

Laajakaista-asiakkaat kiroilevat entistä vähemmän

21.1.2008 10:06 — Tuomas Linnake
tuomas.linnake@digitoday.fi

Suomalaiset laajakaista-asiakkaat eivät ole ihan yhtä kiukkuisia kuin vielä vuosi sitten, uusi Epsi Rating -tutkimus kertoo. Tästä huolimatta laajakaista putosi toimialana tutkimuksen hännille.

Laajakaistaoperaattorit saivat asiakastyytyväisyysindeksin 69,0 syys-joulukuussa tehdyissä mittauksissa. Vuotta aiemmin lukema oli 65. Parannus on suurempi kuin tutkimuksen virhemarginaali, joka on noin kaksi pistettä kumpaankin suuntaan.

Viime aikoina on pulistu paljon etenkin Elisan laajakaistan nopeudesta ja asiakaspalvelusta. Pisteitä Epsi-vertailussa herui 68,2, eli nousua kertyi lähemmäs viisi pistettä. Sonerakin paransi, mutta ei yhtä roimasti ja jäi siten laajakaistan osalta Epsi-mittauksen pohjimmaisiksi.

Viime vuoden laajakaistavoittaja Welho oli edelleen selvästi Elisaa ja Soneraa ylempänä pisteluvulla 74,3. Welhon ja Elisan väliin mahtuivat DNA laajakaista ja Finnet laajakaista.

Laajakaista oli toimialana viimeisenä listalla, jolla tarkasteltiin lisäksi pankkeja, vahinkovakuutusyhtiöitä, rautakauppoja, matkapuhelinoperaattoreja ja kiinteän linjan puhelinoperaattoreja. Viime vuonna sähköyhtiöt pitivät perää asiakastyytyväisyydessä, mutta ne paransivat nyt laajakaistaoperaattoreja enemmän.

Matkapuhelinoperaattorien osalta ykkösenä on uusimmassa mittauksessa DNA perässään järjestyksessä Sonera ja Elisa. DNA:n indeksi oli 74,9, kun se Elisalla oli 70,7.

Mainittujen operaattorien osalta haastateltiin puhelimitse 250 asiakasta kustakin. Welhon tapauksessa osa asiakkaista etsittiin asiakasrekisteristä, mutta siinäkin tapauksessa satunnaisotannalla.

<http://www.digitoday.fi/bisnes/2008/01/21/laajakaista-asiakkaat-kiroilevat-entista-vahemman/20081870/66>

