

Asiakaslähtöisyys on avain tuloksiin – Vihreä Älyenergialla on Suomen paras asiakastyytyväisyys

Puolueeton EPSI Rating -tutkimus paljasti: Vihreä Älyenergia on vuoden 2025 asiakastyytyväisyyskuningas sähkön vähittäismyynnissä. Se oli selvä ykkönen useilla osa-alueilla, kuten palvelulaadussa ja vastineessa rahalle. Asiakasuskollisuus oli myös tutkimuksen paras, ja asiakkaat arvostivat erityisesti helpoutta, nopeaa palvelua ja vastuullista viestintää.

Hyvä palvelu ei saa olla tuurista kiinni

Tänä vuonna EPSI Rating -tutkimuksessa nähtiin suuria muutoksia: useampi sähköyhtiö onnistui nostamaan asiakastyytyväisyyttään ja parantamaan sijoitustaan. Vihreä Älyenergian tulokset nousivat kaikilla osa-alueilla, mikä teki siitä tutkimuksen selkeän voittajan. Viime vuoden mestari ei onnistunut parantamaan tulostaan ja jäi mitalisijojen ulkopuolelle.

Vihreä Älyenergia osallistui EPSI Rating -tutkimukseen toista kertaa. Sijoittuminen huipulle molempina vuosina on seurausta pitkäjänteisestä panostuksesta asiakaskeskeisyyteen. Viime vuoden aikana yrityksessä on tutkittu mm. asiakaslähtöisen digitaalisen palvelupolun kehittämistä, pitäen samalla kiinni siitä, mistä asiakkaat pitävät eniten – ammattitaitoisesta ja aidosti auttavasta asiakaspalvelusta.

"Olemme havainneet, että palvelukanavien määrän lisääntyessä asiakkaat arvostavat eniten yksinkertaista, rehellistä ja ammattimaista asiakaspalvelua, joka ratkaisee kysymykset nopeasti ja ymmärrettävästi", kertoo Vihreä Älyenergian toimitusjohtaja ja toinen perustaja Kalle Nevala. "Huippuluokan asiakaspalvelu, vastuullisuus ja läpinäkyvyys ovat meille keskeisiä arvoja – ja markkinassa, jossa hinnat ovat pitkälti samat, juuri nämä ratkaisevat asiakkaan valinnan".

Kun asiakas on keskiössä, keskitytään oikeisiin asioihin

Liiketoiminnassa on helppoa ja tyypillistä lähestyä palveluita ja tuotteita sen mukaan, kuinka edullisesti palvelu saadaan tuotettua tai kuinka paljon mikäkin tuote tuo rahaa yritykselle. Vihreä Älyenergian lähestymistapa on päinvastainen – **voitto syntyy asiakaslähtöisyyden tuloksena**. Tuotteita ja palveluita mietitään asiakkaan näkökulmasta siten, että niistä on todellista hyötyä asiakkaalle – Vihreä Älyenergian tapauksessa myös muille.

Tästä hyvä esimerkki on Älyenergia-sovellus, jota voivat käyttää ilmaiseksi kaikki kuluttajat riippumatta siitä, ovatko he Vihreä Älyenergian asiakkaita vai eivät. Älyenergia-sovelluksen avulla voi seurata ja optimoida omaa sähkönkulutusta, ajoittaa automaattisesti sähköauton latauksen edullisimmille tunneille ja seurata aurinkopaneelien tuotantoa. Säästöohjelma kertoo, miten säästäminen on onnistunut ja antaa vinkkejä.

Sähkösopimusten osalta tavoitteena on, että tuotteet ovat asiakkaille helppoja ymmärtää. Tämä on tärkeää erityisesti nuorille asiakkaille, jotka valitsevat ensimmäistä kertaa sähkösopimusta omaan kotiinsa, mutta myös iäkkäämmille asiakkaille, jotka arvostavat selkeyttä ja luotettavuutta. EPSI-tutkimuksen mukaan myös vastuullisuus ja fossiilivapaat tuotantotavat painavat asiakkaiden valinnoissa yhä enemmän. Kaikki Vihreä



Älyenergian myymä sähkö on fossiilivapaata ja alkuperätakuulla varmistettua – eikä yritys käytä lainkaan vesivoimaa, mikä on saanut kiitosta erityisesti kalastajilta ja luonnonsuojelijoilta.



Vihreä Älyenergian toimitusjohtaja vieraili Hämeenlinnassa ojentamassa palkinnon ja diplomin Harri Vartiaiselle, joka on Suomen Energiaälykkäimmän Kodin omistaja. Marttojen ja Motivan kanssa yhteistyössä tänä vuonna toteutettu kilpailu on yksi esimerkki asiakaslähtöisyydestä.

Digitaaliset palvelut tukevat asiakasta

EPSI Rating -tutkimuksessa alan parhaat arvosanat saanut Älyenergia-sovellus on yksi oleellinen osa Vihreä Älyenergian digitaalista ekosysteemiä. Vihreä Älyenergialla kehitetään kokonaisuutta, jossa helppokäyttöisyys, turvallisuus, toimivuus ja sisältö muodostavat yhtenäisen asiakaskokemuksen.

Vuoden 2025 EPSI-tutkimuksessa Vihreä Älyenergia sai korkeimmat arviot kaikilla neljällä digipalveluiden osa-alueella – helppokäyttöisyydessä, turvallisuudessa, toimivuudessa ja sisällössä.

- Helppokäyttöisyyden arvosana 86,5 – selvästi yli toimialan keskiarvon.
- Turvallisuuden tunne 86,7 – niin ikään ykkönen, mikä kertoo asiakkaiden vahvasta luottamuksesta.
- Digipalveluiden toimivuus 84,9 ja sisällön laatu 85,5 – molemmat tutkimuksen korkeimpia koko alalla.

Tulokset osoittavat, että Vihreä Älyenergia ei ole vain onnistunut rakentamaan teknisesti luotettavia digipalveluita, vaan myös sisältöjä, jotka koetaan hyödyllisiksi, ymmärrettäviksi ja aidosti asiakasta palveleviksi. Kun keskiarvo useilla kilpailijoilla jäi 75–80 pisteen tasolle, ero kertoo järjestelmällisestä panostuksesta käytettävyyteen ja asiakkaan kokeman arvon lisäämiseen.

Digitaalisen palvelukokemuksen kehittäminen ei ole Vihreä Älyenergian mukaan itsetarkoitus, vaan tapa huomioida koko yrityksen tavoite, parempi asiakassuhde, myös digitaalisissa palveluissa. "Tekniikka ei ole meille päämäärä, vaan keino helpottaa asiakkaan arkea ja lisätä ymmärrystä omasta energiankäytöstä. Kun asiakas saa palvelusta hyötyä joka päivä, syntyy todellista asiakastytyväisyyttä ja luottamusta", kiteyttää toimitusjohtaja Kalle Nevala.

Lisätietoa EPSI Rating -tutkimuksesta:
www.epsi-finland.org

Lisätietoja Vihreä Älyenergiasta:

Jari Lindholm, CMO, Vihreä Älyenergia Oy, jari.lindholm@vihreaenergia.fi, 0400 493 340

Kalle Nevala, toimitusjohtaja, Vihreä Älyenergia, kalle.nevala@vihreaenergia.fi, 050 486 7030