

A close-up photograph of a person's hand plugging a charging cable into the charging port of a dark-colored electric car. The background shows a residential building and trees under a bright, hazy sky, suggesting a sunny day.

EPSI Sähköautojen latausverkko 2025

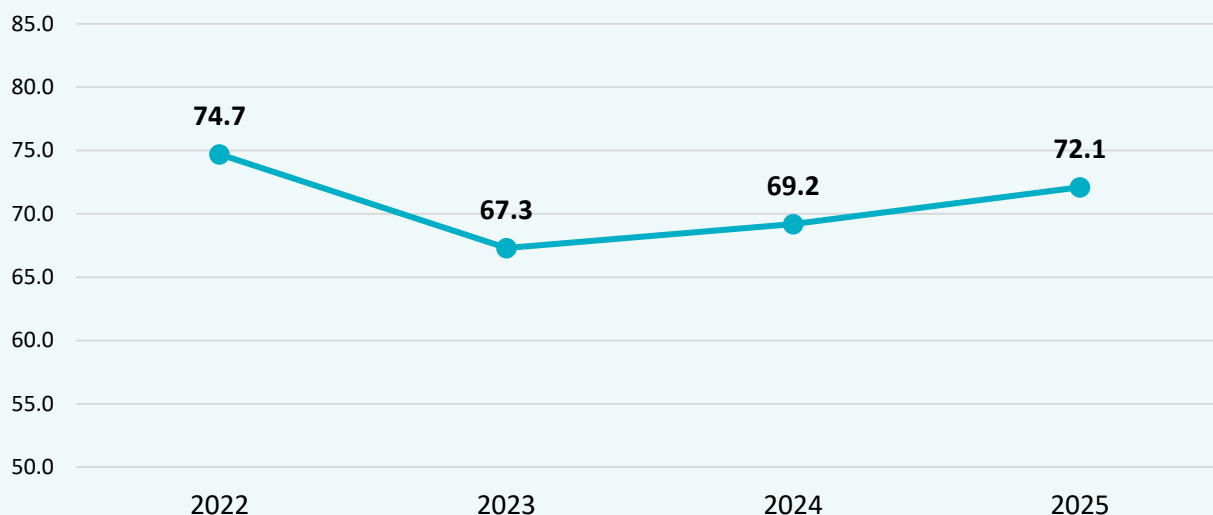
MITEN TYYTYVÄISIÄ SUOMALAISET
SÄHKÖAUTOILIJAT OVAT
LATAUSPISTEOPERAATTOREIHIN

Sähköautoilu jatkaa kasvuaan Suomessa, ja latausverkostojen merkitys arjen sujuvuudelle kasvaa nopeasti. EPSI Rating Finlandin tuore sähköautojen latauspisteitä tarjoavien toimijoiden tutkimus osoittaa, että kuluttajien tyytyväisyys latauspalveluihin on hienoisessa nousussa.

Keskimääräinen toimialan asiakastyytyväisyysindeksi on noussut 72,1 pisteeseen (+2,9 vuoteen 2024 verrattuna), mikä kertoo siitä, että latauspalvelujen kehitys alkaa vastata sähköautoilijoiden arjen tarpeisiin.

Asiakastyytyväisyyden kehitys Sähköautojen latausverkosto

Alle 60=tyytymätön, 60-75=tyytyväinen, yli 75=erittäin tyytyväinen



Toimiala kehittyy – mutta eroja alan sisällä löytyy

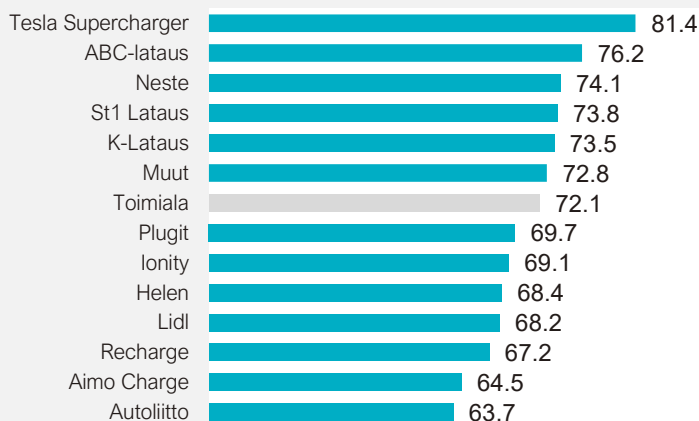
Toimialan keskiarvo nousee nyt **72,1 indeksipisteeseen**, mikä kertoo latausverkostojen palvelutason yleisestä paranemisesta. Lataamisesta on tullut sujuvampaa, ja kuluttajien kokemukset ovat kautta linjan positiivisempia kuin vuotta aiemmin. Moni latausverkosto-operaattori on kohentanut asiakastyytyväisyyttään viime vuodesta ja erot alan sisällä ovat hieman kaventuneet - mutta **erot parhaiten ja heikoiten arvioitujen toimijoiden välillä ovat edelleen huomattavia**.

”Alan nopea kehitys johtaa usein siihen, että toimijoiden välille muodostuu merkittäviä asiakaskokemuksellisia eroja”, taustoittaa Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja. ”Vakaammilla ja niin sanotusti perinteisemmillä aloilla asiakastyytyväisyysindeksit mahtuvat usein 5-10 indeksipisteen sisään vuodesta toiseen, mutta latausverkostossa ero asiakastyytyväisyyden ääripäissä on nyt kaventumaan päin oltuaankin yhä lähemmäs 20 indeksipistettä. Juuri siksi yksittäisen yhtiön omien tulosten analysointi on edelleen ensisijaisen tärkeää”, Laitinen tähdentää.

**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.*

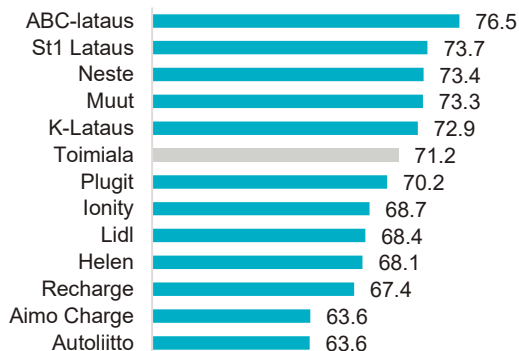
Vuoden 2025 tutkimuksessa **Tesla Supercharger** säilyttää kärkipaikkansa jo neljättä vuotta peräkkäin. Teslan latausverkoston asiakkaat arvioivat kokemuksensa keskiarvolla **81,4**, mikä on edelleen selvästi alan korkein asiakastyytyväisyysluku. Teslan vahvuus piilee erityisesti sen **toimivuudessa ja vaivattomuudessa** – lataus koetaan sujuvaksi, asemat siisteiksi ja prosessi intuitiiviseksi. Tesla on onnistunut luomaan lataamisesta osan koko ajokokemusta, ei pelkkää välivaihetta matkalla.

Asiakastyytyväisyys 2025



Asiakastyytyväisyys 2025

(Vastaajan auton merkki muu kuin Tesla)



Kärkisijoille nousee myös **ABC-lataus (S-ryhmä)**, joka nostaa edelleen asiakastyytyväisyyttä lähemmäs kärkipaikkaa ja vahvistaa asemiaan kaikilla keskeisimmillä osa-alueilla ja sijoittuu samalla myös muiden kuin Teslan omistajien **tyytyväisyyden kärkeen**. ABC-latauksen tulos on parantunut **1,5 indeksipistettä** viime vuodesta, ja etenkin **tuotelaatu ja vastine rahalle** ovat kohentuneet merkittävästi. Yhtiö erottuu edukseen latausasemien riittävällä määrällä, sijaintien saavutettavuudella ja selkeällä hinnoittelulla. Asiakkaat kokevat, että lataaminen ABC-asemilla on helpompaa kuin monilla kilpailijoilla, ja tämä näkyy myös tyytyväisyydessä.



“Tämä tekee ABC:stä toimijan, jolle asiakaskokemuksen jatkuva mittaaminen asemien ja palvelun kehityksen tueksi on jo selkeä kilpailuetu – ja samalla avain tulevaankin kasvuun”, tähdentää Laitinen.

Neste MY Uusiutuva Lataus – vahva ja tasapainoinen nousija

Kolmanneksi toimialalla sijoittuu **Neste MY Uusiutuva Lataus (74,1)**, jonka tulos on hienoisessa nousussa. Neste saa kiitosta **latausasemien siisteydestä, luotettavuudesta ja asemien määrästä**, ja sen asiakaskunta arvioi palvelun vakaasti positiiviseksi. Monin paikoin Nesteen tulos on lähellä alan tasapainoista keskiarvoa, mutta sen etuna on **brändiin yhdistetty vastuullisuus ja laadun mielikuva**, joka vahvistaa asiakkaiden luottamusta.

Eroja toimijoiden välillä – kaikilla ei suunta vielä ylöspäin

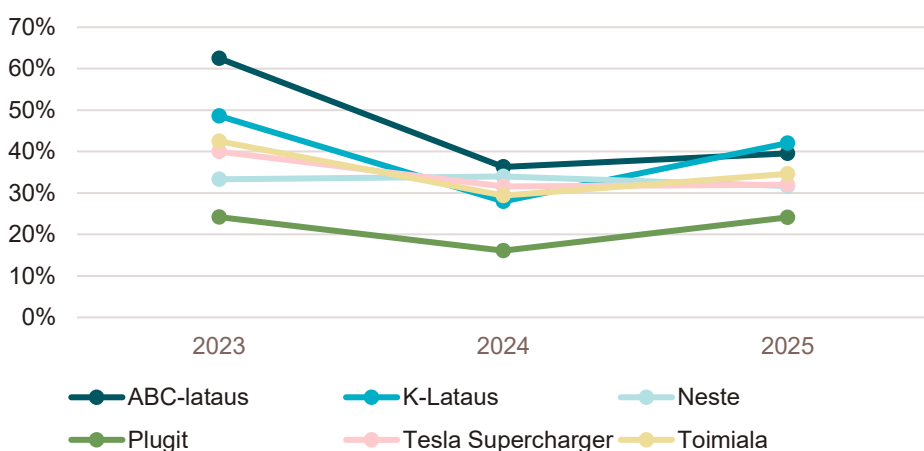
Kaikki alan toimijat eivät ole onnistuneet pitämään asiakkaitaan tyytyväisinä. Useilla pienemmillä verkostoilla ja toimijoilla näkyy yhä **haasteita palvelun johdonmukaisuudessa, lataamisen sujuvuudessa ja asiakasviestinnässä**. Erot parhaiden ja heikoimpien välillä ovat huomattavia, vaikka erot ovat hieman pienentyneet aiempiin vuosiin nähden. Recharge (+6,3) ja Plugit (+6,7) tekevät suurimmat nousut lähestyen toimialan keskitasoa, mutta vertailun vuoksi **Autoliitto (AL-lataus)** sijoittuu puolestaan tämän vuoden vertailussa selvästi toimialan keskiarvon alapuolelle, tulosten osoittaessa että sen asiakaskokemuksessa on tilaa vahvistua etenkin **palvelun luotettavuuden ja selkeyden osalta**.

Latausasemien kattavuus ja sijaintien saavutettavuus ovat kehittyneet. Keskimäärin **34 % kuluttajista** kokee, että heidän käyttämänsä latausverkoston asemien määrä ja sijoittelu kattavat lataustarpeet – nousua 5 prosenttiyksikköä vuodesta 2024. Tulokset olivat toisaalta yleisesti korkeampia kaksi vuotta sitten.

Selvimmän parannusta on tapahtunut **K-Latauksella (+14 prosenttiyksikköä)**, mutta myös **Plugitilla ja ABC-Latauksella**, jotka erottuvat edukseen koko alan kehityksessä. Tulostaan kohentaneet toimijat ovat onnistuneet rakentamaan verkostoaan tavalla, joka lisää asiakkaiden arjen sujuvuutta ja vähentää epävarmuutta latausmahdollisuuksista. Sen sijaan esimerkiksi **Tesla Supercharger** ja **Neste MY Uusiutuva Lataus** pysyvät tässä vertailussa lähes muuttumattomina – niiden latausverkosto tunnetaan jo kattavana, toisaalta myös asiakkaiden odotukset ovat kasvaneet nopeammin kuin itse verkostojen laajeneminen.

Samalla **latausasemien laatuun ja latauksen nopeuteen liittyvät odotukset** ovat kiristyneet. Jo lähes joka kolmas kuluttaja pitää latauksen hintaa ja nopeutta tärkeimpänä valintaperusteena – brändi tai asiakaspalvelu jäävät toissijaisiksi, jos lataaminen ei ole tehokasta ja varmaa.

Koetteko, että XX:n latausasemien verkko on riittävän laaja kattamaan lataustarpeen?
(Kyllä-vastanneiden osuus)

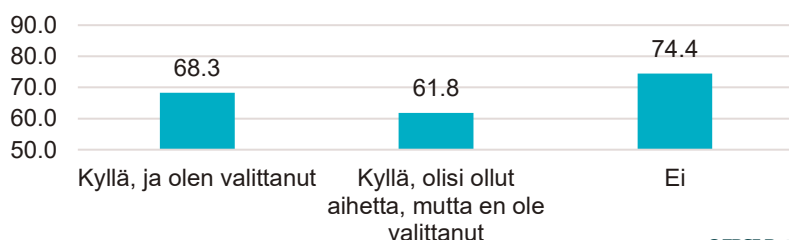


Reklamaatioiden määrä paljastaa suurimmat erot asiakaskokemuksessa

Vaikka toimialan kokonaiskuva on kohentunut, erot palvelun johdonmukaisuudessa ovat merkittäviä. Keskimäärin **20 % kuluttajista** kertoo kokeneensa viimeisen vuoden aikana syyn valittaa tai antaa negatiivista palautetta latausoperaattorilleen.

Eniten palautetta syntyy **Lidlin (42 %)** ja **Aimo Chargen (42 %)** latauspalveluissa, joissa asiakkaat mainitsevat yleisimpinä ongelmina **maksujärjestelmän toimivuuden, asemien tekniset viat ja yhteyden saamisen asiakaspalveluun**. **Autoliitto (35 %)** ja **Plugit (25 %)** sijoittuvat myös toimialakeskiarvoa korkeammalle, kun taas **Tesla Supercharger (7 %)** ja **Neste MY Uusiutuva Lataus (9 %)** erottuvat edukseen **poikkeuksellisen matalilla reklamaatiomäärillä**.

Asiakastyytyväisyys - Viimeisten 12 kuukauden aikana, onko teillä ollut aihetta valittaa tai tehdä valitusta XX-yhtiölle?



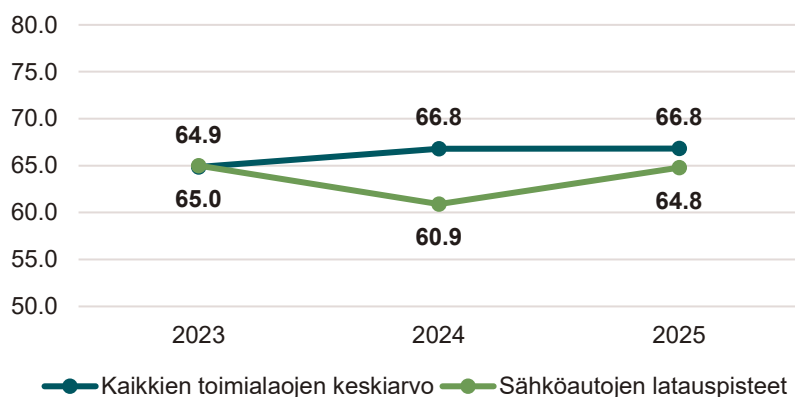
"Reklamaatiot ovat asiakkaiden signaali, eivät pelkkä ongelma. – ne ovat reitti kehitykseen. Parhaat toimijat hyödyntävät palautteet järjestelmällisesti palvelun ja asiakasviestinnän parantamiseen", muistuttaa Laitinen.

EPSI Ratingin **Kestävyysindeksi** on kehitetty mittaamaan, miten asiakkaat kokevat yritysten vastuullisuustyön – ympäristövastuun, eettisen toiminnan ja sosiaalisen vaikutuksen näkökulmista. Indeks ei perustu yritysten itse esittämiin lupauksiin, vaan **asiakkaiden kokemuksiin ja arvioihin**.

Mittari on **kehitetty monivuotisen tutkimustyön pohjalta**, ja se on osa EPSI Rating -järjestelmän **kansainvälisesti vertailtavia mittareita**, joita on testattu ja hiottu useiden toimialojen ja markkinoiden tutkimuksissa.

Tämän ansiosta kestävyysindeksi tarjoaa **luotettavan, pitkäjänteisen ja vertailukelpoisen kuvan siitä, miten asiakkaat todella kokevat yritysten vastuullisuuden ja arvopohjaisen toiminnan**. Mitä korkeampi arvosana, sitä myönteisemmin asiakkaat näkevät yrityksen toimivan **läpinäkyvästi ja pitkän aikavälin arvoja kunnioittaen**.

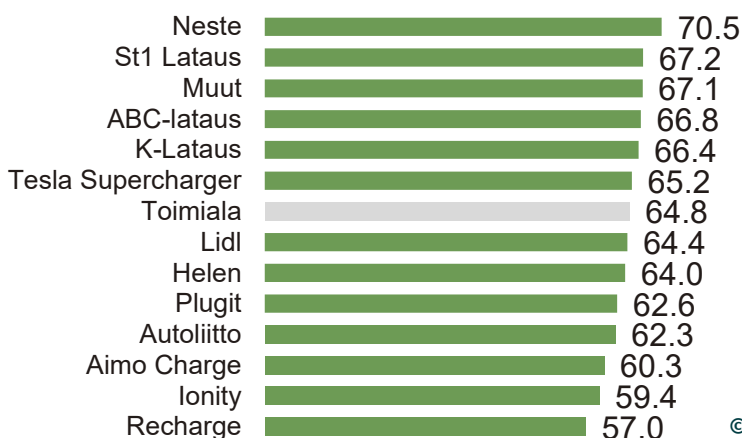
Kestävyysindeksin kehitys



Vuoden 2025 tutkimuksessa alan keskiarvoinen kestävyysindeksi on **64,7**, mikä sijoittuu hieman **kaikkien toimialojen keskiarvoa (66,8)** alemmaksi. Tämä kertoo, että vaikka ala tekee paljon vastuullisuustyötä, asiakkaiden kokemus ei vielä täysin heijasta näitä panostuksia – **vastuullisuus on yhä enemmän myös viestinnän, näkyvyyden ja konkretian kysymys**.

Kärkipaikan kestävyysvertailussa ottaa **Neste MY Uusiutuva Lataus**, jonka **kestävyysindeksi 70,5 (+6,3)** on selvästi sekä toimialan että koko EPSI Rating -järjestelmän keskiarvoa korkeampi. Asiakkaat kokevat, että Neste panostaa **ympäristövastuullisuuteen, kestäväan kasvuun ja pitkäjänteiseen kehittämiseen** muita toimijoita vahvemmin. Tulokset osoittavat, että **brändin vahva vastuullinen imago näkyy konkreettisesti asiakaskokemuksessa** – asiakkaat luottavat siihen, että Neste toimii arvojensa mukaisesti myös latauspalveluissa.

EPSI Kestävyysindeksi 2025



“Neste MY Uusiutuva Lataus on onnistunut siirtämään vastuullisuusbrändinsä latausmarkkinoille tavalla, joka erottuu asiakaskokemuksessa – kestävyys koetaan aidoksi ja pitkäjänteiseksi, ei pelkäsi viestiksi.”



EPSI RATINGISTA

EPSI Rating on voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka omistaa Swedish Instiute 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/>

TUTKIMUKSESTA

EPSI Data Collection Services haastatteli tutkimukseen yli 1000 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiaasta henkilöä, jotka olivat käyttäneet julkista latauspistettä vuoden sisällä. Haastattelut tehtiin ajanjaksoilla 28.8. – 12.10.2025. 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. +/- 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

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.

