

POHJOLAN ENERGIA

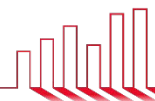
Asiakastyytyväisyystutkimus 2017



TIIVISTELMÄ JA TUTKIJAN YHTEENVETO

Tiivistelmä

- ✦ Tämän Pohjolan Energian asiakastyytyväisyystutkimuksen on toteuttanut Taloustutkimus Oy Pohjolan Energian toimeksiannosta. Puhelinhaastatteluina toteutettuun tutkimukseen vastasi yhteensä 80 Pohjolan Energian asiakasta helmikuussa 2017. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyden nykytaso ja kartoittaa ne Pohjolan Energian tekijät ja toiminnan osa-alueet, joissa kaivataan kehitystoimia. Tutkimuksessa tarkasteltavat Pohjolan Energian toiminnan osa-alueet ovat myynti ja asiakaspalvelu, suunnittelu-/mittauspalvelu ja asennuspalvelu. Lisäksi tutkimuksessa kysyttiin suosittelutodennäköisyyttä Taloustutkimuksen Nettosuosittelemuindeksillä.
- ✦ Asiakkaiden kokonaistyytyväisyys Pohjolan Energiaan on hyvällä tasolla. Kokonaistyytyväisyyden keskiarvo asteikolla 1-5, jossa 1=erittäin tyytymätön ja 5=erittäin tyytyväinen, on 3,99. Tämä tarkoittaa, että asiakkaista kolme neljäsosaa on vähintään tyytyväisiä Pohjolan Energian toimintaan kokonaistasolla. Ainoastaan neljä prosenttia vastanneista on joko melko tai erittäin tyytymätön Pohjolan Energian toimintaan.
- ✦ Toiminnan osa-alueista vastaajat ovat tyytyväisimpiä asennuspalveluun, jonka saama keskiarvo on 4,51. Asennuspalvelun tulos on erinomainen. Pohjolan Energian suunnittelu- ja mittauspalvelun keskiarvo on 4,00. Tämän osa-alueen tulos on myös erittäin hyvä. Myynnin ja asiakaspalvelun osalta kokonaistyytyväisyys on vain hieman muita tutkittuja toiminnan osa-alueita heikompi, mutta keskiarvolla 3,97 myynnin tulosta voidaan kuitenkin pitää hyvänä.
- ✦ Pohjolan Energian Nettosuosittelemuindeksi on tyydyttävällä tasolla: NSI 19. Nykyinenkin tulos ylittää Taloustutkimuksen koko vertailutietokannan keskiarvon (NSI: 16, n=968 mittausta) ja b2c-tutkimusprojektien keskiarvon (NSI: 11, n=408 mittausta).



JOHDANTO 1 (3)

Aineiston keruu

- ✦ Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluina, joihin vastasi 8.2.-13.2.2017 välisenä aikana 80 henkilöä. Haastattelut toteutettiin Taloustutkimuksen puhelinhaastattelukeskuksesta Helsingin Vallilasta, ja haastattelutyöhön osallistui yksi koulutettu tutkimushaastattelija. Yhden haastattelun kesto oli keskimäärin 12 minuuttia.
- ✦ Yhteystiedot asiakastytyväisyystutkimusta varten saatiin Pohjolan Energian toimittamasta asiakasrekisteristä. Aineiston järjestys satunnaistettiin Taloustutkimuksen puhelinhaastattelujärjestelmään. Tutkimuksessa oli ohjeelliset kiintiöt maantieteellisille alueille (ns. suuraluejako). Tavoitteena oli saada kaikille alueille mahdollisimman tasaisesti havaintoja.

Tietojen käsittely ja raportointi

- ✦ Aineiston käsittely on tehty Taloustutkimus Oy:n laitteistoilla ja ohjelmistoilla. Otosta ei ole painotettu.
- ✦ Tulokset esitetään pääosin graafisessa muodossa.



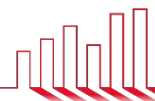
JOHDANTO 2 (3)

Laadunvarmistus

- ✦ Taloustutkimus käsittelee aina kaikkia tutkimuksiin liittyviä, sekä asiakkailta saatuja että tutkimuksen yhteydessä syntyneitä, tietoja ehdottoman luottamuksellisina.
- ✦ SGS Fimko on myöntänyt Taloustutkimukselle ISO 20252 -laatusertifikaatin ja tämän projektin kaikki vaiheet on toteutettu tämän standardin sekä Suomen lakien mukaisesti.
- ✦ Lisäksi Taloustutkimus on projektissa noudattanut ESOMARin ja Kansainvälisen Kauppakamarin yhdessä julkaisemia tutkimusalan kansainvälisiä perussääntöjä.

Kenttätöön validointi

- ✦ Kenttätöön validoinnin tarkoituksena on varmistaa, että kenttätöntekijöiden suorittama tiedonkeruu on suoritettu projektiohjeiden mukaisesti sisältäen tutkimuslomakkeiden ja yleisten vaatimusten seuraamisen. Taloustutkimuksessa on kirjattu tarkat menettelyohjeet validoinnin toteuttamisesta eri tiedonkeruumenetelmien kohdalla. Validointeja seurataan sekä projekti- että haastattelijakohtaisesti. Haastatteleamalla tehdystä tiedonkeruusta 10 %:a uudelleen kontaktoidaan pääsääntöisesti puhelimitse ja/tai sähköisesti laadun varmistamiseksi. Haastatteluja voidaan tarkkailla myös kuuntelemalla 5 %:a haastatteluista vähintään 75 %:sesti. Muissa menetelmissä käytetään tietotallenteiden tarkastusta ja/tai valvontaa.



JOHDANTO 3 (3)

Tilaajan toimeksiannosta toteutettujen tutkimusten (ad hoc -tutkimukset) tuloksia julkistettaessa on huomioitava seuraavat asiat:

- ✦ Tutkimuksen tilaaja voi julkistaa tilaamansa tutkimuksen tuloksia, kunhan julkaistut tulokset eivät ole harhaanjohtavia.
- ✦ Kun tutkimustuloksia julkaistaan, tulee selvästi erottaa tulokset ja niiden tulkinta. Vastuun tutkimustulosten julkaisemisen oikeellisuudesta ja asianmukaisuudesta kantaa yleensä tekijänoikeuden haltija.
- ✦ Julkistamisen yhteydessä on aina mainittava tutkimuksen nimi, toteutusaika ja tutkimuksen tekijä, Taloustutkimus Oy.
- ✦ Taloustutkimus Oy voi julkaista tutkimustulokset esimerkiksi alan konferensseissa, jos asiasta on sovittu tutkimusprojektin toimeksiantajan kanssa.
- ✦ Toivomme, että lähetätte suunnittelemanne julkaisun (lehtiartikkeli, verkossa julkaistava tiedote tms.) Taloustutkimus Oy:hyn tarkastettavaksi ennen sen julkaisemista. Lisäksi toivomme, että toimitatte meille tiedon siitä, missä ja milloin asia julkaistaan, jotta voimme vastata meille mahdollisesti tuleviin kysymyksiin.



TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

✦ Pohjolan Energian asiakastyytyväisyystutkimus

✦ Tiedonkeruumenetelmä:

- Puhelinhaastattelut
- Yhden haastattelun keskimääräinen kesto n. 12 minuuttia

✦ Puhelinhaastatteluiden ajankohta:

- 8.2.-13.2.2017

✦ Kohderyhmä:

- Pohjolan Energian asiakkaat
- Otos, n=80 vastaajaa
- Yhteystietorekisteri Pohjolan Energia Oy

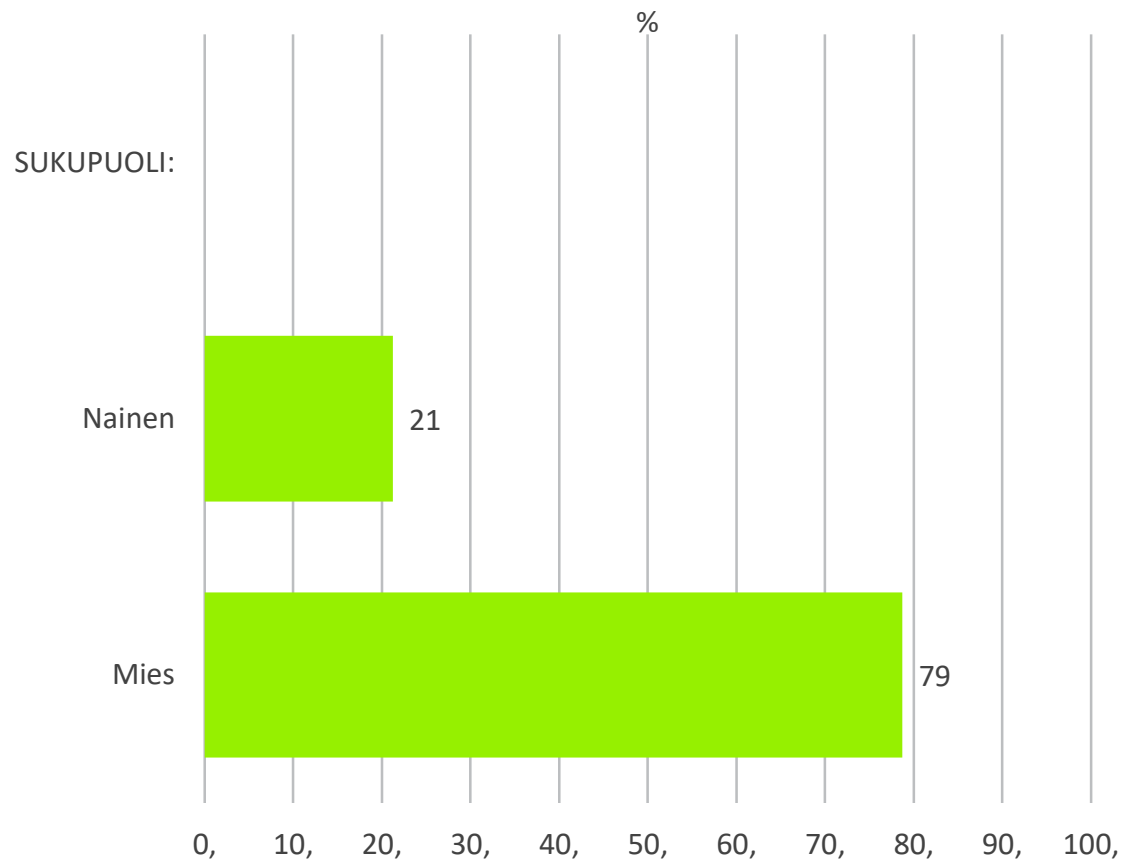


VASTAAJAJOUKON RAKENNE

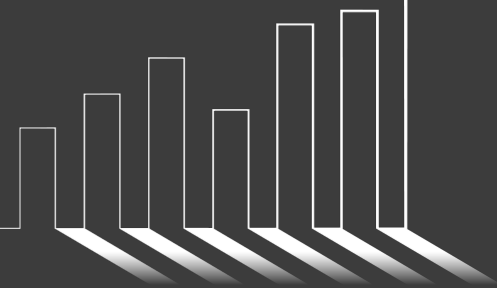


Taustatiedot

Vastaajat, n=80

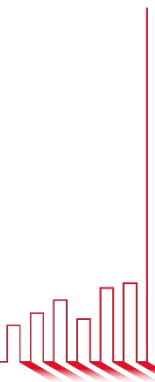


KOKONAISTYYTYVÄISYYS JA TYYTYVÄISYYS TOIMINNAN OSA-ALUEISIIN



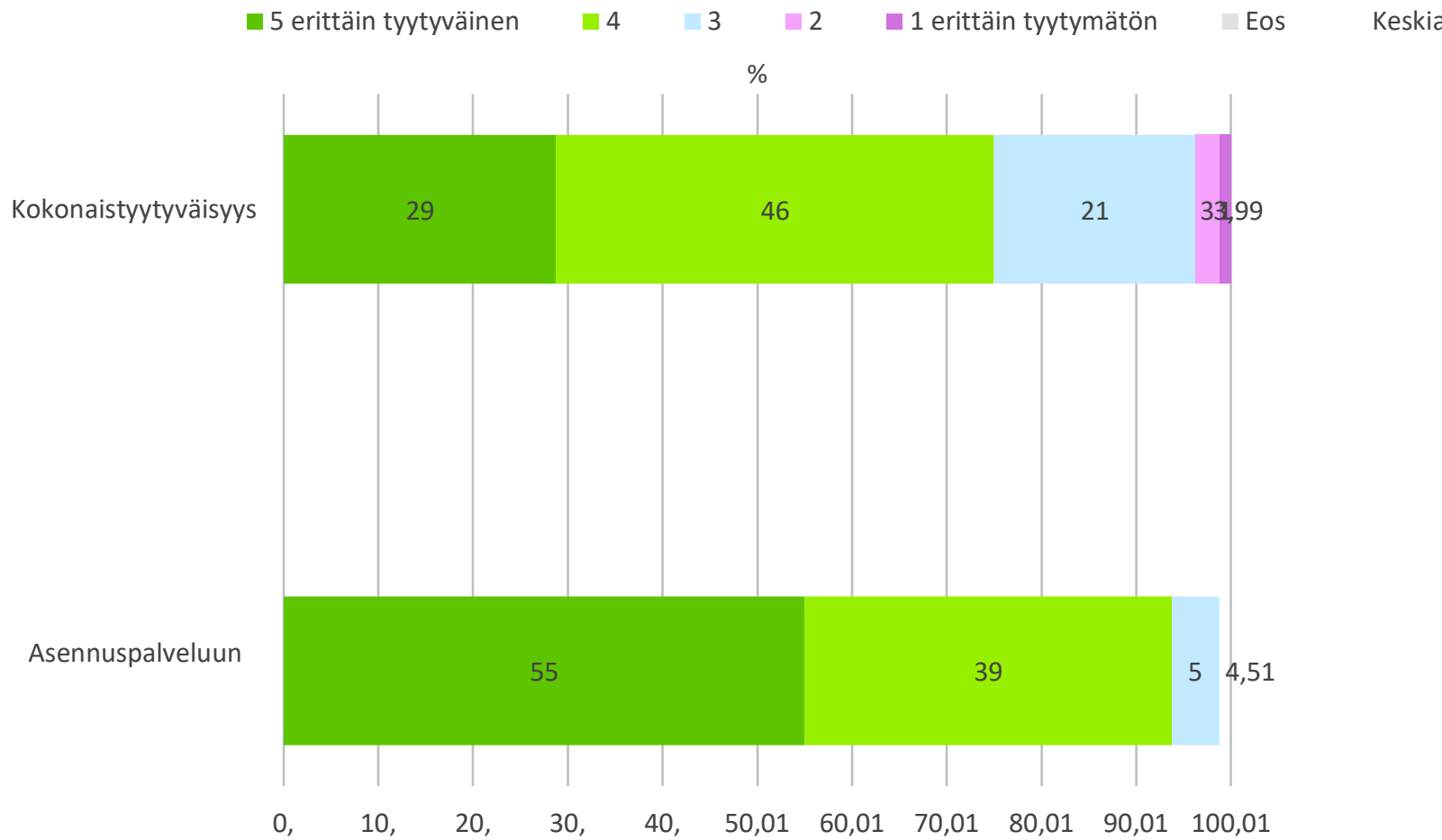
KOKONAISTYYTYVÄISYYS

- ★ Asiakkaiden kokonaistyytyväisyys Pohjolan Energiaan on hyvällä tasolla.
- ★ Keskiarvo asteikolla 1-5, jossa 1=erittäin tyytymätön ja 5=erittäin tyytyväinen, on 3,99. Erittäin ja melko tyytyväisten asiakkaiden osuus on korkea eli 75 % kaikista vastaajista.
- ★ Pohjolan Energian toiminnan osa-alueista asiakkaat ovat kokonaisuutena tyytyväisimpiä asennuspalveluun ka. 4,51 ja aurinkosähköjärjestelmän suunnittelu- ja mittauspalveluun ka. 4,00.
- ★ Myyntiin ja asiakaspalveluun ollaan muihin toimintoihin verrattuna hieman vähemmän tyytyväisiä ka. 3,97.



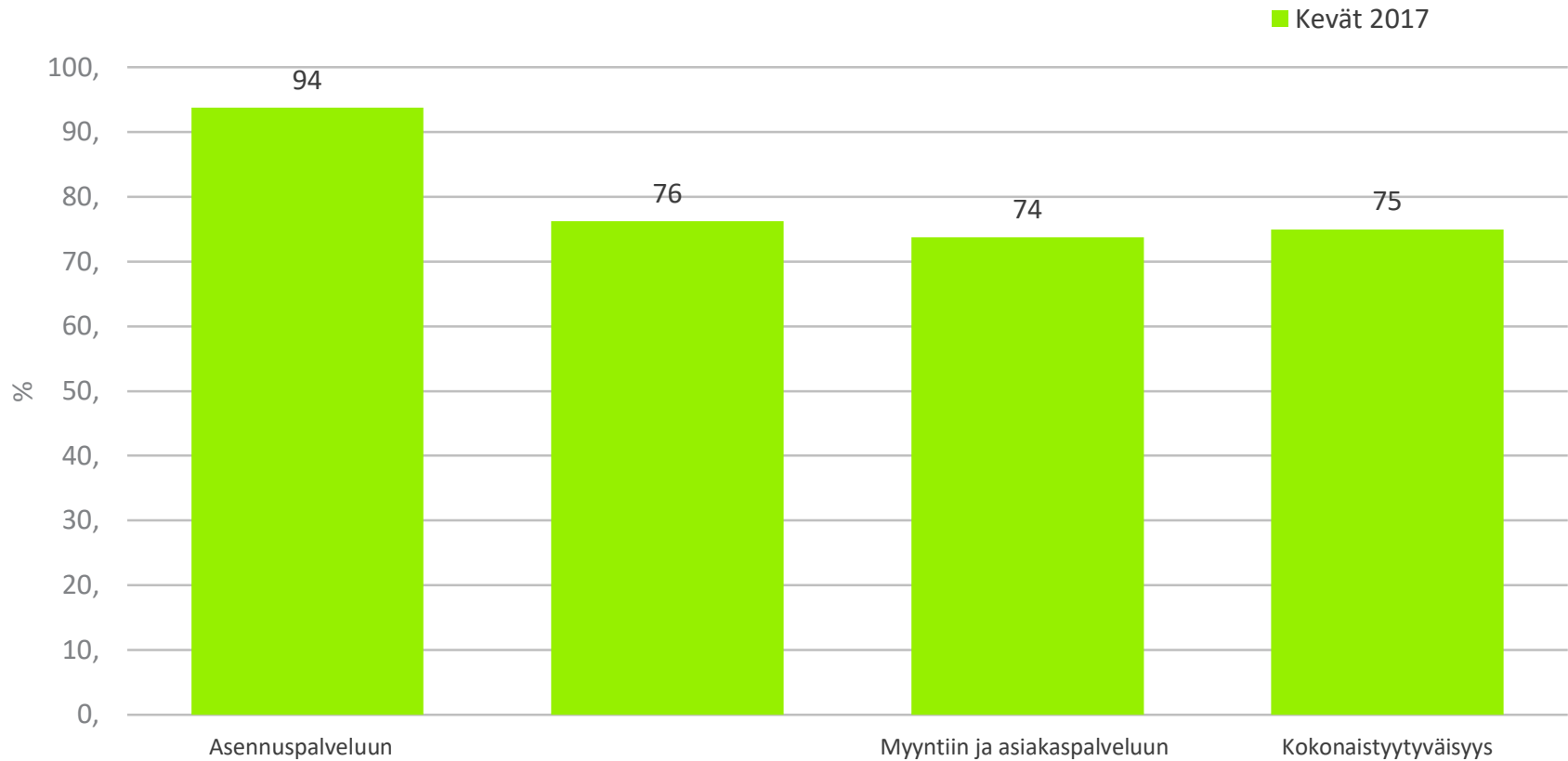
Tyytyväisyys Pohjolan Energiaan ja toiminnan osa-alueisiin

Vastaajat, n=80



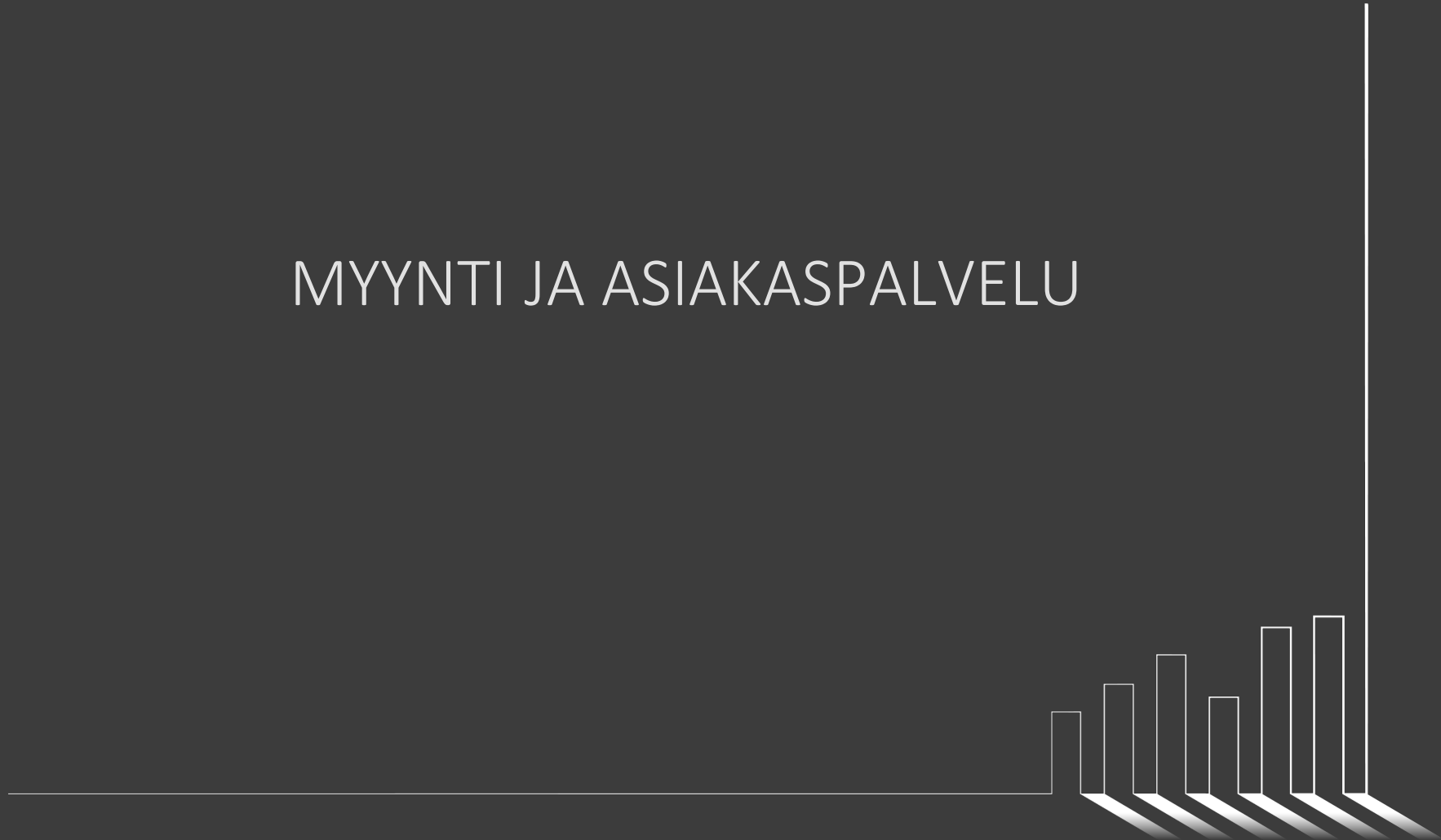
Tyytyväisyys Pohjolan Energiaan ja toiminnan osa-alueisiin

Vastaajat, n=80



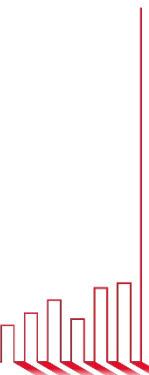
Erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä käyttämäänsä palveluun

MYYN TI JA ASIAKAS PALVELU



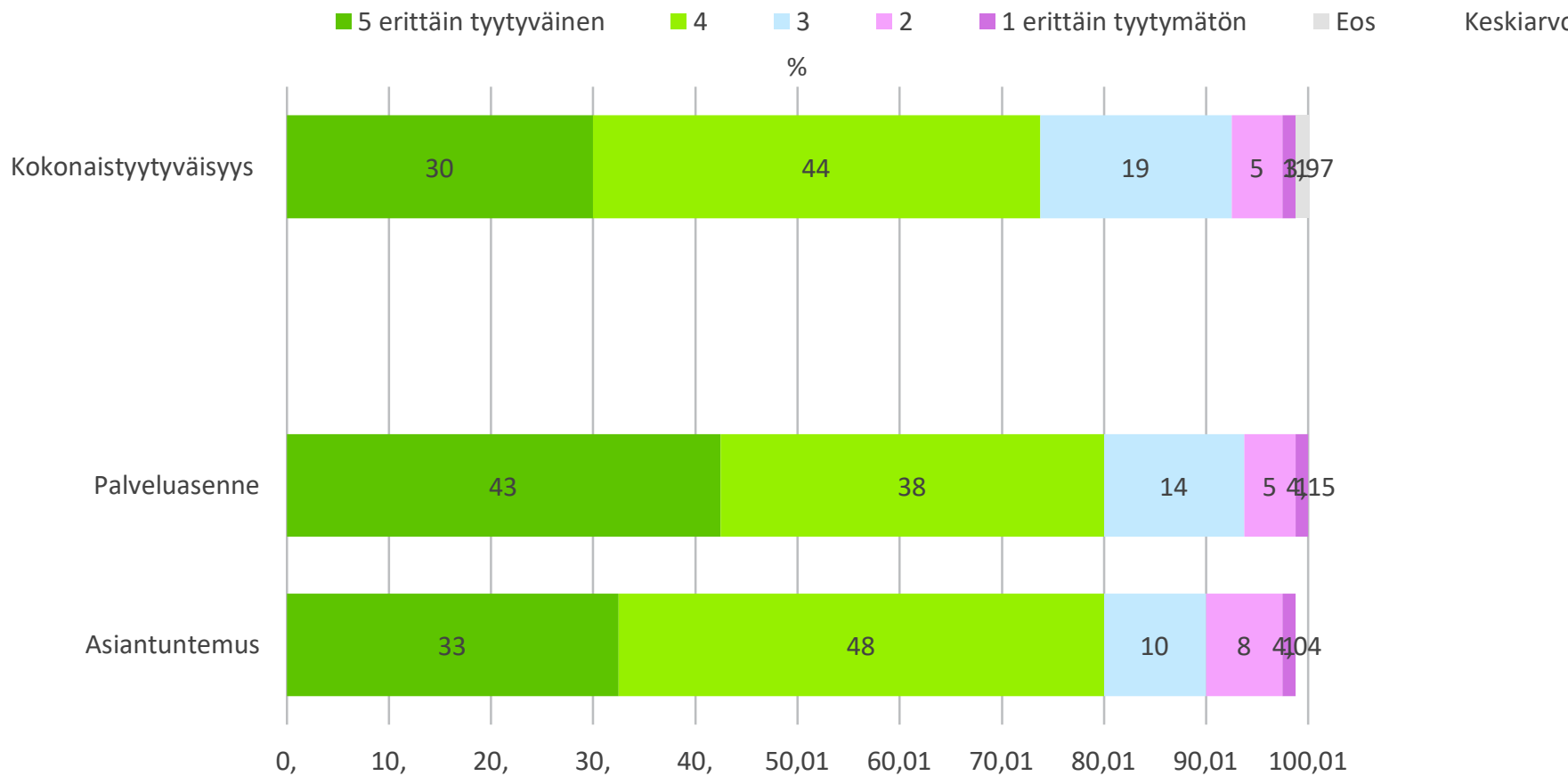
MYYNТИ JA ASIAKASPALVELU

- ✦ Myynnin ja asiakaspalvelun keskiarvo kokonaistasolla on 3,97. Tulosta voidaan pitää hyvänä.
- ✦ Myynnin osa-alueen tekijöistä asiakkaat ovat tyytyväisimpiä palveluasenteeseen, ka. 4,15. Myynnin ja asiakaspalvelun asiantuntemus on myös hyvällä tasolla, ka. 4,04 ja asiantuntemukseen on erittäin tyytyväisiä kolmasosa vastaajista.
- ✦ Asiakkaat arvostavat myös Pohjolan Energian myyjien päätöksentekokykyä, joka saa keskiarvotuloksen 3,99.



Tyytyväisyys Pohjolan Energian myyntiin ja asiakaspalveluun

Vastaajat, n=80

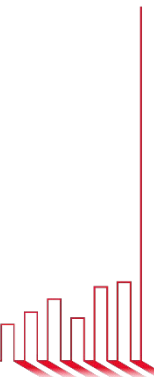


SUUNNITTELUPALVELU



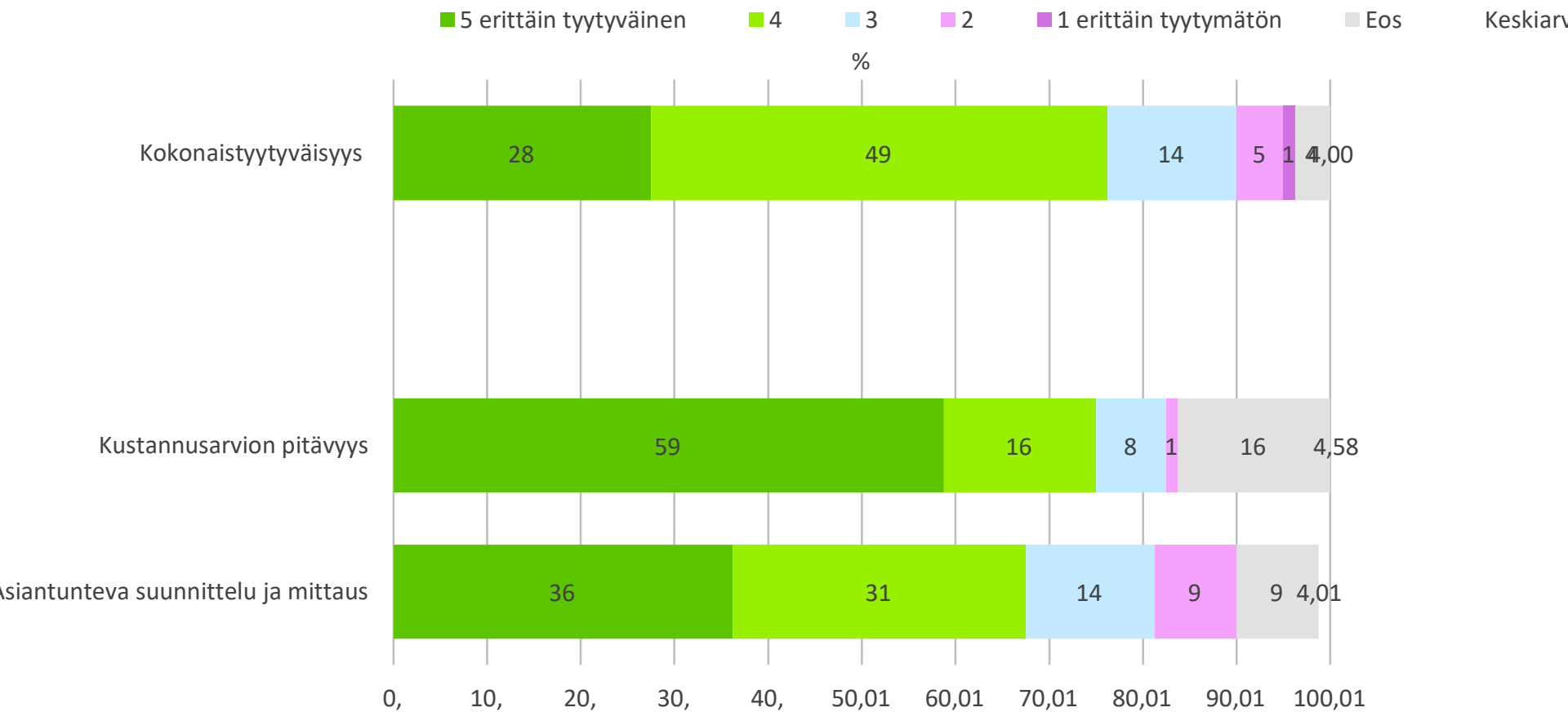
SUUNNITTELU- JA MITTAUSPALVELU

- ✦ Aurinkosähköjärjestelmän suunnittelu- ja mittauspalveluun ollaan erittäin tyytyväisiä.
- ✦ Selvästi parhaimman arvosanan saa *kustannusarvion pitävyys*, ka. 4,58. Myös *aurinkosähköjärjestelmän asiantunteva mittaukseen* ollaan hyvin tyytyväisiä.
- ✦ Muista tekijöistä asiakkaan tarpeiden kartoitus ja asiakkaalle sopivien ratkaisujen esittäminen ovat niin ikään hyvällä tasolla.
- ✦ Yleisesti ottaen suunnittelu- ja mittauspalvelun tulokset ovat hyvällä tasolla ja kriittinen palaute kaikista tekijöistä pysyy enimmillään 10 %:ssa (melko tai erittäin tyytymätön vastaaja).



Tyytyväisyys Pohjolan Energian aurinkosähköjärjestelmän suunnittelu- ja mittauspalveluun

Vastaajat, n=80



AENNUSPALVELU



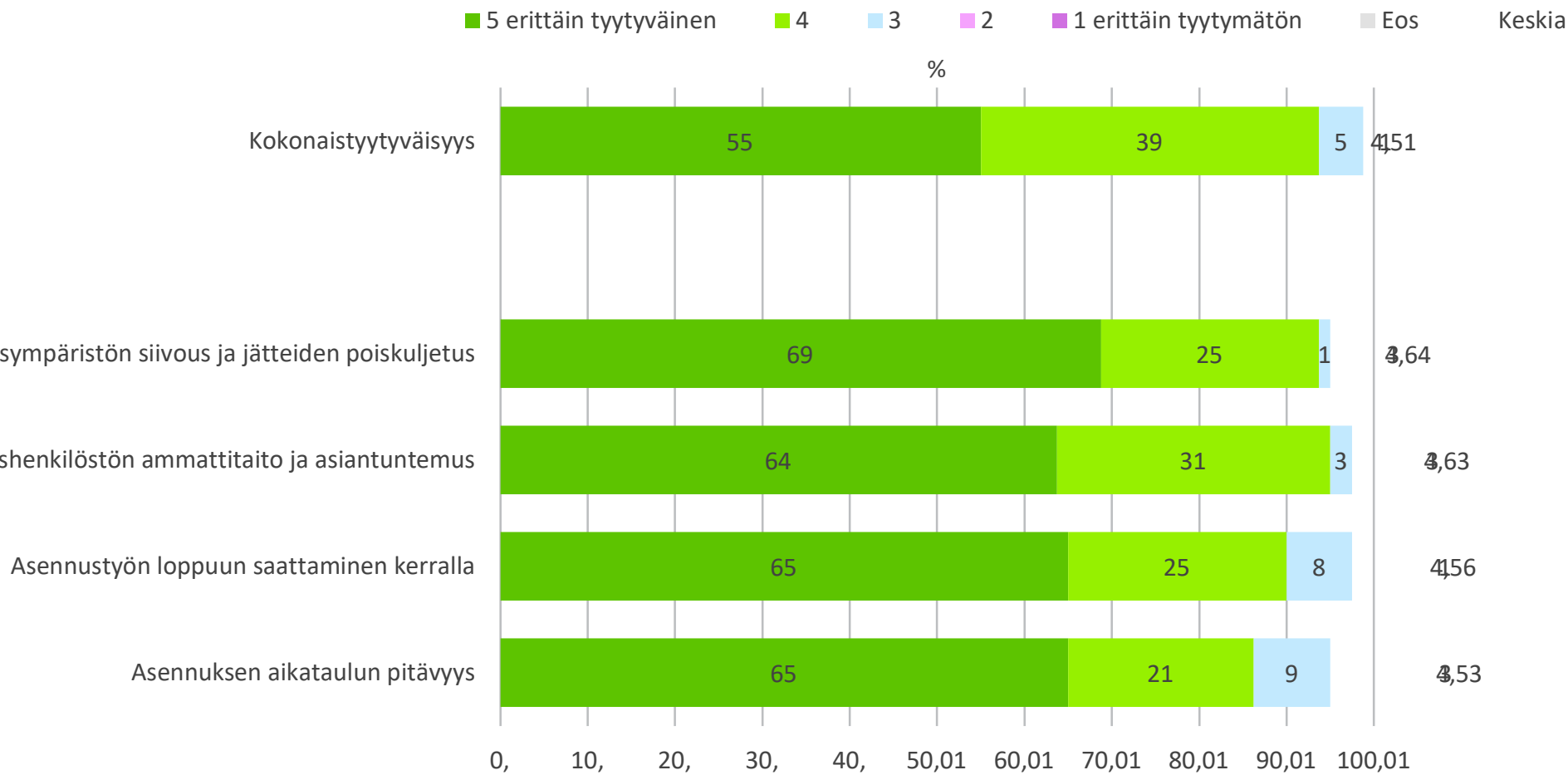
ASENNUSPALVELU

- ★ Asennuspalvelun osalta kokonaistyytyväisyys (ka. 4,51) on erittäin hyvällä tasolla.
- ★ Asennuspalvelun osatekijöistä kaikkein tyytyväisimpiä vastaajat ovat asennusympäristön siivoukseen ja jätteiden poiskuljetukseen (ka. 4,64) sekä asennushenkilöstön ammattitaitoon ja asiantuntemukseen (ka. 4,63).
- ★ Myös muista asennuspalvelun tekijöistä annetaan lähes pelkästään positiivista palautetta. Esimerkiksi lähes kaksi kolmesta vastaajasta on erittäin tyytyväisiä asennustyön loppuun saattamiseen kerralla ja asennuksen aikataulun pitävyyteen.
- ★ Asennuspalvelu on Pohjolan Energian selkeä toiminnallinen vahvuus. Hyvää toimintatapaa kannattaa kehittää edelleen ja pyrkiä poistamaan ne ainoatkin huonot kokemukset, joita on tullut käytännössä vain aikataulujen pitämättömyydestä, asennustyön laadusta tai niistä asennuksista, joita ei ole tarkistettu asiakkaan kanssa yhdessä tai hänen toivomallaan tavalla.
- ★ Vastaajilta kysyttiin myös onko heille annettu asennuksen jälkeen käyttö- tai huolto-opastusta. Asiakkaista lähes kaikki eli 95 % ilmoittaa saaneensa käyttö- tai huolto-opastusta.



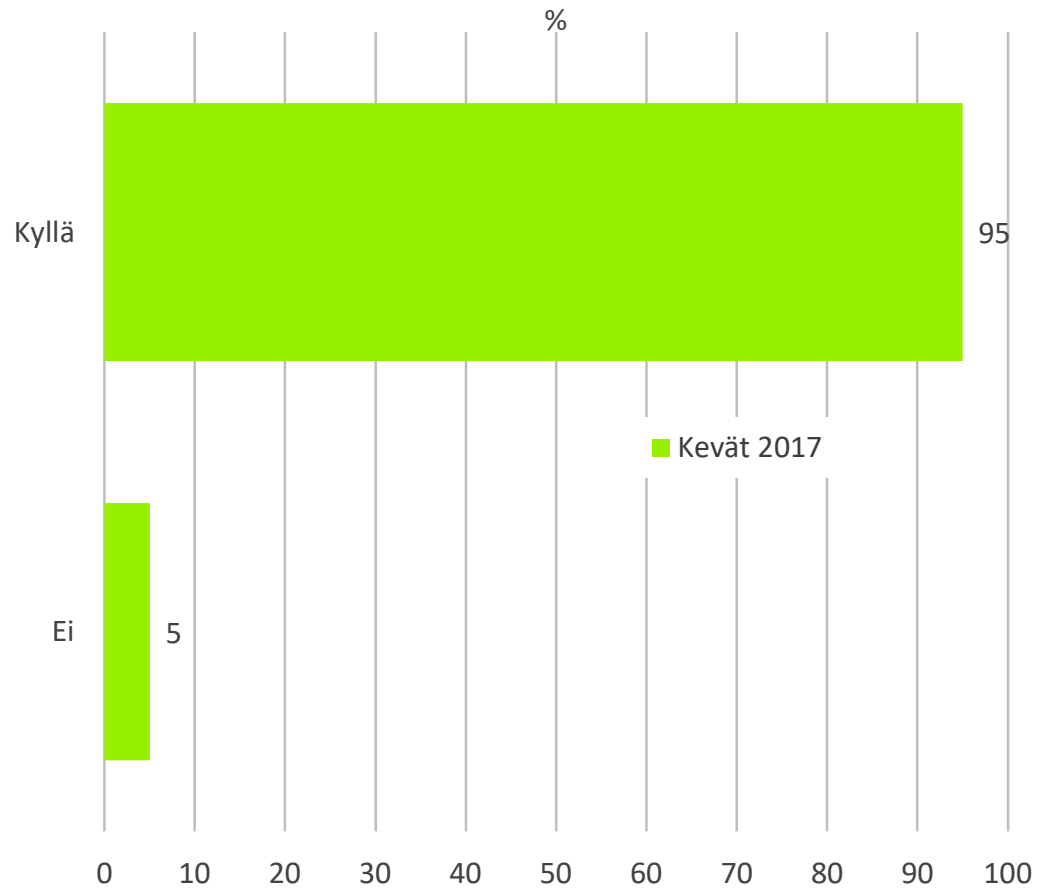
Tyytyväisyys asennuspalveluun

Vastaajat, n=80

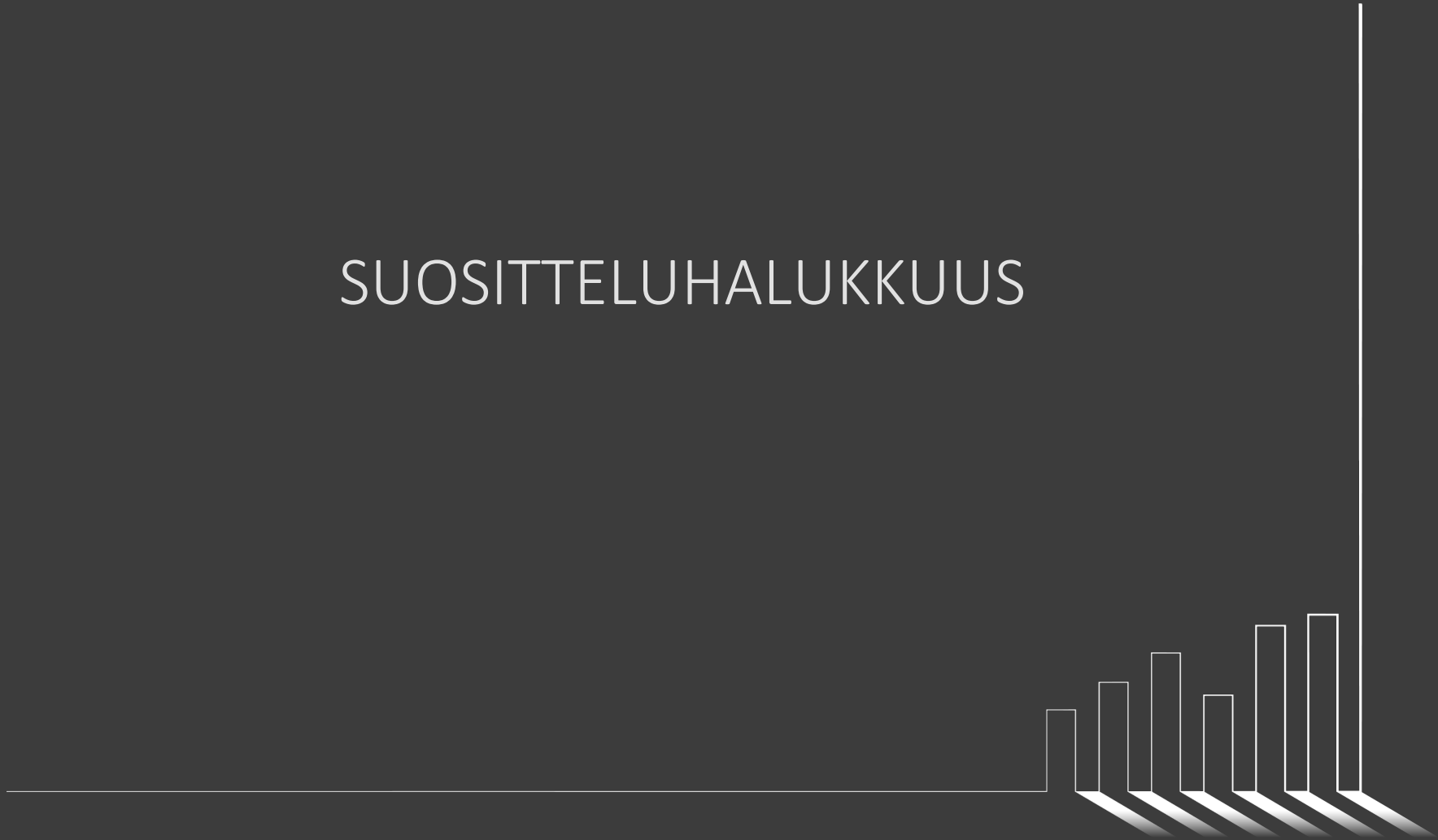


Annettiinko Teille asennuksen jälkeen käyttö- ja huolto-opastusta?

Vastaajat, n=80



SUOSITTELUHALUKKUUS



SUOSITTELUHALUKKUUS 1 (2)

Nettosuositteluindeksi

★ Asiakkaille esitettiin seuraava kysymys: *”Kuinka todennäköistä on, että suosittelisitte Pohjolan Energiaa ystävällenne?”*

Suosittelijat (vastaus 9 - 10)

- Ostoja jatkavat uskolliset asiakkaat, jotka välittävät myönteisiä kokemuksia muille, edistäen liiketoiminnan kasvua

Suosittelijoiden
(9-10) %-osuus

Passiiviset (vastaus 7 - 8)

- Tyytyväisiä, mutta innottomia asiakkaita, jotka ovat vastaanottavaisia mm. kilpailijoiden tarjouksille

miinus

Kriittiset (vastaus 0 - 6)

- Vähiten uskolliset asiakkaat, jotka voivat kielteisistä kokemuksistaan muille kertomalla muodostaa merkittävän kasvun esteen

Kriitikoiden
(0-6) %-osuus

=

Nettosuositteluindeksi NSI



SUOSITTELUHALUKKUUS 2 (2)

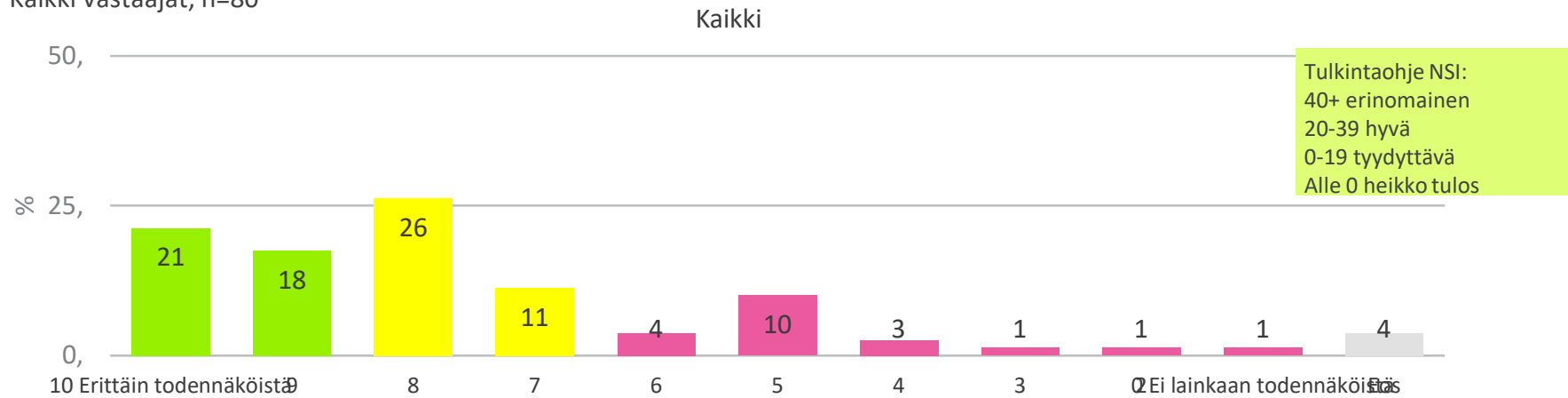
Nettosuositteluindeksi

- ★ Pohjolan Energian Nettosuositteluindeksi on tyydyttävällä tasolla: NSI 19. Kaksi viidestä vastaajasta (40 %) Pohjolan Energian asiakkaasta suosittelee yritystä (arvosana 9-10).
- ★ Taloustutkimuksen benchmark -tietokannan keskiarvo kaikkien projektien osalta (968 kpl B2B- ja B2C-projektia) on 16.
- ★ Kuluttajaprojekteja tietokannassa on 403 kpl ja niiden NSI-keskiarvo on 11, joten Pohjolan Energia sijoittuu kuluttajaprojekteissa keskitasoa selvästi paremmin.
- ★ Taloustutkimuksen tietokannan perusteella hyvän NSI-tason alarajana voidaan pitää tulosta 20 ja erinomaisena tulosta 40+.
- ★ Suositteluperusteina mainitaan mm. asennustyöt ja asentajat, luotettavuus, lupauksen pitäminen pitävyyden ja myyntihenkilökunta.



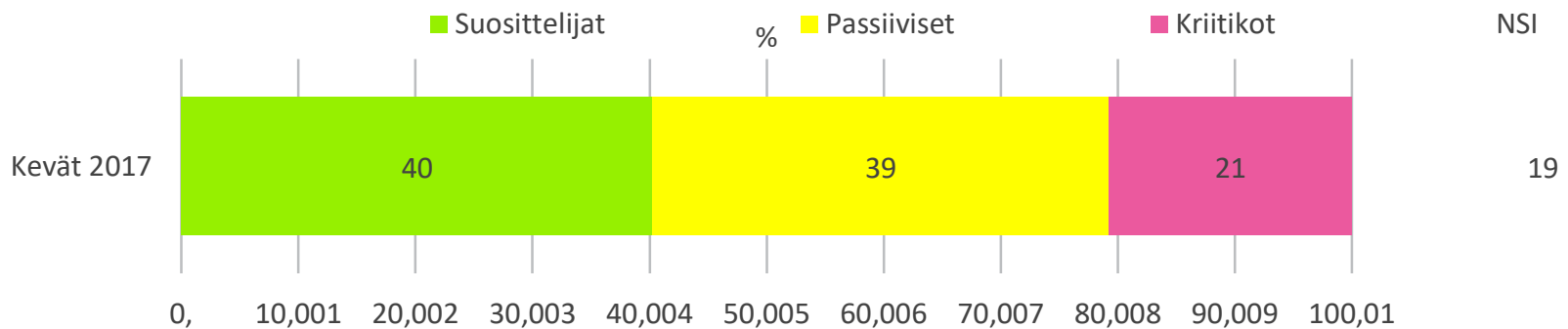
Kuinka todennäköistä on, että suosittelisitte Pohjolan Energiaa ystävällenne?

Kaikki vastaajat, n=80



Suositteluryhmät ja Nettosuositeluindeksi (NSI)

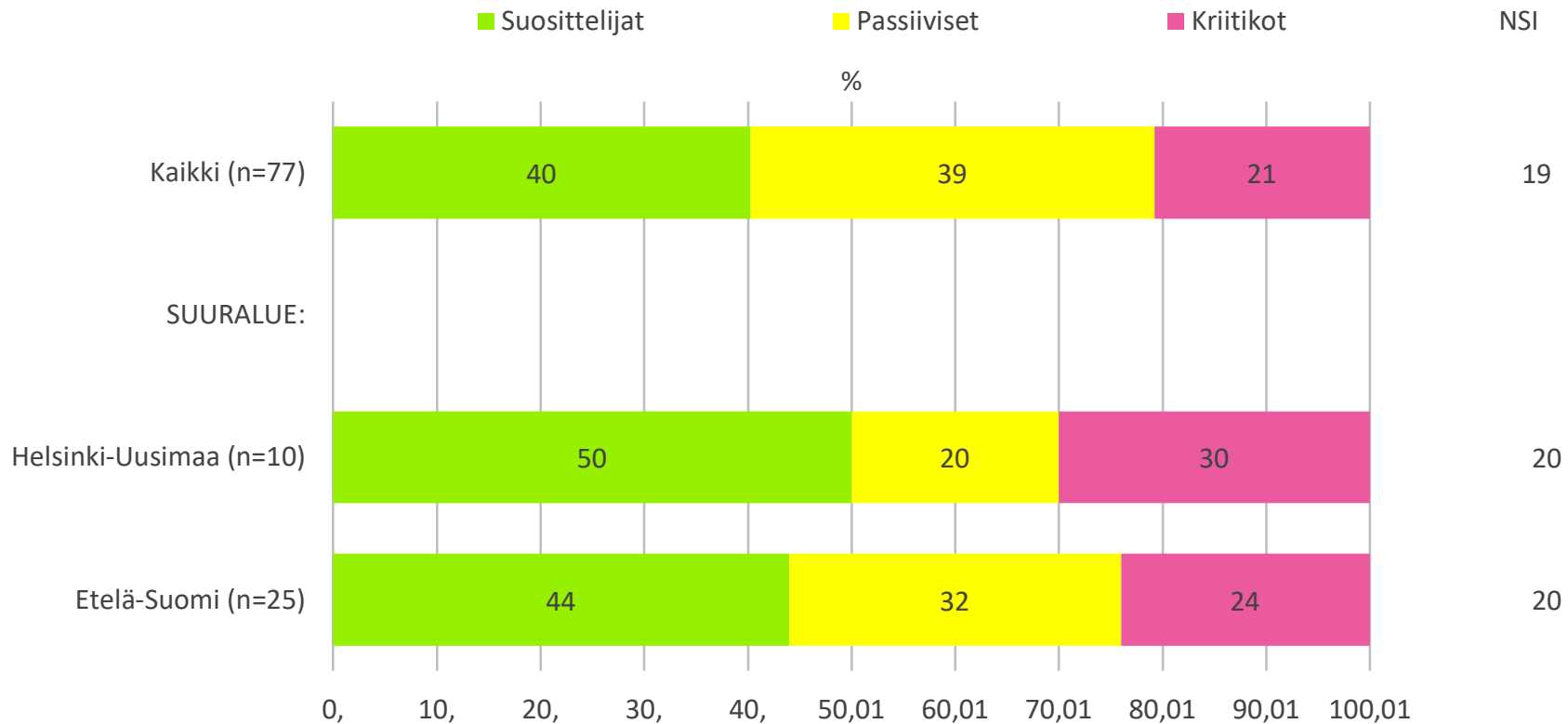
Antanut arvosanan 0-10 suosittelemykseen, n=77



Suositteluryhmät ja Nettosuositteluindeksi (NSI)

n = antanut arvosanan 0-10 suosittelukysymykseen

Vastaajat = 77



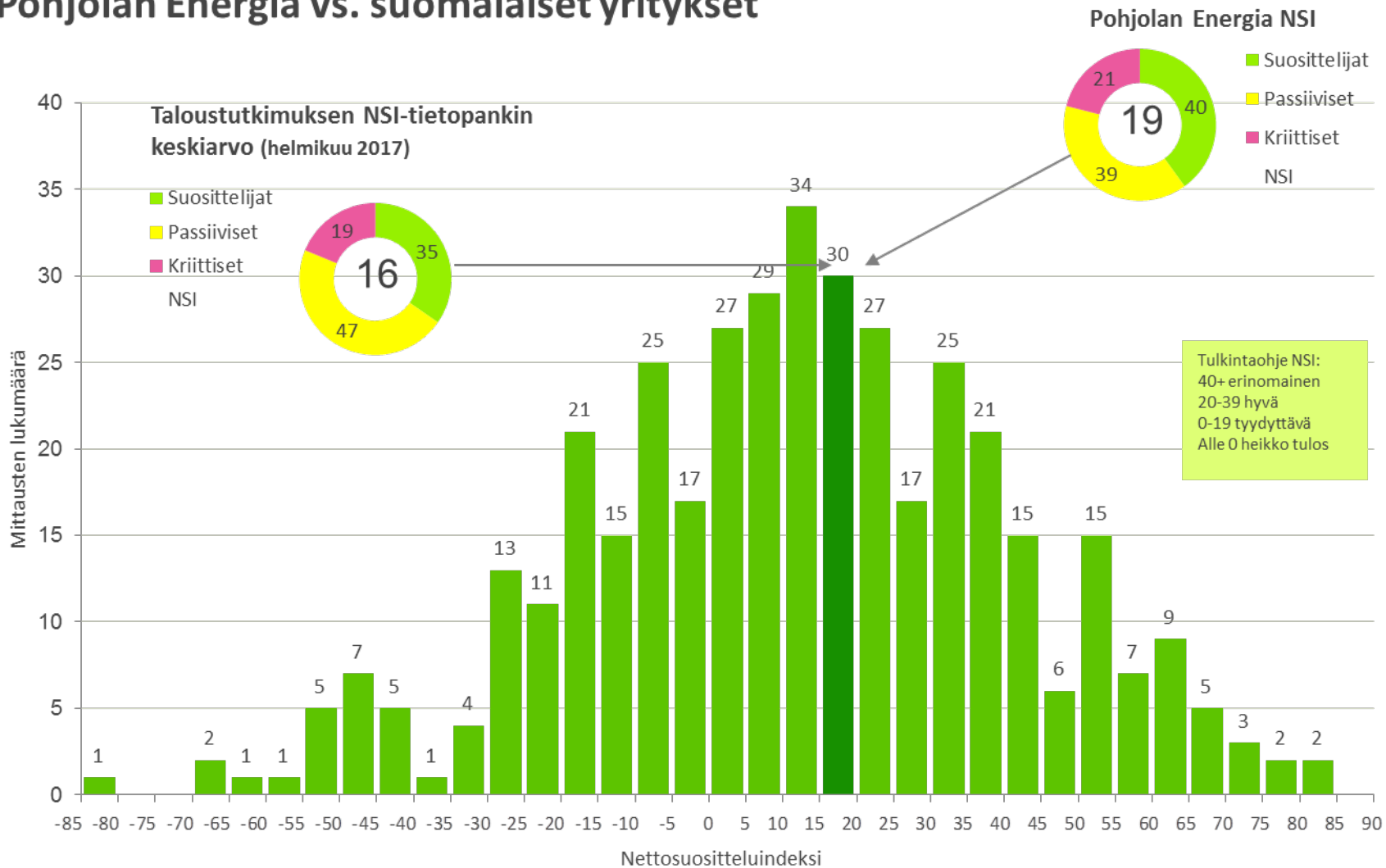
Tulkintaohje NSI:

- 40+ erinomainen
- 20-39 hyvä
- 0-19 tyydyttävä
- Alle 0 heikko tulos

Teoriassa tulos voi vaihdella:

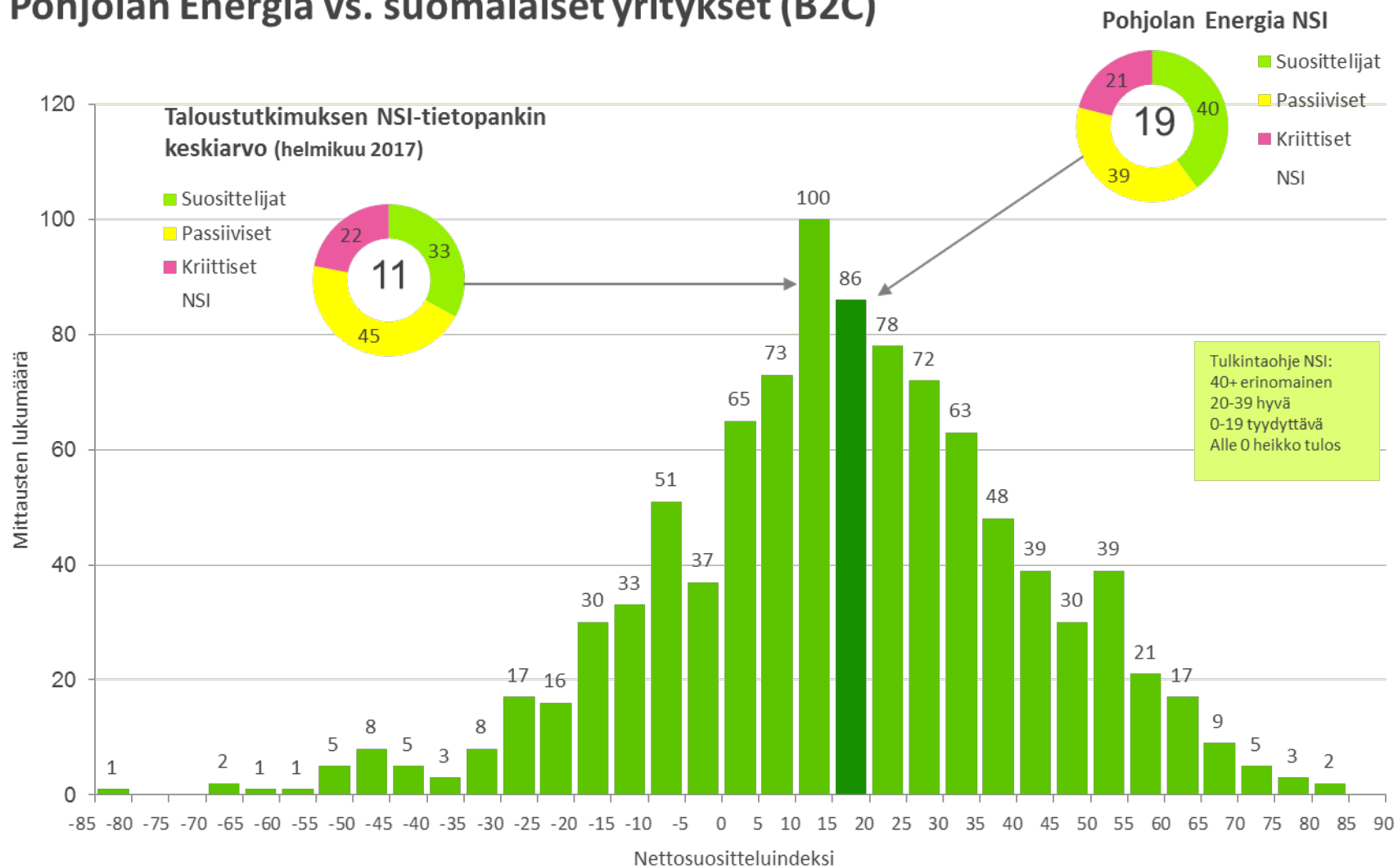
- -100 → +100
- Tavoitetaso Fred Reicheldin (konseptin kehittäjän mukaan): +50

Taloustutkimuksen NSI-tietopankkikanta Pohjolan Energia vs. suomalaiset yritykset



Mittauksia, n=968

Taloustutkimuksen NSI-tietopankkikanta Pohjolan Energia vs. suomalaiset yritykset (B2C)



Mittauksia, n=403

Mitä sellaista positiivista Pohjolan Energiassa on, joka antaa aihetta suositteluun?

n = kaikki vastaajat

