



ASIAKASTYYTYVÄISYYS- TUTKIMUS

Tyrvään Tilausliikenne Oy

Valtteri Niiranen

Opinnäytetyö
Lokakuu 2013
Auto- ja kuljetustekniikka
Auto- ja työkonetekniikka /
Tuotantotalous

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma
Auto- ja työkonetekniikan/tuotantotalouden suuntautumisvaihtoehto

NIIRANEN VALTTERI
Asiakastyytyväisyystutkimus

Opinnäytetyö 48 sivua, joista liitteitä 5 sivua
Lokakuu 2013

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia Tyrvään Tilausliikenne Oy:lle asiakastyytyväisyystutkimus. Laaditun asiakastyytyväisyystutkimuksen pohjalta oli tarkoitus pohdita Tyrvään Tilausliikenne Oy:n näkökulmasta mahdollisesti vaadittavia kehitystarpeita.

Tämä opinnäytetyö sisältää alkuun asiakastyytyväisyystutkimukseen liittyvää teoriaa. Teorian jälkeen tekstissä käydään lävitse laaditun asiakastyytyväisyystutkimuksen sisältö ja tavoitteet. Teoriaosuuksien jälkeen vuorossa on saatujen mittaustulosten läpikäyminen erityisesti kuvaajien ja niihin liittyvän tekstiosuuden muodossa. Opinnäytetyön lopuksi johtopäätös -kappale kokoaa yhteen asiakastyytyväisyystutkimuksen pohjalta saadut havainnot ja kehittämisideat.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen mittaustulosten perusteella tutkimukseen osallistuneet tahot olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä Tyrvään Tilausliikenne Oy:n tarjoamiin palveluihin ja toimintaan. Kehitystoimenpiteitä vaativia osa-alueita paljastui tutkimuksen pohjalta muun muassa Tyrvään Tilausliikenne Oy:n henkilöstön ystävällisyyteen, palveluallttiuteen, asiantuntemukseen ja ammattitaitoon liittyvissä kysymyksissä. Lisäksi Tyrvään Tilausliikenne Oy:n yrityskuva ja mielikuva yrityksen vakavaraisuudesta olivat asiakastyytyväisyystutkimukseen vastanneiden mukaan kehitystoimenpiteitä vaativia osa-alueita.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree programme in Automotive and Transport Engineering
Option of Automotive and Industrial Vehicle Engineering

NIIRANEN VALTTERI
Customer satisfaction survey

Bachelor's thesis 48 pages, appendices 5 pages
October 2013

The purpose of this thesis was to create a customer satisfaction survey for Tyrvään Tilausliikenne Ltd. The idea was to consider development needs based on the customer satisfaction survey.

This thesis starts with the customer satisfaction survey theory. After that the thesis continues with the contents and aims of the survey. After the theory there are diagrams which clarify the results of measurements. At the end there are observations based on the survey. The observations are presented as conclusions and development ideas.

Looking at the survey results, participants were in general satisfied with the services and operations of Tyrvään Tilausliikenne Ltd. The areas which should be improved were the friendliness of the company's personnel, willingness to serve, expertise and professional skills. In addition, according to the respondents, corporate image and the image of the company's financial solidity also needed developing.

Key words: customer satisfaction, business, development needs

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TYRVÄÄN TILAUSLIIKENNE OY	7
	2.1.1 PKY- laatu toimintajärjestelmä.....	8
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	9
	3.1 Asiakastyytyväisyys käsitteenä.....	9
	3.2 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät.....	9
	3.3 Asiakastyytyväisyyden seuranta ja mittaaminen	10
	3.4 Asiakasuskollisuus ja asiakassuhteen ylläpitäminen	10
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS	11
	4.1 Asiakastyytyväisyystutkimuksen lähtökohdat	11
	4.1.1 Kvantitatiivinen tutkimus.....	11
	4.2 Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteet	12
	4.3 Asiakastyytyväisyystutkimuksen sisältö.....	12
	4.4 Asiakastyytyväisyystutkimuksen toteutus	13
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN ANALYSOINTI.....	14
	5.1 Palveluiden saavutettavuus	15
	5.2 Asiakaspalvelu	16
	5.3 Markkinointi	17
	5.4 Asiakkaan tarpeiden huomioiminen	18
	5.5 Asiakkaan tuotteiden tunteminen.....	19
	5.6 Kuljetuspalvelun tekninen laatu.....	20
	5.7 Luotettavuus.....	21
	5.8 Tehokkuus.....	22
	5.9 Tarjottavan kokonaisuuden edullisuus.....	23
	5.10 Laskutus	24
	5.11 Toimitusvarmuus	25
	5.12 Toimitusaika	26
	5.13 Reklamaatioiden hoito	27
	5.14 Henkilöstön ystävällisyys ja palvelualltius.....	28
	5.15 Henkilöstön ammattitaito ja asiantuntemus	29
	5.16 Henkilöstön tavoitettavuus	30
	5.17 Henkilöstön yhteistyökyky	31
	5.18 Yrityskuva.....	32
	5.19 Sopimuspolitiikka	33
	5.20 Yrityksen vakavaraisuus	34
	5.21 Kaluston kunto.....	35

5.22 Kaluston sopivuus tehtävään	36
5.23 Kaluston iän sopivuus asiakkaan tarpeisiin	37
5.24 Ympäristöasioiden huomioiminen	38
5.25 Tarjottujen vaihtoehtojen laajuus.....	39
5.26 Kuljetusten vakuuttaminen	40
6 KEHITTÄMISIDEAT.....	41
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	42
LÄHTEET.....	43
LIITTEET	44
Liite 1. Asiakastyytyväisyys- lomake	44
Liite 2. Asiakastyytyväisyysmittauksen analysointi	46
Liite 3. Asiakastyytyväisyyden kehitys	47

1 JOHDANTO

Tämän päivän liiketoiminnassa, alasta riippumatta, asiakastyytyväisyys näyttelee tärkeää osaa liiketoiminnan menestymisen kannalta. Yritykset, joilla on tyytyväisimmät asiakkaat ovat myös useimmiten alansa johtavia toimijoita. Asiakastyytyväisyys syntyy ensiluokkaisella ja asiantuntevalla palvelulla. Pelkästään palvelu ja asiantuntemus eivät välttämättä aina riitä, vaan tärkeä osa asiakassuhteiden ylläpitämisellä on asiakkaiden toiveiden kuunteleminen. Asiakkaiden toiveet ja liiketoiminnan mahdolliset kehittämistarpeet saadaan selville asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla.

Tämän työn tarkoituksena oli tarkastella Tyrvään Tilausliikenne Oy:n liiketoiminnan laadukkuutta asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla. Asiakastyytyväisyystutkimuksessa tarkasteltiin Tyrvään Tilausliikenne Oy:n asiakkaiden mielipiteitä yrityksen asiakaspalvelun, kuljetuspalvelun, kaluston laadun sekä näihin liittyvien muiden osa-alueiden toiminnan laadukkuudesta. Tutkimus toteutettiin lomakemuodossa, johon tyytyväisyystutkimukseen osallistuneet asiakkaat vastasivat valitsemalla mielipidettään parhaiten kuvaavan vastausvaihtoehdon.

2 TYRVÄÄN TILAUSLIIKENNE OY

Tyrvään Tilausliikenne Oy on vuonna 1984 perustettu, Pirkanmaalla Sastamalassa toimiva taksi- ja linja-autopalveluita tarjoava kuljetusyritys. Tyrvään Tilausliikenne Oy työllistää omistajan lisäksi kaksi täysipäiväistä työntekijää sekä kaksi osa-aikaista työntekijää.

Yritys toimii pääasiassa Sastamalan liike- alueella tarjoten kuljetuksia alueen yrityksille ja koululaisille. Tärkeä osa Tyrvään Tilausliikenne Oy:n kuljetuksista muodostuu myös niin sanotuista paari- ja potilassiirtokuljetuksista. Lisäksi Tyrvään Tilausliikenteellä on yksi vakituinen reittivuoro Tampereelle.

Tyrvään Tilausliikenne Oy:n toiminnan tarkoituksena on tarjota asiakkailleen ammattitaitoista osaamista täsmällisesti, asiakkaiden tarkoitukseen sopivalla nykyaikaisella kalustolla. Tyrvään Tilausliikenne Oy ylläpitää toimintansa laadukkuutta vuonna 2004 käyttöön otetun PKY- laatu toimintajärjestelmän avulla.

Tyrvään Tilausliikenne Oy:lle on myönnetty korkein AAA- luottoluokitus. Lisäksi Tyrvään Tilausliikenteellä on Finlog Audit Oy:n myöntämät sertifikaatit laadusta: SFS EN ISO 9001:2008 ja ympäristöhallinnasta SFS-EN ISO 14001:2004. Myönnettyt sertifikaatit koskevat sekä henkilökuljetuksia - että potilassiirtokuljetuksia.

2.1.1 PKY- laatu toimintajärjestelmä

Pysyäkseen oman alansa johtavana toimijana ja pystyäkseen vastaamaan alati voimistuvaan kilpailutilanteeseen Tyrvään Tilausliikenne Oy aloitti PKY- laatu- toimintajärjestelmän käytön liiketoiminnassaan vuonna 2004.

PKY- laatu toimintajärjestelmä on Internetissä toimiva ohjelmisto, jonka avulla yritys voi dokumentoida ja hoitaa laadunhallintaansa. PKY- laatu toimintajärjestelmän avulla yritys pystyy hoitamaan muun muassa yrityksen sisäisen viestinnän, prosessien kehittämisen sekä tulosten mittaamisen. PKY- laatu toimintajärjestelmän avulla yritys kattaa laatustandardin ISO 9001, ympäristöstandardin ISO 14001 sekä OHSAS 18001 työterveys- ja turvallisuusstandardin dokumentoinnin vaatimukset.

PKY- laatu toimintajärjestelmät kuuluvat osana KH FIN- yhtiöiden tarjoamiin pienten- ja keskisuurten yritysten organisaatioiden koulutus- ja konsultointipalveluihin. KH FIN – yhtiöihin kuuluvat auditointi ja sertifikointipalveluita tarjoava Finlog Audit Oy sekä logistiikka toimialan kehittämiseen ja ohjaamiseen keskittyvä Finteam Systems Oy.

Ylläpitääkseen Finlog Audit Oy:n myöntämiä laatu- ja ympäristöstandardeja Tyrvään Tilausliikenne Oy mittaa yrityksen asiakastytyväisyyttä säännöllisin väliajoin. Nyt mitatussa asiakastytyväisyystutkimuksessa käytimme apuna PKY- laatu toimintajärjestelmän laatimaa asiakastytyväisyystutkimus- lomaketta. Lisäksi asiakastytyväisyystutkimuksen vastauksia analysoidessa tuloksia verrattiin PKY- laatu toimintajärjestelmän laatimiin pienten- ja keskisuurten yritysten eri osa-alueiden asiakastytyväisyys odotusarvoihin.

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

3.1 Asiakastyytyväisyys käsitteenä

Käytettyään tarvitsemaansa palvelua asiakas on joko tyytyväinen tai tyytymätön. Useimmiten arkikielessä termeillä asiakastyytyväisyys ja laatu tarkoitetaan samaa asiaa. Tyytyväisyys on kuitenkin laatua laajempi käsite, ja siksi voidaankin todeta palvelun laadun olevan yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. (Ylikoski 1999, s.149.)

Jotta yritys pystyisi vaikuttamaan tarjoamansa palvelun laatuun, tarvitaan täsmällistä tietoa siitä, mitkä asiat tekevät asiakkaan tyytyväiseksi. Eri toimialoilla palvelut ovat keskenään hyvinkin erilaisia, siksi tarvitaan toimialakohtaisia tutkimuksia. Asiakastyytyväisyystutkimusten avulla voidaan selvittää yrityksen oma tilanne, omat vahvuudet ja heikkoudet suhteessa kilpailijoihin. (Ylikoski 1999, s.149.)

3.2 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Asiakkuuksien säilyttäminen ja kehittäminen edellyttää asiakassuhteiden ja toimenpiteiden tulosten täysimittaista seuranta ja analysointia. Tulosten tarkalla seuraamisella havainnoidaan tyytyväisyyden kehitys pitemmällä tähtäimellä ja näin ollen osataan ajoissa kehittää uusia tuotteita ja palvelutapoja. Asiakastyytyväisyystutkimusten avulla voidaan mitata tyytyväisyyden astetta ja luokitella eri asiakasryhmien sisällä olevat asiakkuudet tämän perusteella. Tyytyväisyyteen – tai tyytymättömyyteen vaikuttavia tekijöitä ryhmitellään useimmiten tuotteen, henkilökontaktin, järjestelmien ja ympäristön perusteella. (Bergström & Leppänen 2009, s.484 - 485.)

Kun asiakkaan tyytyväisyyteen halutaan vaikuttaa, etsitään sellaisia palvelun konkreettisia ja abstrakteja ominaisuuksia, jotka tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyden tunteita. Asiakastyytyväisyysmittauksissa tulee ottaa huomioon myös jokaisen asiakkaan yksilölliset ominaisuudet. Nykypäivänä myös monikulttuurisuus vaikuttaa suurelta osin siihen, mitä asioita pidetään palvelussa tarpeellisena ja jotka tuottavat tyytyväisyyttä. (Ylikoski 1999, s.152 - 153.)

3.3 Asiakastyytyväisyyden seuranta ja mittaaminen

Asiakastyytyväisyyden mittauksella selvitetään yrityksen tuotteiden ja palveluiden toimivuutta suhteessa asiakkaan odotuksiin ja tarpeisiin. Tyytyväisyystutkimukset kohdistetaan useimmiten yrityksen nykyiseen asiakaskuntaan. Asiakastyytyväisyyttä on syytä seurata jatkuvasti, jotta tyytyväisyyden kehitys nähtäisiin pitemmällä tähtäimellä ja pystyttäisiin ajoissa kehittämään uusia tuotteita ja palvelutapoja. Asiakastyytyväisyyden seurannassa ja mittaamisessa on tärkeää, että tutkimuksessa käytettävät mittarit ovat luotettavia ja että tutkimus toistetaan samoilla mittareilla, jolloin tuloksia ja kehitystä voidaan vertailla. (Bergström & Leppänen 2009, s.484 - 486.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa pelkkä tyytyväisyysseuranta ei riitä, vaan lisäksi tarvitaan seurantaan perustuvaa toimintaa, jonka avulla asiakastyytyväisyyttä parannetaan. Yksittäisellä tyytyväisyystutkimuksella on organisaatiossa yleensä vähän käyttöä, sillä yksittäiset tutkimukset kertovat vain jonkin ajan tilanteen. Asiakastyytyväisyyden seurannan tulee olla jatkuvaa, jotta tietoja saataisiin kerättyä määrätietoisesti niitä hyödyntäen. (Ylikoski 1999, s.149 - 150.)

3.4 Asiakasuskollisuus ja asiakassuhteen ylläpitäminen

Asiakastyytyväisyys luo pohjaa asiakasuskollisuudelle. Asiakasuskollisuus puolestaan on edellytys pitkäaikaisen asiakassuhteen kehittymiselle. Pitkäaikainen asiakassuhde ei kuitenkaan synny ilman tavoitteellista toimintaa suhteen kehittämiseksi. Asiakas pysyy uskollisena, jos hän kokee saavansa ylivoimaista lisäarvoa kilpailijoihin verrattuna, ja ennen kaikkea jos hän on ollut tyytyväinen saamansa palvelun laatuun. (Ylikoski 1999, s.173.)

Tyytyväiset asiakkaat antavat herkästi palautetta ja kertovat hyvästä palvelusta eteenpäin muille tahoille. Positiivisen palautteen saaminen on tärkeää, jotta yritys pystyisi säilyttämään asiakkaiden hyväksi kokemat ja arvostavat tuotteet, palvelutavan ja henkilöstön. (Bergström & Leppänen 2009, s.486.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Asiakastyytyväisyystutkimus laadittiin yhteistyössä Tyrvään Tilausliikenne Oy:n kanssa. Asiakastyytyväisyystutkimuksessa käytettiin apuna toimintajärjestelmiin erikoistuneen PKY- laatu toimintajärjestelmän laatimaa asiakastyytyväisyystutkimus- lomaketta. Edellä mainittu lomake jaettiin sähköisessä muodossa Tyrvään Tilausliikenne Oy:n pääyhteistyökumppaneille.

4.1 Asiakastyytyväisyystutkimuksen lähtökohdat

Asiakastyytyväisyystutkimukseen osallistuneet tahot rajattiin Tyrvään Tilausliikenne Oy:n tärkeimpiin yhteistyökumppaneihin. Tyrvään Tilausliikenne Oy:n pääsääntöinen asiakaskunta koostuu Pirkanmaan liike-alueella toimivista eri toimialojen yrityksistä, joten tästä syystä jätettiin asiakastyytyväisyystutkimuksesta kokonaan pois yksityinen sektori.

Tyytyväisyysmittauksessa tutkimukseen osallistuville tahoille jaettiin erillinen asiakastyytyväisyystutkimuslomake, jonka avulla oli tarkoitus saada selville tutkimukseen osallistuvien tahojen mielipiteet Tyrvään Tilausliikenne Oy:n toiminnan laadukkuudesta. Koska tyytyväisyystutkimukseen osallistuneet tahot rajattiin tiettyyn asiakaskuntaan, toteutui asiakastyytyväisyystutkimus kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena.

4.1.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisen tutkimuksen perusideana on tiedustella tietyltä asiakaskunnalta tutkimusongelmaan liittyviä kysymyksiä. Kvantitatiivinen tutkimus pyrkii yleistämään, tutkimuksessa havaintoaineiston keräämismenetelmänä voivat olla esimerkiksi haastattelu tai kirjemuotoinen kysely. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla ei saada tietoa yksittäistapauksista, vaan tutkimusmenetelmä sopii suurempia ihmisryhmiä kartoittaviin tutkimuksiin. (Kananen 2008, s.10.)

4.2 Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteet

Tyrvään Tilausliikenne Oy:n kanssa toteutetun asiakastyytyväisyystutkimuksen ensisijaisena tavoitteena oli kartoittaa yrityksen liiketoiminnan kannalta mahdollisia epäkohtia ja ennen kaikkea havainnoida mahdollisia kehittämistarpeita. Tyrvään Tilausliikenne on aikaisemminkin teettänyt asiakkailleen asiakastyytyväisyystutkimuksen. Saatuja uusia asiakastyytyväisyys- tuloksia oli tarkoitus verrata edelliseen tyytyväisyystutkimukseen ja havainnoida onko heikoilla osa-alueilla tapahtunut kehitystä ja onko jokin tyytyväisyyden osa-alue puolestaan heikentynyt. Lisäksi saatuja mittaustuloksia verrattiin PKY- laatu toimijärjestelmältä saatuihin asiakastyytyväisyyden odotustiloihin.

4.3 Asiakastyytyväisyystutkimuksen sisältö

Vastaajille laadittiin erityinen kyselylomake, joka noudatti Tyrvään Tilausliikenne Oy:n käyttämän PKY- laatu toimintajärjestelmän laatimaa asiakastyytyväisyystutkimus- lomakepohjaa. Lomakkeessa oli yhteensä kaksikymmentä kuusi suljettua kysymystä, joihin tyytyväisyystutkimukseen osallistuvan tahon tuli vastata ympyröimällä asteikolle 1 – 5 parhaiten mielipidettä kuvaava vaihtoehto. Vastausvaihtoehdot olivat välillä erittäin huono - erittäin hyvä. Lisäksi lomakkeessa oli mahdollisuus ympyröidä - ei kokemusta – vaihtoehto. Lisäksi kyselylomakkeen loppuun varattiin tilaa mahdolliselle vapaamuotoiselle palautteelle.

Asiakastyytyväisyystutkimukseen osallistuneet Tyrvään Tilausliikenteen asiakkaat vastasivat kysely- lomakkeeseen omilla nimillään. Näin ollen asiakastyytyväisyystutkimuksesta kävi ilmi yritykset, jotka olivat Tyrvään Tilausliikenteen toimintaan tyytyväisiä sekä yritykset joiden mielestä Tyrvään Tilausliikenne Oy:n toiminnassa oli mahdollisesti kehitettävää.

4.4 Asiakastyytyväisyystutkimuksen toteutus

Asiakastyytyväisyystutkimuksen aloituksen ajankohta oli 6.5.2013. Tuolloin lähetin tutkimukseen osallistuneille tahoille asiakastyytyväisyys- lomakkeen sähköpostitse. Vastausaikaa tutkimukselle varattiin yksi kuukausi, josta kuitenkin oltiin valmiita joutamaan. Kaikki vastaukset oli tarkoitus saada kerättyä kokoon ennen keskikesän juhlaa, juhannusta.

Tutkimuksen kannalta sähköpostitse lähetetty lomakemuotoinen asiakastyytyväisyyskysely oli tutkimuksen toteuttamisen kannalta helpoin tapa. Tyrvään Tilausliikenne Oy:n asiakaskunta sijaitsee suhteellisen laajalla alueella, siksi esimerkiksi niin sanottu ovelta ovelle tiedonkeruu- tapa olisi ollut hankala toteuttaa ja vaatinut ennen kaikkea enemmän aikaa tutkimuksen toteuttamiselle. Tutkimuslomakkeen täyttäminen kuljetusten aikana koettiin myös hieman hankalaksi vaihtoehdoksi. Koska asiakastyytyväisyystutkimukseen vastanneet tahot olivat etukäteen tiedossa, muodostui sähköpostin avulla tapahtunut otannan kerääminen parhaimmaksi vaihtoehdoksi.

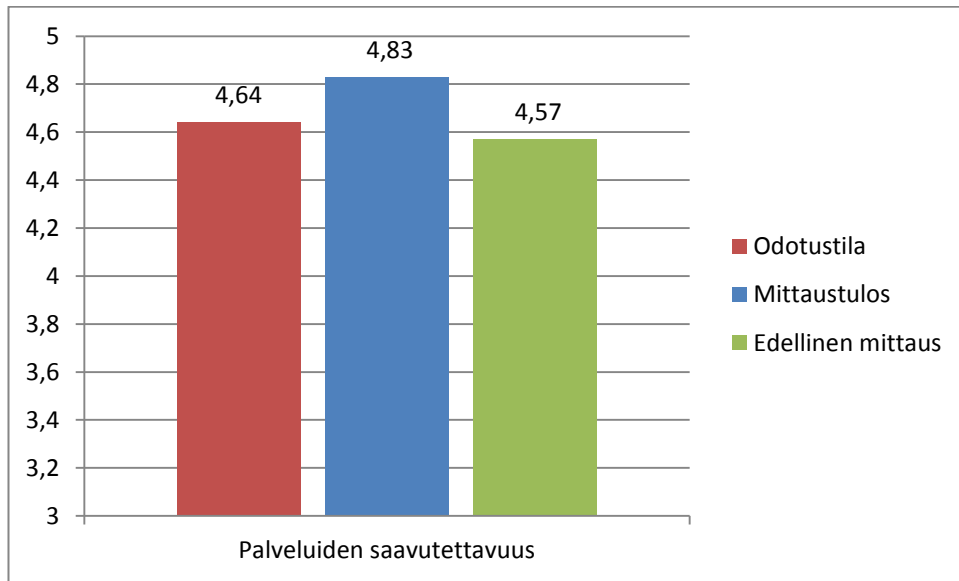
Asiakastyytyväisyystutkimuksen jokaiselta osa-alueelta saaduista mittaustuloksista laskettiin vastausten keskiarvo. Vastauksien esittämiseen keskiarvoina päädyttiin osittain siitä syystä, että viimeksi laaditun tyytyväisyystutkimuksen vastaukset olivat myös esitetty keskiarvoina. Näin ollen saatuja mittaustuloksia pystyttiin parhaiten vertaamaan edellisen mittauksen vastaustuloksiin. Lisäksi saatuja mittaustuloksia verrattiin PKY-laatu toimintajärjestelmän määrittämiin asiakastyytyväisyystutkimuksen odotusarvoihin.

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN ANALYSOINTI

Asiakastyytyväisyystutkimuksen vastausprosentti oli sata prosenttia. Vastausprosentista olisi saattanut tulla huomattavasti heikompi, sillä asiakastyytyväisyystutkimus- lomakkeiden sähköinen lähetystapa osoittautui alkuun huonoksi vaihtoehdoksi. Nykypäivänä monen yrityksen sähköpostit pursuavat erilaisista yhteydenotto pyynnöistä ja roskaposteista, siksi moni yritysten edustajista kertoi sähköpostin hukkuneen satojen muiden sähköpostien joukkoon. Lisäksi asiakastyytyväisyystutkimuksen ajankohta valikoitui alkukesään, jolloin osa tyytyväisyystutkimukseen osallistuneista yritysten edustajista piti vuosilomiaan. Kun alun perin laadittuun sähköpostiviestiin ei alkanut kuulumaan vastauksia, päätin lähestyä tutkimukseen osallistuneita tahoja perinteisesti puhelimen välityksellä.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen saadut mittaustulokset on taulukoitu Excel- ohjelman avulla. Asiakastyytyväisyystutkimuksesta saatujen tyytyväisyyttä kuvaavien eri osa-alueiden vastaustulokset ovat esitettyinä tekstissä keskiarvoina. Mittaustulosten arvot löytyvät tekstissä olevista kuvioista, jotka ovat otsikoituna osa-alueittain. Tekstissä havainnointi apuna käytetyissä kuvioissa siniset kuvaajat kuvaavat asiakastyytyväisyystutkimuksesta saatuja mittaustuloksia. Saatua mittaustuloksia on verrattu Tyrvään Tilausliikenne Oy:n edellisen asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksiin, jotka voidaan nähdä kuvioissa vihreän värisinä palkkeina. Lisäksi asiakastyytyväisyystutkimuksen saatuja mittaustuloksia on verrattu myös PKY- laatu toimintajärjestelmän laatimiin yrityksen asiakastyytyväisyys odotustila- arvoihin. Odotusarvot ovat kuvaajissa tunnistettavissa punertavasta väristä. Eri osa-alueista saatuja kuvaajia ja niihin liittyviä tuloksia on pohdittu kuvioden alla alkavissa tekstikappaleissa.

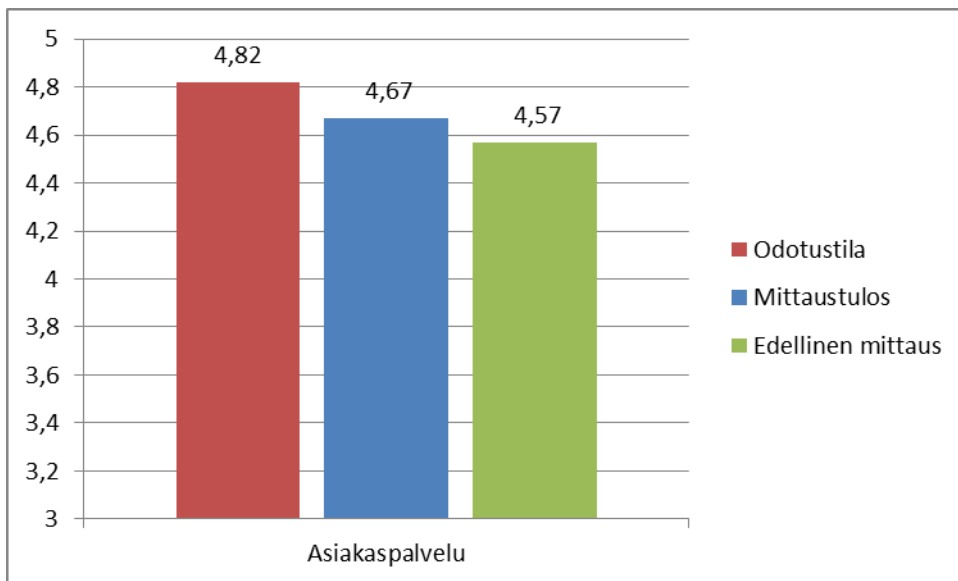
5.1 Palveluiden saavutettavuus



KUVIO 1. Palveluiden saavutettavuus

Kuviosta yksi käy ilmi, kuinka erinomaisella tasolla Tyrvään Tilausliikenne Oy:n palveluiden saavutettavuus vastaajien mielestä on. Edellisessä tyytyväisyysmittauksessa palveluiden saavutettavuus jäi alle PKY- laatu toimintajärjestelmän asettaman odotusarvon, mutta nyt suoritetussa asiakastyytyväisyystutkimuksessa palveluiden saavutettavuus kasvoi yli odotustilan. Kuvion yhden pohjalta voidaankin todeta Tyrvään Tilausliikenne Oy:n palveluiden saavutettavuuden olevan hyvällä tasolla. Kun palveluiden saavutettavuus on hyvällä tasolla, kokevat asiakkaat yrityksen helposti lähestyttäväksi ja näin ollen uusia asiakaskontaktejakin muodostuu.

5.2 Asiakaspalvelu

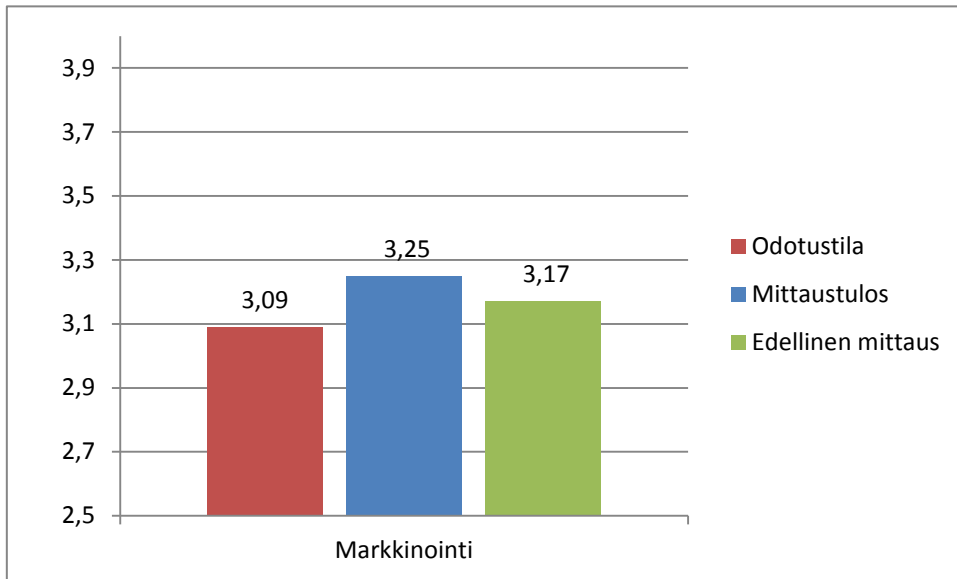


KUVIO 1. Asiakaspalvelu

Tyrvään Tilausliikenne Oy:n asiakkaat ovat keskimäärin tyytyväisiä yrityksen tarjoamaan asiakaspalveluun, vaikkakin PKY- laatu toimintajärjestelmän asettamasta odotustilasta hieman jäätii. Positiivista kuitenkin on se, että asiakaspalvelussa on tapahtunut kehitystä viime tyytyväisyystutkimukseen verrattuna. Yli neljän ja puolen vastauskeskiarvoon asiakaspalvelusta voidaan olla tyytyväisiä, päästäkseen odotusarvoon Tyrvään Tilausliikenteellä on vielä kehittämisen varaa asiakaspalvelun osa-alueella.

Kuvion kaksi asiakaspalvelun korkea odotusarvo kertoo siitä, kuinka tärkeäksi laadukas asiakaspalvelu yrityksen toiminnan kannalta ylipäätään koetaan. Laadukas asiakaspalvelu on merkittävä tekijä niin pienille - kuin suurillekin yrityksille tyytyväisien asiakkaiden muodostumisessa. Tyrvään Tilausliikenne Oy:n yksi liiketoiminnan tavoitteista on tarjota ensiluokkaista asiakaspalvelua omalla alallaan. Ensiluokkaisen asiakaspalvelun toteuttaminen vaatii yritykseltä panostuksia, laadukkaaseen asiakaspalveluun panostaminen saattaa myöhemmin näkyä pitkinä asiakkuussuhteina. Edellä mainittuja pitkiä asiakassuhteita on Tyrvään Tilausliikenteellekin kertynyt vuosien saatossa useita.

5.3 Markkinointi

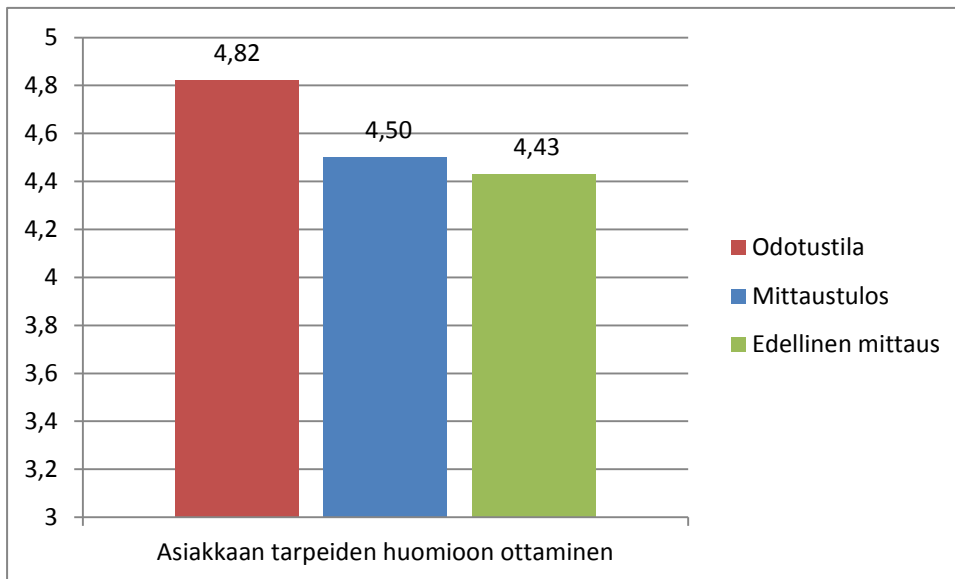


KUVIO 2. Markkinointi

Markkinoinnin osa-alueella voimme nähdä sekä odotusarvon- että mittaustulosten jäävän edellisiä kuvioita selvästi matalammaksi. Pienten yritysten resurssit markkinoinnin panostamiseen ja toteuttamiseen saattaa usein olla rajalliset. Kuljetuspalveluihin keskittyvän yrityksen ei ylipäätään koeta tarvitsevan panostusta markkinoinnin osa-alueella, kuten PKY- laatu toimintajärjestelmän matalahkosta odotustilasta voidaan päätellä. Kuitenkin myös kuvioista kolme voidaan nähdä Tyrvään Tilausliikenteen markkinoinnista saadun mittaustuloksen olevan odotusarvoa suurempi ja kasvaneen edelliseen asiakas- tyytyväisyystutkimukseen verrattuna.

Tyrvään Tilausliikenne Oy ei ole kokenut markkinointiin panostamisen merkittäväksi tekijäksi asiakassuhteiden muodostumisessa. Yritykselle on vuosien saatossa muodostunut vakiintunut asiakaskunta. Asiakastyytyväisyys on tärkeä tekijä asiakasuskollisuuden muodostumisessa. Tyytyväiset asiakkaat suosittelevat herkästi saamiaan palveluita eteenpäin, kuten teoriaosuudessa käytiin lävitse.

5.4 Asiakkaan tarpeiden huomioiminen

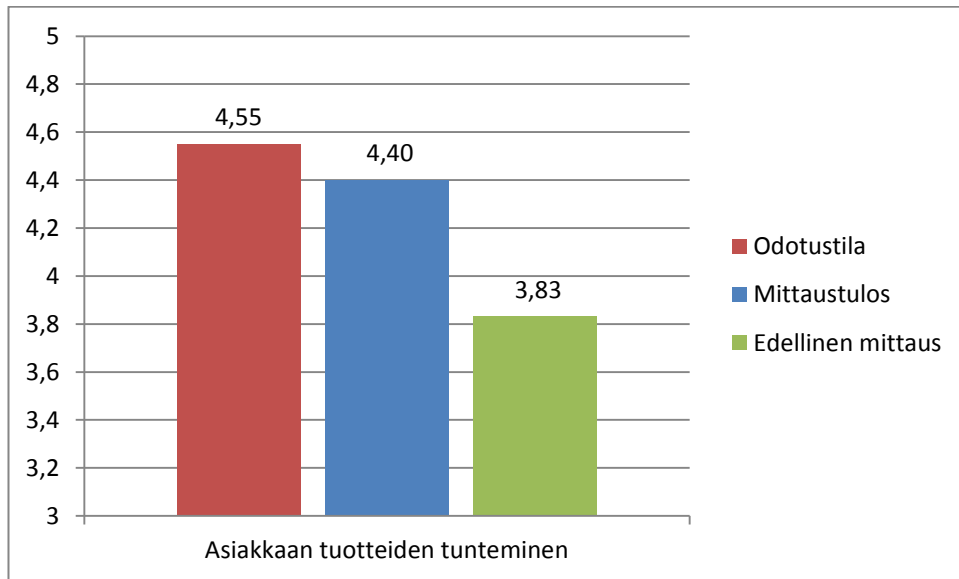


KUVIO 3. Asiakkaan tarpeiden huomioiminen

Tyytyväisyystutkimukseen vastanneiden mielestä asiakkaan tarpeiden huomioiminen ei aivan yllä Tyrvään Tilausliikenteellä odotusarvon vaatimalle tasolle. Asiakastyytyväisyystutkimuksesta saatu mittaustulos osoittaa kuitenkin kasvua edelliseen tyytyväisyystutkimukseen verrattuna.

Varsinkin pienillä – ja keskisuurilla yrityksillä asiakkaan tarpeiden huomioiminen on tärkeä tekijä asiakassuhteiden luomisen ja ylläpitämisen kannalta. Jos asiakas kokee, ettei palveluita tarjoava yritys ota asiakkaan tarpeita huomioon, saattaa pitkäänkin jatkunut asiakassuhde loppua ja asiakkaan siirtyminen kilpailevan yrityksen puolelle saattaa olla ajankohtaista.

5.5 Asiakkaan tuotteiden tunteminen

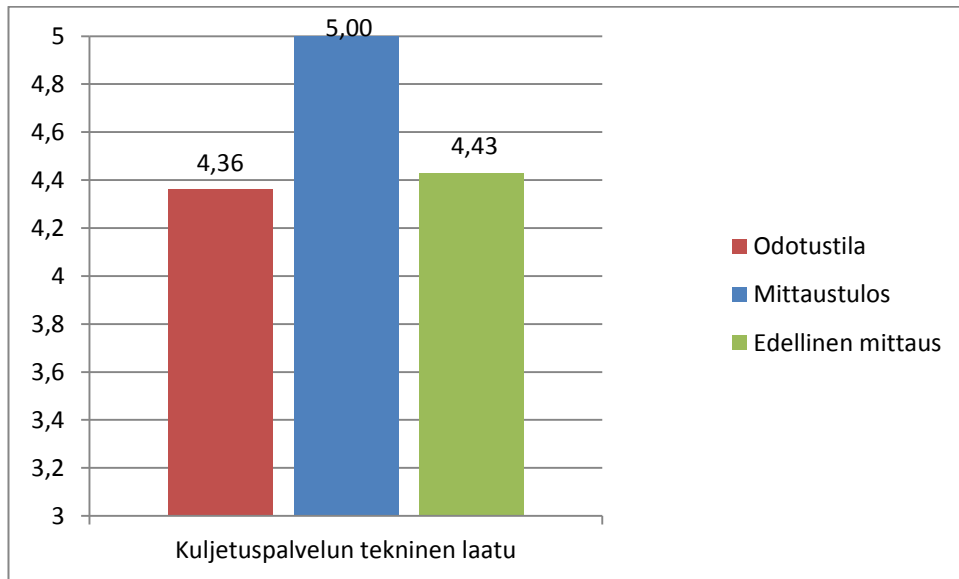


KUVIO 4. Asiakkaan tuotteiden tunteminen

Laadukkaita palveluita tarjoavan yrityksen toimintaan kuuluu osana myös asiakkaan tuotteiden ja toimialan huomioon ottaminen ja tunteminen. Edellisessä asiakastyytyväisyystutkimuksessa tämä edellä mainittu osa-alue oli Tyrvään Tilausliikenteellä selvästi heikonlaisessa tilanteessa. Edellisen asiakastyytyväisyystutkimuksen huonohkosta tuloksesta on Tyrvään Tilausliikenteellä otettu opiksi, sillä asiakkaiden tyytyväisyys on selkeästi kasvanut tällä osa-alueella. Kuten kuviosta viisi on havaittavissa, odotusarvon asettamalle tasolle Tyrvään Tilausliikenne Oy ei tällä osa-alueella vielä päässyt, mutta suunta on selkeästi oikeanlainen.

Kuljetuspalveluita tarjottaessa ja suunniteltaessa yrityksen on tärkeää pystyä mukautumaan asiakkaiden tarpeiden vaatimalle tasolle. On tärkeää tiedostaa esimerkiksi potilaskuljetuksiin lähdettäessä kaluston sisältävän minimissään nostotason ja kuljetukseen mukautuvat istuimet. Kun kuljetuspalveluita tarjoavalla yrityksellä on edes jonkinlainen käsitys asiakkaan toimialasta ja tarpeesta ennen kuljetuksen alkamista, vältetään mahdollisilta epäselvyyksiltä ja pahimmassa tapauksessa sovitun kuljetuksen epäonnistumiselta.

5.6 Kuljetuspalvelun tekninen laatu

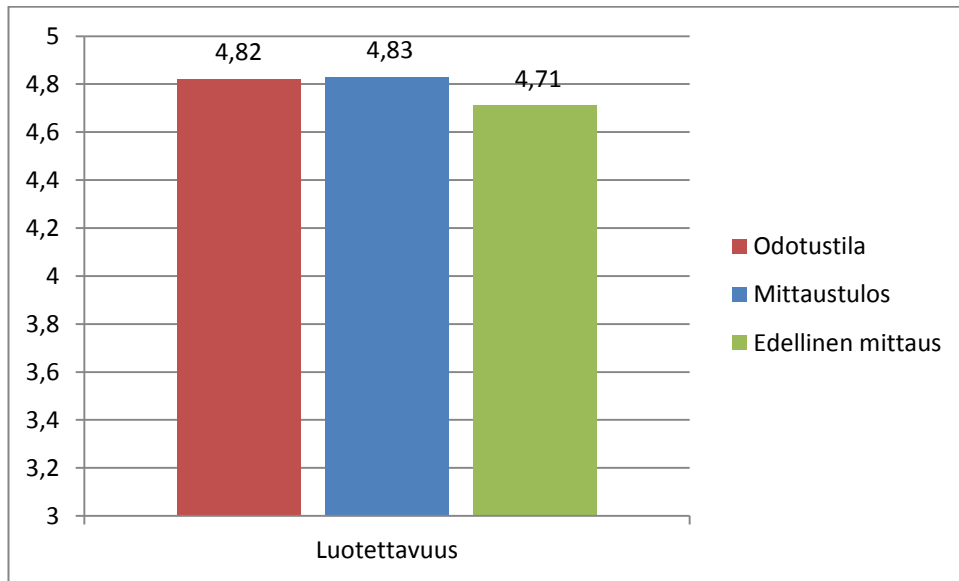


KUVIO 5. Kuljetuspalvelun tekninen laatu

Kuljetuspalvelun tekniseen laatuun jokainen asiakastyytyväisyystutkimuksen vastaajista oli erittäin tyytyväinen. Kuviosta kuusi näemme, kuinka jokainen vastaajista piti kuljetuspalvelun teknistä laatua erittäin hyvänä. Vertaamalla saatua tulosta edelliseen mittaukseen ja PKY- laatu toimintajärjestelmän asettamaan odotusarvoon, voidaan Tyrvään Tilausliikenteellä saatuun mittaustulokseen olla erittäin tyytyväisiä.

Erinomaisen mittaustuloksen pohjalta on tärkeää tässä vaiheessa panostaa kuljetuspalvelun teknisen laadun ylläpitämiseen samalla tasolla, ja näin ollen varmistaa, että myös tulevaisuudessa asiakastyytyväisyystutkimuksissa Tyrvään Tilausliikenne Oy saisi kuljetuspalveluiden teknisestä laadusta yhtä erinomaisen tuloksen.

5.7 Luotettavuus

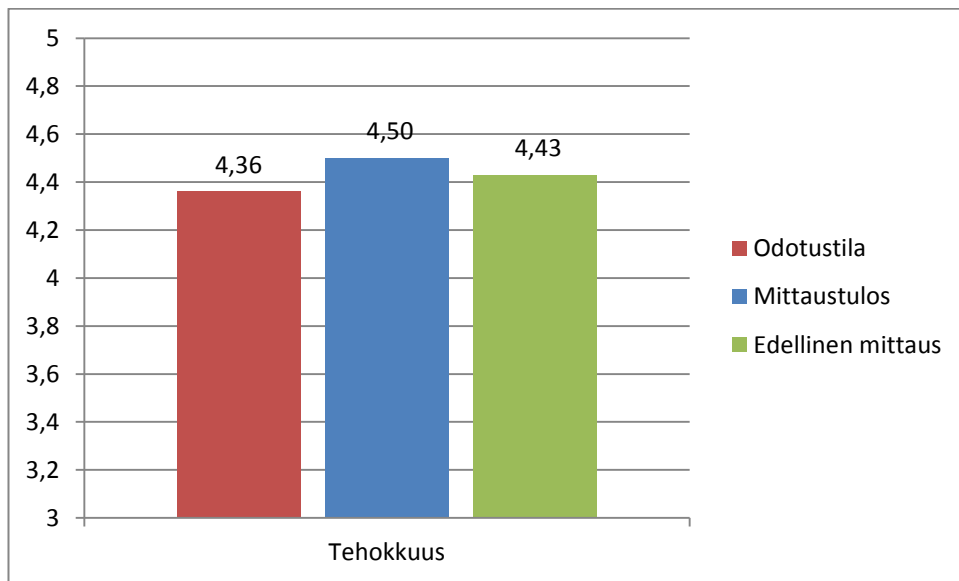


KUVIO 7. Luotettavuus

Yrityksen luotettavuus on yksi tärkeä tekijä asiakassuhteita luotaessa. Kun asiakas kokee palvelun tarjoajan luotettavaksi kumppaniksi, tällöin mahdolliset muut pienet epäkohdat eivät näyttele niin suurta arvoa, vaan asioista voidaan olla valmiita joustamaan. Luotettavuuden odotusarvokin on asetettu PKY- laadulla melkoisen korkeaksi, sillä menestyvän yrityksen yhtenä oletusarvona on toimia luotettavasti ja rehellisesti.

Vastaajien mielestä Tyrvään Tilausliikenne Oy on yrityksenä luotettava, suurin osa tyytyväisyystutkimukseen vastanneista piti Tyrvään Tilausliikenne Oy:n luotettavuutta erittäin hyvänä. Odotusarvoon ja ennen kaikkea edelliseen tyytyväisyystutkimukseen verrattuna voidaan luotettavuudesta saatua tulosta pitää erinomaisena, asiakastyytyväisyydessä kasvua on havaittavissa myös tälläkin osa-alueella.

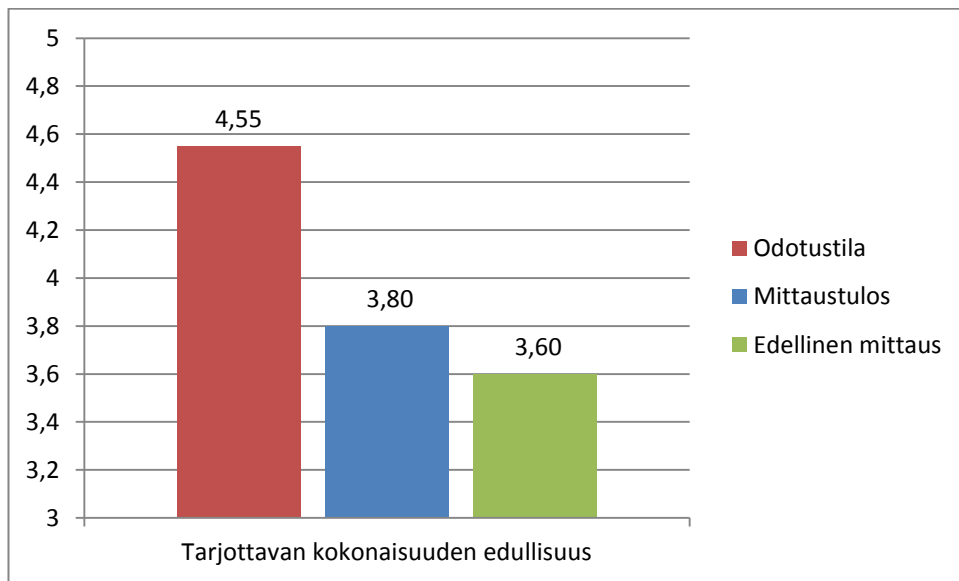
5.8 Tehokkuus



KUVIO 8. Tehokkuus

Tyrvään Tilausliikenne Oy:n toiminnan tehokkuuteen oltiin vastaajien keskuudessa tyytyväisiä. Suurin osa vastaajista piti toiminnan tehokkuutta erittäin hyvänä, mistä kertookin tämän osa-alueen vastauksista saatu korkea keski-arvo. Toiminnan tehokkuus on ollut Tyrvään Tilausliikenteellä jo edellisessä tyytyväisyystutkimuksessa yli odotustilan. Tässä vaiheessa voidaankin olla erittäin tyytyväisiä siihen, että Tyrvään Tilausliikenteen asiakkaiden tyytyväisyys toiminnan tehokkuuteen on jatkanut kasvuaan. Vielä on kuitenkin tälläkin osa-alueella hieman petrattavaa, toki pitää myös muistaa ylläpitää toiminnan tehokkuutta, ettei tyytyväisyys asiakkaiden keskuudessa pääse laskemaan.

5.9 Tarjottavan kokonaisuuden edullisuus

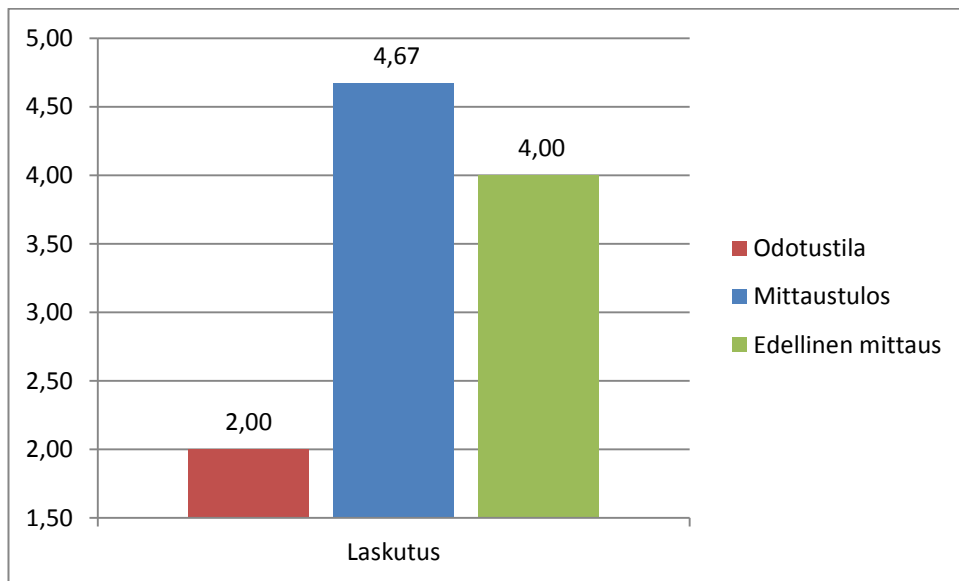


KUVIO 6. Tarjottavan kokonaisuuden edullisuus

Tarjottavan kokonaisuuden edullisuus oli yksi niistä osa-alueista, jolta osin Tyrvään Tilausliikenne Oy jäi selvästi alle PKY- laadun asettaman odotusarvon. Osa asiakastyytyväisyystutkimukseen vastanneista koki tarjottavan kokonaisuuden edullisuuden olevan vain tyydyttävällä tasolla. Edellä käsitelty aihe onkin yksi niistä osa-alueista, jonka voidaan jopa hyväksyä olemaan mitatulla tasolla, sillä laadukkuus ja edullisuus saadaan harvoin kulkemaan toimialasta riippumatta käsi kädessä.

Tässäkin tapauksessa tarjottavan kokonaisuuden edullisuus saattaa olla joillakin kilpailijoilla edullisempi, mutta yleensä silloin on karsittu jostakin muusta toiminnan osa-alueesta, esimerkiksi toiminnan tehokkuudesta tai palvelun teknisestä laadusta. Nämä osa-alueet puolestaan ovat Tyrvään Tilausliikenteellä erinomaisella tasolla. Tarjottavan kokonaisuuden edullisuuden heikonlaisen mittaustuloksen pohjalta Tyrvään Tilausliikenne Oy:n ei tarvitse ryhtyä suuriin muutostoimenpiteisiin. Laadukkaasta palvelusta ollaan yleisesti kuitenkin valmiita maksamaan, kuten Tyrvään Tilausliikenne Oy:n pitkät asiakassuhteet kertovat.

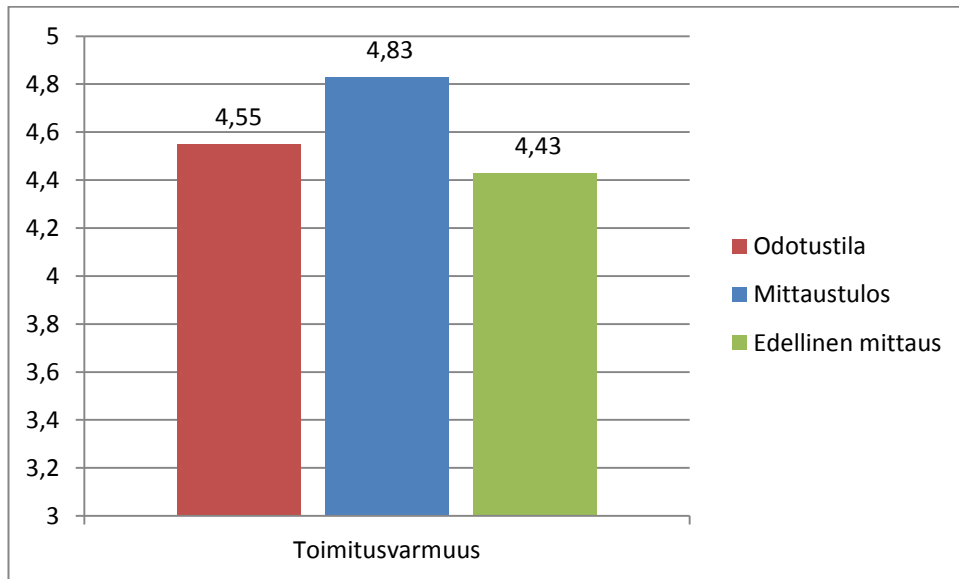
5.10 Laskutus



KUVIO 7. Laskutus

Tyrvään Tilausliikenne Oy:n laskutukseen oltiin asiakastyytyväisyystutkimuksen vastaajien keskuudessa selvästi tyytyväisempiä, kuin mitä annettu odotusarvo olettaisi. Myös edelliseen mittaukseen verrattuna laskutukseen ollaan tyytyväisempiä asiakkaiden keskuudessa. Alhainen odotusarvo laskutuksessa johtuu osittain siitä, että tässäkin tapauksessa pienten yrityksen ei koeta resurssien puolesta pystyvän hoitamaan laskutusta välttämättä laadukkaasti. Tyrvään Tilausliikenne kuitenkin osoittaa väitteen vääränlaisiksi, kuten asiakastyytyväisyystutkimuksesta saadut vastaukset osoittavat. Asiakastyytyväisyystutkimus osoittaaakin, että pieni yritys pystyy hoitamaan laskutuksen laadukkaasti ja ennen kaikkea siten, että sen yhteistyökumppanit ja asiakkaat voivat olla toimintaan tyytyväisiä.

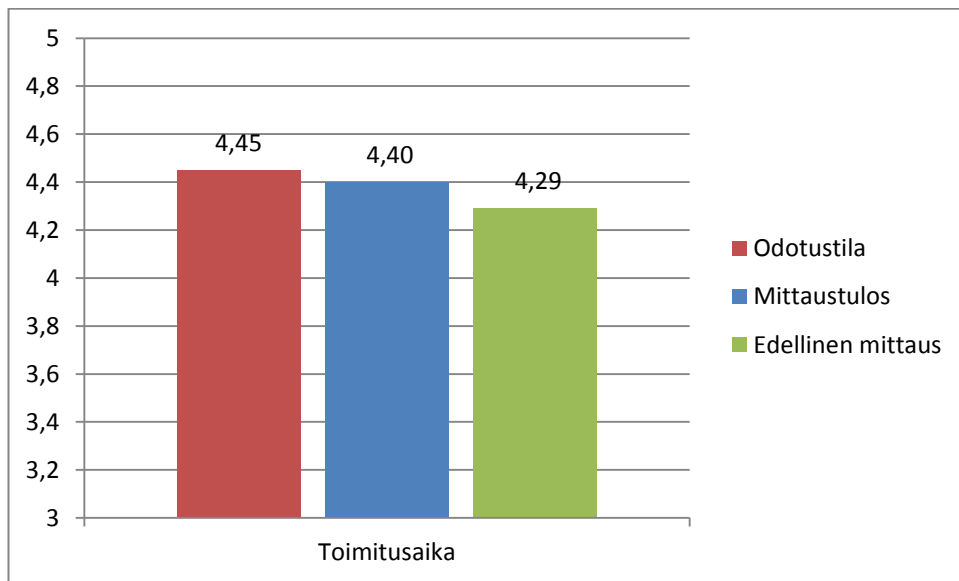
5.11 Toimitusvarmuus



KUVIO 8. Toimitusvarmuus

Yrityksen toimitusvarmuus on yksi niistä tekijöistä, jotka vaikuttavat kokonaisuutena yrityksen laadukkaaseen liiketoimintaan. Jos sovitusta asioista ei pidetä kiinni, seuraukset varsinkin yritysmaailmassa saattavat johtaa pian asiakassuhteen katkeamiseen. Jopa pitkään jatkuneet asiakassuhteet eivät paljoa paina, jos asiakas kokee itsensä laiminlyödyksi. Asiakastyytyväisyystutkimukseen osallistuneet vastaajat pitävät kuitenkin Tyrvään Tilausliikenne Oy:n toimitusvarmuutta erinomaisella tasolla. Edellistä mittauksesta on tyytyväisyys asiakkaiden keskuudessa kasvanut jopa niin paljon, että myös odotusarvo on ylitetty. Jos Tyrvään Tilausliikenne Oy pystyy pitämään toimitusvarmuuden jatkossakin yhtä korkealla tasolla, voi yrityksen asiakkaat myös jatkossa nauttia toimitusvarmasta palveluiden tarjoajasta.

5.12 Toimitusaika

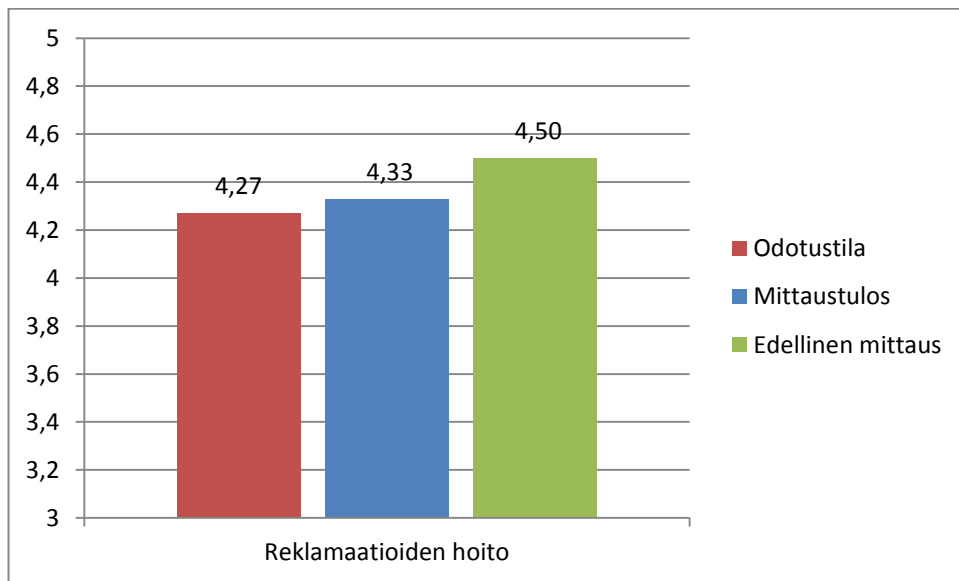


KUVIO 9. Toimitusaika

Asiakastyytyväisyystutkimukseen vastanneet Tyrvään Tilausliikenne Oy:n asiakkaat pitävät yrityksen palveluiden toimitusaikaa suhteellisen hyvällä tasolla. Asiakastyytyväisyystutkimuksesta saatu mittaustulos on lähellä odotustilaa, kuten kuviosta kymmenen voidaan havaita. Lisäksi asiakkaiden tyytyväisyys on kasvanut edelliseen tyytyväisyystutkimukseen verrattaessa.

Jos palveluiden toimitusajat venyvät, kokevat asiakkaat sen huolimattomuutena. Huolimattomuus puolestaan heijastuu tyytyväisyytenä muihinkin osa-alueisiin muun muassa asiakaspalveluun ja kuljetusten tekniseen laatuun, jotka tosin ovat Tyrvään Tilausliikenne Oy:llä asiakkaiden mielestä kunnossa.

5.13 Reklamaatioiden hoito

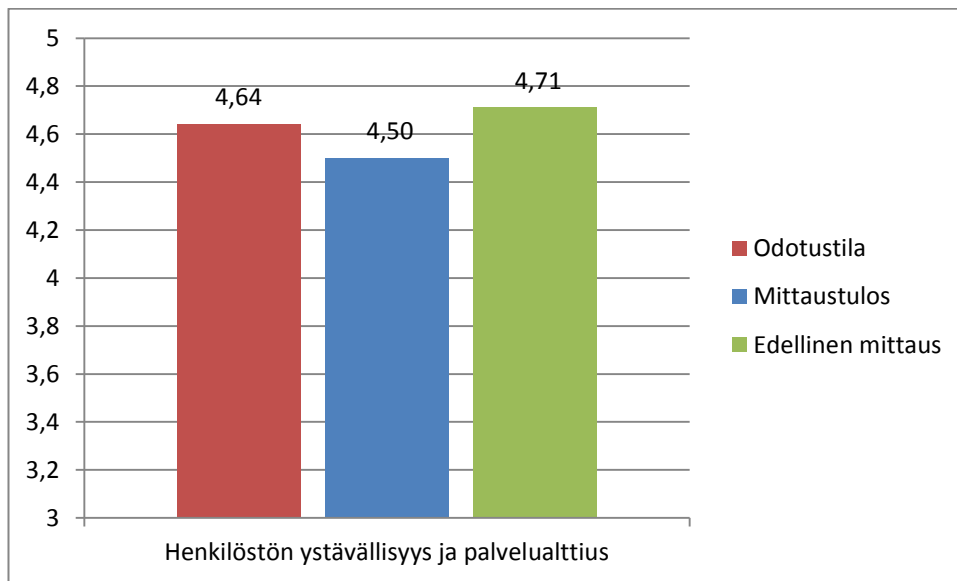


KUVIO 10. Reklamaatioiden hoito

Kuviosta yksitoista voidaan havaita, kuinka Tyrvään Tilausliikenne Oy:n reklamaatioiden hoitaminen on heikentynyt edelliseen asiakastyytyväisyystutkimukseen verrattuna. Saatua tulokseen voi vaikuttaa hyvinkin paljon reklamaation syy ja laajuus, joita ei tässä tutkimuksessa pystytty sen laajemmin tarkentamaan.

Vaikka yritys hoitaisi kaikki reklamaatiotapaukset samalla tavalla, saattavat asiakkaat kokea palvelun laadun reklamaatiotapauksessa erilaiseksi. Jos esimerkiksi joku vastanneista yrityksistä on joutunut mahdollisesti reklamoimaan laskutukseen liittyvissä asioissa ja toinen vastanneista kuljetukseen liittyvissä asioissa eroaa reklamaation laajuus ja sen hoitamisen toimintatapa toisistaan väkisin. Yleisesti havainnoina kuitenkin Tyrvään Tilausliikenne Oy:n reklamaatioiden hoitaminen on vastaajien mielestä lähes tulkoon erinomaisella tasolla yli oletetun odotusarvon.

5.14 Henkilöstön ystävällisyys ja palvelualltius



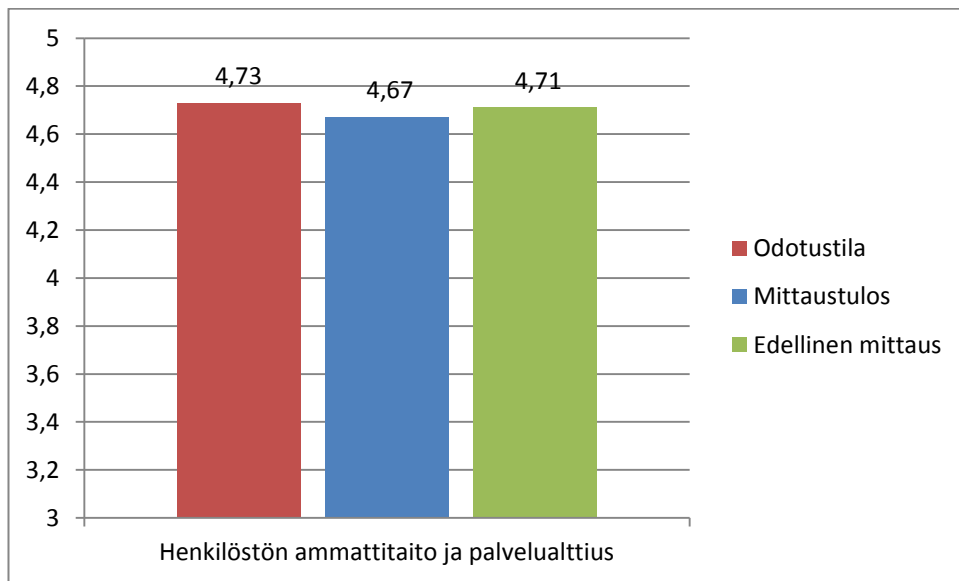
KUVIO 11. Henkilöstön ystävällisyys ja palvelualltius

Henkilöstön ystävällisyys ja palvelualltius yksi tärkeä kriteeri, kun asiakkaiden pitää päättää pysykö samassa palvelun tarjoajassa vai siirtykö mahdollisesti kilpailevan yrityksen asiakkaaksi. Jos asiakas on mahdollisesti kokenut saavansa epäystävällistä palvelua jossakin suhteessa, saattaa kynnyksesi asiakassuhteen lopettamiselle olla hyvinkin pieni. Kuviosta kaksitoista ja odotustilan palkista nähdäänkin, kuinka tärkeässä arvossa henkilöstön ystävällisyyttä ja palvelualltuita yleisesti pidetään.

Valitettavasti edelliseen asiakastyytyväisyystutkimukseen verrattuna tyytyväisyys Tyrvään Tilausliikenne Oy:n henkilöstön ystävällisyyteen ja palvelualltuteen on heikentynyt. Lisäksi tällä osa-alueella on pudottu alle oletetun odotusarvon, jonka myötä täytyykin pohtia tyytyväisyyteen heikentäviä tekijöitä. Yksi syy tuloksen heikentymiseen saattaa olla henkilöstön vaihtuvuus, mikä saattaa osaltaan selittää tyytyväisyyden muutosta. Henkilöstön vaihtuvuus ei saisi kuitenkaan vaikuttaa heikentyvästi yrityksen henkilöstön ystävällisyyteen ja palvelualltuteen, vaan jokaisella työntekijällä pitäisi olla samat ohjeistukset, kuinka asiakkaita palvellaan.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tarkoituksena on löytää yrityksen toiminnasta mahdollisia epäkohtia ja kehittämistarpeita. Henkilöstön ystävällisyys ja palvelualltius on yksi Tyrvään Tilausliikenteen kehittämistarpeista.

5.15 Henkilöstön ammattitaito ja asiantuntemus

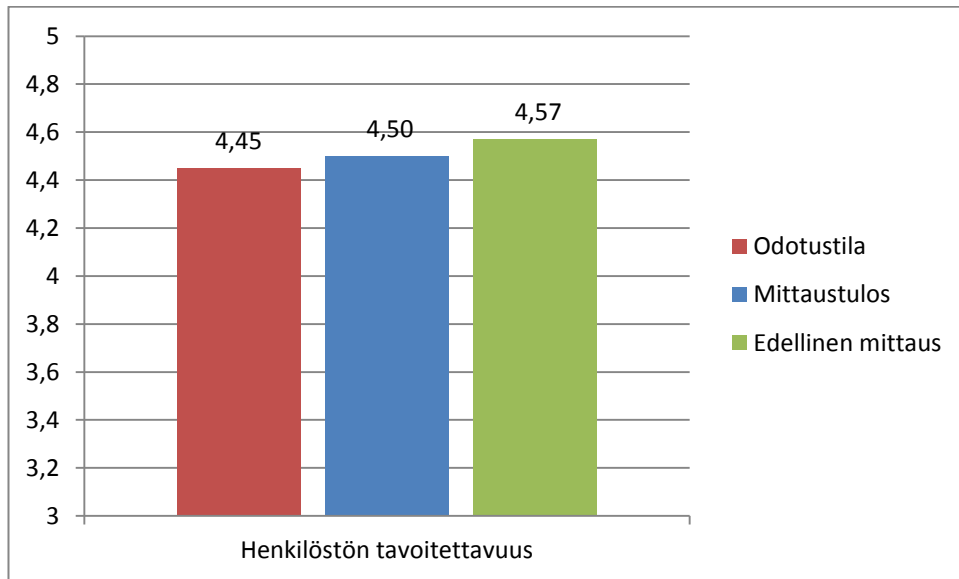


KUVIO 12. Henkilöstön ammattitaito ja asiantuntemus

Kuviosta kolmetoista nähdään asiakastytyväisyystutkimukseen vastanneiden tahojen mielipiteet Tyrvään Tilausliikenne Oy:n henkilöstön ammattitaidosta ja asiantuntemuksesta. Vastaukset ovat verrattavissa edelliseen osa-alueeseen, henkilöstön ystävällisyyteen ja palvelualltiuteen. Näissä molemmissa osa-alueissa asiakkaiden tyytyväisyys Tyrvään Tilausliikenne Oy:n toimintaan on heikentynyt.

Syitä henkilöstön ammattitaidon ja asiantuntemuksen heikentymiselle voidaan pitää samoina kuin edeltävän kuvion kaksitoista, henkilöstön ystävällisyyden ja palvelualltiuden tyytyväisyyden huonontumiselle. Edellä mainitut henkilöstön osaamisalueet ovat kuitenkin tärkeä osa ennen kaikkea yrityksen maineen muodostumisessa. Siksi nämä tekijät tulisi olla yrityksessä kunnossa, ja siksi Tyrvään Tilausliikenne Oy:n tulee näitä tekijöitä kehittää.

5.16 Henkilöstön tavoitettavuus



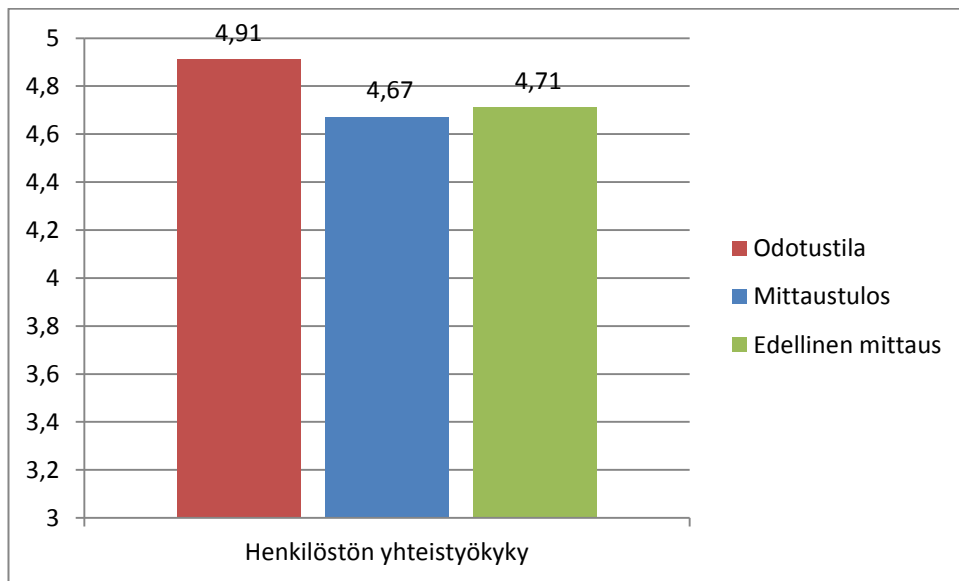
KUVIO 13. Henkilöstön tavoitettavuus

Tutkimukseen osallistuneiden vastaajien mielestä Tyrvään Tilausliikenne Oy:n henkilöstön tavoitettavuus on hyvällä tasolla, ylittäen sille asetetun odotusarvon. Kuitenkin tulos ja ennen kaikkea asiakkaiden tyytyväisyys on heikentynyt edellisestä tyytyväisyystutkimuksesta.

Henkilöstön tavoitettavuus liittyy omalla tavallaan edellä käsiteltyihin aiheisiin, Tyrvään Tilausliikenne Oy:n henkilöstön ystävällisyyteen, palvelualltiuteen, ammattitaitoon ja asiantuntemukseen. Kun henkilöstö ei ole jostain syystä tavoitettavissa, saattaa se aiheuttaa asiakkaalle mielikuvan palvelualltiuden ja ammattitaidon heikentymisestä. Nämä ovat pieniä asioita, jotka kuitenkin saattavat vaikuttaa suuresti asiakkaan valintaan palvelun tarjoajia kartoitettaessa.

Täytyy kuitenkin muistaa, että henkilöstöllä tulee väkisinkin hetkiä jolloin heitä ei voi tavoittaa. Siksi esimerkiksi pienikin ele: ”Anteeksi, palaan asiaan hetkenpästä”, luo asiakkaalle mielikuvan palvelualltiudesta ja asiakkaan kunnioituksesta.

5.17 Henkilöstön yhteistyökyky



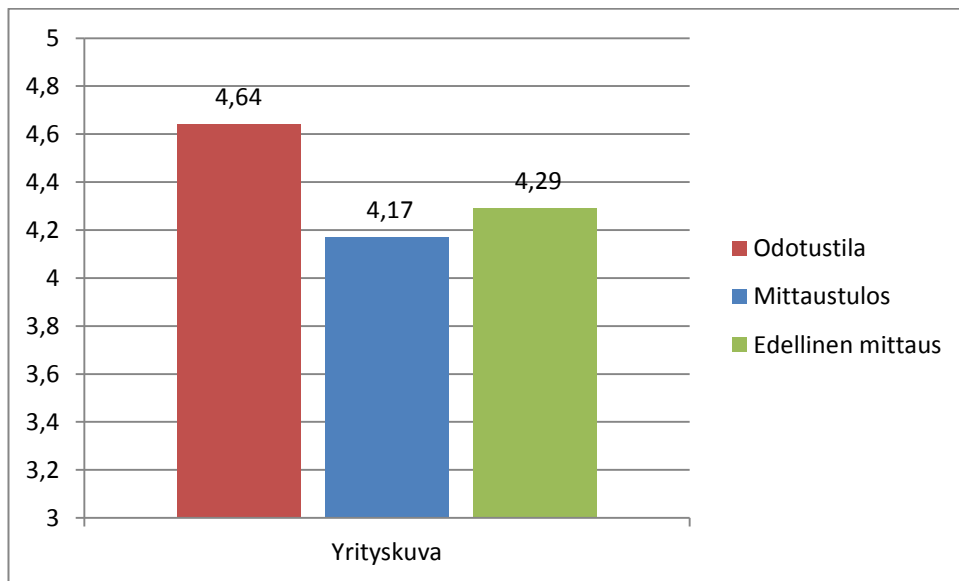
KUVIO 14. Henkilöstön yhteistyökyky

Kuviosta viisitoista nähdään tyytyväisyystutkimukseen osallistuneiden vastaajien mieliala Tyrvään Tilausliikenne Oy:n henkilöstön yhteistyökyyvystä. Henkilöstön yhteistyökyky on vastaajien mielestä lähes erinomaisella tasolla, mutta kuitenkin alle oletetun odotusarvon ja edelliseen mittaukseen verrattuna heikentynyt jonkin verran.

Kuten tekstissä jo aiemmin kävi ilmi, kuviot kaksitoista, kolmetoista ja neljätoista vaikuttavat kaikki toistensa arviointeihin. Nämä edellä mainitut tekijät osaltaan vaikuttavat myös asiakkaan mielikuvaan henkilöstön yhteistyökyyvystä. Asiakkaan näkemys heikentyneestä yhteistyökyyvystä saattaa juurtaa juurensa esimerkiksi heikentyneestä tavoitettavuudesta, palveluallttiudesta tai vaihtoehtoisesti asiantuntemuksesta.

Jos jokin näistä edellä mainituista tekijöistä olisi ollut Tyrvään Tilausliikenteellä paremmin organisoituna, olisivat aikaisemmat vastaukset olleet erimuotoisia ja ennen kaikkea asiakkaiden tyytyväisyys ei olisi välttämättä laskenut. Nämä edellä mainitut tekijät ovat kuitenkin melko lähellä erinomaista tasoa, eivätkä vaadi Tyrvään Tilausliikenteeltä edes kovinkaan suuria panostuksia jotta voitaisiin puhua erinomaisesta tyytyväisyydestä.

5.18 Yrityskuva

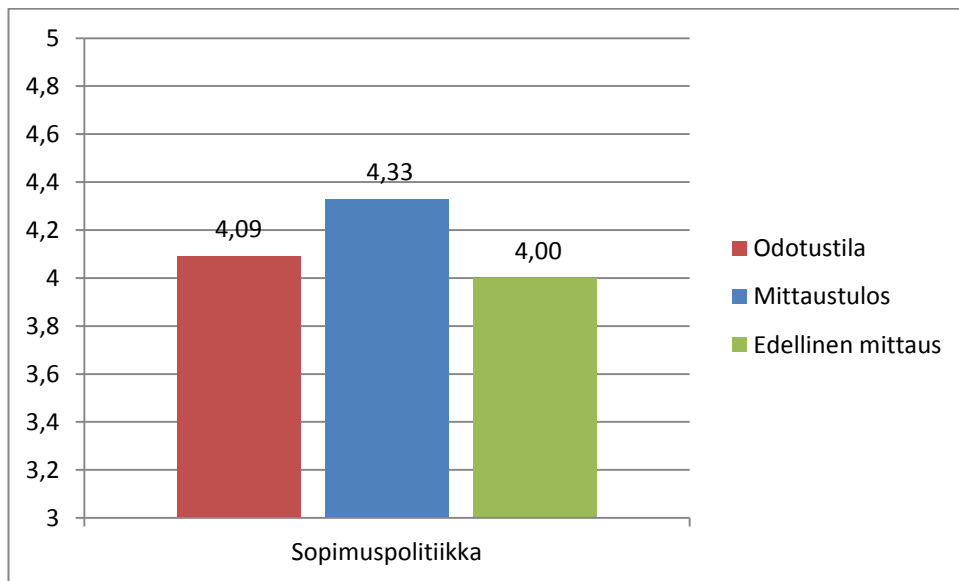


KUVIO 15. Yrityskuva

Kuviosta kuusitoista käy ilmi vastaajien mielipide Tyrvään Tilausliikenne Oy:n yrityskuvasta. Tyrvään Tilausliikenne Oy:n yrityskuva on heikentynyt edellisestä asiakastytyväisyystutkimuksesta, kaikenlisäksi odotusarvosta on edelleenkin jääty huomattavan paljon. Yrityskuvaan saattaa vaikuttaa oikeastaan yrityksen koko toiminta, aina toimitusjohtajasta jokaiseen henkilöstön jäseneseen sekä käytössä olevaan kalustoon asti.

Kuten aiemmin tekstissä on mainittu, asiakastytyväisyystutkimukseen vastanneiden mielikuva Tyrvään Tilausliikenne Oy:n henkilöstön palvelualltiudesta, ystävällisyydestä, ammattitaidosta ja asiantuntemuksesta on hieman heikentynyt edelliseen tutkimukseen verrattuna. Nämä tekijät myös vaikuttavat osaltaan asiakkaan mielikuvaan jatkossa, mahdollista palveluntarjoajaa kartoitettaessa. Toki myös erinomaiset tulokset luotettavuuden ja esimerkiksi toimitusvarmuuden saralla vaikuttavat asiakkaan luomaan mielikuvaan positiivisesti.

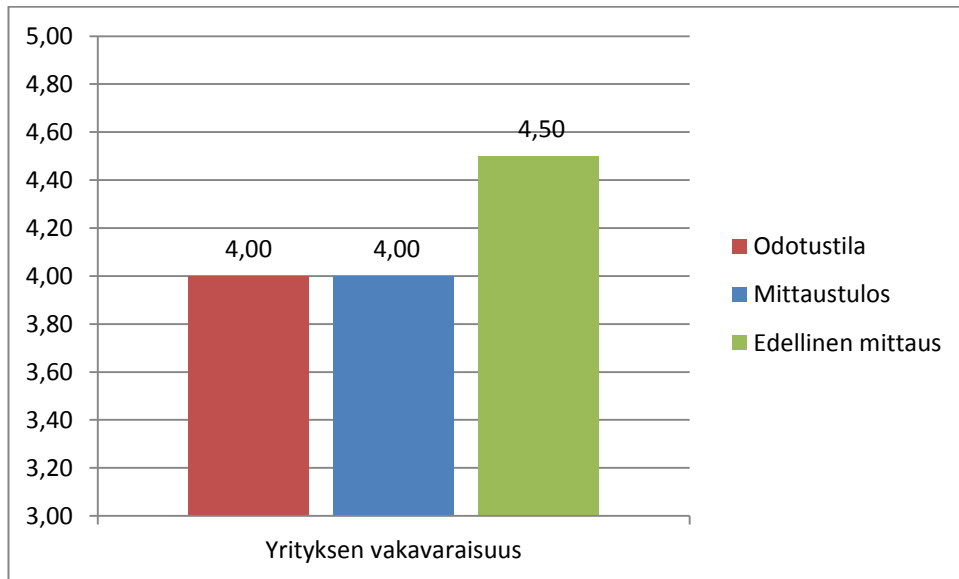
5.19 Sopimuspolitiikka



KUVIO 16. Sopimuspolitiikka

Tyrvään Tilausliikenne Oy:n ja asiakkaiden välinen sopimuspolitiikka on vastaajien mielestä kunnossa, kuten kuviosta seitsemätoista voi havaita. Yli odotustilan olevasta mittaustuloksesta voidaan myös päätellä, että Tyrvään Tilausliikenteen asiakkaat ovat tyytyväisiä tapaan, millä tavalla Tyrvään Tilausliikenne Oy liiketoimintaansa hoitaa. Hyvä vastaustulos kertoo myös sekä yrityksen- että asiakkaan välisestä tyytyväisyydestä ja luottamuksesta. Edellisestä mittauksesta on Tyrvään Tilausliikenteen sopimuspolitiikan hoidossa tapahtunut asiakkaiden mielestä kehitystä ja ennen kaikkea tyytyväisyys on tällä osa-alueella kasvanut.

5.20 Yrityksen vakavaraisuus

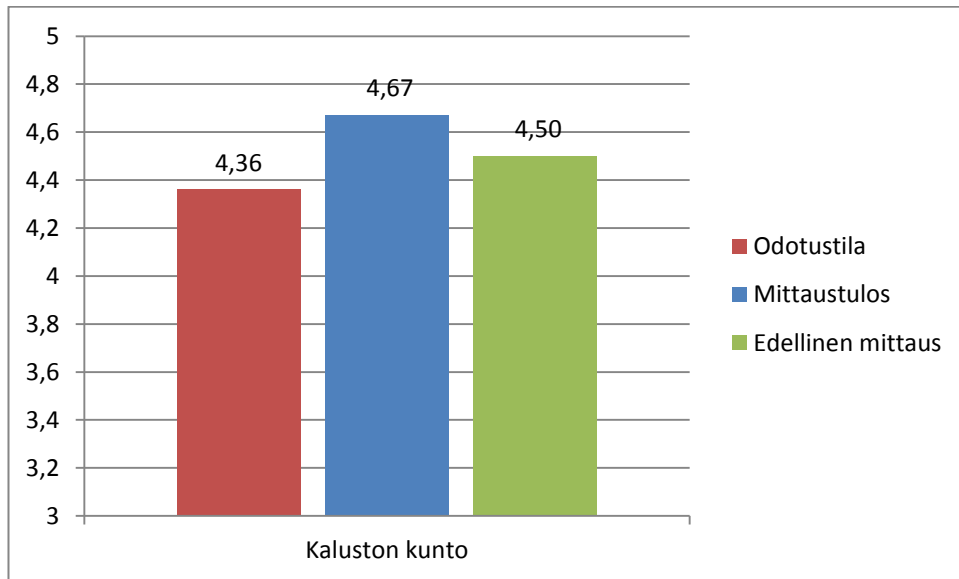


KUVIO 17. Yrityksen vakavaraisuus

Vakavarainen yritys antaa asiakkaalleen mielikuvan laadukkaasta toiminnasta. Riippuu paljon yrityksestä, millä tavalla vakavaraisuuden tuo esille. Monille asiakkaille riittää yrityksen ulkokuori vakavaraisen yrityksen mielikuvan luomisessa. Toiset taas eivät kiinnitä ulkokuoreen huomiotaan, vaan yrityksen toiminta selvitetään pitemmällä aikavälillä. Tyrvään Tilausliikenteen toiminta on jatkunut jo vuosikymmeniä, varsinkin paikalliset ihmiset ja yritykset ovat saaneet rauhassa luoda mielikuvan Tyrvään Tilausliikenne Oy:n yrityksen vakavaraisuudesta.

Vastaajien mielestä Tyrvään Tilausliikenne Oy:n vakavaraisuus on heikentynyt viime tyytyväisyystutkimuksesta. Kuitenkin yrityksen vakavaraisuus osa-alueella ollaan odotustilan asettamassa arvossa. Tässä tapauksessa onkin syytä miettiä, mistä syystä mielikuva Tyrvään Tilausliikenteen vakavaraisuudesta on laskenut asiakkaiden keskuudessa. Mielikuvan laskemiseen ei tarvita kuin yksi negatiivinen asiakaskontakti, niin maine alkaa leviää muidenkin asiakkaiden keskuudessa. Edellä mainituissa tapauksissa pitkät asiakassuhteet ovat kuitenkin tarpeellisia, sillä niihin ei pääse vaikuttamaan edes negatiivisesti vellovat huhut.

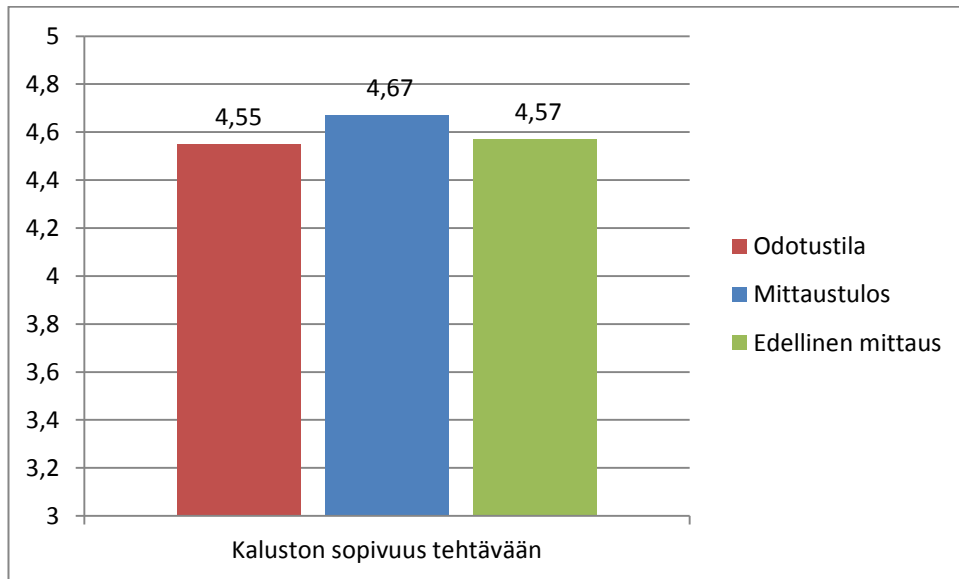
5.21 Kaluston kunto



KUVIO 18. Kaluston kunto

Asiakastytyväisyystutkimukseen vastanneet tahot ovat tyytyväisiä Tyrvään Tilausliikenne Oy:n kaluston kuntoon, kuten kuviosta yhdeksäntoista näemme. Tyrvään Tilausliikenne Oy panostaakin nykyaikaiseen, turvalliseen ja taloudelliseen kalustoon, mistä on osoituksena selvästi odotusarvoa korkeampi mittaustulos ja edelliseen mittaukseen verrattuna on myös havaittavissa kasvavaa tyytyväisyyttä asiakkaiden keskuudessa.

5.22 Kaluston sopivuus tehtävään

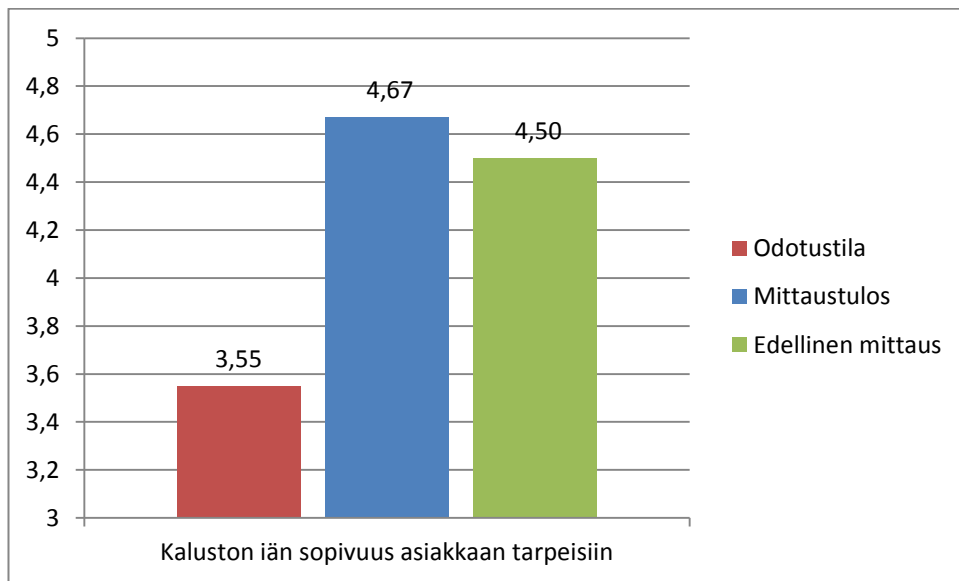


KUVIO 19. Kaluston sopivuus tehtävään

Kaluston kunto sekä sopivuus tehtävään noudattavat samaa linjaa toistensa kanssa ja ovat samalla tasolla asiakastyytyväisyystutkimukseen vastanneiden Tyrvään Tilausliikenteen asiakkaiden mielestä. Kaluston kunto ja ennen kaikkea sen sopivuus tarjolla oleviin tehtäviin on tärkeä tekijä asiakkaan luodessa mielikuvaa tarvittavan palvelun tarjoajasta.

Esimerkiksi merkittävä osa Tyrvään Tilausliikenne Oy:n asiakasajoista on niin sanottuja potilas- ja parikuljetuksia, missä liikennöitävältä autolta vaaditaan tilaa ja takana olevaa nostohissiä. Edellä mainitussa tilanteessa on ensisijaisen tärkeää, että kalusto sopii asiakkaan tarpeisiin. Kuviot yhdeksäntoista ja kaksikymmentä tukevat myös mielikuvaa siitä, että Tyrvään Tilausliikenne Oy on onnistunut tarjoamaan asiakkaiden tarpeisiin sopivan laadukkaan kuljetuskaluston.

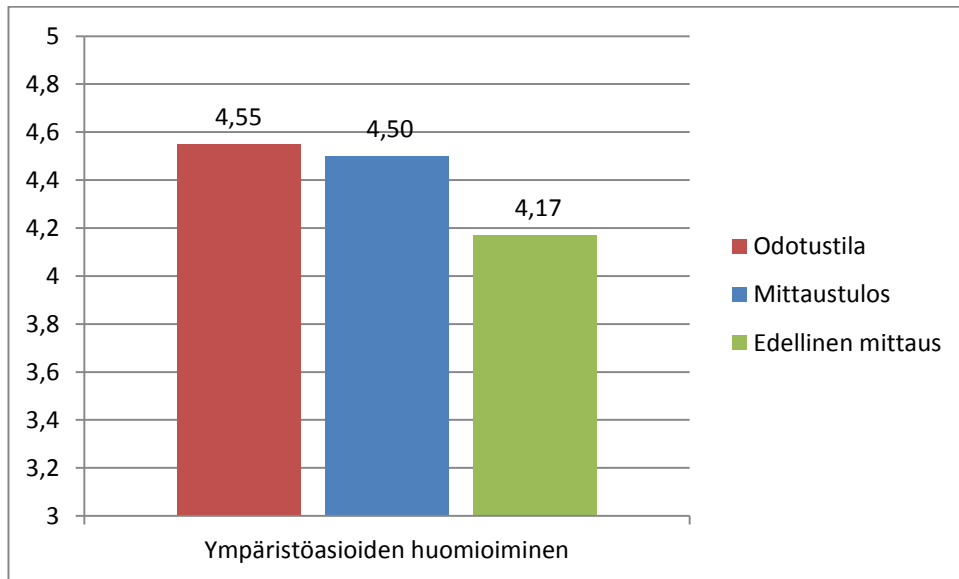
5.23 Kaluston iän sopivuus asiakkaan tarpeisiin



KUVIO 20. Kaluston sopivuus asiakkaan tarpeisiin

Kaluston iän sopivuutta asiakkaan tarpeisiin ei pidetä kovin tärkeänä tekijä asiakastytyväisyyden muodostumisessa, kuten kuvion kaksikymmentäyksi punaisesta odotustilaa kuvaavasta kuvaajasta voidaan nähdä. Tyrvään Tilausliikenteen asiakkaiden mielestä kuitenkin yrityksen kalusto on nykyaikaista ja sopivaa asiakkaiden vaatimiin kuljetustehtäviin. Kuten kahdesta edellisestä kuvioista kävi ilmi, Tyrvään Tilausliikenteen panostus kaluston laadukkuuteen ja nykyaikaisuuteen on kannattanut, sillä saatujen mittaustulosten keskiarvot ovat odotusarvoja korkeampia ja edelliseen asiakastytyväisyystutkimukseen verrattuna asiakkaiden tyytyväisyys näillä osa-alueilla on kasvanut.

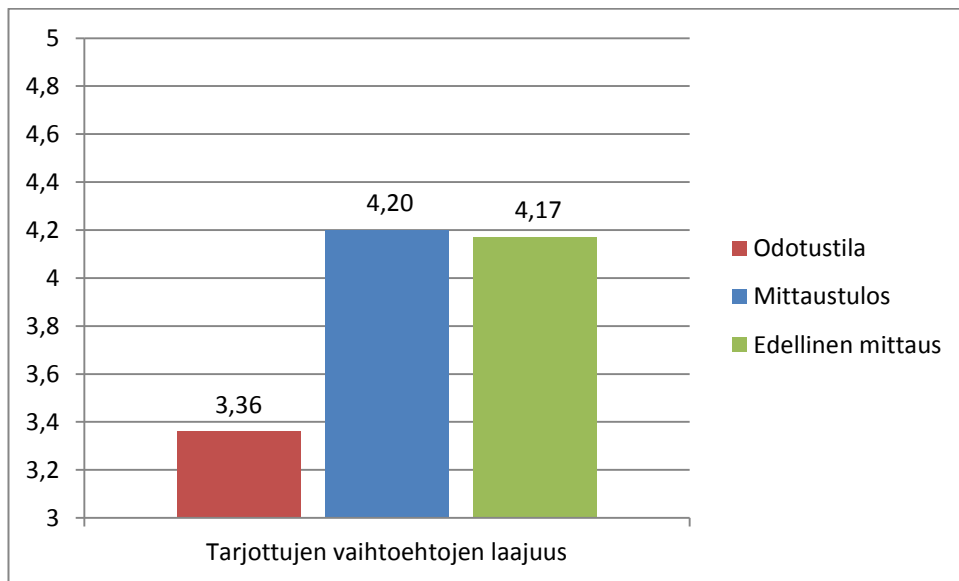
5.24 Ympäristöasioiden huomioiminen



KUVIO 21. Ympäristöasioiden huomioiminen

Nykyaikana ympäristöasioiden huomioon ottaminen on tärkeä osa jokaisen menestyvän yrityksen toimintaa. Kuten kuvion kaksikymmentä kaksi pohjalta nähdään, myös odotusarvo yrityksen ympäristöasioiden huomioon ottamisella on korkealla. Tyrvään Tilausliikenne on ottanut ympäristöasiat huomioon muun muassa panostamalla nykyaikaisiin, hiukkassuodattimen omaavaan diesel-käyttöiseen vähän kuluttavaan ja saastuttavaan kalustoon. Asiakastyytyväisyystutkimukseen osallistuneiden vastaajien mielestä kuitenkin Tyrvään Tilausliikenne Oy voisi ottaa toiminnassaan ympäristöasiat vielä paremminkin huomioon, vaikka kehitystä on tapahtunut huomattavasti viime tutkimukseen verrattuna.

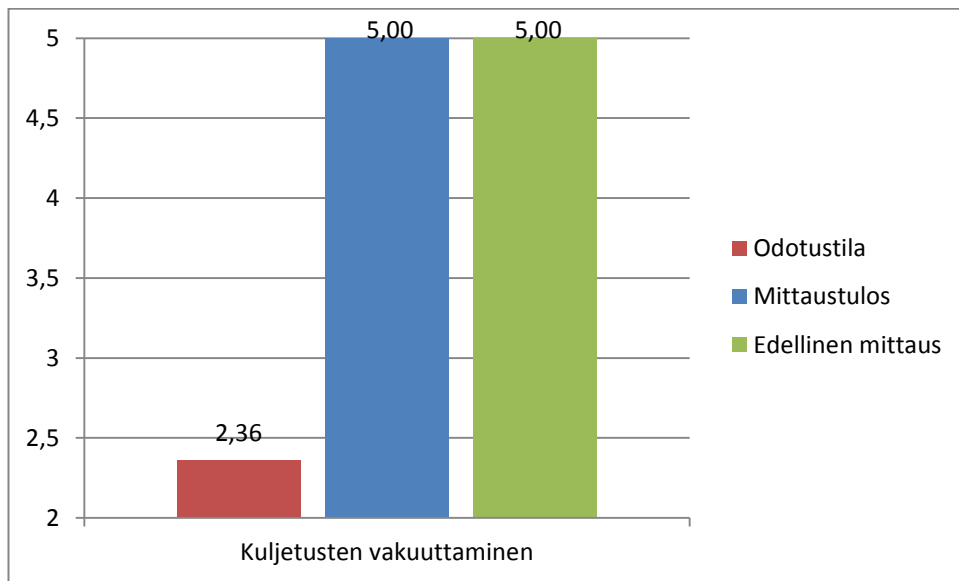
5.25 Tarjottujen vaihtoehtojen laajuus



KUVIO 22. Tarjottujen vaihtoehtojen laajuus

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa tiedusteltiin myös Tyrvään Tilausliikenteen asiakkailta yrityksen tarjoamista vaihtoehtojen laajuudesta. Tarjottujen vaihtoehtojen laajuutta ei koeta pienten yritysten asiakastyytyväisyyden kannalta kovinkaan tärkeänä, kuten kuviosta kaksikymmentä kolme voidaan havaita. Tyrvään Tilausliikenne Oy on kuitenkin onnistunut tarjoamaan asiakkailleen monipuolisia kuljetuspalveluita, joihin asiakastyytyväisyystutkimukseen vastanneet tahot ovat selvästi odotusarvoa tyytyväisempiä. Tyrvään Tilausliikenteen tarjoamat kuljetukset ovat pysyneet kutakuinkin ennallaan, mistä osoituksena asiakkailta saatu mielipide sekä uusimmassa mittaustuloksessa – että edellisessä mittauksessa.

5.26 Kuljetusten vakuuttaminen



KUVIO 23. Kuljetusten vakuuttaminen

Kuvio kaksikymmentä neljä, kuljetusten vakuuttaminen oli asiakastyytyväisyystutkimuksen viimeinen kohta. Kuljetusten vakuuttamisesta Tyrvään Tilausliikenne Oy sai asiakkailtaan parhaat mahdolliset arvosanat, täysi viiden pisteen keskiarvo kertoo yrityksen harjoittamasta laadukkaasta ja luotettavasta liiketoiminnasta.

6 KEHITTÄMISIDEAT

Opinnäytetyönä laaditun asiakastyytyväisyystutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa Tyrvään Tilausliikenne Oy:n liiketoiminnan mahdollisia epäkohtia ja kehittämistarpeita. Laaditun asiakastyytyväisyystutkimuksen pohjalta voidaan todeta tutkimukseen osallistuneiden vastaajien olevan tyytyväisiä Tyrvään Tilausliikenteen Oy:n toimintaan. Suurin osa vastaajista oli joko erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä yrityksen toimintaan.

Suuria epäkohtia asiakastyytyväisyystutkimuksen pohjalta ei välittynyt, mutta liiketoiminnan ja ennen kaikkea yrityksen asiakaspalvelun puolella kehitettäviä osa-alueita löydettiin jonkin verran. Suurimmat kehittämistarpeet kohdistuivat Tyrvään Tilausliikenne Oy:n henkilöstön toimintaan. Asiakastyytyväisyystutkimuksen pohjalta Tyrvään Tilausliikenne Oy:n henkilöstön ystävällisyys, palvelualttius, ammattitaito ja asiantuntemus ovat heikentyneet viime tutkimukseen verrattuna. Lisäksi mielikuva yrityksen vakavaraisuudesta ja yrityskuvasta on vastaajien keskuudessa myös laskenut.

Jotta henkilöstöön kohdistuneet pienet epäkohdat asiakaspalvelun laadukkuudessa saataisiin jälleen samalle tasolle kuin aikaisemminkin, Tyrvään Tilausliikenteen liiketoiminnassaan käyttämän PKY- laatu toimintajärjestelmän avulla Tyrvään Tilausliikenteen henkilöstöllä on mahdollisuus niin sanotun intranetin käyttöön. Intranetissä on muun muassa laaditut ohjeet laadukkaasti toteuttamiseksi. Intranetin avulla Tyrvään Tilausliikenne Oy pystyy palauttamaan asiakaspalveluun liittyneet epäkohdat takaisin hyvälle tasolle. On myös syytä muistaa Tyrvään Tilausliikenteen asiakaspalvelun olevan siltikin hyvällä tasolla, vaikka toiminta on kyseisellä osa-alueella hieman heikentynyt.

Tyrvään Tilausliikenne Oy:n yrityskuvan- ja yrityksen vakavaraisuuden heikentyminen liittyy omalta osaltaan negatiivisiin vastauksiin asiakaspalvelusta. Negatiivinen mielikuva asiakaspalvelusta saattaa vaikuttaa myös asiakkaan mielikuvaan Tyrvään Tilausliikenteen yrityskuvasta. Nopeimman muutoksen Tyrvään Tilausliikenne Oy saa heikentyneeseen yrityskuvaan parantamalla asiakaspalveluaan. Aiemmin tekstissä käyty toimet asiakaspalvelun parantamiseksi vaikuttavat varmasti yrityskuvaan tyytyväisyyttä parantavalla tavalla. Lisäksi esimerkiksi pienimuotoinenkin panostus markkinointiin saattaisi ohjata yrityksen mielikuvan asiakkaille positiivisesti kasvavaan suuntaan.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyönä laaditun Tyrvään Tilausliikenne Oy:n asiakastyytyväisyystutkimuksen ensisijaisena tavoitteena oli kartoittaa Tyrvään Tilausliikenteen toiminnan mahdollisia epäkohtia ja kartoittaa yrityksen mahdollisia kehittämistarpeita. Tämän asiakastyytyväisyystutkimuksen pohjalta voidaan todeta Tyrvään Tilausliikenteen asiakkaiden olevan tyytyväisiä yrityksen toimintaan ja palvelun laatuun. Muutamia pieniä kehitystarpeita tyytyväisyystutkimuksen pohjalta kuitenkin välittyi.

Mitään suuria muutostoimenpiteitä Tyrvään Tilausliikenteen ei tarvitse tämän asiakastyytyväisyystutkimuksen pohjalta lähteä tekemään. Tyrvään Tilausliikenne Oy:n tulee kuitenkin huomioida asiakastyytyväisyystutkimuksen pohjalta havainnoidut pienet epäkohdat, jotta se jatkossakin pystyisi tarjoamaan ensiluokkaista palvelua ja pitämään asiakkaansa oman alansa tyytyväisimpinä.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen toteuttaminen oli kaikkeudessa haastavaa ja erityisen mielenkiintoista. Olen aina ollut kiinnostunut erilaisista tutkimuksista, kuvaajien seuraamisesta ja analysoinnista. Kun opinnäytetyöni aiheeksi tarjoutui mahdollisuus kuljetusyrityksen asiakastyytyväisyystutkimuksen tekemiselle, ei itselleni sopivampaa aihetta olisi voinut edes kuvitella löytyvän. Toivon ja uskon tekemästani tutkimuksesta olevan hyötyä Tyrvään Tilausliikenne Oy:lle, ja ennen kaikkea toivon yrityksen tulevaisuudessa ottavan toiminnassaan huomioon asiakastyytyväisyystutkimuksessa esille tulleet kehittämisasiat.

Kaiken kaikkiaan asiakastyytyväisyystutkimukset edesauttavat yritystä edistämään oman liiketoimintansa kannattavuutta ja laadukkuutta. Erityisesti pienille - ja keskisuurille yrityksille erinäisten asiakastyytyväisyystutkimusten toteuttaminen vaatii ylimääräisiä panostuksia; tyytyväisyystutkimusten toteuttaminen vaatii aikaa, niiden ulkoistaminen puolestaan tietää kasvavia kustannuksia. Jo pelkästään näiltä kantimilta voidaankin todeta, että tästä laatimastani asiakastyytyväisyystutkimuksesta hyötyi niin yritys, kuin myös tutkimuksen kirjoihin ja kansiin lyönyt opiskelija.

LÄHTEET

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2. painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Bergström, S & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 13. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Tyrvään Tilausliikenne Oy. 2013. Palvelut. Luettu 22.5.2013
<http://www.halisevanliikenne.fi>

PKY- laatu. 2013. Tuotteet. Luettu 17.9.2013
<http://www.pkylaatu.fi>

LIITTEET

Liite 1. Asiakastyytyväisyys- lomake

ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MITTAUS
<p>Yrityksemme haluaa kehittää laatua ja olemme aloittaneet ISO 9001:2008 ja ISO 14001 PKY-LAATU[®] laatu- ja ympäristöjärjestelmän rakentamisen.</p> <p>Haluamme tietää millaiseksi Te asiakkaana arvioitte yrityksemme laaduntuottokyvyn. Kertokaa yrityksemme toimintaan liittyviä kokemuksianne vastaamalla alla oleviin kysymyksiin.</p>

YRITYS:

Pvm / / 20

	Erittäin hyvä				Erittäin huono	Ei koke- musta
Palveluiden saavutettavuus	5	4	3	2	1	X
Markkinointi	5	4	3	2	1	X
Asiakaspalvelu	5	4	3	2	1	X
Asiakkaan tarpeiden huomioiminen	5	4	3	2	1	X
Asiakkaan tuotteiden tunteminen	5	4	3	2	1	X
(Kuljetus) palvelun tekninen laatu	5	4	3	2	1	X
Luotettavuus	5	4	3	2	1	X
Tehokkuus	5	4	3	2	1	X
Tarjottavan kokonaisuuden edullisuus	5	4	3	2	1	X
Laskutus	5	4	3	2	1	X
Toimitusvarmuus	5	4	3	2	1	X
Toimitusaika	5	4	3	2	1	X
Reklamaation hoito	5	4	3	2	1	X
Henkilöstön ystävällisyys ja palvelualttius	5	4	3	2	1	X
Henkilöstön ammattitaito ja asiantuntemus	5	4	3	2	1	X
Henkilöstön tavoitettavuus	5	4	3	2	1	X
Henkilöstön yhteistyökyky	5	4	3	2	1	X
Yrityskuva	5	4	3	2	1	X
Sopimuspolitiikka	5	4	3	2	1	X
Yrityksen vakavaraisuus	5	4	3	2	1	X

	Erittäin hyvä				Erittäin huono		Ei kokemusta
	5	4	3	2	1		X
Kaluston kunto	5	4	3	2	1		X
Kaluston sopivuus tehtävään	5	4	3	2	1		x
Kaluston iän sopivuus tarpeisiin	5	4	3	2	1		X
Ympäristöasioiden huomioiminen	5	4	3	2	1		X
Tarjottujen vaihtoehtojen laajuus	5	4	3	2	1		X
Kuljetusten vakuuttaminen	5	4	3	2	1		X

Mitä muuta yrityksemme toimintaan liittyvää haluatte mahdollisesti kertoa meille?

	5	4	3	2	1
	5	4	3	2	1
	5	4	3	2	1
	5	4	3	2	1
	5	4	3	2	1
	5	4	3	2	1
	5	4	3	2	1

Toivomme, että palautatte lomakkeen viimeistään 24 / 5 / 2013 mennessä.

Palautusosoite:

Kiitos !

Liite 2. Asiakastyytyväisyysmittauksen analysointi

PKY-LAATU®

ASIAKASTYYTYVÄISYYSMITTAUKSEN ANALYSOINTI

YRITYS: Tyrvään Tilausliikenne Oy Pvm 15.6.2013

	MITTAUS TULOS	(ODOTUSTILA)	PALVELUN KUILU
Palveluiden saavutettavuus	4,83	4,64	0,19
Markkinointi	3,25	3,09	0,16
Asiakaspalvelu	4,67	4,82	-0,15
Asiakkaan tarpeiden huomioiminen	4,50	4,82	-0,32
Asiakkaan tuotteiden tunteminen	4,40	4,55	-0,15
Kuljetuspalvelun tekninen laatu	5,00	4,36	0,64
Luotettavuus	4,83	4,82	0,01
Tehokkuus	4,50	4,36	0,14
Tarjottavan kokonaisuuden edullisuus	3,80	4,55	-0,75
Laskutus	4,67	2,00	2,67
Toimitusvarmuus	4,83	4,55	0,28
Toimitusaika	4,40	4,45	-0,05
Reklamaatioiden hoito	4,33	4,27	0,06
Henkilöstön ystävällisyys ja palvelualttius	4,50	4,64	-0,14
Henkilöstön ammattitaito ja asiantuntemus	4,67	4,73	-0,06
Henkilöstön tavoitettavuus	4,50	4,45	0,05
Henkilöstön yhteistyökyky	4,67	4,91	-0,24
Yrityskuva	4,17	4,64	-0,47
Sopimuspolitiikka	4,33	4,09	0,24
Yrityksen vakavaraisuus	4,00	4,00	0,00
Kaluston kunto	4,67	4,36	0,31
Kaluston sopivuus tehtävään	4,67	4,55	0,12
Kaluston iän sopivuus tarpeisiin	4,67	3,55	1,12
Ympäristöasioiden huomioiminen	4,50	4,55	-0,05
Tarjottujen vaihtoehtojen laajuus	4,20	3,36	0,84
Kuljetusten vakuuttaminen	5,00	2,36	2,64
Muuta	_____		

Vähennä mittauksen tuloksesta asiakkaan odotustila.

Jos erotus on negatiivinen, siinä kohdalla yritykselläsi on parannettavaa.

Jos erotus on positiivinen, huolehdi että ominaisuus myös pysyy hyvänä, jotta asiakas tyytyväisyys säilyy.

Jos erotus on positiivinen, huolehdi että ominaisuus myös pysyy hyvänä, jotta asiakastytyväisyys säilyy.