

2019-11-25 06:00 EET

Sähkönmyynnin asiakastyytyväisyys laskee, polarisaatio voimistuu

TIEDOTE 21.11.2019

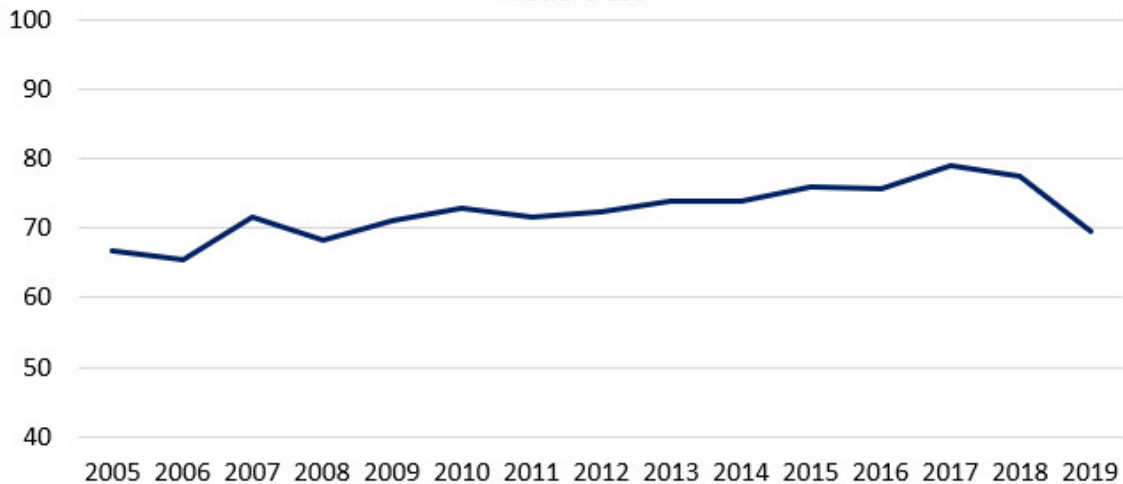
Sähkönmyynnin asiakastyytyväisyys laskee, polarisaatio voimistuu

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.

Asiakastyytyväisyyden kehitys 2005-2019

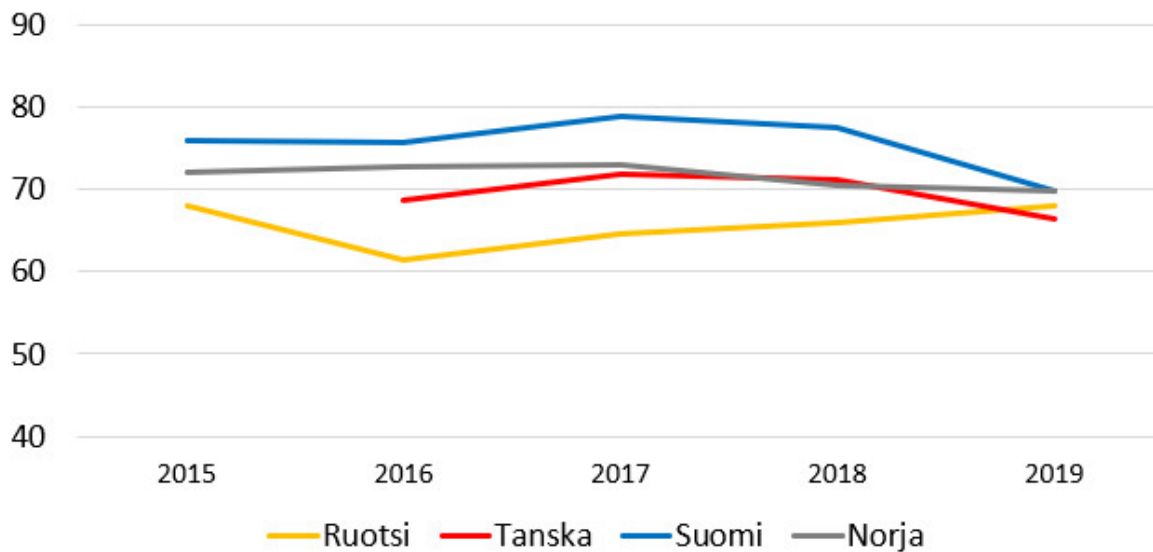
Yksityisasiakkaat

Indeksi 0-100



Sähkön vähittäismyynnin asiakastyytyväisyys on kuluttajapuolella kääntynyt laskuun. Pitkän aikavälin nousu osoitti taittumisen merkkejä jo vuonna 2018, mutta nyt laskua on viime vuoteen jopa 7,9 indeksipistettä. Suomessa asiakastyytyväisyys on yleisesti ollut muita pohjoismaita korkeampaa niin sähkönmyynnin kuin muidenkin EPSI Ratingin tutkimien toimialojen osalta, mutta tämän vuoden lasku pudottaa samalla Suomen sähkönmyyntiasiakkaiden tyytyväisyyden erittäin niukasti (0,2 indeksipistettä) Norjan tason alle, pohjoismaiden toiseksi.

Asiakastyytyväisyyden kehitys Pohjoismaissa
Sähkön vähittäismyynti
Yksityisasiakkaat



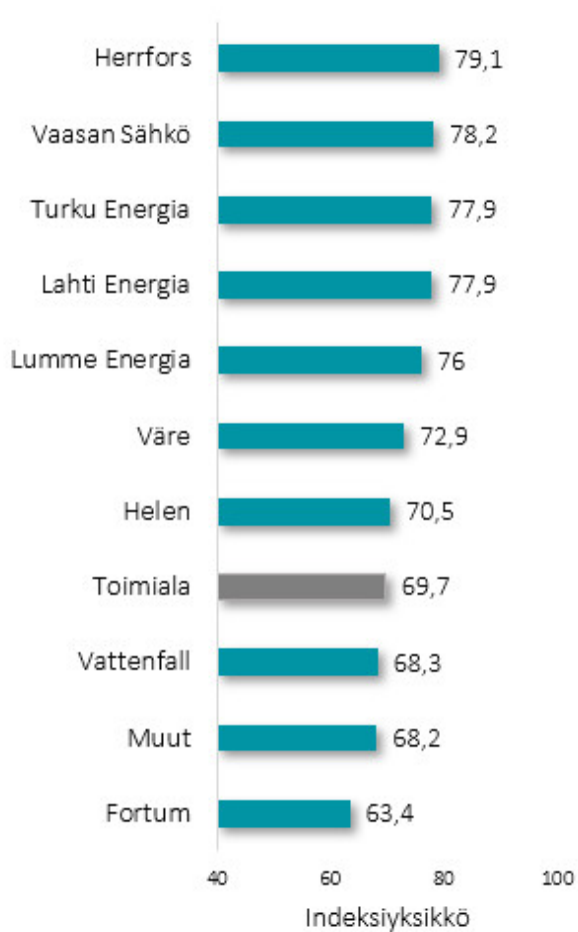
Kuluttaja-asiakkaiden asiakastyytyväisyyden kärjessä on tänä vuonna Herrfors, Vaasan Sähkön asettuessa hyvin lähelle Herrforsin indeksipisteitä. Kolmantena asiakastyytyväisyydessä ja edelleen varsin korkeassa asiakastyytyväisyydessä ovat Turku Energia, sekä Lahti Energia, Lumme Energian ollessa myös lähellä kolmossijaa. Lopuista toimijoista vain Väre sijoittuu selkeästi yli 70:n indeksipisteen.

Tänä vuonna tutkimus tehtiin Suomessa ensimmäistä kertaa myös yritysasiakkaiden osalta. Yritysasiakaspuolella Turku Energia on asiakastyytyväisyyden kärjessä, Loisteen seurattessa toisena. Yhtiöitä on rankingissa mukana vain osa, muut yhtiöt ovat merkittynä ryhmään Muut. Muut toimijat asettuvat alle 70 indeksipisteen. Turku Energia on eri osaluilla varsin tasaisesti toimialan kärjessä, Loiste Energian haastaessa parhaiten palvelulaadun osalta. Turku Energian sekä Loisteen asiakkaat antavat korkeat imagopisteet eritoten asiakkaana olon vaivattomuudesta.

Asiakastyytyväisyys 2019

Yksityisasiakkaat

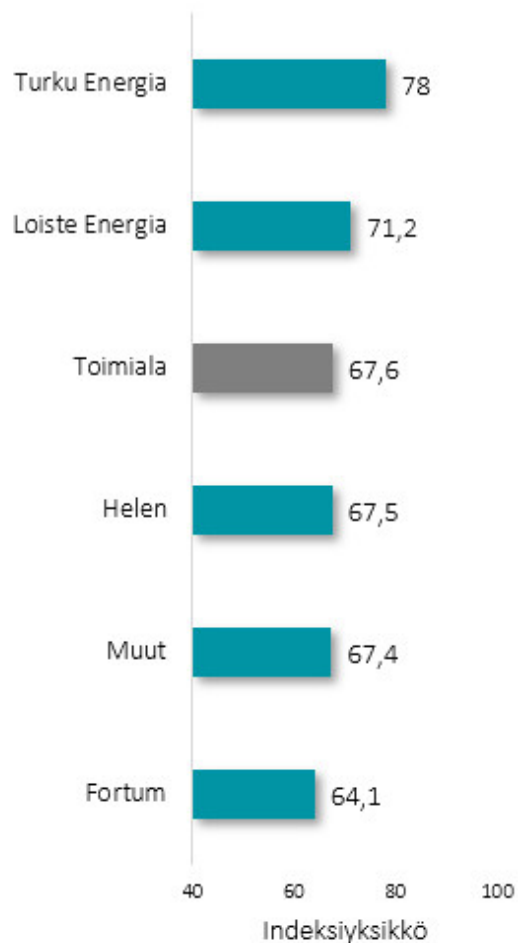
Indeksi 0-100



Asiakastyytyväisyys 2019

Yrityisasiakkaat

Indeksi 0-100





Toimijakohtaiset erot asiakastyytyväisyydessä ovat kasvaneet viime vuodesta selvästi. Siinä missä ero korkeimpien ja matalimpien pistemäärien välillä oli viime vuonna n. 8 indeksipistettä, tänä vuonna ero on lähes 16 indeksipistettä. Viime vuonna mukana olleista yrityksistä vain Vaasan Sähkö sekä Lahti Energia ovat onnistuneet pitämään asiakastyytyväisyyden suunnilleen samalla tasolla viime vuoteen nähden.

Yksityisasiakkaat

Asiakastyytyväisyys	2019	2018	Muutos
Herrfors	79,1		
Vaasan Sähkö	78,2	79,6	-1,4
Lahti Energia	77,9	79	-1,1
Turku Energia	77,9		
Lumme Energia	76,0		
Väre	72,9		
Helen	70,5	77,8	-7,3
Toimiala	69,7	77,6	-7,9
Vattenfall	68,3	75	-6,7
Muut	68,2	77,6	-9,4
Fortum	63,4	74,1	-10,7

Myös kuluttajien asiakasuskollisuus laskussa

Kuluttajapuolella myös asiakasuskollisuus on laskenut toimialalla viime vuoteen verrattuna, ja on nyt 6,4 indeksipistettä alhaisempi kuin vuonna 2018. Uskollisimmat asiakkaat löytyvät Turku Energian, Herrforsin sekä Vaasan Sähkön asiakkaiden keskuudesta.

Sähkösopimusta täydentävissä palveluissa parannettavaa

Tuotelaadun osalta sekä kuluttaja- että yritysasiakkaat eivät yleisesti koe, että heidän käyttämällään sähkötoimittajalla olisi hyvä tarjonta sähkösopimusta täydentävien palvelujen osalta (esimerkiksi sähköautojen latauspisteet, aurinkopaneelit, sähkösopimuksen vihertäminen.) Täydentävät palvelut saavat yksityisasiakkaiden parissa indeksipisteet 67,6 ja yrityspuolella 62,6. Näiden palvelujen osalta Helen nousee Turku Energian

kantaan yritysasiakkaiden asiakastyytyväisyydessä toimialalla korkeimmalle.

Ympäristöprofiilin sekä hinnan merkitys kasvamassa

Hinnan merkitys sähköyhtiön valinnassa on noussut viime vuoteen verrattuna, jopa 60% kuluttaja-asiakkaista kertoo hinnan tärkeimmäksi syyksi sähköyhtiön valinnassa. Vain 12% kokee ympäristöprofiilin tärkeimmäksi syyksi valintaa tehdessä. Toisaalta toimijakohtaiset erot ovat suhteellisen suuria, esimerkiksi Vattenfallin asiakkaista jopa 19% sanoo tärkeimmäksi valintaa ohjaavaksi syyksi juuri yhtiön korkean ympäristöprofiilin. Huomattavaa on myös, että ympäristöprofiili koetaan kuitenkin jo toiseksi tärkeimmäksi syyksi sähköyhtiön valinnassa. Myös yrityspuolella hinta koetaan tärkeimmäksi ja ympäristöprofiili toiseksi tärkeimmäksi. Molemmilla sektoreilla paikallisuus ja sekä sähkön myynnin että siirron saaminen samalta toimijalta eivät ole kuitenkaan tärkeydessä kovin kaukana ympäristöprofiilista.

”Yhtiö pystyy erottautumaan paitsi vahvan ympäristöprofiilin, myös paikallisuuden sekä kohtuullisten hintojen kautta. Periaatteessa voidaan sanoa, mitä enemmän yhtiö eroaa positiivisessa mielessä näiden osalta muista alan toimijoista, sitä tyytyväisempi asiakas on”, sanoo Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland.

Enää puolet asiakkaista kokee yhtiöiden kilpailevan asiakkuudesta

Sähköyhtiön vaihtohalukkuus on hieman nousussa viime vuodesta. Asiakkaat, jotka eivät tunne sähköyhtiönsä arvostavan uskollisia asiakkaita, ovat todennäköisimmin vaihtamassa yhtiötä. Toisaalta kuluttajat kokevat, että muut sähköyhtiöt eivät ota heihin yhteyttä aivan yhtä usein viime vuoteen verrattuna, ja myös kokevat että sähköyhtiöt eivät kilpaile asiakkuuksista yhtä paljon vuoteen 2018 verrattuna. Vuonna 2018 yli 60% asiakkaista koki sähköyhtiöiden kilpailevan heidän asiakkuudestaan, tänä vuonna enää noin puolet asiakkaista.

Merkittävää on myös, että tänä vuonna jopa 35% asiakkaista kertoo vaihtaneensa sähköyhtiötään viimeisen kolmen vuoden aikana, kun vastaava luku viime vuonna oli 25%.

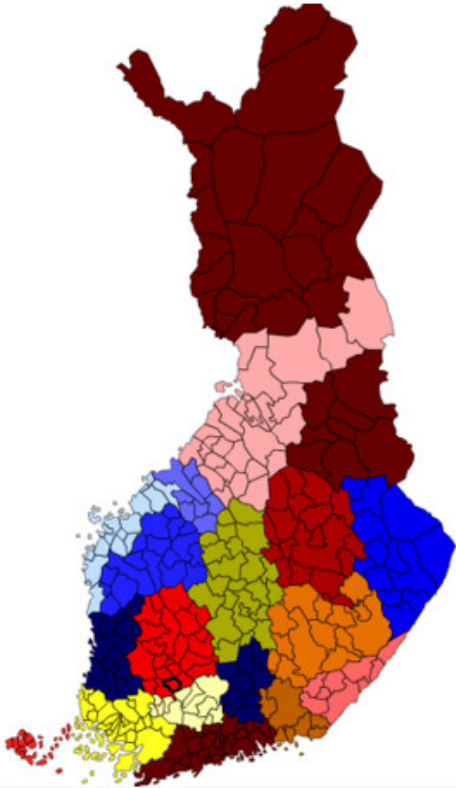
”Viime vuoden tutkimuksesta näimme, että asiakkaat kokivat yhtiöiden

kilpailevan astetta enemmän heidän asiakkuuksistaan. Tämän vuoden tuloksista näemme, että sähköyhtiöstä toiseen vaihtamista on tapahtunut vuoden aikana, ja vaihtohalukkuus on edelleen nousussa. Vaihtohalukkuudessa on kuitenkin suuria yhtiökohtaisia eroja”, lisää Laitinen.

Asiakkaat vaativat kestäväää kehitystä

Vaatimukset kestäväää kehitystä koskien ovat selkeästi nousussa, ja aihe on tärkeää myös energiateollisuudelle. Yli puolet asiakkaista (yksityisasiakkaat sekä yritysasiakkaat) uskovat, että heidän vaatimuksensa kestäväää kehitystä ajatellen kasvavat tulevaisuudessa. Myös yli 60%(yksityis- että yritysasiakkaat) on sitä mieltä, että toimialan tulisi ottaa suurempaa yhteiskuntavastuuta. Yritysten koetaan kuitenkin viestivän heikosti vastuullisuuden ja kestävään kehityksen eteen tekemästään työstä ja niitä tukevista toimintamalleistaan. ”On tärkeää kertoa mitä yritys tekee kestävään kehityksen puitteissa, ja miten se hyödyttää asiakkaita”, lisää Laitinen.

Tyytyväisyys maakunnittain



(Tyytyväisimmät alueet tummimman sinisellä, vähiten tyytyväiset tummimman ruskealla, muut värit näiden välillä. Maakunnittain järjestyksessä: Satakunta, Päijät-Häme, Pohjois-Karjala, Etelä-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa, Pohjanmaa, Kanta-Häme, Varsinais-Suomi, Keski-Suomi, Etelä-Savo, Kymenlaakso, Etelä-Karjala, Pohjois-Pohjanmaa, Ahvenanmaa – Åland, Pirkanmaa, Pohjois-Savo, Uusimaa, Kainuu, Lappi)

[Tietoa tutkimuksesta](#)

Uppolumi Oy* haastatteli Sähkön vähittäismyynti 2019 -tutkimukseen 1718 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta yksityisasiakasta ja 626 yritysasiakasta. Puhelinhaastattelut tehtiin 15.10.–18.11.2019. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 75 on erittäin hyvä, 60–75 tyytyväinen ja 0-60 tyytymätön.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti n. 2 indeksipistettä asteikolla 0-100. Poikkeuksena yksityispuolella Herrfors (1,3 indeksipistettä), Fortum (4), Helen (3,2), Vattenfall (3,6) ja Muut-ryhmä (3). Yrityspuolella virhemarginaalit ovat yleisesti n. 3 indeksipistettä, poikkeuksena Helen (4,7).

**Vertailtavuuden vuoksi pieni osa haastatteluista on tehty yhteistyössä Userneeds A/S:n kanssa*

Asiakastyytyväisyys – Kuinka EPSI Rating mittaa sitä?

Asiakastyytyväisyyttä tutkitaan seuraavien kolmen kysymysten avulla:

Ajattele kaikkia kokemuksiasi, joita sinulla on sähköyhtiöstäsi. Kuinka tyytyväinen olet?

Missä määrin sähköyhtiösi täyttää kaikki odotuksesi?

Kuvittele kaikin puolin täydellinen sähköyhtiö. Kuinka lähellä tai kaukana sähköyhtiösi on tätä täydellistä sähköyhtiötä?

Kunkin aspektin arvosana ilmoitetaan välillä 0-100. Mitä korkeampi arvosana, sitä paremman arvion sähköyhtiö on saanut asiakkailtaan. Yleisesti voidaan sanoa, että yrityksillä, joiden asiakastyytyväisyyden arvosana on alle 60, on suuria vaikeuksia motivoida asiakkaita pysymään asiakkaina. Sen sijaan yli 75:n arvosana kertoo vahvasta yrityksen ja asiakkaan välisestä suhteesta.

Asiakastyytyväisyys ja asiakasuskollisuus ovat kaksi tärkeää avainindikaattoria yrityksille ja organisaatioille. Näiden kahden indikaattorin mittaamisen lisäksi EPSI-menetelmä tutkii viittä muuta aspektia, joiden avulla voidaan selvittää, mikä tekee asiakkaista tyytyväisiä ja uskollisia.

Kukin aspekti sisältää tietyn määrän kysymyksiä. Alla oleva kaavio kuvaa niitä alueita, joihin EPSI-menetelmä perustuu.

EPSI Rating

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.

Lisätietoa:

Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland, +358 50 406 8796,
heidi.laitinen@epsi-finland.org

www.epsi-finland.org/sahkon-vahittaismyynti-2019/

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.