

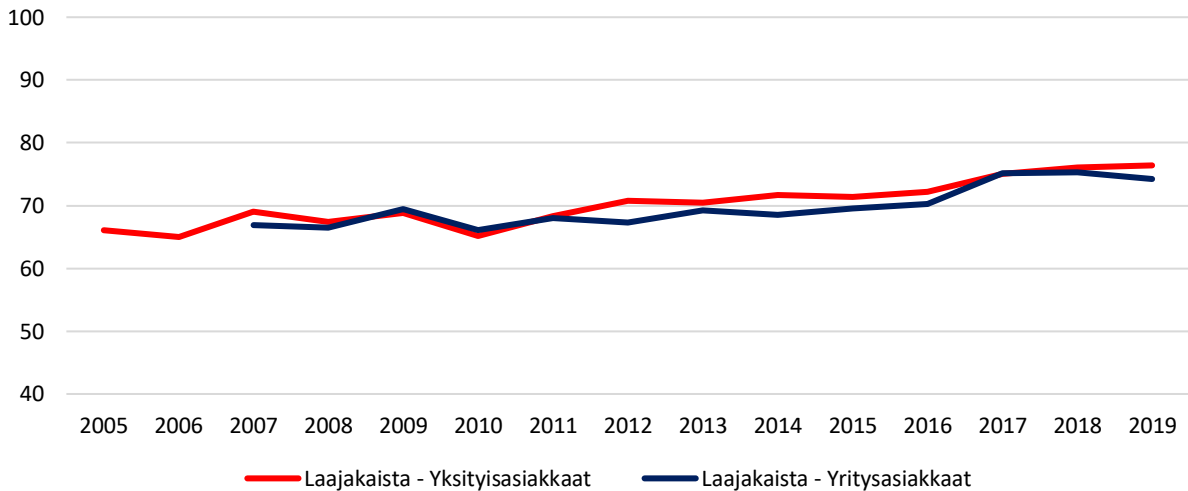
Laajakaistaoperaattorien asiakastytyväisyyden nousu taittumassa?

EPSI Rating on seurannut toimialan asiakastytyväisyyden kehitystä Suomessa molemmilla sektoreilla vuodesta 2007 eteenpäin ja pitkällä aikavälillä tulokset ovat olleet nousujohteisia. Laajakaistaoperaattorien asiakastytyväisyys kuitenkin laskee kokonaisuutena viime vuoden tasosta. Yksityisasiakkaiden keskuudessa mitattiin täsmälleen sama arvosana kuin vuotta aiemmin, siinä missä yritysasiakkaiden keskuudessa on tapahtunut laskua 2,2 indeksipistettä.

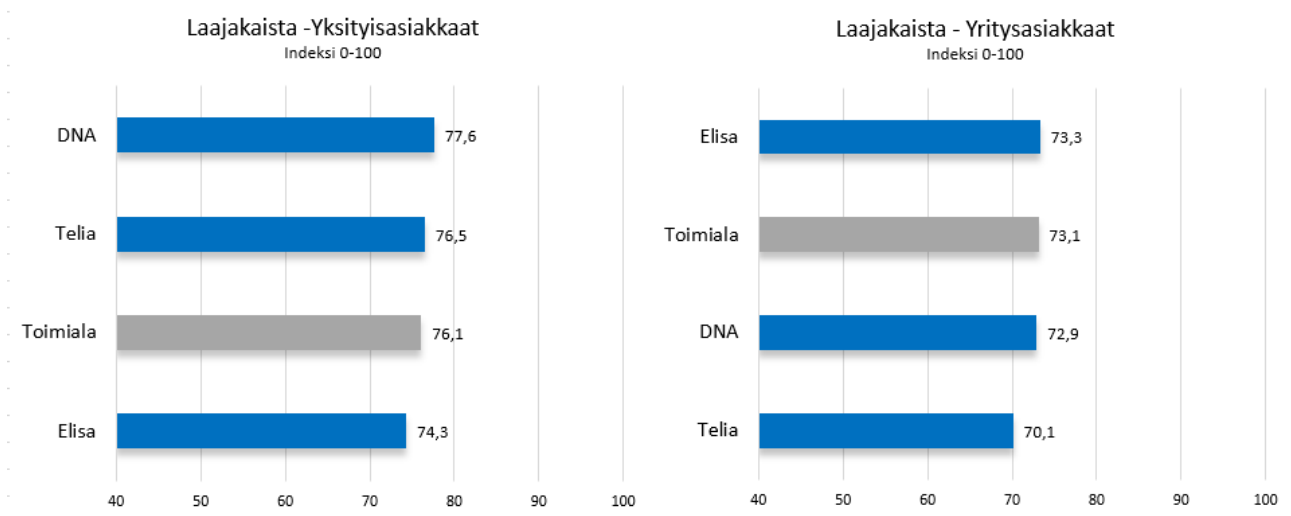
EPSI Rating Laajakaista -tutkimus 2019

Asiakastytyväisyyden kehitys Suomessa

Indeksi 0-100

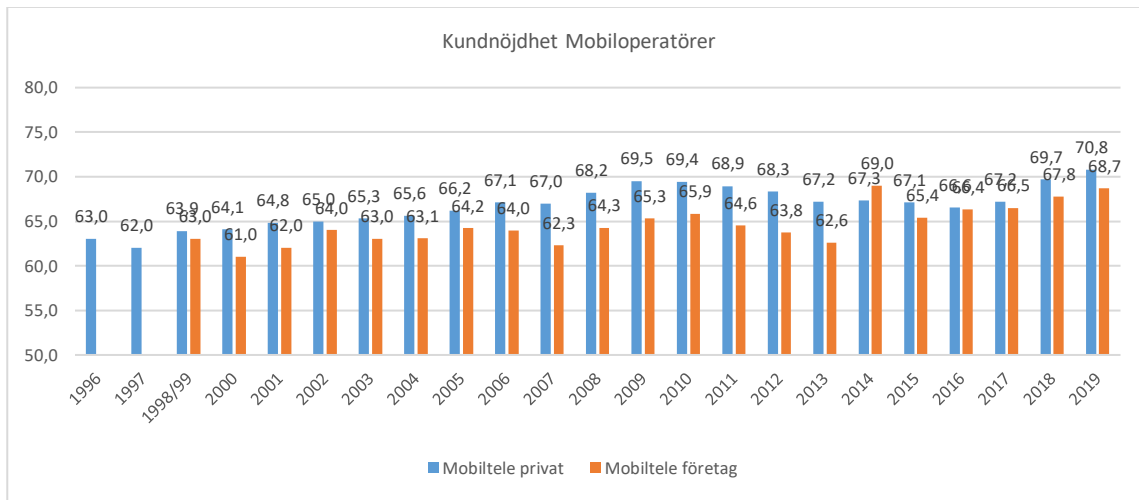


Viime vuoden tapaan yksityispuolen asiakastytyväisyyden kärjessä on DNA ja yritysasiakkaiden kärjessä puolestaan Elisa.



Vertailua naapurimaahan

Ruotsissa laajakaistoja koskeva asiakastytyväisyys on ollut viime vuosina nousussa, mutta lukemat ovat niin yksityis- kuin yritysasiakkaidenkin keskuudessa Suomen tason alapuolella. Myös pitkän aikavälin vertailussa asiakastytyväisyys on Suomessa hieman Ruotsia korkeammalla. Ruotsissa yksityis- ja yritysasiakkaiden väliset erot asiakastytyväisyydessä näyttäisivät myös jonkin verran tasoittuneen vuosikymmenen vaihteen melko suurista eroista. Oheisessa taulukossa on huomioitu laajakaistan lisäksi myös streaming- ja maksu-TV-palvelut .



Valitukset

Valitusten määrä pysyttelee edelleen suhteellisen korkealla tasolla, valittaneiden osuuden yritysasiakkaiden keskuudessa jopa nousten viime vuodesta n. seitsemän prosenttiyksikköä.

Toimiala	Onko sinulla ollut aihetta valittaa tai tehdä valitusta 'operattori':lle ja oletko valittanut jonnekin?			
Sektori	Kyllä	Kyllä, olisi ollut aihetta, mutta emme valittaneet	Ei	EOS
Yksityisasiakkaat	20%	6%	73%	1%
Yritysasiakkaat	32%	4%	63%	0%

Tietoa tutkimuksesta

EPSI Rating Finland haastatteli Matkaviestintä 2019 -tutkimukseen 674 Suomessa asuvaa yli 18 vuotiasta yksityisasiakasta sekä yritysasiakasta. Puhelinhaastattelut tehtiin syys-lokakuun aikana 2019. Indeksi tuotetaan asteikolla 0 – 100, jossa 75 ja yli on erittäin tyytyväinen, 60–75 tyytyväinen ja 0-60 tyytymätön.

Asiakastytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti välillä n. 2-3 indeksipistettä.

Muita toimijoita ei ole esitetty pienten otantamäärien vuoksi.

Lisätietoa tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja, +358 50 4068 796, heidi.laitinen@epsi-finland.org