

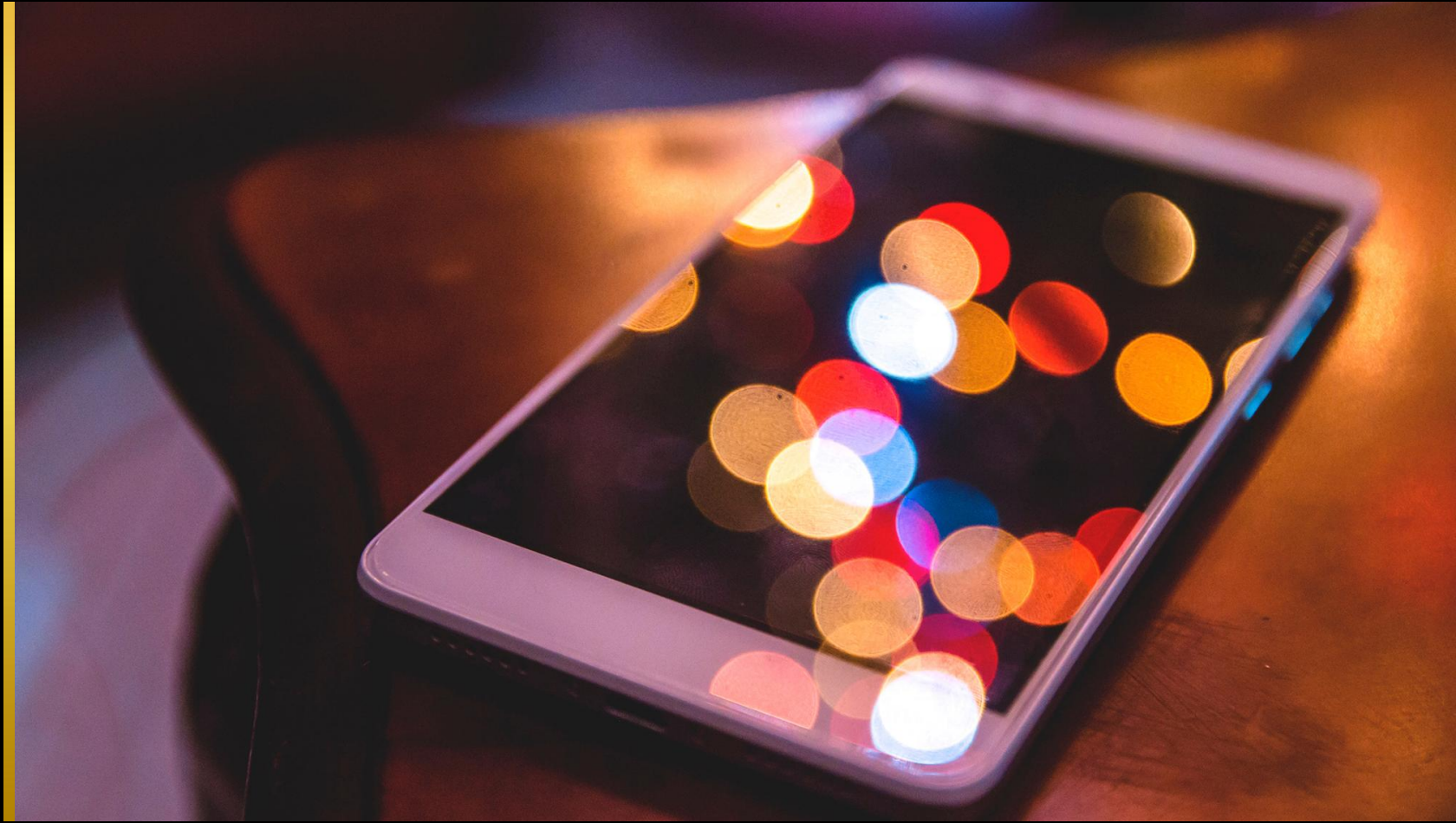
KANTAR

Moi Mobiili Oy

Asiakas- tyytyväisyystutkimus

29.9.2025

Kantar Finland Oy



Yhteenveto

Kantar toteutti Moi Mobiili Oy:n toimeksiannosta tutkimuksen operaattorien asiakastyytyväisyydestä. Tutkimus toteutettiin Kantarin Forum-paneelissa 2.-11.9 2025. Vastaajamäärä 3029. Kohderyhmänä oli suomalainen aikuisväestö (18-70v) jolla talouden itse maksama liittymä käytössä. Näyte kiintiöitiin väestöä edustavaksi.

Tutkimuksen tulokset osoittavat selvästi, että Moi erottuu kilpailijoistaan lähes kaikilla asiakaskokemuksen mittareilla. **Moi on ykkönen* seuraavilla osa-alueilla:**

- **Kokonaistyytyväisyydessä** Moi suoriutuu erinomaisesti. Peräti 49 % sen käyttäjistä ilmoittaa olevansa erittäin tyytyväisiä (arvio 5/5) nykyiseen liittymäänsä. Tämä osuus, kuten myös kokonaistyytyväisyyden keskiarvo 4,34 on selvästi korkeampi kuin yhdelläkään kilpailijalla.
- **Moi on vahvin myös asiakkuuden jatkuvuudessa:** 51% sen asiakkaista aikoo erittäin todennäköisesti jatkaa palvelun käyttöä. Toiseksi parhaan operaattorin vastaava luku on selvästi alempi 34%.
- **Suositteluhalukkuutta** mittaavassa NPS-indeksissä Moi voittaa kilpailijansa selvästi. Moin NPS on 45, kun parhaalla kilpailijalla (DNA) se on 20. Jopa 60% Moin asiakkaista menee kategoriaan ”suositteleva” – toiseksi parhaalla operaattorilla tämä luku on 39%.
- **Koettu vastine rahalle** on Moin asiakkaiden keskuudessa huomattavasti parempi kuin kilpailijoilla: 53% on erittäin tyytyväisiä Moin tarjoamaan vastineeseen rahalle. Kilpailijoiden vastaavat luvut jäävät tästä selvästi.
- Myös Moin **verkon kattavuus ja toimivuus** koetaan kilpailijoita paremmaksi.

*Moin tuloksessa tilastollisesti merkitsevä ero kilpailijoihin.

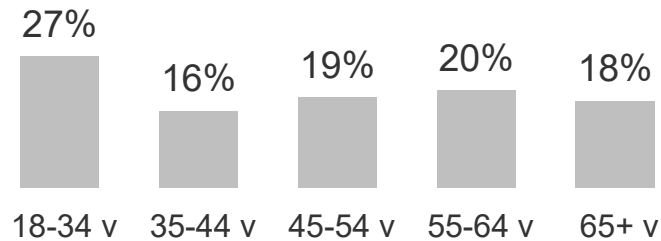
Aineiston rakenne

Kaikki vastaajat N=3029

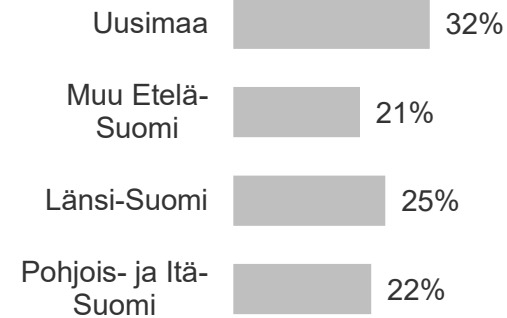
Sukupuoli



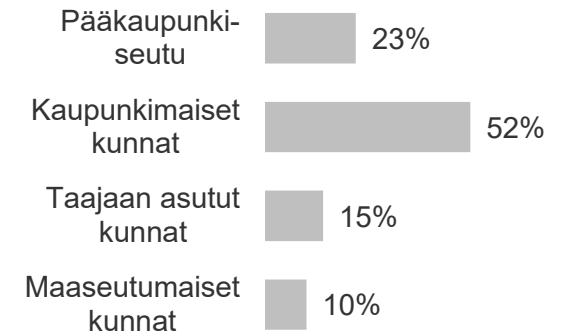
Ikä



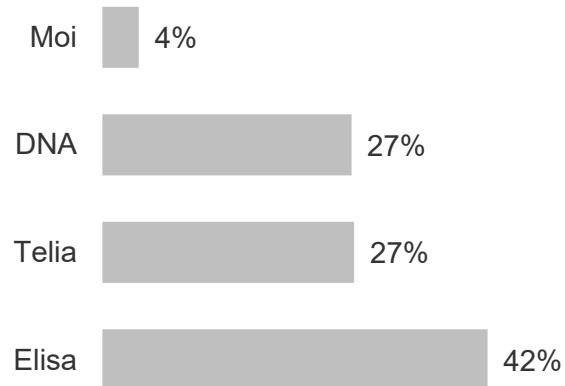
Asuinpaikka



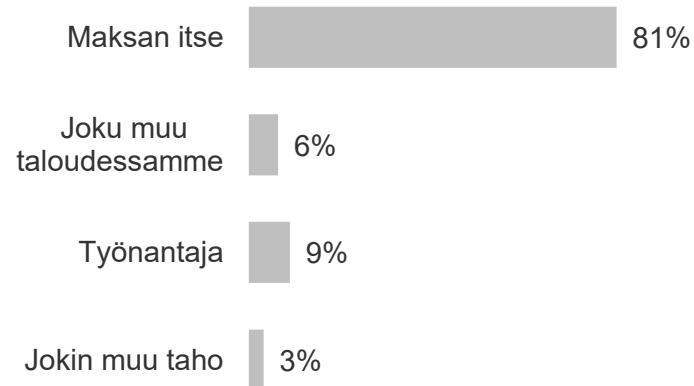
Tilastollinen kuntaryhmä



Käytetty teleoperaattori



Liittymän maksaja



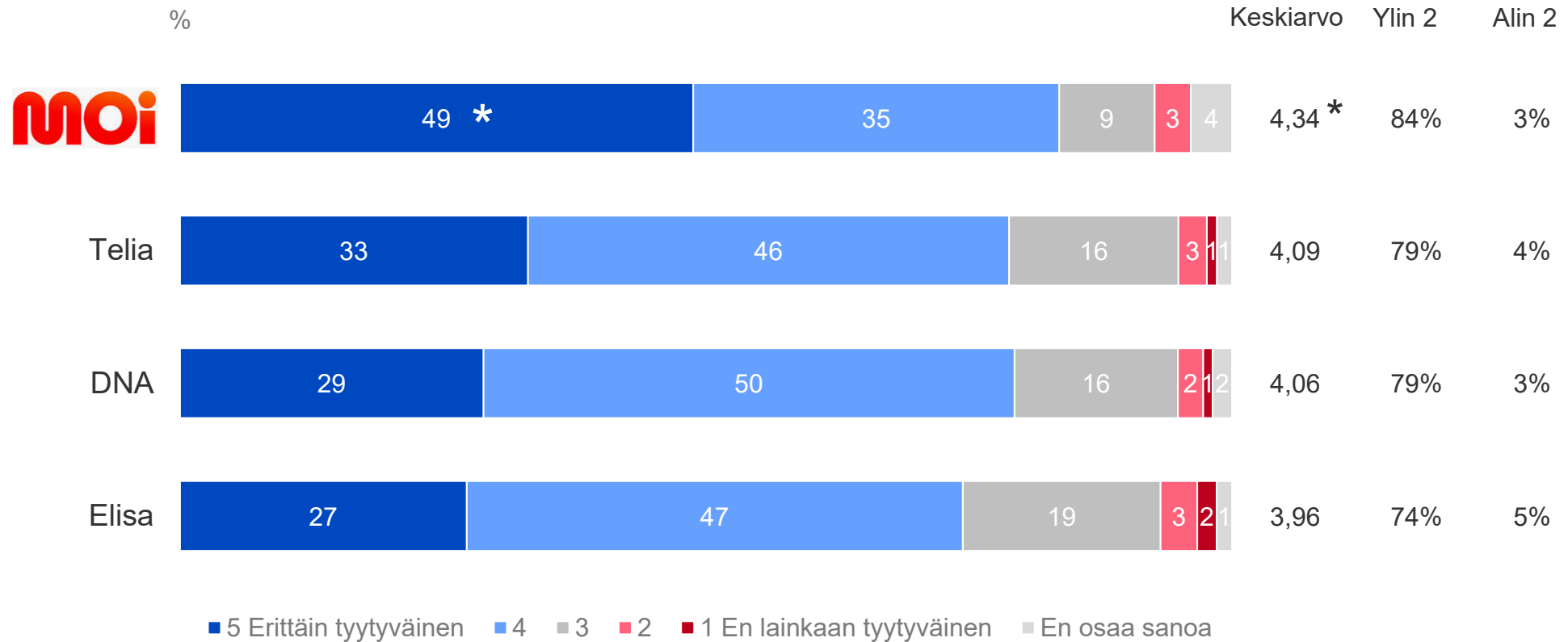
Tutkimus toteutettiin Kantarin Forum-paneelissa 2.-11.9 2025.

Kohderyhmänä oli suomalainen aikuisväestö (18-70v) jolla talouden itse maksama liittymä käytössä. Näyte kiintiöitiin väestöä edustavaksi.

Moin käyttäjistä lähes puolet sanoo olevansa erittäin tyytyväinen (arvio 5/5) nykyiseen liittymäänsä. Kilpailijoilla erittäin tyytyväisten osuus jää selvästi pienemmäksi

Kuinka tyytyväinen olet nykyiseen liittymääsi (Q004)?

Total

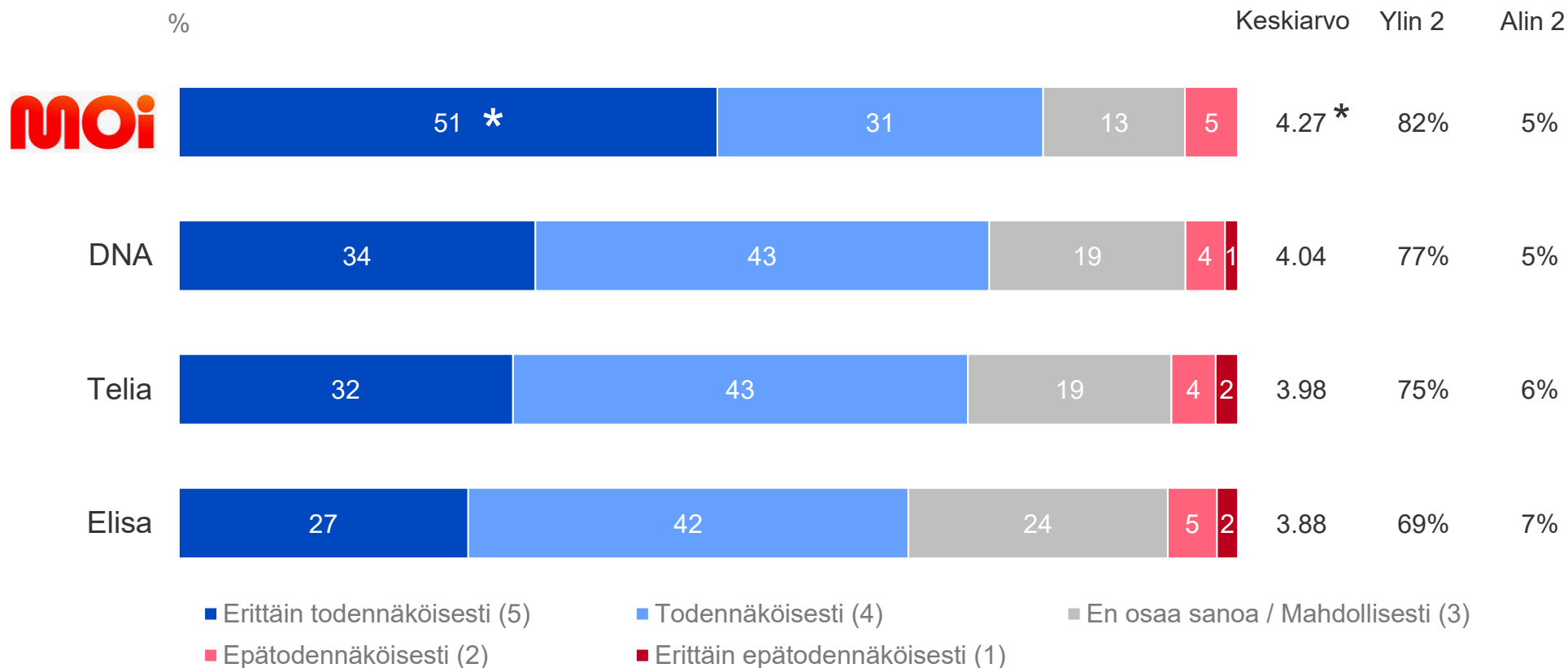


*Moin tuloksessa tilastollisesti merkitsevä ero muihin merkkeihin ($p < 0.05$). Merkitsevyys laskettu osuuksille 5 Erittäin tyytyväinen, 1 En lainkaan tyytyväinen, ylin 2 (5 Erittäin tyytyväinen ja 4 yhteensä), alin 2 (1 En lainkaan tyytyväinen ja 2 yhteensä) sekä keskiarvolle.

Moin käyttäjillä on suurin todennäköisyys jatkaa asiakkuutta myös tulevaisuudessa

Kuinka todennäköisesti pysyt nykyisen operaattorisi (Q004) asiakkaana jatkossakin?

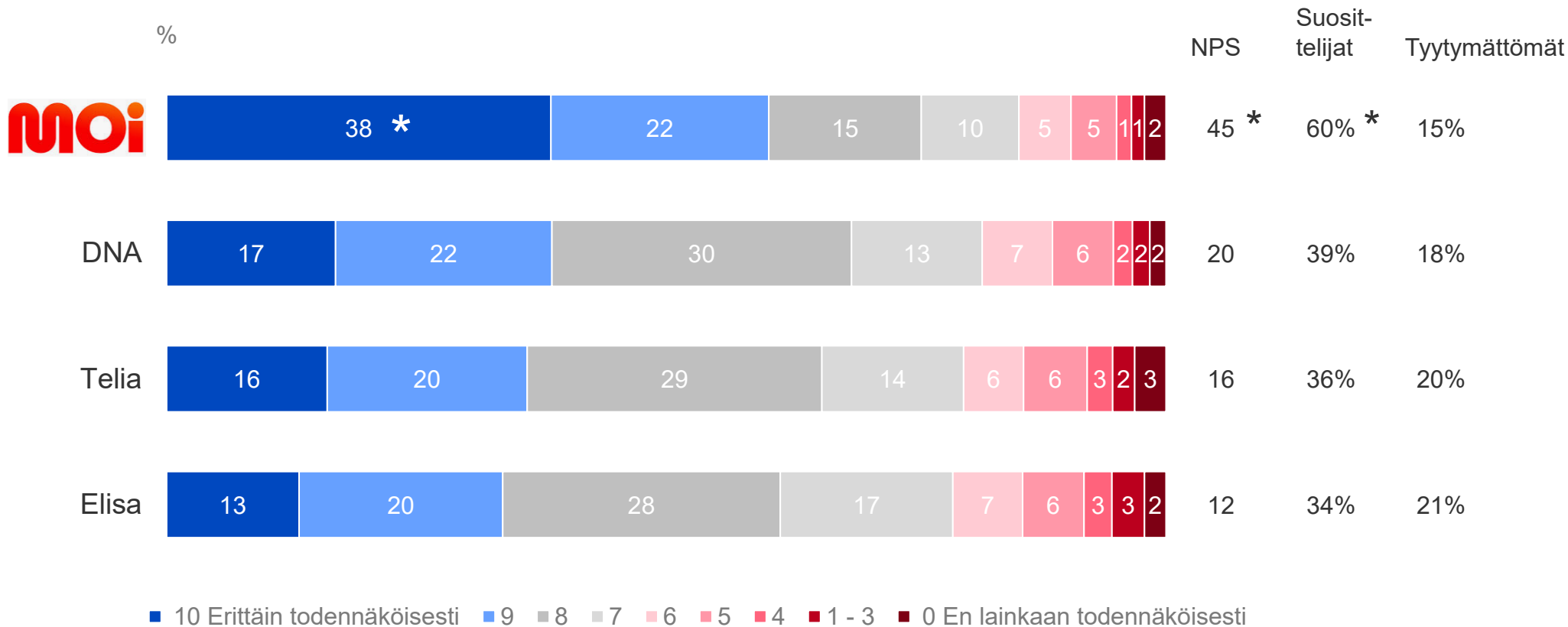
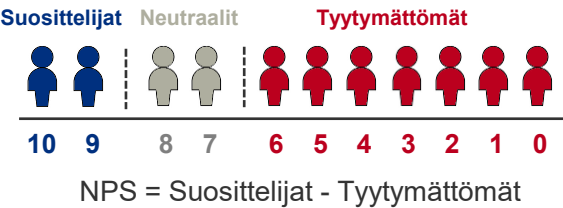
Total



*Moin tuloksessa tilastollisesti merkitsevä ero muihin merkkeihin ($p < 0.05$). Merkitsevyys laskettu osuuksille Erittäin todennäköisesti, Erittäin epätodennäköisesti, Erittäin todennäköisesti ja todennäköisesti yhteensä, Erittäin epätodennäk. ja epätodennäk. yhteensä sekä keskiarvolle.

Moin asiakkaiden suositteluindeksi (NPS) on selvästi parempi kuin kilpailijoiden. Suosittelijoiden osuus on jopa 60 %

Kuinka todennäköisesti suosittelisit nykyistä liittymääsi (Q004) ystävälle tai kollegalle?
Total

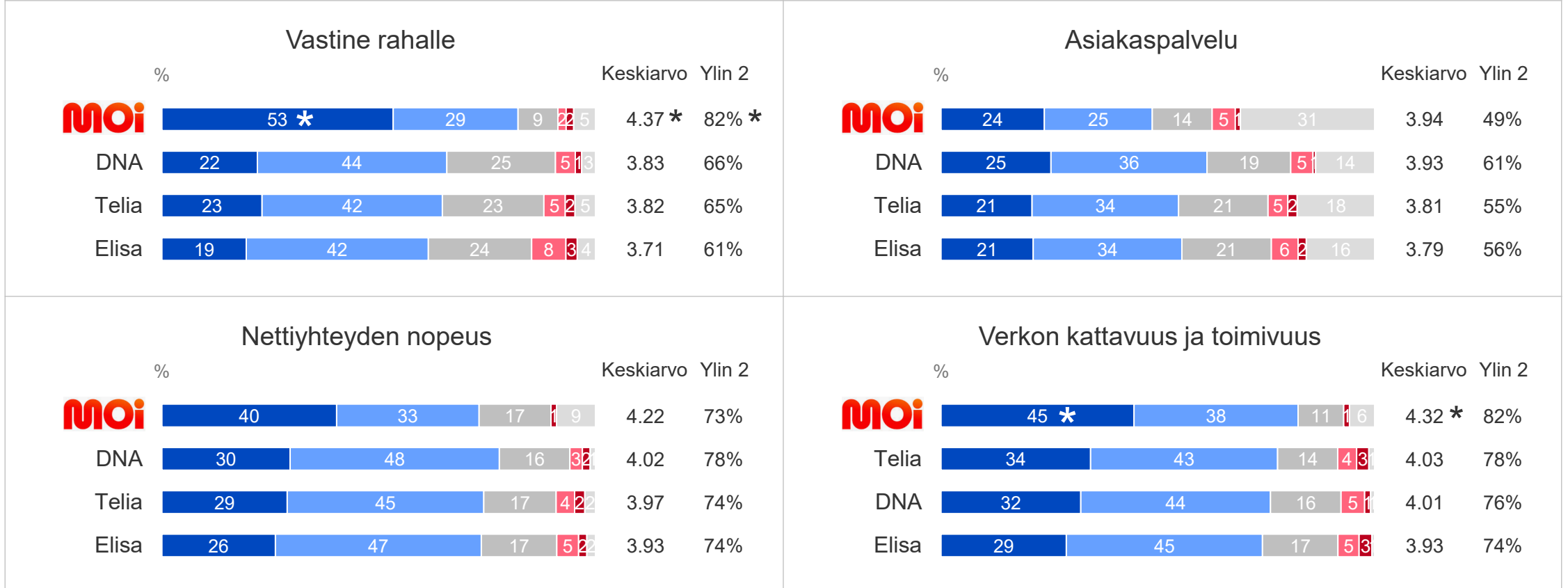


* Moin tuloksessa tilastollisesti merkitsevä ero muihin merkkeihin (p < 0.05). Merkitsevyys laskettu osuuksille 10 Erittäin todennäköisesti, 0 En lainkaan todennäköisesti, Suosittelijat, Tyytymättömät sekä NPS:lle.

Asiakkaiden mielestä Moi tarjoaa selvästi parasta vastinetta rahalle. Myös arvio verkon kattavuudesta ja toimivuudesta on Moin käyttäjillä yliverlainen

Kuinka arvioit nykyistä liittymääsi (Q004) seuraavissa asioissa?

Total



■ 5 Erittäin tyytyväinen ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 En lainkaan tyytyväinen ■ En osaa sanoa

* Moin tuloksessa tilastollisesti merkitsevä ero muihin merkkeihin ($p < 0.05$). Merkitsevyys laskettu osuuksille 5 Erittäin tyytyväinen, 1 En lainkaan tyytyväinen, ylin 2 (5 ja 4 yhteensä) sekä keskiarvolle.