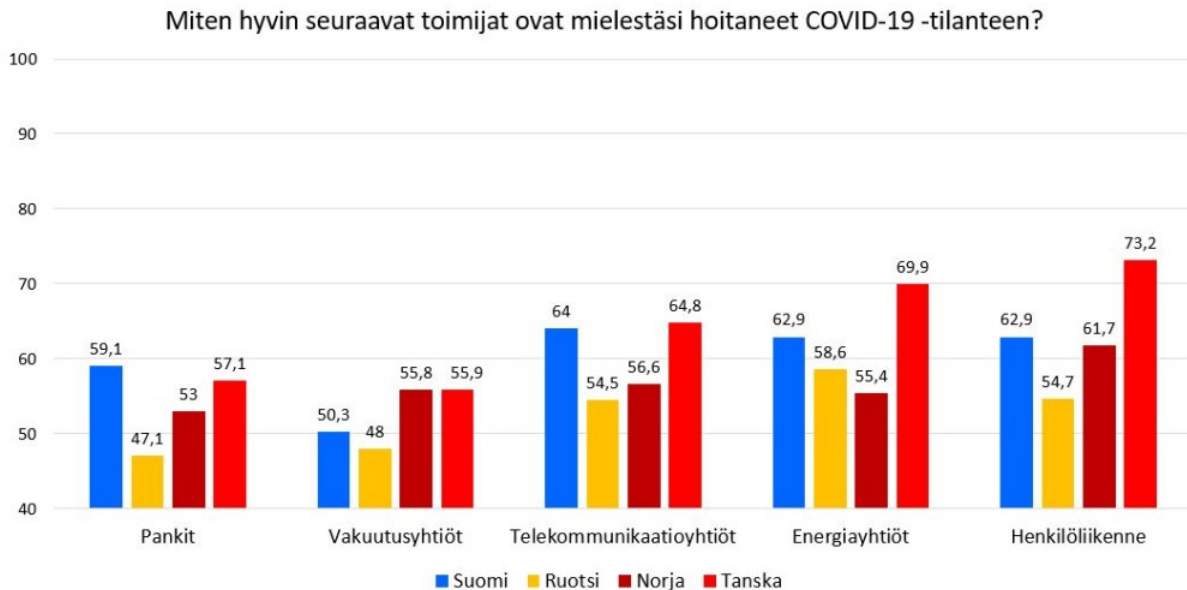


2020-04-20 06:00 EEST

## Pankit saavat Pohjoismaisesti korkeimmat indeksipisteet COVID-19-tilanteen hoidosta

Eri toimialoista pankit ovat hoitaneet COVID-19-tilanteen parhaiten Suomessa Pohjoismaisesti verrattuna, toisaalta kaikkein tyytyväisimpiä kuluttajat ovat telekommunikaatioyhtiöiden toimintaan epidemian aikana.

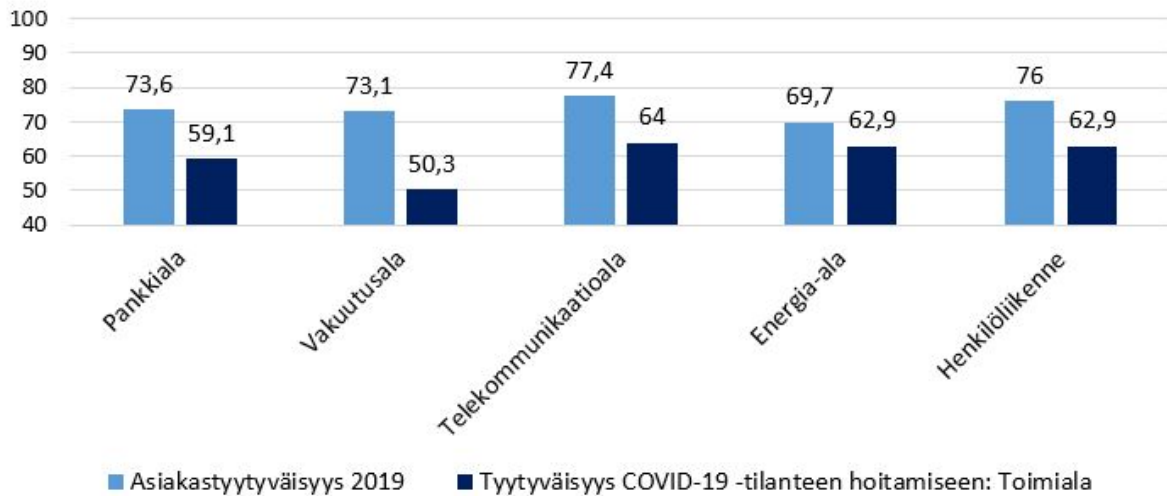


*Graafin Indeksipisteet tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 75 voidaan tulkita erittäin hyväksi.*

### Toimialojen asiakastyytyväisyys laskussa

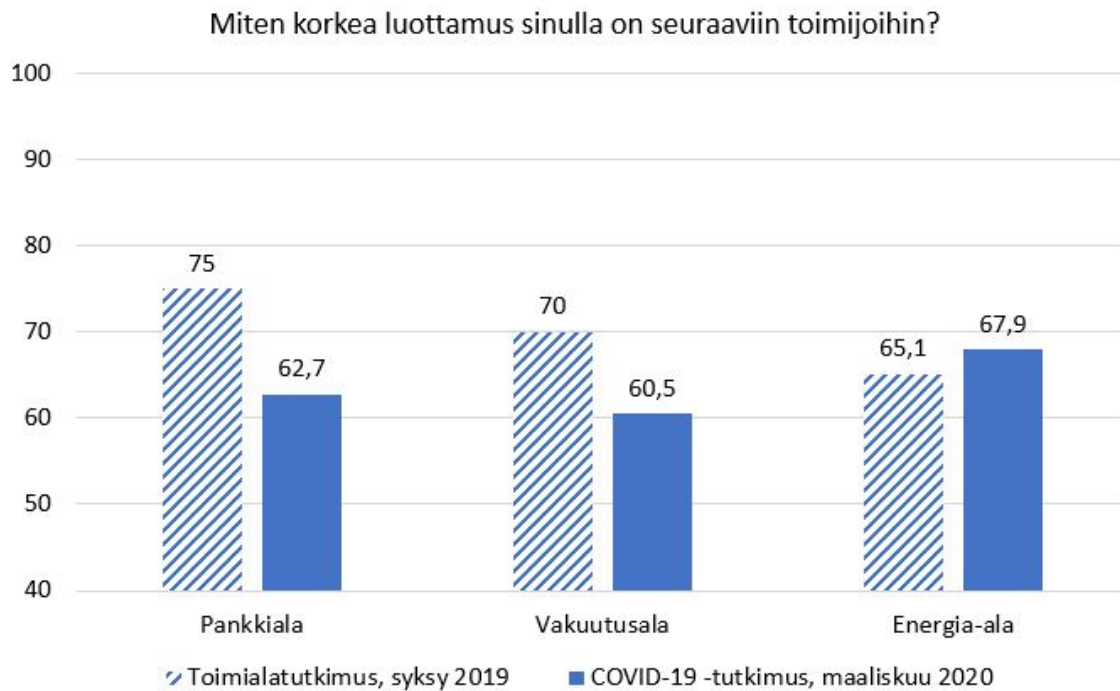
COVID-19-tilanne vaikuttaa pääasiassa laskevasti eri toimialojen asiakastyytyväisyyteen. Tämä nähdään verratessa eri toimialojen asiakastyytyväisyyttä vuoden 2019 toimialatutkimukseen. Sekä pankki-, vakuutus-, telekommunikaatio-, henkilöliikenne-, että energia-ala ovat laskeneet asiakastyytyväisyyden osalta merkittävästi vuodesta 2019.

Tyytyväisyys vakuutusalaan on laskenut kaikkein merkittävimmin.



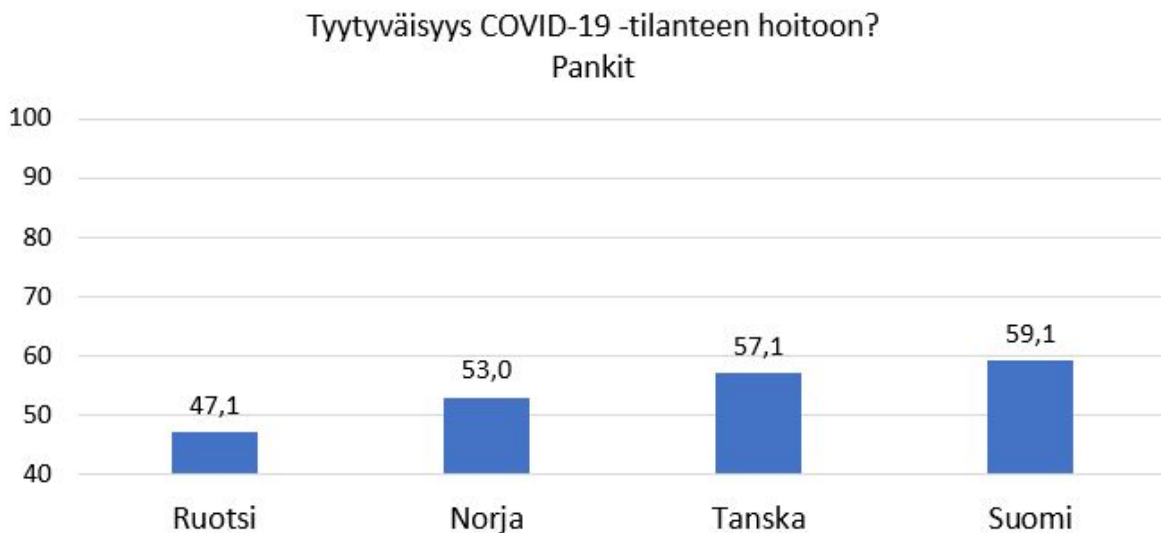
*COVID-19-tutkimuksen kysymykset ovat pelkistetympi versio EPSI toimialatutkimuksen asiakastyytyväisyyttä mittaavista kysymyksistä. Vertailut toimialatutkimukseen eivät ole 100% verrannolliset, kuitenkin suuntaa antavat. Tarkemmat vertailut asiakastyytyväisyyden eroista saadaan taas syksyn 2020 toimialatutkimuksen jälkeen.*

Tarkastellessamme taas kuluttajien luottamusta eri toimialoihin, huomaamme myös luottamuksen laskeneen. Huomionarvoista kuitenkin on, että Energia-ala on onnistunut nostamaan kuluttajien luottamusta COVID-19-epidemian myötä. ”Tässä kohtaa on erittäin mielenkiintoista seurata, miten tämä vaikuttaa energia-alan toimialatutkimuksen tuloksiin syksyllä 2020”, lisää EPSI Rating Finlandin maajohtaja Heidi Laitinen.



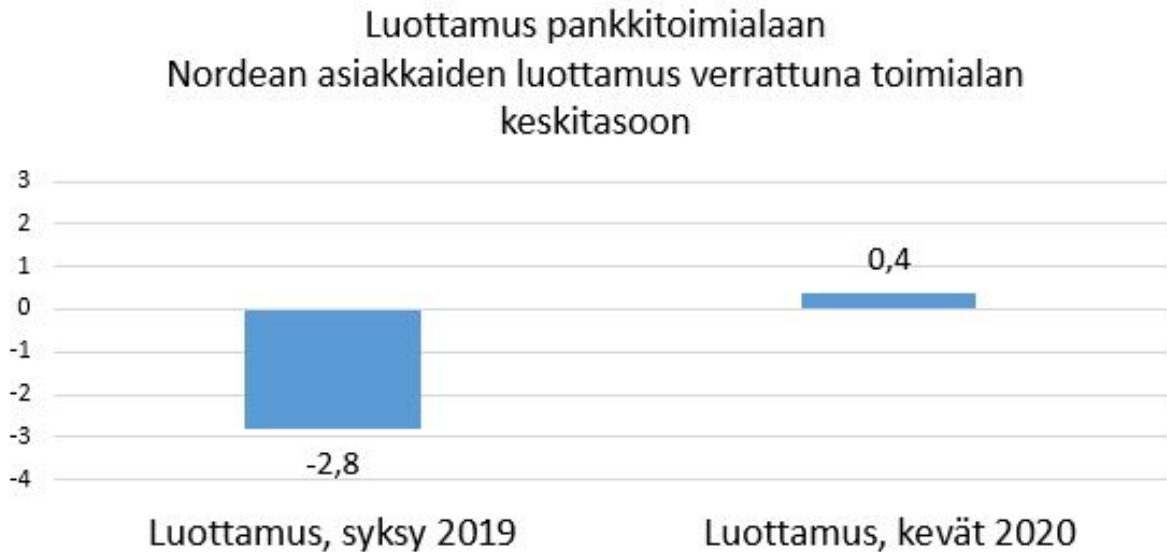
## Nordean asiakkaiden luottamus toimialaan tavanomaista korkeammalla

Vaikka Pohjoismaisella tasolla Tanska koetaan hoitaneen COVID-19-tilanteen huomattavasti parhaiten, löytyy toimialojen keskuudesta eroja. Eri toimialoista pankkien arvioidaan onnistuneen tilanteen hoidossa parhaiten Suomessa ja erot matalimmat arviot saaneeseen Ruotsiin ovat jo merkittäviä.



”Asiakaskokemuksen vahvistaminen ja toimivan asiakaspalvelun mahdollistaminen on erittäin haastavaa, mutta toisaalta tämä on myös mahdollisuus erottautua positiivisesti. Ja tässä kohtaa ovat pankit reagoineet”, kertoo EPSI Rating Finlandin maajohtaja Heidi Laitinen

Tarkastellessamme suomalaisten poikkeuksellista tyytyväisyyttä pankkeihin COVID-19-epidemian osalta, löydämme myös pankkikohtaisia eroja. Esimerkiksi aiempina vuosina alhaisen asiakastyytyväisyyden omannut Nordea on parantanut asiakkaidensa luottamusta suhteutettuna toimialaan huomattavasti COVID-19-epidemian aikana.

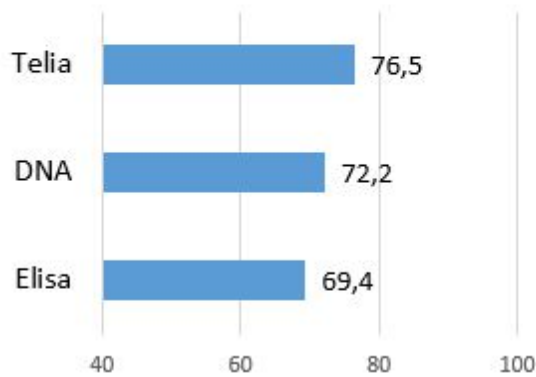


”Nopea reagointi poikkeukselliseen tilanteeseen nousee positiivisesti esiin tarkastellessamme kuluttajien avoimia kommentteja. Toisaalta digitaaliseen asiakaskokemukseen tähtäävä toiminta sekä asiakaspalveluresurssien kohdentaminen asiakaskysyntään nähden on ollut toimialalla kriittistä juuri koronaviruksen kaltaisen riskin minimoinnissa”, lisää Laitinen

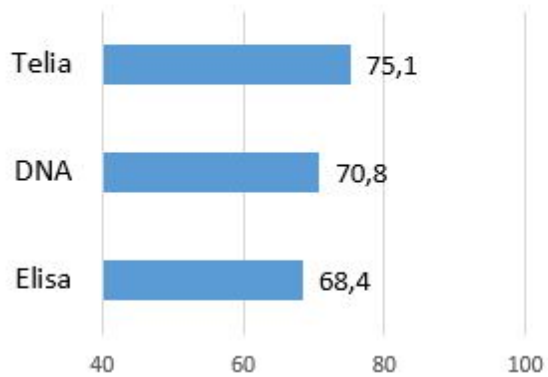
## **Telian asiakkaat tyytyväisimpiä COVID-19-epidemian hoitoon**

Kuluttajat ovat pääosin tyytyväisiä operaattoreiden toimintaan COVID-19-epidemian osalta. Sekä matkapuhelinoperaattoreiden, että laajakaistaoperaattoreiden osalta kaikkein tyytyväisimmät löytyvätkin Telian asiakkaiden joukosta. ”Entistä parempi ja personoidumpi asiakaskokemus tuottaa korkeampaa asiakastyytyväisyyttä, ja näin korkeat indeksipisteet kertovatkin jo erinomaisesta suoriutumisesta”, kertoo Laitinen. Matkapuhelinoperaattoreiden arvioidaankin onnistuneen COVID-19-tilanteen hoidossa parhaiten kaikkiin muihin toimialoihin verrattuna.

Tyytyväisyys COVID-19-tilanteen hoitamiseen: Matkapuhelinoperaattorisi



Tyytyväisyys COVID-19-tilanteen hoitamiseen: Laajakaistaoperaattorisi



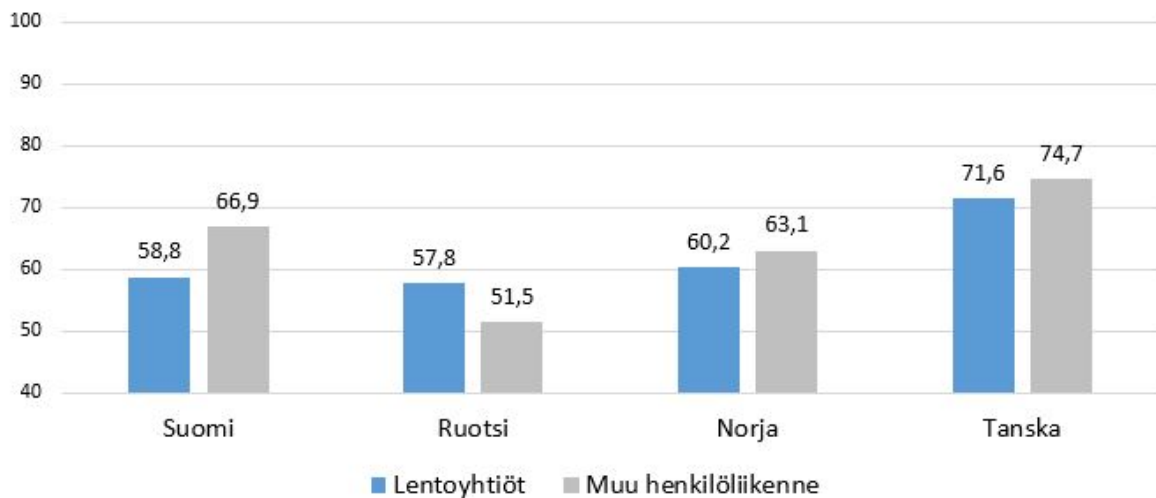
”Luotettavien yhteyksien merkitys korostuu tässä poikkeustilanteessa. Meidän operaattoreiden vastuulla on nyt pitää huolta verkkojen toimivuudesta. Telia haluaa myös tukea monin tavoin ihmisiä ja viranomaisten työtä kriisin keskellä. Annoimme esimerkiksi valtioneuvoston käyttöön ihmisvirtojen liikkeitä kuvaavaa anonymisoitua tilastotietoa päätöksenteon tueksi. Lisäksi olemme tarjonneet suomalaisille maksutta useita tv-kanavia ja korvanneet tauolla olevien urheilulajien lähetyksiä viihdesisällöllä. Pienyrittäjille olemme antaneet mainostilamme käyttömahdollisuuden Yhdessä-kampanjan myötä sekä erilaisia digityökaluja ilmaiseksi”, avaa tutkimustuloksia EPSI Ratingille Telian toimitusjohtaja **Heli Partanen**.

## Henkilöliikenteen asiakastyytyväisyyden laskusta huolimatta VR ja Finnair keräävät kiitosta

Henkilöliikenteen toimijat ovat olleet ensimmäisiä kriisistä kärsiviä, ja tämä näkyy myös tutkimuksen tuloksissa, yli puolet kuluttajista on joutunut peruuttamaan tulevia lomasuunnitelmiaan COVID-19-epidemian myötä. Tämä taas on laskenut asiakastyytyväisyyttä.

Tyytyväisyys tilanteen hoitamiseen on korkeinta Tanskassa ja matalinta Ruotsissa. Ruotsissa lentoyhtiöiden arvioidaan hoitaneen tilanteen muuta henkilöliikennettä paremmin, muissa pohjoismaissa tilanne on päinvastainen.

## Tyytyväisyys COVID-19 -tilanteen hoitamiseen



”Asiakastyytyväisyyden lasku on ihan ymmärrettävää tässä tilanteessa, ja voimme toki sanoa, että asiakastyytyväisyys olisi voinut laskea enemmänkin” kertoo Laitinen. ”Merkittävää on, että vaikka tyytyväisyys arvioidaan alhaiseksi, suomalaiset poikkeuksellisesti selventävät tyytymättömyyttään positiivisilla kommentteilla eritoten Finnairia ja VR:ää koskien” lisää Laitinen.

”Nopeasti muuttuva tilanne on edellyttänyt suuria muutoksia Finnairin liikenneohjelmaan ja palvelukonsepteihin, ja tämä on vaatinut joustoa myös asiakkailta. Asiakkailta saamamme tuki tässä tilanteessa on ollut hienoa - haluan kiittää lämpimästi asiakkaitamme siitä, miten hienosti he ovat tilanteen ottaneet vastaan”, avaa tutkimustuloksia EPSI Ratingille Finnairin asiakaskokemuksesta vastaava johtaja Piia Karhu.

## Tietoa tutkimuksesta

EPSI Ratingin tekemä tutkimus COVID-19-epidemian hoidosta mittaa eri toimialojen sekä yhtiöiden asiakastyytyväisyyttä. Noin 5000 haastattelua toteutettiin 25.3-31.3.2020 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.

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

Listätietoja:

Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland

+358 50 4068 796

[heidi.laitinen@epsi-finland.org](mailto:heidi.laitinen@epsi-finland.org)

Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 75 on erittäin hyvä, 60–75 tyytyväinen ja 0-60 tyytymätön.

---

*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.*