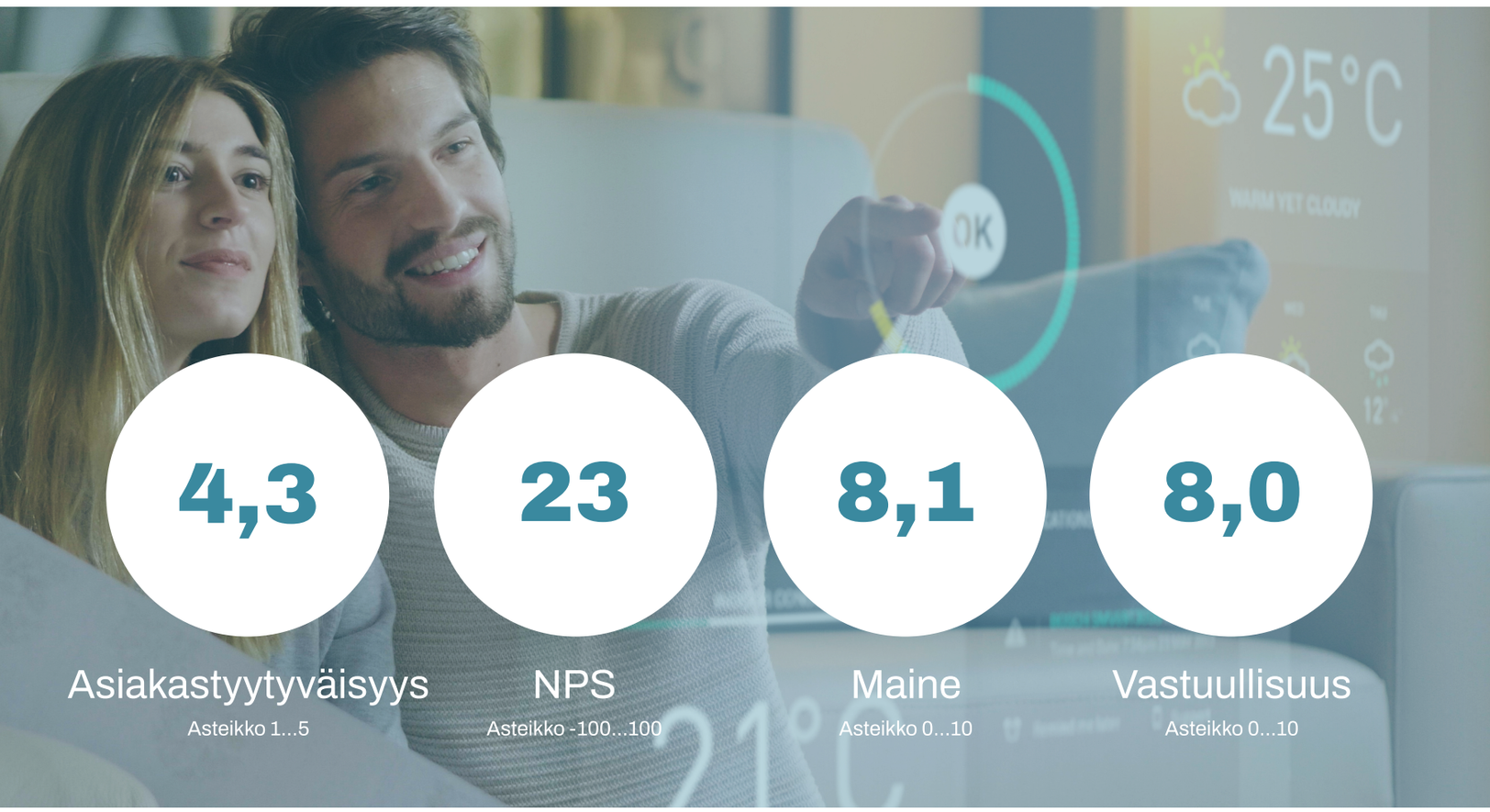
Energiayhtiöiden asiakastyytyväisyys erittäin hyvällä tasolla

Vuoden 2021 Energiateollisuus ry:n asiakastutkimuksessa ilmenee, että energiayhtiöiden asiakastyytyväisyys on edelleen erittäin hyvällä tasolla. Tutkimuksella kartoitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä oman energiayhtiön sähkön myynnin, kaukolämmön, kokonaistoimituksen ja verkkopalvelun asiakaspalveluun sekä suosittelutodennäköisyyttä. Lisäksi kysyttiin mielipidettä energiayhtiön maineesta ja vastuullisuudesta. Tutkimuksen toteutti Innolink yhteistyössä Adato Energian kanssa. Haastatteluja tehtiin elo-lokakuussa 2021 yhteensä 2804.



Asiakaspalvelu saa kiitosta – hintoihin tyytymättömät suosittelevat aikaisempaa vähemmän

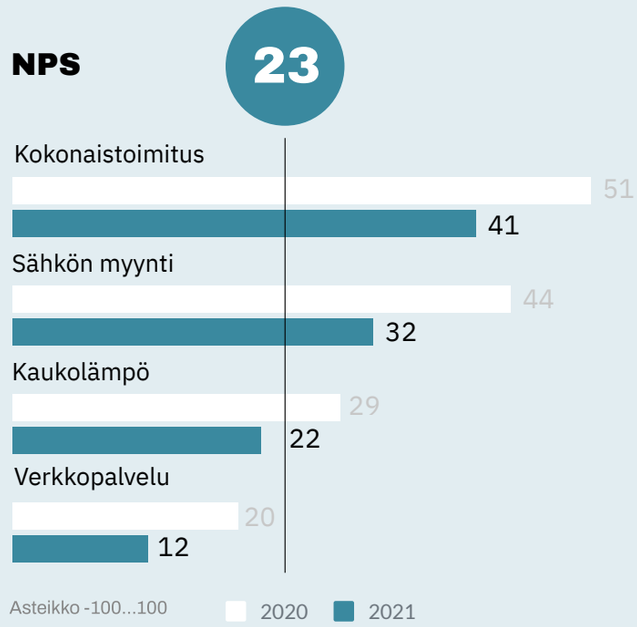
Tutkimuksessa kysyttiin energiayhtiöiden asiakkailta, kuinka tyytyväisiä he ovat oman energiayhtiönsä asiakaspalveluun. Asiakastyytyväisyyttä mittaavia kysymyksiä oli viisi: henkilöstön ystävällisyys, sovittujen asioiden hoitaminen, kyky ratkaista asiakkaan ongelma tai asia, asiakaspalvelun tai henkilöstön tavoitettavuus ja palvelun nopeus.

Asiakastyytyväisyys on edelleen erinomaisella tasolla 4,28 asteikolla 1–5 (2020: 4,32).

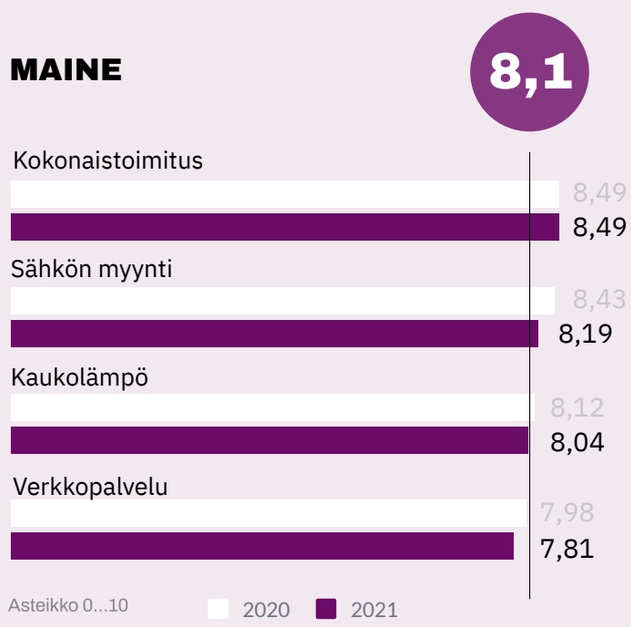
Asiakaspalvelun osatekijöistä kaikkein tyytyväisimpiä asiakkaat olivat henkilöstön ystävällisyyteen. Myös sovittujen asioiden hoitaminen ja kyky ratkaista asiakkaan ongelma tai asia saivat kiitosta.

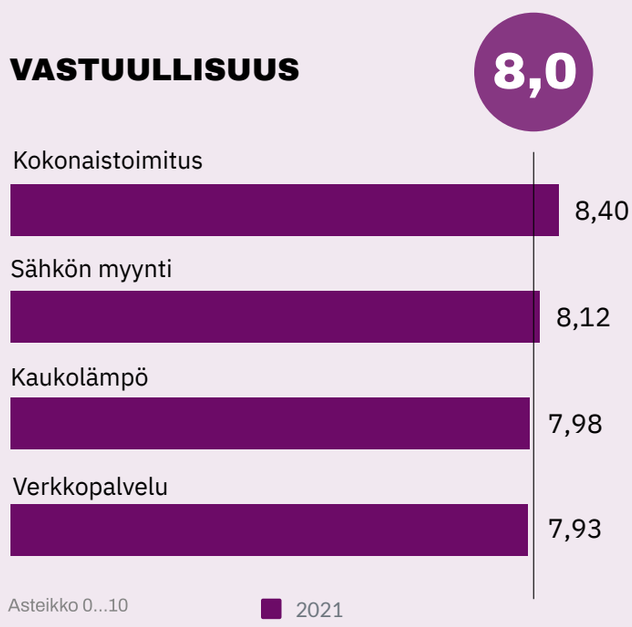
Tutkimuksessa kysyttiin myös, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat yhtiötään jollekin toiselle. Suosittelutodennäköisyys NPS oli 23 asteikolla -100...+100. Suosittelutodennäköisyys on laskenut edellisvuoteen verrattuna (2020: 35).

Energiayhtiöiden maineindeksiksi muodostui 8,06 ja vastuullisuusindeksiksi 8,04 asteikolla 0–10. Maineindeksi on pudonnut hieman edellisvuodesta, jolloin se oli 8,22. Mielikuvaa vastuullisuudesta mitattiin ensimmäisen kerran tänä vuonna.



NPS eli Net Promoter Score *Suositteluhalukkuutta mitataan yhden kysymyksen avulla: Millä todennäköisyydellä suosittelisitte energiayhtiönne palveluita tuttavillenne asteikolla 0–10? (0 = en suosittelisi ... 10 = suosittelisin erittäin todennäköisesti, tai olen jo suositellut). Vastaajat jaetaan suosittelijoihin, neutraaleihin ja arvostelijoihin heidän antamansa arvosanan perusteella. *Suosittelijat*(arvosanat 9–10 asteikolla 1–10) ovat uskollisia ja innostuneita asiakkaita, jotka suosittelevat palvelua mielellään muille. Neutraalit (arvosanat 7–8) ovat tyytyväisiä asiakkaita. **Arvostelijat (arvosanat 0–6) ovat tyytymättömiä asiakkaita. NPS lasketaan vähentämällä suosittelijoiden prosenttiosuudesta arvostelijoiden prosenttiosuus. NPS-vaihteluväli on -100 ja +100.*

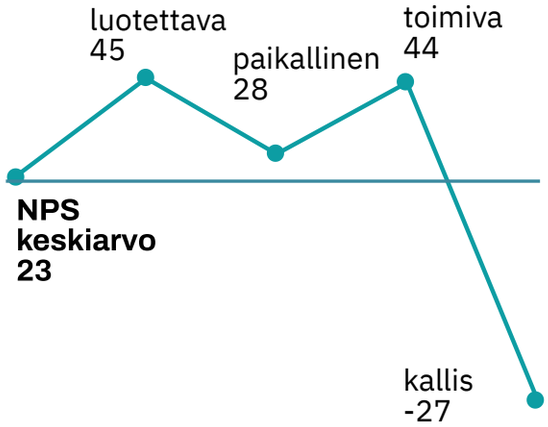




Miten mielikuvat vaikuttavat asiakaskokemukseen?

Tutkimuksessa energiayhtiöihin assosioituivat voimakkaimmin teemat luotettavuus, toimivuus ja paikallisuus. Jos vastaajat mainitsivat esimerkiksi termit luotettava ja toimiva, niin maininnat nostivat myös asiakaskokemuksen avainmittareiden keskiarvoa voimakkaasti ylöspäin (NPS ja asiakastyytyväisyys-, maine- sekä vastuullisuusindeksi).

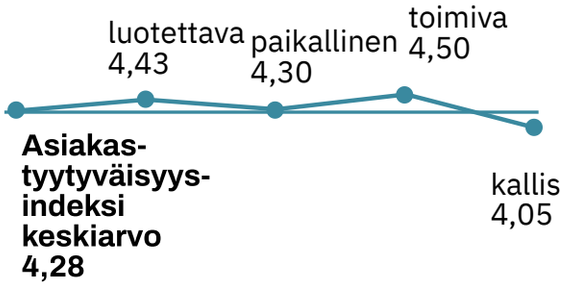
NPS



Verrattuna koko aineiston keskiarvoon 23 NPS-indeksi nousi, jos vastaaja käytti termiä
- luotettava > 45
- paikallinen > 28
- toimiva > 44

Jos vastaaja käytti termiä kallis, niin NPS laski -27:een.

ASIAKASTYYTYVÄISYYSINDEKSI

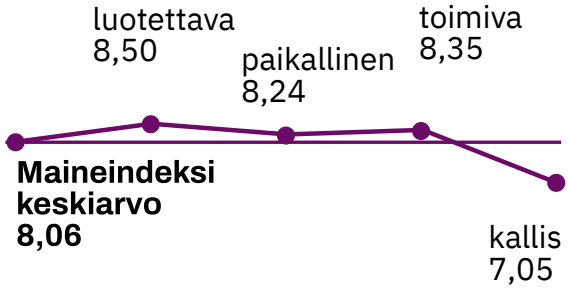


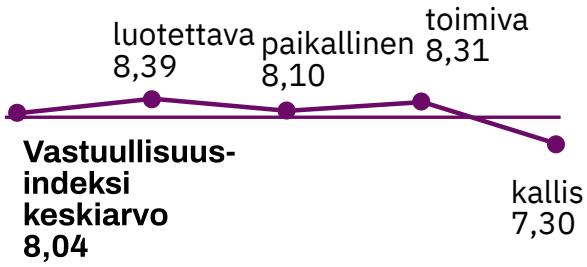
Verrattuna koko aineiston keskiarvoon 4,28 asiakastyytyväisyysindeksi nousi, jos vastaaja käytti termiä
- luotettava > 4,43
- paikallinen > 4,30
- toimiva > 4,50

Jos vastaaja käytti termiä kallis, niin asiakastyytyväisyysindeksi laski 4,05:een.

MAINEINDEKSI

VASTUULLISUUSINDEKSI





Verrattuna koko aineiston keskiarvoon 8,06 maineindeksi nousi, jos vastaaja käytti termiä
- luotettava > 8,50
- paikallinen > 8,24
- toimiva >8,35

Jos vastaaja käytti termiä kallis, niin maineindeksi laski 7,05:een.

Verrattuna koko aineiston keskiarvoon 8,04 vastuullisuusindeksi nousi, jos vastaaja käytti termiä
- luotettava > 8,39
- paikallinen > 8,10
- toimiva >8,31

Jos vastaaja käytti termiä kallis, niin vastuullisuusindeksi laski 7,30:een.

KERROMME MIELELLÄMME LISÄÄ TUTKIMUSKOKONAISUUDESTA

Tuukka Suoniemi
COO
Innolink

tuukka.suoniemi@innolink.fi
+358 50 405 9145

Jan Wikström
Toimitusjohtaja
Adato Energia

jan.wikstrom@energia.fi
+358 40 759 3664