasoa, vaikka sillä on vaikutusta ja se on yhtiön valinnan kriteerinä usein tärkeä”, Laitinen tähdentää. Analyysi tuo esiin, että toimialan yleisen kehityksen ohella asiakkaat odottavat myös yhtiöiltä konkreettisia toimia, kuten kilpailukykyisiä hintoja, aktiivisuutta asiakkaan suuntaan, sekä selkeää laskutusta. Tämä trendi on huomioitava tulevaisuuden kehityksessä, kun sähköyhtiöt pyrkivät vastaamaan kasvaviin odotuksiin.

Analyysi sähkön vähittäismyynnin **asiakastyytyväisyydestä** tuo esiin merkittäviä alueellisia eroja. Nuts2-aluejaolla Pohjois- ja Itä-Suomi erottuu edukseen saavuttaen korkeimman asiakastyytyväisyyden arvosanan 73,6. Muun muassa **Nordic Green Energy, Fortum**, sekä ryhmä **Muut** ovat onnistuneet vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin erityisen hyvin juuri tällä alueella.

Länsi-Suomi seuraa arvosanalla 71,6. Etenkin **Vihreä Älyenergia**, Nordic Green Energy, **Vattenfall** ja **Lumme Energia** erottuvat alueella.

Uudenmaan maakunnan aluetta vastaava Helsinki-Uusimaa sijoittuu kolmanneksi 70,5 pisteellä. Alueen korkeimpia lukemia mitattiin yhtiöille Nordic Green Energy, Vihreä Älyenergia, **Herrfors** ja **Turku Energia**.

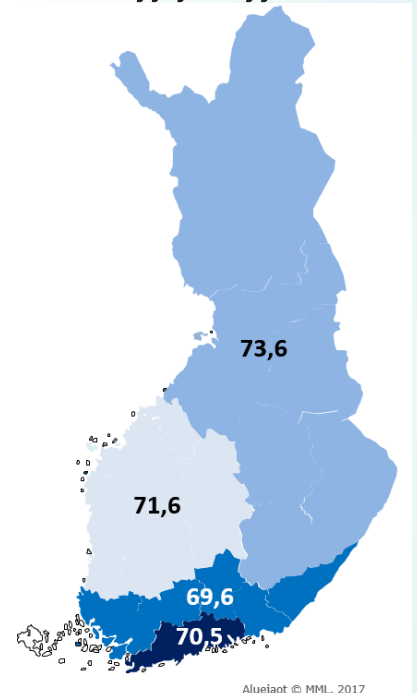
Etelä-Suomi jää hieman jälkeen muista alueista 69,5 pisteellä, mikä osoittaa alueellisia haasteita asiakaskokemuksen parantamisessa, vaikka Herrfors, Vihreä Älyenergia ja Nordic Green Energy erottuvatkin siellä eduksella korkeilla arvioilla.

Kun tarkastellaan **rahalle saatavan vastineen** kokemusta alueittain, Pohjois- ja Itä-Suomi korostuu jälleen edukseen saavuttaen korkeimman arvosanan (75). Tällä alueella **Nordic Green Energy, Vihreä Älyenergia** ja **Fortum** onnistuvat tarjoamaan asiakkaiden mielestä erityisen hyvän vastineen maksamilleen hinnoille, mikä selittää merkittävässä määrin myös näiden korkeaa tyytyväisyyttä alueella.

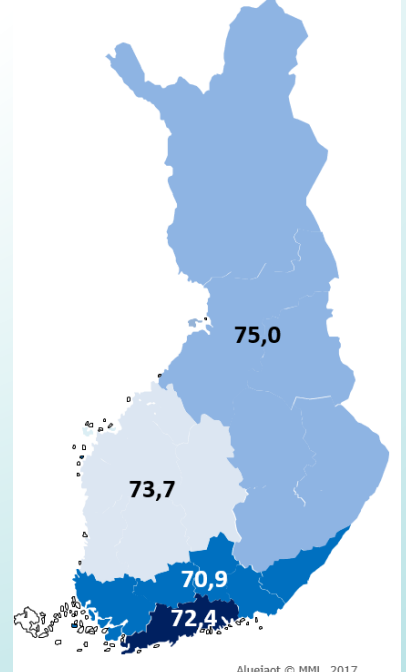
Järjestys vastinetta koskevissa tuloksissa vastaa asiakastyytyväisyyden osalta nähtyä myös muilla alueilla, sillä toiseksi korkeinta vastinetta kokevat saavansa Länsi-Suomen asiakkaat (73,7), kolmanneksi korkeinta Helsinki-Uusimaan asiakkaat (72,4), ja heikoiten vastinetta arvioivat saavansa Etelä-Suomen vastaajat (70,9). Länsi-Suomessa erottuvat voimakkaimmin Vihreä Älyenergia ja Vattenfall, Uudellamaalla Turku Energia ja Nordic Green Energy, ja Etelä-Suomessa Vihreä Älyenergia sekä Herrfors.

”Erot alueilla ovat jo itsessään mielenkiintoisia, mutta erityisen mielenkiintoisen niistä tekee perinteikkäiden paikallisyhtiöiden menestyminen parhaiten nimenomaan ydinalueidensa ulkopuolella - verrattuna ilman vahvaa alueellista kytköstä operoivien Nordic Green Energyn, Vihreän Älyenergian ja Vattenfallin tasaisen hyvään menestykseen eri alueilla”, Laitinen tähdentää. ”Vahvalla paikallisella näkyvyydellä ja osallisuudella paikalliselämään on kyetty ja jossain määrin kyetään kyllä edelleen luomaan tyytyväisyyttä ja uskollisuutta, mutta tuoreimmat lukemat viittaavat siihen, että kukaan ei ehkä ole sähkönmyynnissäkään profeetta omalla maallaan”, Laitinen päättää.

Asiakastyytyväisyys 2024



Vastine rahalle 2024



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.

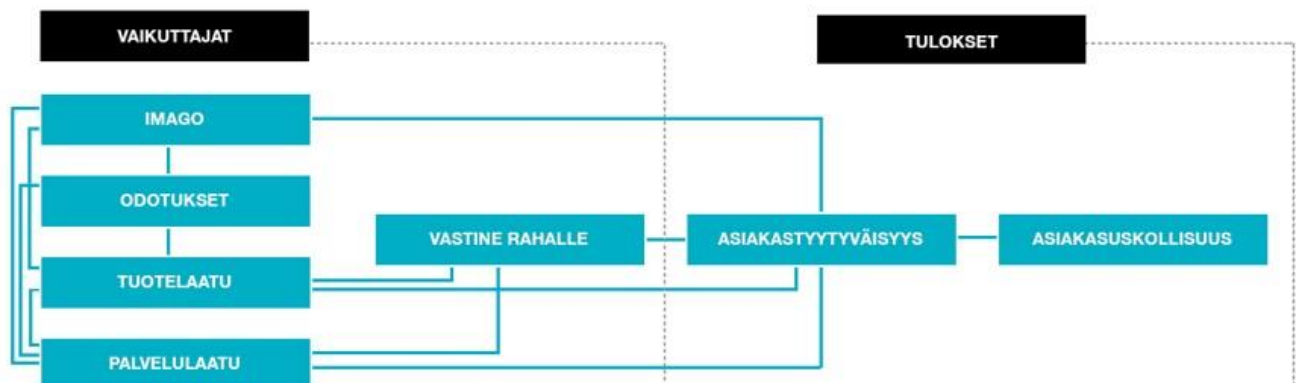
Lue lisää kotisivuiltamme!

<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 Sähkön vähittäismyynti 2024 -tutkimukseen noin 4 300 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta henkilöä, sekä noin 1500 yritystä, joilla on sähkösopimus. Haastattelut tehtiin ajanjaksoilla 22.8. – 4.11.2024. Indeksit 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 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