

# ENERGIAYHTIÖIDEN ASIAKASTUTKIMUS 2023

Tutkimuksella kartoitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä oman energiayhtiön sähkön myynnin, kaukolämmön, kokonaistoimituksen, kaasuntoimituksen ja verkkopalvelun asiakaspalveluun. Lisäksi kysyttiin mielipidettä energiayhtiön maineesta ja vastuullisuudesta sekä selvitettiin vastaajien halukkuutta suositella energiayhtiötään muille. Innolinkin toteuttamiin haastattelututkimuksiin vastasi tänä vuonna yhteensä 3440 asiakasta.



## TUTKIMUKSEN AVAINTULOKSET

### Asiakastyytyväisyys

4,25

Asteikko 1 - 5

### Maine

7,82

Asteikko 0 - 10

### Vastuullisuus

7,88

Asteikko 0 - 10

### NPS

26

Asteikko -100 - 100

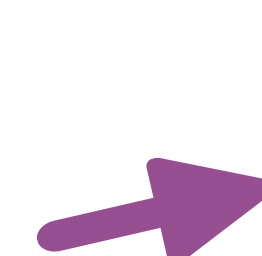
## ASIAKASTYYTYVÄISYYS ERINOMAISELLA TASOLLA

Asiakastyytyväisyysmittareissa on nähtävissä positiivista kehitystä. Kolme parhaiten onnistunutta mittaria ovat yhä pysyneet vahvalla tasolla, erityisesti henkilöstön ystävällisyys arvioitiin erinomaiseksi (4,5 asteikolla 1-5). Lisäksi panostukset prosessien tehostamiseen ja resurssien tehokkaampaan käyttöön ovat selkeästi parantaneet asiakaspalvelun tavoitettavuutta ja palvelun nopeutta. Tulokset kertovat asiakaspalvelijoiden sitoutumisesta tarjota korkealaatuista palvelua asiakkaille.

### Asiakastyytyväisyysindeksi

4,21

2022



4,25

2023

"Kuinka hyvin yhtiön asiakaspalvelu tai henkilöstö on mielestänne onnistunut seuraavissa asioissa asteikolla 1 = huono ... 5 = erinomainen?"

### Asiakastyytyväisyysmittarit

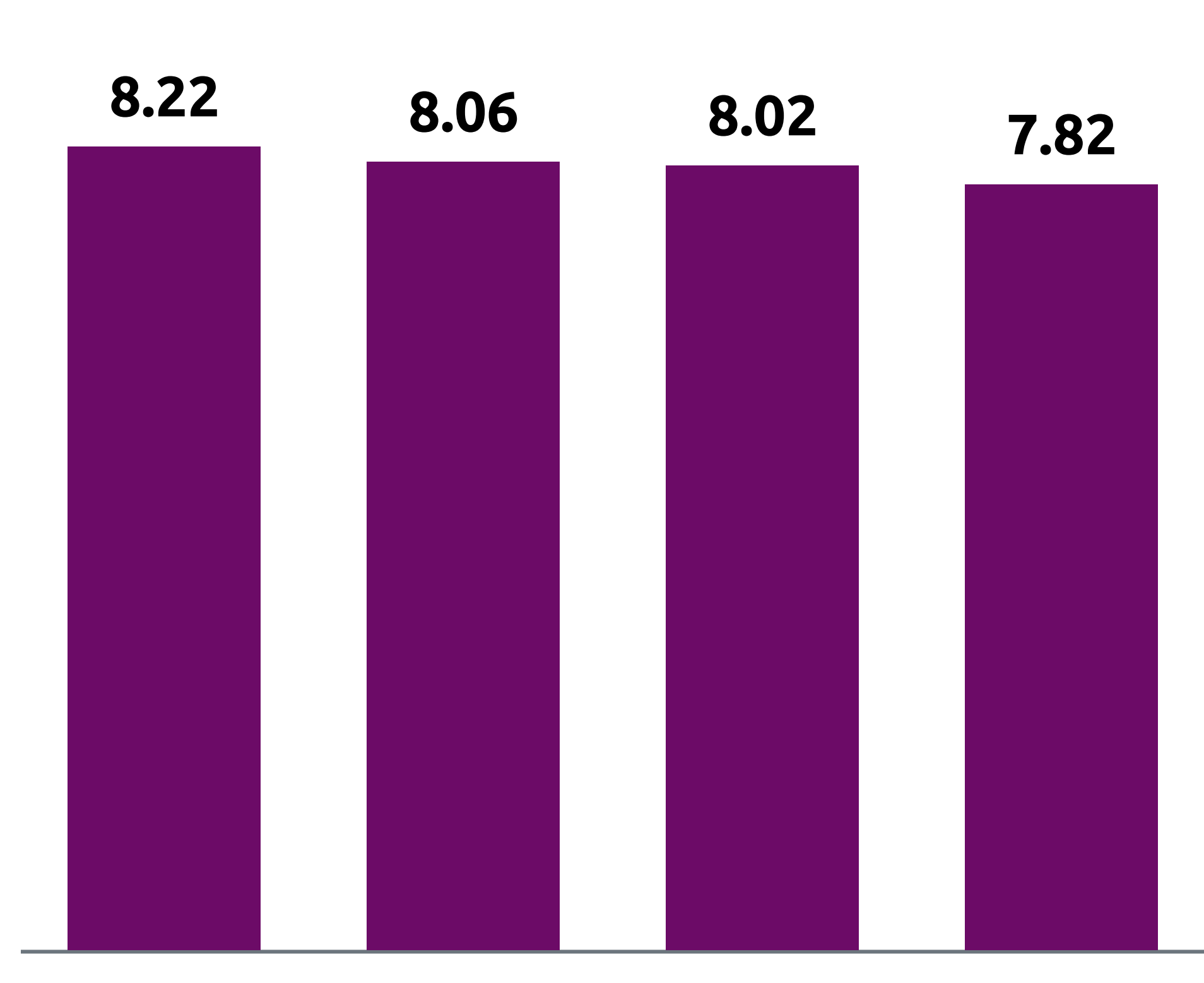
henkilöstön ystävällisyys	4.5	4.5
sovittujen asioiden hoitaminen	4.4	4.4
kyky ratkaista asiakkaan ongelma tai asia	4.2	4.2
asiakaspalvelun tai henkilöstön tavoitettavuus	4.1	4.0
palvelun nopeus	4.1	4.0

■ 2023 ■ 2022

## YHTIÖIDEN MAINESSA JA VASTUULLISUUDESSA PIENTÄ LASKUA

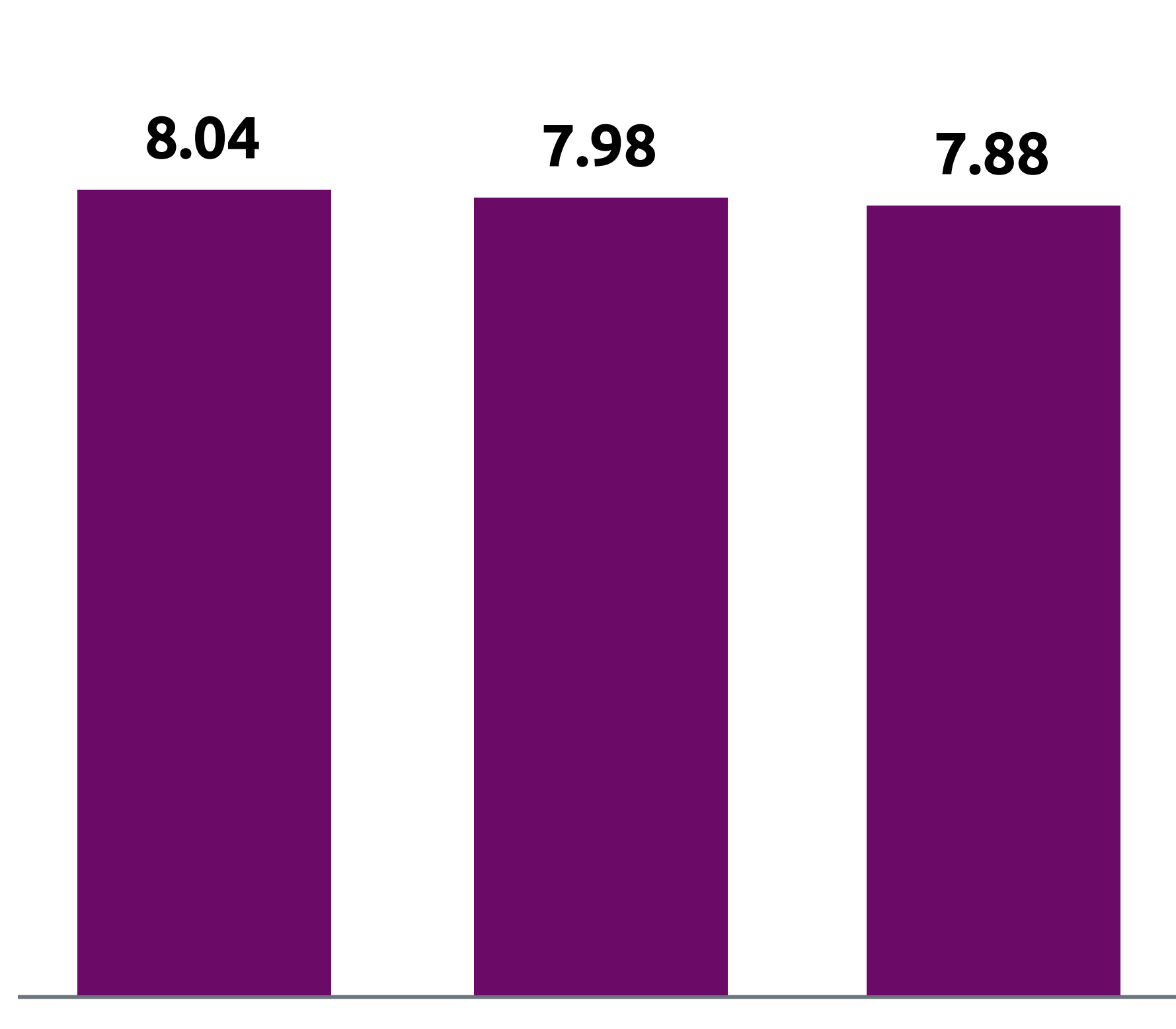
Sekä energiayhtiöiden maineessa (7,82) että vastuullisuudessa (7,88) on havaittavissa pientä laskua aikaisempiin tutkimusvuosiin verrattuna.

### Maineen kehitys



"Minkä arvosanan antaisitte yhtiön vastuullisuudelle? Asteikko 0 = huono ... 10 = erinomainen"

### Vastuullisuuden kehitys



"Minkä arvosanan antaisitte yhtiön maineelle? Asteikko 0 = huono ... 10 = erinomainen"

## NET PROMOTER SCORE (NPS)

Yhteensä 83 prosenttia vastaajista antoi arvosanaksi vähintään 7, kun kysyttiin, kuinka todennäköisesti he suositelisivat energiayhtiötään muille. Kaikkien yhtiöiden Net Promoter Scoreksi muodostui 26. Innolinkin vertailutietokannassa B2B-organisaatioiden keskitaso on 37 ja B2C-organisaatioilla 43 asteikolla -100...+100.

"Kuinka todennäköisesti suositelisitte yhtiötä ystävälle tai tuttavalle asteikolla 0 = en lainkaan todennäköisesti ... 10 = erittäin todennäköisesti?"



42,4 % Suositelijat 9-10

41,0 % Neutraalit 7-8

16,6 % Arvostelijat 0-6

NPS-suositelutodennäköisyydellä pyritään ennustamaan vastaajien todennäköisyyttä suositella yhtiötä muille. Vastaajat luokitellaan vastausten perusteella arvostelijoihin (0-6), neutraaleihin (7-8) ja suositelijoihin (9-10). NPS lasketaan vähentämällä suositelijoiden osuudesta arvostelijoiden osuus.

## MIELIKUVAT POSITIIVISIA

Spontaanisti vastaajat kuvailivat energiayhtiötä erityisesti luotettavina ja paikallisina

"Millä sanoilla kuvailisitte yhtiötä? Mainitse 2-3 sanaa"



Ilmoittaudu mukaan vuoden 2024 energiayhtiöiden asiakastutkimukseen jo nyt. Muistathan ilmoittautua viimeistään 29.3.2024.

**ILMOITTAUTUMISLOMAKKEELLE**

## KERROMME MIELELLÄMME LISÄÄ TUTKIMUSKOKONAISUUDESTA

Emilia Lehtinen  
tutkimuspäällikkö  
Innolink

emilia.lehtinen@innolink.fi  
+358 50 353 5451

Maija Immonen  
myynti- ja markkinointipäällikkö  
Adato Energia Oy

maija.immonen@energia.fi  
+358 40 750 7270