

Asiakkaat: Eckerö ja Viking päihittävät Tallinkin

EPSI Rating tutkii johdonmukaisesti useiden keskeisten toimialojen sekä julkisten palveluiden koettua asiakastyytyväisyyttä ja -uskollisuutta. Suomen tutkimukset aloitettiin v. 1999 ja kattavat yhteensä 14 eri toimialaa.

Tänä vuonna EPSI on ensimmäistä kertaa tutkinut myös reittiliikennettä Helsingin ja Tallinnan välillä.

Päätulokset:

- **Eckerö Linellä** on tyytyväisimmät asiakkaat – **Viking Line** seuraa lähellä
- **Tallink** jää joukon hännille
- **Uusi viihdetrendi** – osa matkustajista toivoo riehakkaan menon sijaan eurooppalaisempaa pidättyväisempää viihdekulttuuria
- **Matkustusmukavuus tärkeä** – osa asiakaskunnasta toivoo ylipäätään rauhallisempia oleskelutiloja laivalle
- Kritiikki viihdettä ja matkustusmukavuutta kohtaan heikentää koko toimialan tyytyväisyysasteen
- **Eckerön** valtit ovat selkeästi paras asiakaspalvelu ja ylivoimainen vastine rahalle
- **Vikingin** vahvimpia alueita ovat imago ja asiakaspalvelu
- **Tallinkilla** on haasteita erityisesti yhtiön imagon sekä asiakaspalvelun kanssa

Tulokset kuviomuodossa



Indeksit ovat asteikolla 0-100 seuraavasti:

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

EPSI-tutkimuksen taustatiedot

EPSI Rating on kansainvälinen analyysimenetelmä, joka mittaa liiketoimintojen ja organisaatioiden aineetonta pääomaa. Pääasiallinen fokus on asiakkaiden tyytyväisyys ja tämän kohentaminen. 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-laajuista EPSI Rating -ohjelmaa. Ohjelmasta vastaa EPSI Research Center, joka kehitystyössään myös tekee tiiviisti yhteistyötä Tukholman kauppakorkeakoulun kanssa.

Tämä on ote vuoden varustamotutkimuksesta. Loput analyysistä hyödynnetään varustamoiden liiketoiminnan kehittämiseen ja on siten luottamuksellista. Tavoiteryhmä on Suomessa asuvat 18–79-vuotiaat, ja laajoja puhelinhaastatteluita tässä tutkimuksessa on tehty kokonaisuudessaan n. 1,000. Haastattelut on tehty maaliskuussa 2014. Näyte tulee Fonectan rekisteristä, joka 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.

Lisätietoja ja haastatteluita varten:

Patrik Levlin, Sr. Analyst	puh: 0400-91 91 62	patrik.levlin@epsi-finland.org
Professori Jan Eklöf	puh: +46 7069 64185	jan.eklof@epsi-rating.com
Dr. Johan Parmler	puh: +46 731 517598	johan.parmler@epsi-rating.com