

EPSI Rating

Vakuutus 2016

Päivämäärä: 14-11-2016

Lisätietojen saamiseksi, vieraile kotisivuillamme (www.epsi-finland.org) tai ota yhteyttä

Tarja Ilvonen, CEO EPSI Rating Suomi

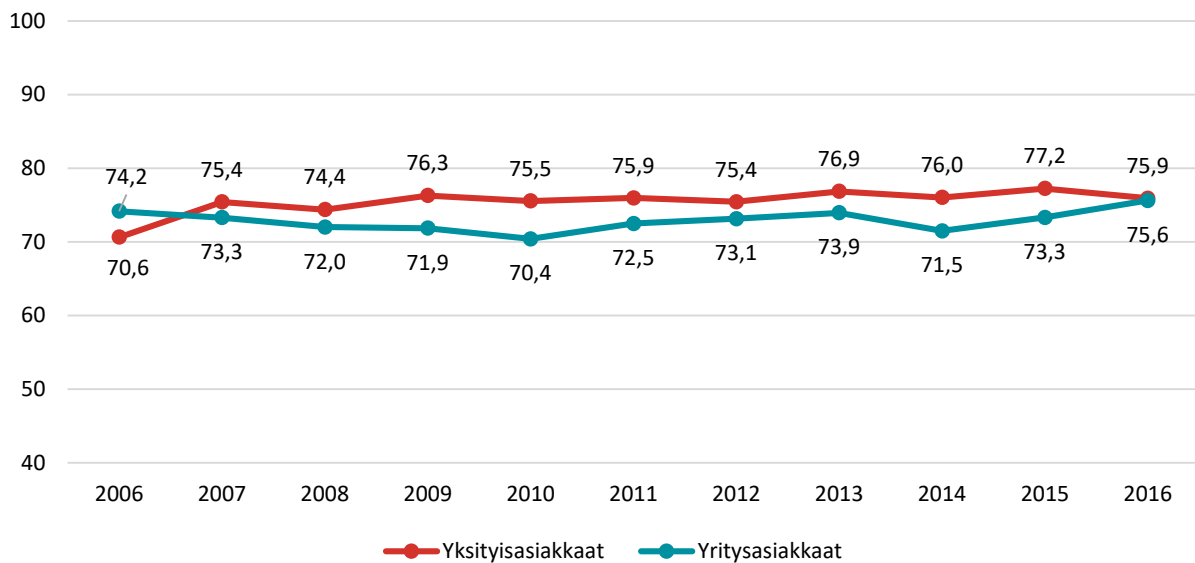
Puhelin: +358 50 569 1921

Sähköposti: tarja.ilvonen@epsi-finland.org

Asiakastyytyväisyyden kehitys 2006-2016

Toimiala - EPSI Rating Vakuutus 2016

Indeksi 0-100

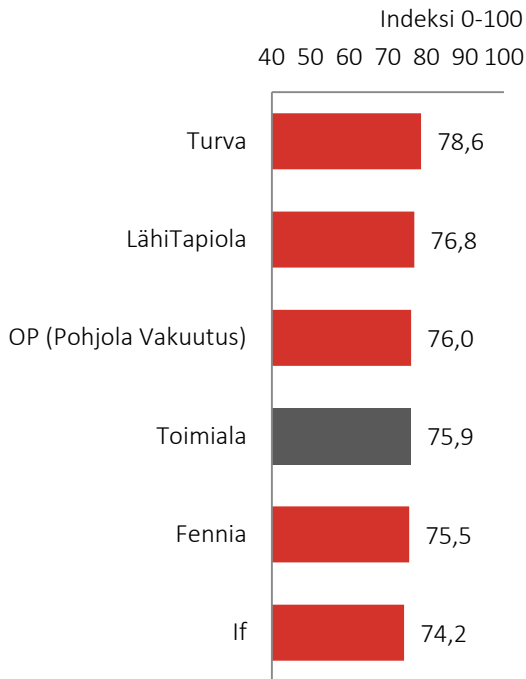


Vakuutusalan asiakastyytyväisyys korkealla tasolla – Yrityspuoli nousussa

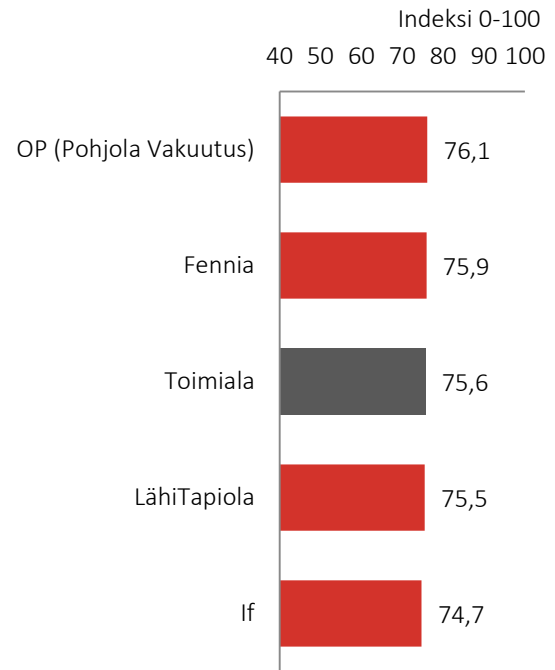
Yleisesti ottaen asiakastyytyväisyys on vakuutusalla pysynyt vuosien saatossa varsin tasaisena ja on korkealla tasolla. Vuoden 2014 jälkeen yrityspuolella on kuitenkin tapahtunut parannusta ja viime vuoteen verrattuna asiakastyytyväisyys on laskenut hieman yksityispuolella.

Vakuutusyhtiön imago on eniten asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä ja tärkeintä asiakkaille, sekä yksityis- että yrityspuolella, on kokemus siitä, että vakuutusyhtiö välittää asiakkaistaan. Erot yritysten välillä ovat olleet suhteellisen pieniä. Muutosta koko alalla viime vuoteen verrattuna on tapahtunut koetussa palvelunlaadussa ja siellä erityisesti yhtiöiden aloitteellisuus saa alhaisimmat arvosanat. Sitä vastoin asiakkaiden saama vastine rahalle on parantunut.

**Asiakastyytyväisyys - Tutkitut toimijat
Vakuutus - Yksityisasiakkaat 2016**



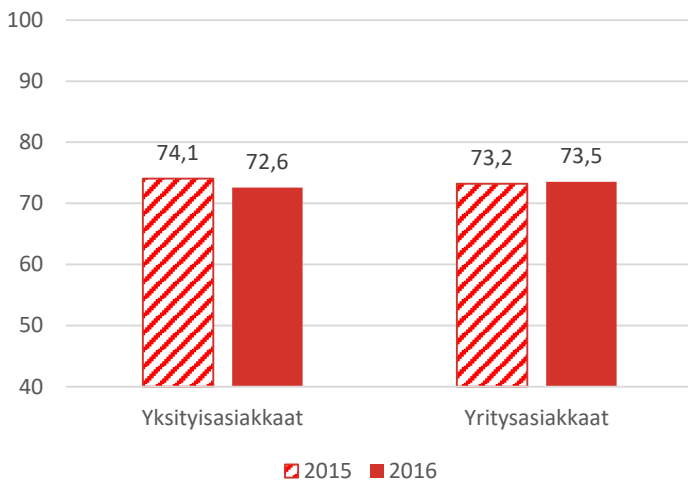
**Asiakastyytyväisyys - Tutkitut toimijat
Vakuutus - Yrityisasiakkaat 2016**



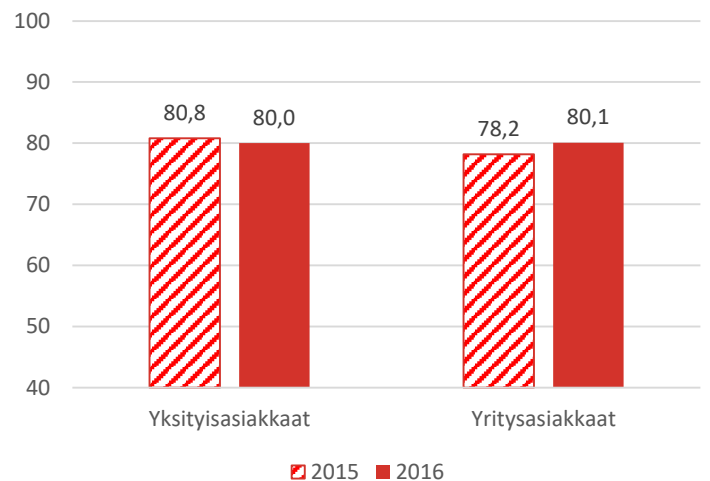
Luottamus edelleen korkealla – Erityisesti omaan vakuutusyhtiöön

Asiakkaat luottavat edelleen toimialaan, vaikka yksityispuolen luottamuksessa onkin pientä laskua nähtävissä (1,5 indeksipistettä). Huomattavasti vahvempaa luottamusta asiakkaat tuntevat omaan vakuutusyhtiöönsä, mikä näkyy myös suhteellisen korkeissa asiakasuskollisuustuloksissa. Yrityspuolella on nähtävissä hienoista nousua omaan vakuutusyhtiön luottamuksessa.

**Luottamus toimialaan
2015-2016
Indeksi 0-100**



**Luottamus omaan vakuutusyhtiöön
2015-2016
Indeksi 0-100**



Yksityisasiakkaat

Toimija	Jos sinun pitäisi tänään valita vahinkovakuutusyhtiö, kuinka todennäköistä on, että valitsisit vakuutusyhtiösi?
Fennia	75,9
If	77,5
LähiTapiola	80,6
OP	78,9
Turva	85,6

Yrityisasiakkaat

Toimija	Jos sinun pitäisi tänään valita vahinkovakuutusyhtiö, kuinka todennäköistä on, että valitsisit vakuutusyhtiösi?
Fennia	77,0
If	76,1
LähiTapiola	76,4
OP	77,7

Turva yksityisasiakkaiden ykköseksi

Yksityisasiakkaiden tyytyväisyyden laskiessa toimialalla keskimäärin, Turva ainoana pystyi sitä parantamaan. Turva nousikin nyt uudelleen yksityisasiakkaiden ykköseksi. Turvan koettu tuotelaatu ja vastine rahalle ovat asiakkaiden mielestä parhaat. Turva välittää asiakkaistaan ja on saavutettavissa silloin, kun asiakas tarvitsee apua. Turvan asiakkaana oleminen koetaan myös helpoksi ja Turvan asiakkaat ovat myös alan uskollisimpia.

Myös LähiTapiola että OP paransivat tulostaan asiakkaana olemisen helppoudesta ja avun saamisesta. OP on asiakkaiden mielestä luotettavin ja pitää asiakkaat hyvin ajan tasalla selkeällä ja tarkoituksenmukaisella informaatiolla. Asiakkaiden odotukset ovat kasvaneet alan parhaita eli Turvaa ja LähiTapiolaa kohtaan.

Toimialan erittäin hyvän keskiarvon alle jäävät If ja Fennia, joiden palvelunlaadun koettu heikennys on suurin. Sitä vastoin kuten muutkin yhtiöt, If:iä lukuun ottamatta, myös Fennia paransi hieman tuotelaatuaan.

Kaikki vakuutusyhtiöt paransivat asiakastyytyväisyyttään yrityisasiakkaiden silmissä

OP ja Fennia ovat tänä vuonna yrityisasiakkaiden asiakastyytyväisyyden kärjessä, mutta erot kaikkien yhtiöiden välillä ovat hyvin pieniä. Myös yrityisasiakkaiden tyytyväisyyteen vaikuttaa vakuutusyhtiön imago ja erityisesti asiakkaista välittäminen. OP on imagoltaan paras, ja se saa korkeimmat arvosanat juurikin asiakkaista välittämisestä ja luotettavuudesta. OP koetaan myös innovatiiviseksi ja yhteiskuntavastuulliseksi. Yritysten odotukset sitä kohtaan ovat korkeimmat ja tuotteet sekä vakuutukset vastaavat parhaiten asiakkaiden tarpeisiin. Kärkikaksikon Fennialla on paras asiakasuskollisuus ja asiakkaat suosittelisivat sitä eniten.

LähiTapiolan imago laski hieman poikkeuksena muihin yhtiöihin, mutta kaiken kaikkiaan kaikkien yhtiöiden, myös LähiTapiolan arvosanat ovat edelleen korkeat. Korkeimman arvosanan LähiTapiolan imagossa saa luotettavuus.

Yrityisasiakkaiden mielestä vakuutusyhtiöiden antama vastine rahalle on noussut ja vakuutusyhtiöitä pidetään kilpailukykyisinä.

Asiakastyytyväisyys

Yksityisasiakkaat	2016	Vertailu vuoteen 2015
Turva	78,6	1,6
LähiTapiola	76,8	-0,6
OP	76,0	-1,5
Toimiala	75,9	-1,3
Fennia	75,5	-1,7
If	74,2	-2,7

Yritysiasiakkaat	2016	Vertailu vuoteen 2015
OP	76,1	2,2
Fennia	75,9	1,3
Toimiala	75,6	2,3
LähiTapiola	75,5	1,8
If	74,7	2,1



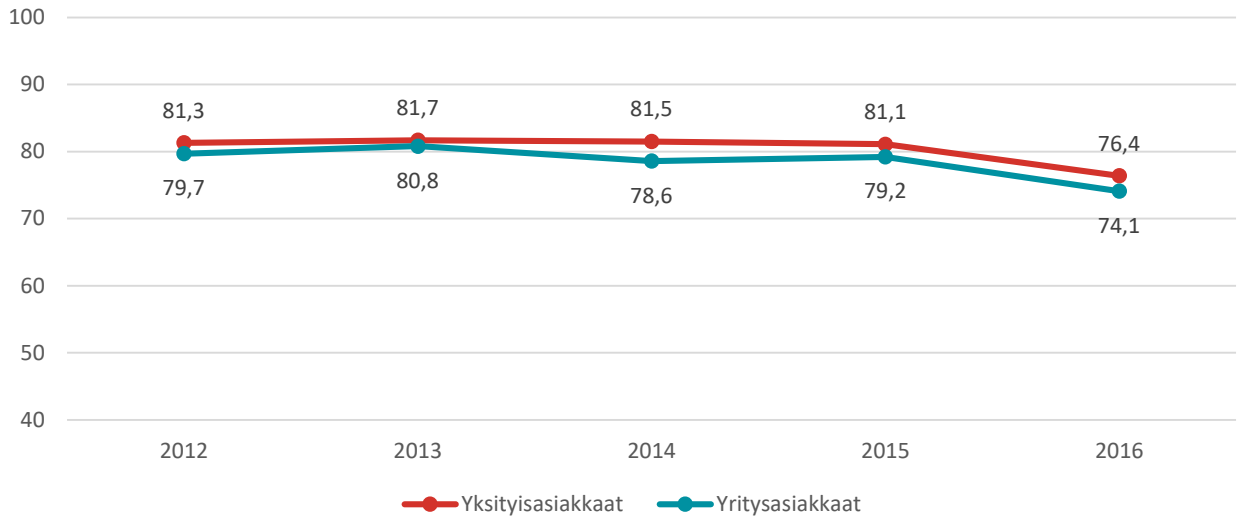
- > Turva nousut jälleen yksityispuolen ykköseksi
- > OP ja Fennia yrityspuolen kärjessä, erot yrityspuolella pieniä

*Ryhmän Muut vakuutusyhtiöiden tulokset ovat mukana toimialan tuloksissa, mutta ryhmää ei ole raportoitu erikseen tuloksiin liittyvän tavanomaista korkeamman epävarmuuden vuoksi.

Koettu palvelulaatu laskussa

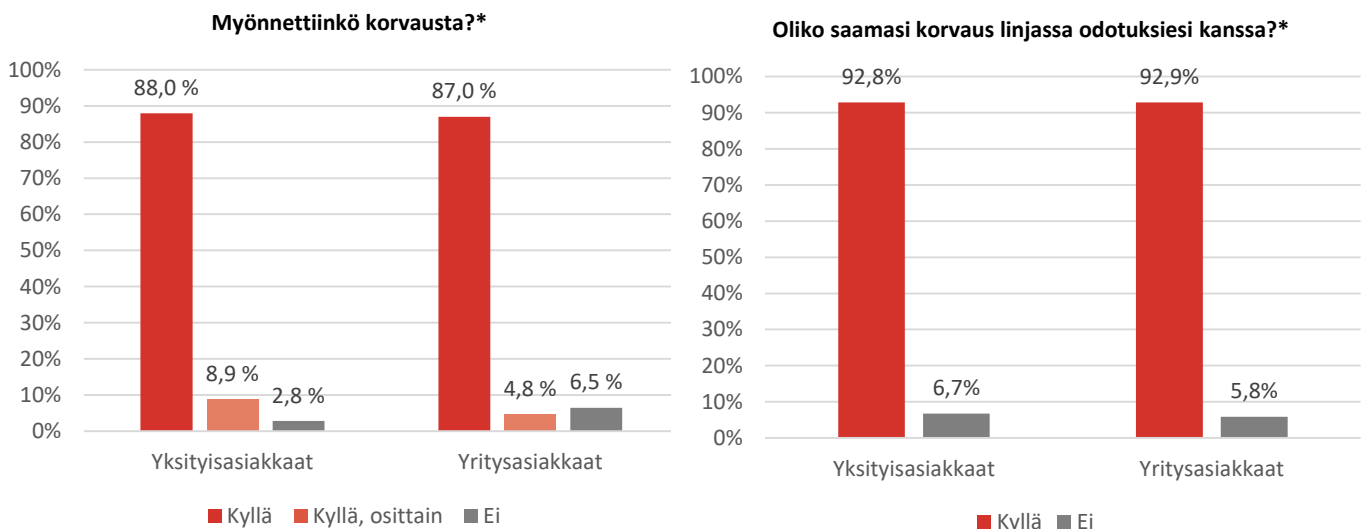
Koettu palvelulaatu on viime vuosina pysynyt vakaalla korkealla vakuutusallalla, mutta tänä vuonna se on laskenut sekä yksityis- että yrityspuolella. Aloitteellisuus koetaan nyt alueeksi, johon kannattaa panostaa.

Koetun palvelulaadun kehitys 2012-2016
Toimiala - EPSI Rating Vakuutus 2016
Indeksi 0-100



Korvauskäsittelyt

Asiakkaat ovat olleet yleisesti tyytyväisiä saamaansa korvauskäsittelyyn. Noin 29 % yksityisasiakkaista ja noin 55 % yritysasiakkaista on tehnyt korvaushakemuksen. Korvauksista suurin osa on ollut asiakkaan odotuksen mukaisia.



*Ainoastaan loppuun käsitellyt korvausvaatimukset on otettu huomioon, EOS-vastauksia ei ole esitetty

Tulokset pähkinänkuoressa

- Asiakastyytyväisyys vakuutusosalalla vakaata
- Koettu palvelulaatu laskenut huomattavasti vuoteen 2015 verrattuna sekä yksityis- että yrityspuolella
- Asiakkaat kokevat saavansa hyvin vastinetta rahalle
- Myös korvauskäsittelyt koetaan hyvin toimivina
- Luottamus toimialaan on edelleen vakaata. Asiakkaat kokevat varsinkin oman vakuutusyhtiönsä erityisen luotettavaksi

Asiakastyytyväisyyden kehitys 2012-2016

Yksityisasiakkaat	2012	2013	2014	2015	2016
Fennia	77,1	77,2	77,2	77,2	75,5
If	73,3	75,9	74,9	76,9	74,2
LähiTapiola	77,9	78,3	77,0	77,5	76,8
OP (Pohjola Vakuutus)	73,6	74,3	74,5	77,5	76,0
Turva	80,2	79,2	78,6	77,0	78,6
Toimiala	75,4	76,9	76,0	77,2	75,9

Yrityisasiakkaat	2012	2013	2014	2015	2016
Fennia	73,8	75,9	73,5	74,7	75,9
If	73,5	72,2	69,4	72,5	74,7
LähiTapiola	73,4	74,0	70,5	73,7	75,5
OP (Pohjola Vakuutus)	72,0	74,4	73,4	74,0	76,1
Toimiala	73,1	73,9	71,5	73,3	75,6

Tietoa Vakuutus 2016 -tutkimuksesta

Tutkimuksen kohderyhmä koostuu 18–79-vuotiaista suomalaisista vakuutusyhtiöiden asiakkaista. Tiedot on kerännyt Norstat Finland puhelinhaastatteluiden avulla. Kysymyslomake sisälsi runsaat 30 mallikysymystä ja 15 taustakysymystä. Kysymyksiin vastattiin asteikolla 1–10. Vastajiin otettiin yhteyttä enintään viisi kertaa, jotta haastattelun todennäköisyys olisi mahdollisimman suuri.

Norstat Finland haastatteli Vakuutus 2016 -tutkimukseen yhteensä 2352 Suomessa asuvaa 18–79-vuotiasta vakuutusyhtiön asiakasta. Näistä 1277 oli yksityisasiakkaita ja 1075 yritysasiakkaita. Puhelinhaastattelut tehtiin 27.9.-3.11.2016. Vastaavat tutkimukset on toteutettu Ruotsissa, Norjassa sekä Tanskassa.

Asiakastyytyväisyys – Kuinka EPSI Rating mittaa sitä?

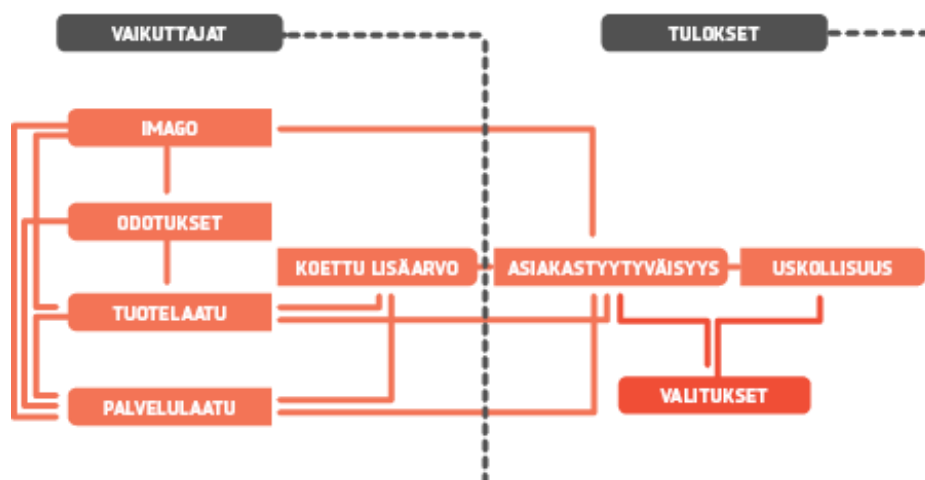
Asiakastyytyväisyyttä tutkitaan seuraavien kolmen kysymysten avulla:

- Ajattele kaikkia kokemuksiasi, joita sinulla on vakuutusyhtiöstäsi. Kuinka tyytyväinen olet?
- Missä määrin vakuutusyhtiösi täyttää kaikki odotuksesi?
- Kuvittele kaikin puolin täydellinen vakuutusyhtiö. Kuinka lähellä tai kaukana vakuutusyhtiösi on tätä täydellistä vakuutusyhtiötä?

Kunkin aspektin arvosana ilmoitetaan välillä 0-100. Mitä korkeampi arvosana, sitä paremman arvion pankki on saanut asiakkailtaan. Yleisesti voidaan sanoa, että yrityksillä, joiden asiakastyytyväisyyden arvosana on alle 60, on suuria vaikeuksia motivoida asiakkaita pysymään asiakkaina. Sen sijaan yli 75:n arvosana kertoo vahvasta yrityksen ja asiakkaan välisestä suhteesta.

Asiakastyytyväisyys ja asiakasuskollisuus ovat kaksi tärkeää avainindikaattoria yrityksille ja organisaatioille. Näiden kahden indikaattorin mittaamisen lisäksi EPSI-menetelmä tutkii viittä muuta aspektia, joiden avulla voidaan selvittää, mikä tekee asiakkaista tyytyväisiä ja uskollisia.

Kukin aspekti sisältää tietyn määrän kysymyksiä. Alla oleva kaavio kuvaa niitä alueita, joihin EPSI-menetelmä perustuu.



EPSI Rating

EPSI Rating tutkii, miten asiakkaista tulee asiakkaita ja miten he pysyvät uskollisina yritykselle. EPSI Ratingin tutkimukset selvittävät asiakkaiden kokemusten ja yrityksen kanssa käydyn vuorovaikutuksen avulla, mitä mieltä asiakkaat ovat yrityksestä. EPSI Ratingin tutkimusmenetelmä on Tukholman kauppakorkeakoulun suunnittelema ja toimii perustana puolueettomille ja luotettaville tutkimuksille.