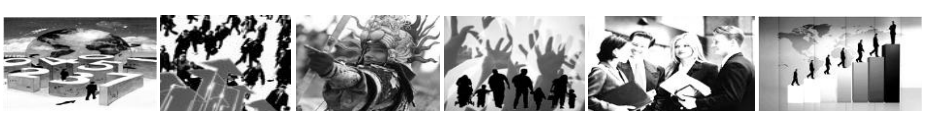


Julkaisuvapaa
maanantaina
17.12.2012, klo. 06.00

Vattenfallin imago kirkastui

Suomen SÄHKÖYHTIÖT

- EPSI Rating asiakastyytyväisyys 2012

Kansainvälinen ja riippumaton EPSI Rating tutkii vuosittain kuluttajien tyytyväisyyttä sähköyhtiöihin. Suomen tulosten lisäksi, tiedote sisältää myös vertailu Ruotsiin ja Norjaan. Sähköyhtiöitä on tutkittu Suomessa vuodesta 2005.

Yleistä:

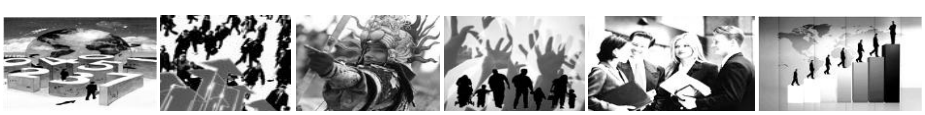
- Loivaa nousua on nähtävissä sekä **yksityisasiakkaiden** että **yritysasiakkaiden** tyytyväisyydessä
- Ainoastaan 23,4 % sähköasiakkaista on valmiina maksamaan lisää alkuperäismerkitystä sähköstä – viime vuonna luku oli 36,5 %!
- 54,1 % eivät edes tiedä, tarjoaako oma sähköyhtiö alkuperäismerkittyä sähköä vai ei
- Suomessa ollaan, viime vuoden tapaan, huomattavasti tyytyväisempiä sähköyhtiöihin kuin naapurimaissamme Ruotsissa ja Norjassa

Yksityisasiakkaat:

- **Vattenfall** on vuoden nousija – parannusta on tullut selvästi kaikilla mittareilla
- **Helsingin Energia** vakiinnuttaa taas ykkössijansa, viimevuotisen notkahduksen jälkeen
- **Fortum** on puolestaan kokenut pienen notkahduksen sitten viime vuoden huikean nousun
- **Vattenfallin** imago on parantunut merkittävästi
- **Helsingin Energia** saa yhtiöistä 'puhtaimmat paperit' – jopa 94 % yhtiön asiakkaista kokee, ettei ole mitään moitittavaa

Yritysasiakkaat:

- **Helsingin Energia** on parantanut huomattavasti miltei kaikilla mittareilla ja ponnahtaa kärkeen



- Myös tyytyväisyys **Fortumiin** ja **Vattenfalliin** on parantunut merkittävästi

- 'Muut'-ryhmä (koostuen lähinnä **paikallisista sähköyhtiöistä**) oli viime vuonna kärjessä mutta tänä vuonna ryhmän tulokset ovat huonontuneet tuntuvasti kaikilla mittareilla

Tässä esimerkkejä tuloksista tämän vuoden **EPSI Rating** tutkimuksesta, joka vertailukelpoisuutensa takia tehdään aina samaan aikaan joka vuosi, sähköalalla vuodesta 2005 alkaen. Sähköyhtiöiden yksityis- sekä yritysasiakkaiden kanssa on käyty haastatteluja heidän käyttämien sähkötoimittajiensa **imagosta, tuote- ja palvelulaadusta, hinta/laatusuhteesta** sekä näitä analysoimalla selvitetty **asiakastyytyväisyys ("EPSI-luku")** ja –**uskollisuus.**

Tutkimus tehtiin samanaikaisesti myös Norjassa ja Ruotsissa loka-marraskuun aikana. Yksin Suomessa on tehty noin 2.000 seikkaperäistä puhelinhaastattelua.

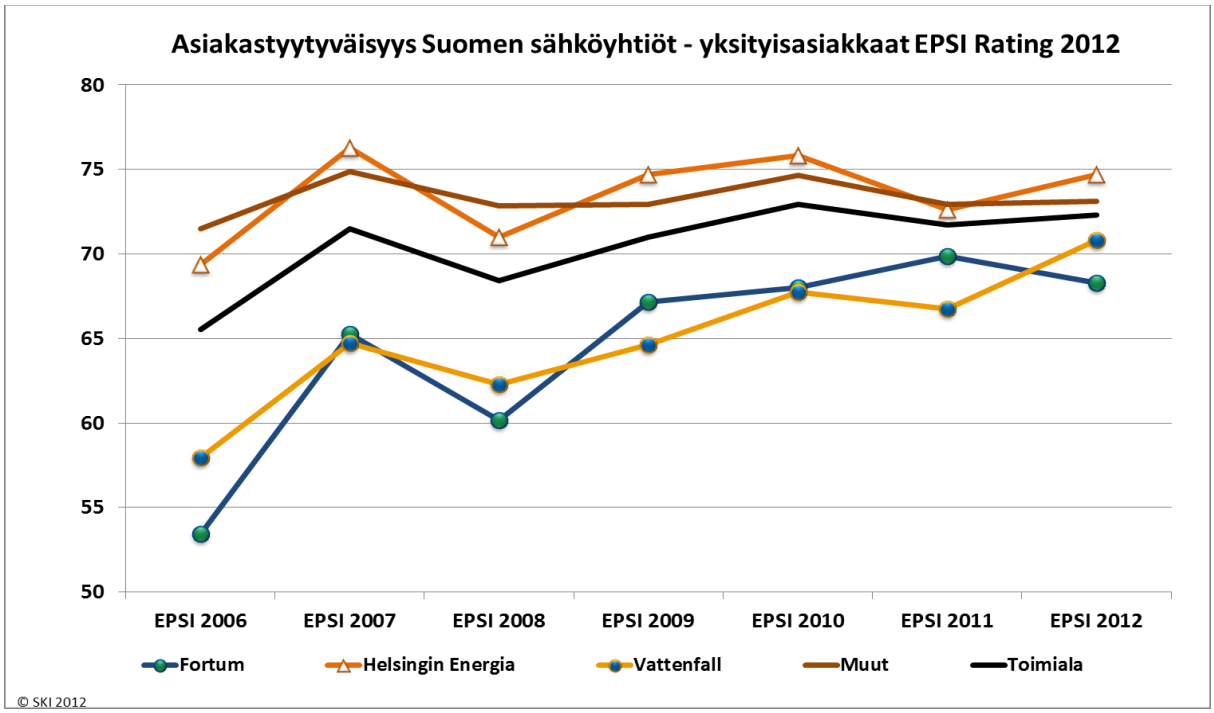
Indeksit ovat asteikolla 0-100 seuraavasti:

alle 60 huono taso
60 – 75 välttävä / tyydyttävä
75 – 100 hyvä / erittäin hyvä

1. Yksityisasiakkaat

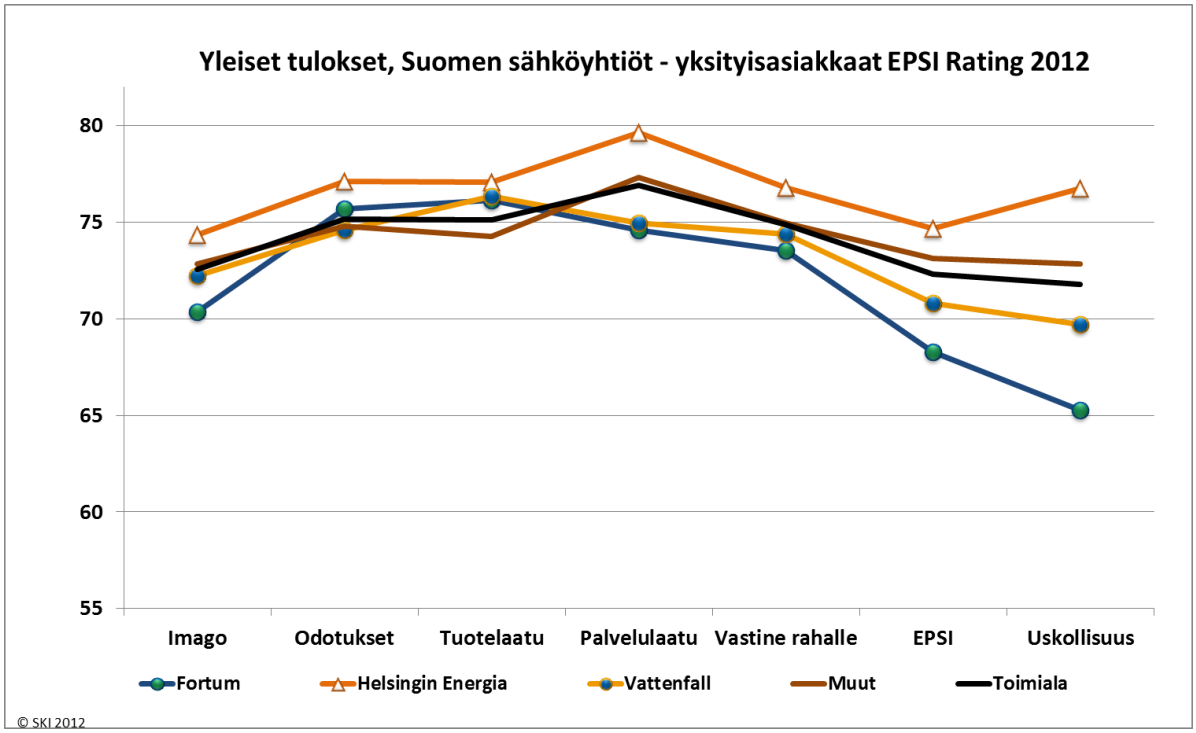
1.1. Tyytyväisyys

Koko toimialan tyytyväisyys on tänä vuonna kokenut loivan nousun viimevuotisesta. Yksittäisiä tuloksia tarkastellessa nähdään että tyytyväisyys **Vattenfalliin** on noussut eniten. Myös **Helsingin Energian** tyytyväisyys on noussut merkittävästi ja yhtiö vakiinnuttaa vuoden tuloksellaan ykkössijansa viimevuotisen notkahduksen jälkeen. **Fortum** on yksittäisesti mitatuista yhtiöistä ainoa, jonka tyytyväisyys on pudonnut.



1.2. Asiakastyytyväisyyden eri vaikuttajia

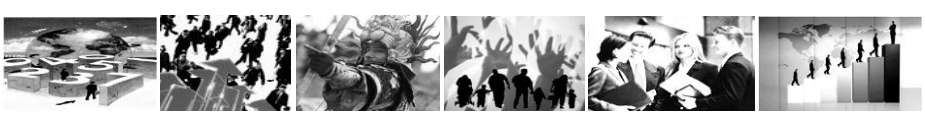
Alla olevassa kuviossa näemme tärkeimmät asiakastyytyväisyyden ja-uskollisuuden vaikuttajat sekä niiden omat indeksit. **EPSI-indeksi** on itse tyytyväisyyden mittari, joka on tieteellisin menetelmin laskettu, kuten asiakasuskollisuus.



Helsingin Energia saavuttaa jokaisella muuttujalla parhaan tuloksen – erityisesti uskollisuudessa ja asiakaspalvelun laadussa yhtiö vetää kaulaa muihin.

Vattenfallin imago on noussut selvästi viime vuoden aikana. Tämä voisi johtua siitä, että yhtiö myi viime tammikuussa sähköverkkonsa.

Tuotelaadussa yritykset ovat kaikkein tasaisimpia, uskollisuudessa puolestaan on suurimmat erot.



1.3. Valitukset

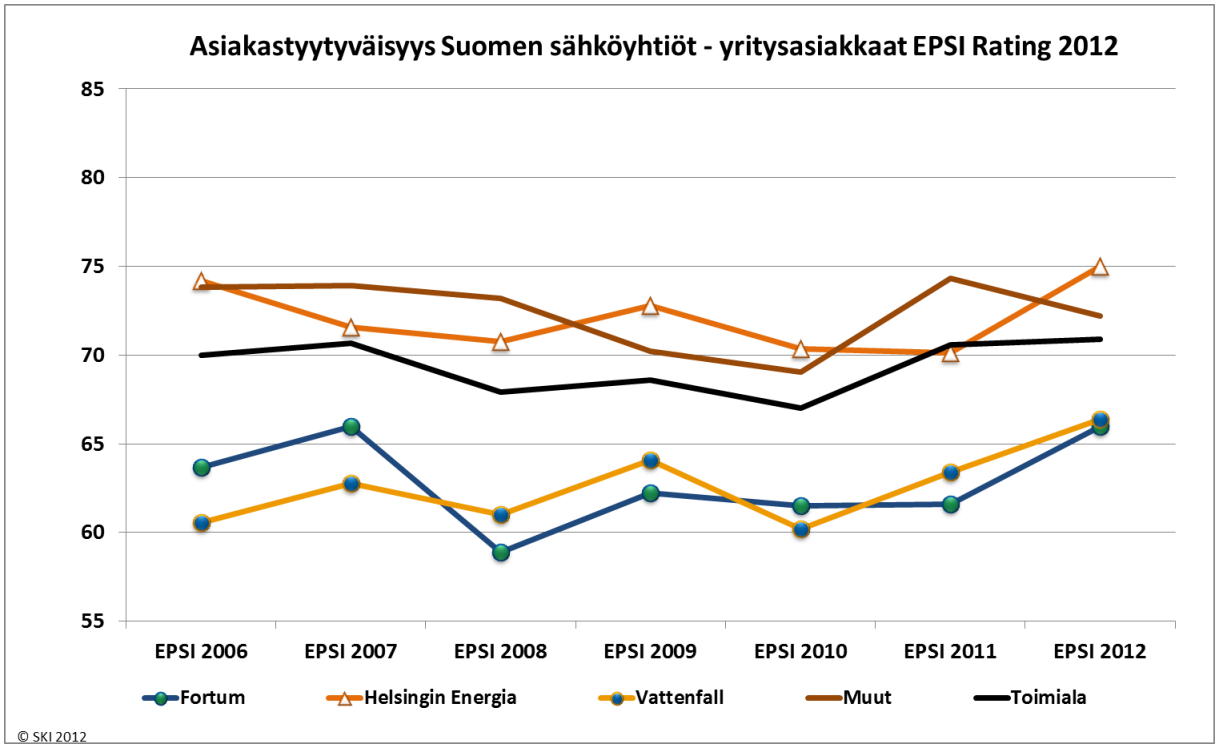
Alla olevasta taulukosta näkyy kuinka suuri osa asiakkaista antaa yhtiölleen ”puhtaat paperit”, eli kuinka moni ei ole tehnyt yhtäkään valitusta kuluvan vuoden aikana tai edes kokenut olleen mitään moitittavaa. Tulokset vaihtelevat huomattavasti eri yhtiöiden kohdalla. Fortumin tulos on huonontunut selvästi sitten viime vuoden. Puolestaan ’muut’-ryhmä on parantanut tulostaan merkittävästi.

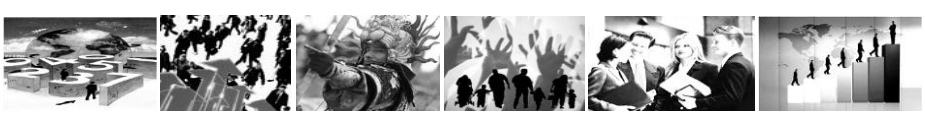
	"Puhtaat paperit" 2008	"Puhtaat paperit" 2009	”Puhtaat paperit” 2010	”Puhtaat paperit” 2011	”Puhtaat paperit” 2012	Muutos viime vuodelta (prosenttiyksikköinä)
Fortum	73 %	87 %	86 %	88 %	79 %	-9
Helsingin Energia	94 %	94 %	98 %	93 %	94 %	1
Vattenfall	81 %	86 %	86 %	87 %	86 %	-1
Muut	87 %	86 %	91 %	87 %	91 %	4

2. Yritysasiakkaat

2.1. Tyytyväisyys

Helsingin Energia, **Fortum** ja **Vattenfall** ovat kaikki parantaneet tyytyväisyyttään huomattavasti viime vuoden aikana. Kahden ensimmäisen mainitun yhtiön kohdalla voidaan alalla puhua huikeasta parannuksesta.





Asiakas keskipisteenä

EPSI Rating on kansainvälinen analyysimenetelmä, joka mittaa liiketoimintojen ja organisaatioiden aineetonta pääomaa. Benchmark-tutkimuksia tehdään yli 30:llä eri liiketoiminta-alueella. Säännölliset mittaukset aloitettiin Ruotsissa vuonna 1989 ja vuonna 1999 toimintaa laajennettiin EU-komission aloitteesta koskemaan useita Euroopan maita. Tutkimusten indeksit ovat vertailukelpoisia vastaaviin USA:ssa ja useassa Kauko-Aasian maassa.

Sähköalan asiakastyytyväisyystutkimus on tehty täsmälleen samaan aikaan ja samalla tavalla Suomessa, Ruotsissa ja Norjassa. Suomen tutkimus on osa Euroopan-laajuista EPSI Rating -ohjelmaa. Ohjelmasta vastaa EPSI Research Center, joka kehitystyössään myös tekee tiiviisti yhteistyötä Tukholman kauppakorkeakoulun kanssa.

Analysoitavaa tietoa kerättiin puhelinhaastatteluilla 25.10.-26.11.2012 aikana. Haastateltavia pyydettiin antamaan arvionsa sähköyhtiöstään. Kaiken kaikkiaan haastateltiin Suomessa n. 2.000 henkilöä. Virhemarginaali on 2 indeksipistettä suuntaansa, asteikolla 0-100.

Suomessa tutkimuksesta vastaa EPSI Finlandin toimitusjohtaja Mats Nybondas.

www.epsi-rating.com www.epsi-finland.org

Lisätietoja antavat:

Mats Nybondas	Puh. +358-9-2512 3616	mats.nybondas@epsi-finland.org
Professori Jan Eklöf	Puh. +46 7069 64185	jan.eklof@epsi-rating.com
Kauppat.tri. Johan Parmler		johan.parmler@epsi-rating.com