

2018-11-26 06:00 EET

Paikallisyhtiöt edelleen sähkön vähittäismyynnin asiakastyytyväisyyden huipulla

EPSI Ratingin vuosittain tekemä Sähkön vähittäismyynti -tutkimus tutkii sähköyhtiöiden asiakastyytyväisyyttä ja asiakasuskollisuutta sekä sitä, mikä tekee asiakkaista tyytyväisiä ja uskollisia. Tutkimuksessa selvitetään toimialan yhtiöiden imagoa, asiakkaiden odotuksia, tuote- ja palvelulaatua sekä vastinetta rahalle. Tulokset tuotetaan indeksillä 100, jossa 75 on erittäin hyvä taso.

Sähkön vähittäismyynnin asiakastyytyväisyys on ollut selvässä nousussa viimeisen kymmenen vuoden aikana ja on nyt lähes kymmenen indeksipistettä korkeammalla kuin kymmenen vuotta sitten, vaikkakin kokonaistyytyväisyys laski hieman viime vuodesta Paikallisyhtiöt jatkavat yhä kärkisijoilla sähköyhtiöiden asiakastyytyväisyystutkimuksessa. Tänä vuonna ensimmäistä kertaa tutkimuksessa rankattu paikallisyhtiö Tammisaaren Energia nousi tämän vuoden ykkössijalle. Seuraavista sijoista on kova kilpailu Vaasan Sähkön, Vantaan Energian sekä Lahti Energian välillä.

Sähköyhtiöillä positiivinen näkyvyys mediassa

Jopa noin puolet sähköyhtiöiden asiakkaista on nähnyt uutisia tai artikkeleita omasta sähköyhtiöstään mediassa. Asiakkaiden kuva näkemästään sisällöstä on keskimäärin hyvin positiivinen: yli puolet sanoo sähköyhtiötään koskevan mediasisällön olleen positiivista, kun vain 3% kokee sen olleen negatiivista. Noin 40% asiakkaista kokee oman sähköyhtiönsä eroavan positiivisesti muista sähköyhtiöistä.

Hinta määrää edelleen sähköyhtiön valinnassa

Lähes puolet sähköyhtiöiden asiakkaista antavat hinnan tärkeimmäksi syyksi sähköyhtiön valinnassa. Hinnan tärkeys asiakkaille näkyy myös siinä, että

30% asiakkaista kokee sähköyhtiönsä olevan halvempi muihin sähköyhtiöihin verrattuna ja vain 15% kokee sähköyhtiönsä olevan kalliimpi. Asiakkaat, jotka kokevat sähköyhtiönsä muita kalliimmaksi, ovat tyytymättömämpiä ja aikovat selvästi todennäköisemmin vaihtaa sähköyhtiötään seuraavan vuoden aikana. Ympäristöprofiilin tärkeys sähköyhtiön valinnassa ei ole muuttunut viime vuoteen verrattuna, vaikka noin 60% asiakkaista kokee vahvasti, että heidän vaatimuksensa kestävään kehitykseen liittyen tulevat nousemaan tulevaisuudessa. Myös yli 60% asiakkaista kokee, että heidän sähköyhtiöllään on vahva ympäristöprofiili.

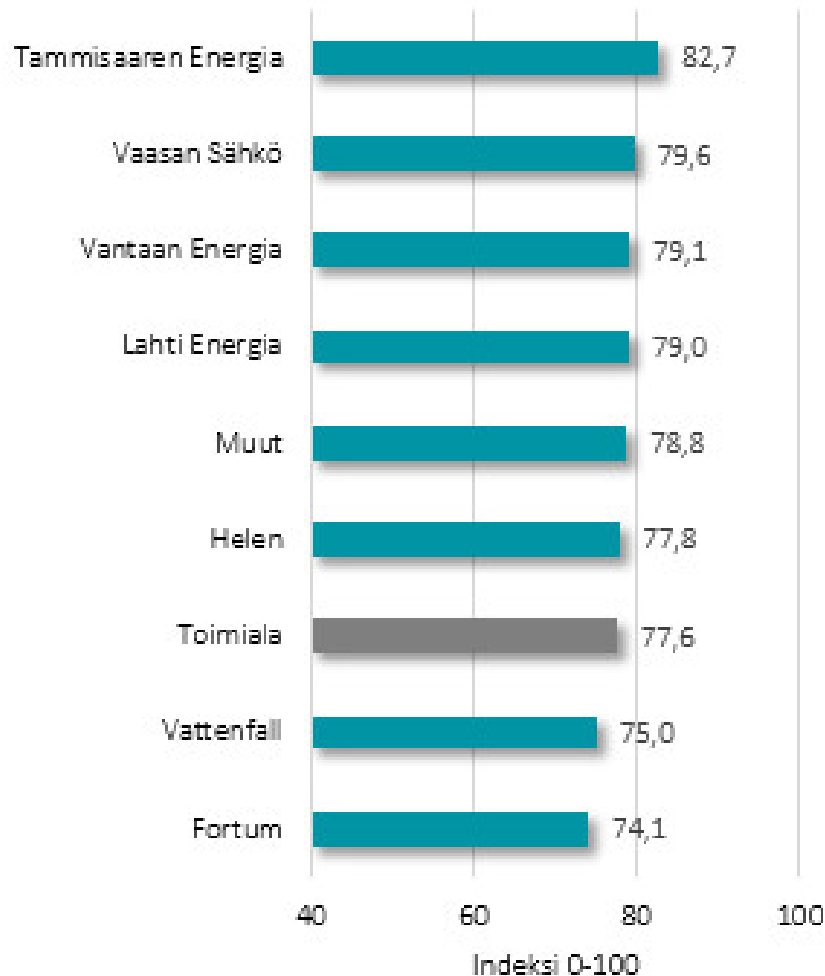
Ympäristökysymyksissä asiakkaat kokevat keskimäärin yhtä tärkeäksi sen, että heidän sähköyhtiönsä minimoivat ympäristövaikutuksen optimoimalla resurssien käyttöä, on mukana erilaisissa ympäristöä tukevissa toimenpiteissä sekä tarjoaa tuotteita tai palveluita jotka pyrkivät seuraamaan eettisiä ja kestäviä toimintatapoja. Jopa kaksi kolmesta asiakkaasta kokee nämä kysymykset erittäin tärkeiksi oman sähköyhtiönsä kohdalla. Tämän lisäksi lähes puolet asiakkaista kokee, että heidän sähköyhtiönsä viestittää erittäin paljon siitä, kuinka he työskentelevät kestäväen kehityksen eteen.

Asiakasuskollisuus hyvällä tasolla

Asiakasuskollisuus on ollut maltillisessa nousussa viime vuosina ja on hyvällä tasolla, 76,5 indeksipistettä. Yli puolet sähköyhtiöiden asiakkaista kokee sähköyhtiönsä arvostavan uskollisia asiakkaita, samalla kun vain neljännes kokee, että sähköyhtiöt eivät arvosta uskollisia asiakkaita. Muut eivät osanneet vastata kysymykseen. Asiakkaat, jotka kokevat sähköyhtiönsä arvostavan uskollisia asiakkaita, ovat keskimäärin jopa noin 14 indeksipistettä tyytyväisempiä kuin asiakkaat, jotka eivät näin koe.

Vain harva, noin 5%, asiakkaista aikoo vaihtaa pois sähköyhtiöstään seuraavan vuoden aikana. Kuitenkin jopa 25% kertoo vaihtaneensa sähköyhtiötään viimeisen kolmen vuoden aikana. Noin joka neljännellä sähköyhtiön asiakkaalla on enemmän kuin yksi sähköyhtiö käytössään. Yli 60% sähköyhtiöiden asiakkaista kokee, että sähköyhtiöt kilpailevat heidän asiakkuudestaan. Myös yli puolet kokee, että muut sähköyhtiöt ottavat heihin usein yhteyttä.

Asiakastyytyväisyys



Tietoa tutkimuksesta

Uppolumi Oy haastatteli Sähkön vähittäismyynti 2018 -tutkimukseen 1421 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta yksityisasiakasta. Puhelinhaastattelut tehtiin 23.10.–12.11.2018. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 75 on erittäin hyvä, 60–75 tyytyväinen ja 0–60 tyytymätön.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti alle n. 2 indeksipistettä asteikolla 0-100. Poikkeuksena Muut-ryhmä (2,4 indeksipistettä).

Tilastollinen luottamustaso on 95% ja mallin selitysaste vaihtelee toimijoittain välillä 62-80 %.

Sähkön vähittäismyynti 2018 -tutkimuksen yhteenveto:

<http://www.epsi-finland.org/report/sahkon-vahittaismyynti-2018/>

Lisätietoa:

Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland, +358 50 406 8796,
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 suunnittelemia ja toimii perustana puolueettomille ja luotettaville tutkimuksille.