

## Suomalaiset entistä tyytyväisempiä eri palveluihin

### EPSI Rating – asiakastyytyväisyystutkimukset: Suomen talouden katsaus 2013 sekä Pohjoismaiden vertailu

**EPSI Rating** tutkii johdonmukaisesti useiden keskeisten toimialojen sekä julkisten palveluiden koettua asiakastyytyväisyyttä ja –uskollisuutta. Suomen tutkimukset aloitettiin v. 1999 ja nämä kattavat yhteensä 14 eri toimialaa. Kuudella näistä tutkitaan yksityisasiakkaiden lisäksi myös yritysasiakkaita.

Tämä julkaisu sisältää tietoa siitä, miten toimialat ja niiden yritykset ovat asiakkaidensa mielestä suoriutuneet vuoden 2013 aikana. Keskeisin indikaattori on asiakastyytyväisyys.

#### Yleistä:

- **Suomalaiset entistä tyytyväisempiä** – asiakkaiden tyytyväisyys eri palveluihin on noussut merkittävästi viime vuodesta
- Myös uskollisuus on noussut – suomalaisten asiakasuskollisuus on noussut jo kolmatta vuotta peräkkäin ja saavuttaa nyt korkeimman tason mittauksen aikana
- **Pohjoismaisessa vertailussa Suomen tyytyväisyys on noussut eniten** – Suomessa, Tanskassa ja Norjassa asiakkaiden tyytyväisyys eri palveluihin on kasvanut, Ruotsissa se on puolestaan heikentynyt merkittävästi
- **Suomen esi- ja perusasteen koulutus paras** – Suomi päihittää tässä vertailussa sekä Ruotsin että Norjan

#### Toimialakohtaisia tuloksia Suomesta:

- **Suomalaiset tyytyväisimpiä apteekkeihin** – apteekit saavuttavat, viime vuoden tapaan, korkeimman asiakastyytyväisyyden
- **Hammashoito ja päivähoito menestyvät** – apteekkien lisäksi myös hammashoito ja päivähoito saavat korkeita arvosanoja, varsinkin yksityiset palveluntarjoajat
- **Pankki- ja kuntapalvelut poikkeavat trendistä** – kaikista tutkituista toimialoista ainoastaan nämä kaksi toimialaa saavat huonommat arvosanat kuin viime vuonna. Pankkipalvelut sijoittuvat silti hyvin, kuntapalvelut puolestaan huonosti
- **Sähköyhtiöt** ovat toimialatasolla parantaneet eniten viimevuotisesta



#### Kaikista Suomessa mitatuista brändeistä...:

- **POP Pankki on ykkönen** – pankki säilyttää kolmantena vuotena peräkkäin ykkössijansa yksityisasiakkaiden keskuudessa
- **Danske Bank luisuu eniten** – pankin tulokset ovat heikentyneet eniten kuluneen vuoden aikana
- **Finnnet** on parantanut eniten
- **TDC** pärjää parhaiten yrittäjäasiakkaiden keskuudessa

Tämä on ote tämän vuoden **EPSI Ratingin viisi maata** kattavasta tutkimuksesta, missä analysoitiin asiakkaiden tyytyväisyyttä ja uskollisuutta palveluntarjoajia kohtaan. Näihin tuloksiin on päästy tutkimalla lopputulemiin vaikuttavia aspekteja kuten imagoa, koettua tuotteiden ja palvelujen laatua sekä vastinetta rahalle. Tutkimusta varten on haastateltu n. 30.000 henkilöä yksinomaan Suomessa. Yhteensä tätä tutkimusta varten on tehty n. 300.000 haastattelua. Tiedonkeruu on toteutettu atk-avusteisina puhelinhaastatteluina elo-joulukuussa v. 2013.

Asiakastyytyväisyysindeksi (ns. **EPSI-luku**) on PLS-regressioanalyysillä laskettu tulos seuraavasta viidestä muuttujasta: imago, odotukset, koettu tuotelaatu, koettu palvelulaatu sekä vastine rahalle. Indeksit ovat asteikolla 0-100 seuraavasti:

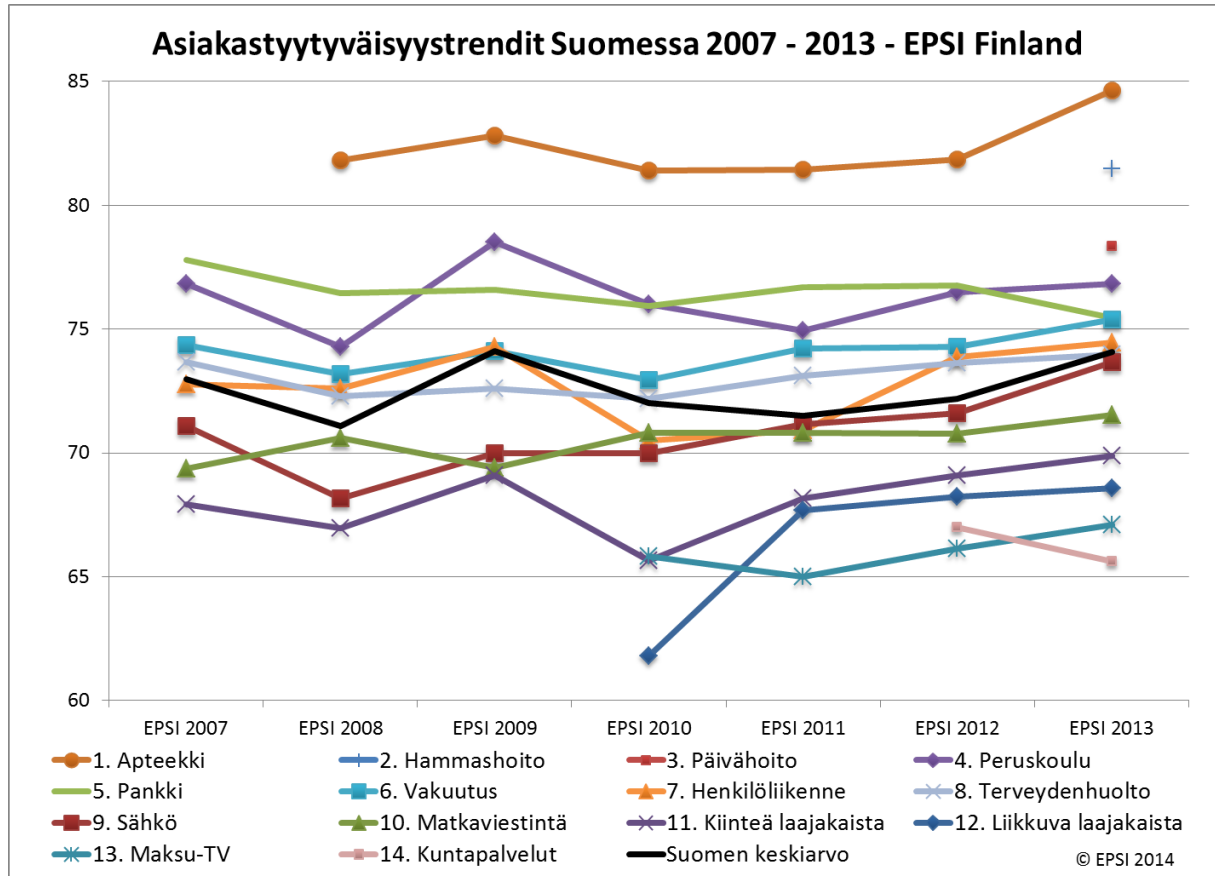
alle 60	huono taso
60 – 75	välttävä / tyydyttävä
75 – 100	hyvä / erittäin hyvä

Virhemarginaalit ovat haarukassa +/- 2 indeksiyksikköä asteikolla 0-100.

## 1. Suomessa mitattujen toimialojen benchmark 2013

Alla oleva kuvio näyttää miten asiakastyytyväisyys on kehittynyt tutkituilla toimialoilla viimeisen seitsemän vuoden aikana.

**Kuvio 1. Asiakastyytyväisyystrendit Suomessa, v. 2007–2013 – EPSI Finland**



\*Apteekkitutkimuksessa on ensimmäistä vuotta haastateltu ihmisiä apteekista ulos tultaessa – ei puhelimitse.

Suomen keskiarvo on noussut toista vuotta peräkkäin, ja huononemisia nähdään vain kunta- ja pankkipalveluissa. Korkeimman tyytyväisyysasteen saavuttaa edellisten vuosien tapaan apteekit. Tänä vuonna ensimmäistä kertaa mitatut toimialat, hammashoito ja päivähoito, pärjäävät myös hyvin – varsinkin näiden toimialojen yksityiset palveluntarjoajat keräävät suosiota.

Pankkipalvelut ovat mittausten aikana aina suoriutuneet hyvin, mutta tänä vuonna näemme selkeän huononemisen tuloksissa. Tyytyväisyys pankkeihin ei ole ollut näin alhaisella tasolla sitten vuonna 2003.

Kuntapalvelut suoriutuvat yllättävänkin kehnosti vertailussa – sijoitus on viimeinen tutkituista palveluista. Tämä on sinänsä hyvin mielenkiintoista, sillä hammashoito, päivähoito, peruskoulu, ja terveydenhuolto saavat vertailussa hyvät pisteet ja useimmat ylittävät Suomen keskiarvon. Toisin sanoen nämä yksittäiset palvelut saavat selvästi korkeammat pisteet kuin kuntien tarjoamat palvelut kokonaisuudessaan. Tämä viittaa siihen, että on hyvin laaja määrä aspekteja, jotka vaikuttavat kuntasukkaiden tyytyväisyyteen – hyvä terveydenhuolto ja peruskoulu eivät välttämättä riitä tyydyttämään asukkaita.



## 2. Vuoden menestyjät ja häviäjät

Alla olevassa taulukossa nähdään yritysten rankkaus sen perusteella, kuinka hyvin nämä pärjäävät toimialansa keskiarvoon nähden. Käytännössä tämä tarkoittaa, kuinka paljon parempi esim. paras pankki on kuin keskivertopankki. Jos katsoisi pelkästään asiakastyytyväisyyss lukuja, tämä suosisi kärjessä olevia toimialoja. Kun puolestaan vertailee yrityksiä tällä tavoin, voidaan huomioida eri toimialojen eri tyytyväisyystasoja (esim. kärkeen tai pohjakastiin sijoittuvat edellisellä sivulla) ja täten nähdään mitkä palveluntarjoajat oikeasti eroavat muista.

**Taulukko 1. Parhaiten suoriutuvat yritykset eri toimialoilla (mainittu vain yksi yritys/toimiala – yksityisasiakkaat) – EPSI Finland 2013**

	Ero toimialan keskiarvoon
POP Pankki	+ 7,1
DNA Welho, maksu-TV	+ 5,7
TeleFinland (matkaviestintä)	+ 3,4

**POP Pankki** ylittää pankkialan keskiarvon 7,1 pisteellä, mikä on huikea ero. Pankkia on mitattu kolme kertaa ja jokaisena vuotena suoriutunut parhaiten.

**DNA Welhon** maksu-TV palvelut sijoittuvat toiseksi. Yritys on parantanut jo toista vuotta peräkkäin ja tämä näkyy asiakkaiden suosiossa.

Kolmanneksi sijoittuvat **TeleFinlandin** matkaviestintäpalvelut.

Kaikki nämä kolme palveluntarjoajaa saavuttavat myös korkeimman asiakastyytyväisyysasteen omalla toimialallaan.

**Taulukko 2. Huonoiten suoriutuvat yritykset eri toimialoilla (mainittu vain yksi yritys/toimiala – yksityisasiakkaat) – EPSI Finland 2013**

	Ero toimialan keskiarvoon
Danske Bank	- 9,4
Elisa (matkaviestintä)	- 4,4
PlusTV	- 4,1

**Danske Bank** alittaa pankkialan keskiarvon 9,4 pisteellä, mikä on huikea ero. Pankilla on ollut haasteita 2013 aikana ja tämä heijastuu myös mittauksissa. Uskollisuudessa on vielä suurempi ero kuin tyytyväisyydessä, joten vaikuttaa siltä, että asiakkaat äänestävät jaloillaan.

**Elisan** matkaviestintäpalvelut sijoittuvat toiseksi viimeiseksi tässä vertailussa, hieman suuremmalla erolla kuin **PlusTV:llä**.

## 2.1. Lyhyesti yritysasiakkaista

**Taulukko 3. Parhaiten suoriutuvat yritykset eri toimialoilla (mainittu vain yksi yritys/toimiala – yritysasiakkaat) – EPSI Finland 2013**

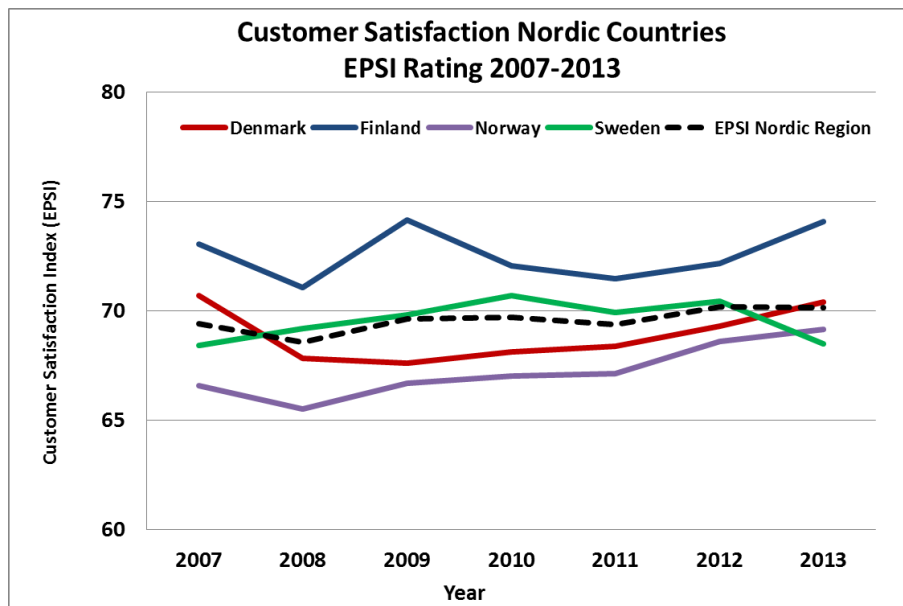
	Ero toimialan keskiarvoon
TDC	+ 5,8
Handelsbanken	+ 3,4
Helsingin Energia	+ 3,2

TDC pärjää yritysasiakkaiden mittauksissa parhaiten tällä mittarilla. Teleoperaattorin etumatka on samaa luokkaa kuin DNA Welhon yksityisasiakkaiden keskuudessa. Toiseksi sijoittuu **Handelsbanken** ja kolmanneksi Helsingin Energia.

## 3. Pohjoismainen vertailu

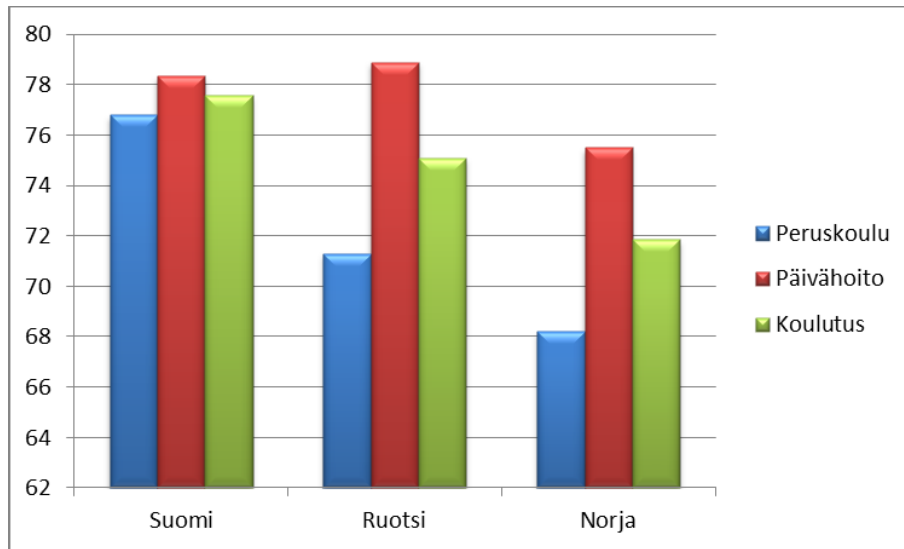
Tässä osiossa tuloksia tarkastellaan Pohjoismaiden osalta.

**Kuvio 2. Pohjoismainen asiakastyytyväisyystrendi – EPSI Rating**



Suomi on koko mittauksen aikana pärjännyt vertailussa parhaiten. Tänä vuonna nähdään parannuksia kaikissa muissa maissa kuin Ruotsissa, missä asiakkaiden tyytyväisyys jatkaa sukeltamistaan. Suomen tyytyväisyys on noussut viimevuotisesta eniten.

**Kuvio 3. Kansainvälinen tyytyväisyys peruskouluun ja päivähoitoon – EPSI Rating 2013**



Peruskouluvertailussa Suomi sijoittuu selkeällä erolla ykköseksi, päivähoitossa Ruotsi on niukasti edellä, mutta taas kokonaisvertailussa Suomi saa parhaat arvostukset.

### EPSI-tutkimuksen taustatiedot

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. Tutkimuksien indeksit ovat vertailukelpoisia vastaaviin USA:ssa ja useassa Kaukasian maassa.

Suomen tutkimukset ovat osaa Euroopan-laajuisesta EPSI Rating -ohjelmasta. Ohjelmasta vastaa EPSI Research Center, joka kehitystyössään myös tekee tiiviisti yhteistyötä Tukholman kauppakorkeakoulun kanssa.

Tavoiteryhmä kuluttajapuolella on Suomessa asuvat 18–79-vuotiaat. Yrityspuolella analysoidaan Suomessa toimivia yrityksiä. Näyte tulee Fonectan rekisteristä, mikä päivittyy automaattisesti VRK:sta. Analyysissä hyödynnetään ns. PLS-regressioanalyysiä. Virhemarginaalit ovat haarukassa +/- 2 indeksipistettä koskien kaikkia indeksejä asteikolla 0-100 ja tilastollinen merkitsevyystaso on 95 %.

Suomessa tutkimuksista vastaa toimitusjohtaja Mats Nybondas.

[www.epsi-finland.org](http://www.epsi-finland.org) & [www.epsi-rating.com](http://www.epsi-rating.com)

Lisätietoja ja haastatteluita varten:

Mats Nybondas

puh. (09) 4730 3551  
Mob. 0400 462 587

[mats.nybondas@epsi-finland.org](mailto:mats.nybondas@epsi-finland.org)

Professori Jan Eklöf  
Dr. Johan Parmler

puh: +46 7069 64185  
puh: +46 731 517598

[jan.eklof@epsi-rating.com](mailto:jan.eklof@epsi-rating.com)

[johan.parmmer@epsi-rating.com](mailto:johan.parmmer@epsi-rating.com)