

2019-10-14 06:00 EEST

Matkaviestinnän asiakastyytyväisyys on systemaattisen asiakaspalvelun tulosta

Asiakastyytyväisyys on systemaattisen asiakaspalvelun tulosta

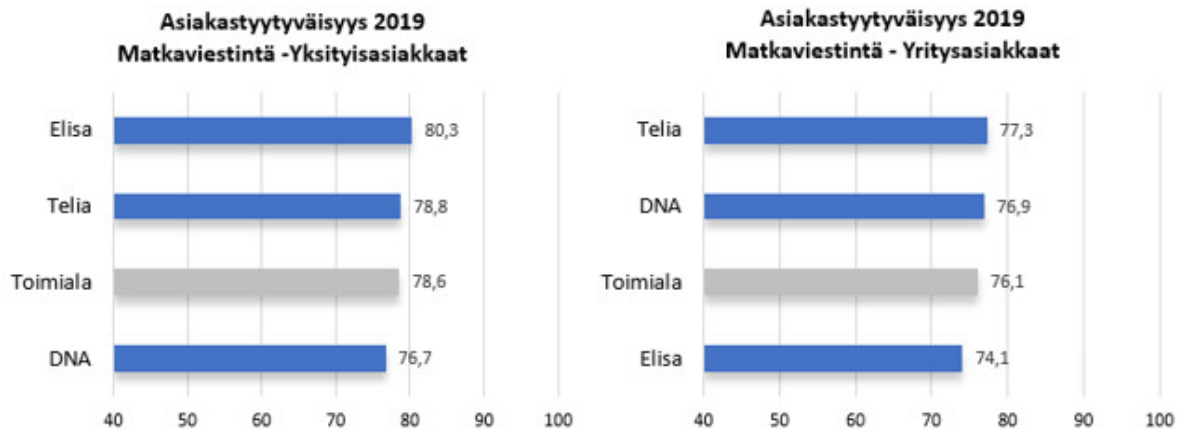
Matkapuhelinoperaattoreiden asiakastyytyväisyys jatkaa nousuaan. Toimialan asiakastyytyväisyys on noussut aina vuodesta 2015 alkaen, vaikka erot eri operaattoreiden kesken ovat pieniä.



Yksityispuolen asiakastyytyväisyyden kärjessä on Elisa, yritysasiakkaiden kärjessä puolestaan Telia, molemmat nostaen asiakastyytyväisyyttä noin kolme indeksipistettä viime vuodesta.

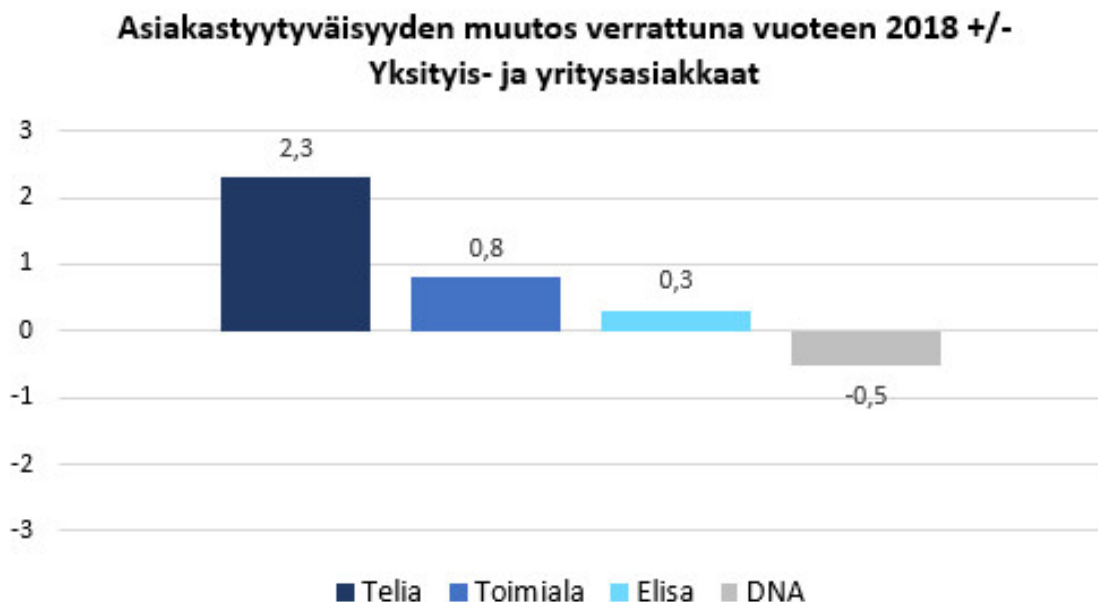
”Toimiala kokonaisuutena parantaa vähitellen asiakasarvioitaan. Toisaalta taas toimiala on suhteellisen herkkä häiriöille sekä virheille, jotka vaikuttavat

suoraan asiakastyytyvyyteen”, sanoo Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland.



Kokonaisuutena Telia on ainoa, jonka asiakastyytyväisyys ei ole laskenut yritysasiakkaiden, tai yksityisasiakkaiden puolella. DNA:n ja Elisan asiakastyytyväisyys on kokonaisuutena pysytellyt hyvin samalla tasolla viime vuoteen verrattuna.

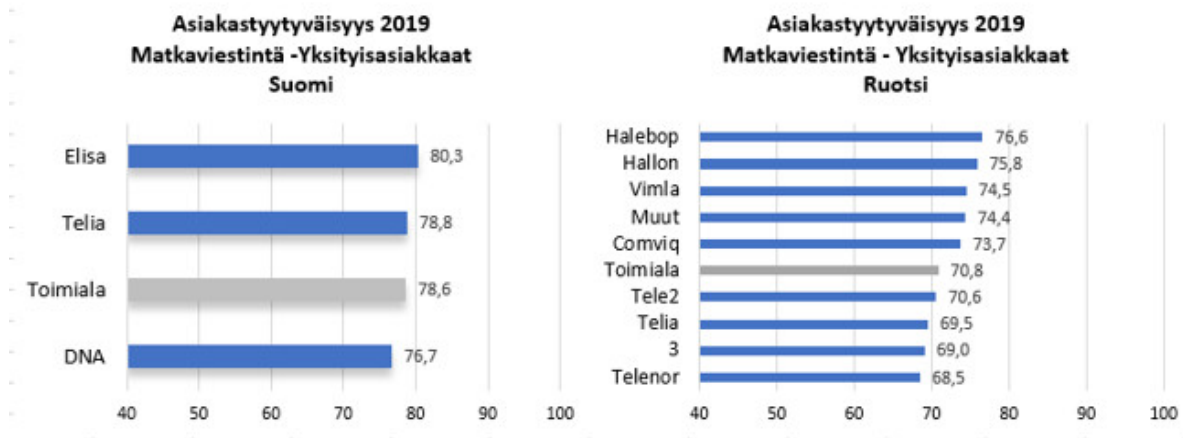
”Asiakastyytyväisyys ei ole sattumaa, vaan se on systemaattisen asiakaspalvelun tulosta”, lisää Laitinen.



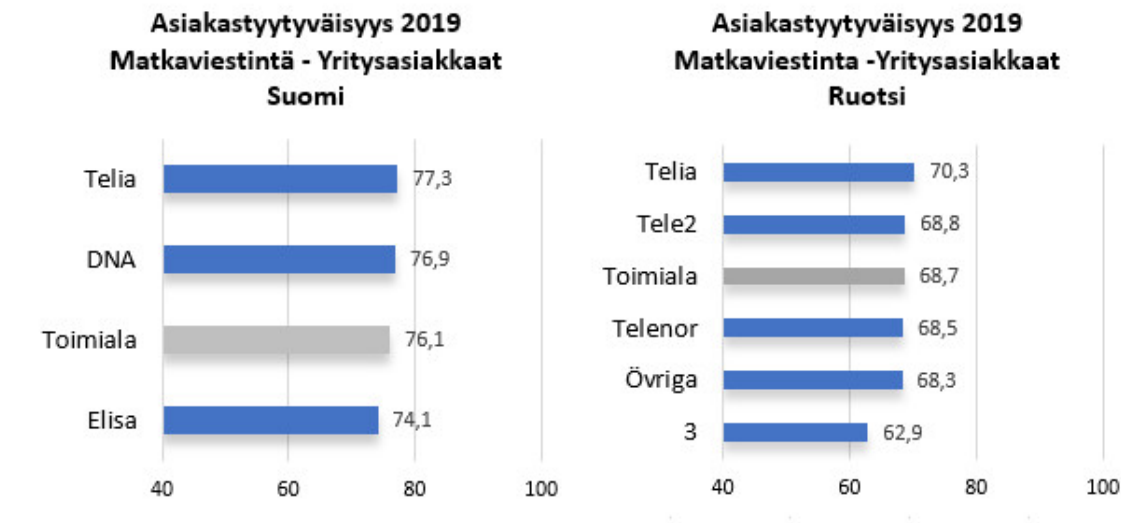
Vertailua naapurimaahan

Asiakastyytyväisyys on Suomessa Ruotsia korkeammalla muiden toimialojen

tapaan myös matkaviestinnässä. DNA:n ollessa Suomessa yksityisasiakaspuolella viimeisenä, 76,7 indeksipisteellä, asettuu Telenor Ruotsissa vastaavasti asiakastytyväisyydessä viimeiseksi 68,5 indeksipisteellä. Asiakastytyväisyyden indeksipisteiden erotus DNA:n ja Telenorin välillä on 8,2.



Yrityisasiakaspuolella taas Telia on noussut asiakastytyväisyyden kärkeen sekä Suomessa että Ruotsissa. Ruotsissa Telia on pysytellyt indeksipisteiden kärjessä jo aiempina vuosina.



Televiestinnän trendi eroaa muista aloista

Monella toimialalla on ollut nähtävillä trendi, että asiakkaat siirtyvät yhdestä toimittajasta useampaan toimittajaan. Televiestinnän trendi on päinvastainen. Myös alan suuntaus on siirtymässä tähän suuntaan, jossa yritykset ovat ns. täyden palvelun toimittajia. ”Tämä nähdään myös

asiakastyytyväisyydessä, tyytyväisimpiä ovat ne, jotka ovat ostaneet operaattorilta myös muita palveluja, kuten laajakaistan tai maksu-tv:n”, lisää Laitinen.

Valitukset

Valitusten määrä pysyttelee edelleen suhteellisen korkealla tasolla, jopa nousten hieman yksityisasiakkaiden keskuudessa. Aihetta löytäneiden, mutta valittamatta jättäneiden kohdalla näkyy myös operaattorikohtaisia eroja.

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	14%	4%	81%	1%
Yrityisasiakkaat	22%	6%	72%	1%

Yrityisasiakkaiden prosentit summautuvat yli 100% pyöristysten vuoksi

Tietoa tutkimuksesta

EPSI Rating Finland haastatteli Matkaviestintä 2019 -tutkimukseen 815 Suomessa asuvaa yli 18 vuotiasta yksityisasiakasta sekä yrityisasiakasta. 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

<http://www.epsi-finland.org/toimialatutkimukset/telekommunikaatio/>

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