



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

NISSANIN MERKKIHUOLLON ALOITTAMINEN JYVÄSKYLÄN KÄYTTÖAUTOLLA

Tuomas Virtanen

Opinnäytetyö
Marraskuu 2017
Auto- ja kuljetustekniikka
Korjaamotekniikka



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Auto- ja kuljetustekniikka
Korjaamotekniikka

VIRTANEN TUOMAS:

Nissanin merkkihuollon aloittaminen Jyväskylän Käyttöautolla

Opinnäytetyö 46 sivua, joista liitteitä 18 sivua
Marraskuu 2017

Keväällä 2016 varmistui tieto, että Jyväskylän Käyttöautosta tulee virallinen Nissan-jälleenmyyjä. Tämä opinnäytetyö käsittelee tarvittavia muutoksia ja laajennuksia jälkimarkkinoinnin puolelle, mitä Nissanin edustus vaati. Tavoitteena oli saada Nissaneiden huolto- ja korjausprosessit Nissanin edellyttämälle tasolle sekä asiakastyytyväisyys yli maan keskiarvon. Myös Nissan-mekaanikkojen työmyyntien tavoitteena oli korjaamon keskiarvo. Onnistumista mitattiin asiakastyytyväisyydellä, työntekijöiden tyytyväisyydellä, työmyynneillä sekä 20.2.2017 olleella auditoinnilla.

Korjaamolle palkattiin kaksi mekaanikkoa lisää sekä rakennettiin yksi nosturi. Myös varaosia varten oli raivattava varastoon oma tila. Uusien mekaanikkojen työmyynnit ylsivät molemmilla yli korjaamon keskiarvon. Mekaanikkojen tyytyväisyyskyselyssä saatiin arvosanaksi 4,3, kun maksimi oli 5. Auditoinnissa esille tulleet puutteet olivat jälkimarkkinoinnin osalta lähinnä koulutukseen liittyviä lukuun ottamatta korjaamolta puuttuvaa sähköajoneuvojen latauspistettä.

Kokonaisuudessaan merkkihuollon aloittaminen onnistui hyvin. Asiakastyytyväisyydet ovat hyvät ja työmyynnit Nissanin osalta myös hyvät. Auditoinnin puutteetkin ovat vähäiset ja helposti korjattavissa. Prosessi siis toimii, mutta suurin kehityksen kohde on asiakasmäärät. Jatkossa tullaan keskittymään enemmän markkinointiin luomalla houkuttelevia tarjouksia erityisesti yleiskorjaamoilla käyville asiakkaille. Vaikka asiakasmäärät ovatkin selkein kehityksen kohde, myös huollon prosessin sujuvuutta ja sitä kautta asiakastyytyväisyyttä yritetään parantaa entisestään.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Automobile and Transport Engineering
Garage Engineering

VIRTANEN TUOMAS:

Starting Nissan Brand Service in Käyttöauto Jyväskylä

Bachelor's thesis 46 pages, appendices 18 pages
November 2017

In spring it was confirmed, that Käyttöauto Jyväskylä will become a representative Nissan-retailer. This bachelor's thesis will address the necessary changes and expansions needed to be done by demand of Nissan for starting a Nissan brand service. This bachelor's thesis will address only the aftersales department. The goal was to get Nissan service and repair processes to the level demanded by Nissan and to get customer satisfaction over the average compared to the other Nissan retailers in Finland. Also the labor sales made by Nissan technicians were targeted to be at least the average of the whole workshop. To measure of success were used customer satisfaction, employee satisfaction, labor sales and an audit which was held on 20th February 2017.

Two more technicians were hired for Nissan and one lift was built. For Nissan spare parts there were made an empty space in warehouse. New Nissan technician's labor sales were above the average of whole workshop. In employee satisfaction was got a rating of 4,3 out of 5. Deflections noted in the audit for aftersales were mostly a lack of training excluding a missing charge station for electric vehicles in the workshop.

In general starting a brand service was successful. Customer satisfaction is good as well are Nissan technician's labor sales. Deflects in the audit were quite minor and they are easy to fix. The process in general is therefore working well but biggest need for improvement is in amount of customers. In the future Käyttöauto will focus on advertising by creating tempting offers for customers who are not servicing their car in an official Nissan retailer. Even though the amount of customers is the number one development target, the whole aftersales process will be a constant target for improvement and through that, the customer satisfaction is going to be improved as well.

Key words: dealership, Nissan, aftersales

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	KÄYTTÖAUTO OY.....	6
	2.1 Käyttöauto Jyväskylä.....	6
	2.1.1 Jälkimarkkinointi	6
3	NISSAN.....	8
4	MERKKIHUOLTO.....	9
5	NISSANIN VAATIMUKSET KORJAAMOLLE.....	10
	5.1 Yrityksen identifikaatio sekä liikkeen ulkoasu.....	10
	5.2 Varusteet ja työkalut	11
	5.3 Henkilökunta, työnkuvat sekä koulutus.....	12
6	TAVOITTEET	13
	6.1 Asiakastyytyväisyys.....	13
7	TEHTÄVÄT MUUTOKSET JA LAAJENNUKSET.....	14
	7.1 Liikkeen ulkoasu.....	14
	7.2 Korjaamohalli ja mekaanikot.....	15
	7.2.1 Työkalut	17
	7.3 Työnjohto.....	17
	7.3.1 Huoltoneuvojat.....	17
	7.3.2 Ohjelmistot ja työpisteet	18
	7.4 Varaosat	19
	7.5 Koulutus.....	19
	7.6 Markkinointi ja asiakaskunnan kasvattaminen	20
8	MERKKIHUOLLON ALOITTAMISEN ONNISTUMINEN.....	21
	8.1 Auditointi	21
	8.2 Asiakastyytyväisyys.....	21
	8.3 Korjaamon tuotto ja työntekijöiden tyytyväisyys.....	22
	8.3.1 Työmyynnit.....	22
	8.3.2 Työntekijöiden tyytyväisyys	23
9	POHDINTA.....	25
	LÄHTEET.....	27
	LITTEET.....	28
	Liite 1. Nissanin auditointilista: aftersales. Muokattu.....	28
	Liite 2. Mekaanikon 1 tyytyväisyyskysely.....	43
	Liite 3. Mekaanikon 2 tyytyväisyyskysely.....	44

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on aloittaa Nissanin merkkiedustus Jyväskylän Käyttöautolla. Nissanin merkkiedustus käynnistyy Käyttöautolla vuoden 2016 aikana. Käyttöautolla on ennestään Nissanin edustus Alavudella, Kauhajoella, Kokkolassa ja Seinäjoella. Aloite edustuksen aloittamiseen tuli loppuvuodesta 2015 Nissanin maahan-tuonnista Käyttöauton toimitusjohtajalle Jyrki Viitalalle. Asia varmistui alkukevästä 2016.

Tässä opinnäytetyössä perehdytään Nissanin vaatimuksiin valtuutetulle Nissan-korjaamolle auditointilistan avulla sekä käydään läpi valtuutetun merkkihuollon merkitystä. Automyyntiä ei tässä opinnäytetyössä käsitellä. Jälkimarkkinoinnin puolelle tehdään tarvittavat muutokset niin työnkuvien, työkalujen kuin korjaamon kapasiteetinkin suhteen. Onnistumista mitataan tämän opinnäytetyön tekemisen aikana tapahtuvan auditoinnin muodossa. Myös asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä sekä mekaanikkojen työmyyntejä käytetään onnistumisen mittareina.

2 KÄYTTÖAUTO OY

Käyttöauto Oy on perustettu vuonna 1970 Seinäjoella. Tuolloin Käyttöauto edusti Datsunia. Nykyisin Käyttöauto toimii 11 paikkakunnalla ja merkkiedustuksiin kuuluvat Audi, BMW, Citroën, Dacia, Ford, Honda, Jaguar, Land Rover, Mercedes-Benz, Mitsubishi, Nissan, Opel, Renault, Seat, Volkswagen ja Volvo. Käyttöauton liikevaihto oli vuonna 2016 noin 340 miljoonaa euroa. Käyttöauto työllistää yli 500 henkilöä. (Käyttöauto: Yritysesittely.)

2.1 Käyttöauto Jyväskylä

Jyväskylän Käyttöautolla on seuraavat merkkiedustukset: Nissan, Ford, Mercedes-Benz, Citroën, Jaguar ja Land Rover. Jyväskylässä lähes kaikkia edellä mainittuja merkkejä myydään ja huolletaan paitsi Mercedes-Benzin hyötyajoneuvoja. Jaguarin ja Land Roverin myynti loppui alkukesästä 2016. Käyttöauto myy myös käytettyjä autoja. Käyttöautolla on myös Bosch car servicen edustus eli kaikkia merkkejä huolletaan niin sanottuna yleiskorjaamona.

Käyttöauton asiakaskuntaan kuuluvat niin yksityis- kuin ammattiautoilijat.

Jyväskylän käyttöauton asiakaskunta koostuu suurimmalta osaltaan yksityisautoilijoista mutta melko iso osa asiakkaista on myös ammattiautoilijoita Fordin ja Mercedes-Benzin edustuksen vuoksi. Myös Fordin sekä Citroënin hyötyajoneuvot ovat suosittuja yritysten käytössä. Käyttöauton vakituksia asiakkaita ovat myös autovuokraamot.

2.1.1 Jälkimarkkinointi

Jyväskylän Käyttöauton korjaamolla on 16 vakituksessa työsuhteessa olevaa mekaanikkoa, joista yksi on varustelija. Korjaamolla on yhteensä 19 nosturia, joista yksi on varustelijan käytössä ja yksi pyöränsuuntausnosturi. Korjaamotiloja on kaksi, joista toinen on Mercedes-Benz-merkkisille autoille (5 nosturia) ja toinen on muiden merkkien käytössä. Tyhjillään olevista nostureista toinen on henkilöautokäyttöön tarkoitettu saksinostin ja toinen myös hyötyajoneuvoille sopiva 2-pilarinostin.

Töiden vastaanottotilassa on yhteensä kahdeksan asiakaspalvelupistettä, joista kaksi myy varaosia ja yksi on peltikorjaamon töiden vastaanotto. Loput ovat huoltoneuvojen käytössä. Saman tilan yhteydessä on korjaamopäällikön toimisto, takuukäsittelijän työpiste sekä pieni myymälä automerkkien oheistuotteille kuten esimerkiksi takeille, mukeille ja pikkuautoille. Huollon tiskin takana ovat suuret ikkunat korjaamolle, joten asiakkaat voivat halutessaan katsoa työn etenemistä.

3 NISSAN

Nissan Motor Company on vuonna 1933 perustettu japanilainen autonvalmistaja. (Nissan. A Brief History Of Nissan Motor Company.) Nissan Motor Companyn valmistamat autot jakautuvat neljään merkkiin: Nissan, Infiniti, Nismo ja Datsun. Infiniti on USA:n markkinoille tarkoitettu suorituskykyisten luksusautomerkki. (Infiniti: Our History.) Nismo valmistaa urheilullisia versioita Nissaneista sekä kilpa-autoja. (Nismo: Corporate profile.) Datsun oli vuoteen 1981 asti Nissanin varsinainen henkilöautomerkki. Vuonna 2012 julkaistiin tieto Datsun-merkin uudelleen käyttöönottamisesta ja siitä lähtien Datsun on valmistanut edullisia henkilöautoja suurimmaksi osaksi Intian markkinoille. (Datsun: About Datsun.)

Nissan on maailmanlaajuinen brändi, mutta Suomeen Nissania tuo Nissan Nordic Europe. Kauppalehden mukaan ”Nissan Nordic Europe Oy on Nissanin maahantuonti- ja markkinointiyritys, joka toimii Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa sekä Virossa, Latviassa ja Liettuaassa. Yrityksellä on noin 180 työntekijää.” (Nikula 2015.) Nissan Nordic European kautta jälleenmyyjät hoitavat esimerkiksi takuuuuanomukset, tekniset tukipyynnöt sekä auditoinnit.

4 MERKKIHUOLTO

Merkkihuollolla tarkoitetaan autovalmistajan valtuuttamaa korjaamoa. 2010 asetetun EU:n ryhmäpoikkeusasetuksen mukaan kaikilla toimijoilla on oltava pääsy kaikkiin huollossa tai korjauksessa tarvittaviin ohjeisiin tai työkaluihin (Autoalan tiedotuskeskus 2014c.) Tämän yleiskorjaamollakin voi olla uusimmat merkkikohtaiset testerit. Ryhmäpoikkeusasetuksen mukaan ajoneuvon huoltaminen riippumattomalla korjaamolla ei saa vaikuttaa ajoneuvon takuuseen (Autoalan tiedotuskeskus 2014c.) Merkkihuolto on kuitenkin ainoa toimija, joka voi suorittaa ajoneuvon takuukorjauksia. Käytännössä yleiskorjaamoiden toimintaa rajoittaa se, että niiden on pyrittävä pitämään korjaamon työkalut ja testerit kaikkiin merkkeihin sopivina. Tästä johtuen kaikkien merkkien erillisten testereiden hankkiminen olisi yleiskorjaamolle kohtuuton kuluerä, joten yleensä yleiskorjaamolla on käytössä kolmannen osapuolen yleistesteri.

Merkkihuollon selkeimpänä hyötynä on se, että asiakas tietää antavansa autonsa sen alun perin valmistaneen yrityksen kouluttamalle henkilökunnalle. Moni automerkki asettaa tiukat vaatimukset korjaamon ulkoasulle, henkilöstön koulutukselle, työkaluille ja testereille, mitä yleiskorjaamon ei tarvitse noudattaa. Asiakkaita houkuttelee myös se, että autoa huoltava tai korjaava mekaanikko on erikoistunut juuri kyseiseen merkkiin ja hänellä on tiedossa mahdolliset yleisimmät viat ja pääsy huoltotiedotteisiin, joten vianmääritykseen kuluu vähemmän aikaa, mikä on edullisempaa asiakkaalle. (Nissan. Omistajuus.) Takuutöitä tai takaisinkutsuja suorittaessa merkkikorjaamo pääsee luomaan luottamussuhdetta asiakkaaseen ja täten kasvattamaan mahdollisuuksia siihen, että asiakas tuo autonsa myös huoltoon merkkikorjaamolle.

Merkkihuollon haittana voidaan pitää melko suuria koulutus- ja työkalukuluja, joista johtuen tuntiveloitus on merkkikorjaamolla yleensä yleiskorjaamoa korkeampi. Myös takuutyöt voidaan kokea rasitteena pienen tuntiveloituksen ja varaosakatteiden takia. Nämä voidaan kuitenkin kääntää oikealla markkinoinnilla ja hyvällä asiakaspalvelulla hyödyksi. Moni asiakas haluaa käyttää autonsa aina samassa paikassa, oli kyseessä sitten vuosihuolto tai takuukorjaus. Autovalmistaja myös valvoo säännöllisin väliajoin auditoimalla, onko korjaamon toiminta edellytetyllä tasolla.

5 NISSANIN VAATIMUKSET KORJAAMOLLE

Nissanin vaatimukset käyvät parhaiten ilmi auditointilistasta (liite 1. Salassa pidettävä). Tässä kappaleessa käydään läpi pääpiirteittäin Nissanin vaatimukset korjaamolle, jotka tulevat vaatimaan toimenpiteitä. Suuri osa listan kohteista liittyy automyyntiin, joten niitä ei tässä työssä käsitellä. Myös monimerkkikorjaamolle ja vain Nissania edustavalle korjaamolle on eri kriteerit. Se, koskeeko jokin kohta Käyttöauton huoltoa, voidaan tarkistaa katsomalla, onko kohdassa Multibrand aftersales x-merkki. Liitteestä 1 on poistettu muut sarakkeet kuin ne, jotka koskevat Käyttöautoa.

5.1 Yrityksen identifikaatio sekä liikkeen ulkoasu

Huollon asiakastilat sekä töiden vastaanottotilat ovat myös Ford-, Jaguar-, Land Rover-, Citroën- ja Mercedes-Benz-asiakkaiden käytössä, joten näidenkin merkkien vaatimuksesta asiakastilat eivät edusta mitään tiettyä brändiä. Tämä vaatimus on myös Nissanilla monimerkkikorjaamon tapauksessa. Sama neutraalius pätee kyltteihin, joilla asiakkaat ohjataan eri osastoille. Tällaiset kyltit ovat jo muiden merkkien vaatimuksista valmiina. Hankittavaksi kuitenkin tulee huollon ja myynnin yhteinen pyloni (liite 1. kohta 2.2.1.1. Salassa pidettävä).

Liikkeen ympäristöön liittyen ainut toimenpiteitä tässä vaiheessa vaativa kohta on 3.2.7.1. Asiakkaiden käytössä on oltava vähintään yksi sähköajoneuvon latauspiste asiakaspysäköintialueella. Esimerkiksi kaikki tarvittavat ulkoiset opastekyltit ovat valmiina muiden merkkien vaatimuksesta. Nissan ei velvoita monimerkkikorjaamoja erillisiiin Nissan-opasteisiin vaan brändineutraalit kyltit riittävät. Minimi jälkimarkkinoinnin asiakaspysäköintipaikkojen lukumäärä on viisi paikkaa. Käyttöautolla jälkimarkkinoinnin asiakaspaikkoja on 46. Tarvittaessa myös automyyntin parkkipaikat ovat jälkimarkkinoinnin asiakkaiden käytössä.

Myös sisätiloihin on samantyyppiset vaatimukset kylteille kuin edellä mainituille ulkoisille kylteille. Jos muille osastoille tai wc-tiloihin ei ole näköyhteyttä, tulee sisätiloissa olla selkeät brändineutraalit kyltit opastamassa asiakkaita. Sama neutraalius pätee kaik-

kiin muihinkin asiakkaiden näkemiin alueisiin. Brändit saavat olla esillä, kunhan miikään brändi ei ole korostettu.

Asiakaspysäköintialueen lisäksi myös korjaamolla on oltava sähköajoneuvon laturi (kohta 4.5.13.1). Laturiksi ei riitä verkkopistokkeesta virtansa ottava siirreltävä Nissan Leafin mukana tuleva 3 kW laturi vaan latauspiste on oltava kiinteä. Käytännössä laturin on oltava vastaava kuin sähköajoneuvon omistajalle mahdollinen kotilatauspiste jonka teho on 6 kW. Kohdan 4.6.2.4 mukaan vaihdetuille takuuosille on oltava oma alue. Tällä hetkellä takuuosille on tila mutta se on muiden merkkien käytössä. Muilta osin kuten esimerkiksi nosturien lukumäärän ja pyöränsuuntauslaitteiston suhteen korjaamo täyttää Nissanin vaatimukset valmiiksi.

5.2 Varusteet ja työkalut

Suurin osa vaadittavista työkaluista kuuluu korjaamon perusvarustukseen. Siihen kuuluvat esimerkiksi akkulaturit, ilmastoinnin huoltolaitteet, momenttiavaimet, työkalulaahtikot sekä lokasuojapeitteet. Tällä hetkellä työkalulaatikoita yms. on tarpeeksi Nissanin vaatimuksiin. Tilanne kuitenkin muuttuu, kun Nissan-mekaanikkoja palkataan lisää, joten tarvitaan yksi nosturi sekä työkalulaatikko enemmän. Erikoistyökalut, korjaamo-ohjelmistot ja testerit kuuluvat myös luonnollisesti Nissan-korjaamon pakollisiin varusteisiin. Nämä ovat hankittava heti huoltotoimintaa aloittaessa.

Kohdan 5.4.1.1 mukaan ”Jokaisella jälkimarkkinoinnin palvelutoimipaikalla on oltava käytettävissä laitteet korjaamoon saapuvan auton ulkopesuun (huollot, korikorjaukset, mekaaniset korjaukset sisältäen takuukorjaukset, katsastustarkastukset jne.). Jos tämä ei ole mahdollista, toimipaikan on tarjottava kyseinen palvelu ulkoistettuna.”

Jyväskylän käyttöautolla ei ole omaa pesupalvelua, mutta samassa kiinteistössä toimii pesulayrittäjä Pesu-Juha, jonka palveluita käytetään alihankintana. Tämäkään ei tule aiheuttamaan toimenpiteitä. Tällä hetkellä päältä pesut tapahtuvat käsin. Syksyllä 2016 kuitenkin valmistuu Pesu-Juhan käyttöön uusi pesukatu, joka on myös korjaamon käytettävissä. Tämä tulee tarpeeseen, koska yhä useampi merkki vaatii huoltoihin ja korjauksiin kuuluvaksi päältä pesun.

5.3 Henkilökunta, työnkuvat sekä koulutus

Auditointilistan kohdan 6.3.2.1 mukaan merkkihuollossa on oltava vähintään yksi kokopäiväinen nimetty päämekaanikko. Tällä hetkellä kenelläkään mekaniikoista ei ole kokemusta Nissan-merkkihuollosta. Aiemmin mainitun Bosch car servicen takia Boschin kouluttamat mekaanikot ovat päässeet hieman tutustumaan myös Nissaneihin mutta heillä ei ole kuitenkaan kokemusta Nissanin virallisista korjaamon standardeista.

Kohdan 6.3.3.2 mukaan liikkeessä tulee olla ainakin kaksi päätoimista Nissan-asentajaa. Asiakaspalvelijana ja työnjohtajana on oltava vähintään yksi nimetty huoltohenkilöstön jäsen. Kenelläkään jälkimarkkinoinnin työntekijällä ei myöskään ole aiempaa kokemusta Nissanista. Tällä hetkellä henkilökunta ja työnkuvat eivät vastaa Nissanin vaatimuksia lukuun ottamatta yleisiä vaatimuksia huolto- ja varaosapääällikköjen toimenkuvista.

Kuten edellä mainittiin, kukaan jälkimarkkinoinnin henkilöstöstä ei ole aiemmin työskennellyt Nissanille eikä siten ole saanut vaadittavaa koulutusta. Siispä kaikkien tämän hetkisten työntekijöiden kouluttaminen on aloitettava alusta. Ilmiselvältä kuitenkin näyttää, että työntekijöitä on hankittava lisää Nissanin tuoman työmäärän takia. Uusia työntekijöitä rekrytoidessa on pidettävä mielessä, että valmiiksi koulutetun työntekijän palkkaaminen täyttää nopeammin auditointilistan vaatimukset koulutuksen osalta.

6 TAVOITTEET

Tavoitteena on saada Nissan asiakastyytyväisyys yli maan keskiarvon sekä saavuttaa 5 %:n talouskasvu vuodessa. Liikevaihdossa tavoitteena on toimitusjohtaja Jyrki Viitalan asettama 5 %:n vuotuinen kasvu. Koska edustus ei ole ollut Käyttöautolla vielä vuotta, tätä tavoitetta on tässä opinnäytetyössä hankala arvioida. Asiakastyytyväisyyden tuloksia on taas paljon helpompi arvioida koska tuloksia tarkastellaan yleensä kuukauden tai kolmen ajanjaksoilla. Lisäksi kaikilla Nissan-huollon toimihenkilöillä on pääsy asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmään.

6.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyden tavoitteena on olla yli maan keskiarvon. Alussa kun huollon asiakkaiden määrä on vähäinen, yksikin tyytymätön asiakas painaa tuloksen pohjalukemiin, joten asiakastyytyväisyyslukemat asettuvat todenmukaisempiin arvoihin asiakaskunnan kasvaessa. Muiden merkkien asiakastyytyväisyydet ovat hyvällä tasolla, joten samankaltaisia tuloksia saa odottaa myös Nissanin kohdalla.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan sekä Käyttöauton sisäisellä järjestelmällä, että Nissanin omalla järjestelmällä. Käyttöauton kysely lähtee asiakkaalle automaattisesti tekstiviestillä, jossa kysytään arvosana välillä 1–10. Sanallinen palaute on vapaaehtoista. Varsinainen tilastoitava ja tärkeämpi palautekysely lähtee Nissanin toimesta sähköpostin välityksellä. Tämän takia on tärkeä kysyä asiakkaan sähköpostiosoite, jotta mahdollisimman monelta asiakkaalta saadaan palaute. Nissan on ottanut sähköpostiosoitteen kysymisen todella tärkeäksi kriteeriksi jälleenmyyjille niin myynnin kuin huollonkin puolel-le. Jos sähköpostiosoite on jäänyt kysymättä riittävän monta kertaa, Nissan ei maksa jälleenmyyjälle bonusta. Tästä seuraava suuri palautemäärä myös kestää paremmin yhden huollon palautteen.

7 TEHTÄVÄT MUUTOKSET JA LAAJENNUKSET

Nissaneiden osuus Suomen autokannasta on noin 6,6 % (Autoalan tiedotuskeskus 2014a ja b.), joten sen työllistävä vaikutus on merkittävä. Vertailukohtana voidaan pitää seitsemän mekaanikkoa tällä hetkellä työllistävää Fordia, jonka osuus Suomen autokannasta on vain hieman Nissania suurempi 7,6 % (Autoalan tiedotuskeskus 2014a ja b.) Muutoksia ja laajennuksia tullaan tarvitsemaan kaikilla osa-alueilla: varaosat, huoltoneuvot, mekaanikot, työkalut yms. Jyväskylässä Nissania kuitenkin edustaa ainakin toistaiseksi myös Autopale, joten kaikki Jyväskylän Nissanit eivät tule kerralla Käyttöauton vastuulle. Tarkoitus ei ole kuitenkaan antaa Autopalen pitää asiakkaitaan, mutta toisen autotalon edustus antaa pidemmän siirtymäajan tehdä muutokset valmiiksi.

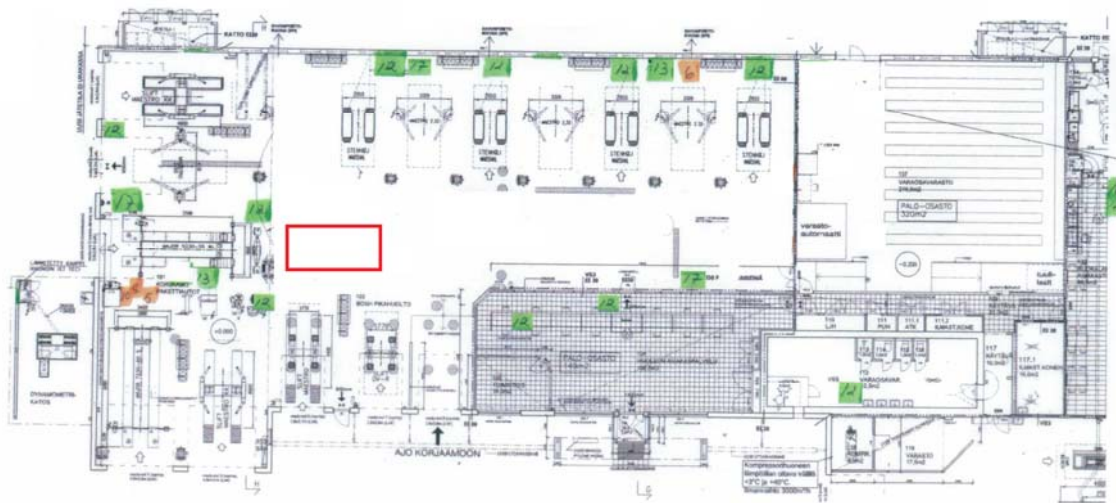
7.1 Liikkeen ulkoasu

Auditointilistan kohdan 2.2.1.1 mukainen pyloni hankittiin liikkeen eteen ja se korvasi samalla paikalla olleen Bosch car service -pylonin. Koska Käyttöauto Jyväskylä on monimerkkitalo, esimerkiksi kaikki asiakastilat ovat vaatimusten mukaan neutraaleja jonne ennestään eivät edusta mitään brändiä. Sähköajoneuvoja varten automyynnin puolelle hankitaan latauspiste, jota käytetään pääasiassa huollon sijaisauton Nissan Leafin lataukseen, mutta se on myös tarpeen tullen asiakkaiden käytössä.

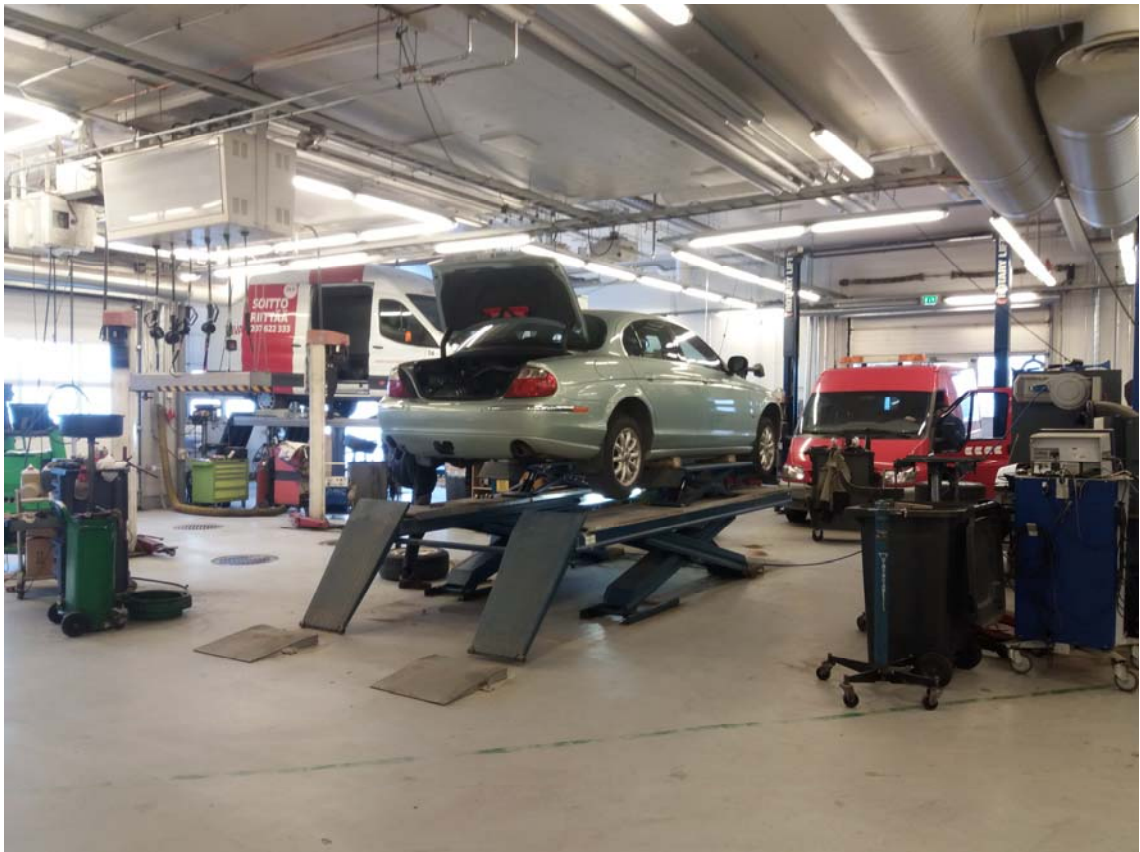
Asiakkaiden odotustilat löytyvät automyynnin puolelta, jonne on noin 30 metrin matka huollon vastaanotosta. Odotustilana toimii kahvila, jonne on vaatimusten mukaiset brändineutraalit opastekyltit. Wi-Fi-yhteys on valmiina ja kahvilan seinällä on tulostettuna verkon käyttäjätunnus ja salasana auditointilistan mukaan: ”Uuden Nissanin vähittäismyyntiympäristön Wi-Fi-logon on oltava selvästi asiakkaiden nähtävillä oleskelutilassa. Asiakkaiden Wi-Fi-yhteyden tietojen on oltava selvästi näkyvissä asiakkaiden oleskelutilassa.” (Auditointilista 2016. 5.3.10.3) Tämä ei velvoita varsinaisia muutoksia ulkoasuun mutta Nissan-brändiä edustaakseen huoltoneuvojen on hyvä mainita huollon tai korjauksen ajaksi odottamaan jääville asiakkaille Wi-Fi-yhteyden saatavuudesta.

7.2 Korjaamohalli ja mekaanikot

Korjaamohalliin rakennetaan yksi nosturi lisää paikalle, jossa on rengaskoneita, kaappeja sekä epäjärjestyksessä olevaa tavaraa joka ei ole juuri koskaan käytössä. Nosturin paikka on merkitty pohjapiirustukseen punaisella suorakulmiolla kuvassa 1. Näin ollen tässä vaiheessa selvittää ilman muutoksia kiinteistöön. Nosturiksi otetaan ajosiltanostin, jolla pystytään huoltamaan ja korjaamaan myös pieniä hyötyajoneuvoja. Nosturi näkyy kuvassa 2.



KUVA 1, korjaamon pohjapiirros



KUVA 2, korjaamolle hankittu nosturi (Kuva: Tuomas Virtanen 2017)

Nissanin vaatimaa sähköajoneuvojen latauspistettä ei rakenneta ainakaan vielä, vaan korjaamolla pidetään verkkopistokkeesta virtansa saavaa laturia (auditointilista 2016. 4.5.13.1). Auditoinnissa tullaan näkemään, kelpaako tämä ratkaisu Nissanille. Jos ei, myös kiinteä latauspiste on hankittava. Latauspisteen mahdollinen paikka on vielä epäselvä sen tarpeen epävarmuuden takia.

Nissan edellyttää korjaamolta kahta Nissan-mekaanikkoa. Yksi mekaanikko (myöh. Mekaanikko 1) palkataan kilpailevasta Nissan-liikkeestä, joten hänellä on paljon kokemusta Nissaneista, joten hän pystyy tarvittaessa neuvomaan muita. Hän on myös käynyt lähes kaikki Nissanin vaatimat koulutukset. Toiseksi Nissan-mekaanikoksi palkataan hiljattain mekaanikoksi valmistunut henkilö (myöh. Mekaanikko 2) jolla on kuitenkin lähes kahden vuoden korjaamokokemus ja kokemusta autoista myös harrastepohjalta.

Mekaanikko 1 saa käyttöönsä tyhjänä olleen saksinosturin, jonka kapasiteetti riittää henkilöautoille. Mekaanikko 2 saa käyttöönsä edellä mainitun ajosiltanosturin, jonka kapasiteetti ei kuitenkaan riitä suurimpien hyötyajoneuvojen, kuten esimerkiksi Nissan NV400 nostamiseen. Hyötyajoneuvoja varten mekaanikot voivat tarpeen mukaan käyt-

tää tyhjänä olevaa hyötyajoneuvon 2-pilarinosturia. Hätätapauksessa myös pyöränsuuntauslaitteistolla varustettua ajosiltanosturia voi käyttää hyötyajoneuvojen nostamiseen.

7.2.1 Työkalut

Nissan edellyttää korjaamolta tietyt erikoistyökalut jotka tilattiin yhdessä Nissanin kenttäpäällikön kanssa. Erikoistyökalujen tarve tavallisissa huolto- ja korjaustöissä on melko vähäinen. Melko suuri osa erikoistyökaluista liittyy sähköajoneuvojen korjauksiin, joita ei Jyväskylän autokannassa ainakaan vielä ole paljoa. Vaadittavien erikoistyökalujen yhteishinta on n. 6500 € joten suuresta investoinnista ei ole kyse. Samalla tilattiin tarvittavat diagnostiikkatyökalut mukaan lukien akkutesteri sekä merkkikohtainen OBD-diagnostiikkatyökalu.

Mekaanikko 2 sai käyttöönsä aiemmin harjoittelijoiden käytössä olleen työkaluvaunun. Mekaanikolle 1 hankittiin uusi työkaluvaunu, koska muita ylimääräisiä vaunuja ei ollut varalla. Muut Nissanin vaatimat yleistyökalut kuten akkulaturit, momenttiavaimet sekä ilmastoinnin huoltolaitteet (myös r1234yf) ovat korjaamolla valmiina sekä muiden brändien vaatimuksista että käytännön syistä.

7.3 Työnjohto

Nissanin takuuanomukset hoitaa huoltoneuvojat, joten Nissanin työnjohtoa kuormittava vaikutus on merkittävä. Nissan edellyttää vähintään yhden huoltoneuvojan, mutta käytännössä huollon tiskillä Nissan-asioita hoitaa kaksi henkilöä. Muutoksia tehdään työnjohtajien määrään, koulutukseen, asiakaspalvelupisteiden määrään sekä työnjohtajien tarvitsemat ohjelmistot hankitaan.

7.3.1 Huoltoneuvojat

Huollon tiskille palkataan kaksi huoltoneuvojaa. Toinen on harjoittelun kautta määräaikaiseen työhön päässyt henkilö, jonka työsopimus muutetaan vakituiseksi. Toinen on kokeneempi huoltoneuvoja, joka siirtyy Käyttöautolle toisesta autotalosta. Kummalla-

kaan palkattavalla henkilöllä ei ole kuitenkaan viimeaikaista kokemusta Nissaneista, joten kaikki työnjohtajat joutuvat opettelemaan alusta esimerkiksi tarvittavat tietokoneohjelmistot. Työvuorojen ja mahdollisten poissaolojen takia kokonaisuudessaan neljälle huoltoneuvojalle hankitaan pääsy Nissan-ohjelmiin.

Kuten kappaleessa 5.3 mainittiin, Nissanin osalta takuukäsittely on työnjohtajien vastuulla. Lisäksi Nissanin takuuprosessiin kuuluu, että jokaiseen korjaukseen on pyydetävä ennakkohyväksyntä ennen korjausta. Tämä lisää huollon tiskin kuormittavaa vaikutusta ja joskus on tarpeen siirtyä takuukäsittelyitä varten hiljaisempaan paikkaan. Vaikka neljällä huoltoneuvojalla onkin pääsy kaikkiin ohjelmiin, vain kaksi virallista Nissan-huoltoneuvojaa hoitaa takuukäsittelyjä. Ongelmatilanteissa työnjohtajilla on myös mahdollisuus kysyä apua muista käyttöauton toimipisteistä, joissa on Nissan-edustus.

7.3.2 Ohjelmistot ja työpisteet

Ohjelmistot tulevat Nissanilta suoraan ja niiden kustannukset sisältyvät vuosittain maksettavaan 6000 € ”jäsenmaksuun”. Nissanin B2B-portaalin kautta pääsee eNewsiin, joka on työnjohtajalle tärkein työkalu. Enewsistä näkee esimerkiksi huollon tarkistuslistat, avoimet kampanjat sekä töiden ohjeajat. Saman järjestelmän kautta tehdään myös takuuanomukset. Mekaanikot pääsevät samasta portaalista esimerkiksi Nissan-Wordiin katsomaan korjaamokirjallisuutta sekä NFIT:iin teknisiä tukipyyntöjä ja huoltotiedotteita varten.

Uuden työnjohtajan myötä ilmaantuu tarve yhdelle työpisteelle lisää. Käyttöauto Shop eli myymälä takeille, mukeille yms. siirtyy automyyntin puolelle, joten vapautuvaan tilaan sijoitetaan vauriokorjaamon työnjohtajan työpiste. Uusi työnjohtaja siirtyy vauriokorjaamon työnjohtajan entiselle paikalle. Huollon tiskien vieressä olevan sermin takana oli aiemmin huoltoneuvoja-harjoittelijan työpiste. Hänen koneensa siirrettiin samaan rivistöön muiden huoltoneuvojien koneiden kanssa, joten uudelle tietokoneelle ei ollut tarvetta.

7.4 Varaosat

Varaosapuolella työläin vaihe on varaston luominen. Uutta varastoa perustamaan palkattiin jo eläkkeelle jäänyt varaosamyyjä. Varaosavaraston pinta-ala on melko pieni suhteessa korjaamon kokoon, joten uuden alueen raivaaminen kokonaan uutta merkkiä varten on työlästä ja muiden merkkien perusvarastojen koko kärsii. Kiinteistölle ei kuitenkaan tehdä muutoksia, joten varaston ulkoiseen kokoon ei pystytä vaikuttamaan.

Varaosamyyjiä ei palkata ainakaan tässä vaiheessa lisää. Nissan kuitenkin edellyttää kaksi Nissan-varaosamyyjäksi nimettyä henkilöä, joten kaksi varaosamyyjää alkaa hoitaa myös Nissanin varaosatehtäviä. Kahdesta tiskillä työskentelevästä varaosamyyjästä toisen yläpuolelle ripustetaan myös Nissan-kyllti, joten hän on vastuussa Nissan-varaosien tiskimyynnistä.

Nissan edellyttää varaosien perusvaraston, jonka arvo on n. 8000 € Lisäksi varaston seurantaan on automaattinen järjestelmä, joka tilaa osia menekin mukaan. Nissan lähettää automaattisesti tarvittavan perusvaraston, joten tehtäväksi jää hyllypaikkojen luominen sekä osien sisäänosto. Hyllytilan järjestämiseksi pitkään hyllyssä olleita Fordin osia romutettiin ja varaston hylly numero 8 sekä Kardex-varaosarobotin taso 39 vapautettiin Nissanin varaosille.

Jo aiemmin mainitun B2B-portaalin kautta varaosamyyjät pääsevät Webfastiin, joka on Nissanilla käytössä oleva varaosaohjelma. Varaosamyyjät tarvitsevat työssään myös Nissan-Wordia, mistä löytyy tietyn osan irrotuksessa ja asennuksessa vaihdettavat pultit, mutterit, tiivisteet yms. Kampanjoiden esikeräyksiä varten varaosamyyjät tarvitsevat NFIT-ohjelmaa nähdäkseen kampanjaohjeen sekä tarvittavat osat. Sisäisenä varaosien tilausjärjestelmänä käytetään Notes-nimistä ohjelmaa. Sen kautta myös esimerkiksi huoltoneuvojat näkevät, onko jokin osa tilattu ja saapunut ilman erillistä merkkikohtaisen tilausohjelman avaamista.

7.5 Koulutus

Nissanin koulutukset järjestyvät Saba-järjestelmän kautta. Kursseja on sekä verkkokoulutuksina sekä virtuaalinen luokkahuone -koulutuksina. Järjestelmä tarjoaa myös mah-

dollisuuden ilmoittautua tavalliseen luokkahuonekoulutukseen. Takuita varten takuukoulutukseen osallistuu yksi huoltoneuvoja sekä takuukäsittelijä. Työnjohdon tarvitsemat koulutukset hoituvat yleensä verkkokoulutuksilla, mutta mekaanikkojen koulutukset ovat tavallisesti luokkahuonekoulutuksia. Mekaanikko 1 on käynyt edellisen työpaikkansa aikana lähes kaikki tarvittavat koulutukset, joten koulutukset eivät vie hänen työkapasiteettiaan korjaamolta. Mekaanikko 2:n on ajoittain käytävä koulutuksissa, jotka järjestetään Vantaalla. Koulutukset ovat kuitenkin yleensä melko lyhytkestoisia, eivätkä täten vie paljoa korjaamon kapasiteetista.

Ajoittain Nissan ilmoittaa sähköpostilla asianomaisille, kun uusi pakollinen verkkokoulutus on avattu. Verkkokoulutukset tehdään joko työn lomassa tai niihin voi käyttää kilpailukyky-tunteja. Koulutusportaali ei ole mihinkään tiettyyn koneeseen sidottu, vaan henkilö voi suorittaa verkkopohjaisia koulutuksia omilla tunnuksillaan myös kotonaan. Tämä on hyödyksi esimerkiksi lomakausina, jolloin yhdenkin henkilön ylimääräinen vaje vaikuttaa merkittävästi korjaamon toimivuuteen.

7.6 Markkinointi ja asiakaskunnan kasvattaminen

Kaikille Jyväskylän Nissan-asiakkaille lähetetään kirje, jossa ilmoitetaan, että Käyttöauto on aloittanut Nissan-merkkihuollon. Kirjeessä myös kerrotaan, että kaikkiin Nissan-huoltoihin kuuluu päältä pesu veloitukselta. Nissanin syksyllä 2016 lanseeraaman asiakaslupauksen mukaan kaikissa yli 500 € maksavissa huolloissa tai korjauksissa asiakkaan auto pestään veloitukselta. Käyttöautolla kustannusraja huoltojen osalta poistettiin uusien asiakkaiden houkuttelemiseksi.

Huoltojen ja korjausten hinnoittelussa pyritään olemaan mahdollisimman kilpailukykyisiä muihin verrattuna. Kustannusarviot lasketaan aiemmin mainitussa eNews-ohjelmassa, joka antaa hinnan ohjeajan ja osan ovh:n mukaan. Ohjelman antamasta hinnasta annetaan yleensä noin 20 prosentin alennus. Tässä vaiheessa suurin haaste on kuitenkin houkutella merkkihuoltoon kyllästyneet asiakkaat yleiskorjaamolta takaisin merkkihuoltoon. Tästä syystä Käyttöauto ei saa peilata hintojaan vain muihin merkkiliikkeisiin vaan sen on luotava kilpailukykyisiä tarjouksia myös yleiskorjaamoita silmällä pitäen.

8 MERKKIHUOLLON ALOITTAMISEN ONNISTUMINEN

Tässä kappaleessa käsitellään merkkihuollon aloittamisen onnistumista sekä asiakkaan että korjaamon näkökulmasta. Kaikkiaan Nissan antaa hyvät puitteet onnistuneelle edustuksen aloitukselle. Maahantuonnin henkilökunta on auttavaista ja he selvästi haluavat Käyttöauton ja Nissanin yhteistyön sujuvan hyvin. Tämä näkyy esimerkiksi useina kenttäpäällikön käynteinä Käyttöautossa. Nissan ei myöskään rankaise aloittelevaa korjaamoa virheistä, vaan pyrkii tarjoamaan työkalut niiden välttämiseen.

8.1 Auditointi

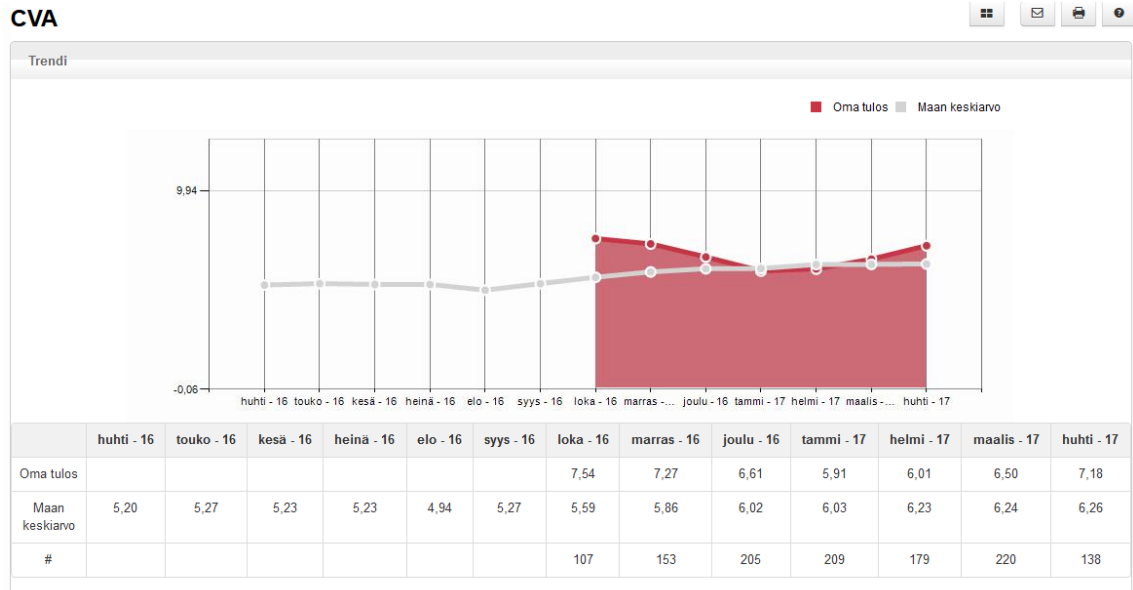
Auditointi oli 20.2.2017. Auditoinnissa havaitut puutteet ovat listattuna liitteessä 2. Suurin osa puutteista liittyi koulutuksen puutteeseen. Muilta osin koulutustasot ovat kunnossa, mutta sähköajoneuvojen osalta puutteita oli sekä mekaniikoilla että huolto-neuvojilla. Ainoat korjaamon kannalta välittömiä toimenpiteitä vaativat puutteet olivat erillisen Nissan asiakkaiden puhelinnumeron sekä korjaamon sähköajoneuvon latauspiste-teen puuttuminen.

Mekaanikot ja toimihenkilöt osallistuvat koulutuksiin sitä mukaa, kun Nissan niitä järjestää, eli koulutusvaje häipyy ajan myötä. Vähintään toisen huoltoneuvojan on suoritettava sähköajoneuvojen verkkopohjainen koulutus, joka suoritetaan mahdollisimman pian. Latauspiste on hankittava 20.2.2018 mennessä. Nissan-asiakkaiden puhelinnumeroksi asiakkaiden sisäänkäynnin oveen teipataan toisen Nissan-huoltoneuvojan suora puhelinnumero.

8.2 Asiakastyytyväisyys

Kuten Kuvasta 3 näkyy, alussa asiakastyytyväisyys oli reilusti maan keskiarvon yläpuolella, mutta muutaman joulukuun 2016 ja tammikuun 2017 aikana tulleen huonon palautteen takia asiakastyytyväisyys kävi hieman maan keskiarvon alapuolella. Kevään mittaan asiakastyytyväisyys nousi jälleen keskiarvon yläpuolelle. Maan keskiarvon ylitämisen tavoite siis onnistui.

Huoltoneuvojilla ja muillakin huollon toimihenkilöillä on kuitenkin jatkuva pyrkimys kehittää asiakaspalveluprosessia, jotta asiakkaille tulee nykyistäkin parempi käsitys huollon toimivuudesta. Koska Nissan on melko uusi tuttavuus kaikille huollon toimihenkilöille, brändiin ja prosesseihin pääsee sisälle ajan mittaan, mikä helpottaa asiakaspalvelun kehittämistä kohti Nissanin jälleenmyyjästandardeja. Myös kokemuksen ja rutiinin myötä tulevat asiakastytyväisyydet toivottavasti vielä nousemaan nykyisestä.



Kuva 3. Asiakastytyväisyys kuvaajana www.nissan.customervice.eu. Luettu 29.4.2017

8.3 Korjaamon tuotto ja työntekijöiden tyytyväisyys

Tässä kappaleessa käydään läpi Nissan-mekaanikkojen työmyyntejä sekä kartoitetaan mekaanikkojen tyytyväisyys Nissan-huollon toimivuuteen. Vaikka edellä mainitut kohteet ovat välttämättömiä, työntekijöiden tyytyväisyys heijastuu kaikkiin tulostuloksiin. Tyytymättömät työntekijät eivät ole motivoituneita, mikä vaikuttaa negatiivisesti työn laatuun ja nopeuteen ja sitä kautta asiakastytyväisyyteen ja korjaamon tuottoon.

8.3.1 Työmyynnit

Taulukosta 1. nähdään Nissan-mekaanikkojen työmyynnit. Odotetusti kokeneempi mekaanikko 1 on saanut enemmän euroja/läsnäolo mutta molempien €/läsnäolo (h) on yli

korjaamon keskiarvon 64,55 €/h. Nissanin huollon ohjeajat ovat siten mekaanikkoystävällisiä, että kokenut mekaanikko tekee huollon helposti n. ¾ ohjeajassa. Tämä osaltaan selittää työmyyntejä mutta molemmat mekaanikot ovat motivoituneita ja ammattitaitoisia, joten pelkkiä ohjeaikoja ei ole kiittäminen.

Taulukon 1 luvuissa on sisällytettyä myös kaikkien muiden merkkien töistä kuin Nissaneista, mitä kyseiset mekaanikot ovat tehneet. Esimerkiksi mekaanikko 2 on myös Fordin koulutukset käynyt ja hänen töistään vähintään puolet on Fordeja. Tätä opinnäytetyötä kirjoittaessa Nissan-huoltoon on lyhyempi jono kuin Ford-huoltoon. Tästä syystä kiireisiä Ford-tapauksia voidaan varata myös Nissan-mekaanikoille. Tulevaisuudessa, kun Nissaneiden määrä korjaamolla kasvaa ja jonojen pituus tasoittuu, Fordien osuus Nissan-mekaanikoilta tulee vähenemään. Tällöin Nissan-työmyynnit ovat nähtävissä todellisemmin Nissan-mekaanikkojen työmyynneistä.

TAULUKKO 1. Nissan-mekaanikkojen työmyynnit.

	Tehdyt tunnit	Läsnäoloaika	Odotusaika	Tehdyt/läsnäolo	Työmyynti EUR	EUR/läsnäolo	Työtunnit veloitettu
Mekaanikko 1	457	507	50	90,1	36812	72,61	493
Mekaanikko 2	524	566	42	92,6	37337	65,97	510

8.3.2 Työntekijöiden tyytyväisyys

Kuten edellä mainittiin, molemmat Nissan-mekaanikoista ovat motivoituneita työhönsä. Työntekijöiden tyytyväisyyttä kartoitettiin mekaanikoille suunnatulla kyselyllä (Lomakkeet ja vastaukset liitteet 3 ja 4). Mekaanikkoja pyydettiin arvioimaan viittä osa-aluetta asteikolla 1–5. Osa-alueina olivat työkalut (ovatko tarvittavat työkalut saatavilla ja onko ne tilattu riittävän nopeasti), korjaamotilat (tilojen soveltuminen Nissan-huoltoon), ohjelmistot (tarvittavat tunnukset mekaanikoilla), Työnjohto (kyky hoitaa Nissan-korjauksia) sekä pysäköintitilat (parkkipaikkojen riittävyys, sijainti yms.). Sanaallisia kommentteja emme vastauksiin saaneet.

Keskiarvoksi kaikista osa-alueista saatiin 4,3, joten voidaan sanoa, että mekaanikot ovat tyytyväisiä huollon toimivuuteen. Kahden mekaanikon vastaukset ovat toki pieni otos kokonaisvaltaisen tyytyväisyyden selvittämiseen, mutta puolueettomuuden takia kyselyyn ei osallistunut toimihenkilöitä. Tämä rajaus tehtiin siksi, että toimihenkilöt ovat osaltaan olleet mukana järjestämässä Nissan-huollon aloittamista ja jos tekijät arvioivat omaa työtään, tulokset voivat vääristyä.

9 POHDINTA

Kokonaisuudessaan Nissanin merkkihuollon aloitus Jyväskylän Käyttöautossa on sujunut hyvin. Auditoinnin puutteet olivat vähäiset ja helposti korjattavissa. Sähköajoneuvojen latauspiste on hankittava 20.2.2018 mennessä, joten mitään kiirettä ei asian suhteen ole. Asia pidetään kuitenkin esillä, jotta asian kanssa ei tule kiire alkuvuodesta 2018. Mekaanikot sekä toimihenkilöt osallistuvat Nissanin vaatimiin koulutuksiin sitä mukaa, kun niitä järjestetään. Tätä myöten koulutusvajekin on nopeasti paikattu.

Asiakastyytyväisyys on yli maan keskiarvon, joten aiemmin mainittuun tavoitteeseen päästiin. Nissan tekee ajoittain mystery shopping -puheluita huollon ajanvaraukseen nähdäkseen, onko ajanvarausprosessi Nissanin standardien mukainen. Puheluiden pisteytys peilaa hyvin vahvasti Nissanin loppukesästä 2016 lanseeraamaan asiakaslupaukseen. Tärkeimpinä kohtina Nissan pitää ilmaisen sijaisauton tarjoamista sekä Nissan+tarkastuksen mainitsemista, joka on veloitukseton ajoneuvon kuntotarkastus huoltojen ja korjausten yhteydessä. Nissanin huollon toimihenkilöt saavat sähköpostiinsa puhelun tulokset. Tulokset ovat erinomainen muistutus Nissanin vaatimuksista ajanvarausprosessissa. Tämä antaa hyvät työkalut jatkuvaan parantamiseen. Tätä myöten on jatkossa lupa odottaa asiakastyytyväisyyden nousua nykyisestä.

Mekaanikkojen antama kokonaisarvosana huollon edustuksen aloituksesta on 4,3 asteikolla 1–5, joten myös työntekijät ovat tyytyväisiä. Tämä heijastuu ajan kanssa myös asiakastyytyväisyyteen ja työmyynteihin. Mekaanikoilta on tullut myös todella vähän huomautettavaa huollon prosessin toimivuudesta. Ainoat mekaanikoilta tulleet valitukset ovat koskeneet yksittäistä ajanvarausta tai jonkin asian hoitamista, ei yleistä Nissan-huollon toimivuutta.

Viiden prosentin talouskasvun onnistumista ei tätä kirjoittaessa vielä voi arvioida, mutta molemmat Nissan-mekaanikot ovat työmyynneiltään (euroa/läsnäolo) yli keskiarvon, joten jos tavoite jää saavuttamatta, se ei ole Nissan-työmyynneistä kiinni. Nissan on taloudellisesti esimerkiksi Jaguariin ja Land Roveriin verrattuna todella helppo ja kannattava edustus. Investoinnit ovat pieniä, auditointeja on harvakseltaan ja esimerkiksi takuutöistä maksetaan paremmin kuin monella muulla merkillä.

Asiakaskanta on kasvanut tasaiseen tahtiin. Luvussa 7.6 mainitun hinnoittelun ansiosta lähes jokainen kustannusarvio päättyy ajanvaraukseen. Myös päältä pesu tuntuu houkuttelevan asiakkaita huoltoon. Huoltojen määrä on silti ollut melko vähäinen. Huoltojen määrän olettaisi kuitenkin kasvavan ajan myötä, koska Käyttöautolta myydyt autot eivät ole vielä vuoden vanhoja, joka on huoltoväli, jos ajaa alle 20 000 km vuodessa (joissakin 30 000 km). Kun käyttöautolta myydyissä Nissaneissa tulee huolto ajankohtaiseksi, huoltojen osuus suoritettuja töistä tulee kasvamaan. Jatkossa markkinointi tulee kohdistaa erityisesti yleiskorjaamoiden asiakkaisiin. Hyvä työkalu on tähän Hyötyhuolto, joka on vanhemmalle autokannalle suunnattu pieni huolto, johon kuuluu moottoriöljyn ja suodattimen vaihto sekä auton tarkastaminen hintaan 129 € Kilpailuvalttina yleiskorjaamoihin verrattuna on Nissanin tiepalvelun aktivoituminen 12 kuukaudeksi huollosta eteenpäin. Samalla asiakas saa huoltokirjaansa Nissan-merkkikorjaamon leiman, joka voi olla hyödyksi esimerkiksi autoa myydessä.

Tähän mennessä korjaamon resurssit ovat riittäneet hyvin Nissaneiden huoltamiseen ja korjaamiseen. Nissaneiden osuus autokannasta on kuitenkin lähes sama kuin Fordin, joka työllistää seitsemän mekaanikkoa. Jos Nissan-asiakkaiden määrä nousee ajan mittaan samaksi Fordin asiakkaiden kanssa, on tehtävä suurempia muutoksia. Esimerkiksi korjaamohallin ja pysäköintialueen koko ei tule enää riittämään. Siitä, laajennetaanko, vaihdetaanko kiinteistöä tai luovutaanko jonkin muun merkin edustuksesta, ei ole ollut vielä suunnitelmia eikä aihe ole vielä ajankohtainen.

LÄHTEET

Autoalan tiedotuskeskus. 2014a. Autokanta ajoneuvolajeittain 2014.
[http://autoalantiedotuskeskus.fi/tilastot/suomen_autokanta_rekisterissa_olevat_\(2014_sakka\)/vuosittain/autokanta_31.12.2014/autokanta_ajoneuvolajeittain_31.12.2014](http://autoalantiedotuskeskus.fi/tilastot/suomen_autokanta_rekisterissa_olevat_(2014_sakka)/vuosittain/autokanta_31.12.2014/autokanta_ajoneuvolajeittain_31.12.2014)

Autoalan tiedotuskeskus. 2014b. Rekisterissä oleva henkilöautot merkeittäin. Luettu 1.6.2017.
[http://autoalantiedotuskeskus.fi/tilastot/suomen_autokanta_rekisterissa_olevat_\(2014_sakka\)/vuosittain/autokanta_31.12.2014/rekisterissa_olevat_henkiloautot_merkeittain_31.12.2014](http://autoalantiedotuskeskus.fi/tilastot/suomen_autokanta_rekisterissa_olevat_(2014_sakka)/vuosittain/autokanta_31.12.2014/rekisterissa_olevat_henkiloautot_merkeittain_31.12.2014)

Autoalan tiedotuskeskus. 2014c. Ryhmäpoikkeusasetus takaa autokorjaamoiden vapaan kilpailun. Luettu 1.6.2017.
http://www.autoalantiedotuskeskus.fi/ajankohtaista/tiedotteet/arkisto/2014/ryhmapoikkeusasetus_takaa_autokorjaamoiden_vapaan_kilpailun.1161.news

Datsun. About Datsun. Luettu 30.5.2017. <https://www.datsun.com/about-datsun.html>

Infiniti. Our History. Luettu 30.5.2017. <https://www.infiniti.com/what-drives-us/our-history.html>

Käyttöauto. Yrisesittely. Luettu 28.5.2017. www.kayttoauto.fi/fi/yritysesittely

Nikula Paula. 2015. Nissan Nordic European vetäjä vaihtui. Kauppalehti. Luettu 30.5.2017. <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/nissan-nordic-european-vetaja-vaihtui/VEpL5dA9>

Nismo. Corporate profile. Luettu 30.5.2017.
<http://www.nismo.co.jp/en/coprofile/profile.html>

Nissan. A Brief History Of Nissan Motor Company. Luettu 29.5.2017.
<http://www.nissan-global.com/GCC/Japan/History/history/index-e.html>

Nissan. Asiakaslupaus. Luettu 29.5.2017.
<https://www.nissan.fi/omistajuus/asiakaslupaus.html>

Nissan. CVS/CVA data. CVA-kuvaaja. Luettu 29.4.2017.
www.nissan.customervoice.eu

Nissan. Omistajuus. Luettu 1.6.2017.
<https://www.nissan.fi/omistajuus/maaraaikaishuolto/autohuolto.html>

LITTEET

Liite 1. Nissanin auditointilista: aftersales. Muokattu.
Salassa pidettävä.

1 (17)

Liite 2. Mekaanikon 1 tyytyväisyyskysely

Työntekijöiden tyytyväisyyskysely

Nimi: JAWWE OETJU



Työtehtävä: ASENTAJA

Kuinka tyytyväinen olet ollut Nissan-merkkihuollon aloitukseen käyttöautossa eri osa-alueilla?
1=huonoin 5= paras

	1	2	3	4	5
Työkalut				X	
Korjaamotilat				X	
Ohjelmistot				X	
Työnjohto				X	
Pysäköintitilat			X		

Sanalliset kommentit:

Liite 3. Mekaanikon 2 tyytyväisyyskysely

Työntekijöiden tyytyväisyyskysely

Nimi: *Mirco Ilminen*Työtehtävä: *Mekaanikko*

Kuinka tyytyväinen olet ollut Nissan-merkkihuollon aloitukseen käyttöautossa eri osa-alueilla?
1=huonoin 5= paras

	1	2	3	4	5
Työkalut					X
Korjaamotilat					X
Ohjelmistot					X
Työnjohto				X	
Pysäköintitilat					X

Sanalliset kommentit:
