



Tiedote 30.5.2018

## **Asiakkaan ääni -tutkimus julkistettu: Työeläkevakuutusyhtiöt saavat kiitosta parhaasta asiakaspalvelusta**

**Työeläkevakuutusyhtiöt komeilevat kärkisijoilla data- ja analytiikkayhtiö Bisnoden tänään jo kuudennen kerran julkistamassa Asiakkaan ääni -tutkimuksessa, jossa mitattiin puhelinpalveluiden asiakaskokemusta. Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varman eläkepalveluiden asiakaspalvelu voitti jo toisena vuonna peräkkäin suurten asiakaspalvelukeskusten sarjan. Henkilökohtaisen asiakaspalvelukokemuksen uskotaan korostuvan entisestään digitalisoituvassa liiketoimintaympäristössä.**

Suomen parasta asiakaspalvelua tarjoaa Varman eläkepalvelujen lisäksi pienten ja keskisuurten asiakaspalvelukeskusten sarjan voittanut Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Elon vakuutuspalvelut. Yli 5 000 asiakaspalvelijan joukosta paras asiakaspalvelija löytyi tänä vuonna LähiTapiolan korvauspalveluiden TerveysHelpistä. Hän on **Essi Niemi**.

– Henkilökohtaisen asiakaspalvelun rooli korostuu tulevaisuuden digitalisoituvassa maailmassa. Digin ja datan valjastaminen aiempaakin paremman henkilökohtaisen asiakaspalvelukokemuksen käyttöön on ratkaisevaa. Tiedon jalostamisen merkitys korostuu samalla, kun ihmiset odottavat saavansa aiempaa henkilökohtaisempaa ja paremmin asiakastarpeet huomioivaa palvelua, sanoo myyntijohtaja **Petteri Miettinen** Asiakkaan ääni -tutkimuksen toteuttaneesta Bisnode Finland Oy:stä.

Enimmäistä kertaa jo toisena vuonna peräkkäin kärkisijan parhaalla asiakaspalvelulla otti Varman eläkepalvelut. Yhtiön saamat asiakaspalveluarviot ovat parantuneet entisestään viime vuodesta. Varmassa hyvän asiakaspalvelun kulmakivenä toimii asiakkaan yksilöllinen empaattinen kohtaaminen. Huippuosaaminen edellyttää sekä eläke- että vakuutusasioiden tuntemusta. Myös asiakaspalvelijan asenne tulee olla kohdallaan.

– Asiakasta pitää palvella saumattomasti kaikissa digitaalisissa asiakaspalvelukanavissa yhä nopeammin ja henkilökohtaisemmin. Asiakaspalvelusta tulee asiakkaan, asiakaspalvelijan ja tekniikan yhteenliittymä. Robotiikalla ja tekoälyllä tuetaan digitaalisia palveluja ja asiakaspalvelijat saavat keskittyä siihen, minkä ihmiset parhaiten osaavat: erinomaisen henkilökohtaisen palvelun tuottamiseen tunnetasolla, korostaa Varman eläkepalveluista ja tietohallinnosta vastaava johtaja **Tiina Kurki**.

Pienten ja keskisuurten yritysten sarjan voittaja on työeläkeyhtiö Elon vakuutuspalvelut, joka teki huiman harppauksen voittajaksi viime vuoden viiden parhaan yrityksen listan ulkopuolelta. Elossa on tehty pitkäjänteistä työtä asiakaspalvelun kehittämiseksi muun muassa valmennuksilla. Yhtiön sisäinen osaamiskeskus toimii asiakaspalvelijoiden tukena oman toiminnan jatkuvassa kehittämisessä. Asiakaspalvelutyön merkitys on tunnustettu yhtiön kaikilla tasoilla ja sitä pidetään yhtenä tärkeänä menestystekijänä.

– Hyvä asiakaspalvelu koostuu monista elementeistä. Tärkeää on nopeus, asian hoito yhdellä puhelulla sekä aito välittäminen ja kiinnostus asiakkaan tilanteesta. Taustalla vaikuttavat

luonnollisesti toimivat palveluprosessit ja tietojärjestelmät. Kehitämme myös asiakaskohtaisen analytiikan käyttöä, jonka tavoitteena on mahdollistaa entistäkin henkilökohtaisempi palvelu, kommentoi Elon työeläkevakuutusten asiakaspalvelupäällikkö **Päivi Sikkilä** kilpailukykyisen asiakaspalvelun elementtejä.

Asiakkaan ääni -tutkimus perustuu satojen tuhansien suomalaisten asiakkaiden antamiin asiakaspalautteisiin. Tämä osoittaa, että voittajat ovat tehneet erinomaista työtä asiakaspalvelun kehittämisessä ja asiakaskokemuksen johtamisessa. Asiakkaan Ääni -tutkimuksen tulokset kertovat, että asiakaspalvelun taso nousi keskimäärin 10 prosenttia viime vuoteen verrattuna.

### **Asiakkaan ääni -tutkimuksen parhaat yritykset vuonna 2018**

Viiden kärki **suurten asiakaspalvelukeskusten sarjassa** on: Keskinäinen työeläkeyhtiö Varman eläkepalvelut, LähiTapiolan korvauspalvelut, Intrumin asiakaspalvelu, LähiTapiolan vakuutuspalvelut ja OP:n asiakaspalvelu. Intrum nousi viime vuoden viidenneltä sijalta kolmanneksi ja uutena listalle nousi LähiTapiolan vakuutuspalvelut.

Viiden kärki **pienten ja keskisuurten asiakaspalvelukeskusten sarjassa** on: Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Elon vakuutuspalvelut, YTK, Istekki, S-Pankki ja Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varman vakuutuspalvelut. Pienten ja keskisuurten yritysten viiden parhaimman asiakaspalvelun listalla neljän kärki on vaihtunut viime vuodesta. Varman vakuutuspalvelut sijoittui myös viime vuonna viidenneksi pienten ja keskisuurten asiakaspalvelukeskusten sarjassa.

**Paras asiakaspalvelija** on Essi Niemi LähiTapiolan korvauspalveluiden TerveysHelpistä.

#### **Lisätietoja:**

Myyntijohtaja, Petteri Miettinen, Bisnode Finland Oy, puhelin 0400 141 426,

[petteri.miettinen@bisnode.com](mailto:petteri.miettinen@bisnode.com)

Eläkepalveluista ja tietohallinnosta vastaava johtaja Tiina Kurki, Varma, puhelin 040 550 6336,

[tiina.kurki@varma.fi](mailto:tiina.kurki@varma.fi)

Työeläkevakuutusten asiakaspalvelupäällikkö Harri Kangaskoski, puhelin 0400 174 293,

[harri.kangaskoski@elo.fi](mailto:harri.kangaskoski@elo.fi)

**Data- ja analytiikkayhtiö Bisnode Oy** kerää ja jalostaa tietoja ihmisistä, yrityksistä, ajoneuvoista, kiinteistöistä ja rakennuksista. Tietoja käytetään muun muassa asiakasrekisterien päivityksiin, markkinoinnin kohdentamiseen ja riskienhallintaan.