

2020-06-15 06:00 EEST

Koronatilanteen vaikutukset asiakaskäyttäytymiselle, digitaalinen sitoutuminen nostaa tyytyväisyyttä

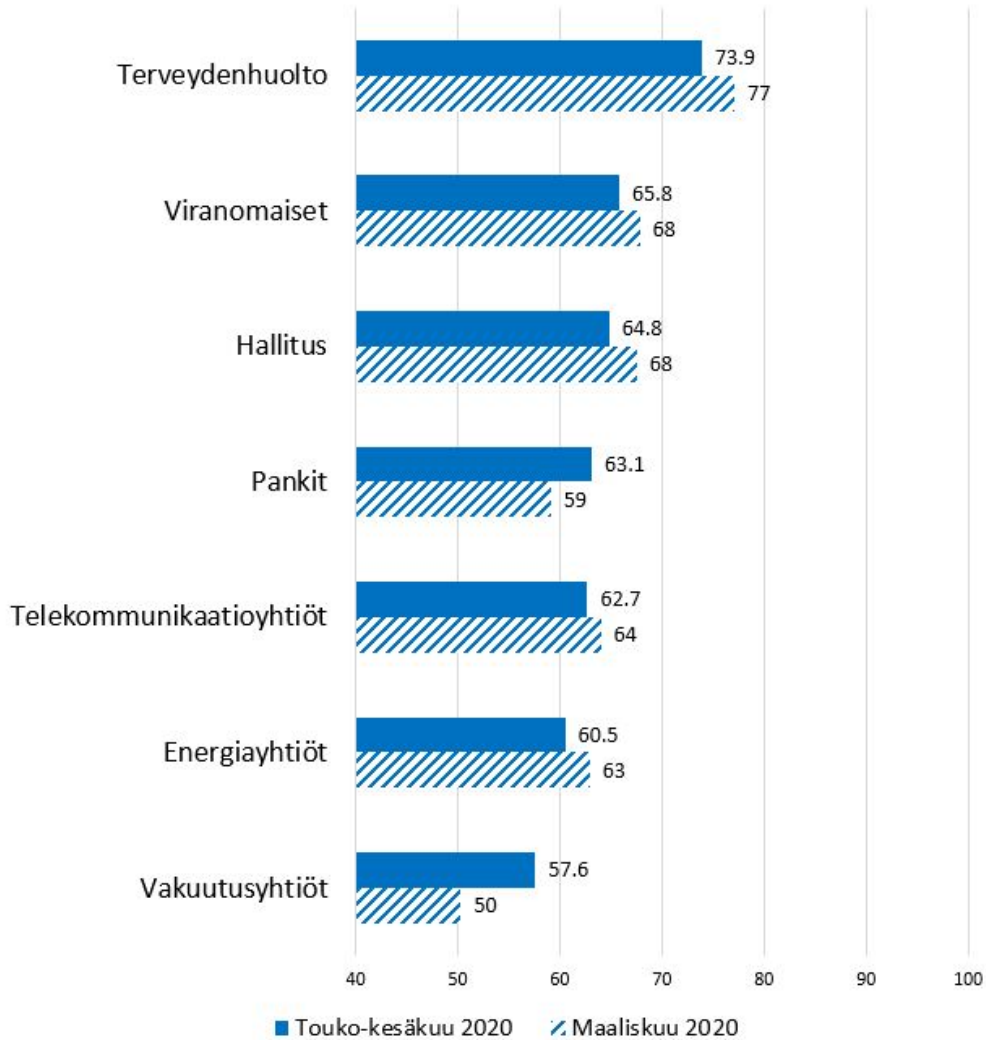
Digitaalinen sitoutuminen nostaa tyytyväisyyttä

Tyytyväisyys COVID-19 -tilanteen hoitoon on hieman laskenut maaliskuun lopusta useimpien toimijoiden kohdalla sekä julkisella että yksityisellä puolella, mutta tyytyväisyys pankkien ja vakuutusyhtiöiden kohdalla on noussut.

Julkisen sektorin tahot terveydenhuolto, viranomaiset ja hallitus ovat edelleen vertailussa yksityisiä toimijoita korkeammalla ja tyytyväisyys terveydenhuoltoon pysyttelee vertailun korkeimpana.

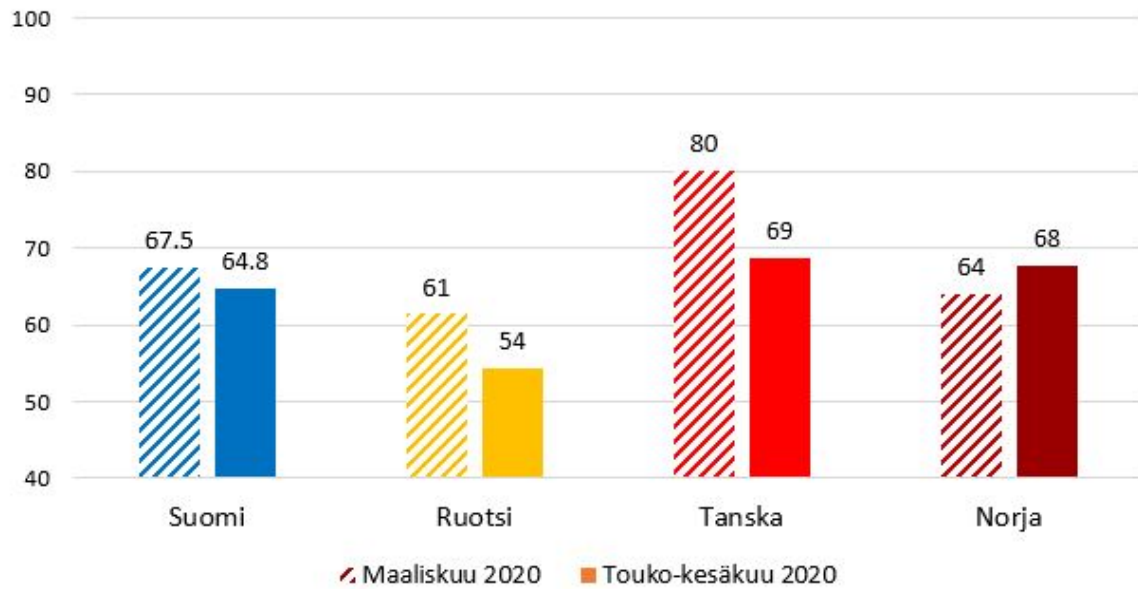
Tyytyväisyys COVID-19 -tilanteen hoitoon

Suomi
Indeksi 0-100

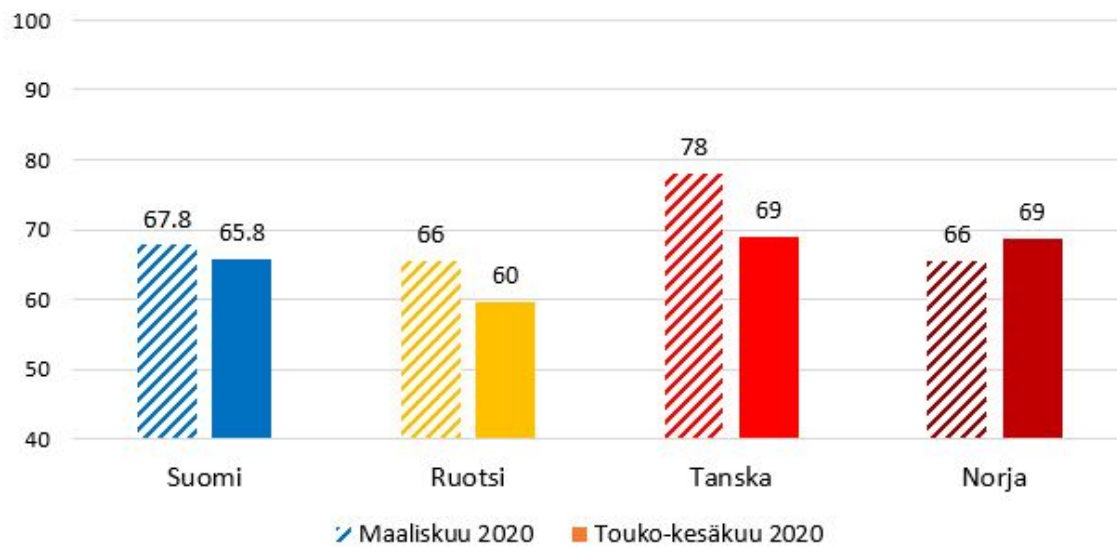


Pohjoismaisittain merkittävimpiä tuloksia ovat maaliskuussa Tanskasta mitattujen erittäin korkeiden tulosten lasku yleispohjoismaiselle tasolle sekä yleinen laskutrendi Pohjoismaissa. Tyytyväisyys hallitukseen, viranomaisiin sekä terveydenhuoltoon on laskenut maaliskuun loppuun verrattuna kaikissa muissa maissa kuin Norjassa, jossa tyytyväisyys hallitukseen ja viranomaisiin on noussut.

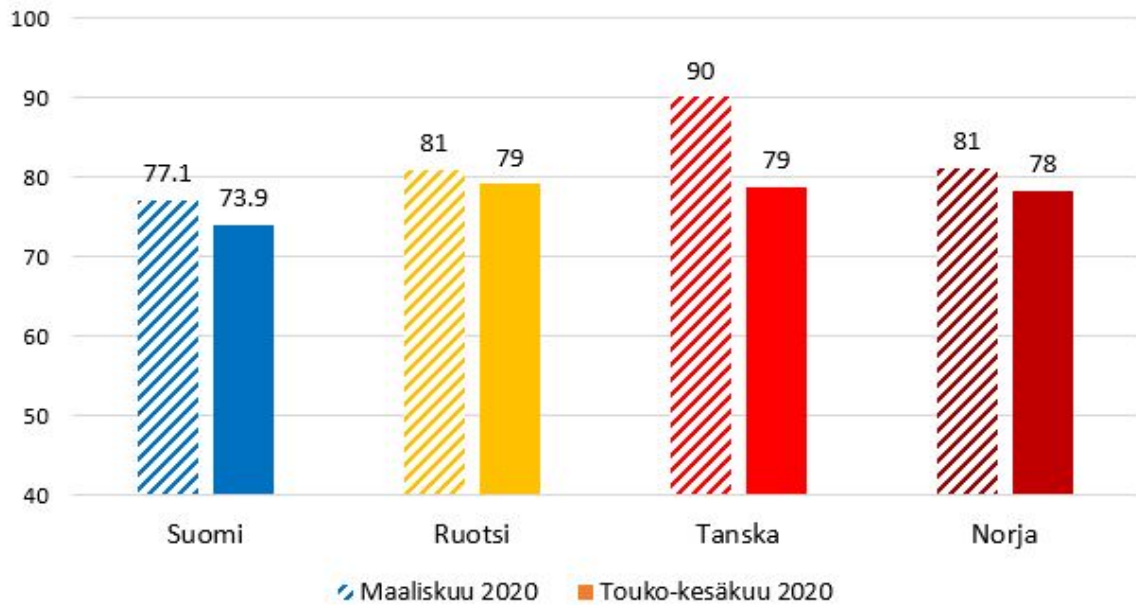
Tyytyväisyys siihen miten **hallitus** on hoitanut COVID-19 -tilanteen



Tyytyväisyys siihen miten viranomaiset ovat hoitaneet COVID-19 -tilanteen



Tyytyväisyys siihen miten terveydenhuolto on hoitanut COVID-19 -tilanteen



Digitalisoituminen luo tyytyväisyyttä

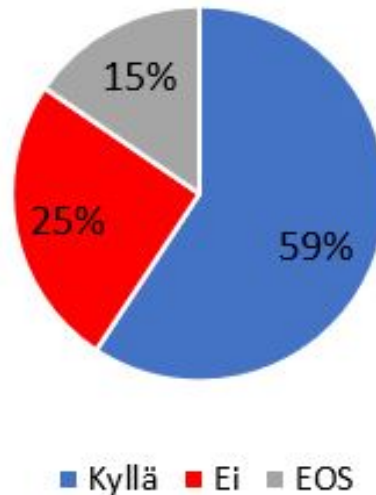
Kuluttajat ovat alkaneet hyväksymään eri alojen digitalisoitumisen koronaviruskriisin alkamisen jälkeen. EPSI Ratingin tuorein tutkimus osoittaa, että luottamus pankkialaan on elpymässä. On myös nähtävissä, että pankit jotka ovat sitoutuneet digitaaliseen muutokseen, nostavat luottamusta entisestään.

COVID-19-pandemia on nostanut digitaalista ajattelutapaa pankkitoimialaa kohtaan. Kuluttajat ovat siirtyneet käyttämään verkko- tai mobiilipankin vaihtoehtoja, ja näiden käyttö onkin lisääntynyt dramaattisesti.

Tuoreimman tutkimuksen mukaan jopa 59% kuluttajista uskoo digitaalisten tapaamisten voivat korvata fyysisen tapaamisen. Syyskuussa julkaistussa Pankki- ja rahoitus -toimialatutkimuksessa vastaava osuus oli huomattavasti pienempi, 23%.

Voivatko digitaaliset tapaamiset pankkisi kanssa korvata fyysisen kokouksen?

Kaikki vastaajat



“On selkeää, että rahoituslaitokset, jotka ovat digitaalisen muutoksen edelläkävijöitä, ovat hyötäneet tästä käyttäytymismuutoksesta”, lisää Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja.

“Olemme seuranneet digitalisuuden muutosta jo vuosia, ja kuluttajien käyttäytymisen muutos digitaalisuuteen kohden on ollut hyvin hidasta. On jopa yllättävää, että muutaman kuukauden ajanjaksossa on tapahtunut käyttäytymismuutoksia, jotka kaikuvat alalla ikuisesti”, lisää Laitinen.

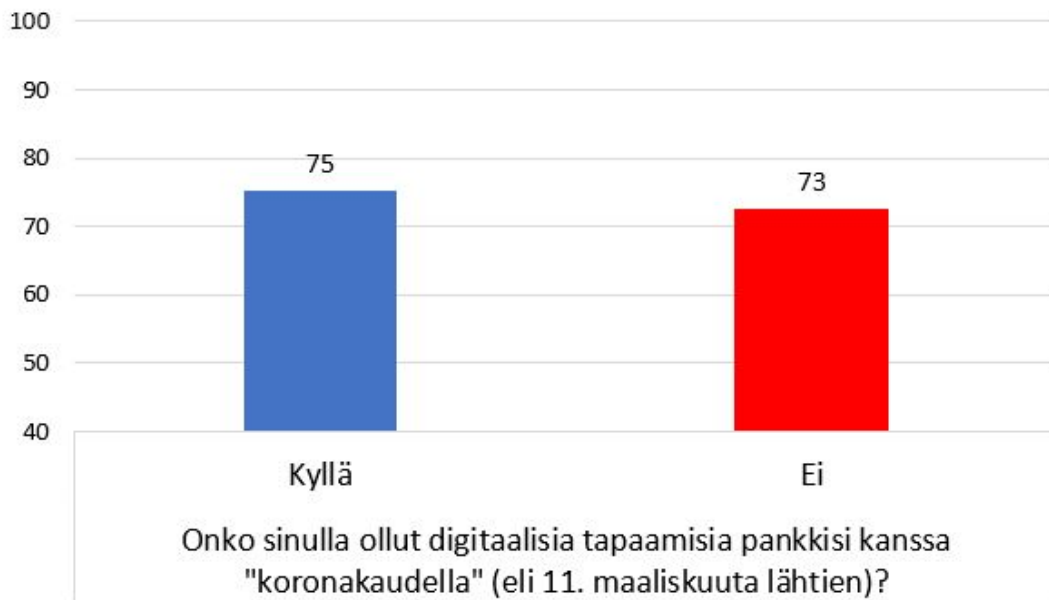
Asiakkaat tyytyväisiä digitaalisiin tapaamisiin

EPSI Ratingin maaliskuussa julkaisema COVID-19-tutkimus antoi osviittaa siitä, että koronavirusepidemian jälkeen yhä useammat kuluttajat sopeutuvat erilaiseen päivittäiseen käyttäytymiseen. Kotona työskentelyn lisääntymisestä ja ruokien tilaamisesta ystävien vierailun vähentämiseen.

Pankkitoiminta on myös muuttunut - joskus valinnan kautta... ja joskus koska muita vaihtoehtoja ei ollut käytettävissä. “Tilanteen varjolla digitalisaatio näyttää poikkeuksellisesti nostavan luottamusta pankkeihin, luottamus taas nostaa asiakastytyväisyyttä”, kertoo Laitinen.

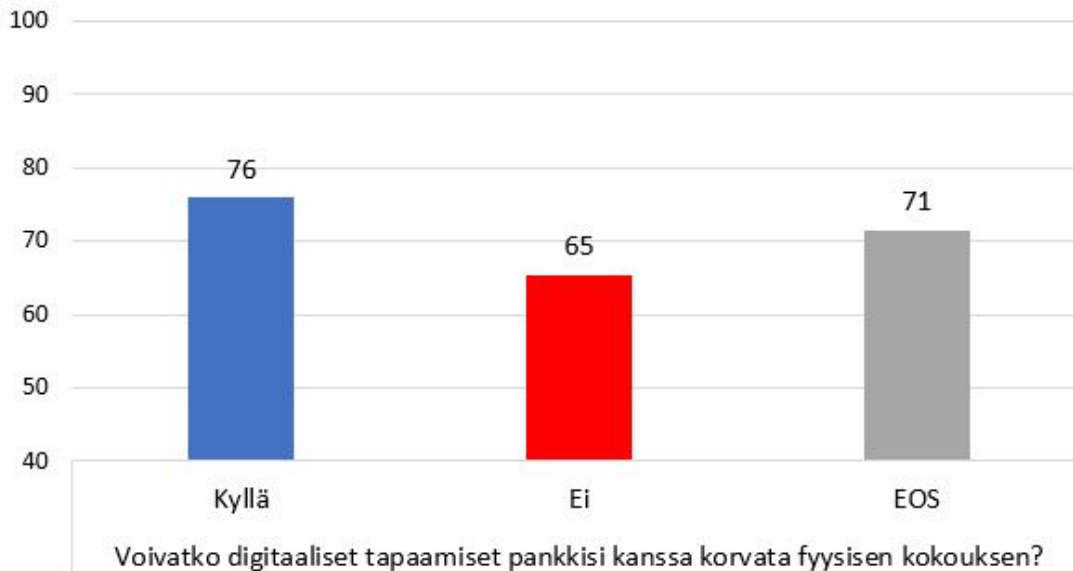
Tyytyväisyys siihen, miten pääasiallinen pankki on hoitanut COVID-19 -tilanteen

Kaikki vastaajat



Tyytyväisyys siihen miten pääasiallinen pankki on hoitanut COVID-19 -tilanteen?

Kaikki vastaajat



Digitaalinen sitoutuminen tarjoaa etua

Kuluttajien ollessa nyt entistä valmiimpia digitaaliseen sitoutumiseen, tuo tilanne myös haastetta käyttäjäkokemuksen suunnitteluun, sekä ihmisläheiseen digitaalisuuteen. Digitaaliset kuluttajat ovat yleisesti ottaen alttiita digitaalisesti toimitetun viestinnän tiheydelle, he ovat myös entistä

kiinnostuneempia ratkaisemaan ongelmat itsenäisesti käyttämällä rahoituslaitoksen tai yrityksen tarjoamia digitaalisia kanavia.

Tällä hetkellä erittäin kiinnostuneet digitaaliset kuluttajat ovat tyytyväisempiä kuin vain vähemmän sitoutuneet digitaaliset kuluttajat. Tämä ei tutkimuksen valossa tarkoita sitä, että vähemmän sitoutuneet digitaaliset kuluttajat eivät pitäisi digitaalisista ratkaisuista.

Tietoa tutkimuksesta

EPSI Ratingin tekemä tutkimus COVID-19-epidemian hoidosta mittaa eri toimialojen sekä yhtiöiden asiakastyytyväisyyttä. Haastattelut toteutettiin 29.5-1.6.2020 kunkin maan yli 18 vuotta täyttäneestä yleisväestöstä. Data kerättiin käyttäen non interlocked quota -kiintiöitä, ollen edustava otos kustakin maasta iän, sukupuolen ja alueiden mukaan (maksimipainotuksella 1,3 per ryhmä). Otokset kerättiin Userneedsin pohjoismaisessa paneelissa ja otoskoko on noin 5000 haastattelua.

Tyytyväisyyskysymysten virhemarginaali on n. +/- 1,5 ja tilastollinen luottamustaso 95%.

Lisätietoa:

Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland, puh. 050 406 8796,
heidi.laitinen@epsi-finland.org

<https://www.epsi-finland.org/toimialatutkimukset/>

EPSI Rating tutkii, miten asiakkaista tulee asiakkaita ja miten he pysyvät uskollisina yritykselle. EPSI Ratingin tutkimukset selvittävät asiakkaiden kokemusten ja yrityksen kanssa käydyn vuorovaikutuksen avulla, mitä mieltä asiakkaat ovat yrityksestä. EPSI Ratingin tutkimusmenetelmä on Tukholman kauppakorkeakoulun suunnittelema ja toimii perustana puolueettomille ja luotettaville tutkimuksille.

Yhteyshenkilöt



Heidi Laitinen

Lehdistökontakti

Maajohtaja

heidi.laitinen@epsi-finland.org

+358 (0)50 4068 796