

An aerial photograph of a winter landscape. The ground is covered in snow, and several high-voltage power lines with pylons stretch across the scene. In the background, there is a dense forest of evergreen trees, also covered in snow. The sky is overcast.

# MITEN TYYTYVÄISIÄ SUOMALAISET OVAT SÄHKÖNSIIRTOYHTIÖIHIN?

# 2024

# SÄHKÖNSIIRTOYHTIÖIDEN ASIAKASTYYTYVÄISYYDESSÄ VALTAVIA EROJA – CARUNA JARRUTTAA ALAN TYYTYVÄISYYTTÄ

EPSI Ratingin uusin tutkimus sähkönsiirtoalalla paljastaa poikkeuksellisen suuria eroja verkkoyhtiöiden asiakastyytyväisyydessä. Keskimäärin kuluttajien tyytyväisyys säilyy aiempien vuosien tasolla, yritysasiakkaiden tyytyväisyyden puolestaan hieman noustessa. Tasoltaan matalan\* ja suhteellisen stabiilina pysytelleen toimialan keskitason lukeman takaa löytyy kuitenkin kirjava joukko hyvin eri tavoin arvioituja yhtiöitä. ”Sähkönsiirtoa ja sen hinnoittelua koskevan julkisen keskustelun negatiivisuuden vuoksi moni saattaa olettaa kaikkien verkkoyhtiöiden tyytyväisyyden olevan matalaa, mutta näin ei suinkaan ole”, taustoittaa Heidi Laitinen, EPSI Rating Suomen maajohtaja. ”Monien yhtiöiden kohdalla asiakastyytyväisyys ylittää tyytyväisinä pidettävien asiakkaiden rajan kirkkaasti niin yksityis- kuin yritysasiakkaidenkin parissa, yritysasiakkaiden keskuudessa parhaiten arvioitujen yhtiöiden yltäessä lähelle jopa erittäin tyytyväisten asiakkaiden rajaa. Vastapainoksi kuitenkin muutamien suurimpiin lukeutuvien yhtiöiden matalat lukemat vetävät toimialan keskitasoa alaspäin.”

Matalimmat asiakastyytyväisyyspisteet mitataan molemmissa segmenteissä viime vuoden tapaan **Carunalle**, jonka tyytyväisyyslukemat kuluttajien parissa ovat nyt ennätyksellisen alhaalla. Carunan B2C-asiakastyytyväisyys on myös pudonnut jyrkästi, ja yhtiön saamat pisteet eri osa-alueilla, kuten luottamuksessa ja vastineessa rahalle, ovat huomattavasti alle alan keskitason. Asiakkaat kokevat, etteivät saa rahalleen vastinetta, eivätkä tunne tulevaisuuden arvostetuiksi – Caruna sai vain 39,5 pistettä asiakaskunnioituksessa, kun taas alan keskiarvo on 53,4. Tämä tilanne on merkki vakavista ongelmista yhtiön ja asiakkaiden välisessä suhteessa. ”Carunan asiakastyytyväisyysindeksipisteet ovat kuluttajien parissa pudonneet 5,9 indeksipistettä ja ovat nyt ennätysalhaiset, 38,8. Tämä negatiivinen kehitys on vastakohta monille muille yhtiöille, jotka ovat onnistuneet parantamaan tai pitämään asiakastyytyväisyytensä vakaana”, Laitinen tähdentää.

## Energia-alan asiakastyytyväisyys Suomessa



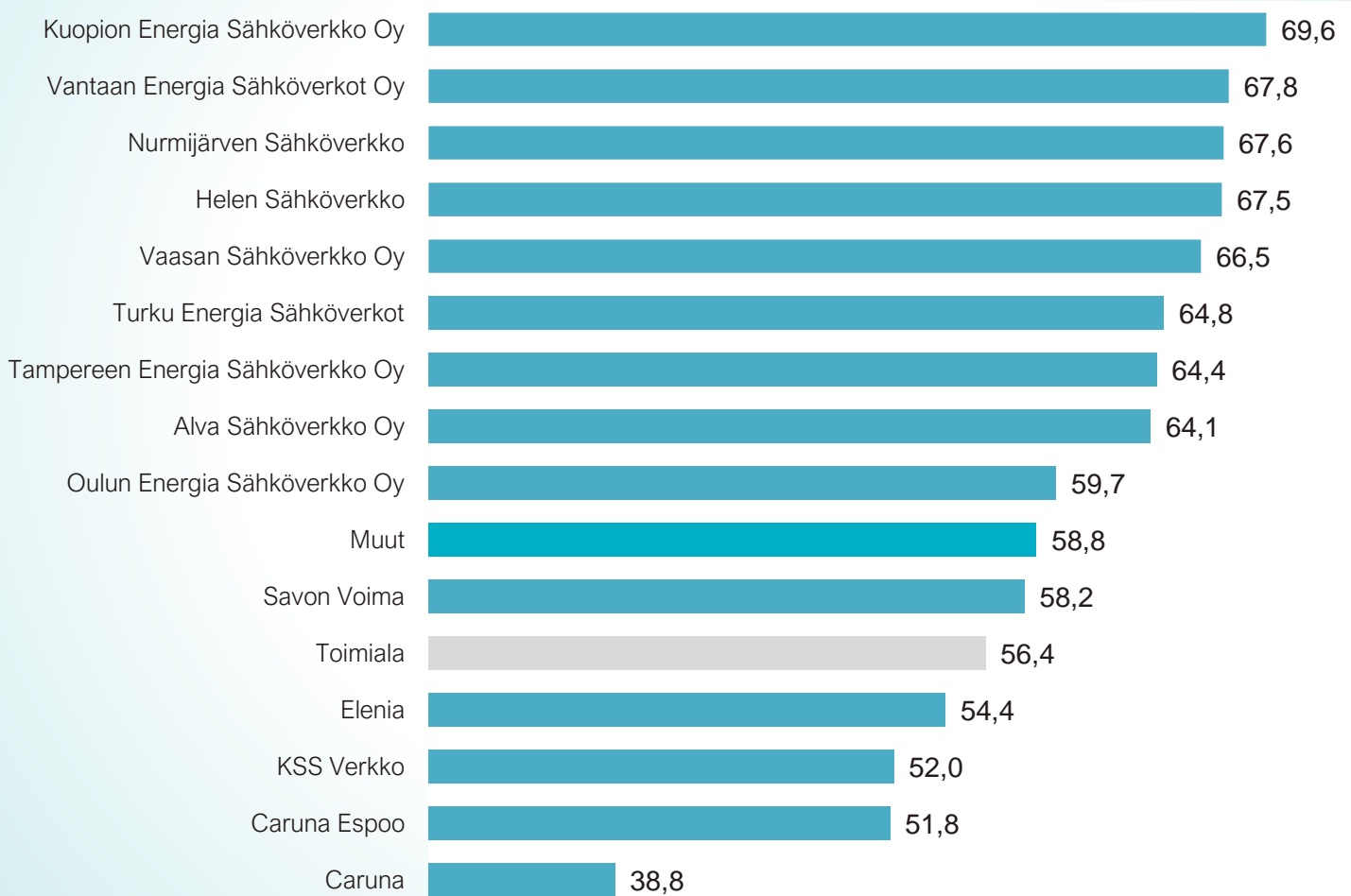
\*Asiakastyytyväisyysindeksi tuotetaan asteikolla 0-100, jolla alle 60 indeksipisteet tarkoittavat tyytymättömyyttä, 60-75 tyytyväisyyttä, ja yli 75 erittäin korkeaa tyytyväisyyttä.

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.

## Kuluttajien asiakastyytyväisyyden kärkinimet: Kuopion Energia Sähköverkko, Vantaan Energia Sähköverkot ja Nurmijärven Sähköverkko

EPSI-indeksin B2C-sektorin asiakastyytyväisyyden kärjessä ovat tänä vuonna **Kuopion Energia Sähköverkot**, **Vantaan Energia Sähköverkot**, sekä **Nurmijärven Sähköverkko**. Kuopion Energia Sähköverkojen voittotulos on 69,6, Vantaan Energia Sähköverkot sijoittuu toiseksi 67,8 pisteellä, ja Nurmijärven Sähköverkon tulos asettui 67,6 pisteeseen. Kaikki nämä yhtiöt ovat myös parantaneet pisteitään edellisvuodesta, mikä kertoo niiden jatkuvasta kehitystyöstä asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. ”Tulokset kärjessä ovat tasaisia”, huomauttaa Laitinen. ”Neljänneksi yltävän Helen Sähköverkon tulos on 67,5, ja kärkinelikko mahtuukin noin kahden indeksipisteen sisälle toisistaan.”

### Asiakastyytyväisyys 2024 Yksityisasiakkaat

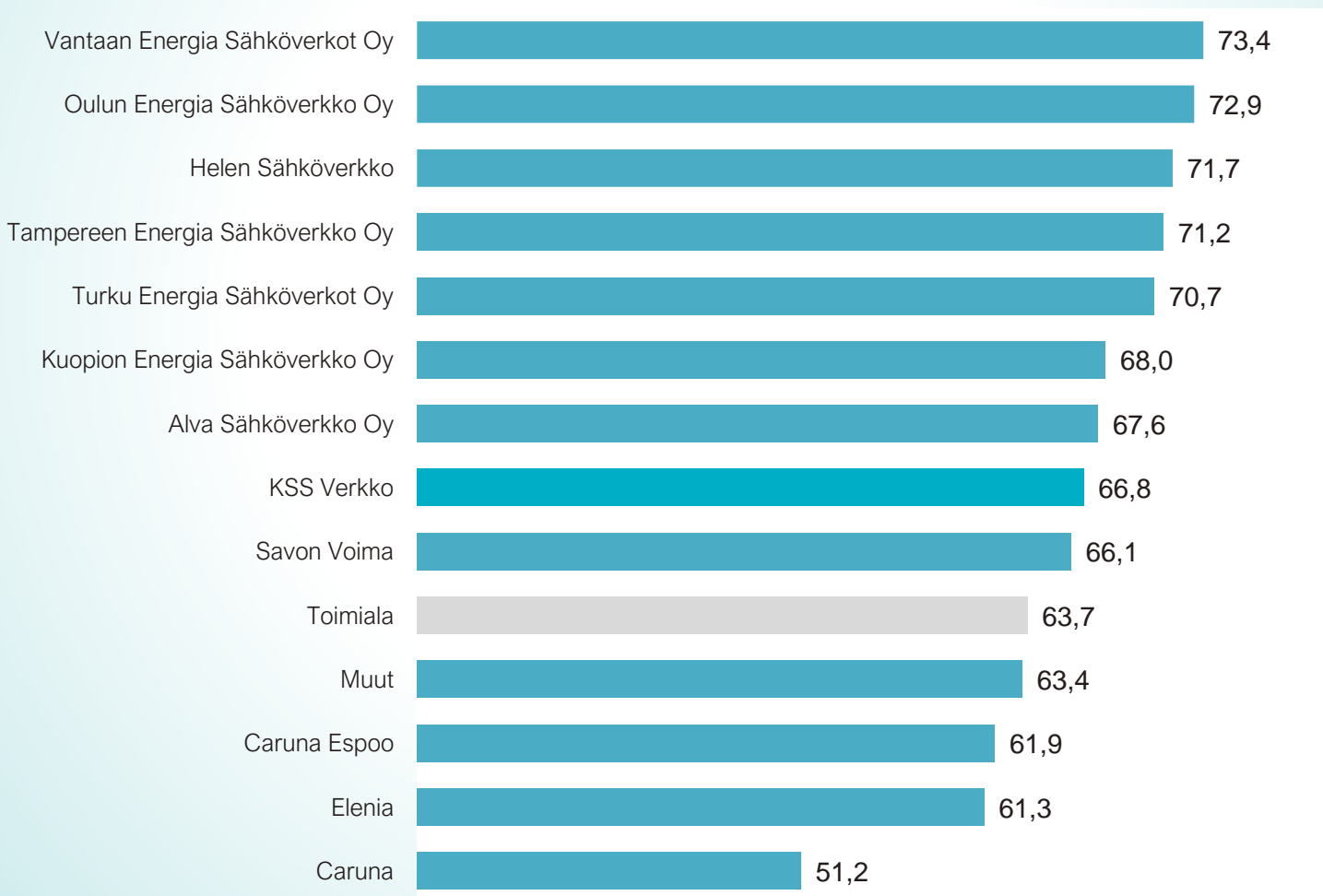


B2C-sektorin asiakastyytyväisyydessä korostuvat palvelulaadun ja rahalle saatavan vastineen merkitys. **Kuopion Energia Sähköverkko** lukeutuu molemmilla osa-alueilla tyytyväisyyden kärkeen. Nurmijärven Sähköverkko puolestaan saavuttaa kärkipisteet palvelulaadun ja odotusten osalta, vastineen osalta taas **Vaasan Sähköverkon** erottuessa eniten edukseen. **Vantaan Energia Sähköverkojen** kohdalla taas imago erottautuu erityisenä vahvuutena. **Carunan** tilanne on kuitenkin toisenlainen: yhtiö jää sekä palvelulaadussa (46,8) että vastineessa rahalle (45,5) selvästi alan keskiarvojen, sekä tyytyväisten asiakkaiden rajan alapuolelle. Caruna ei pysty vastaamaan asiakkaiden odotuksiin palvelun laadussa ja rahalle saatavassa vastineessa, mikä selittää yhtiöiden alhaisia asiakastyytyväisyyspisteitä myös kokonaisindeksissä. **Caruna Espoo** pärjää paremmin, mutta jää silti merkittävästi jälkeen johtavista yhtiöistä. ”Erot yhtiöiden välillä ovat sähkönsiirrossa poikkeuksellisen suuria. Yleensä EPSI Ratingin mittaamilla eri toimialoilla kärki- ja häntäpään erottaa toisistaan alasta riippuen n. 5-15 indeksipistettä, ja jo 20 pisteen ero viittaa suurin eroihin ja tyytyväisyyden kohoamiseen polarisoitumiseen alan sisällä. Sähkönsiirrossa ero revähtää kuluttajien puolella jopa yli 30 pisteen”, Laitinen tähdentää.

## Yritysassiakkaiden asiakastyytyväisyyden kärkinimet: Vantaan Energia Sähköverkot, Oulun Energia Sähköverkko ja Helen Sähköverkko

B2B-sektorilla asiakastyytyväisyyden kärjessä ovat tänä vuonna **Vantaan Energia Sähköverkot**, **Oulun Energia Sähköverkko** ja **Helen Sähköverkko**. Vantaan Energia Sähköverkot pitää kärkisijaa 73,4 pisteellä ja on myös parantanut tulostaan 1,4 pistettä edellisvuodesta. Oulun Energia Sähköverkko seuraa tiiviisti 72,9 pisteellä, vaikka sen tulos on hieman laskenut (-0,4). Helen Sähköverkko erottuu kolmanneksi parhaana suoriutujana 71,7 pisteellä ja merkittäväällä 3,0 pisteen parannuksella. Myös **Tampereen Energia Sähköverkko** ja **Turku Energia Sähköverkot** saavuttivat vahvat pisteet, mikä osoittaa, että nämä yhtiöt ovat onnistuneet pitämään asiakastyytyväisyytensä korkealla tasolla yritysasiakkaiden parissa.

### Asiakastyytyväisyys 2024 Yritysassiakkaat



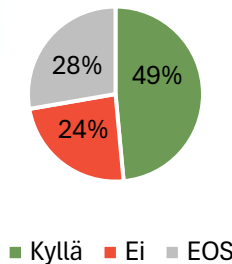
Yritysassiakkaat ovat keskimäärin yksityisasiakkaita tyytyväisempiä siirtoyhtiöihin, ja useat yhtiöt saavatkin yritysasiakkailtaan merkittävästi korkeampia pisteitä kuin yksityisasiakkailtaan. Oulun Energia Sähköverkko ja KSS Verkko kirivät yksityisasiakkaiden tuloksiin nähden eniten, molempien yltaessä yli 10 indeksipistettä korkeampaan tasoon ja samalla korkeampiin rankingsijoituksiin tässä segmentissä. Toisaalta esimerkiksi Alvan tulos on hyvin tasainen segmentistä toiseen, ja vaikka yhtiön saamat arviot eivät yllä kärkikamppailuun, niin yhtiö ylittää toimialan keskitason molemmissa vertailuissa turvallisen tuntuisella erolla. **Caruna** jää selvästi asiakastyytyväisyysvertailun hännille myös yritysasiakkaiden arvioissa, joskin ero toimialan keskitasoon ja muihin yhtiöihin muodostuu tässä segmentissä pienemmäksi, eivätkä yhtiön tulokset ole yhtä poikkeuksellisen matalia.. Yksityisasiakkaiden rankingin tapaan toimialan keskitason alle jäävät Carunan lisäksi myös **Caruna Espoo** ja **Elenia**

## Kun sähkötkatkeavat, tiedätkö miksi?

Suomessa sähkönjakelun luotettavuus on ollut pitkään vahva peruspilari, johon kotitaloudet ja yritykset ovat voineet luottaa. Viime vuosina kuitenkin muuttuvat ilmasto-olosuhteet, kuten myrskyt ja sään ääri-ilmiöt, ovat asettaneet sähköverkkoyhtiöt uudenlaisten haasteiden eteen. Sähkökatkot ovat lisääntyneet, ja erityisesti haja-asutusalueilla pitkät keskeytykset aiheuttavat haittaa kotitalouksille ja yrityksille. Tässä tilanteessa suomalaiset sähköverkkoyhtiöt ovat alkaneet kehittää jakeluverkon kestävyyttä, mutta myös asiakasviestinnän rooli on noussut entistä tärkeämmäksi. Tutkimus kertoo, että vain 49% yksityisasiakkaista saa tekstiviesti-ilmoituksen sähkökatkoista, ja ilmoitusta saamattomista 79% haluaisi tällaisen ilmoituksen. Yrityksiasiakkaista vastaavat osuudet ovat 65%. Tiedottamisen laatu koetaan usein riittämättömäksi – vain 48 % yksityisasiakkaista kokee saaneensa hyvin tietoa suunnittelemattomien katkosten aikana. ”On syytä huomioida, että siirtoyhtiöllä on kyllä yleensä tarjota kuvatonlainen ilmoituspalvelu asiakkailleen, mutta ilmoitukset lähtevät vain ne tilanteille asiakkaille. Ilmoituksen saaminen vaatii siis hieman aktiivisuutta asiakkailtakin”, Laitinen huomauttaa.

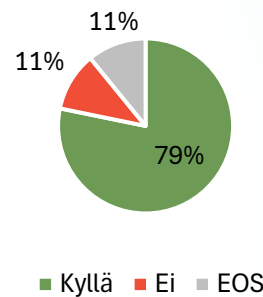
Saatteko tekstiviestillä ilmoituksen keskeytyksistä sähkötoimituksessa?

Yksityisasiakkaat



Haluaisitteko saada tekstiviestillä ilmoituksen keskeytyksistä sähkötoimituksessa?

Yksityisasiakkaat



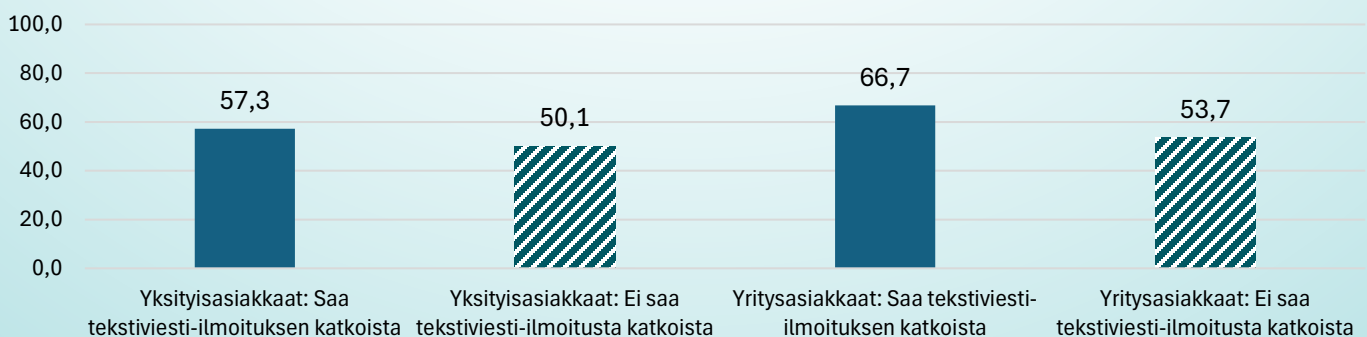
Jos 'Ei'



## Kun viestintä alisuoriutuu, asiakastyytyväisyys kärsii

Sähkönsiirron hintojen noustessa asiakkaiden odotukset eivät kohdistu pelkästään sähkön toimitusvarmuuteen, vaan myös ajantasaiseen ja ennakoivaan viestintään keskeytyksistä. Tämä näkyy erityisesti asiakastyytyväisyystutkimuksissa, joissa tutkimus paljastaa puutteita tiedottamisen laadussa – asiakkaat eivät tunne saavansa riittävästi tietoa keskeytysten syistä ja kestosta. Tekstiviesti-ilmoituksen saavat asiakkaat ovat huomattavasti muita tyytyväisempiä, kuten ovat myös keskeytyksistä tiedottamiseen tyytyväiset. ”Sähkönsiirtoyhtiö voi viestiä esimerkiksi paikalliselämän hyväksi kohdistamista toimistaan ja näin vahvistaa asiakkaiden positiivisia mielikuvia, mutta keskeytysten hoitaminen ja siitä suoriutuminen myös viestinnällisellä saralla on kuitenkin lopulta siirtoyhtiön ydintoimintojen ydintä, ja sillä saralla voidaan niin voittaa kuin hävitäkin paljon. Jo viestintä ilmoitusten saamisen mahdollisuudesta saattaa näin ollen lisätä tyytyväisyyttä ilmoituksen saavien osuuden kasvun myötä”; Laitinen tiivistä,.

### Asiakastyytyväisyys



## 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.

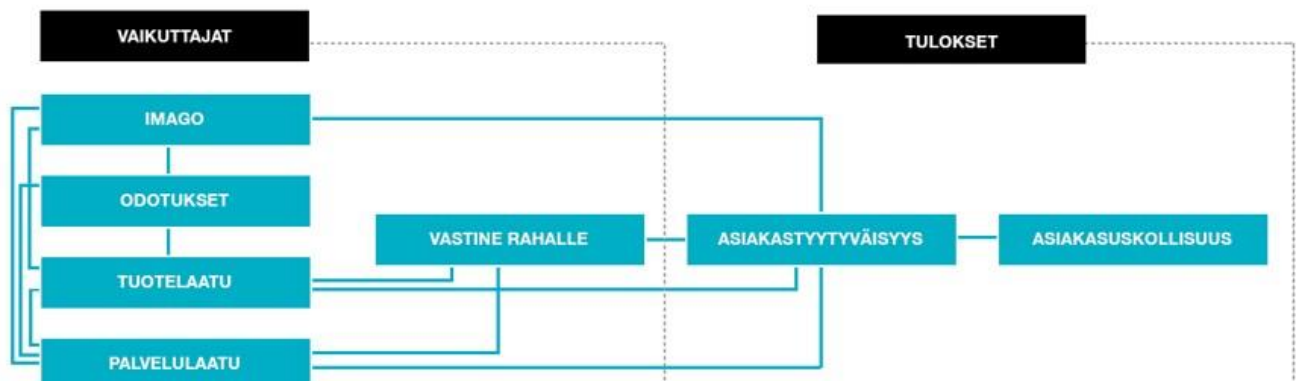
Lue lisää kotisivuiltamme!

<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 Sähkönsiirto 2024 –tutkimukseen noin 4 800 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta henkilöä sekä yritystä, joilla on sähkönsopimus. Haastattelut tehtiin ajanjaksoilla 26.9. – 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. +/- 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