

Energiayhtiöiden palvelut kuluttajille

Uusiutuvan energian ajankohtaispäivä
17.1.2023, Helsinki



Energiateollisuus

Energiamurros muuttaa energia-alan liiketoimintamalleja

- Ilmastohaaste ja energiamurros ohjaavat energia-alan palvelullistamista
- Teknologinen harppaus, digitalisaatio ja hajautetut ratkaisut toimivat muutoksen ajureina
- Älykkäät ratkaisut nostavat asiakkaan 2020-luvun energiapolitiikan ohjaajiksi
- ET:n visio vuodelta 2018; Energia-alalla koittaa asiakkaiden aika
- ET:n sivuille on kerätty muutamia [esimerkkejä](#) suomalaisista uudentlaisista energiapalveluista



https://energia.fi/meista/visio/asiakkaan_aika

https://energia.fi/uutishuone/materiaalipankki/suomalaisia_energia-alan_palveluita.html#material-view

Lue lisää Energiuutisista, "Perinteet murtuvat": <https://www.energiuutiset.fi/cms/builders-notes/perinteet-murtuvat.html?tagged=energia+ja+asiakas>

Miten asiakas näkee muutoksen?

- Asiaa kysyttiin¹ 9/2021 1000 suomalaiselta
- Alan muutostyö on vasta päässyt alkuun, mutta muutos näkyy jo tuloksissa
 - Lähes joka neljäs (23 %) kokee omaavansa aikaisempaa enemmän mahdollisuuksia energia-asioissa (vrt. 4 % koki vähemmän mahdollisuuksia)
- Kaksi viidestä on havainnut sähköntoimittajansa tarjoavan uusia tuotteita ja palveluja – neljännes on käyttänyt ainakin jotain niistä
- Asiakkaat kaipaavat puolueetonta tietoa ja neuvontaa
- Asiakkaita motivoi taloudellinen hyöty

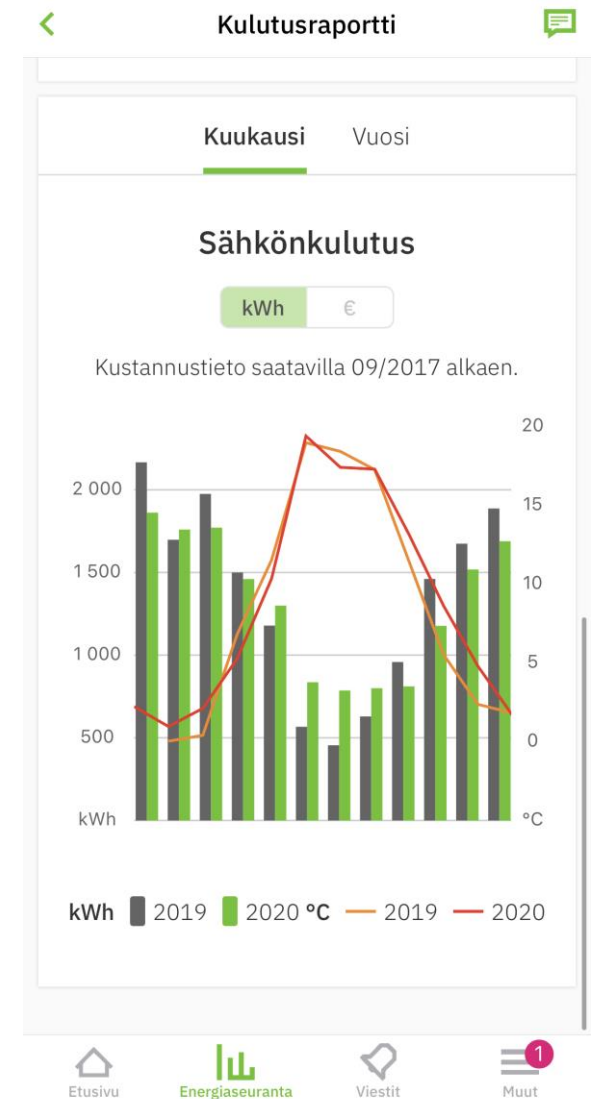
1) Kyselytutkimuksen toteutti YouGov Finland Energiateollisuus ry:n toimeksiannosta. Sähköinen kysely 8.9 – 10.9.2021 YouGovin kuluttajapaneelissa. Kohderyhmään kuuluvat 18 vuotta täyttäneet suomalaiset. Lähtöotos muodostettiin ja lopullinen vastaajajoukko painotettiin suomalaista aikuisväestöä edustavaksi iän (18v+), sukupuolen ja asuinpaikan mukaan. Kokonaisvastaajamäärä on 1000. Kokonaistuloksissa (N=1000) keskimääräinen virhemarginaali on noin ± 3 %-yksikköä suuntaansa (95 %:n luottamustasolla).

https://energia.fi/uutishuone/materiaalipankki/kuluttajakysely_energiaturroksesta_ja_uusista_palveluista.html#material-view



Suomalaiset ovat kiinnostuneista ympäristöstä, myös tekniikka kiinnostaa

- Joka viides on uuden teknologian aikainen käyttönottaja – kaksi kolmesta ympäristön huomioija toiminnassaan
- Energiayhtiöiden palvelut on huomattu ja hyväksi havaittu
 - Energian kulutusseurantapalvelut on sekä selvästi huomatuin (28% huomannut) että käytetyin palvelu (17% kaikista vastaajista käyttänyt)
 - Sitä käyttäneistä lähes yhdeksän kymmenestä pitää sitä erityisen hyödyllisenä



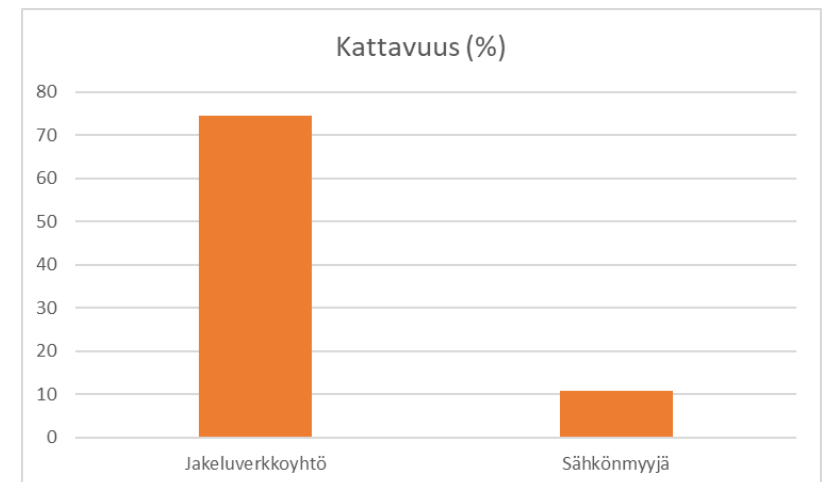
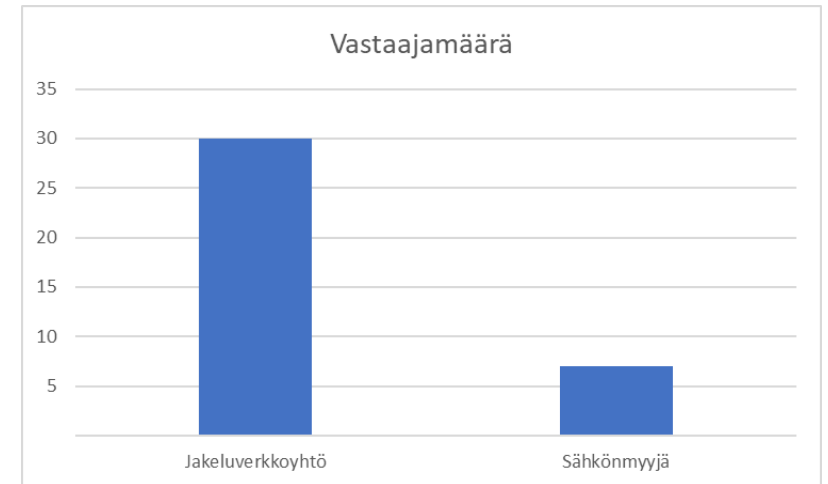
Uusien mahdollisuuksien käyttäminen on vielä selvästi vähäisempää kuin mitä kiinnostus osoittaa

- Vain 4% käyttää välineitä energiankulutuksensa hallintaan (esim. älykäs ohjausjärjestelmä)
- 7% käyttää jotain laitetta oman sähkön tuottamiseen
- 8%:lla auton omaavista on ladattava hybridi tai täyssähköauto
- 7% harkitsee muutoksia kotinsa lämmitysjärjestelmään



Kysely sähkön kulutusraportointipalveluista

- Kysely toteutettiin ET:n sähköverkko- ja sähkökauppajäsenille marraskuussa 2022
- Kysely oli anonyymi, eikä vastaajan eikä vastaajayhtiön nimeä ole käytettävissä tuloksia analysoitaessa
- Vastaajamäärä oli 37, joista verkonhaltijoita oli 30 ja myyjiä 7
- Verkonhaltijoiden osalta kattavuus on edustava
 - Kyselyyn vastanneiden osuus kaikista käyttöpaikoista on noin 75 %



Lähes joka kolmas asiakas on kirjautunut palveluun

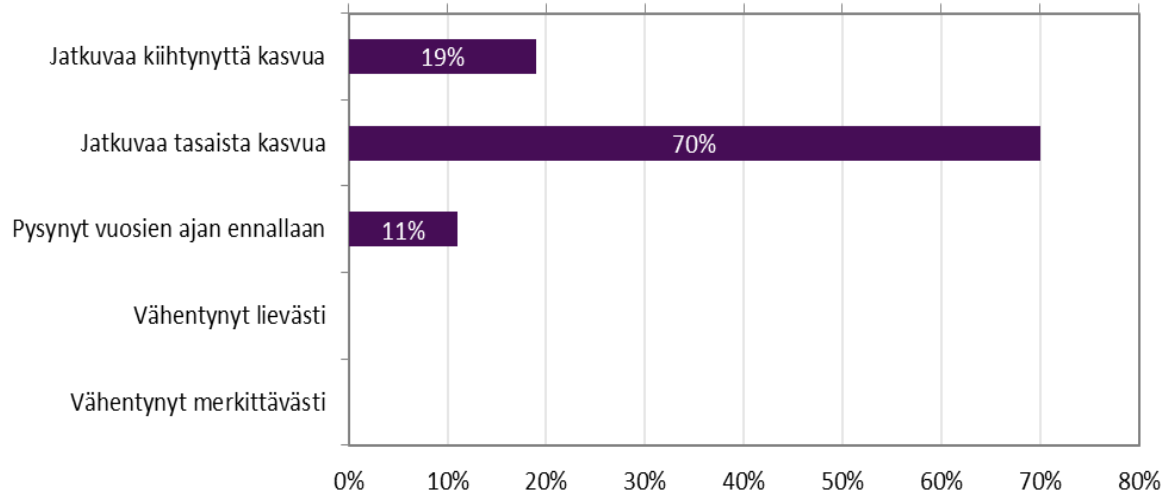
- Yli miljoona suomalaista, eli noin 30 % suomalaisista asiakkaista, on kirjautunut jakeluverkonhaltijan ja/tai myyjän kulutusraportointipalveluun
 - Joka kolmas (33,3 %) kyselyyn vastanneiden verkonhaltijoiden asiakkaista on kirjautunut palveluun
 - Jopa puolet kyselyyn vastanneiden myyjien* asiakkaista on kirjautunut palveluun
- Palveluun kirjautuneista vajaa kolmannes (30 %) oli aktiivisia käyttäjiä, joilla useampi käynti**

”Energiaseurantapalvelu on meidän kirjautuneen asiakkaan palveluista käytetyin ja keskimäärin vierailuja per käyttäjä on keskimäärin kuukauden aikana 2,7 kertaa.”

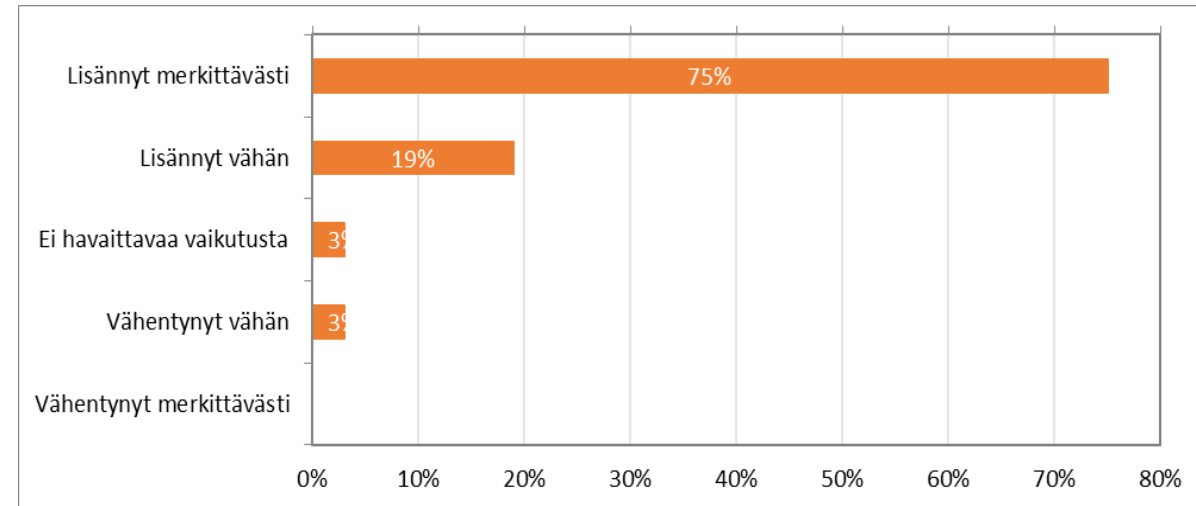
”Aktiiviset käyttäjät ovat todella aktiivisia, jopa 3 kertaa enemmän kirjautumisia kuin aikaisemmin.”

Energiakriisi on lisännyt kävijämääriä

Kävijämäärän kehitys ennen energiakriisiä



Kävijämäärän kehitys energiakriisin aikana



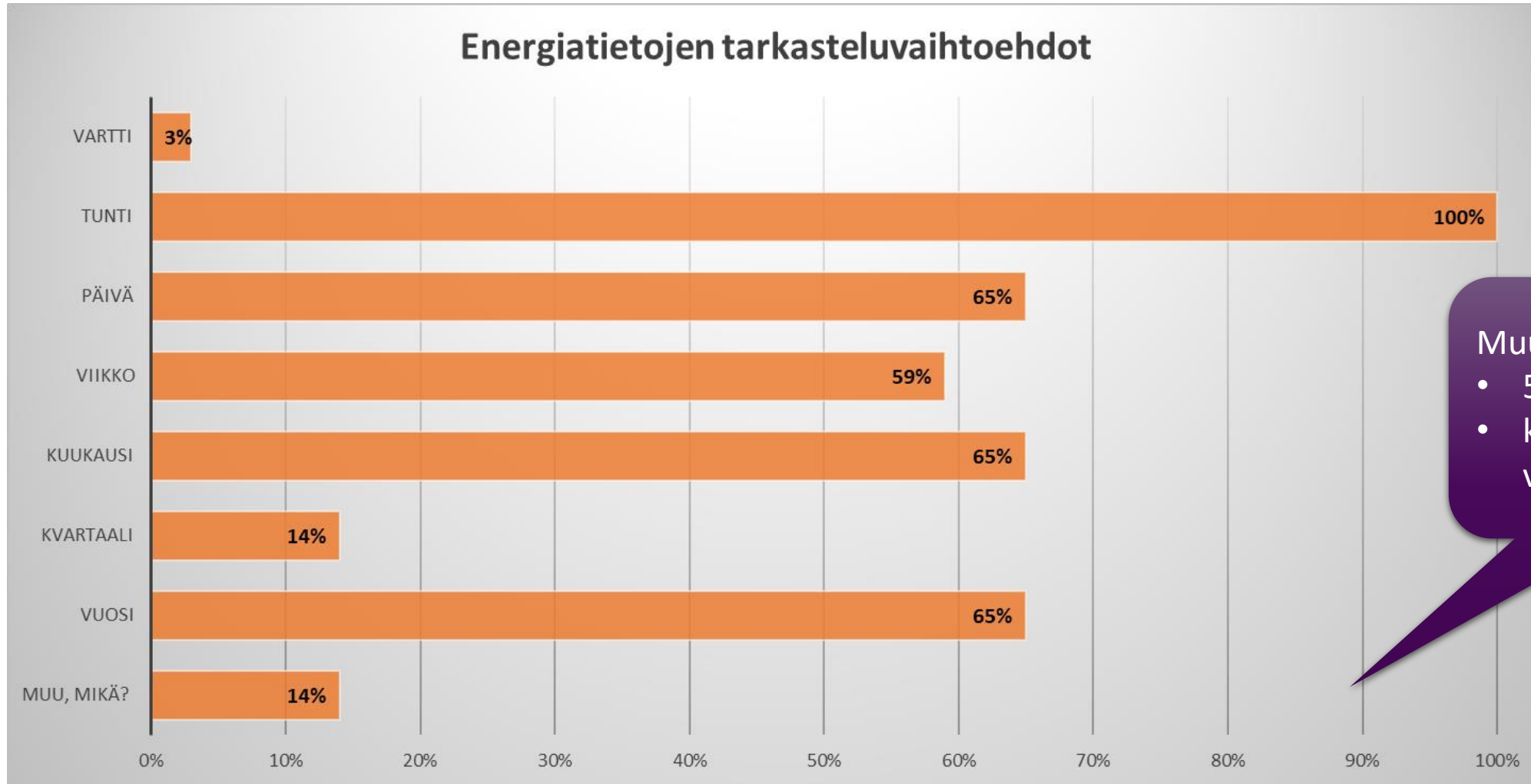
"Käyttäjämäärät kasvaneet n. 75%:iin tämän hetkisestä, tasaista aiempina vuosina, viimeisen puolen vuoden aikana "hockey stick" käyrän lailla nopeaan tahtiin loput 25% nykyisistä käyttäjistä."

"Energiakriisi on lisännyt käyttäjämääriä merkittävästi."

"Suuren uutisoinnin jälkeen, pieni piikki käyttäjämäärissä"

"Sähkön kulutusraportointipalvelun käyttö on kasvanut merkittävästi viime aikoina. Toivottavasti näiden palveluiden tietoisuutta kasvatetaan sähkön käyttäjien keskuudessa, sillä ne auttavat sähkön käyttäjiä tunnistamaan energiansäästökohteita ja auttavat energiakriisissä selviämisessä."

Millä tasolla energiatietoja on mahdollista tarkastella?

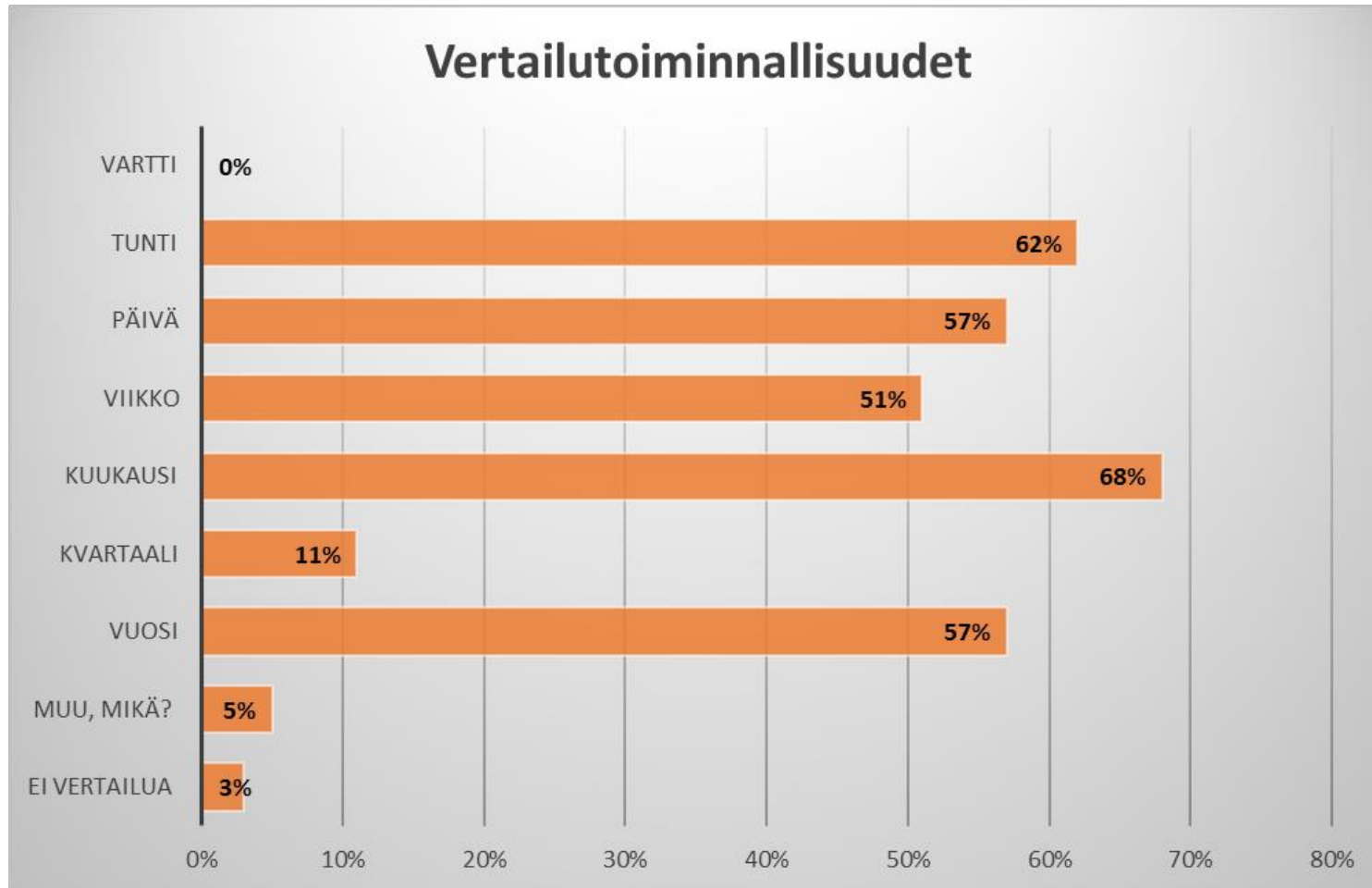


Muut vaihtoehdot:

- 5 vuotta
- käyttäjän valitsema vapaa ajanjakso

N=37

Vertailu omaan edelliseen vastaavan ajan kulutukseen



Muut vaihtoehdot:

- käyttäjän valitsema vapaa ajanjakso

N=37

Vertailu muiden vastaavien sähkökäyttäjien kulutukseen

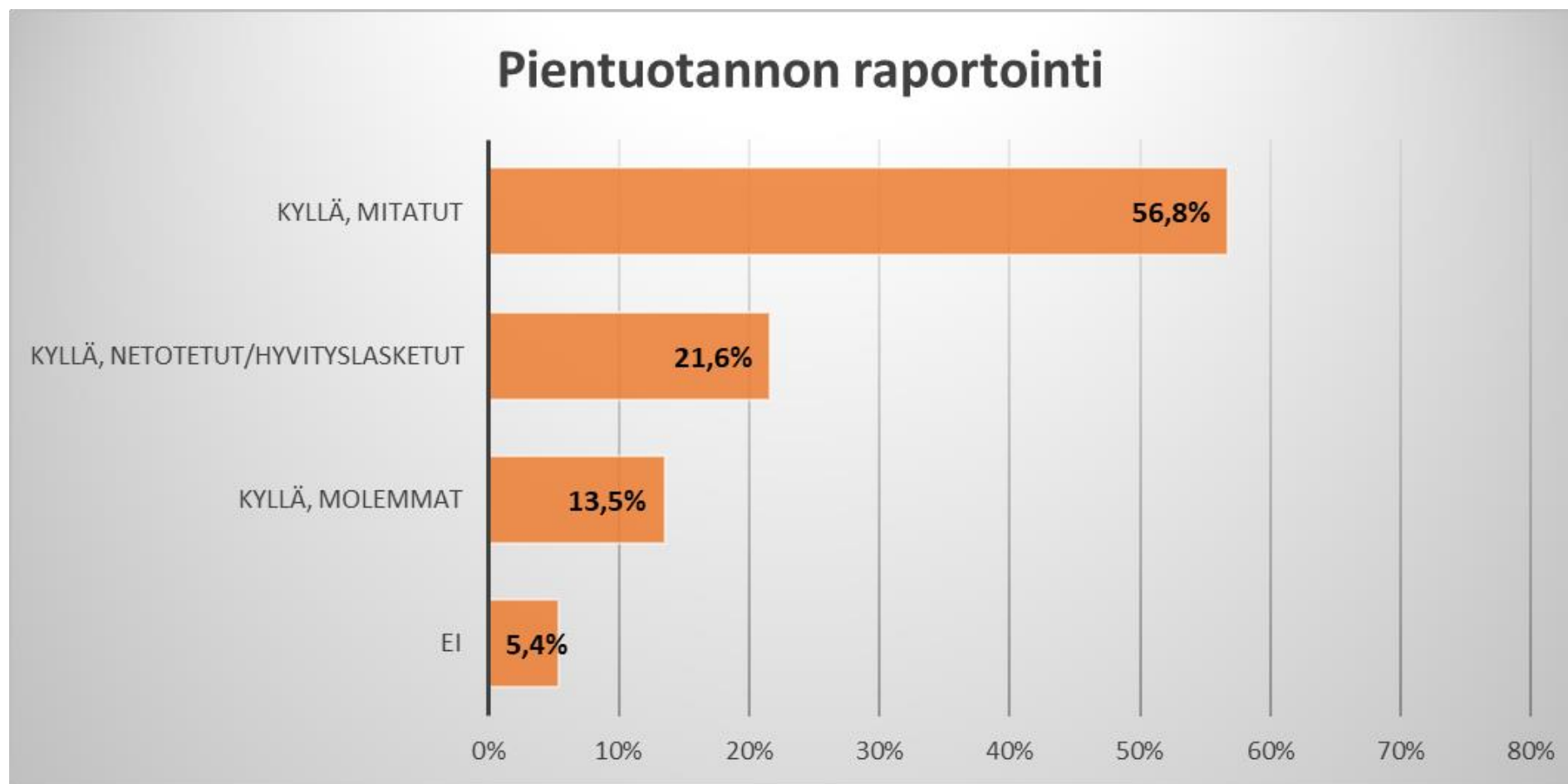


Kuuden vastaajan järjestelmät mahdollistavat vertailuihin muihin sähkökäyttäjiin.

Näistä 4 tarjoaa vertailua vain kuluttaja-asiakkaille ja 2 kaikille käyttäjille.

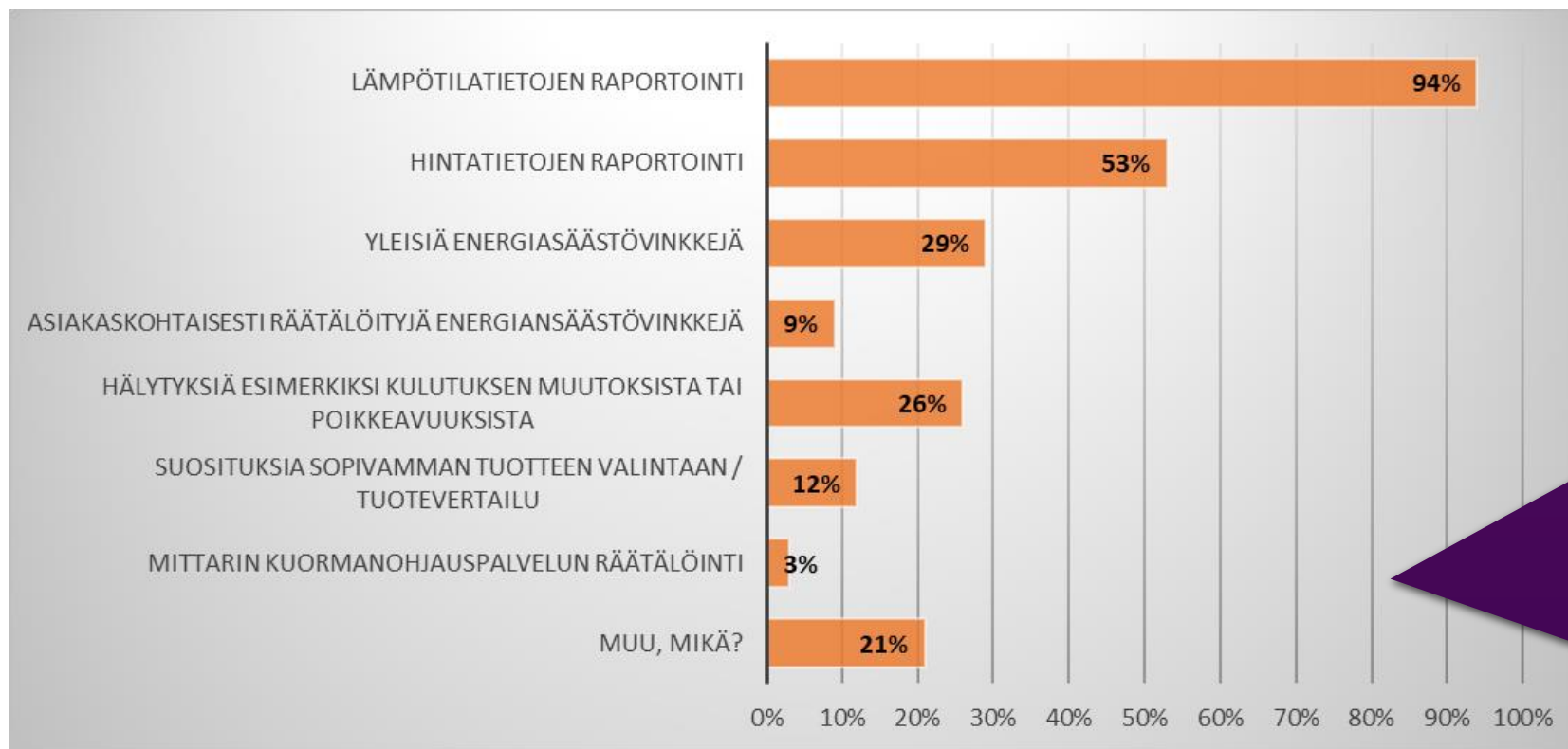
N=34

Pientuotannon mittaustietojen raportointi



N=36

Mitä muita ominaisuuksia palvelussa on?

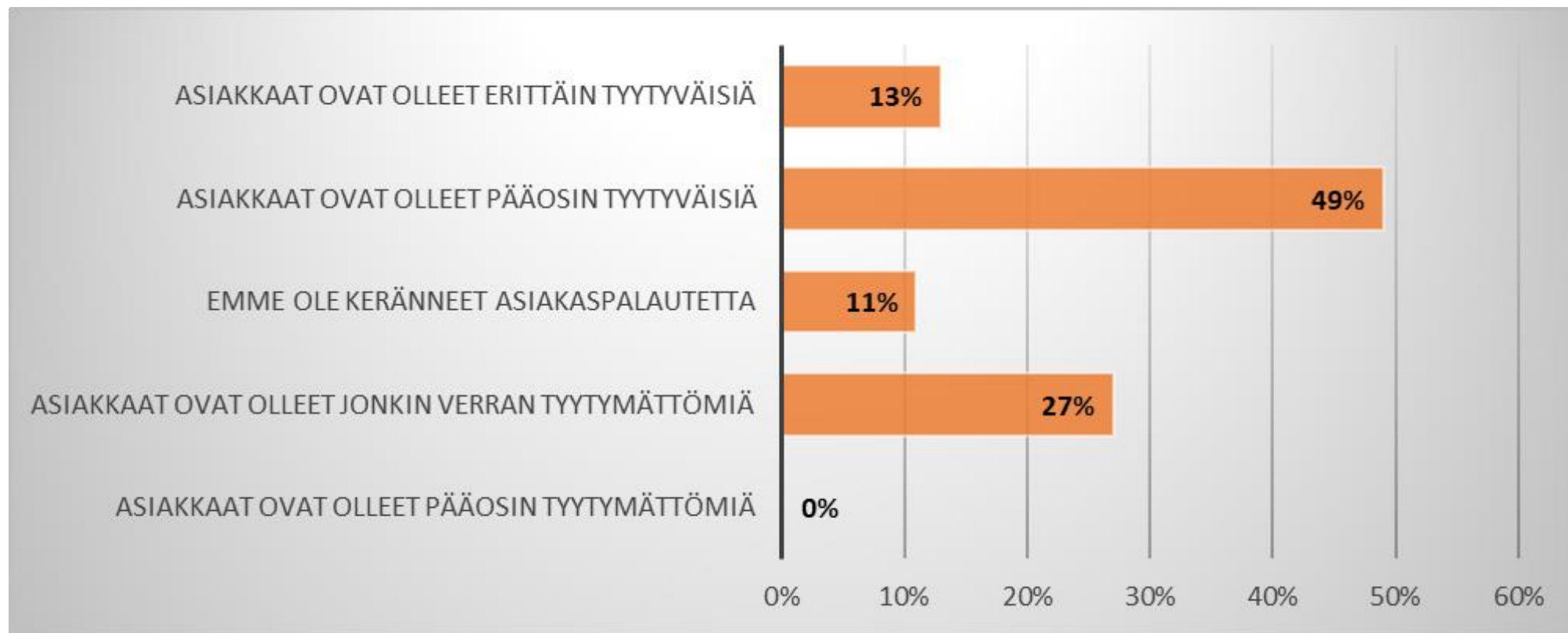


Esimerkkejä muista palveluista:

- Laskut ja laskuarkisto
- Eräpäivät ja maksutila, eräpäivän siirrot
- Sähkö- ja huoltokatkotiedot
- Keskeytysvahti palvelun tilaus (SMS/email)
- Vikailmoituskanava
- Kulutusdatan tallennus tiedostona
- Uuden liittymätilauksen jälkeen liittymän tila (erityisesti yrityskäyttäjille joilla useita liittymiä)
- Kuukausiraportti sähköpostiin
- Sähköautonlatauspalvelut
- Päivittäiset huipputehot

N=35

Enemmistö asiakkaista on tyytyväisiä palveluihin



N=37

Asiakkaiden toiveita

"Lämpötilatietoja vertailuajankohtaan"

"Ratkaisuja energiayhteisöjen tarpeisiin"

"Kuormanohjaus sähkölämmitteisissä taloissa"

"API-rajapintoja avoimeksi asiakkaiden käyttöön"

"Pörssisähkön hintaa näkyviin verkkoyhtiön palveluun"

"Hälytyksiä"

"Reaaliaikaisuutta"

"Säästövinkkejä"

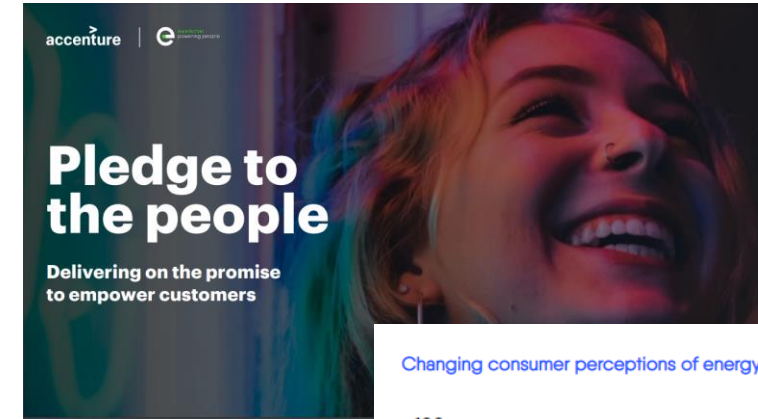
"Toimintoja isännöitsijöille"

"Sopimuksien vaihtaminen, uusiminen ja päättäminen"

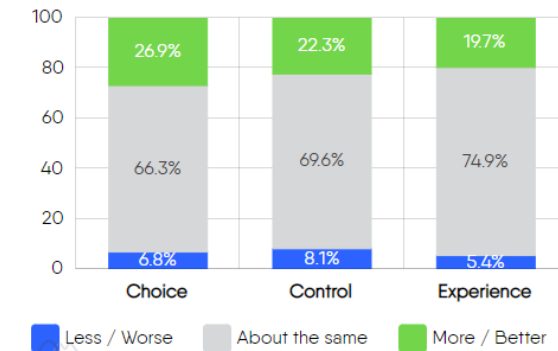
"Mobiiliyhteensopivuus, oma sovellus puhelimeen"

Suomalaiset kuluttajat eivät eroa merkittävästi eurooppalaisista

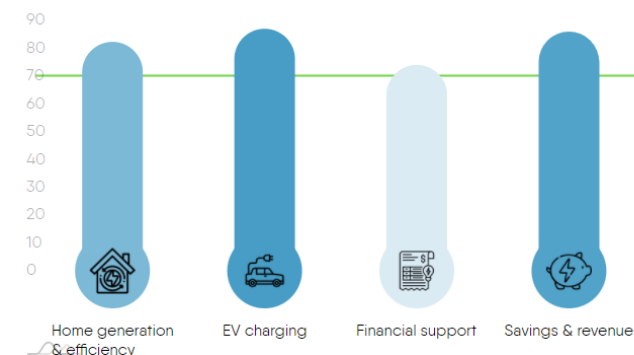
- Vuonna 2021 vastaava eurooppalainen tutkimus toteutettiin 10 maassa
- Tulokset eivät poikkea merkittävästi ET:n tutkimuksesta
 - Myös eurooppalaiset asiakkaat kokevat, että heillä on enemmän valinnanvaraa ja parempi asiakaskokemus kuin 12 kk sitten
 - Yli neljäsosa ilmoitti suuremmasta valikoimasta palveluita ja ratkaisuja ja joka viides koki hallitsevansa paremmin energian käyttöönsä ja kustannuksiaan ja piti asiakaskokemusta parempana.
 - Positiivisen muutoksen kokeneiden joukko on 3-4 kertaa suurempi kuin joukko, joka koki näiden alueiden heikentyneen
 - Ylivoimainen enemmistö kuluttajista, jotka ovat kokeilleet uusia tuotteita ja palveluita, ovat pitäneet niitä hyödyllisinä.
 - Kuitenkin lähes 80 % kuluttajista eivät käytä uusia energiaratkaisuja, koska eivät tiedä miten tarttua uusiin mahdollisuuksiin.
 - Taloudelliset esteet ovat edelleen tärkeä koettu este.
 - Laajempi osallistuminen edellyttää
 - jatkuvaa panostusta asiakkaiden tietoisuuteen
 - parempaa asiakastuntemusta ja palvelun laatua
 - asiakassegmentittäin tunnistettuihin tarpeisiin suunniteltuja ratkaisuja



Changing consumer perceptions of energy services and solutions



Percentage of consumers satisfied by new services



Lisätietoja:
<https://www.eurelectric.org/power2people/>



Kiitos!

Riina Heinimäki

Johtava asiantuntija

Energiamarkkinat, asiakkuudet

riina.heinimaki@energia.fi