

Moilla on Suomen tyytyväisimmät puhelinliittymien yksityisasiakkaat EPSI Rating -toimialatutkimuksessa

EPSI Rating 2026 -tutkimuksen mukaan Moilla on Suomen tyytyväisimmät puhelinliittymien yksityisasiakkaat. Moi sai asiakastyytyväisyydestä 79,0 indeksipistettä, mikä on 11,8 pistettä toimialan 67,2 pisteen keskiarvoa korkeampi. Moin tulos on 2020-luvun mittauksista koko toimialan korkein.

Tutkimuksessa Moi nousee asiakastyytyväisyyden lisäksi toimialavertailun kärkeen tuotelaadussa, vastineessa rahalle, asiakasuskollisuudessa, asioinnin helppoudessa, asiakaspalvelussa sekä digitaalisissa palveluissa.

”Vaati rohkeutta kirjoittaa ja julkaista jo 10 vuotta sitten Moin perustamisen yhteydessä, että haluamme rakentaa Suomen asiakaslähtöisimmän mobiilioperaattorin. Halusimme kuulua suomalaisten arkipäivään, olla rento ja rehellinen, asiakkaidemme rakastama operaattori. Tämä unelmamme on toteutunut, olemme nöyrän ylpeitä siitä”, Moin toimitusjohtaja **Petri Lahtinen** sanoo.

Asioinnin helppous ja digitaaliset palvelut Moin vahvuuksia

Tutkimuksessa Moi erottuu erityisesti asioinnin helppoudessa (84 vs. toimialan keskiarvo 71,3) ja asiakaspalvelussa (82,8 vs. toimialan keskiarvo 72,8). Tyytyväisyydestä yhteydenottotapahtumaan Moi sai 82,8 indeksipistettä toimialan keskiarvon ollessa 71,6 ja asioinnin helppoudesta 84,0 pistettä toimialan 71,3 pisteeseen verrattuna. Myös digitaalisissa palveluissa Moi sai tutkimuksen korkeimmat tulokset, muun muassa digitaalisten palvelujen helposta käytöstä (80,7 vs. toimiala 71,8) ja digipalvelujen hyvästä toimivuudesta (79,9 vs. toimiala 73,3).

Lisäksi Moi sijoittui toimialan kärkeen tuotelaadussa (84,7 vs. toimiala 77,3), vastineessa rahalle (82,9 vs. toimiala 69,3) ja asiakasuskollisuudessa (84,2 vs. toimiala 68,2).

”Olemme todella tyytyväisiä ja kiitollisia asiakkaidemme luottamuksesta. Erityisen hienoa on, että asiakkaamme kokevat asioinnin kanssamme helpoksi ja palvelumme toimiviksi. Juuri yksinkertaisuus ja asiakkaan arjen helpottaminen ovat olleet Moin tekemisen ytimessä alusta asti – ja samalla periaatteella haluamme jatkaa myös eteenpäin”, Lahtinen sanoo.

Tietoa EPSI Rating -tutkimuksesta

EPSI Rating -tutkimuksessa asiakaskokemusta ja asiakastyytyväisyyttä tarkastellaan EPSI-mallin avulla. Mallissa asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat viisi osa-aluetta: imago, odotukset, tuotelaatu, palvelulaatu ja vastine rahalle. Lisäksi tutkimuksessa mitataan asiakasuskollisuutta. Tulokset ilmoitetaan indeksasteikolla 0–100. Alle 60 pisteen tulos kuvaa tyytymättömiä, 60–75 pistettä tyytyväisiä ja 75–100 pistettä erittäin tyytyväisiä asiakkaita.

Tuloksia tulkittaessa huomioidaan virhemarginaali, joka on yleisesti yhtä suuri kuin indeksipistettä (Moi +/-1,6).

EPSI Rating on akateeminen, pohjoismainen organisaatio, joka on toiminnaltaan riippumaton ja voittoa tavoittelematon. EPSI Rating perustettiin EU-tutkimushankkeen yhteydessä Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989, ja sen omistaa Swedish Institute for Quality (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.

Tutustu tarkemmin EPSI Rating 2026 -tutkimuksen tuloksiin täältä:

<https://www.epsi-finland.org/toimialatutkimukset/telekommunikaatio/#raportti-puhelinliittymaet-ja-laajakaista>

Lisätietoja:

Moi Mobiili oy, toimitusjohtaja Petri Lahtinen, puh. 040 050 0373

Moi Mobiili oy, markkinointi- ja viestintäjohtaja Ulla Koivula 040-522 6607

Moin asiakaspalvelu palvelee puhelimitse, puh. 044 770 6000 ja chatissa osoitteessa www.moi.fi

Liitteenä : EPSI mitali ja Moi -tiimikuva