



4.12.2023

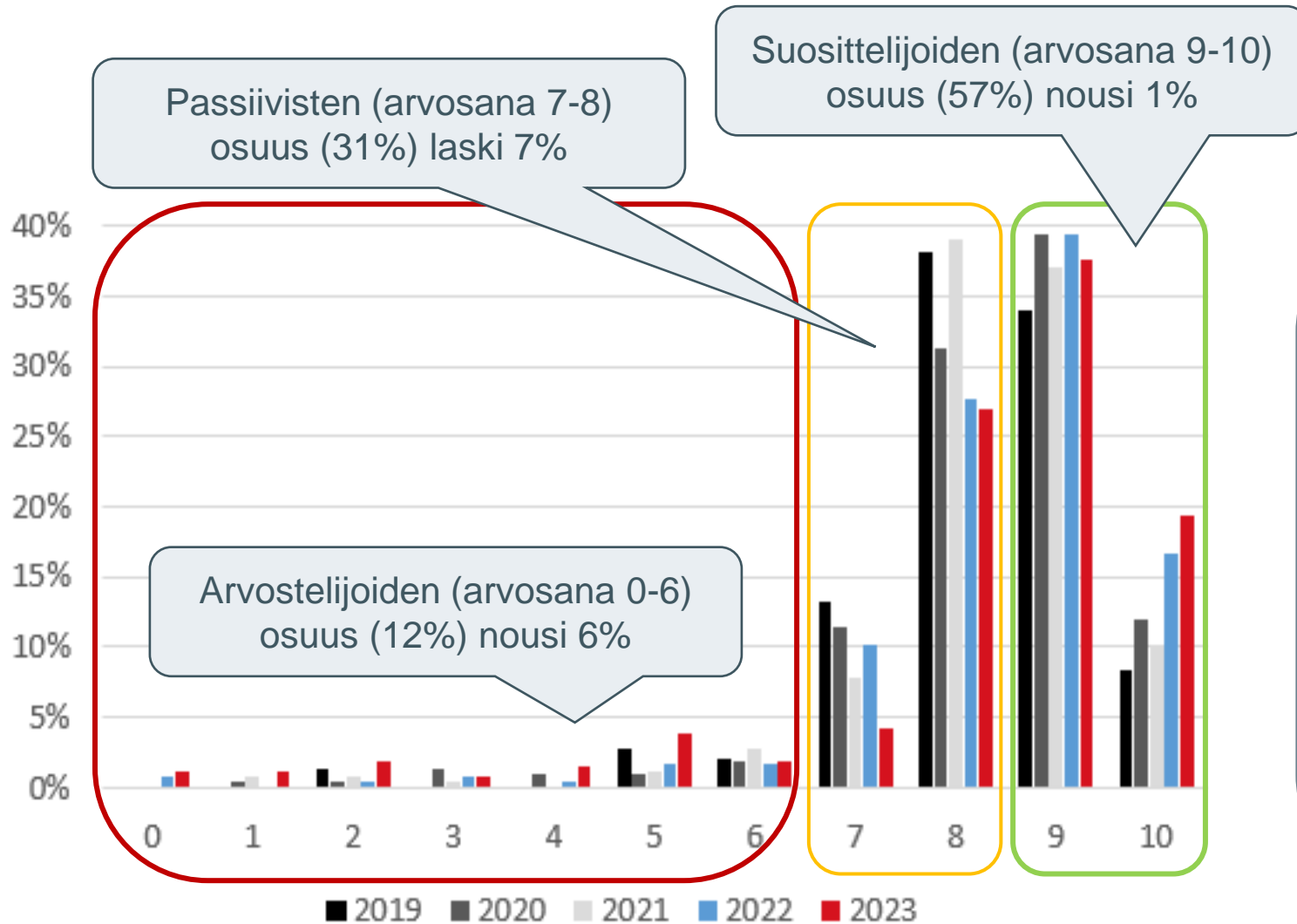
Jussi Jyrinsalo

Fingridin asiakas- tyytyväisyys- tutkimus 2023

Neuvottelukunta 4.12.2023

FINGRID

Asiakastyytyväisyys 2023 edelleen korkealla



vastaajia 264 kpl (2022: 228 kpl)
vastausprosentti 30% (2022: 30%)

Asteikolla 0...10, kuinka todennäköisesti suosittelisit Fingridin tapa toimia asiakkaiden kanssa?

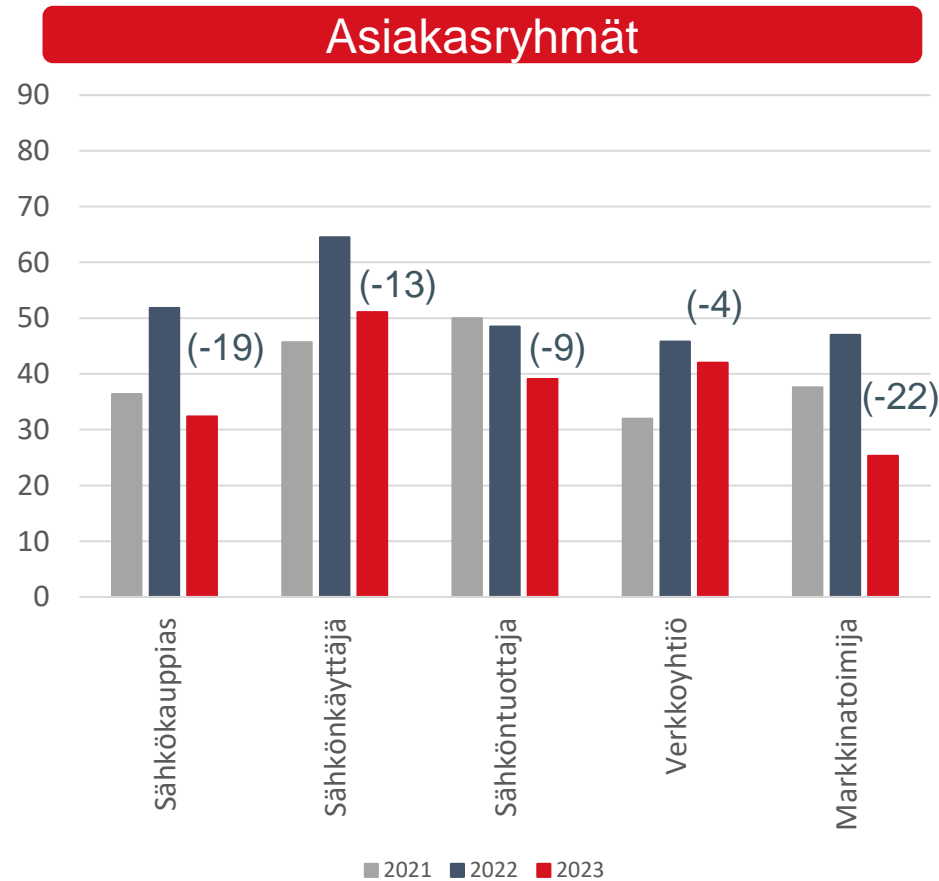
Asteikko: 0= en suosittelisi ...
10=suosittelisin varmasti

NPS= suosittelijoiden prosenttiosuus –
arvostelijoiden prosenttiosuus

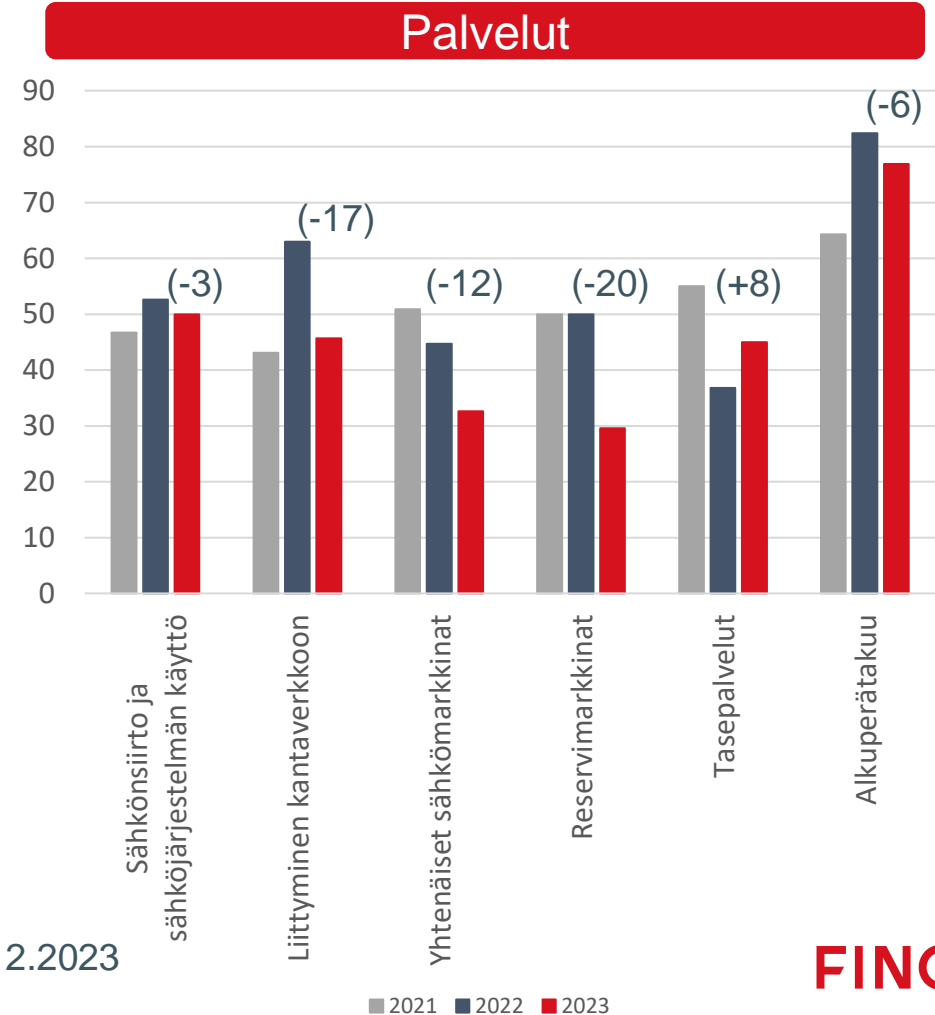
NPS = 57% - 12% = +45

(2020: +45, 2021: +41, 2022: +50)

Eri asiakasryhmien antama NPS-luku ja muutos 2022 → 2023



Jussi Jyrinsalo



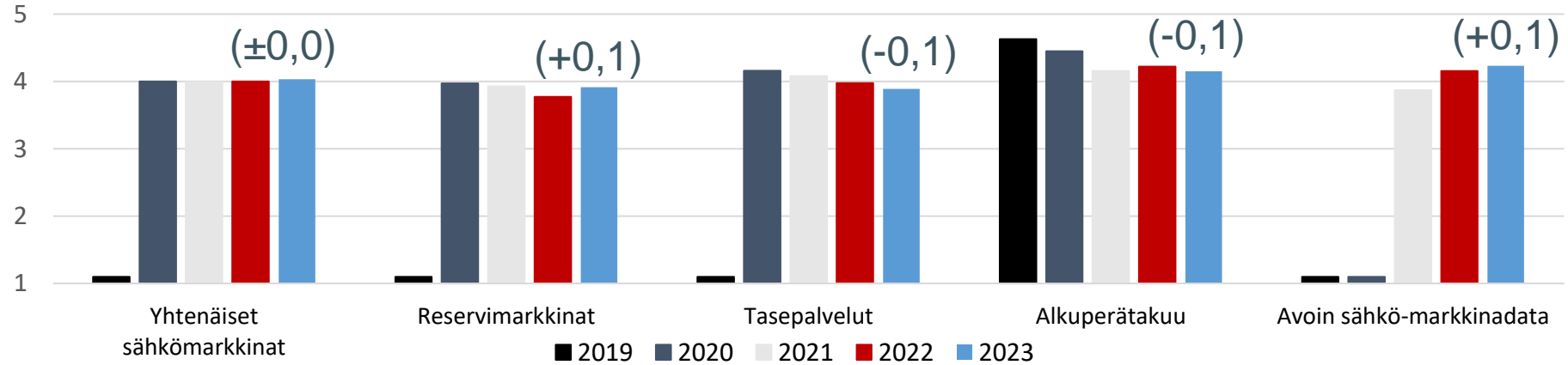
4.12.2023

■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

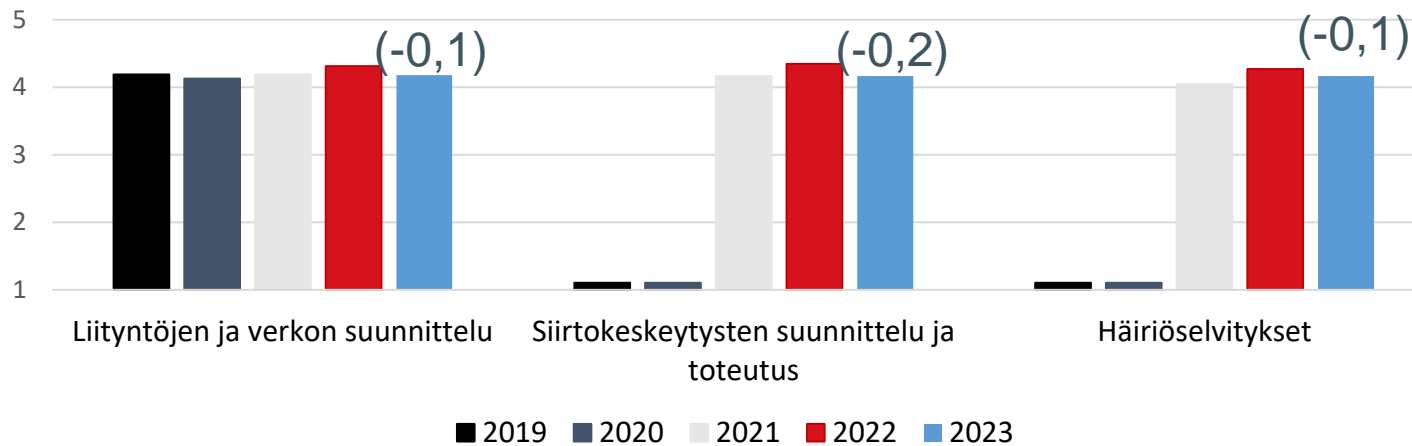
FINGRID

Tyytyväisyys palveluihin (asteikolla 1...5)

Sähkömarkkinapalvelut

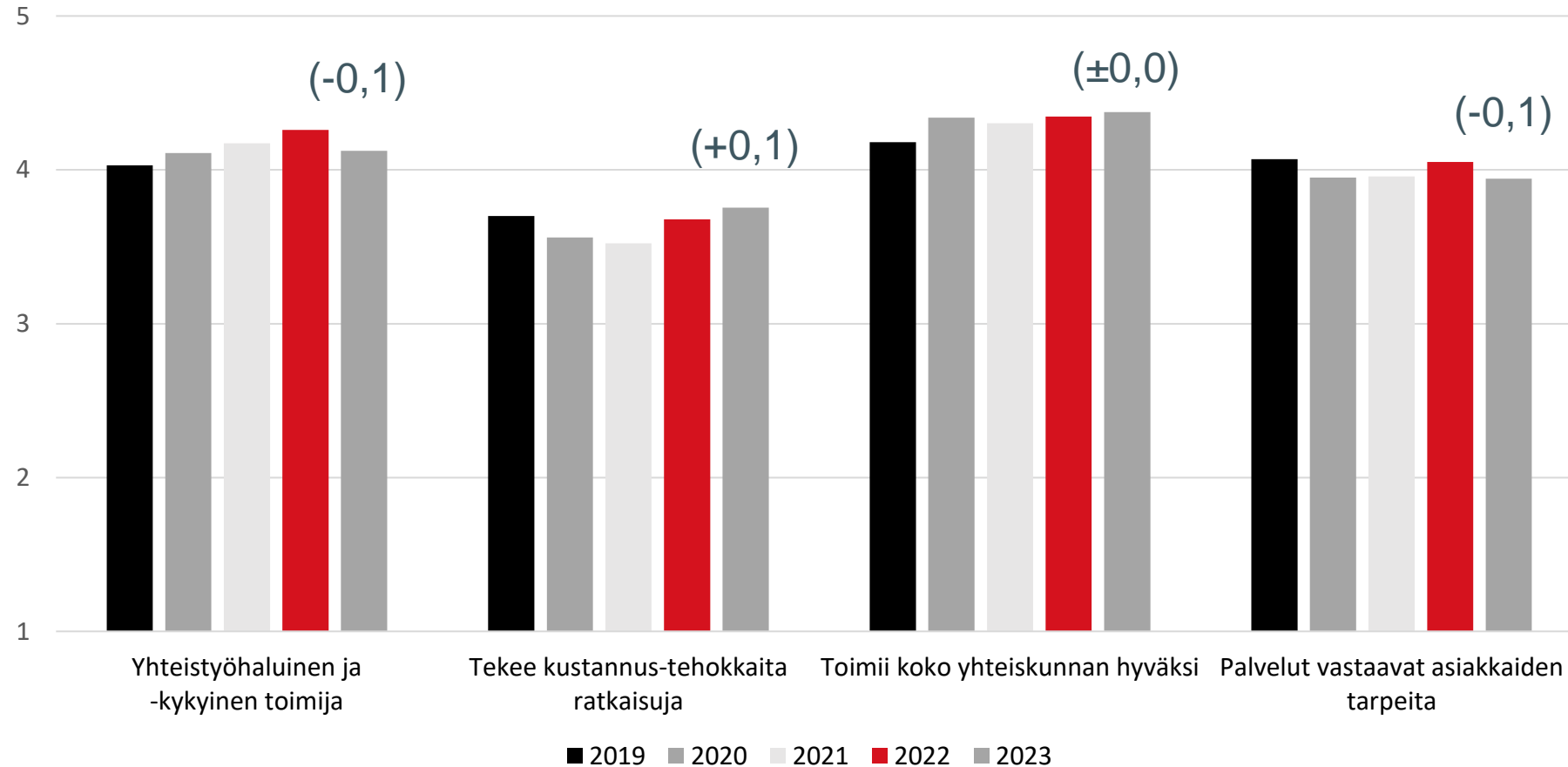


Kantaverkkopalvelut

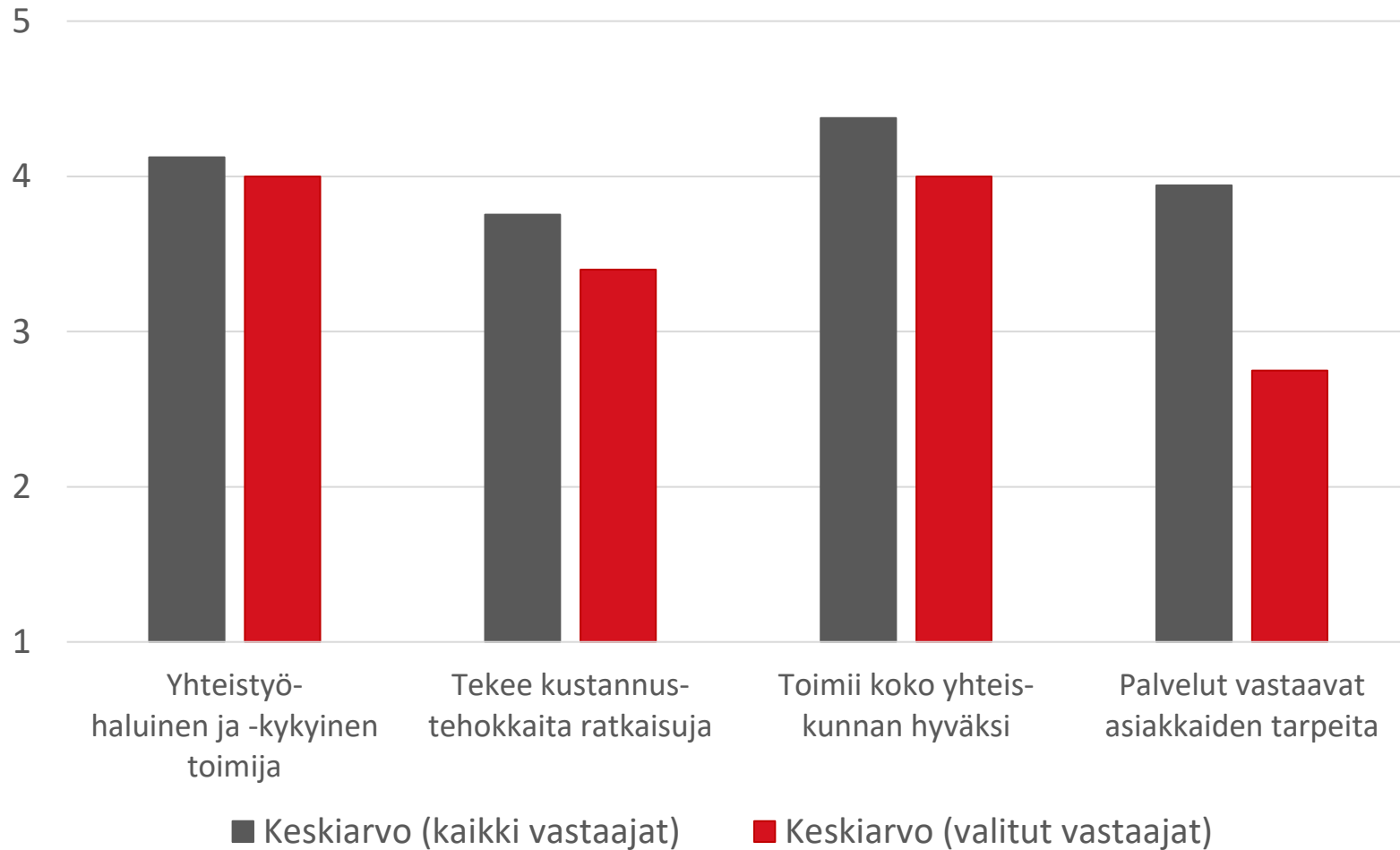


Miten Fingrid on onnistunut?

Asiakkaiden luottamus Fingridiin



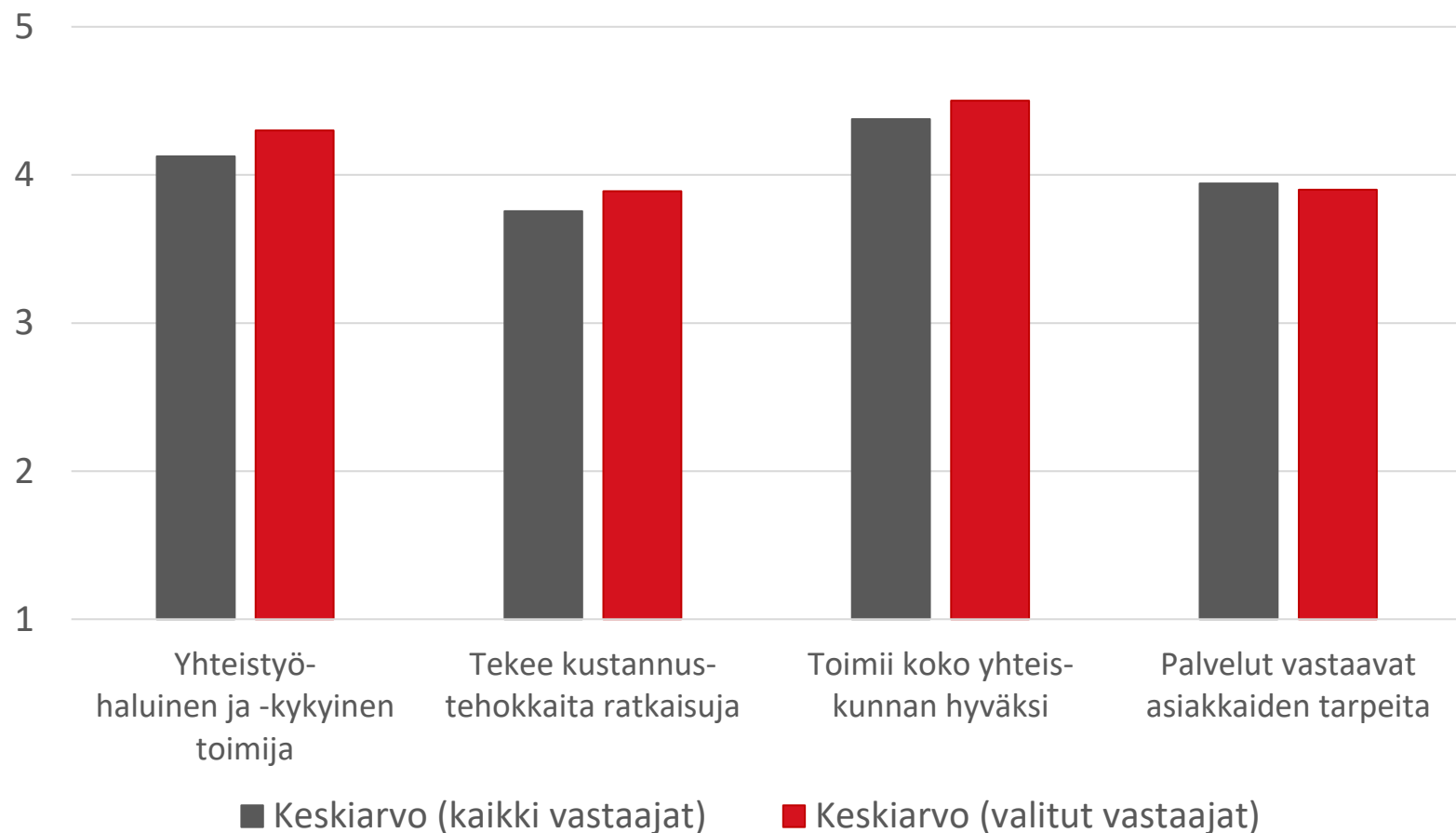
Neuvottelukunnan arviot (n=6)



Neuvottelukunnan jäsenet ovat muita kriittisempiä, kun kysytään Fingridin tapaa toimia asiakkaiden kanssa:

NPS +33 vs NPS +45

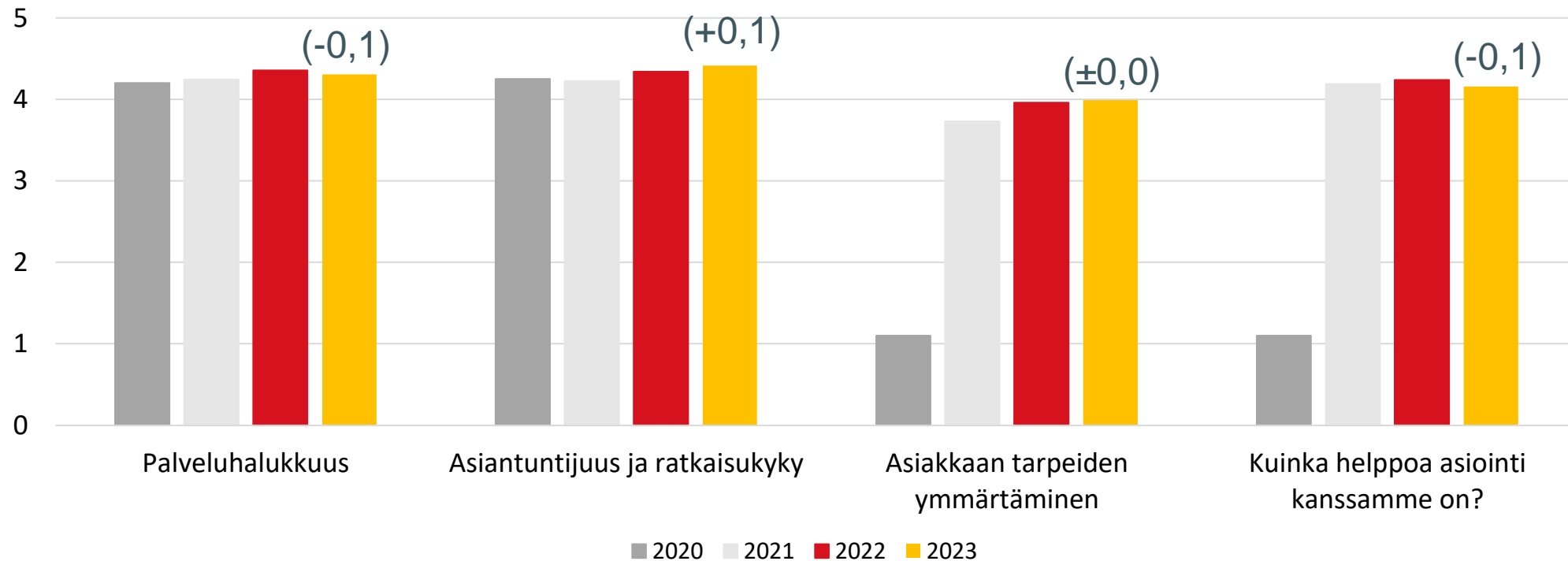
Kantaverkkotoimikunnan arviot (n=8)



Kantaverkkotoimikunnan jäsenet ovat muita tyytyväisempiä, kun kysytään Fingridin tapaa toimia asiakkaiden kanssa:

NPS +80 vs NPS +45

Kokemus työskentelystä Fingridin asiantuntijoiden kanssa



Asiantuntijuus ja ratkaisukyky kysyttiin aikaisemmin erikseen. Vuosien 2020...2022 tuloksiin on laskettu näiden keskiarvo.

Avoimia palautteita toiminnasta

Arvostelijat

OL3 järjestelmäsuoja ja sen kehittäminen kuuluu Fingridin tehtäviin. Fingrid on laiminlyönyt kehittämisvelvoitettaan tämän osalta.

Yhtiö paisuu, keskittyy epäolennaisuuksiin - kasvattavat kuluttajien kustannuksia. Perustehtävä unohdettu. Todellisuudessa virasto - ei tehokkaasti toimiva yhtiö.

Jussi Jyrinsalo

Passiiviset

Rajoitetaan tuotantoa verkkorajoitusten takia - kehitys ei ole ollut yllätys. Samaan aikaan reservikustannusten nousua: Tämänkään ei pitäisi olla yllätys kun säätökykyistä tuotantoa poistuu ja säätämätöntä tulee.

Yhteistyö ja kommunikaatio toimii hienosti. Toiminta on läpinäkyvää ja tehokasta. Datan saatavuus on erinomaista.

4.12.2023

Suosittelijat

Fingrid ottaa ennakoivasti huomioon yhteiskunnan tarpeet ja muutokset (vihreä siirtymä, sähköistyminen, voimajohtosuunnitelmat, jne.).

Fingridin avoin toiminta on huikeaa. Myös osaava henkilöstö tekee vaikutuksen aina vain uudestaan.

FINGRID



Fingrid Oyj

Läkkisepäntie 21

FI-00620 Helsinki

P.O.Box 530

FI-00101 Helsinki, Finland

Tel. +358 30 395 5000

Fax. +358 30 395 5196

www.fingrid.fi

FINGRID