

Kuopion Sähköverkolla tyytyväisimmät asiakkaat

EPRI Rating –toimialatutkimus 2024 (kuluttajat)





Tutkimuksen tyytyväisimmät kuluttaja-asiakkaat

Kuopion Sähköverkko Oy:n asiakkaat arvioivat loppuvuodesta 2024 oman verkkoyhtiönsä (sähkön siirto) toimintaa sekä pohtivat koko energia-alaan kohdistuvia mielikuviaan. Tutkimukseen haastateltiin valtakunnallisesti 2776 asiakasta. *(Epsi Ratingin toimialatutkimus)*

Kuluttaja-asiakkaat ja yritysasiakkaat olivat eri kategorioissa. Tässä raportissa kuluttajien antamia arvioita. Yritysasiakkaiden tulosraporttia voit tarkastella [täältä](#).

Kuluttajat arvioivat Kuopion Sähköverkon sijalle yksi!



Mikä on EPSI Rating -toimialatutkimus?

EPSI:n toimialatutkimukset ovat puolueettomia kansallisia tutkimuksia.

EPSI Rating tutkimusmalli pohjautuu viiden osa-alueen ympärille tehtyihin kysymyksiin, jotka kartoittavat asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä yrityksen tuotteista ja palveluista huomioiden osa-alueiden väliset yhteydet.

Tutkittavat osa-alueet ovat: imago, odotukset, tuotelaatu, palvelulaatu ja vastine rahalle.

Tulokset kerrotaan indeksipisteillä (0-100). Tyytyväisen arvosanan raja on 60-75 ja erittäin tyytyväisen yli 75 pistettä.





EPSI-mallin osa-alueet

Imago mittaa yritystä koskevaa mielikuvaa ja brändiä luotettavuuden ja helppouden kaltaisilla parametreillä. **Odotukset** kuvaavat asiakkaiden vaatimuksia ja sitoutuneisuutta, ja niillä on vaikutusta arvioihin tuote- ja palvelulaadusta. **Tuotelaatu** koostuu esimerkiksi tuotteiden soveltuvuutta ja toimivuutta koskevista kysymyksistä, kun taas **palvelulaatu** käsittää esimerkiksi informointia ja saatua apua. **Vastine rahalle** suhteuttaa asiakkaiden arviot tuotteista ja palveluista sekä asiakaspalvelusta asiakkaan niistä maksamaan hintaan.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan kolmella kysymyksellä, jotka käsittelevät kokonaistyytyväisyyttä, suoriutumista odotuksiin nähden ja yrityksen vertaamista kuvitteelliseen täydelliseen toimijaan. Asiakasuskollisuus koostuu niin ikään kolmesta kysymyksestä, joilla mitataan todennäköisyyttä valita yritys uudelleen, sävyä, jolla asiakas kommentoi yritystä, ja todennäköisyyttä suositella yritystä.





Tulokset osa-alueittain

Toimialan keskiarvo suluissa sekä Kuopion Sähköverkon sijoitus suhteessa muihin yhtiöihin

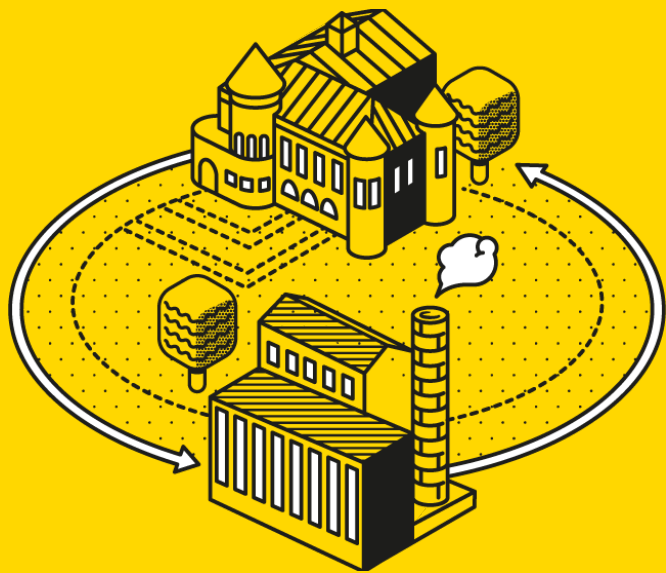
Imago	74,8 (62,4)	1.
Odotukset	71,1 (62,2)	2.
Tuotelaatu	77,6 (68,7)	1.
Palvelulaatu	68,6 (59,0)	2.
Vastine rahalle	69,6 (58,8)	2.
Asiakasuskollisuus	69,1 (52,6)	2.
Asiakastyytyväisyys	69,6 (56,4)	1.





Kuopion Sähköverkon vahvuudet tutkimuksen perusteella

1. Toimitusvarmuus	83,9 (74,8)
2. Digitaaliset palvelut	82,5 (71,8)
3. Asiainnin vaivattomuus	79,3 (69,9)
4. Luotettavuus	77,2 (65,1)
5. Huolenpito asiakkaista	73,2 (57,5)



Kuopion Sähköverkon kehityskohteet tutkimuksen perusteella

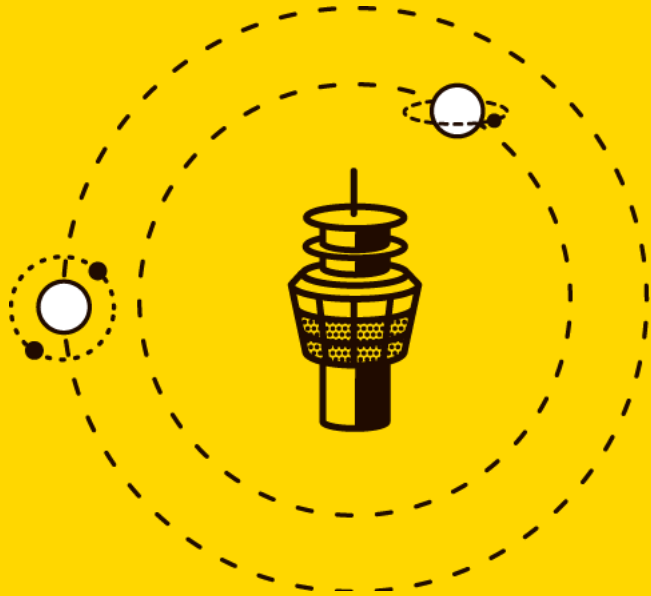
1. Odotukset asiakasviestinnästä – Asiakasviestinnän odotuksiin vastaaminen 70,7 (62,9)
2. Odotukset teknisestä neuvonnasta – Teknisen neuvonnan odotuksiin vastaaminen 70,8 (62,9)
3. Avun tarpeen tunnistaminen 72,1 (64,6)
4. Odotukset asiakaspalvelusta – Asiakaspalvelun odotuksiin vastaaminen 72,5 (62,6)

Väppi auttaa asiakasta

Vastaajista yli puolet (63 %) kertoi seuraavansa sähkönkäyttöään. Heistä kulutusta seurasi vuositasolla 15 %, kuukausitasolla 70 %, vuorokausitasolla 44 % ja tuntitasolla 20 %.

Väppi-sovellus on oiva apuväline mm. kulutuksen seurantaan.

Huom! Väppi on ladattavissa veloitusetta kaikille Kuopion Sähköverkon asiakkaille. Väpin lukuoikeuksia on myös mahdollista jakaa esimerkiksi perheen muille jäsenille.





Muita havaintoja

70 % asiakkaista ovat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä Kuopion Sähköverkkoon.

Kuopion Sähköverkon kestävyysindeksi on toimialan paras. Indeksillä huomioitiin kolme keskeistä ulottuvuutta: sosiaalisen, ympäristöllisen ja taloudellisen.

Kuopion Sähköverkkoon kohdistuvien reklamaatioiden määrät ovat alhaisia verrattuna toimialan keskiarvoon.

61 % vastaajista on saanut palvelua tekoälyn (chatbotin) avustuksella. Käyttäneet antoivat 72,7 (68,4) pistettä käytettävyydelle ja kokemukseksi, että chatbot auttoi asian selvittämisessä 66,2 (66,6) pistettä. 69 % vastaajista on huolestunut tekoälyn kehityksestä.

