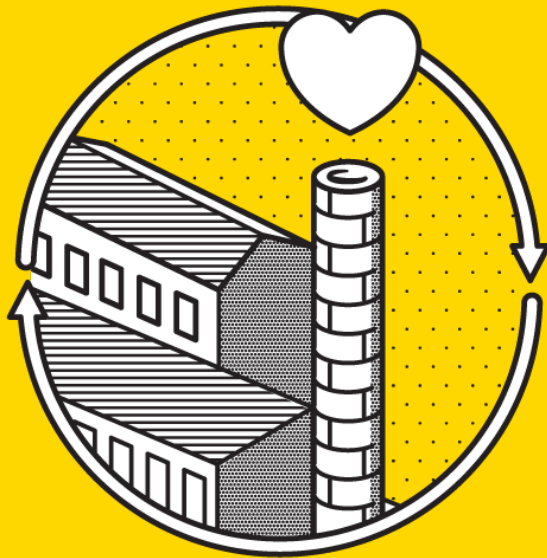


Kuopion Energian kaukolämpöasiakkaiden tyytyväisyys

EPSI Rating –toimialatutkimus 2024 (yritykset)





Tutkimuksen 7. tyytyväisimmät yritysasiakkaat

Kuopion Energia Oy:n asiakkaat arvioivat loppuvuodesta 2024 oman verkkoyhtiönsä (sähkönsiirto) toimintaa sekä pohtivat koko energia-alaan kohdistuvia mielikuviaan. Tutkimukseen haastateltiin valtakunnallisesti 1428 asiakasta.

(Epsi Ratingin toimialatutkimus)

Kuluttaja-asiakkaat ja yritysasiakkaat (sis. taloyhtiöt) olivat eri kategorioissa. Tässä raportissa yritysasiakkaiden antamia arvioita. Kuluttaja-asiakkaiden tulosraporttia voit tarkastella [täältä](#).





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 sekä 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.





EPSSI-mallin osa-alueet

Imago mittaa yritystä koskevaa mielikuvaa ja brändiä luotettavuuden ja helppouden kaltaisilla parametreilla. **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.

Asiakastytyvyyttä mitataan kolmella kysymyksellä, jotka käsittelevät kokonaistyytyvyyttä, 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 suluisissa sekä Kuopion Energian sijoitus suhteessa muihin yhtiöihin



Imago 78,9 (75,6) 2.

Odotukset 76,4 (74,2) 5.

Tuotelaatu 80,2 (78,3) 5.

Palvelulaatu 75,1 (73,1) 3.

Vastine rahalle 75,6 (74,1) 4.

Asiakasuskollisuus 75,5 (73,5) 5.

Asiakastyytyväisyys 74,2 (73,1) 5.



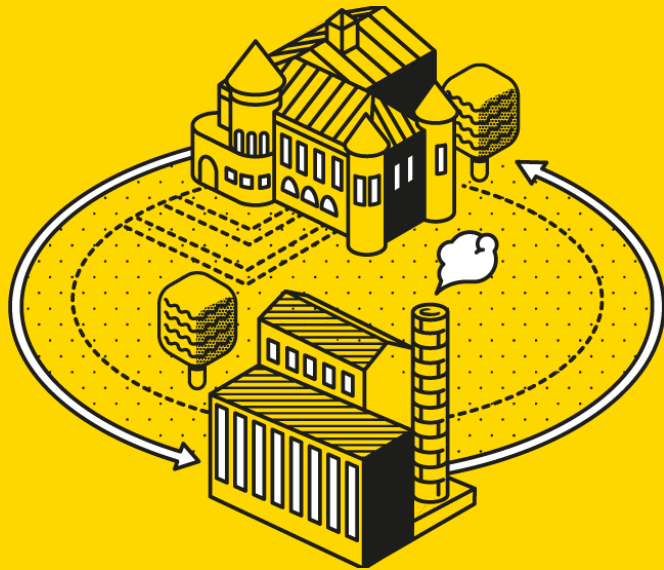


Kuopion Energian vahvuudet tutkimuksen perusteella

1. Luotettavuus	82,6 (78,3)
2. Asiakkuuden vaivattomuus	80,1 (76,4)
3. Aloitteellisuus	77,1 (73,1)
4. Toimitusvarmuus	82,4 (79,1)
5. Odotukset tuotteista	75,7 (73,3)

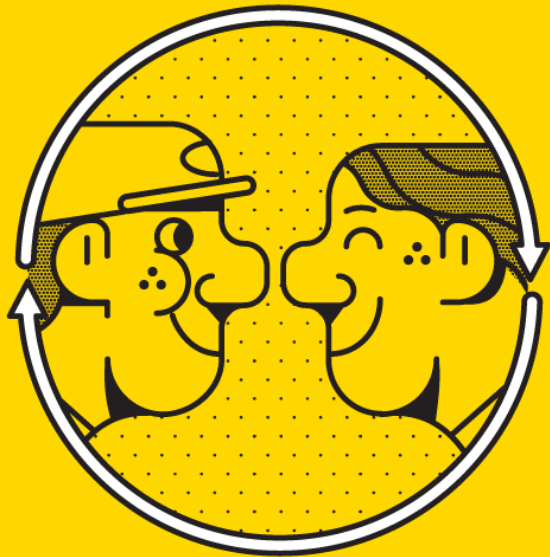


Kuopion Energian kehityskohteet tutkimuksen perusteella



- | | |
|------------------------------|-------------|
| 1. Asiakkaan kokema arvostus | 71,5 (71,4) |
| 2. Kilpailukyky | 74,4 (74,0) |





Muita havaintoja

85 % asiakkaista ovat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä Kuopion Energiaan.

Kuopion Energian mielikuvia ja vastuullisuutta mittaava kestävyysindeksi on toimialan neljänneksi paras. Indeksillä huomioitiin kolme keskeistä ulottuvuutta: sosiaalisen, ympäristöllisen ja taloudellisen.

Kuopion Energiaan kohdistuvien reklamaatioiden määrät ovat alhaisia verrattuna toimialan keskiarvoon.

Avoimissa vastauksissa eniten huolta ja negatiivisuutta herättää viime vuosien hinnan korotukset. Yhtiöltä toivotaan toimia vastuullisuuden ja edullisempien hintojen varmistamiseksi.

