



EPSI KAUKOLÄMPÖ 2025

MITEN TYYTYVÄISIÄ SUOMALAISET YRITYKSET SEKÄ
KULUTTAJAT OVAT?

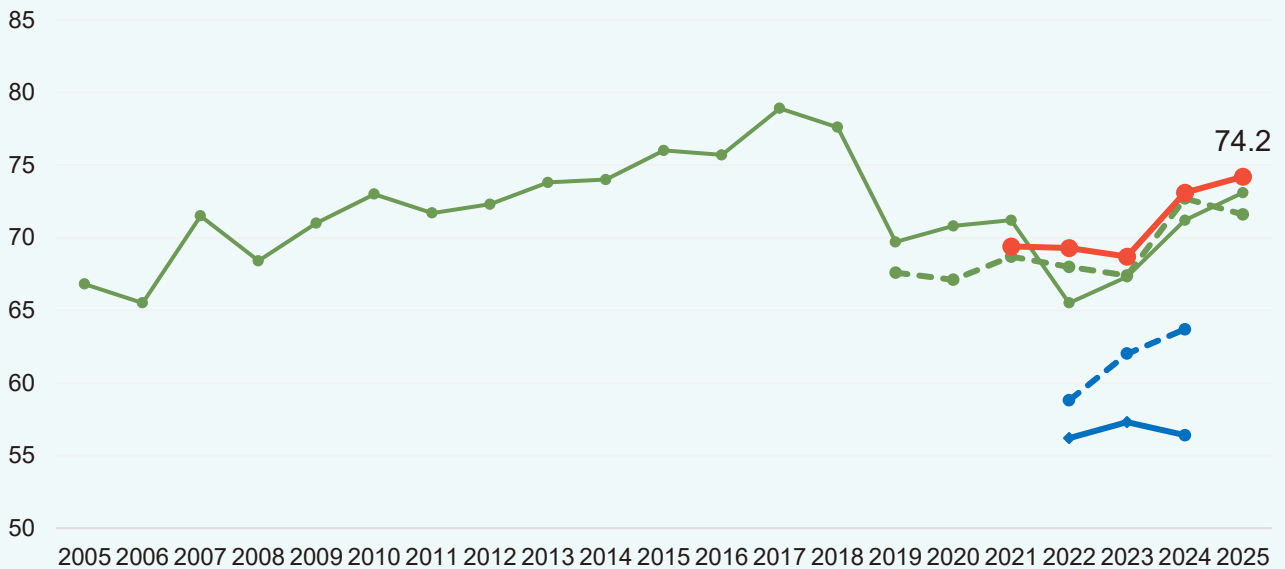
KAUKOLÄMMÖN ASIAKASKOKEMUS 2025: SUJUVUUS JA LUOTETTAVUUS EROTTAVAT KÄRKIYHTIÖT

EPSI Ratingin vuoden 2025 tutkimus osoittaa, että suomalaisten kaukolämpöasiakkaiden tyytyväisyys kaukolämpöyhtiöihin jatkaa nousuaan ja on jo lähellä erittäin korkeaa tasoa. Alan toimijoiden toimittamaa palvelua kuvataan **varmaksi, huolettomaksi ja helposti toimivaksi**.

Asiakkaiden tyytyväisyys kohoaa nyt indeksipisteisiin 74,2, kun 75 merkitsee asteikolla erittäin tyytyväisiä asiakkaita. Vertailun vuoksi, sähkönmyynnin tuoreet asiakastyytyväisyyslukemat jäävät kaukolämmön lukemista hieman, ja Ruotsissa kaukolämmön asiakastyytyväisyys on jopa kymmenisen indeksipistettä Suomea matalampaa.

Energia-alan asiakastyytyväisyys Suomessa

— Sähkönmyynti - Yksityisasiakkaat
— Sähkönmyynti - Yritysiasiakkaat
— Kaukolämpö
— Sähkönsiirto - Yksityisasiakkaat
— Sähkönsiirto - Yritysiasiakkaat



Kaukolämpöyhtiöiden keskimääräinen tyytyväisyys oli äärimmäisen tasaista vuosina 2021-2023, mutta on sittemmin noussut merkittävästi korkeampiin lukemiin vuosina 2024-2025. Trendi näyttää olevan edelleen nouseva, ja kytkeytyy osin laajempaan energia-alan tyytyväisyyden kohoamiseen energiakriisin voimakkaasti sävyttämän vuoden 2022 jälkeen.

”Sähkönmyynnin asiakastyytyväisyys on ollut viime vuosina nousussa, samoin sähkönsiirron asiakastyytyväisyys yritysasiakkaiden parissa. Sähköautojen latauspisteverkostonkin oltiin tämän vuoden mittauksessa muutamaa edeltänyttä vuotta tyytyväisempiä. Kaukolämpö asettuu tuoreilla lukemillaan energia-alan positiivisen kehityksen keihäänkärjeksi”, kertoo Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja.

**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. EPSI Rating on toteuttanut toimialamittauksia Suomessa eri aloilla vuodesta 1999 lähtien.*

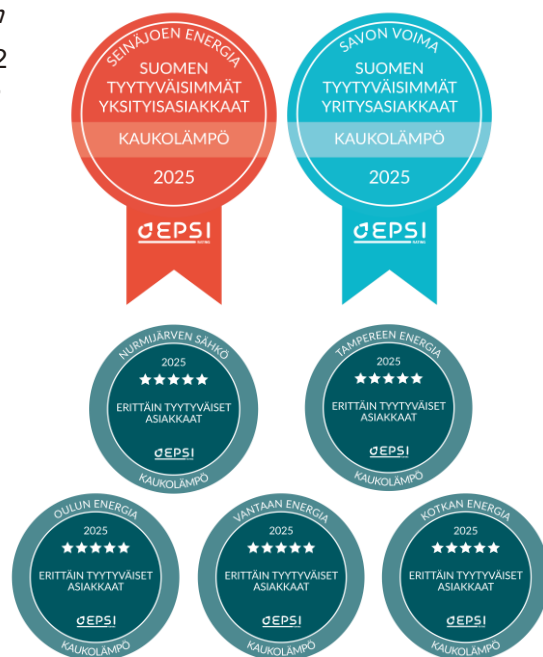
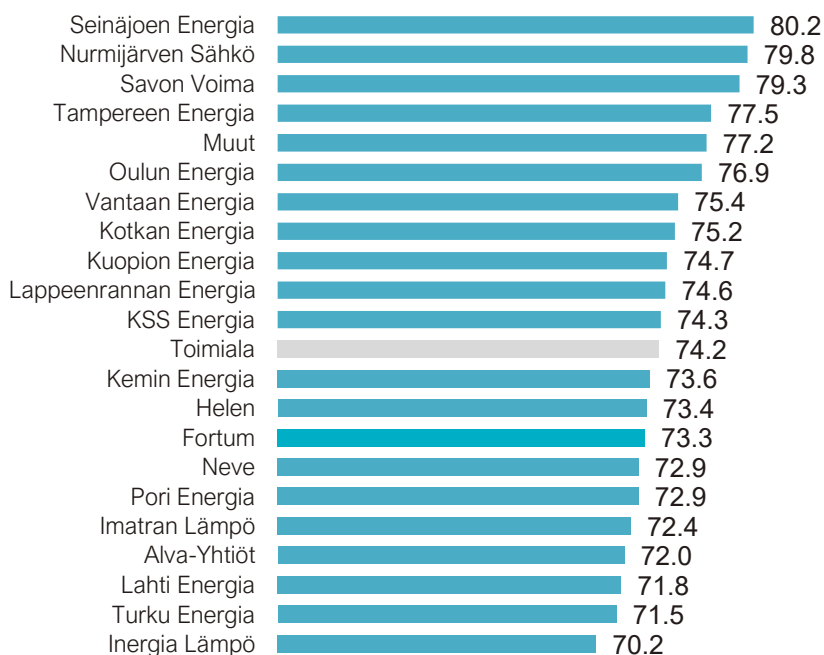
Vuoden 2025 tutkimus osoittaa, että **Seinäjoen Energia**, **Nurmijärven Sähkö** ja **Savon Voima** muodostavat koko toimialan selkeän kärjen. Näiden yhtiöiden asiakkaat kokevat palvelun sujuvaksi, luotettavaksi ja kokonaisuutena alaa paremmin vastaavaksi.

Kokonaisuutena asiakaskokemus on vakaalla tasolla, ja yhtiöiden välisten erojen haarukka asiakas-tyytyväisyydessä on muihin toimialoihin verrattuna varsin tavanomainen. Alan korkeasta asiakastyytyväisyydestä kertoo paljon se, että vertailun matalimmillakin lukemilla oltaisiin pärjätty useilla muilla EPSI Ratingin mittaamilla toimialoilla hyvin, kärkipään tuloksilla voitettukin toimialavertailuista useimmat. Yksityis- ja yritysasiakkaiden antamat arviot eivät toisaalta ole aina tasaisia, joillain yhtiöillä B2C- ja B2B-segmenteistä toinen on selvästi toista tyytyväisempi.

Asiakastyytyväisyys kaukolämpö 2025

Yksityis- ja yritysasiakkaat

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



Kuluttaja-asiakkaat (B2C): Kuka onnistuu parhaiten kotitalouksissa?

B2C-puolella korostuvat mm. palvelun sujuvuus, helppous ja luotettavuus. Vuonna 2025 yksityisasiakkaiden parhaat arvosanat sai **Seinäjoen Energia**. Erittäin tyytyväiset asiakkaat mitattiin lisäksi **Nurmijärven Sähkölle**, **Oulun Energialle**, **Fortumille** ja **Tampereen Energialle**. Näiden yhtiöiden asiakkaat kokevat palvelun erityisen mutkattomaksi ja arvostavat selkeää hinnoittelua sekä hyvää viestintää. Toimialan keskiarvo asettuu hieman alle 75 indekspisteeseen. Useiden yhtiöiden tulokset ovat nousseet viime vuodesta, mikä kertoo siitä, että asiakaskokemuksen kehittämiseen panostetaan aktiivisesti.

Yritysasiakkaat (B2B): Ketkä ovat asiakkaiden mukaan luotettavimpia kumppaneita yrityksille?

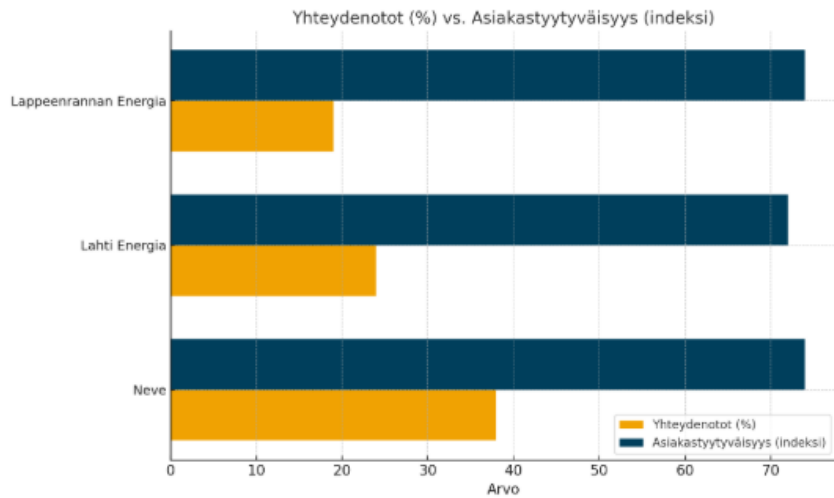
B2B-segmentissä erityisen merkittävänä tekijöinä korostuvat ammattimaisuus, reagointinopeus ja kumppanuuden laatu. Vuoden 2025 vertailun korkein asiakastyytyväisyys mitattiin **Savon Voimalle**. Erittäin tyytyväisistä asiakkaista kertovat pisteet saivat myös **KSS Energia**, **Tampereen Energia**, **Vantaan Energia**, **Neve**, **Kuopion Energia**, **Lahti Energia**, sekä muista kuin vertailuun eriytetystä yhtiöistä koostuva ryhmä **Muut**. Nämä yhtiöt erottuvat yritysasiakkaiden silmissä erityisen luotettavina ja osaavina kumppaneina. Yritysten antamat arvosanat painottuvat hieman kuluttajia alemmaksi, mikä on tyypillistä tälle segmentille – mutta silti parhaat toimijat nousevat selvästi muiden yläpuolelle.

Asiakaskokemuksen taustalla selkeitä eroja: yhteydenotot, palvelu ja hinnoittelu

Vuoden 2025 kaukolämpötutkimus paljastaa selkeästi, että **asiakaskokemus muodostuu hyvin eri tavalla eri yhtiöissä**. Erot eivät ole pieniä – ja juuri siksi niiden ymmärtäminen on kriittistä. Yhteydenottojen määrä erottelee yhtiöt toisistaan.

Yhteydenottojen määrä viimeisen 12 kuukauden aikana vaihtelee erittäin paljon:

Matala yhteydenottomäärä ei automaattisesti tarkoita tyytyväisyyttä. Usein se kertoo, että **asiakkaat eivät odota yhtiöltä paljon**, eikä vuorovaikutusta synny. Tämä on keskeinen havainto, sillä **vähäinen vuorovaikutus tekee asiakaskokemuksesta hauraan**: ilman kontaktia asiakkaat eivät näe yhtiön vahvuuksia – ja luottamuksen rakentaminen on vaikeaa. Ero kärjen ja toimialan keskitason välillä on suuri – paikoin jopa yli 10 indekspistettä



Palvelukokemus: parhaat onnistuvat erityisesti asiainnin sujuvuudessa



”Muutamilla yhtiöillä yhteydenpidon tyytyväisyys jää selvästi toimialaa alemmaksi, mikä korreloi heikon palvelukokemuksen ja matalan kokonaistyytyväisyyden kanssa.”, lisää Laitinen.

Tampereen Energia, Seinäjoen Energia, Kuopion Energia ja muodostavat selkeän kärjen, jossa asiainnin sujuvuus, vasteajat ja palvelun laatu saavat johdonmukaisesti toimialan parhaimpiin lukeutuvia arvioita. Erot kärkiyhtiöiden ja toimialan keskiarvon välillä ovat huomattavia. Muitakin menestyjiä kuitenkin on, esimerkiksi **Alva ja Vantaan Energia yltävät asiakaspalvelijan ammattitaidosta saamistaan arvioissa vastaavaan luokkaan kärkikolmikron kanssa.** Toimialan heikoin arvosana mitataan Neven asiakkaiden keskuudessa, joka jää selvästi muusta joukosta jälkeen. Tässä ryhmässä asiakkaiden kokema asiainnin hankaluus ja hitaat prosessit korostuvat. Tämä näkyy paitsi yhteydenpidon arvosanoissa myös palvelukokemuksen laajemissa elementeissä.

HINNOITTELUN OIKEUDENMUKAISUUS JAKAA ASIAKKAITA – EROT OVAT MERKITTÄVIÄ

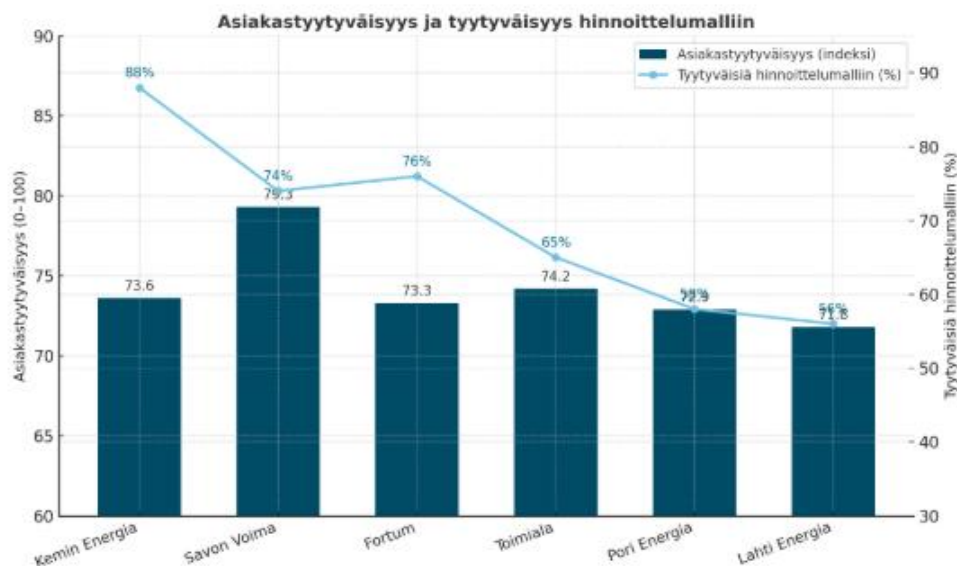
Kaukolämmön hinnoitteluun liittyvä asiakaskokemus vaihtelee huomattavasti eri yhtiöiden välillä.

Graafi havainnollistaa, että **korkea asiakastyytyväisyys ja tyytyväisyys hinnoittelumalliin eivät aina kulje käsi kädessä** – ja juuri tämä tekee hinnoittelusta yhden tutkimuksen kiinnostavimmista osa-alueista.

Kemin Energia erottuu poikkeuksellisen vahvana: asiakkaiden tyytyväisyys hinnoittelumalliin on alan korkein (88 %), mutta asiakkaiden kokonaistyytyväisyys jää hivenen toimialan keskitason alapuolelle.

Savon Voima ja **Fortum** muodostavat tasaisen ja vahvan ryhmän, jossa hinnoittelumalliin luotetaan selvästi toimialaa enemmän. **Kokonaistyytyväisyydessä yhtiöiden välille kuitenkin muodostuu huomattavasti eroa.**

Toimialan keskiarvoon verrattuna hinnoitteluun tyytyväisten osuus laskee selvästi esimerkiksi **Pori Energialla** ja **Lahti Energialla**. Vaikka molemmat jäävät asiakastyytyväisyydessä toimialan keskitason alle, molemmat kuitenkin saavuttavat hyvän kokonaisarvion, mikä viittaa siihen, että asiakkaat näkevät yhtiöissä muita vahvuuksia, vaikka hinnoitteluun liittyvät odotukset eivät täyty täysimääräisesti.



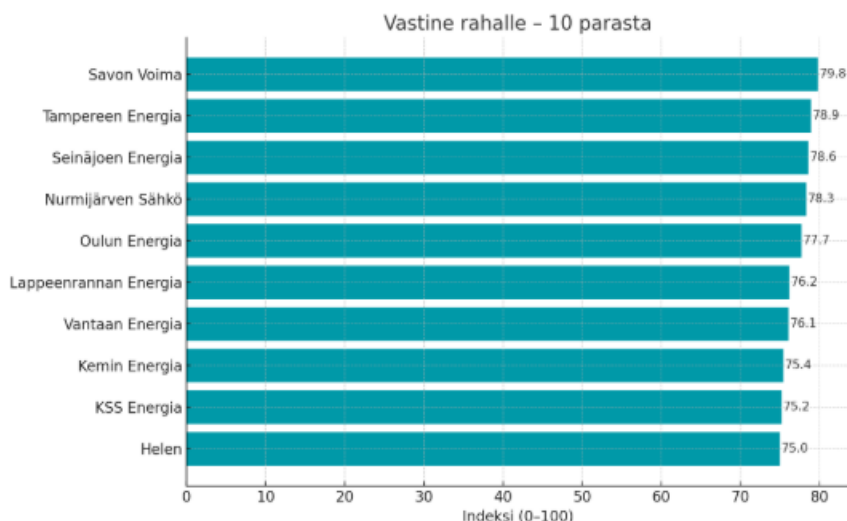
“Hinnoittelun oikeudenmukaisuus on kuluneen vuoden selkein kipukohta.

Ero yhtiöiden välillä on poikkeuksellisen suuri – hinnoitteluun tyytyväisten osuus vaihtelee 34 %:sta 88 %:iin.

Osa yhtiöistä saa hinnoittelusta selvästi toisia kriittisempiä arvioita.”, lisää Laitinen.

Vastine rahalle – toimialan top 10

Kaukolämmön *vastine rahalle* -kokemus vaihtelee merkittävästi yhtiöittäin. **Paras kymmenikkö muodostaa selkeän eturivin, jossa asiakkaat kokevat saavansa hinnalleen poikkeuksellisen hyvää vastinetta.**



”Useilla yhtiöillä nousu viime vuodesta on ollut 6–10 indeksipistettä, mikä kertoo siitä, että asiakkaat näkevät toimialalla tapahtuneen selkeää kehitystä palvelun laadussa, hinnoittelun läpinäkyvyydessä tai energiatehokkuudessa.”, kertoo Laitinen.

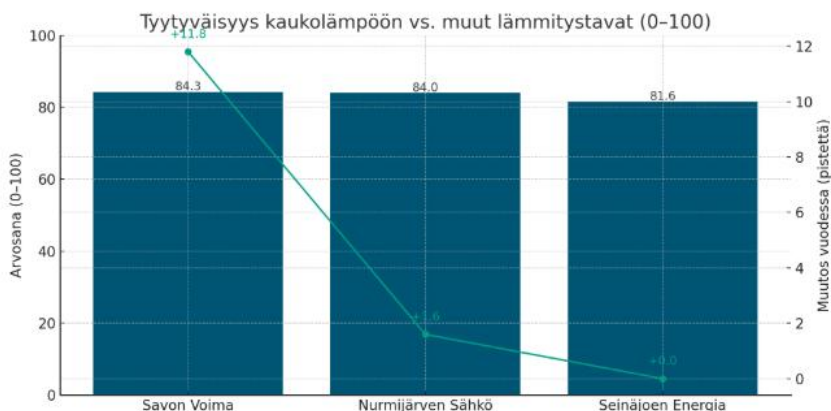
Kaukolämpö pärjää hyvin vertailussa muihin lämmitystapoihin – erot yhtiöiden kesken kasvavat.

Asiakkaat, joilla on kokemusta useammasta lämmitysmuodosta (esim. maalämpö, sähkölämmitys), arvioivat kaukolämpöä entistä myönteisemmin. **Tyytyväisyystaso on noussut useissa yhtiöissä**, ja esimerkiksi:

Tampereen Energian, Savon Voiman ja Nurmijärven Sähkön asiakkaat antavat kaukolämmölle selvästi keskiarvoa paremmat arvostukset.

Monilla näistä yhtiöistä arvostukset ovat nousseet jopa **5–10 pistettä** vuodessa, mikä kertoo yhtiöiden erinomaisesta kilpailukykyisestä kokonaiskuvasta.

Palkit kuvaavat tyytyväisyyttä kaukolämpöön, kun taas viiva kertoo, kuinka paljon parempana asiakkaat pitävä kaukolämpöä muihin lämmitystapoihin verrattuna. **Nämä kaksi mittaria paljastavat kiinnostavan kilpailuasetelman:**



joillakin alueilla (kuten Savon Voima ja Nurmijärven Sähkö) kaukolämpö koetaan muita vaihtoehtoja **selvästi paremmaksi**, kun taas toisilla alueilla, kuten **Nurmijärven Sähkön alueella** tilanne on selvästi matalampi, mikä kertoo siitä, että **kilpailu muiden lämmitysmuotojen kanssa on huomattavasti tiukempaa**.

Tulevaisuus: Uskotaanko kaukolämpöön 10 vuoden päästä?

Luottamus kaukolämpöön tulevaisuuden ratkaisuna vahvistuu.

Suurin osa uskoo edelleen kaukolämmön olevan heille sopiva ratkaisu **vielä kymmenen vuoden kuluttuakin**.

Erityisen vahvaa luottamus on seuraavien yhtiöiden asiakaskunnissa:

Oulun Energia (84 %)
Kemin Energia (83 %)
Savon Voima (79 %)
Inergia Lämpö (79%)
Seinäjoen Energia (79%)
Fortum (78%)



Toimialan keskitaso pysyy vakaana (75 %), mutta osa yhtiöistä joutuu pohtimaan,

: miten teknologinen kehitys, asiakasviestintä ja hinnoittelumallin selkeys vaikuttavat asiakkaiden pitkän aikavälin näkemyskseen.

Kaukolämmön vahvuudet korostuvat – mutta erot kasvavat

Luottamus kaukolämpöön kymmenen vuoden päähän kertoo, että asiakkaat uskovat järjestelmän uudistuvan ja pysyvän kilpailukykyisenä.

Selkeä viesti toimialalle on kuitenkin tämä: asiakkaat seuraavat tarkasti hinnoittelua, viestintää ja läpinäkyvyyttä, minkä lisäksi palvelukokemus on noussut ratkaisevaksi kilpailutekijäksi.

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/>

TUTKIMUKSESTA

EPSI Data Collection Services haastatteli Kaukolämpö 2025 -tutkimukseen yli 2 200 suomalaista kaukolämpöasiakasta/-yritysiasiakasta. Haastattelut tehtiin ajanjaksoilla 8.10. – 13.11.2025.

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 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.

