



25.11.2025

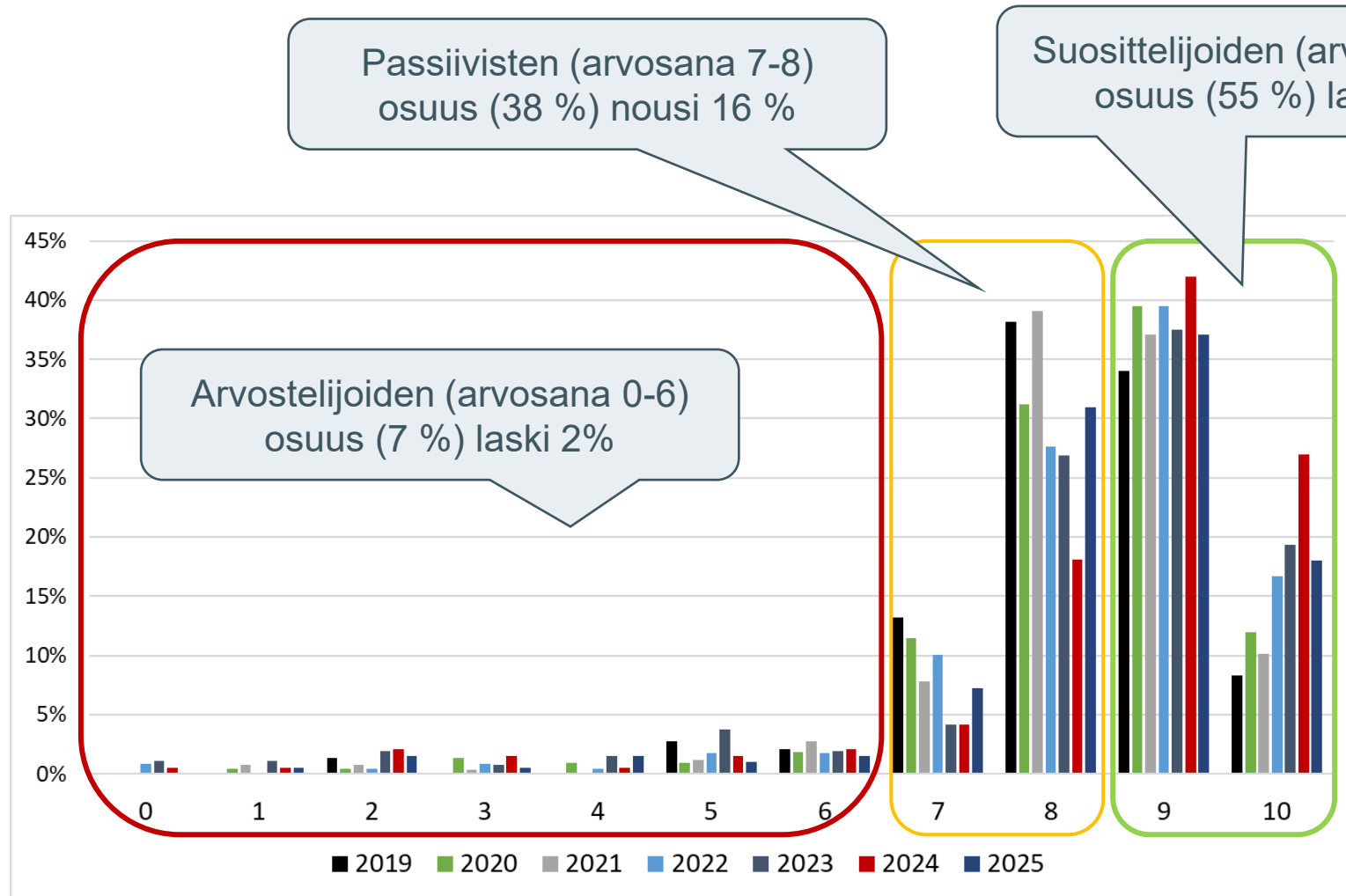
Minna Laasonen

Fingridin asiakastyytyväi- syyskysely 2025, tulokset

Fingridin neuvottelukunta 2.12.2025

FINGRID

Asiakastyytyväisyys edelleen hyvällä tasolla – laski kuitenkin vähän vuoden 2024 huipputuloksesta



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

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

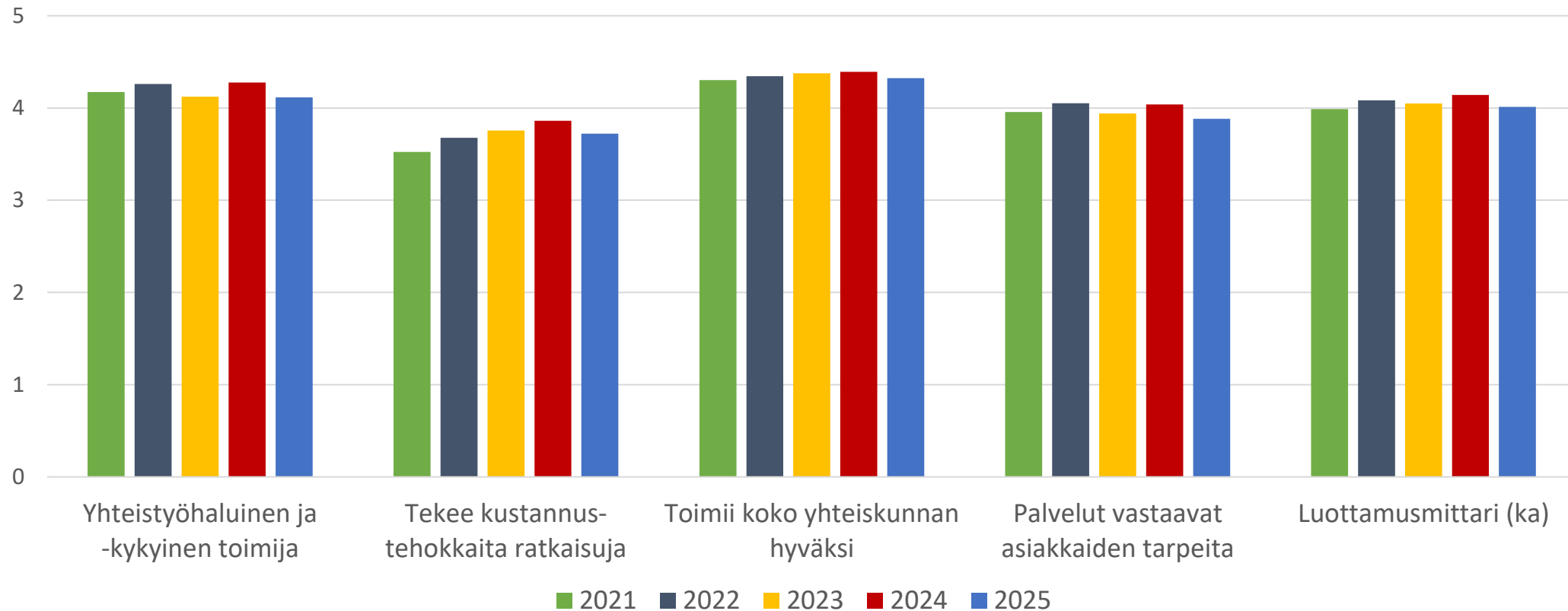
NPS= suosittelijoiden prosenttiosuus –
arvostelijoiden prosenttiosuus

NPS= 55 %-7 %= **+48**

vastaajia 194 kpl (2024: 193 kpl)
vastausprosentti 20% (2024: 24%)

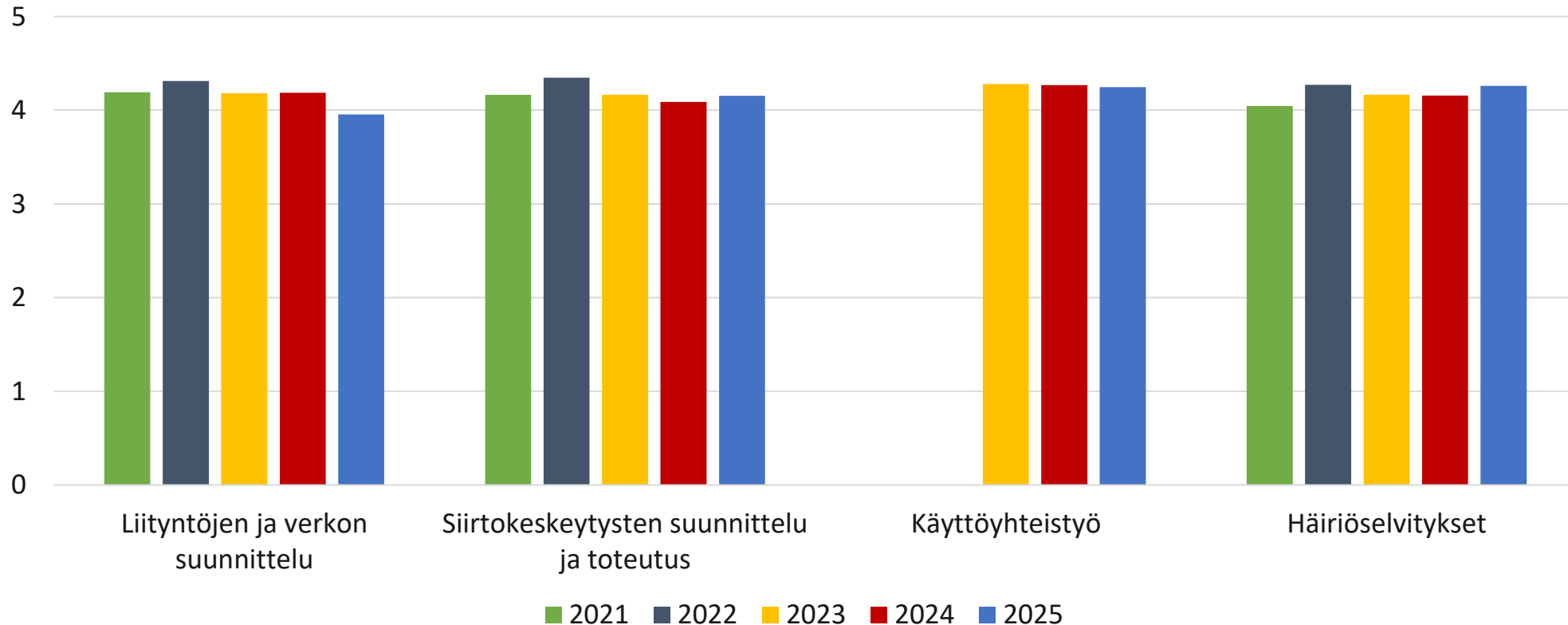
FINGRID

Asiakkaiden luottamus Fingridiin



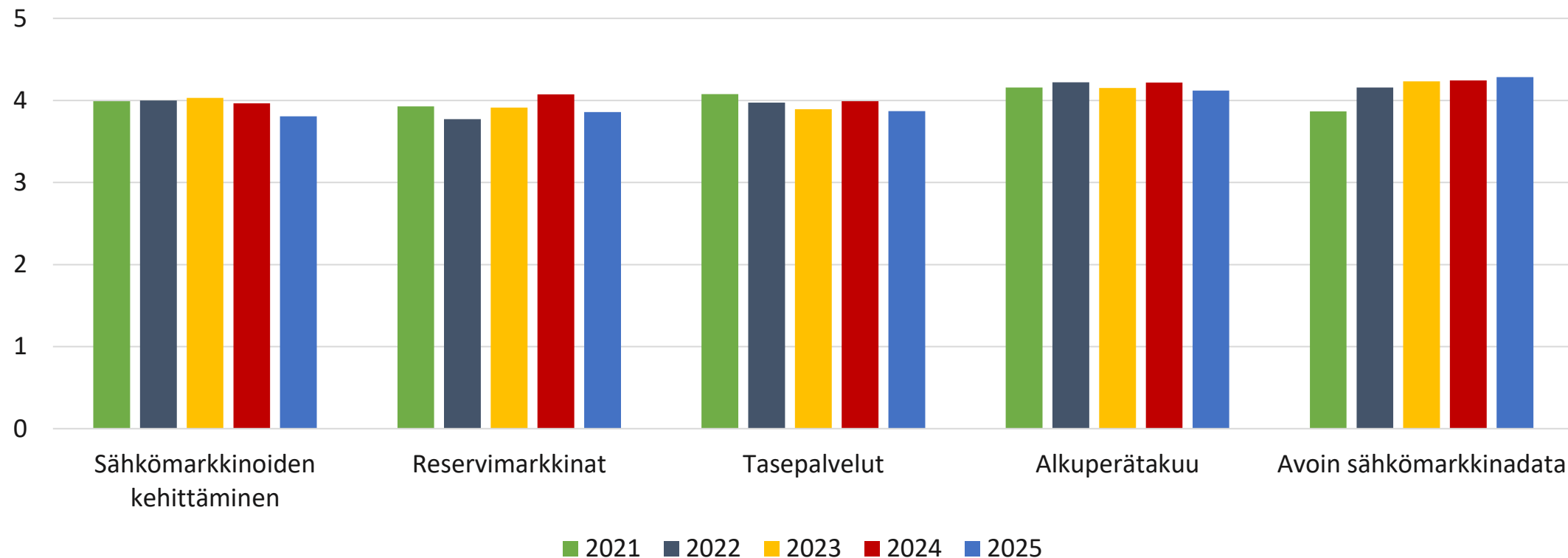
Luottamusmittari keskiarvo 2025: 4,01

Asiakkaiden tyytyväisyys Fingridin palveluihin - kantaverkkopalvelut



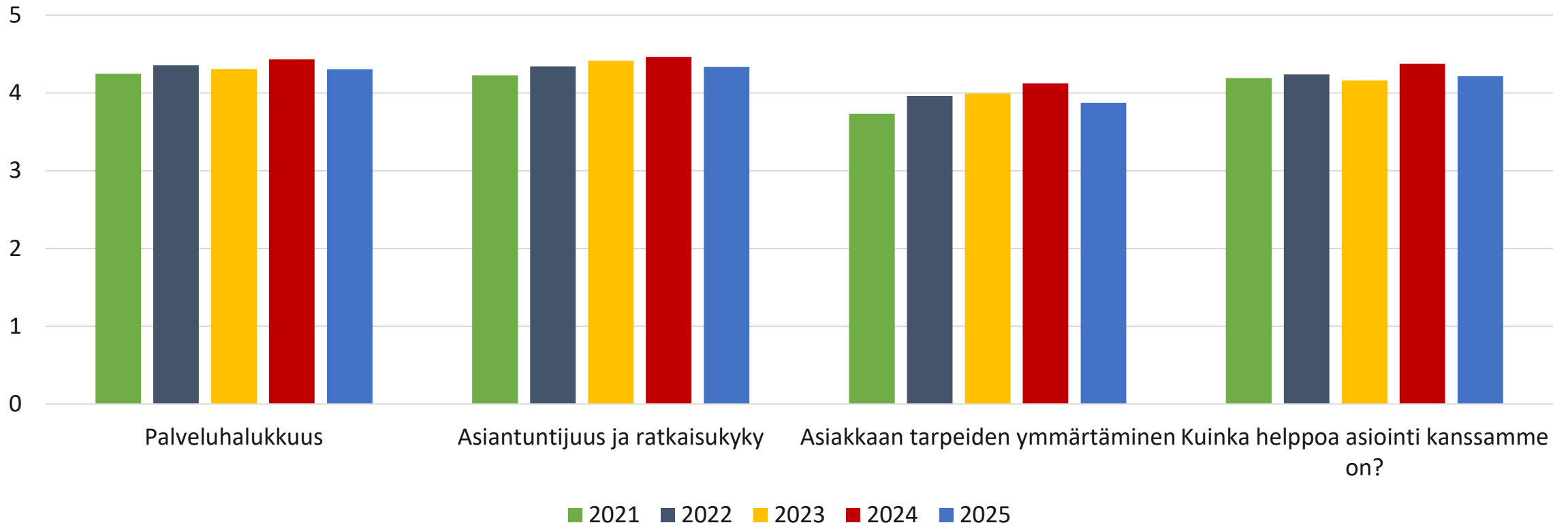
Kantaverkkopalvelut keskiarvo 2025: 4,11

Asiakkaiden tyytyväisyys Fingridin palveluihin - sähkömarkkinapalvelut



Sähkömarkkinapalvelut keskiarvo 2025: 4,00

Kokemus työskentelystä Fingridin asiakkaiden kanssa



Asiantuntijat keskiarvo 2025: 4,17

Avoimia palautteita

Arvostelijat

Muutostilanteiden kommunikointi, markkinavuoropuhelu sekä ongelmien ratkaiseminen

Verkon suunnittelussa on jämähdetty poteroihin eikä nähdä puuta pitemmälle. Vaikuttaa, ettei Fingridillä edes yritetä suunnitella järkeviä pitkällä tähtäimellä toimivia verkkoratkaisuja.

Neutraalit

Fingridin pitäisi parantaa toimintaansa olemalla avoimempi verkon pullonkauloista ja kehityksen haasteista.

Enemmän asioiden alustavaa valmistelua yhteistyössä asiakkaiden kanssa ja tarpeiden kuuntelemista.

Suosittelijat

Fingrid on erittäin yhteistyökykyinen ja -haluinen. Avoimuus on hyväksi koko markkinalle.

Ymmärrätte ns. ison kuvan ja pyritte proaktiivisesti kehittämään sekä mahdollistamaan asiakkaiden sekä laajemmin yhteiskunnan tarpeita pitkällä aikavälillä. Ihmisenne ovat erittäin ammattitaitoisia ja yhteistyökykyisiä - myös jämäkkiä tarvittaessa.



Kiitos.

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