



Jussi Jyrinsalo

Neuvottelukunta 5.12.2017

---

# Asiakastyytyväisyys 2017

**FINGRID**

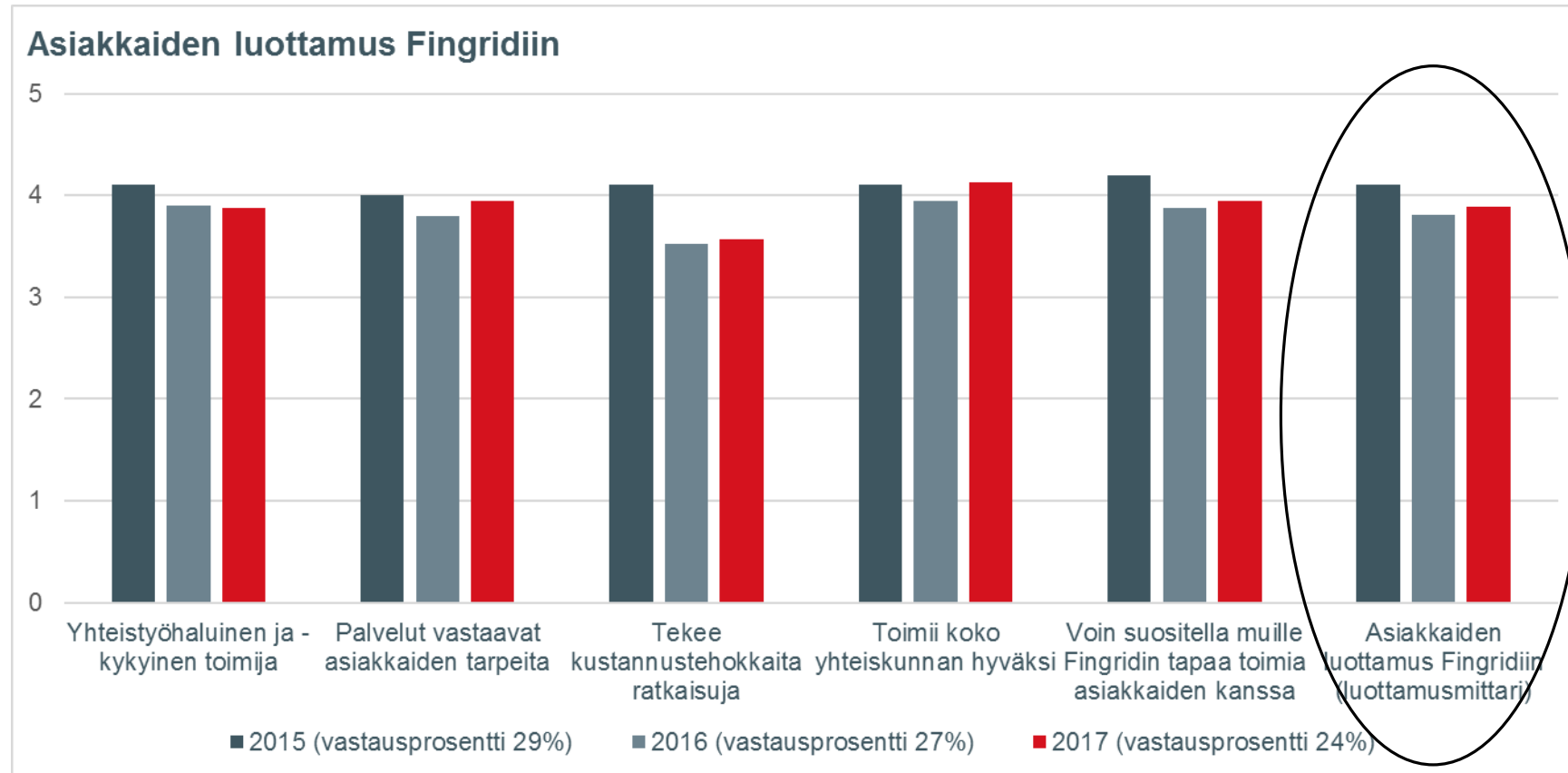
# Tutkimuksen keskeisiä tuloksia

- Vastauksia saatiin 153 kpl, joista 23 puhelinhaastattelulla. Vastausprosentti oli 24. Miten parantaa?
- Tulokset kokonaisuutenaan parantuneet edellisestä vuodesta – suunta oikea
- Palveluiden arvosanat nousseet osin merkittävästikin
- Avoimissa palautteissa kritiikkiä koko Fingridiä kohtaan, palveluiden palautteet eivät yhtä kriittisiä

# Mitattujen tekijöiden kehitys 2016-2017

toiminnan tekijät		KESKIAARVO N=331	2016 N=178	2017 N=153	Muutos
Asiakkaiden luottamus Fingridiin	Yhteistyöhaluinen ja -kykyinen toimija	3,89	3,90	3,88	-0,02
	Tekee kustannustehokkaita ratkaisuja	3,54	3,52	3,57	0,05
	Toimii koko yhteiskunnan hyväksi	4,03	3,94	4,13	0,19
	Palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita	3,87	3,80	3,94	0,14
	Voin suositella Fingridin tapaa toimia asiakkaiden kanssa	3,91	3,88	3,95	0,07
Yleiset kysymykset	Tuntee ja ymmärtää asiakkaan liiketoimintaa	3,70	3,63	3,78	0,15
	Kohtelee asiakkaita tasapuolisesti	3,95	3,90	4,01	0,11
	Toimii aktiivisesti kansainvälisessä yhteistyössä	3,87	3,76	4,00	0,24
Tasepalvelut	Yleisarvosana tasepalveluille	3,85	3,95	3,73	-0,22
Sähkönsiirto	Yhteistyö sähköverkon suunnittelussa toimii	4,10	3,98	4,23	0,25
	Yhteydenpito asiakkaisiin on riittävää	4,12	3,96	4,27	0,31
	Yleisarvosana sähkönsiirto - palveluille	4,10	4,01	4,20	0,19
Vähittäismarkkinoiden tiedonvaihto	Yleisarvosana Datahub-projektille	3,48	3,43	3,51	0,08
Alkuperätakuun sertifikaatti	Yleisarvosana alkuperätakuun sertifikaattipalveluille	4,30	4,20	4,42	0,22
Sähkömarkkinainformaatio	Sähkönsiirtojärjestelmän kehittäminen ja ylläpito markkinoiden tarpeisiin	3,80	3,72	3,88	0,16
	Aktiivisuus sähkömarkkinoiden kehittämisessä	3,77	3,71	3,83	0,12
	Yleisarvosana Fingridin toiminnalle sähkömarkkinainformaatio - palvelusta	3,90	3,78	4,02	0,24
Kaikkien kriteerien keskiarvo		3,89	3,83	3,96	0,13

# Luottamusmittari: Parannusta havaittavissa eri osa-alueilla



# Palveluiden yleisarvosanat



# Toiminnan tekijöiden kuiluanalyysi

Tekee kustannustehokkaita ratkaisuja, 151 kpl

Yhteistyöhaluinen ja -kykyinen toimija, 153 kpl

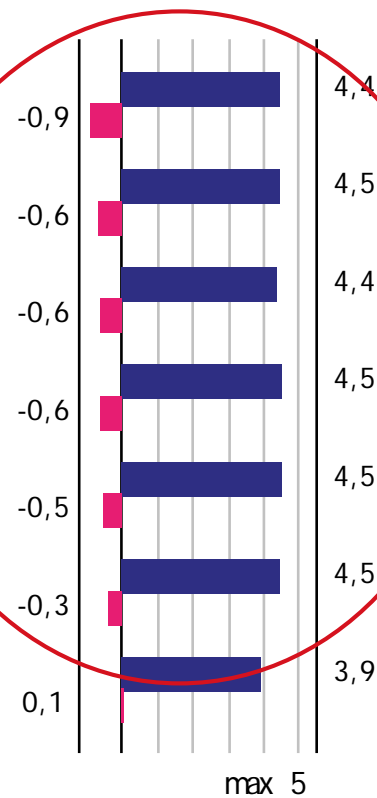
Tuntee ja ymmärtää asiakkaan liiketoimintaa, 151 kpl

Palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita, 153 kpl

Kohtelee asiakkaita tasapuolisesti, 150 kpl

Toimii koko yhteiskunnan hyväksi, 152 kpl

Toimii aktiivisesti kansainvälisessä yhteistyössä, 149 kpl



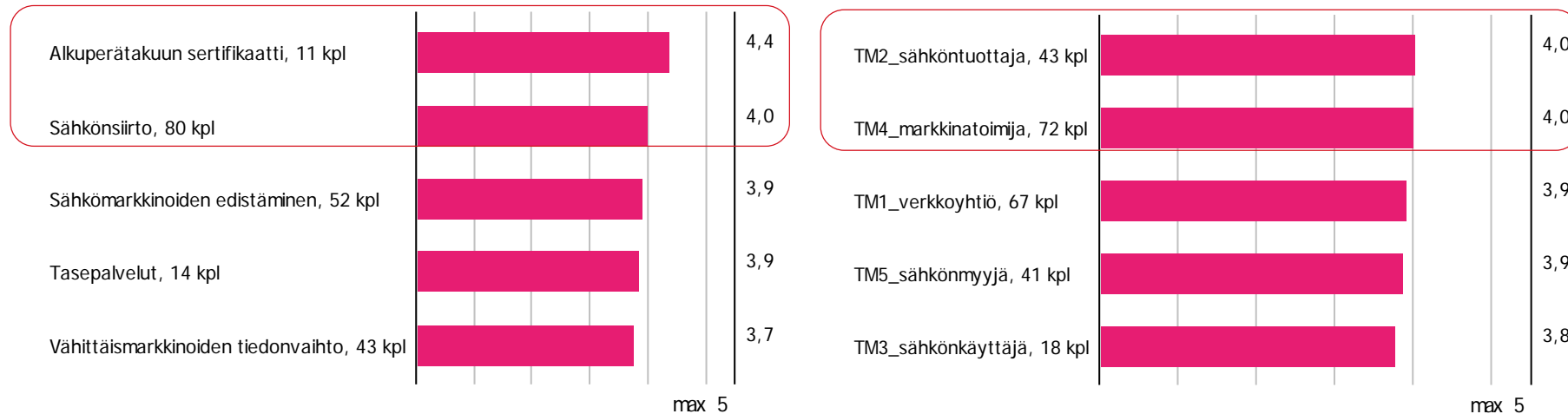
Kaikissa näissä odotusarvo erittäin korkea ja ero arvioon suuri

# Avoimissa vastauksissa toistuvia teemoja

- Tasapuolisuudesta kommentteja eri suuntiin: mennäänkö tuotannon vai kulutuksen ehdoilla, ovatko kantaverkon suunnitteluperusteet samanlaiset maan eri osissa (erityisesti pääkaupunkiseutu vs. muu maa)?
- Kantaverkkomaksujen nousu aiempina vuosina herättää tuntoja. Toiminnan kustannustehokkuutta ja investointien tehokkuutta kyseenalaistetaan.
- Kantaverkkoyhtiön rooli vähittäismarkkinoiden kehittämisessä jakaa mielipiteitä.
- Pohjoismaisen yhteistyön tulevaisuus huolestuttaa.
- Pohjoismaisen taseselvityksen aloittamisen viiveet harmittavat.
- Datahubin kustannukset ja hinnoittelun kohdistaminen eri toimijoille pelottavat.
- Lisää asiakkaan tarpeiden huomioon ottamista ja tehtävien ratkaisujen perustelemista.
- Sähköisten palvelukanavien hajanaisuus ja vaikeakäyttöisyys.
- Fingridiläisten kanssa on miellyttävä toimia ja heidän asiantuntemustaan arvostetaan.

# Tapa toimia asiakkaiden kanssa

82 % asiakkaista suosittelee (arvosanan 4 tai 5 antaneiden osuus) Fingridin tapaa toimia asiakkaiden kanssa. Keskiarvo palveluittain ja asiakkuuden tyypin mukaan:



Erot ovat merkittävästi suurempia eri palveluiden kuin eri asiakasryhmien välillä



# Miten jatkamme tulosten valossa?

- Varmistamme ratkaisuidemme kustannustehokkuuden ja viestimme aiheesta selkeämmin, esim. investointien perustelut myös asiakkaan näkökulmasta.
- Asioista pitää muistaa viestiä myös kokonaiskuva, ei pelkästään irrallisia osakokonaisuuksia tai teknisiä yksityiskohtia.
- Henkilökohtaisilla tapaamisilla on iso merkitys: palvelukohtaiset asiakkuussuunnitelmat varmistamaan riittävät tapaamiset.
- Asiakkaiden vahvempi osallistaminen kehittämishankkeisiin, esim. tariffirakenteen kehitys sekä liittymisen periaatteet ja toteuttamistavat.
- Asiakkaat tutuiksi –tilaisuuksia jatketaan ja syvennetään.
- Sähköisten palvelukanaviemme uudistaminen helppokäyttöisemmiksi ja arvoa tuottamaan.
- Vuotuinen kysely pitää saada yhä helpommaksi ja innostavammaksi vastata. Aiomme kokeilla myös asiakastyytyväisyyden jatkuvampaa mittausta: tarkempi kohdentaminen siten, että asia on ajankohtainen ja että vastaajalla on riittävästi tietoa kommentoimastaan asiasta.

# Kiitos!

**Fingrid Oyj**

Läkkisepäntie 21

00620 Helsinki

PL 530, 00101 Helsinki

Puh. 030 395 5000

Fax. 030 395 5196

**FINGRID**