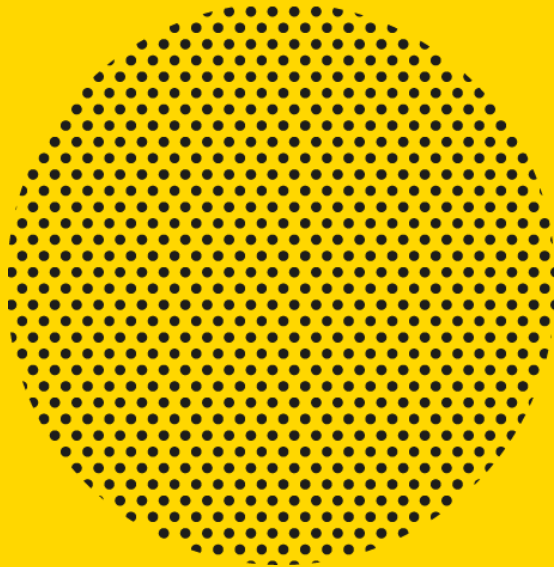


# **Kuopion Energian kaukolämpöasiakkaiden tyytyväisyys**

EPSI Rating –toimialatutkimus 2024 (kuluttajat)





# KE:n asiakastyytyväisyys pysyi samalla tasolla – muut painoivat ohi

Kuopion Energia Oy:n asiakkaat arvioivat loppuvuodesta 2024 oman lämpöyhtiönsä toimintaa sekä pohtivat koko energia-alaan kohdistuvia mielikuviaan. Tutkimukseen tehtiin valtakunnallisesti yhteensä 1740 haastattelua.  
*(Epsi Ratingin toimialatutkimus)*

Kuopion Energia sijoittui B2C sektorin asiakastyytyväisyydessä kymmenenneksi.

Yleisesti asiakkaat arvostavat kaukolämmön toimitusvarmuutta ja huoltovapaata mukavuutta, mutta samalla alan on tärkeää kiinnittää huomiota asiakaslähtöisyyden kehittämiseen.



# 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 suluisissa sekä Kuopion Energian sijoitus suhteessa muihin yhtiöihin

Imago	79,0 (77,0)	4.
Odotukset	74,5 (74,9)	8.
Tuotelaatu	79,6 (78,7)	4.
Palvelulaatu	72,8 (73,5)	7.
Vastine rahalle	68,6 (74,2)	11.
Asiakasuskollisuus	71,5 (73,8)	8.
Asiakastyytyväisyys	71,5 (73,6)	10.

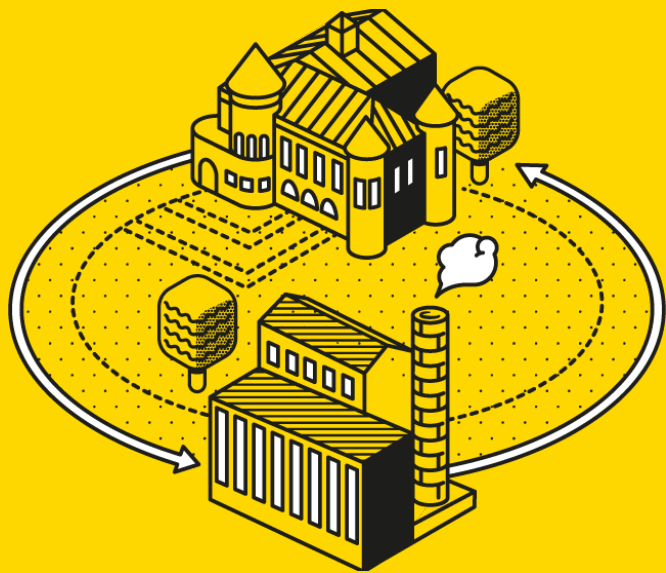




# Kuopion Energian vahvuudet tutkimuksen perusteella

1. Toimitusvarmuus	88,8 (82,2)
2. Asioiden vaivattomuus	84,2 (79,0)
3. Tuotelaatu	82,5 (71,8)
4. Luotettavuus	82,4 (80,1)
5. Imago	79,0 (77,0)

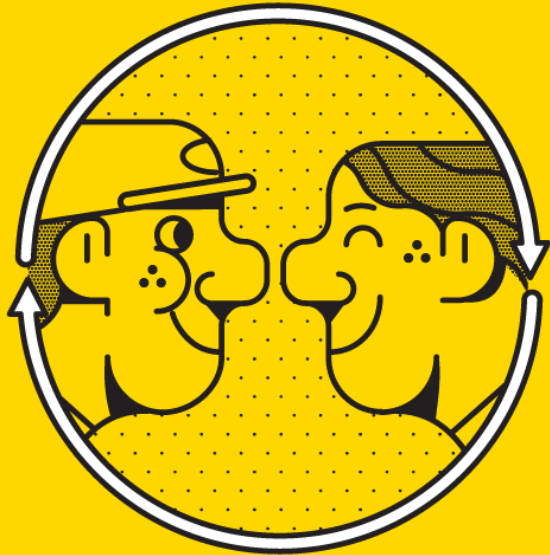




# Kuopion Energian kehityskohteet tutkimuksen perusteella

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. Vastine rahalle – Kilpailukyky                   | 64,7 (73,9) |
| 2. Palvelulaatu – Aloitteellisuus                   | 68,7 (72,1) |
| 3. Vastine rahalle tuotteiden ja palveluiden osalta | 69,5 (75,4) |
| 4. Tuotelaatu – Tarjonta                            | 71,8 (75,8) |





# Muita havaintoja

85 % asiakkaista ovat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä Kuopion Energiaan. Samalla Kuopion Energian NPS lukema on noussut 11 indeksipistettä. Kuopion Energia sijoittuu näin ollen NPS-mittauksessa toimialan toiseksi.

Avoimissa kommentteissa hinnan korotukset sekä turpeen polttaminen aiheuttavat eniten huolta ja ärtymystä asiakkaissa. Vastaavasti toimitusvarmuus ja helppous keräävät kiitosta.

Kuitenkin reklamaatioita Kuopion Energialle on tullut tutkimukseen osallistuneista toiseksi vähiten (12%), reilusti alle toimialan keskiarvon (21%).





