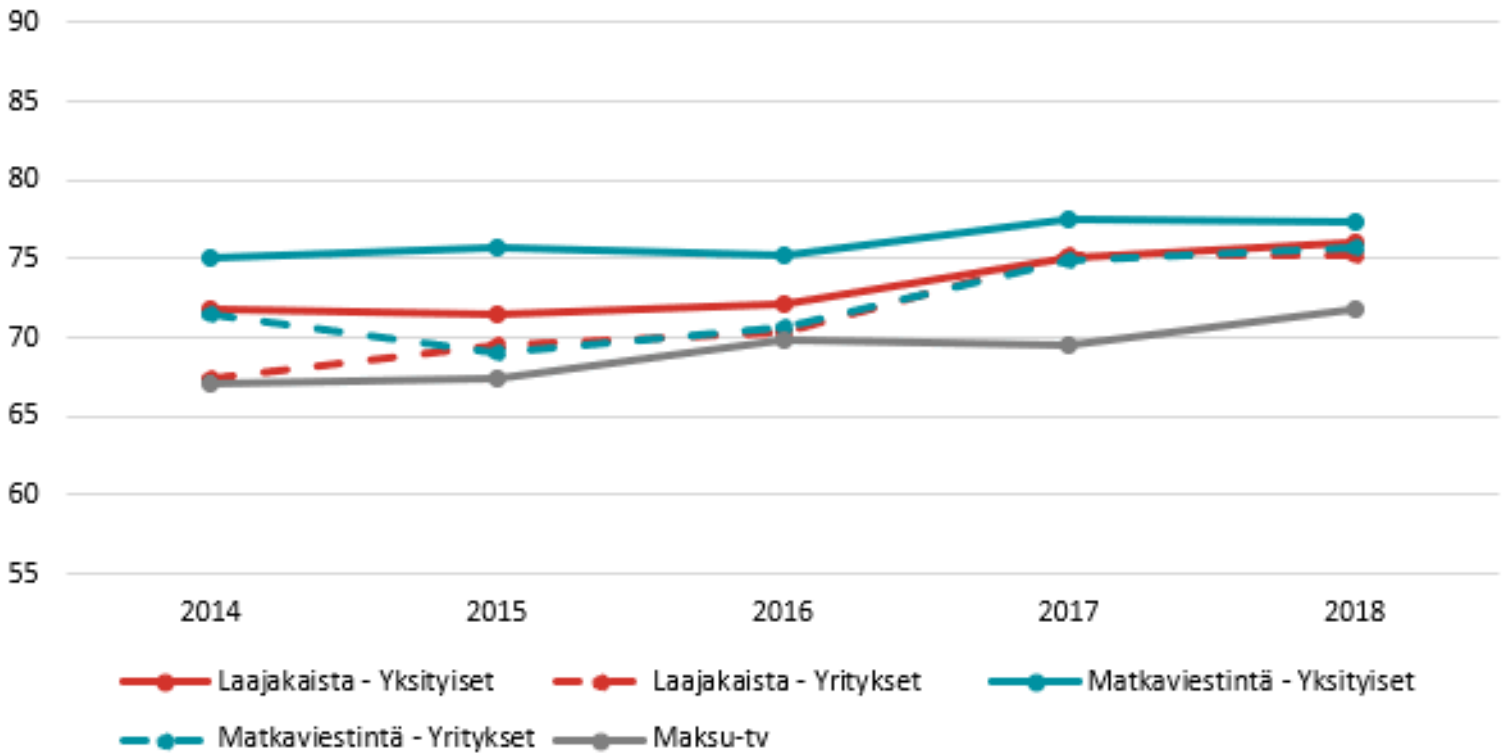


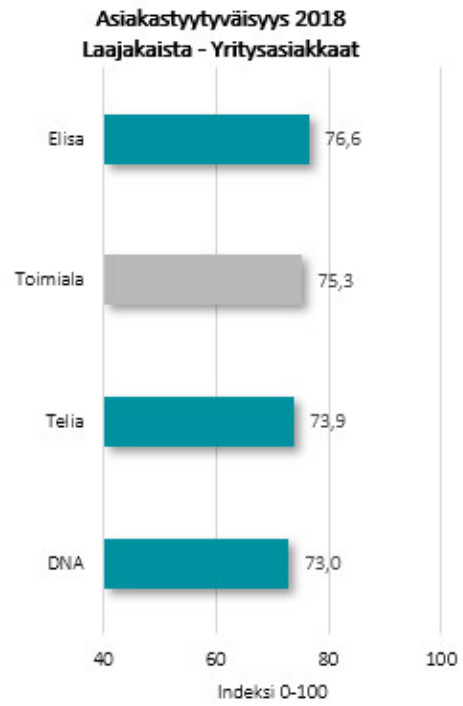
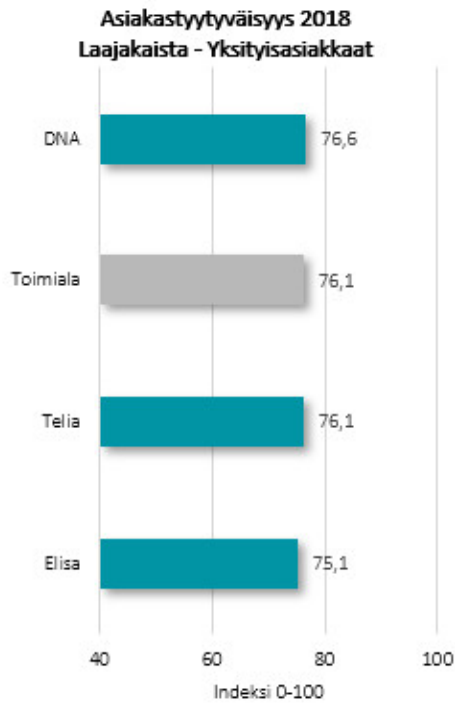
Asiakastyytyväisyyden kehitys Telekommunikaatio 2014-2018



2019-06-03 06:00 EEST

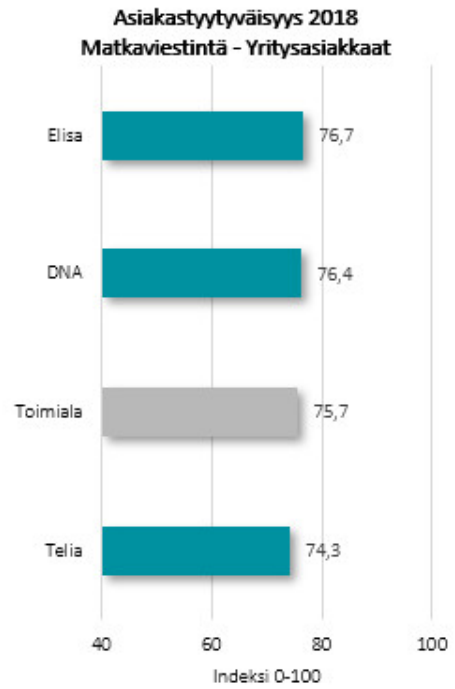
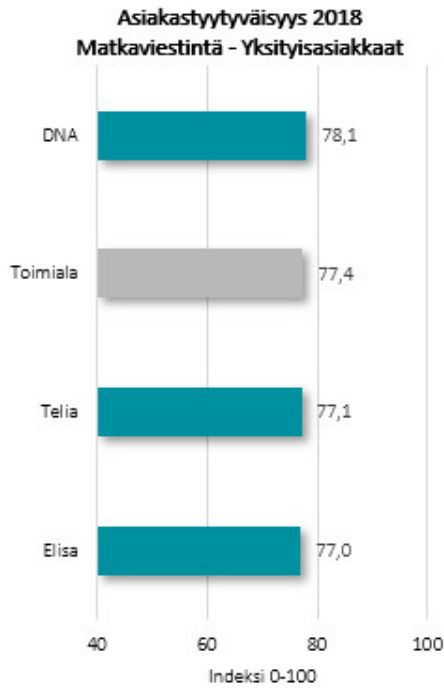
Matkaviestinnän yksityisasiakkaat edelleen tyytyväisimpiä telekommunikaation alalla

Matkaviestinnän yksityisasiakkaiden asiakastyytyväisyys pysyttelee samalla tasolla viime vuoteen verrattuna ja säilyttää edelleen telekommunikaation tyytyväisimmät asiakkaat. Erot matkaviestinnän yritysasiakkaiden sekä yleisesti laajakaista-asiakkaiden välillä ovat tänä vuonna melko pieniä. Maksu-TV on noussut viime vuoteen verrattuna selvästi, mutta on edelleen alan heikoin.



Teliällä sekä yksityis- että yrityspuolen laajakaistan asiakastyytyväisyys nousussa, erot kaventuneet operaattoreiden välillä

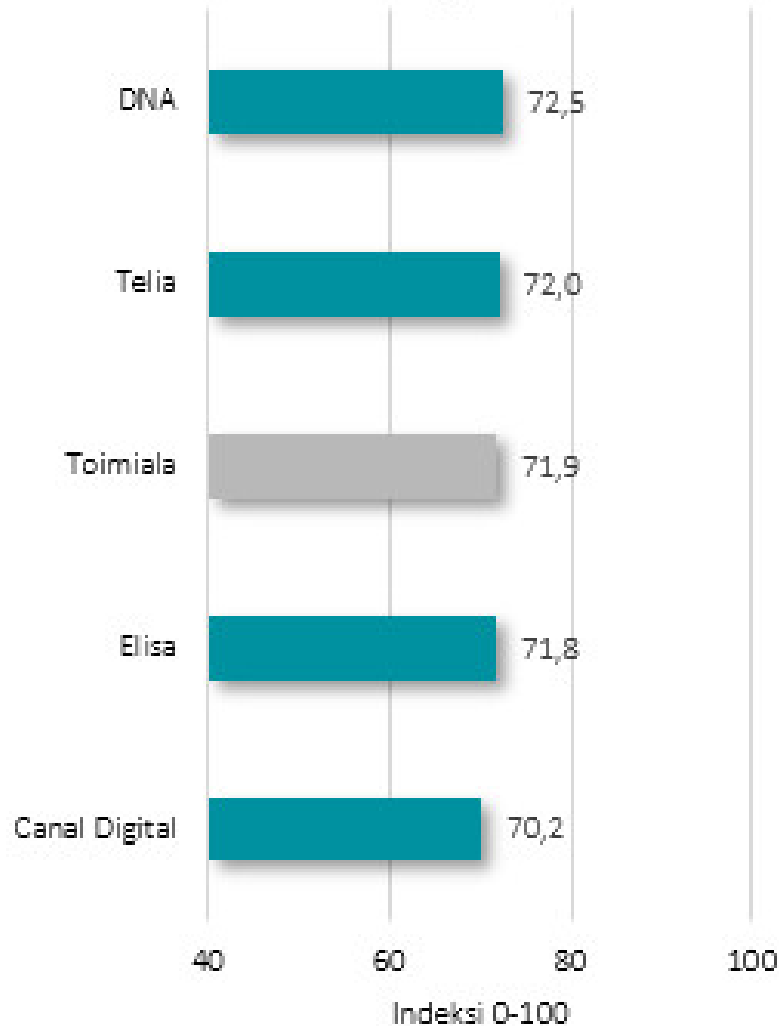
Erot operaattoreiden välillä laajakaistan asiakastyytyväisyydessä ovat kaventuneet entisestään. Tänä vuonna DNA on saavuttanut korkeimman asiakastyytyväisyyden yksityisasiakkaiden keskuudessa ja Elisa yritysasiakkaiden keskuudessa. Erot varsinkin yksityisasiakkaiden keskuudessa ovat kuitenkin hyvin pieniä. Suurimmat nousut viime vuoteen verrattuna olivat DNA:lla ja Teliällä yksityisasiakkaiden puolella ja Teliällä yritysasiakkaiden puolella.



Matkaviestinnän alalla hyvin pienet erot eri operaattoreiden välillä

Myös matkaviestinnän alalla ovat erot toimijoiden välillä kaventuneet. Kuten laajakaistankin osalta, erot yritysasiakkaiden operaattoreiden välillä ovat suurempia kuin yksityisasiakkaiden keskuudessa. DNA:n asiakkaat ovat tyytyväisimpiä yksityisasiakkaiden keskuudessa ja Elisan ja DNA:n yritysasiakkaiden keskuudessa.

Asiakastyytyväisyys 2018 Maksu-TV - Yksityisasiakkaat



Teliällä ja DNAlla tyytyväisimmät maksu-tv asiakkaat

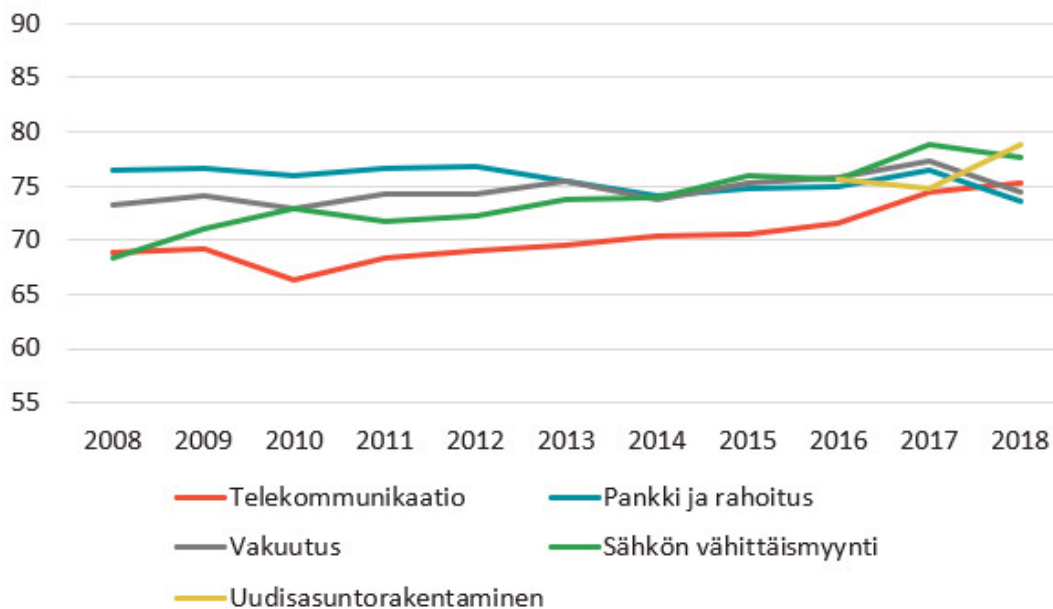
Maksu-TV:n asiakastyytyväisyys on noussut 2,3 indeksipistettä viime vuodesta ja on nyt korkeimmalla tasolla koko EPSI Ratingin mittaaman yhdeksän vuoden ajan jakson aikana. DNA:n asiakastyytyväisyys on hypännyt jopa 7,6 indeksipistettä viime vuoteen verrattuna, aikaisemman 5,4 indeksipisteen laskun jälkeen. Muiden toimijoiden osalta muutokset viime vuoteen verrattuna ovat pieniä. Viime vuoden tapaan myös tänä vuonna maksu-TV:n asiakkaiden mielipiteissä on ollut vahvempia eroja muihin telekommunikaation aloihin verrattuna ja keskihajonta ollut muita suurempi.

Valitukset

Telekommunikaatioalalla valittaminen on hyvin yleistä. Myös melko suuri osa asiakkaista kokee, että valituksen aiheetta olisi, mutta ei kuitenkaan ole tehnyt valitusta.

Onko teillä ollut aiheet valittava tai tehdä valitusta teidän palveluntarjoajallenne ja oletteko valittaneet jonnekin?				
	Kyllä	Kyllä, olisi ollut aiheet, mutta emme valittaneet	Ei	EOS
Sektori				
Laajakaista - Yksityiset	19%	5%	76%	0%
Laajakaista - Yritykset	25%	5%	70%	0%
Matkaviestintä - Yksityiset	11%	3%	86%	0%
Matkaviestintä - Yritykset	23%	5%	70%	2%
Maksu-tv	20%	8%	71%	0%

Asiakastyytyväisyys Suomessa eri toimialoilla 2008-2018
EPSI Rating



Tietoa tutkimuksesta

EPSI Rating Finland haastatteli Telekommunikaatio 2018 -tutkimukseen 1392 Suomessa asuvaa yli 18 vuotiasta yksityisasiakasta, sekä 822 yritysasiakasta. Puhelinhaastattelut tehtiin marras-joulukuun aikana 2018. 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. Poikkeuksina DNA (Laajakaista – Yritysasiakkaat) 3,3 indeksipistettä, DNA (Maksu-tv) 3,4 indeksipistettä ja Telia (Maksu-tv) 3,8 indeksipistettä.

Muita toimijoita ei ole esitetty pienten otantamäärien vuoksi.

Kiinteä ja liikkuva laajakaista on yhdistetty vuoden 2017 tutkimuksesta lähtien. Historiatieto on rakennettu edellisten tutkimusten yhdistetyistä tiedoista liikkuvasta ja kiinteästä laajakaistasta.

Tilastollinen luottamustaso on 95%.

Lisätietoa:

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.