



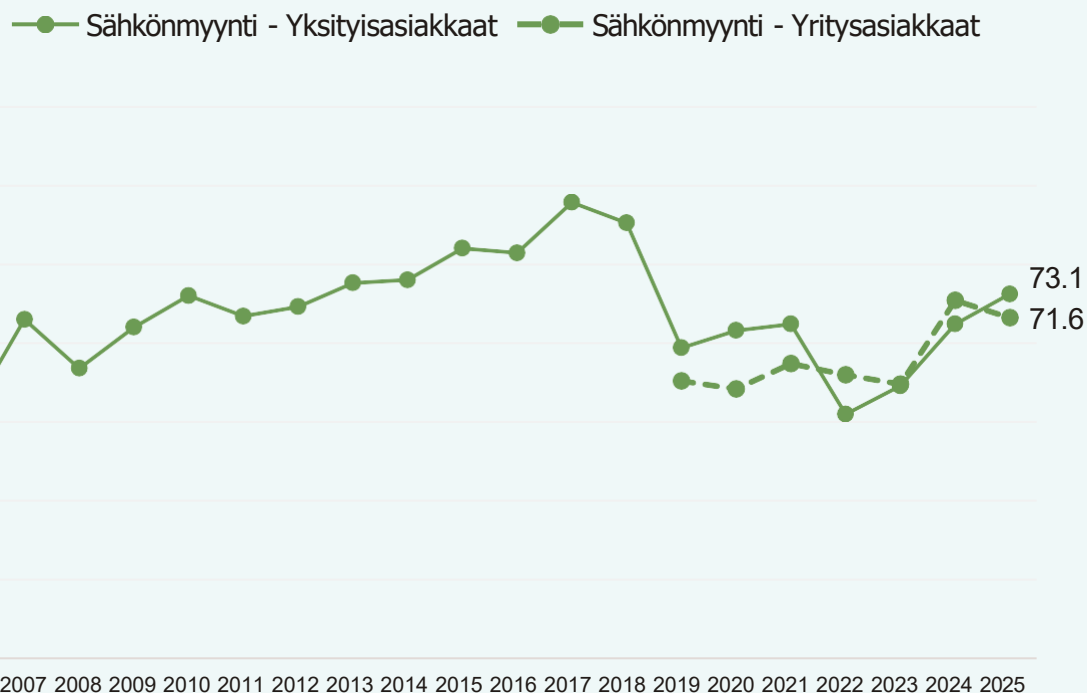
EPSI SÄHKÖN VÄHITTÄISMYynti 2025

MITEN TYYTYVÄISIÄ SUOMALAISET YRITYKSET SEKÄ
KULUTTAJAT OVAT?

Vähittäissähkönmyynnin kenttä Suomessa on muuttumassa yhä vaikeammin hahmotettavaksi: sähkö on siirtymässä teknologisen infrastruktuurin rinnalta osaksi arjen palveluverkkoa, jossa asiakaskokemus ei enää näyttyäy yksittäisinä pisteinä, vaan jatkuvana virtana odotuksia, kokemuksia ja luottamusta. Juuri tätä muutosta EPSI Rating pyrkii tekemään näkyväksi; kuinka sähköyhtiöt onnistuvat vastaamaan asiakkaiden kasvaviin vaatimuksiin palvelun laadusta, vastuullisuudesta ja viestinnästä.

Sähkönkulutus on Suomessa ollut kasvussa, mikä osoittaa, että sähkö ei ole enää pelkkä toimitettava hyödyke, vaan elintärkeä osa arjen palvelukokemusta. "Tämä kehitys myös haastaa sähköyhtiöt", toteaa Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja. "Ei riitä, että palvelu toimii – sen on oltava sujuvaa, ennakoivaa ja ympäristöä kunnioittavaa."

Energia-alan asiakastyytyväisyys Suomessa



Sähkönmyynnin asiakastyytyväisyys saavutti yksityisasiakkaiden parissa mittaushistoriallisen huippunsa vuonna 2017, ja kääntyi tämän jälkeen lyhyeen mutta jyrkkään laskuun, joka saavutti pohjalukemansa vuonna 2019. Tyytyväisyys ehti tämän jälkeen hivenen elpyä, kunnes Venäjän Ukrainaan kohdistaman hyökkäyksen tuoman energiakriisin myötä koitti uusi asiakastyytyväisyystason romahdus vuonna 2022. Tämän jälkeen tyytyväisyys on kuitenkin ollut selvässä nousussa, ja kuluttajien parissa lukemat ovat nyt sekä hyvällä tasolla, että korkeimmat seitsemään vuoteen. Yrityisasiakkaiden tyytyväisyys on ollut kaiken kaikkiaan hieman kuluttajien tyytyväisyyttä stabiilimpaa, mutta sekin on nousi merkittävästi vuonna 2024, ja on nyt viimevuodet pysytellyt lähellä kuluttajien lukemia.

YKSITYYSASIAKKAAT, VIHREÄ ÄLYENERGIA KÄRJESSÄ, NURMIJÄRVEN SÄHKÖ TEKEE VUODEN SUURIMMAN HARPPAUKSEN

Sähkön vähittäismyyntiyhtiöiden asiakastyytyväisyys jatkaa nousuaan, ja yksityisasiakkaiden odotukset näkyvät entistä selkeämmin tuloksissa. Parhaiden yhtiöiden erot syntyvät nyt ennen kaikkea palvelun laadusta, luotettavuudesta ja vastuullisuuden uskottavuudesta – siinä, miten sähköyhtiö onnistuu rakentamaan suhteen, jota asiakkaat eivät enää arvioi vain hinnan perusteella.

Vihreä Älyenergia nousi viime vuoden hopeasijalta kärkeen **80,6 pisteellä**. Yhtiön tulos parani **+2,0 pistettä**, ja asiakkaat kiittävät mm. asiakkaana olon helppoutta, nopeaa palvelua ja vastuullista viestintää. Vihreä Älyenergia sijoittui kärkeen useilla osa-alueilla, ja yhtiöllä oli vertailun pienin osuus tyytymättömiä asiakkaita, **Herrfors (80,0)** mittautti tutkimuksen toiseksi parhaan tuloksen, nostettuaan tyytyväisyyttään jopa **+4,8 pistettä**. Herrforsin asiakkaat arvioivat erityisesti yrityksen vastuullisuuden, palvelualoitteellisuuden ja asiakasarvostuksen nousseen selvästi – poikkeuksellisen laajasti kaikilla EPSI-mittariston osa-alueilla. Kolmantena on **Seinäjoen Energia (78,7)**, joka säilyttää korkean tason ja vahvistaa asemansa vakaan, paikallisen toimijan malliesimerkkinä.

Viime vuoden voittaja **Nordic Green Energy** säilyttää erinomaisen tasonsa, sijoittuen nyt neljänneksi pistein **78,5**.

Nurmijärven Sähkö (77,4) tekee vuoden suurimman yksittäisen nousun: **+8,3 pistettä**. Parannukset näkyvät koko linjassa – tuote- ja palvelulaadussa, vastuullisuuskuvassa ja vastineessa rahalle. Asiakkaat kokevat, että yritys on onnistunut muuttamaan toimintaansa aidosti asiakaskeisemmäksi.

Myös rankingissa debytoiva **Korpelan Energia** ylittää erittäin tyytyväisten asiakkaiden tason (75) pistein **76,7**.

Asiakastyytyväisyys sähkönmyynti 2025

Yksityisasiakkaat

Vihreä Älyenergia	80.6 (+2,0)
Herrfors	80.0 (+4,8)
Seinäjoen Energia	78.7
Nordic Green Energy	78.5 (-0,3)
Nurmijärven Sähkö	77.7 (+8,3)
Korpelan Energia	76.7
Muut	76.7 (+2,9)
Porvoon Energia	74.4
Vattenfall	74.1 (-1,0)
Helen	73.9 (+4,3)
Lumme Energia	73.6 (+1,1)
Omavoima	73.5
Toimiala	73.1 (+1,8)
Väre	72.0 (+3,7)
Hehku	72.0
Pohjois-Karjalan Sähkö	71.6 (-0,4)
Oomi	69.7 (+0,9)
Turku Energia	69.7 (-3,5)
Fortum	69.5 (+1,1)
Vaasan Sähkö	69.0 (-0,3)



Kärkipään toimijoiden lisäksi toimialan keskitason ylittävät **Porvoon Energia (74,4)**, **Vattenfall (74,1)**, **Helen (73,9)**, **Lumme Energia (73,6)** ja **Omavoima (73,5)** joista erityisesti Helen paransi merkittävästi asiakastyytyväisyyttään (+4,3), imagoaan ja vastuullisuusmielikuvansa. Helenin asiakkaat kokevat yhtiön nyt aiempaa helpommin lähestyttäväksi ja paremmin kuuntelevaksi. Muista yhtiöistä vahvinta nousua teki **Väre (+3,7)**

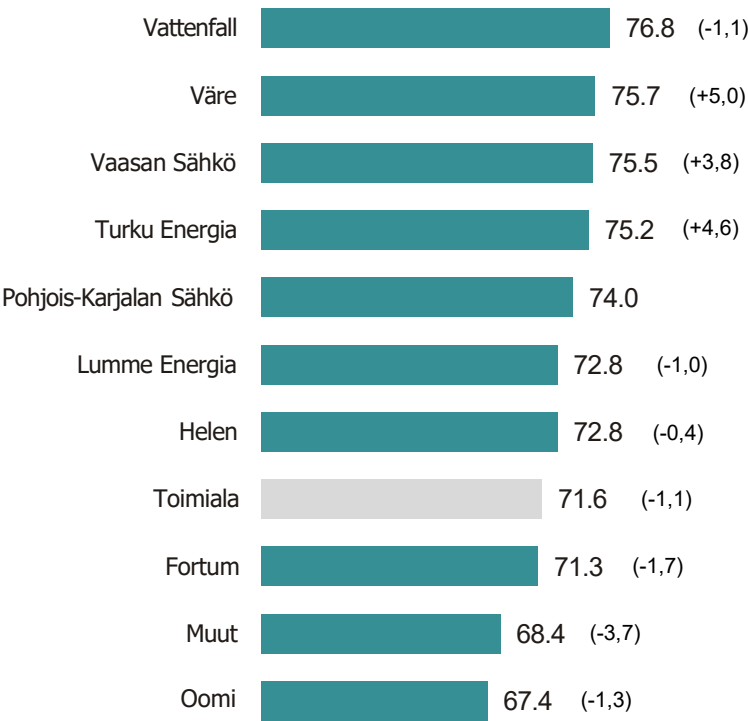
”Yksityisasiakkaiden kokemus sähköyhtiöistä on muuttumassa yhä tunnepitoisemmaksi: sähkö on arjen välttämättömyys, mutta kilpailu ratkaistaan palvelun inhimillisyydellä”. ”Kärjessä olevat yhtiöt ovat onnistuneet yhdistämään vastuullisuuden ja helppouden; ne näyttävät, että luottamus on nyt sähkömarkkinan todellinen valuutta.”, lisää Laitinen.

YRITYSASIAKKAAT: EROJA PALVELUN JA VASTUULLISUUDEN NÄKÖKULMISSA – VATTENFALL KÄRJESSÄ, MUTTA KÄRKIKAMPPAILU TIIVISTYY

Yritysasiakkaiden tyytyväisyys sähkönmyyntiyhtiöihin pysyy hyvällä tasolla, vaikka erot eri toimijoiden välillä ovat edelleen huomattavia. Useat yhtiöt ovat onnistuneet vahvistamaan asiakaskokemustaan, kun taas osalla tulokset ovat hieman laskeneet.

Vattenfall, Väre, Vaasan Sähkö ja Turku Energia muodostavat toimialan kärjen, kaikki yli 75 pisteen tasolla. Näistä etenkin **Väre (+5,0 pistettä)** ja **Turku Energia (+4,6)** ovat parantaneet tulostaan selvästi vuoden takaisesta. Molempien kehitys näkyy vahvimmin imagossa, palvelulaadussa ja vastuullisuuden kokemuksessa. Toimialan keskitason ylittävät myös rankingissa ensimmäistä kertaa yritysasiakkaiden osalta mukana oleva Pohjois-Karjalan Sähkö, Lumme Energia sekä tuloksena vakaana pitänyt Helen.

Asiakastyytyväisyys 2025 Yritysasiakkaat



Fortumin (71,3) tulos on toimialan keskiarvon tasolla. Yhtiön kokonaisarvio on hienoisessa laskussa, mutta se säilyttää edelleen vahvan aseman etenkin tunnettuuden ja palvelun peruselementtien osalta.

Oomi sijoittuu tuloksissa hieman toimialan keskiarvon alapuolelle, mutta onnistuu säilyttämään tyytyväisyytensä tason vakaana ja saa toimialan keskitasoa parempia arvioita esimerkiksi yhteydenpitotapahtumista.

Sen sijaa muista kuin rankingissa olevista yhtiöistä koostuva ryhmä **Muut** erottuu selvästi heikentyneellä kokonaiskuvalla: tulokset ovat laskeneet monilla osa-alueilla, erityisesti palvelun aloitteellisuudessa ja yritysasiakkaiden kokeman arvostuksen osalta.

Kokonaisuudessaan tulokset osoittavat, että yritysasiakkaiden odotukset ovat nousseet – ja menestyjät erottuvat aktiivisella vuorovaikutuksella, ennakoivalla palvelulla sekä selkeällä ja vastuullisella viestinnällä.

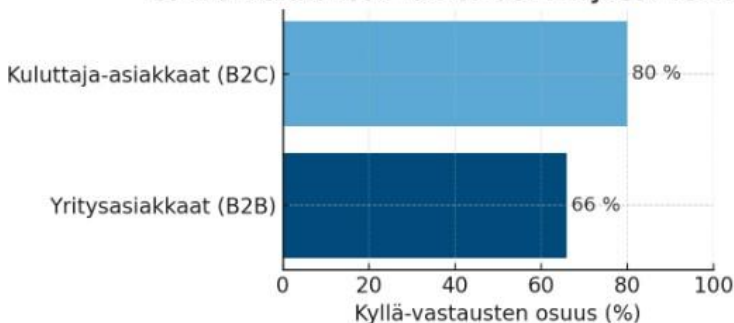
ENERGIATIETOISUUS KASVAA - KULUTTAJAT EDELLÄ, YRITYKSET KIRIMÄSSÄ

Yritykset seuraavat sähkönkäyttöään yhä tarkemmin, mutta kuluttajat ovat edelleen valmiimpia muuttamaan kulutustottumuksiaan. Tämä kertoo siitä, että **energiatietoisuus ja vastuullinen kulutuksen hallinta ovat vahvemmin osa arjen päätöksentekoa kuin yritysmaailmaa** – vaikka yrityksillä on usein suuremmat mahdollisuudet vaikuttaa kokonaiskulutukseen.

Energiayhtiöiden näkökulmasta tämä on selvä mahdollisuus: kulutuksen seurannan ja jouston palvelut voivat tarjota yritysasiakkaille konkreettisia keinoja tehostaa energiankäyttöä ja samalla vahvistaa vastuullisuusprofiilia.

Kuluttajat ovat siis edellä, mutta yrityksillä on potentiaalia kuroa ero kiinni nopeasti digitaalisuuteen ja energiansäästö-ratkaisuihin panostamalla.

Sähkönkulutuksen tuntemus: Yritykset vs. Kuluttajat



Vaihtoihteet kasvussa – kilpailu kiristyy suurten yhtiöiden välillä

Yritysasiakkaiden vaihtohalukkuus on nousussa: **keskimäärin 19 %** aikoo vaihtaa sähköyhtiötä, mikä on **neljä prosenttiyksikköä enemmän kuin viime vuonna**.

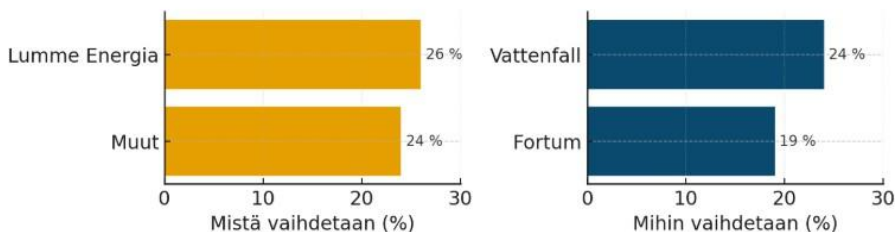
Lumme Energia (26 %) on tällä hetkellä yhtiö, jonka asiakkaista toimialan suurin osuus harkitsee vaihtoa. Myös **Muut-ryhmässä (24 %)** vaihtoihteet ovat korkealla, mikä viittaa laajempaan tyytymättömyyteen pienempiin tai vähemmän tunnettuihin toimijoihin. **Vakainta asiakaskuntaa puolestaan löytyy Vaasan Sähköltä (13 %) ja Pohjois-Karjalan Sähköltä (12 %)**, joissa vaihtoihteet ovat selvästi keskimääräistä matalammat.

Kun tarkastellaan, **minne asiakkaat ovat todennäköisimmin vaihtamassa**, kuva selkiytyy: Eniten siirtyjiä houkuttelee **Vattenfall (24 %)**, joka on myös toimialan kärjessä asiakasvoiton näkökulmasta.

Fortum (19 %) ja Helen (17 %) seuraavat, mikä kertoo suurten ja vahvojen brändien vetovoimasta.

Keskitasoa suurempiin osuuksiin yltävät myös **Lumme Energia (13 %)**, **Vaasan Sähkö (11 %)**, **Nordic Green Energy (11%)** ja **Omavoima (10%)**.

Vaihtoliike sähkömarkkinoilla: mistä → mihin vaihdetaan

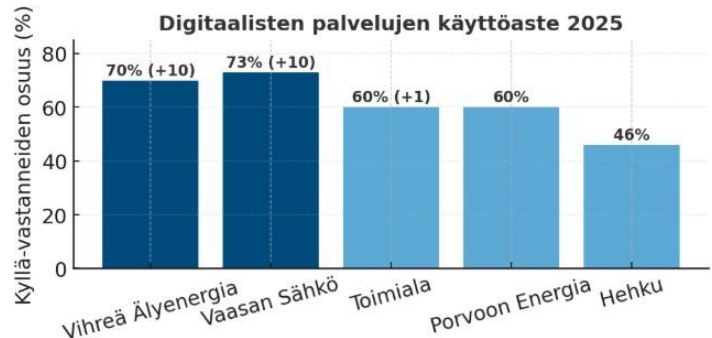


SÄHKÖYHTIÖIDEN PALVELU DIGITALISOITUU, MUTTA ASIAKKAAT HALUAVAT EDELLEEN TULLA KUULLUIKSI

Digitaaliset kanavat ovat vakiinnuttaneet asemansa osana sähköyhtiöiden asiakaspalvelua. Keskimäärin **60 % yksityisasiakkaista** on käyttänyt sähköyhtiönsä mobiilisovellusta, verkkopalvelua, chattia tai muuta digitaalista asiointikanavaa.

Digipalvelujen käyttö yleistyy tasaisesti. Erityisen vahvaa kasvua nähdään suurissa yhtiöissä, mutta kiinnostavaa on, että pienemmät paikalliset toimijat, kuten Porvoon Energia, onnistuvat pitämään tasaisesti toimialan tahdin.

Hekun asiakkaat puolestaan erottuvat maltillisemmalla digipalvelujen käytöllä – mikä kertoo yhtiön erilaisesta asiakaskunnasta ja tarpeesta kehittää palveluja juuri heidän tarpeisiinsa.

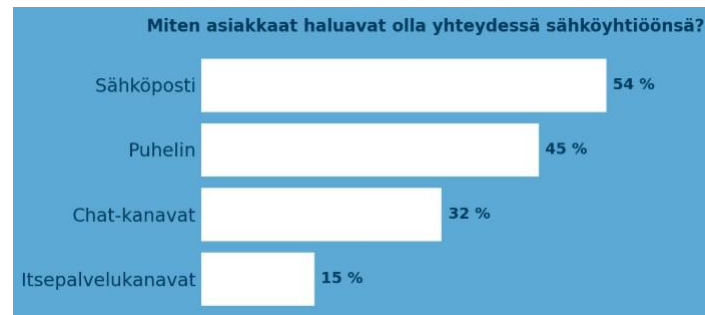


Digitaaliset palvelut saavat keskimäärin myönteiset arviot. Palvelujen **helppokäyttöisyyden keskiarvo** on toimialalla **79,5 pistettä**. Monilla pienemmillä alueellisilla toimijoilla palvelut koetaan yllättävän selkeiksi ja turvallisiksi.

Digitaalisessa asiointissa **turvallisuuden tunne** on vahva: arvosanojen keskiarvo on **82 pistettä**, ja useimmat toimialan asiakkaat kokevat sähköyhtiön palvelut luotettaviksi, toki yhtiökohtaisia eroja löytyy.

Asiakkaat haluavat edelleen ihmiskontaktin

Vaikka digitaalinen asiointi yleistyy, suurin osa asiakkaista haluaa edelleen henkilökohtaista yhteydenpitoa. **54 %** toivoo ensisijaisesti yhteydenottoa sähköpostitse ja **45 %** puhelimitse. Chat-kanavia suosii **32 %**, ja vain noin **15 %** haluaa asioida ensisijaisesti itsepalvelukanavissa, kuten sovelluksessa tai verkkopalvelussa.



Vihreä Älyenergia
Asiakaspalvelun ammattitaito



Nurmijärven Sähkö
Asiakaspalvelun ammattitaito



Yhteydenpidon sujuvuudessa on kuitenkin tapahtunut selvää kehitystä. Arvosanat **vastausajan nopeudesta** nousivat **+3,3 pistettä**, ja keskiarvo on nyt **79,2 pistettä**. Kohteliaisuus ja palvelun ystävällisyys saavat koko toimialalla erinomaiset arvosanat – parhaimmillaan yli 90 pistettä.

Vihreä Älyenergia (90,1) ja **Nurmijärven Sähkö (90,2)** erottuvat edukseen myös poikkeuksellisen korkeassa asiakaspalvelijoiden ammattitaidossa.

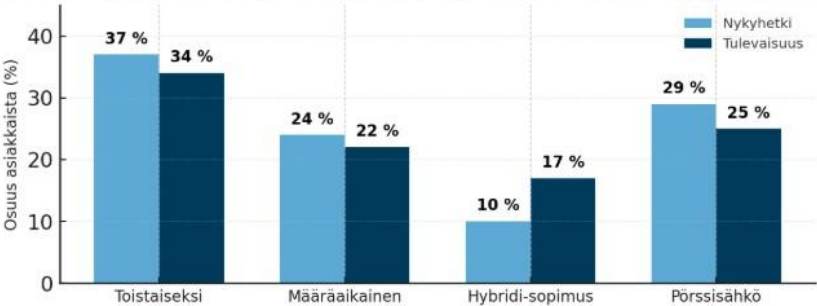
Myös **Omavoima (87,2)** ja **Korpelan Energia (87,2)** kuuluvat toimialan vahvimpaan kärkeen.

SUOMALAISET HALUAVAT ENNAKOITAVUUTTA, MUTTA PÖRSSISÄHKÖN KÄYTTÄJÄT TYYTYVÄISIMPIÄ

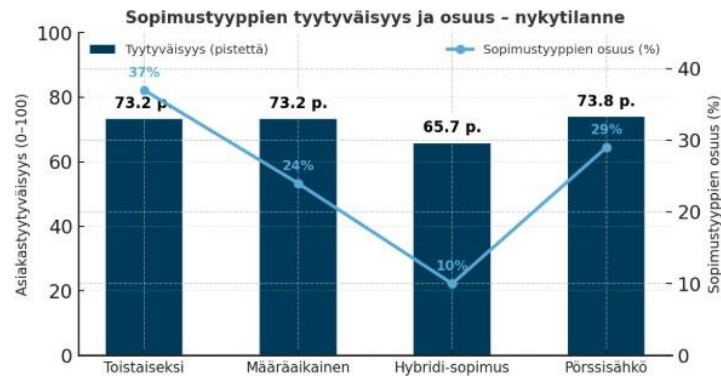
Sähkösopimustyyppien osalta **toistaiseksi voimassa olevat sopimukset** säilyttävät vahvan asemansa. Noin kolmannes (34 %) asiakkaita arvioi, että valitsisi tällaisen sopimuksen todennäköisesti tulevaisuudessa. Kuitenkin myös **määräaikaiset sopimukset** kiinnostavat: niitä pitää todennäköisenä vaihtoehtonaan reilu viidennes (21–23 %).

Hybridisopimukset, joissa yhdistyy kiinteä osuus ja kulutusvaikutus, ovat vielä harvinaisempia, mutta kiinnostus kasvaa. Noin joka kuudes (17 %) pitää niitä varteenotettavana vaihtoehtona.

Millaisen sähkösopimuksen asiakkaat todennäköisimmin valitsevat - nykyhetki vs tulevaisuus



Toistaiseksi voimassa olevat sopimukset säilyttävät vahvan asemansa, mutta **hybridimallien osuus on selvässä kasvussa**. Pörssisähkön suosio puolestaan tasaantuu, mikä kertoo kuluttajien halusta yhdistää joustavuus ja ennustettavuus



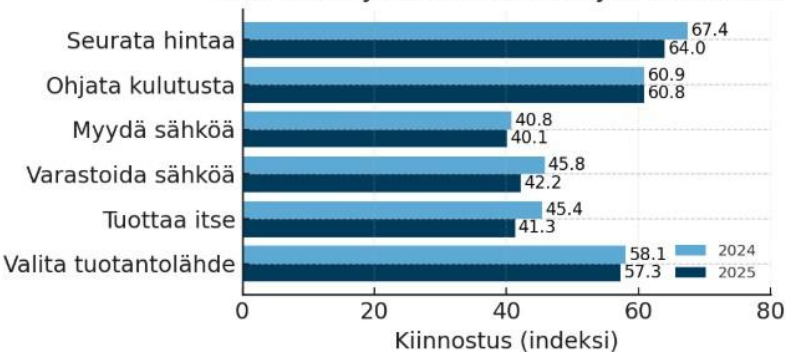
Pörssisähkö jakaa kuluttajat jyrkästi.
Neljännes (25 %) pitää sen valintaa tulevaisuudessa todennäköisenä, mutta lähes yhtä moni (26 %) ei harkitsisi sitä lainkaan. Tämä kuvastaa kuluttajien kahtiajakoa: osa hakee aktiivisesti säästöjä ja joustoa, kun taas toinen osa korostaa ennustettavuutta ja varmuutta sähkösopimuksen valinnassa.

Mielenkiintoista on, että **pörssisähkön käyttäjät ja kiinteähintaisten sopimustyyppien asiakkaat ovat keskimäärin yhtä tyytyväisiä**. ”Vaikka pörssisähkөөn liittyy enemmän riskiä, sen tarjoama hallinnan ja seurannan tunne koetaan palkitsevana”, lisää Laitinen. ”Samalla kiinteähintaisten sopimusten ennakoitavuus, viehättää monia.”

Kiinnostus älykkäisiin energiaratkaisuihin on edelleen vahvaa, mutta ei enää rajussa kasvussa. Kuluttajat ovat siirtyneet kokeiluvaiheesta todellisuuteen: **kaikki eivät halua ryhtyä oman energiantuotannon tai varastoinnin ”projektiksi”**.

Reaaliaikainen seuranta ja kulutuksen ohjaus säilyvät suosiossa, koska ne ovat helppoja ottaa käyttöön.

Kiinnostus älykkääseen sähkönkäyttöön 2024-2025

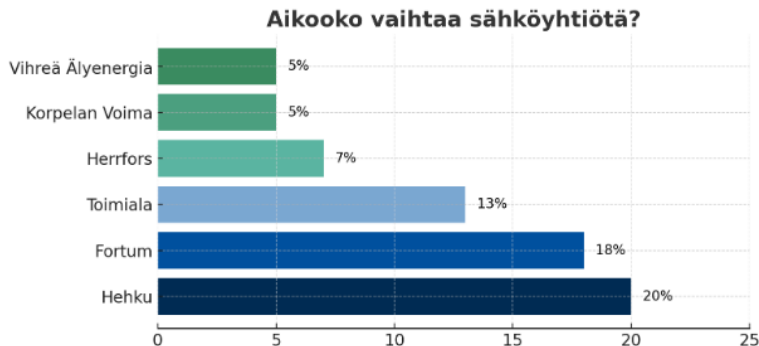


Sen sijaan omatuotanto ja akkuvarastointi edellyttävät investointeja ja teknistä osaamista, mikä selkeästi rajaa käyttäjäkuntaa.

Vaikka kilpailu alalla on tiukkaa ja yritysasiakkaiden parissa vaihtoaikheet olivat kasvaneet, useimmat yksityisasiakkaat eivät suunnittele yhtiön vaihtoa. Keskimäärin vain **13 %** aikoo vaihtaa sähköyhtiötä, mikä on neljä prosenttiyksikköä vähemmän kuin edellisvuonna.

Eniten vaihtoaikkeitä on **Hehkun (20 %) ja Fortumin (18 %)** asiakkailla.

Toimialan vakaimpia asiakaskantoja taas löytyy **Korpelan Energialta (5 %)**, **Vihreältä Älyenergialta (5 %)** ja **Herrforsilta (7 %)**.



”Yritykset, joiden asiakkaat kokevat saavansa johdonmukaista palvelua ja selkeää viestintää, onnistuvat pitämään asiakkaansa sitoutuneina myös tiukassa kilpailussa. Esimerkiksi Korpelan Energia, Vihreä Älyenergia ja Herrfors ovat tästä erinomaisia esimerkkejä.”, lisää Laitinen

Entä mikä pitää asiakkaan uskollisena hinnan lisäksi? Kärkeen nousevat:

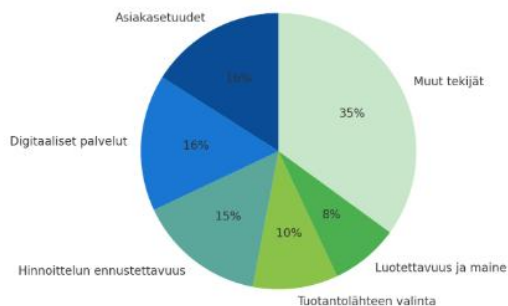
Asiakasetuudet (16 %)

Hyvät digitaaliset palvelut (16 %)

Hinnoittelun ennustettavuus (15 %)

Mahdollisuus valita sähkön tuotantolähde (10 %)

Näiden jälkeen painoarvoa saa myös **yhtiön luotettavuus ja maine (8 %)**.



Asiakkaat haluavat pysyvyyttä ja läpinäkyvyyttä – mutta selkeästi myös vaikutusmahdollisuuksia ja nykyaikaisia digiratkaisuja. Yhtiöt, jotka pystyvät yhdistämään nämä tekijät, pitävät asiakkaansa ne, joiden viestintä tai palvelut jäävät yksipuolisiksi.

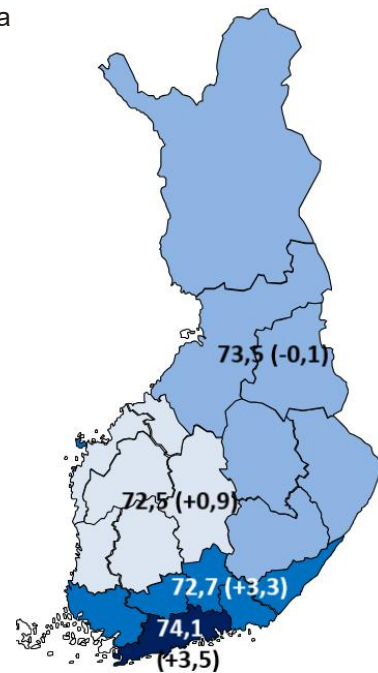
Asiakastyytyväisyys vahvistuu erityisesti etelässä

Asiakastyytyväisyydessä on tapahtunut myönteistä kehitystä useilla alueilla vuoden aikana (Nuts2-aluejako).

Vuonna 2024 korkein tyytyväisyys mitattiin Pohjois- ja Itä-Suomessa ja myös Länsi-Suomi erottui edukseen. Etelä-Suomen ja Uudenmaan alueiden tulokset jäivät tuolloin hieman matalammiksi.

Vuoden 2025 tuloksissa nähdään kuitenkin tasoittumista: Uudellamaalla asiakastyytyväisyys on noussut 74,1:een, mikä on vertailun korkein arvo.. Länsi-Suomessa (72,5) sekä Pohjois- ja Itä-Suomessa (73,5) tulokset pysyvät edelleen vahvoina, mutta Etelä-Suomen nousu kertoo palvelukokemuksen ja asiakasviestinnän parantumisesta alueilla, joissa aiemmin on koettu enemmän vaihtelua.

Kokonaisuutena asiakastyytyväisyys on pysynyt hyvällä tasolla ja alueelliset erot ovat kaventuneet – merkki siitä, että energia-alan yhtiöt ovat onnistuneet kehittämään palvelujaan tasapuolisesti koko maassa.



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 Sähkön vähittäismyynti 2025 -tutkimukseen noin 3 800 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiaasta henkilöä, sekä noin 1300 yritystä, joilla on sähkösopimus. Haastattelut tehtiin ajanjaksoilla 25.9. – 9.11.2025. 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.

