



# UUSI HUOLTOPISTE

TOYOTA TAMMER-AUTO, TAMPERE

Henri Laitinen

Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2011  
Auto- ja kuljetustekniikka  
Auto- ja korjaamotekniikka  
Tampereen ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma  
Auto- ja korjaamotekniikan suuntautumisvaihtoehto

HENRI, LAITINEN: Uusi huoltopiste

Opinnäytetyö 35 s., liitteet 2 s.  
Huhtikuu 2011

---

Tässä työssä selvitettiin Toyota Tammer- Auton uuden huoltopisteen perustamiseen johtaneet syyt ja perustamisen tavoitteet. Työssä on tehty asiakastyytyväisyyskysely, jonka avulla yritys pyrki saamaan vastauksia kohteisiin, joita asiakkaiden näkökulmasta tulisi edelleen kehittää.

Työssä selviää tilanne, jonka seurauksena pohdittiin uuden huoltopisteen tarvetta ja perustamiseen johtaneita syitä. Uuden perustettavan huoltopisteen toimintamalli ja huoltopisteen perustoiminnot käydään myös työn aikana läpi.

Työssä tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella käsitellään tienvarteen sijoitettavan pikahuollon näyttötaulun tarve ja sen mahdollinen pystyttäminen aikataulu. Työn tuloksia hyödynnetään asiakaspalvelun parantamiseksi sekä Hatanpään että Elovainion huoltopisteillä. Myös muita asiakaskyselyn perusteella tärkeiksi nousevia kohteita, kuten palvelua tullaan tarvittaessa kehittämään.

---

Avainsanat: uusi huoltopiste, asiakastyytyväisyys, asiakaspalvelu.

**ABSTRACT:**

TAMK University of Applied Sciences  
Automobile and transport engineering  
Automobile and garage engineering

HENRI, LAITINEN: New service

Thesis 35 pages, appendices 2 pages  
April 2011

---

The aim of this thesis is to show the reasons why Toyota Tammer- Auto decided to built up a new service to Ylöjärvi. Work starts from showing the reasons why it is necessary to built up a new service and ends up to conclusions based on customer satisfaction survey.

Customer satisfaction survey was done during writing this thesis as a part it.

Based on the customer satisfaction survey there are some decisions for Toyota Tammer-Auto to make in the future. Also there are many subjects to further develop in customer satisfaction. In this thesis you will find answer to question how it is done in Toyota Tammer- Auto.

---

Keywords: new service, customer satisfaction survey.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	TOYOTA TAMMER-AUTO .....	7
2.1	Palvelut .....	7
2.2	Henkilöstö .....	7
3	ASIAKASPALVELU .....	9
3.1	Asiakaspalvelun perusteet .....	9
4	HUOLLON JONOTUSAIKA .....	11
4.1	Optimaalinen jonotusaika .....	11
4.2	Huoltoon jonotusajan keskiarvo Toyota Tammer- Autossa 2010 .....	11
4.3	Huoltoon jonotuksen kipuraja ja seuraamukset .....	12
5	UUSI HUOLTOPISTE .....	13
5.1	Palvelut .....	13
5.2	Henkilöstö .....	13
5.3	Sijainti .....	14
6	UUDEN HUOLTOPISTEEN AVAAMINEN .....	15
6.1	Aikataulu .....	15
6.2	Tavoitteet .....	15
6.3	Toimintamalli ja huollon ydinprosessi .....	16
7	UUDEN HUOLTOPISTEEN ASIAKASKUNTA .....	17
7.1	Maantieteellisesti .....	17
7.2	Kulkuyhteyksien näkökulmasta .....	17
8	ASIAKASKYSELY PALVELUN PARANTAMISEKSI .....	19
8.1	Syyt .....	19

8.2	Tavoitteet.....	20
8.3	Laajuus .....	20
9	ASIAKASKYSELYN SELVITYS.....	22
9.1	Asiakaskyselyn tulokset.....	22
9.2	Yhteenveto asiakaskyselystä .....	24
10	YRITYKSEN KEHITYSKOHEET ASIAKASKYSELYN POHJALTA.....	31
11	LOPPUSANAT.....	33
12	LÄHTEET .....	34
13	LIITTEET .....	35
13.1	Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely .....	35

## 1 JOHDANTO

Työssä on tarkoitus selvittää Toyota Tammer-Autolle avattavan uuden huoltopisteen toiminta ja sen avaamisen merkitys asiakas-kunnalle. Työssä suoritetaan asiakastutkimus, jonka vastausten avulla yritys voisi palvella asiakkaitaan paremmin.

Syyt uuden huoltopisteen avaamiseen johtuvat asiakaskannanlaajuudesta ja jatkuvasta kasvamisesta. Nykyisellään Pirkanmaan alueelle vaaditaan myös toinen toimipiste, jotta jonotusajat huoltoon saataisiin lyhyemmiksi. Jonot huoltoon tulee saada lyhyemmiksi, jotta asiakastyytyväisyys paranisi entisestään. Työ on siis lähtökohtaisesti tarpeellinen asiakastyytyväisyyden säilyttämiseksi ja sen parantamiseksi. Työn teettäjänä toimii Toyota Tammer-auto, joka on erikoistunut Toyota-ajoneuvojen huolto ja korjaus töihin.

Työssä selviää huoltopisteen toimintamalli, henkilöstön määrä, tavoitteet ja kehityskohteet. Työssä ilmenee myös asiakastyytyväisyystutkimus ja sen avulla saadut tulokset. Näiden tulosten avulla tullaan kehittämään huoltopisteen toimintaa entistäkin paremmaksi, asiakkailta saadun palautteen perusteella.

## 2 TOYOTA TAMMER-AUTO

### 2.1 Palvelut

Toyota Tammer-Auto on täyden palvelun autotalo, jonka palveluihin kuuluu myynti, huolto, varaosat, korikorjaukset ja auton vuokraus. Toyota Tammer-Auto kuuluu Toyota Autotalot Oy:n, joka puolestaan kuuluu Toyota- yhtiöihin ja on tehtaan eli Toyota Motor Corporationin omistama.

Tässä työssä paneudutaan Toyota Tammer- Auton autojen huoltoon ja siihen liittyvän jono-ongelman ratkaisuun. Ajoneuvojen huolto ja korjaustyöt luovat suuret jälkimarkkinat, joita varten Toyota Tammer- Autossa on erillinen korjaamo, pikahuolto ja korikorjaamo. Nämä tekijät yhdessä luovat suuren ja hyvin toimivan kokonaisuuden.

### 2.2 Henkilöstö

Tällä hetkellä Toyota Tammer- Autossa työskentelee 107 autoalan rautaista ammattilaista. Erilaisiin ammattiosajiin lukeutuu mm. auton asentaja, autopeltiseppiä, automaalareita, työnjohtoa ja kassahenkilöstöä.

Autokannan jatkuvan kasvun johdosta henkilöstömäärää lisätään hallitusti ja henkilöstön koulutus on jatkuvaa. Henkilöstön jatkuva koulutus ja kehitys on ensisijaisen tärkeää, näin varmistetaan työn laatu ja ammattitaidon kehittyminen. Ajoneuvojen tekniikan kehittyessä merkkihuollon rooli kasvaa aina entistä suuremmaksi, autoissa on useita erilaisia sovelluksia ja korjauskohteita, jotka pystytään vain merkkihuollossa korjaamaan.

Henkilöstö on suurena tekijänä asiakastyytyväisyyden luonnissa. Kaikki ajoneuvon huoltoon ja korjauksiin liittyvät asiat vaativat usein henkilökohtaista kanssakäymistä asiakaspalvelijan ja asiakkaan toimesta. Onkin ensisijaisen tärkeää, että henkilöstö on hyvin koulutettua ja motivoitunutta.

Motivoituneisuutta pyritään Tammer-Autossa pitämään yllä hyvällä hengellä ja jatkuvilla parannustoimilla.



### 3 ASIAKASPALVELU

#### 3.1 Asiakaspalvelun perusteet

Asiakaspalvelu on yksi keinoista, joilla yritys voi erottua edukseen.

Asiakaspalvelu on hoidettava aina siten, että asiakas kokee tullessa hyvin palvelluksi eikä löydä radikaaleja puutteita palvelusta. Asiakaspalvelu on siis kokonaisuudessaan erittäin suuri osa yrityksen ulospäin antamaa kuvaa.

Tärkeimmäksi asiakaspalvelussa muodostuu asiakaspalvelijoiden asiakaspalvelun perusteiden tunteminen ja hallitseminen. Näillä perusteiden vahvalla osaamisella ja niiden hyödyntämisellä on asiakaspalvelulla hyvä pohja. Asiakaspalvelutilanne voidaan ajatella eri vaiheiden summana, tätä vaiheiden summaa voidaan kutsua asiakaspalveluprosessiksi. Asiakaspalveluprosessit sisältävät asiakkaan saapumisen ja vastaanoton, asiointivaiheen, asiakkaan poistumisen ja asiakassuhteen säilyttämiseen vaadittavat jälkikäteen tehtävät yhteydenotot. Kaikki näistä kohdista ovat tärkeitä ja jokaisessa niistä tulee onnistua, jotta asiakas säilyy tyytyväisenä. (Asiakaspalvelun perusteet materiaali, virtuaalikoulu 2010.)

Asiakkaan saapuminen on yksi asiakaspalvelu tilanteen kulmakivistä.

Asiakkaan liikkeeseen saapumisen ensi sekunnit ovat kriittisiä, sillä niiden aikana asiakas muodostaa ensikuvan yrityksestä. Jos ensivaikutelma on huono, vaatii sen korjaaminen suuria ponnisteluja muissa asiakaspalvelun vaiheissa. Onkin ensisijaisen tärkeää opettaa asiakaspalvelijoille saapuvan asiakkaan tervehtiminen ja huomioiminen.

Työnvastaanotto (lue asiointivaihe) vaiheessa asiakaspalvelijan tulee olla hyvä kuuntelija ja kuunnella kaikki asiakkaan ajoneuvon huoltoa koskevat asiat. Tärkeää on saada myös positiivisella asenteella asiakkaalle tunne hyvästä ilmapiiristä ja hyvä mieli ajoneuvon huoltoon tuonnista. Asiakas pitää ottaa vastaan yksilönä ja pyrkiä toteuttamaan hänen kaikki tarpeensa ja toiveensa.

Pyrkimyksenä on saada asiakkaan odotukset täytettyä ja vielä parempi jos ne onnistuu ylittämään.

Asiakkaan poistumisvaihe merkitsee paljon. Asiakkaalle tulee saada viimeiseksi mielikuvaksi positiivinen kuva kokonaisuudesta, asiakaspalvelutilanne onkin hyvä lopettaa hymyyn. Tärkeää on saada asiakaspalvelutilanne aina päättymään tilanteeseen, jossa molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä. On myös tutkittu, että tyytyväinen asiakas kertoo positiivisesta kokemuksestaan keskimäärin 3 ihmiselle, mutta pettynyt asiakas 11 ihmiselle. (Asiakaspalvelun perusteet materiaali, virtuaalikoulu 2010.)

Asiakassuhteen vaaliminen ja jälkimarkkinat ovat tärkeitä positiivisen kokonaiskuvan muodostuksessa. Huollon jälkeen lähetetty kiitosviesti puhelimeen kertoo asiakkaalle, että yritys on hänestä kiinnostunut ja haluaa myös jatkossa toimia hänen kanssaan. Näillä pienillä teoilla muodostetaan edelleen pohjaa sille, että asiakas käyttää yrityksen palveluja myös tulevaisuudessa.

Autoliikkeessä ajoneuvojen huoltoon liittyvää palveluprosessia voidaan ajatella kahtena eri jaksona, joissa molemmissa tulee onnistua. Asiakaspalvelutilanne tapahtuu pääsääntöisesti kahdesti ajoneuvon huollon aikana, nämä tapahtumat ovat ajoneuvon huoltoon tuonti ja huollosta haku. Molemmissa palveluprosesseissa on edelle mainitut kohdat, mutta tilanteet ovat silti erilaiset. Ajoneuvon haku tilanteessa on erityisen tärkeää, että asiakkaan odotukset ja toiveet on toteutettu. Tässä vaiheessa tuleva pettymys saattaa olla ratkaisevassa osassa pilaamaan muuten asiakkaan saaman positiivisen kuvan huollosta. Ei voi siis liikaa korostaa ajoneuvon hakuun liittyvän palveluprosessin tärkeyttä.

## 4 HUOLLON JONOTUSAIKA

### 4.1 Optimaalinen jonotusaika

Optimaalisella jonotusajalla tarkoitetaan sellaista aikaa, jonka asiakas toivoisi huoltoon olevan. Tämä aika ei tietystikkään ole yksiselitteinen ajan määre, mutta se pystytään kartoittamaan tietyiksi ajoiksi. Keväällä 2010 Toyota Tammer-Autossa tehtiin asiakaskysely aiheesta jonotus ajoneuvon huoltoon /korjaukseen.

Keväällä 2010 tehdyn tutkimuksen pohjalta selvisi optimaalisen jonotusajan olevan n. 0-14 päivää, tämä tarkoittaa siis maksimissaan 2 viikon jonotusaikaa. Toki asiakkaiden tarpeissa on eroja ja siitä syystä myös halutuissa jonotusajoissa on heittoja. Optimaaliseksi jonotusajaksi voidaan kuitenkin määritellä tuo 0-2vk, se on siis aika jona asiakkaiden näkökulmasta tulisi saada ajoneuvo huoltoon.

Myös ajoneuvovalmistajilla on omat näkökantansa sopivaan huoltojonoon. Merkkiliikkeissä pyritään aina mahdollisuuksien mukaan tekemään huolto tms. tapahtumat siten miten tehdas on ne määrittelyt tehtäväksi ja näihin ohjeisiin sisältyy myös joskus määrittely huollon jonotusajasta. Toyotalla ei ole standardisoitua aikaa huollonjonolle. Toyota Tammer-Autolla on sen sijaan oma tavoite, joka on 5 työpäivää. Tähän tavoitteeseen on aina pyritty ja tehtävillä uusilla muutoksilla pyritään jatkuvaan tavoitteen saavuttamiseen.

### 4.2 Huoltoon jonotusajan keskiarvo Toyota Tammer- Autossa 2010

Työn lähtökohtana on toiminut Toyota Tammer-Auton huollon jonotilanne vuodelta 2010. Jo keväällä 2010 alkoi jono tasaisesti kasvaa ja jo ennen kesäkuuta 2010 jono huoltoon oli 3 viikkoa. Tästä eteenpäin jonotilanne on jatkanut tasaista kasvuaan, elokuussa 2010 sen ollessaan pahimmillaan 5 viikkoa. Vielä Tammikuussa 2011 jono oli edelleen lähes 3 viikkoa.

Tämä jonon jatkuva kasvu on suoraan verrannollinen ajoneuvokantaan. Ajoneuvokannan kasvaessa, myös huoltopalveluja tulee lisätä optimaalisen huollon jonotilanteen ylläpitämiseksi. Uuden huoltopisteen avaaminen on toivottu avaintekijä ja sen avaamiseen on panostettu. Myös henkilöstöä on alettu lisäämään, jotta asiakkaan toiveisiin pystyttäisiin vastaamaan paremmin.

#### 4.3 Huoltoon jonotuksen kipuraja ja seuraamukset

Huoltoon jonotuksen kipurajalla tarkoitetaan sellaista jonotusaikaa, jonka kuullessaan asiakkaat alkavat viedä ajoneuvojaan muille korjaamoille korjattavaksi. Tätä ilmiötä kutsutaan ohivuodoksi. Ohivuoto on erittäin epätoivottua, sillä asiakkaan viedessä ajoneuvonsa toisaalle korjattavaksi on erittäin suuri riski asiakkaan menettämisestä. Ohivuoto on karkeasti katsottuna työtä/rahaa, joka olisi ollut täysin saavutettavissa, jos vain jono olisi lyhempi.

Ohivuodon vaarallisin seuraamus on asiakkaiden menetys toisaalle, muille korjaamoille. Riskinä on asiakkaan lopullinen menetys, joka on aina rahallinen tappio. Myös työ mitä asiakkaan takaisin saaminen vaatii on erittäin kallista ja aikaa vievää. Jonon kipurajan ylittäminen on siis erittäin kallista ja saattaa houkutella hyvänkin asiakkaan toisaalle, seuraamuksin jotka eivät ole korjattavissa.

Ohivuodolle ainoa pätevä selitys on jonon liiallinen pituus. Tämä ongelma on korjattavissa ja tässä työssä paneudutaan yhteen korjaustoimista, jonka Toyota Tammer-Auto suorittaa asian tiimoilta. Uuden Elovainion huoltopisteen suurin tavoite on lyhentää huollon jonoa ja näin ollen vastata tämän hetken suurimpaan ongelmaan eli jonon pituuteen. Uusi huoltopiste on myös tärkeä Tampereen läntisen puolen potentiaaliselle asiakaskunnalle.

## 5 UUSI HUOLTOPISTE

### 5.1 Palvelut

Avattavan uuden huoltopisteen tarkoitus on lyhentää nykyistä Toyota Tammer-Auton Hatanpään toimipisteen huoltojonoa. Uuden huoltopisteen palveluita tulee olemaan ajoneuvojen perushuolto ja korjaustyöt. Myös jatkossa on tarkoitus ohjata raskaat ja suuritöiset työt Hatanpään toimipisteelle. Syyt raskaiden korjausten suorittamiseen Hatanpäällä ovat paremmat tilat ja suurempi erikoisasantuntijajoukko.

Uudelle huoltopisteelle tulee myös huollon sijaisautopalvelu. Tarkoituksena olisi, että uudella huoltopisteellä olevat ajoneuvot olisivat vain huollon sijaisautotoimintaa varten. Jatkossakin tulee ulkopuolisiin vuokrauksiin varattavat autot noutaa ja hallinnoida Hatanpään toimipisteen toimesta.

Kaikki uuteen huoltopisteeseen liittyvä ja tuleva toiminta ei ole vielä päätetty. Tulevaisuudessa jääkin nähtäväksi mitä toimintoja lisätään ja tuleeko jotain uutta. Nämä mahdolliset muutokset selviävät toiminnan alkaessa ja rutiinien syntyessä.

### 5.2 Henkilöstö

Uuden avattavan toimipisteen henkilökunta tulee koostumaan seuraavasti. Huoltopisteeseen tulee 6 ajoneuvomekaanikkoa ja 3 palveluhenkilöä. Henkilöstö koostuu sekä vanhasta että uudesta henkilökunnasta. Kaikki palveluhenkilöt (lue huoltoneuvojat) ovat vanhaa henkilökuntaa. Tämä on perusteltua, jotta toiminta lähtee heti avaustilanteesta eteenpäin pyörimään täydellä teholla. Asentajista 4 on vanhaa koulutettua Toyota asentajaa ja kahta uutta aletaan kouluttamaan Toyota mekaanikoksi. Näin varmistetaan huoltopisteelle hyvä toimintavalmius heti avauspäivästä alkaen.

Palveluhenkilöiden työnkuvaan tulee kuulumaan autojen huoltoon vastaanotto ja luovuttaminen, varaosien tilaus ja myynti, vuokra-ajoneuvojen hallinnointi, asentajien esimiehenä toimiminen ja asiakkaiden rahastustoimet.

Palveluhenkilöiden määrä on tehtaan ohjeistama, 1 palveluhenkilö aina kahta asentajaa kohden.

Asentajien työnkuva jatkuu entisellään, muutama asentaja erikoistuu pikahuoltotoimintaan. Pikahuoltotoiminta ei poikkea tavanomaisesta auton asentamisesta työn osalta, mutta on erityisen tärkeää opettaa näille asentajille asiakkaan kanssa tapahtuvan kanssakäymisen perusperiaatteet ja säännöt. Asiakaspalvelu on merkkiliikkeen yksi vahvuuksista, johon tulee panostaa.

### 5.3 Sijainti

Uusi huoltopiste avataan Ylöjärvelle Elovainion teollisuusalueelle, osoitteeseen Elotie 6. Avattava huoltopiste on toisella puolella kauppakeskus Elolle johtavan tien varressa, uudehkossa kiinteistössä. Huoltopisteen sijainti on siis erittäin hyvä ja näkyvyys taattu.

## 6 UUDEN HUOLTOPISTEEN AVAAMINEN

### 6.1 Aikataulu

Uusi huoltopiste on tarkoitus avata vuoden 2011 maaliskuun aikana. Avautumisen tarkka päivämäärä on 9.3.2011, tällöin kiinteistön muutostyöt ovat valmiit. Näihin muutoksiin kuuluvat mm. identifikointi Toyotan merkeillä, korjaamon laitteiden, kuten nosturien asentaminen, tietoteknisten yhteyksien luonti ja monet muut seikat.

### 6.2 Tavoitteet

Suurin avaamiseen liittyvä tavoite on asiakastytyväisyyden parantaminen. Uuden huoltopisteen toivotaan tuovan kipeästi kaivattua helpotusta huollon jonotustilanteeseen. Tavoitteena tulee myös olemaan uuden toimipisteen jatkuva työllistäminen ja oman asiakaskunnan saaminen ensimmäisen toimintavuoden aikana.

Tavoitteiden saavuttamiseksi tullaan tekemään jatkuvaa parannus- ja kehitystyötä. Tammikuussa 2011 lähtee lähialueiden 1-5 vuotiaiden Toyotan omistajille asiakastytyväisyyskysely, joka toimii samalla uuden toimipisteen mainoksena. Tammikuussa 2011 alkaa myös uuden huoltopisteen sanallinen mainonta ja markkinointityö. Myös tulevan huoltopisteen seinälle tullaan ripustamaan banderolli, josta selviää uuden huoltopisteen avaamisajankohta.

Lopulliseen avaamispäivämäärän ja hetkeen liittyvä mainonta pitää sisällään mm. radiospotteja ja lehtimainoksia. Näillä suurilla medioilla saavutetaan hyvin Tampereen ja sen lähiseuduilla asuva ja liikkuva yleisö. Nämä ovat tärkeitä uudelle avattavalle toimipisteelle, jotta saadaan suuri yleisö tietoiseksi tästä huoltopisteestä.

### 6.3 Toimintamalli ja huollon ydinprosessi

Huoltopiste on osa nykyistä Toyota Tammer-Autoa ja myös huollon ydinprosessi on sama kuin nykyisellään käytössä oleva. Nämä jo hyviksi kehitetyt toimintamallit ja huollon ydinprosessit ovat helppo ottaa käyttöön ja palvelevat tarkoitustaan erinomaisesti. Uuden huoltopisteen ollessa osa suurempaa kokonaisuutta, ei ole tarvetta kehittää uusia ohjeistuksia.

Huollon ydinprosessi on toimintamalli, jonka mukaan auton huoltoon liittyvät toimet ja kättäytymismallit määräytyy. Ydinprosessista löytyy erittäin pätevä ohjeistus ja selkäranka kaikkeen auton huoltoon liittyviin toimiin. Tämä huollon ydinprosessi annetaan aina jokaiselle uudelle huoltoneuvojalle luettavaksi työ/harjoittelusuhteen alussa. Huollon ydinprosessi on selkeä ja sen avulla löytyy vastaukset useisiin erilaisiin asiakaspalvelutilanteisiin.

Huollon ydinprosessista selviää kiteytettynä seuraavat asiat ja niitä varten olevat toiminnan ohjemallit: Ajoneuvon huollon ajanvaraukset puhelimitse, suoralla asiakaskontaktilla ja sähköpostitse tehtyinä. Ajoneuvon huoltoon vastaanottaminen ja asioiden kertaus. Ajoneuvon luovutus ja mahdollisten uusintakäyntien sopiminen. Jäkikäteen tehtävät yhteydenotot ja mahdollisissa ongelmatapauksissa tehtävät toimet. (Mattila Toyota Tammer- Auton Huoltokorjaamon Ydinprosessi 2007)



## 7 UUDEN HUOLTOPISTEEN ASIAKASKUNTA

### 7.1 Maantieteellisesti

Maantieteellisesti katsottuna uusi Ylöjärven toimipiste on erittäin hyvä sijainniltaan. Maantieteellisen sijainnin vuoksi koko länsi Tampere ja läntisen Tampereen puolen lähikunnat ovat potentiaalista asiakaskuntaa.

Maantieteellisesti katsottuna Ylöjärvi, Hämeekyrö, Ikaalinen ja Sastamala ovat kaikki uuden toimipisteen vaikutusalueella.

Uutta huoltopistettä perustaessa on ensisijaisen tärkeää varmistaa, että huoltopistettä tullaan käyttämään. Nykymaailman tahdin mukaan tuottavuus ja tulokset ovat yhä suuremmassa valossa. Tärkeää onkin, että uusi huoltopiste alkaa jo ensimmäisenä toimintavuotenaan tuottamaan myös tulosta asiakastytyväisyyden noston lomassa. Uuden huoltopisteen vaatimat rahalliset sijoitukset tulee pystyä näkyvässä tulevaisuudessa kuolettamaan toiminnan kannattavuudella.

### 7.2 Kulkuyhteyksien näkökulmasta

Kulkuyhteyksien puolesta uuden huoltopisteen sijainti on mitä loistavin. Huoltopiste sijaitsee kahden pääväylän (Vaasantie ja Kuruntie) risteyksessä, erittäin näkyvällä paikalla. Huoltopistettä suunniteltaessa yksi avaintekijöistä oli sijainti, joka on erittäin pätevä. Sijainti suurten teiden välittömässä läheisyydessä tuo myös kaivattua jatkuvaa näkyvyyttä ja antaa helposti lähestyttävän vaikutelman.

Ehdottomana etuna toimii suuren kauppakeskuskukun välitön läheisyys. Tämä mahdollistaa useille asiakkaille autohuollon ja kauppareissun yhdistämisen, joka helpottaa monen asiakkaan ajoneuvon huollon suunnittelutarvetta. Myös akuutit vaivat, kuten palaneet polttimot ja vastaavat on mukava hoitaa kauppareissun lomassa. Huoltopiste tulee olemaan myös erittäin usean Toyota-autoilijan työmatkan varrella. Auto on helppo tuoda aamulla matkalla työhön huoltoon ja

noutaa illalla töistä palatessa. Tämän toivotaan vaikuttavan positiivisesti ajoneuvon huoltoon vientiin liityvän ”vaikeuden” voittamisessa.

## 8 ASIAKASKYSELY PALVELUN PARANTAMISEKSI

### 8.1 Syyt

Asiakastyytyväisyys on yksi tärkeimpiä tekijöitä kun on kysessä toimiala, jossa on kilpailua. Ajoneuvojen huolto ja korjaus on hyvä esimerkki tällaisesta toimialasta, jossa asiakastyytyväisyys on yksi suurista valttikorteista. Asiakastyytyväisyys tulee ansaita ja se vaatii paljon panostusta koko henkilökunnalta.

Huollon jonotusaika on suuri tekijä asiakastyytyväsyydelle, niinpä Toyota Tammer-Autossa päätettiin parantaa sitä perustamalla uusi jonoa lyhentävä huoltopiste. Asiakastyytyväisyyskysely päätettiin toteuttaa osana uuden huoltopisteen avaamiseen liittyvien prosessien sarjaa, sen toimien samalla mainoksena uuden huoltopisteen avaamiselle. Asiakaskyselyn avulla toivottiin myös saatavan uusia kehityskohteita ja näkemyksiä mahdollisiin muutoksiin toimintamalleissa.

Asiakaskyselyn syynä on myös halu palvella asiakasta paremmin tulevaisuudessa, asiakaspalvelun kannalta on tärkeää kehittyä ja vastata jatkuvasti muuttuviin tarpeisiin. Asiakaskyselyssä oli vapaan sanan kohta, johon asiakkaat saattoivat ilmaista omia toiveitaan kuin myös epäkohtia autonsa huoltoon liittyen. Myös nämä ovat tärkeitä asioita asiakaspalvelun kannalta. Asiakasta tulee pystyä palvelemaan aina tarpeen mukaan, asiakkaan toiveita kunnioittaen.

## 8.2 Tavoitteet

Asiakaskyselyn tavoitteeksi määräytyivät:

1. Asiakaskyselyn pohjalta tulevien vastausten sisällöllinen merkitys.
2. Asiakaskyselyssä kysytyn pikahuollon jonotaulun kohtalo.
3. Vapaitten sanojen perusteella tulleet muutoksen tarpeet.

Asiakaskyselyä tehtäessä ja toteuttaessa ei määritelty tavoitetta palautuvien vastausten määrälle. Asiakaskysely toimi myös mainoksena uudelle avattavalle huoltopisteelle ja näin ollen kaikki lähetetyt kirjeet tekivät tehtävänsä. Asiakaskyselyitä palutui kuitenkin erittäin positiivinen määrä ja niiden vastaukset olivat positiivinen yllätys.

Asiakastyytyväisyyskysely toimi samalla myös tutkimuksena. Tutkimusmallina tämä suoritettu tutkimus oli konstruktiiivinen tutkimus. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa on tarkoitus saada aikaan ratkaisu tutkinnan kohteena olevaan ongelmaan. Tässä työssä ongelma oli asiakastyytyväisyyteen vaikuttava pitkä huoltojono. Asiakaskyselyn avulla saavutettiin tuloksia, joiden avulla pystyttiin luomaan ratkaisuja erilaisiin ajoneuvojen huoltoa koskeviin ongelmiin. Tutkimuksen tavoitteet saatiin täytettyä tutkimustulosten analysointi vaiheessa kehittäen uusia ratkaisuja. Voidaankin todeta konstruktiiivisen tutkimuksen onnistuneen.

## 8.3 Laajuus

Laajuudeltaan asiakaskysely lähetettiin 1130 Toyota autoilijalle, jotka maantieteellisesti sijoittuivat länsi Tampereelle ja Tampereen läntisen puolen lähikuntiin. Ihmiset joille kysely lähetettiin ovat 1-5 vuotiaan Toyota ajoneuvon omistajia. Osoitteistot kyselyä varten tilattiin Itellalta ja ne toimitettiin kirjekuoriin liimattavien tarrojen muodossa. Osoitteistossa selviää mistä asiakastiedot ovat selvitetty ja kuka ne on toimittanut.

Kyselyn lähettäminen 1-5 vuotiaiden ajoneuvojen omistajille oli perusteltua. Uuden tai lähes uuden ajoneuvon omistaja käyttää autoaan erittäin varmasti merkkihuollossa, näin ollen uudehkojen ajoneuvojen omistajat ovat potentiaalista asiakaskuntaa. Usein ajoneuvojen ikääntyessä ja hinnan laskiessa autoja aletaan huollattaa myös halvemmilla yleiskorjaamoilla. Nämä asiakkaat kääntyvät usein merkkihuoltoon vasta vaativissa korjaustöissä ja vian hauissa.

Asiakaskyselyn lähettäminen perinteisesti postin jakelun mukana kirjekuorilla ja niihin sisällytetyillä maksetuilla palautuskuorilla ei ole myöskään aivan ilmaista. Tämä on kuitenkin konservatiivinen tapa ottaa asiakkaisiin yhteyttä. Sähköpostitse lähetettävä kysely olisi toki nykyaikaisempi, mutta esim. osoitteiston saatavuus olisi mahdotonta. On myös todettava, että useilla vanhemmilla ihmisillä ei ole sähköpostia lainkaan. Olisi siis ollut tavattoman suuri riski lähettää pelkkiä sähköpostikyselyitä ja näin ollen jättää tavoittamatta merkitsevä asiakaskunta.

## 9 ASIAKASKYSELYN SELVITYS

### 9.1 Asiakaskyselyn tulokset

Lähetetyt kyselyt palautuivat hyvällä lukumäärällä, näistä on koottuna vastaustaulukot. Vastanneiden määrä on hyvä, koska mitään tavoitearvoa ei asetettu etukäteen. Vastanneiden määrä kohosi kaikkiaan lähes 500. Asiakaskyselyssä olleet kysymykset ovat etukäteen pohdittuja ja niiden avulla pyrittiin määrittelemään asiakkaille tärkeitä asioita. Asiakaskyselyn kaikilla kysymyksillä on merkitys, ilman merkitystä kysymys olisi turha.

Ensimmäisenä kysymyksenä oli:

Kuinka usein käytätte autoanne huollossa?

1. kerran vuodessa?
2. 1-3 kertaa vuodessa?
3. Useammin?

Tämän kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa keskiarvo asiakkaiden ajoneuvon vuosittaiselle huoltomäärälle. Tieto on tärkeää, sillä sen avulla voidaan arvioida ajoneuvojen vuosittaisen huollon keskiarvomäärä. Tämä tieto auttaa myös uuden huoltopisteen varaosavaraston laajuuden määrittelemistä ennen toiminnan aloittamista.

Toisena kysymyksenä oli:

Mitä pidätte huoltopisteen tärkeimpänä ominaisuutena?

1. Hintaa?
2. Työn laatua?
3. Ammattitaitoa?
4. Palvelua?
5. Jotain muuta, mitä?

Kysymyksen avulla oli tarkoitus saavuttaa yksi tai useampi asia, jotka asiakas kokee huoltopisteen tärkeimmäksi ominaisuudeksi. Kysymyksen avulla on tarkoitus kehittää edelleen kaikkia ominaisuuksia. Kuitenkin tärkeimmäksi muodostuneita kohteita tulee kehittää eniten, sillä niitä asiakkaat eniten arvostavat.

Kolmantena kysymyksenä oli:

Osuisiko tuleva Elovainion huoltopiste matkanne varrelle, osoite Elotie 6 ?

1. Päivittäin?
2. Viikottain?
3. Kerran Kuukaudessa?
4. Harvemmin?

Selvityksen aiheena oli potentiaalisen asiakaskunnan ohiajokertojen määrän selvitys. Selvityksen avulla pyritään määrittelemään sijainnin perusominaisuuksia.

Neljäntenä kysymyksenä oli:

Olisiko tienvarteen sijoitettava huoltopisteen pikahuollon jonosta kertova näyttötaulu mielestänne hyvä idea? (Näyttötaulusta selviäisi onko huollossa tilaa, jonon määrä, tarjoukset jne. Taulu sijoittuisi joko kauppakeskukselle johtavan tien varteen tai Vaasantien varteen.)

1. Erittäin hyvä?
2. Hyvä?
3. Huono?
4. Erittäin huono?
5. En osaa sanoa?

Sijoitus?

1. Kauppakeskukselle johtavan tien varteen
2. Vaasantien varteen?

Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden näkemys tällaisen näyttötaulun tärkeydestä ja sijoituksesta. Vastausten perusteella tuli päätettäväksi näyttötaulun perustamisen kohtalo, aikataulu ja sijainti.

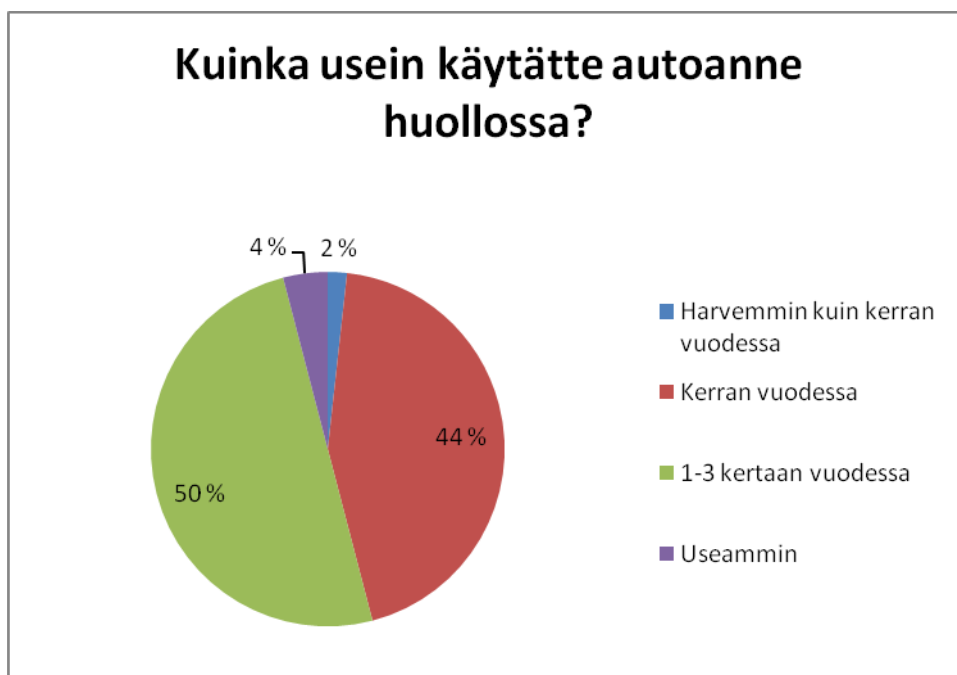
Viimeisenä kohtana oli vapaa sana. Tähän osioon toivottiin asiakkailta saatavaa yleistä muuta palautetta ja kehitettävää. On erityisen tärkeää saada asiakkailta tietoon myös henkilökohtaisia toiveita ja palautteita, joiden perusteella voidaan toimintaa edelleen kehittää.

## 9.2 Yhteenveto asiakaskyselystä

Tulokset asiakaskyselyn valinta osuudesta olivat positiivinen yllätys ja vastanneiden määrä ylitti kaikki oletukset. Koska vastaukset palautuivat eri aikoihin on otantaan valittu 160 ensimmäistä palautunutta vastausta. Tämä antaa erittäin kattavan ja totuuden mukaisen kuvan koko kyselyä koskien. Vastauksista on havaittavissa selviä johdonmukaisuuksia. Kuitenkin kaikki



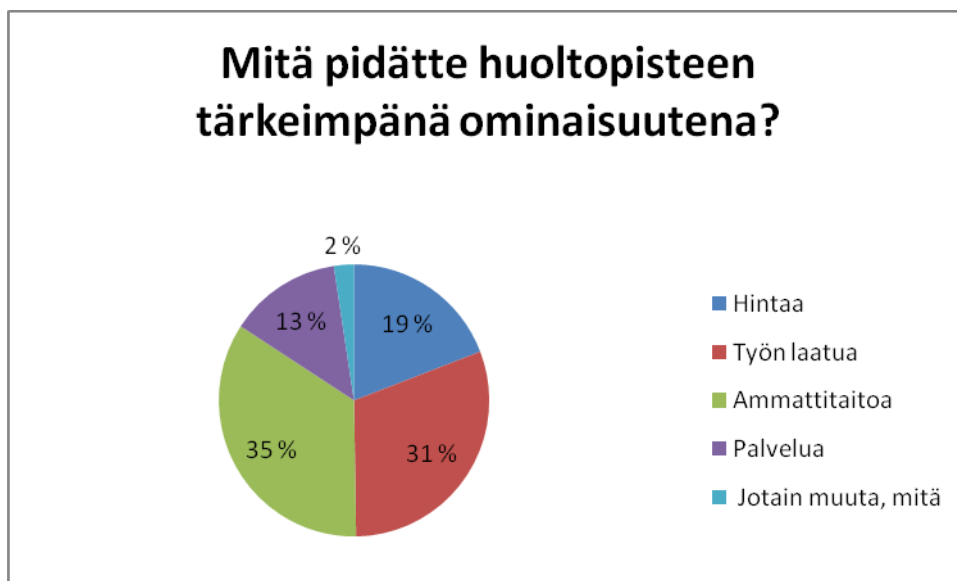
palutuneet vastaukset avattiin ja niiden vapaat sanat otettiin huomioon, kaikki asiakkailta saatava palaute on erityisen tärkeää. Vapaasen palautteeseen palataan yrityksen kehityskohteet osiossa.



KUVIO 1, Kuinka usein käytätte autoanne huollossa?

Kuviosta 1 selviää Toyota-autoilijan keskimääräinen vuosihuollon tarve. Koska kysely lähetettiin vain Toyota-autoilijoille oli helppo vastausten perusteella määrittellä keskimääräinen vuodessa ajettu ajosuorite, sillä tiedetään ajoneuvojen huoltoväli. Puolet vastanneista huollattaa ajoneuvoaan 1-3 kertaa vuodessa, tämä kertoo vuodessa ajettavan määrän olevan 15- 45 tkm vuodessa. 44% huollattaa ajoneuvoaan kerran vuodessa, tämä kertoo ajomäärän olevan joko n. 15tkm vuodessa tai sitten ihmisten oikeellisista ajoneuvon huoltovälin täyttötavoista. Toyota-ajoneuvoilla huoltoväli on joko 15tkm tai 1 vuosi, aina se kumpi ensimmäisenä täyttyy.

Useammin kuin 1-3 kertaa vuodessa autoaan huoltavia löytyi myös, tähän ryhmään todennäköisesti kuuluvat kaikki ammattiautoilijat ja ajomääriltään heihin verrattavat henkilöt. Tämä on erityisen tärkeä asiakaskunta ja heidän tarpeensa tulee pystyä täyttämään. Ammattiautoilijat tulee pitää tyytyväisenä, sillä heidän ajoneuvonsa samalla edustavat myös Toyotan merkkiä ja näin ollen ovat ”ilmaisia” mainoksia liikenteen seassa. Voidaan ajatella ammattiautoilijan valitsevan vain luotettavia ajoneuvoja ja olla osanamme parantamassa heidän antamaa palvelua.

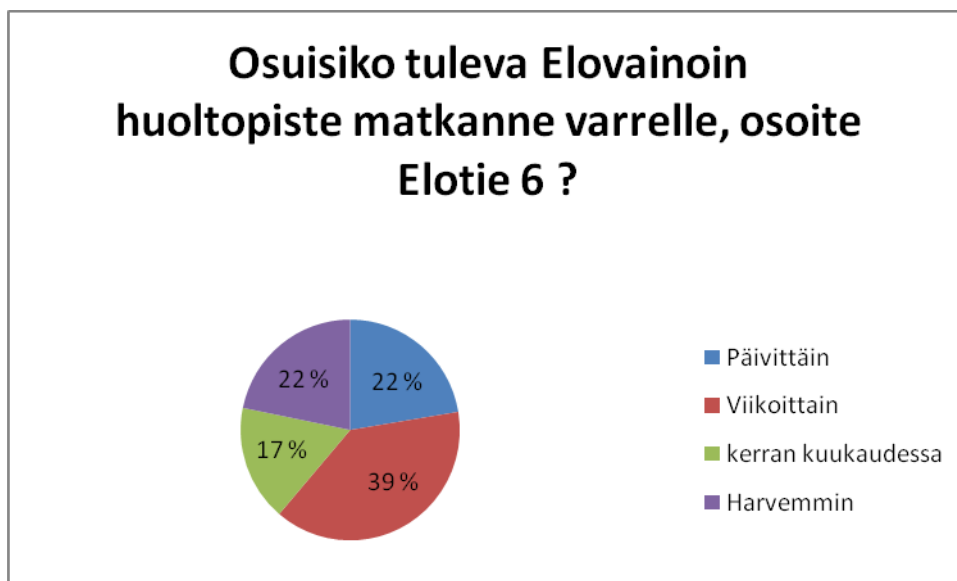


KUVIO 2, Mitä pidätte huoltopisteen tärkeimpänä ominaisuutena?

Kuviosta 2 selviää, että asiakkaat pitävät tärkeimpinä huoltopisteen ominaisuuksina työn laatua ja ammattitaitoa. Tarkemmin ajateltuna nämä kaksi tarkoittavat samaa asiaa, ammatiasentajan tekemä työ on laadukasta. Ammattitaito ja sen kehittäminen ovat yksi merkkihuollon tärkeimmistä ominaisuuksista. Tätä ammattitaitoa pidetään yllä jatkuvasti ja myös asentajien vuosittaisista koulutuksista huolehditaan ammattitaidon varmistamiseksi.

Hinta on myös monille asiakkaille tärkeä, kuitenkin ajoneuvojen vuosihuoltojen hinnat vaihtelevat mallikohtaisesti aina huollosta riippuen 120- 700e. Hinta on kuitenkin asia, jolla merkkiliikkeen on vaikea kilpailla. Merkkihuollolla on kuitenkin selvät sävelet, mistä asiakkaalta veloittava hinta kertyy. Tämä hinnan kertyminen ja hinta-arvion läpikäyminen on näin helppoa asiakkaan kanssa.

Palvelu on ehdoton merkkihuollon valtti ja siihen tulee panostaa, palvelu erottaa merkkiliikkeen ns. nyrkipajasta. Palvelu on asia, joka jää asiakkaan mieleen usein vain tilanteissa joissa palvelu on ollut huonoa. Tästä syystä palvelun tulee aina olla erinomaista ja siihen panostetaan motivoimalla asiakaspalvelijoita. Palvelu tulee myös nähdä osana työn laatua, sillä laatu tulee ammattitaidosta ja ammattitaitoinen asiakaspalvelija palvelee asiakastaan laadukkaasti.



KUVIO 3, Osuisiko tuleva Elovainion huoltopiste matkanne varrelle, osoite Elotie 6?

Kuviosta 3 selviää yksi huoltopisteen tärkeä ominaisuus ja se on sijainti. Kyselyn perusteella selviää huoltopisteen potentiaalisten asiakkaiden huoltopisteen ohiajo taajuus. Tämä kertoo siitä kuinka usein kyselyyn osallistuvat ihmiset ajavat perustetun huoltopisteen ohi.

Vastauksista selviää positiivinen yllätys, joiden perusteella 78% vastanneista ajaa jo nykyisellään huoltopisteen ohitse kerran tai useammin kuussa. Tämä on positiivinen asia , sillä asiakkaiden on helppo tulla nykyiselle uudelle huoltopisteelle, jopa ohiajo matkalla. Huoltoon tulo siis uudelle huoltopisteelle ei vaadi asiakkailta suuria järjestelyjä päivittäisiin matkoihin, vaan se voidaan suunnitella osaksi jotain ennalta ajateltua päivää varten.

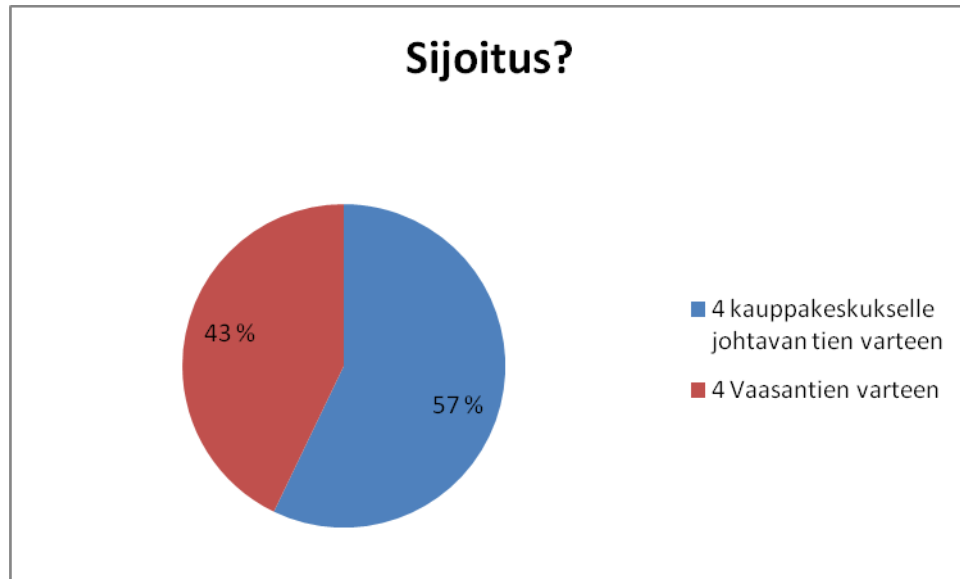


KUVIO 4, Olisiko tienvarteen sijoitettava huoltopisteen pikahuollon jonosta kertova näyttötaulu mielestänne hyvä idea?

Kuviosta 4 selviää yksi yrityksen uusista mahdollisista kehityskohteista. Kyselyssä kysytään asiakkaiden mielipidettä huoltopisteen pikahuollon jonosta kertovasta näyttötaulusta ja kysymyksen toisessa osiossa tämän näyttötaulun mahdollisesta sijoituksesta. Vastaukset olivat todellinen yllätys ja yllättivät asiakkaiden kannustavalla palautteella.

Lähes puolet kyselyyn vastanneista pitivät näyttötaulua erittäin hyvänä ideana ja lähes 40% hyvänä ideana. Positiivisten vastausten määrä oli siis yhteensä 87%, joka on erittäin merkityksellinen määrä.

Huonona ajatusta piti vain murto-osa vastanneista. En osaa sanoa vastauksia oli 12%, joka oli aluksi ajateltua huomattavasti pienempi. Tämä vastanneiden määrä selittyy ihmisten mahdollisella tietämättömyydellä siitä, mitä idea todellisuudessa tarkoitti.



KUVIO 5, Sijoitus? (liittyen kuvio 4 kysymykseen)

Kuviosta 5 selviää mihin mahdollinen näyttötäulu tulisi sijoittaa jos sen rakentamisesta päätetään. Vastaukset jakaantuivat lähes puoliiksi kahden vastausvaihtoehdon kesken ja näin ollen kumpaakaan vaihtoehtoista ei voida suosiolla sulkea pois. Tämä herättääkin ajatuksen siitä, tulisiko näyttötäuluja mahdollisesti olla kaksi. Kuinka tällainen näyttötäulu tulisi todellisuudessa luomaan ja mitä valmisteluja se vaatisi ovat vielä avoinna. Näiden kysymysten aika on vasta, kun harkitaan tullaanko kyseistä hanketta toteuttamaan lähitulevaisuudessa.

## 10 YRITYKSEN KEHITYSKOHEETEET ASIAKASKYSELYN POHJALTA

Eriyisen tärkeäksi kohteeksi asiakaskyselyyn nojaten muodostui pikahuollon jonosta kertovan näyttötaulun kohtalo. Asiakaskyselyssä tulleet vastaukset olivat erittäin positiivinen yllätys ja niistä huokuaa tarve tämänlaiselle näyttötaululle asiakkaan näkökulmasta ajatellen. Toki tarvitsee muistaa tälläisen hankkeen olevan kohtalaisen suuri ja sen toteutuksen ja käytön mukanaan mahdollisesti tuomat ongelmat. Näitä asioita ei tule väheksyä, mutta ei tule myöskään väheksyä asiakaskyselyssä saatuja vastauksia. Näyttötaulu tulee ajatuksena siis saattaa yrityksen johdon tietoon ja pohdinnan alle, jotta voidaan istua alas ja keskustella sosisiko se yrityksen käyttöön ja sen imagoon.

Asiakaskyselyn perusteella myös työn laatuun panostaminen on erityisen tärkeää asiakkaille. Kun tilattu työ tehdään sovitusti ja sovitussa aikataulussa asiakas on tyytyväinen ja tällöin edes merkkiliikkeen korkeampi hinnoittelu ei ole ongelma. On siis erityisen tärkeää pitää asentajat ja työnjohto ajanhermolla ajoneuvojen tekniikasta, nämä ovat saavutettavissa jatkuvalla koulutuksella. Myös työntekijöiden motivointi hyviin suorituksiin on tärkeää ja tämä on helppo toteuttaa palkitsevalla palkkaamisella. Nämä molemmat asiat ovat jo nykyisellään erittäin hyvin hoidettuja ja niihin tulee myös tulevaisuudessa panostaa.

Asiakaskyselyn vapaiden sanojen ( risujen ja ruusujen) kautta tuli myös monia eri kohteita, joita tulisi kehittää. Näistä tärkeimmäksi muodostui sijaisautopalvelu, joka on jo uuden toimipisteen kannalta hoidettu. Asiakkaat kokevat myös tärkeäksi, että huoltoa varatessa sovitut asiat hoidetaan huollon aikana. Tämä on asia, jota tulee vaalia ja toki siihen myös aina pyritään. On tärkeää varata huoltoon tulevaa ajoneuvoa varten tarpeellinen määrä huolto- osia ja varautua mahdollisiin lisäkorjaustarpeisiin ennakoimalla tarvittavia osia. Esim. talvikaudella tulee olla akkuja riittävä määrä varastossa, jotta ne eivät kiireisinä päivinä pääse loppumaan. Nämä ovat pieniä asioita, mutta kuitenkin erittäin suuria asiakkaille jos asiakkaan tarvetta ei pystytä täyttämään.

Yksi syy uuden huoltopisteen avaamiselle on huoltoon jonotusaikojen lyhentäminen ja uusi huoltopiste onkin tärkeässä roolissa jakamassa Toyota Tammer-Auton Hatanpään toimipisteen huollon kuormitusta. Uudella huoltopisteellä on kaikki avaimet toteuttaa asiakkaiden parempaa palvelua nyt ja tulevaisuudessa. Tavoitteena onkin molempien toimipisteiden huollon jonon jatkuva kehitys ja pyrkimys n. 1 viikon mittaisen jonon aikaansaamiseen halki kalenterivuoden. Tämä tavoite on nykyisellä henkilöstömäärällä saavutettavissa, mutta siihen vaaditaan koko henkilökunnan panostus asiakkaiden tarpeiden täyttämiseen ja asiakkaista huolehtimiseen.



## 11 LOPPUSANAT

Tehty työ oli tarpeellinen uudelle huoltopisteelle ja toiminnan kehittymiselle. Asiakastyytyväisyyskysely toimi samalla hyvänä mainoksena avatulle huoltopisteelle ja sen perusteella saatiin monia kohteita joita tulee kehittää.

Asiakaskyselyssä saadut tulokset olivat helposti muutettavissa taulukoihin ja niiden perusteella saadut vastaukset olivat positiivinen yllätys. Kyselyn perusteella tulleet vapaansanan osiot eivät ole taulukoituna, vaan niistä tulkittiin epäkohtia joita asiakkaat ovat kokeneet huollossa ja sen toimivuudessa.

Kuitenkin vapaansanan osiossa suurin osa oli erittäin positiivisia palautteita koskien lähinnä ihmisten innostusta huollon siirtyessä lähemmäksi kotia. Tietysti poikkeus vahvistaa säännön ja vapaidensanojen joukosta löytyi myös negatiivisia palautteita. Syitä näihin negatiivisiin palautteisiin on kuitenkin mahdoton tutkia, sillä vastaukset palautuivat anonymieinä ja ne myös anonymisti käsiteltiin.

Kokonaisuudessaan ajateltuna työ oli mukava tehdä ja siinä saavutettiin myös erittäin hyvä otanta vastauksien perusteella. Vastaukset olivat myös helposti tulkittavissa ja niiden perusteella saatiin kerättyä paljon hyödyllistä tietoa Toyota-autoilijoiden huollon tarpeesta ja siihen liittyvistä toiveista.

## 12 LÄHTEET

Mattila.P.2007. Toyota Tammer- Auton Huoltokorjaamon Ydinprosessi. Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Asiakaspalvelun perusteet materiaali. Virtuaalikoulu. 2010. Luettu 15.3.2011. <http://www.innofocus.fi/moduulit/Aspal/01.htm>

## 13 LIITTEET

### 13.1 Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely

## Toyota Tammer- Auton Asiakaskysely

Hei!

Olemme perustamassa uutta huoltopistettä Ylöjärvelle. Huoltopiste tulee sijaitsemaan kauppakeskus Elon välittömässä läheisyydessä. Huoltopisteen on tarkoitus aloittaa toiminta 2011 maaliskuussa.

Pyydämme teitä vastaamaan alla oleviin kysymyksiin, jotta voisimme jatkossa palvella teitä paremmin. Ohessa palautuskuori, jolla voitte palauttaa vastauksenne veloitusetta. Kiitos.

### 1. Kuinka usein käytätte autoanne huollossa?

- 1- Harvemmin kuin kerran vuodessa
- 2- Kerran vuodessa
- 3- 1-3 kertaa vuodessa
- 4- Useammin

### 2. Mitä pidätte huoltopisteen tärkeimpänä ominaisuutena?

- 1- Hintaa
- 2- Työn laatua
- 3- Ammattitaitoa
- 4- Palvelua
- 5- Jotain muuta, mitä

### 3. Osuisiko tuleva Elovainion huoltopiste matkanne varrelle, osoite Elotie 6?

- 1- Päivittäin
- 2- Viikottain
- 3- Kerran Kuukaudessa
- 4- Harvemmin



4. **Olisiko tienvarteen sijoitettava huoltopisteen pikahuollon jonosta kertova näyttötaulu mielestänne hyvä idea?** (Näyttötaulusta selviäisi onko huollossa tilaa, jonon määrä, tarjoukset jne. Taulu sijoittuisi joko kauppakeskukselle johtavan tien varteen tai Vaasantien varteen)

- 1- Erittäin Hyvä
- 2- Hyvä
- 3- Huono
- 4- Erittäin Huono
- 5- En osaa sanoa

### Sijoitus

- 6- Kauppakeskukselle johtavan tien varteen
- 7- Vaasantien varteen

**Vapaa sana: Risut, ruusut, kehityskohteet.**

