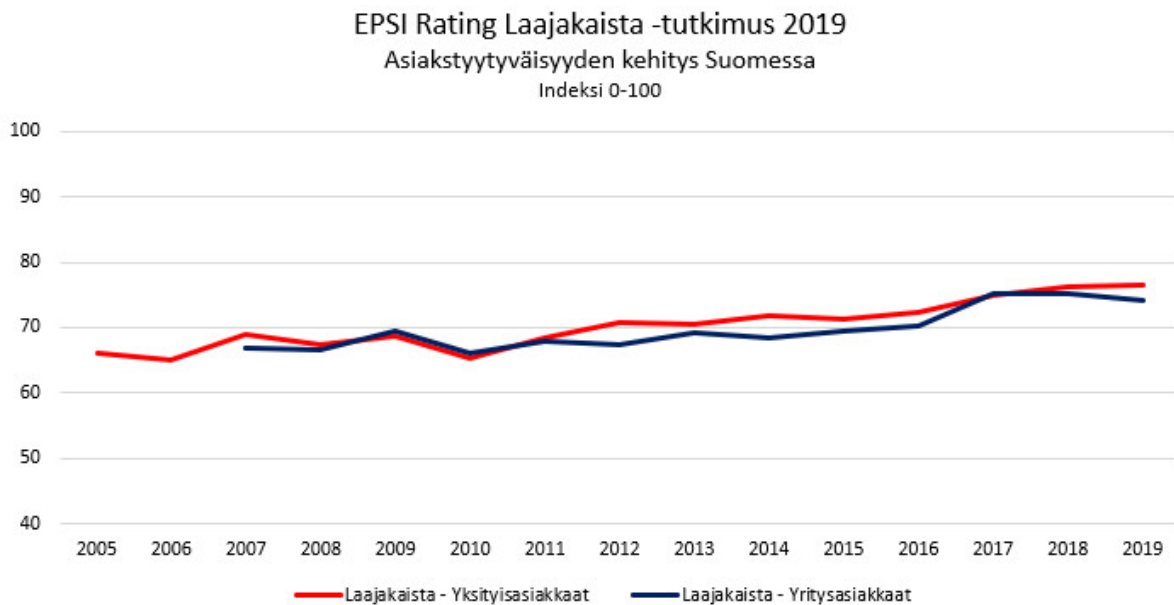


2019-10-28 11:00 EET

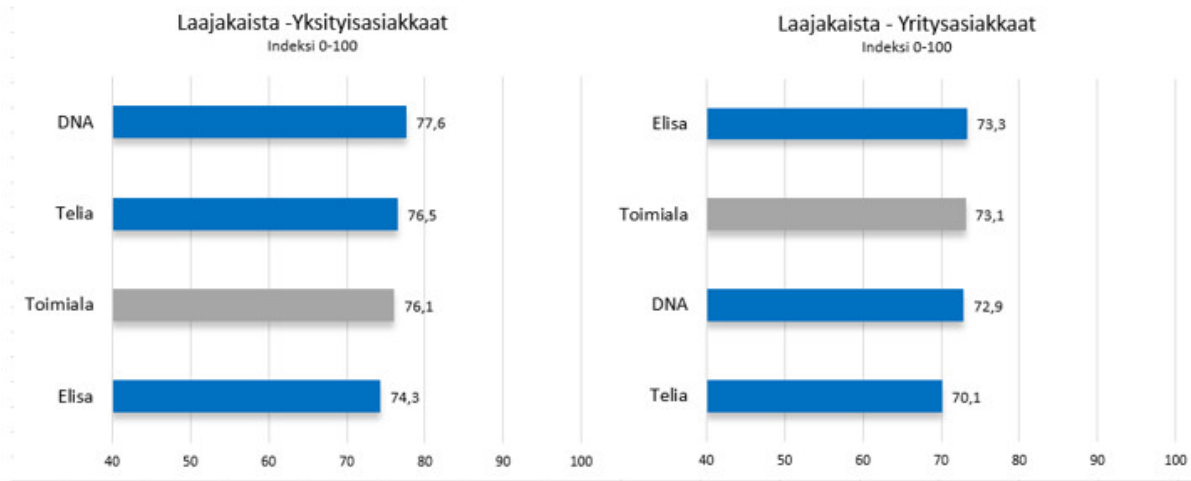
Laajakaistaoperaattorien asiakastyytyväisyyden nousu taittumassa?

Laajakaistaoperaattorien asiakastyytyväisyyden nousu taittumassa?

EPSI Rating on seurannut toimialan asiakastyytyväisyyden kehitystä Suomessa molemmilla sektoreilla vuodesta 2007 eteenpäin ja pitkällä aikavälillä tulokset ovat olleet nousujohteisia. Laajakaistaoperaattorien asiakastyytyväisyys kuitenkin laskee kokonaisuutena viime vuoden tasosta. Yksityisasiakkaiden keskuudessa mitattiin täsmälleen sama arvosana kuin vuotta aiemmin, siinä missä yritysasiakkaiden keskuudessa on tapahtunut laskua 2,2 indeksipistettä.

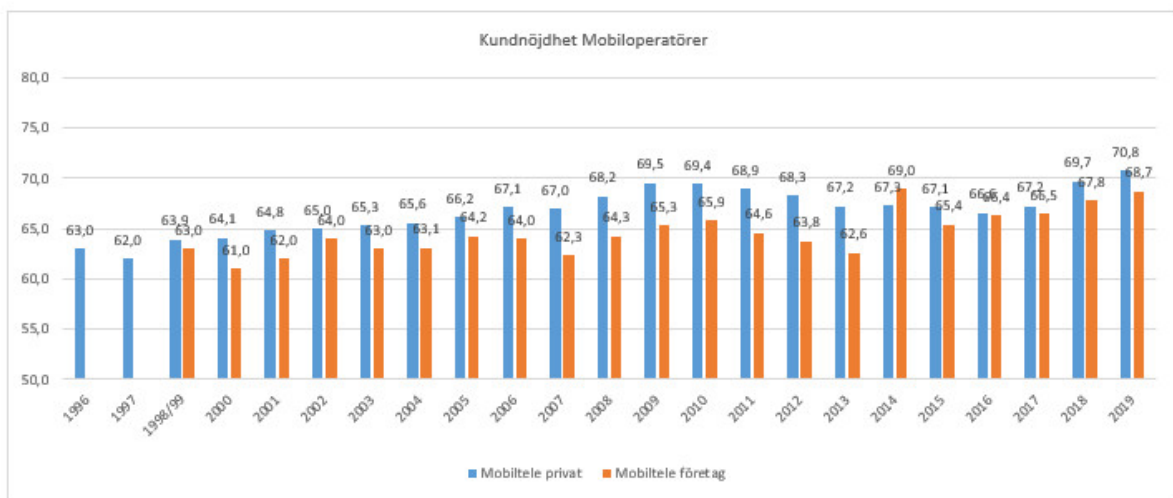


Viime vuoden tapaan yksityispuolen asiakastyytyväisyyden kärjessä on DNA ja yritysasiakkaiden kärjessä puolestaan Elisa.



Vertailua naapurimaahan

Ruotsissa laajakaistoja koskeva asiakastyytyväisyys on ollut viime vuosina nousussa, mutta lukemat ovat niin yksityis- kuin yritysasiakkaidenkin keskuudessa Suomen tason alapuolella. Myös pitkän aikavälin vertailussa asiakastyytyväisyys on Suomessa hieman Ruotsia korkeammalla. Ruotsissa yksityis- ja yritysasiakkaiden väliset erot asiakastyytyväisyydessä näyttäisivät myös jonkin verran tasoittuneen vuosikymmenen vaihteen melko suurista eroista. Oheisessa taulukossa on huomioitu laajakaistan lisäksi myös streaming- ja maksu-TV-palvelut.



Valitukset

Valitusten määrä pysyttelee edelleen suhteellisen korkealla tasolla, valittaneiden osuuden yritysasiakkaiden keskuudessa jopa nousten viime vuodesta n. seitsemän prosenttiyksikköä.

Toimiala	Onko sinulla ollut aihetta valittaa tai tehdä valitusta 'operattori':lle ja oletko valittanut jonnekin?			
Sektori	Kyllä	Kyllä, olisi ollut aihetta, mutta emme valittaneet	Ei	EOS
Yksityisasiakkaat	20%	6%	73%	1%
Yrityisasiakkaat	32%	4%	63%	0%

Tietoa tutkimuksesta

EPSI Rating Finland haastatteli Matkaviestintä 2019 -tutkimukseen 674 Suomessa asuvaa yli 18 vuotiasta yksityisasiakasta sekä yritysasiakasta. Puhelinhaastattelut tehtiin syys-lokakuun aikana 2019. Indeksi tuotetaan asteikolla 0 – 100, jossa 75 ja yli on erittäin tyytyväinen, 60–75 tyytyväinen ja 0-60 tyytymätön.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti välillä n. 2-3 indeksipistettä.

Muita toimijoita ei ole esitetty pienten otantamäärien vuoksi.

Lisätietoa tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja, +358 50 4068 796, heidi.laitinen@epsi-finland.org

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.