

# **Energiayhtiöiden asiakastyytyväisyys 2023**

Koillis-Satakunnan Sähkö Oy,  
kokonaistoimituksen asiakkaat

# Tutkimuksen keskeisiä tuloksia



**4,54**

asiakastytyväisyysindeksi  
viiden asiakastytyväisyys-  
väittämän keskiarvo  
(1=huono ... 5=erinomainen)

4,56 / 2021

**4,4**

arvosana vikojen  
korjausnopeudelle  
(asteikko 1-5)

4,3 / 2021

**8,5**

arvosana maineelle  
(asteikko 0-10)

8,5 / 2021

**8,6**

arvosana  
vastuullisuudelle  
(asteikko 0-10)

8,5 / 2021

**51**

suosittehalukkuus  
Net Promoter Score  
(-100 ... +100)

41 / 2021

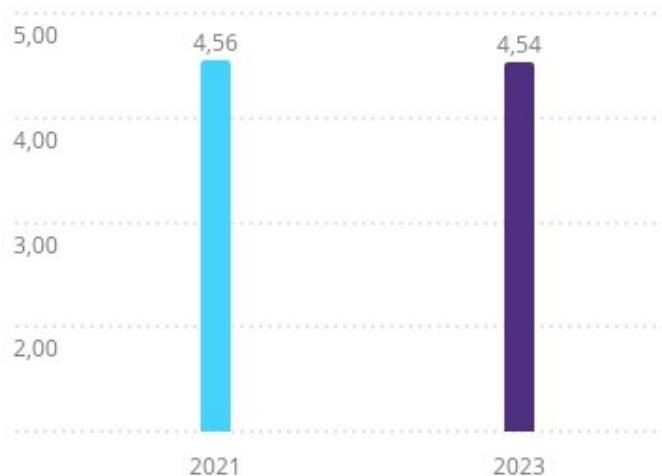
**54%**

antoi kiitettävän (9-10)  
suosittehuarvosanan  
(asteikko 0-10)

53 % / 2021

# Asiakastyytyväisyysindeksi

Asiakastyytyväisyysindeksi (viiden asiakastyytyväisyysväittämän keskiarvo asteikolla 1-5)



Asiakastyytyväisyysindeksi = alla olevien viiden asiakastyytyväisyysväittämän keskiarvo:

- *Asiakaspalvelun tai henkilöstön tavoitettavuus*
- *Henkilöstön ystävällisyys*
- *Sovittujen asioiden hoitaminen*
- *Kyky ratkaista asiakkaan ongelma tai asia*
- *Palvelun nopeus*

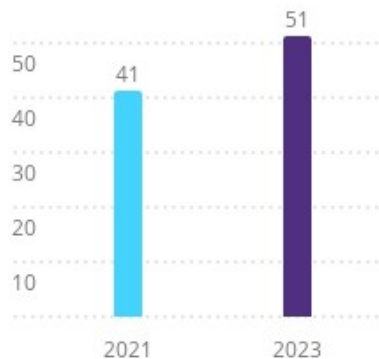
*(Kuinka hyvin yhtiön asiakaspalvelu tai henkilöstö on mielestänne onnistunut väittämässä, asteikolla: 1=huono...5=erinomainen)*

Innolinkin vertailutietokannassa

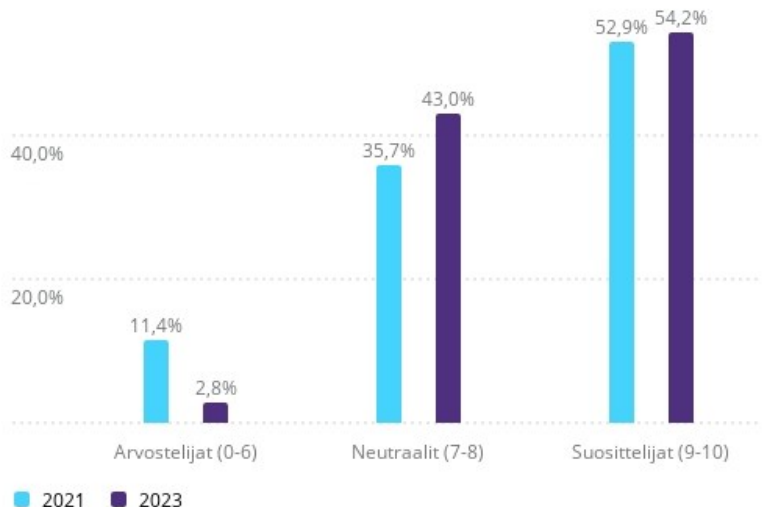
- **B2B**-yritysten indeksi on **4,03**
- **B2C**-yritysten indeksi on **4,04**

# Net Promoter Score - Kuinka todennäköisesti suosittelisitte yhtiötä ystävälle tai tuttavalle?

Net Promoter Score



NPS-suosittelevuuskanta 282



## SUOSITTELIJAT (arvot 9-10)

ovat uskollisia ja innostuneita asiakkaita, jotka suosittelevat yritystä myös muille lisäten kasvua

## NEUTRAALIT (arvot 7-8)

ovat tyytyväisiä asiakkaita, jotka ovat kuitenkin helposti houkuteltavissa kilpailevilla tarjouksilla.

## ARVOSTELIJAT (arvot 0-6)

ovat tyytymättömiä asiakkaita jotka saattavat vahingoittaa brändiä ja vähentää kasvua kritiikillä.

Innolinkin vertailutietokannassa

- **B2B**-yritysten keskitaso on **37**
- **B2C**-yritysten keskitaso on **43**

NPS-indeksi lasketaan vähentämällä suosittelevien prosenttiosuudesta arvostelijoiden prosenttiosuus.

(Asteikko: 0=en lainkaan todennäköisesti ... 10=erittäin todennäköisesti)





# **Energiayhtiöiden asiakastyytyväisyys 2023**

Koillis-Satakunnan Sähkö Oy,  
sähkönmyynnin asiakkaat

# Tutkimuksen keskeisiä tuloksia



**4,48**

asiakastytyväisyysindeksi  
viiden asiakastytyväisyys-  
väittämän keskiarvo  
(1=huono ... 5=erinomainen)

**63%**

vastaajista oli asioinut  
yhtiön kanssa  
viimeisen 12 kk aikana

**8,5**

arvosana maineelle  
(asteikko 0-10)

**8,3**

arvosana  
vastuullisuudelle  
(asteikko 0-10)

**50**

suosittehalukkuus  
Net Promoter Score  
(-100 ... +100)

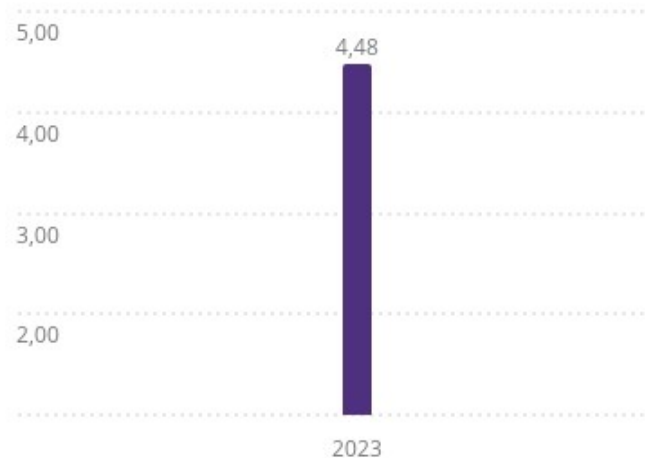
**59%**

antoi kiitettävän (9-10)  
suositteuarvosanan  
(asteikko 0-10)



# Asiakastyytyväisyysindeksi

Asiakastyytyväisyysindeksi (viiden asiakastyytyväisyysväittämän keskiarvo asteikolla 1-5)



Asiakastyytyväisyysindeksi = alla olevien viiden asiakastyytyväisyysväittämän keskiarvo:

- *Asiakaspalvelun tai henkilöstön tavoitettavuus*
- *Henkilöstön ystävällisyys*
- *Sovittujen asioiden hoitaminen*
- *Kyky ratkaista asiakkaan ongelma tai asia*
- *Palvelun nopeus*

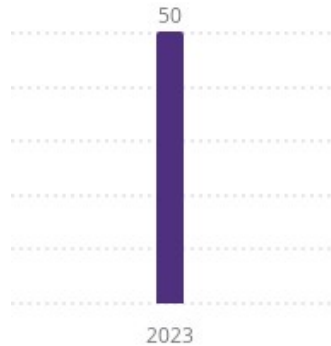
*(Kuinka hyvin yhtiön asiakaspalvelu tai henkilöstö on mielestänne onnistunut väittämässä, asteikolla: 1=huono...5=erinomainen)*

Innolinkin vertailutietokannassa

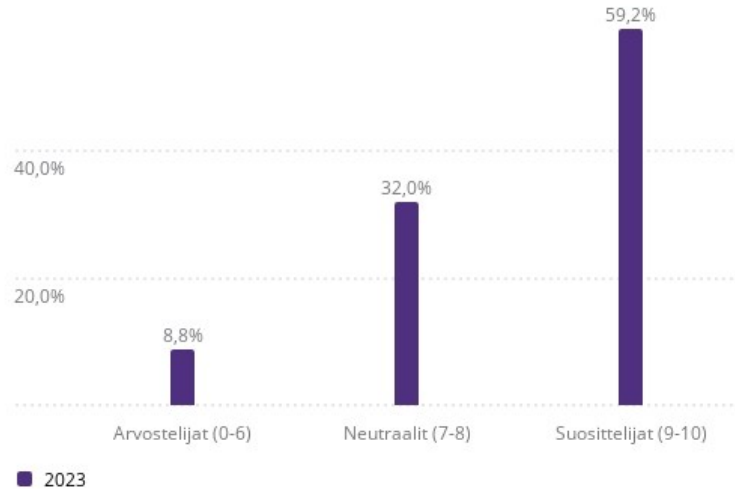
- **B2B**-yritysten indeksi on **4,03**
- **B2C**-yritysten indeksi on **4,04**

# Net Promoter Score - Kuinka todennäköisesti suosittelisitte yhtiötä ystävälle tai tuttavalle?

Net Promoter Score



NPS-suositelujakauma 147



## SUOSITTELIJAT (arvot 9-10)

ovat uskollisia ja innostuneita asiakkaita, jotka suosittelevat yritystä myös muille lisäten kasvua

## NEUTRAALIT (arvot 7-8)

ovat tyytyväisiä asiakkaita, jotka ovat kuitenkin helposti houkuteltavissa kilpailevilla tarjouksilla.

## ARVOSTELIJAT (arvot 0-6)

ovat tyytymättömiä asiakkaita jotka saattavat vahingoittaa brändiä ja vähentää kasvua kritiikillä.

Innolinkin vertailutietokannassa

- **B2B**-yritysten keskitaso on **37**
- **B2C**-yritysten keskitaso on **43**

NPS-indeksi lasketaan vähentämällä suositelijoiden prosenttiosuudesta arvostelijoiden prosenttiosuus.

(Asteikko: 0=en lainkaan todennäköisesti ...  
10=erittäin todennäköisesti)



# Avoim palaute (sanapilvet vastauksista)

Missä yhtiö on mielestänne erityisesti onnistunut? (Sanapilvi vastauksista) ∇



Missä yhtiöllä on mielestänne erityisesti kehitettävää? (Sanapilvi vastauksista) ∇



Kiitos!

