

Opinnäytetyö (AMK)

Ajoneuvo- ja kuljetustekniikka

2023

Ville Sohlberg

# ASIAKASTYYTYVÄISYYS- TUTKIMUS KULJETUSLIIKKEILLE

– Stevena Oy

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Ajoneuvo- ja kuljetustekniikka

2023 | 30 sivua

Ville Sohlberg

# ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS KULJETUSLIIKKEILLE

- Stevena Oy

Tämä opinnäytetyö tehtiin työnantajani Stevena Oy:n toimeksiantona. Stevena on satamaoperaattori, joka palvelee neljässä eri satamassa Hangossa, Naantalissa, Turussa sekä Uudessakaupungissa. Stevena kuuluu KWH Logistics liiketoimintaryhmään ja osana tätä muodostaa Suomen suurimman satamaoperaattorin.

Aihe valittiin, sillä kuljetusliikkeitä ei ole tehty varsinaisia asiakastyytyväisyysmittauksia. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvantitatiivinen tutkimus, joka tehtiin kyselylomakkeilla. Teoreettinen viitekehys rajautuu asiakaspalvelun, asiakastyytyväisyyden sekä palvelun laadun ympärille.

Vastauksia lomakkeisiin saatiin yhteensä 42 kappaletta. Tutkimusosuudessa kerrotaan kyselyn tulokset. Kysymykset koostuivat asiakaspalvelusta puhelimesta, palvelualltiudesta ja asiakaspalveluhenkisyydestä, henkilökunnan ammattitaidosta, asiointikokemuksesta sekä kokemuksesta verrattuna toiseen satamaan. Tutkimuksen mukaan kuljetusliikkeet olivat tyytyväisiä Stevenan toimintaan, vaikkakin pieniä eroja toimipisteiden väliltä ilmeni.

Asiasanat:

asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys, palvelun laatu, tutkimus

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Automotive and Transportation Engineering

2023 | 30 pages

Ville Sohlberg

## CUSTOMER SATISFACTION SURVEY FOR TRANSPORT COMPANIES

- Stevena Oy

This thesis was an assignment that was given by my current employer Stevena Oy. Stevena is a port operator serving in four ports in Hanko, Naantali, Turku and Uusikaupunki. Stevena is part of KWH Logistics business group. KWH Logistics together forms the largest port operator in Finland.

The topic of thesis was chosen because the transport companies have not been subjected to actual customer satisfaction measurements. A quantitative research method was chosen as the research method. The implementation was started by submitting questionnaires. The theoretical framework is restricted to customer service, customer satisfaction and quality of service.

A total of 42 replies to questionnaires were received. In the research section the result of the survey is presented. The questions of the survey measured customer satisfaction, customer service on the phone, attitudes of customer service providers, personnel skills, experience of visiting Stevena and experience compared to another port. According to the survey results, transport companies were satisfied with Stevena's operation, even though there were minor differences between different locations.

Keywords:

customer service, customer satisfaction, quality of service, research

# Sisältö

<b>1 Johdanto</b>	<b>6</b>
<b>2 Stevena Oy</b>	<b>7</b>
2.1 Naantali	8
2.2 Uusikaupunki	8
2.3 Hanko	9
2.4 Turku	9
<b>3 Tutkimusongelma</b>	<b>10</b>
3.1 Tutkimusmenetelmät	10
3.2 Tutkimuskysymykset	11
3.3 Tutkimuksen tavoite	12
<b>4 Teoreettinen viitekehys</b>	<b>13</b>
4.1 Asiakaspalvelu	13
4.2 Asiakastyytyväisyys	14
4.3 Palvelun laatu	14
<b>5 Asiakastyytyväisyystutkimus</b>	<b>16</b>
5.1 Kuinka usein käyt satamassa	16
5.2 Asiakaspalvelu puhelimessa tai sähköpostitse	17
5.3 Palvelualttius ja asiakaspalveluhenkisyys	18
5.4 Terminaalimiehen/ahtaajan ammattitaito ja osaaminen	19
5.5 Asiointikokemus	20
5.6 Millainen kokemus toiseen satamaan tai satamaoperaattoriin verrattuna	21
5.7 Yhteenveto	22
<b>6 Johtopäätökset ja pohdinta</b>	<b>24</b>
<b>Lähteet</b>	<b>28</b>

## **Liitteet**

Liite 1. Kyselylomake

## **Kuvat**

Kuva 1. Asiointikerrat pylväsdiagrammina.	17
Kuva 2. Asiakaspalvelu puhelimesta tai sähköpostitse pylväsdiagrammina.	18
Kuva 3. Palvelualttius ja asiakaspalveluhenkisyys pylväsdiagrammina.	19
Kuva 4. Terminaalimiehen ammattitaito ja osaaminen pylväsdiagrammina.	20
Kuva 5. Asiointikokemus pylväsdiagrammina.	21
Kuva 6. Asiointikokemus verrattuna toiseen satamaan pylväsdiagrammina.	22
Kuva 7. Yhteenveto kaikista vastauksista pylväsdiagrammina.	23

# 1 Johdanto

Asiakastyytyväisyys on tärkeässä osassa yrityksen toiminnan kannalta. Sen ansioista saadaan palautetta toimintatavoista ja asioista, joita ei välttämättä itse osata nähdä. Mittaamalla asiakastyytyväisyyttä voidaan kehittää ongelmakohtia ja parantaa toimintaa.

Opinnäytetyö tehdään työnantajani Stevena Oy:n toimeksiannosta. Stevena on satamaoperaattori, jonka asiakkaat koostuvat pitkälti erilaisista teollisuusyrityksistä. Stevena suorittaa asiakkailleen säännöllisesti asiakastyytyväisyyskyselyjä. Kuljetusliikkeet, jotka asioivat satamissa vieden tai tuoden asiakkaiden tavaraa, ovat useimmiten asiakkaiden omia kuljetusliikkeitä tai asiakkaiden yhteistyökumppaneita. Näin ollen Stevenan asiakastyytyväisyyskysely ei tavoita kuljetusliikkeitä.

Operatiivisen toiminnan keskiössä ovat satamissa asioivat kuljetusliikkeet. Ajatus asiakastyytyväisyyskyselystä kuljetusliikkeille syntyi mielenkiinnosta palvelunlaatua kohtaan. On myös tärkeää päästä kuulemaan kuljetusliikkeiden näkökulmasta, miten toimintaa voisi kehittää ja mitkä ovat isoimpia ongelmakohtia. Tämän avulla Stevenan toimintaa olisi mahdollista muuttaa ja tehostaa, jolloin myös kuljetusliikkeiden asiakastyytyväisyys paranisi.

Opinnäytetyössä asiakastyytyväisyyttä mitataan kyselyllä kuljettajille, jotka asioivat Stevenan toimipisteillä. Näin tieto saadaan suoraan heiltä, jotka Stevenalla asioivat.

## 2 Stevena Oy

Stevena on Naantalissa vuonna 1982 perustettu satamaoperointia ja varastotoimintaa harjoittava yritys. Vuodesta 1997 yritys on ollut osa Backman-Trummer-konsernia (Rosenblad 2022, 37). Myöhemmin brändiuudistuksen myötä nimeksi tuli KWH Logistics, joka on osa KWH-yhtymää. KWH Logisticsiin kuuluu Stevenan lisäksi satamaoperaattorit Oy M. Rauanheimo Ab, Oy Blomberg Stevedoring Ab, Oy Otto Rodén Ab sekä A. Jalander Oy. KWH Logistics on yksi Suomen suurimmista satamaoperaattoreista, toiminnan ulottuessa Haminasta Tornioon. Lisäksi Oy Adolf Lahti Yxpila Ab ja Oy Blomberg Rent Ab tarjoavat teollisuuslogistiikkapalveluita sekä koneiden vuokraus- ja korjaamotoimintaa. (KWH-yhtymä 2023.)

Stevena on vuosien saatossa laajentunut useisiin länsirannikon satamiin, kuten Uuteenkaupunkiin, Turkuun sekä Hankoon. Vuonna 2022 Stevena työllisti 95 henkilöä. Yrityksen ahtaustoiminta jakautuu pääpiirteittäin kahteen alueeseen: Ro-ro-liikenteeseen sekä konventionaalisiin bulk- ja break bulk-lasteihin. Termi ro-ro tulee sanoista, roll on roll off, jolla tarkoitetaan laivan lastaamista ilman nostureita. Lastaaminen tapahtuu yleensä peräportin kautta pyörillä esimerkiksi trailereiden tai autojen muodossa. (Logistiikan maailma 2023.) Ro-ro-aluksia lastataan ja puretaan Hangossa ja Uudessakaupungissa.

Bulk- ja break bulk-tuotteita käsitellään Naantalissa, Turussa, Uudessakaupungissa ja Koverharissa, joka on osa Hangon satamaa. Bulk-lastilla tarkoitetaan irtolastia, joka on lastattu vapaasti laivan ruumaan. Esimerkkejä ovat erilaiset rehuraaka-aineet, suola tai kiviaines. Break bulk-lastit tarkoittaa lastia, jota ei ole yksiköity tai lastattu konttiin, vaan lastataan alukseen irrallaan. Esimerkkejä break bulkista ovat sahatavara, terästuotteet tai suursäkit. (Varova n.d.) Lisäksi käsitellään satunnaisemmin erilaisia projektilasteja, joita voivat olla suuret yksittäiset nostot, kuten laivan moottorit tai tuulimyllyjen komponentit.

Stevenan ydinliiketoimintaa on satamaoperointi eli laivojen lastinkäsittely. Laivoissa kulkevat isot lastimäärät harvoin saapuvat tai lähtevät kerralla

satamasta. Useimmissa tapauksissa onkin tarve lastin varastoinnille. Stevena tarjoaa varastointipalveluja ahtaustyön lisäksi. Tarjolla on myös erilaisia lisäarvopalveluita, kuten säkitystä automaattikoneella pikkusäkkiin, suursäkitystä tai bulkkausta eli tuotteiden lastausta esimerkiksi säkistä painesäiliöautoon. Stevena tarjoaa myös koko logistiikkaketjun ratkaisuja laajan yhteistyökumppaniverkostonsa kautta. Se mahdollistaa asiakkaan kannalta koko kuljetusketjun toteuttamisen, ahtaustyön, varastoinnin ja kuljetuksen tuotteen loppupisteeseen saakka.

## 2.1 Naantali

Stevenalla on Naantalın satamassa kaksi erillistä toimipistettä. Naantalın kantasatama sekä Luonnonmaa. Terminaalit sijaitsevat toisiaan vastapäätä Naantalınsalmen vastakkaisilla puolilla. Kantasatamaan johtaa 15,3-metrinen syväväylä, joka mahdollistaa Panamax-luokan laivojen käynnin satamassa. Kantasatamassa varastoidaan pääosin irtoerinä rakennusteollisuuden tuotteita sekä agribulk-raaka-aineita. Kantasatamassa sijaitsee myös säkittämö, jossa erikokoisia irtoeriä voidaan säkittää automaattikoneella 25–40 kilon säkkeihin.

Luonnonmaalla varastoidaan rakennusteollisuuden- sekä agribulk-tuotteiden lisäksi eri kierrätysmateriaaleja. Luonnonmaalla sijaitsee bulk-asema, jossa voidaan lastata painesäiliöautoihin suursäkeissä olevia irtotuotteita.

## 2.2 Uusikaupunki

Uudenkaupungin satamassa Stevena operoi monella eri tavalla. Säännöllinen ro-ro-liikenne käsittää trailereiden purkua ja lastausta, minkä lisäksi satamassa käsitellään merkittävästi myös uusia autoja. Lisäksi erilaiset high & heavy -koneet lähtevät maailmalle Uudenkaupungin kautta. High & heavy -koneilla tarkoitetaan raskaita ajettavia työkoneita, joita ovat esimerkiksi pyöräkuormaajat, murskat, paloautot tai kaivosteollisuuden työkoneet. Stevenalla on käytössään Uudessakaupungissa Mantsinen MSK200 HybriLift -

materiaalinkäsittelykone, jolla käsitellään agribulk-tuotteiden lisäksi rauta- ja terästuotteita konventionaalisesti.

### 2.3 Hanko

Hanko on sijaintinsa vuoksi merkittävä satama Keski-Euroopan linjaliikenteen kannalta. Stevena operoikin pääsääntöisesti vilkasta ro-ro-liikennettä.

Hangossa käsitellään myös merkittävästi uusia autoja, jotka saapuvat maailmalta. Koverhar on Hangon tuorein sataman osa, jossa infrastruktuuri mahdollistaa isojen irtoerien käsittelyn ja varastoinnin.

### 2.4 Turku

Stevena käsittelee Turussa pääosin irtolasteja sekä break bulkina esimerkiksi suursäkkejä. Turun sataman alueella on käytössä monipuolista varastotilaa, jonka ansiosta siellä on mahdollista varastoida tavaraa suurista irtoeristä pienempiin lavatavaraeriin saakka. Terminaalin trukkikalusto mahdollistaa terästuotteiden käsittelyn teräslevyistä teräskeloihin. Turussa on vuosien saatossa myös käsitelty vaativampia projektilasteja.

### 3 Tutkimusongelma

Kuljetusliikkeet asioivat usein Stevenan asiakkaiden toimeksiantona, kuitenkin välillä myös Stevenan toimeksiannosta. Stevena seuraa aktiivisesti asiakastyytyväisyyttä. Ongelmaksi onkin muodostunut se, että logistiikka on usein ulkoistettua. Näin ollen kuljetusliikkeet, jotka käyttävät päivittäin palveluita ja asioivat satamissa, jäävät asiakastyytyväisyysmittausten ulkopuolelle. Opinnäytetyön tutkimusongelmaksi muodostuu näin ollen, millä tasolla kuljetusliikkeiden tyytyväisyys on Stevenan terminaalitoimintaan ja asiakaspalveluun.

Yleisimmissä asiointitilanteissa satamaan tuodaan tai noudetaan kuorma. Terminaalista riippuen yleisimpiä kuormia ovat irtotavara, kappaletavara, traileri tai kontti. Irtotavara lastataan useimmiten pyöräkuormaajalla tai bulkkaamalla suursäkistä. Kappaletavaraa käsitellään pääsääntöisesti trukeilla. Kontit nostetaan auton kyytiin tai kyydistä konttikurottajalla. Näissä tapauksissa ahtaaja sekä kuljettaja ovat useimmiten vuorovaikutuksessa keskenään, asiakasta palvellaan ja kuljettaja muodostaa jonkinlaisen kuvan ammattitaidosta sekä asiakaspalvelusta. Trailereita tuodessa tai noutaessa kuljettajat eivät välttämättä ole satamassa kenenkään kanssa kontaktissa, joten asiakaskokemukseen ei palvelun suhteen voi paljoa vaikuttaa.

#### 3.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusongelmaa lähdetään tutkimaan asiakastyytyväisyyskyselyllä, jonka avulla on mahdollista kehittää toiminnan ongelmakohtia sekä tehostaa ja parantaa asiakaspalvelua sekä tyytyväisyyttä. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivinen tutkimus kerää lukuja, joista voidaan tehdä johtopäätöksiä tutkimusaineistosta (Jyväskylän yliopisto 2015).

Tutkimus suoritetaan haastattelemalla kuljettajia, jolloin palaute saadaan myös palveluiden varsinaisilta käyttäjiltä. Haastattelu tehdään kasvotusten, jotta

yri­tysten kuljettajat tavoitetaan parhaiten, sillä kuljettajien työ on liikkuvaa ja sähköisen kyselyn vastaajien määrä voisi näin jäädä pieneksi. Haastattelua tehdessä on myös syytä painottaa, että kyse on satamaoperaattorin eli Stevenan palveluiden mittaamisesta, ei koko sataman, jossa voi olla muitakin toimijoita sekä sataman omia palveluita.

Varsinaisessa asiakastyytyväisyyskyselylomakkeessa on viisi kysymystä. Kysymyksiin vastataan arvoasteikolla 1–5. 1 tarkoittaa todella huonoa, 2 huonoa, 3 keskivertoa, 4 hyvää sekä 5 todella hyvää. Jokaiseen kysymykseen on myös mahdollista vastata kommentilla. Toimipisteen vastauksista muodostetaan keskiarvo, jota tulkitsemalla pystyy tekemään johtopäätöksiä mitattavista asioista.

### 3.2 Tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön avulla pyritään selvittämään kuljetusliikkeiden tyytyväisyyttä Stevenan terminaalitoimintaan. Tutkimuksen avulla pyritään selvittämään, mitä mieltä kuljetusliikkeet sekä niiden kuljettajat ovat Stevenan asiakaspalvelusta, ammattitaidosta sekä asiointikokemuksesta Stevenalla.

Tutkimusongelma muodostuu seuraavista kysymyksistä:

1. Millä tasolla yrityksen asiakaspalvelu on?
2. Onko henkilökunta palvelu­altista ja ammattitaitoista?
3. Millainen asiointikokemus on?

Ensimmäisellä kysymyksellä pyritään selvittämään, miten tyytyväisiä kuljetusliikkeet ovat Stevenan asiakaspalveluun. Toisen kysymyksen avulla havainnoidaan, miten ammattitaitoiseksi ja palvelu­alttiiksi kuljettajat kokevat Stevenan työntekijät. Kolmannella kysymyksellä selvitetään, millainen asiointikokemus oli kokonaisuudessaan.

### 3.3 Tutkimuksen tavoite

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Stevenan toimipisteissä asioiden kuljetusliikkeiden asiakastytyvääisyyttä sekä löytää mahdollisia ongelmakohtia. Ongelmakohtia tarkastelemalla yritetään löytää keinoja kehittää palvelun laatua, joka parantaisi myös asiakastytyvääisyyttä. Tutkimuksen avulla löydettyä tietoa voitaisiin myös hyödyntää työtapojen tehostamiseen terminaalitoiminnassa. Palvelun laatua halutaan kehittää, koska asiakastytyvääisyydellä on keskeinen merkitys yrityksen menestyksen kannalta. Lisäksi laadukas palvelu säästää usein kuluja, kun virheitä tapahtuu vähemmän.

## 4 Teoreettinen viitekehys

Tämä opinnäytetyö muotoutuu asiakastyytyväisyyskyselyn ympärille. Keskiössä on siis asiakastyytyväisyys, jota selvitetään kvantitatiivisella eli määrällisellä kyselytutkimuksella. Työssä käydään läpi teoriaa asiakaspalvelun ympäriltä sekä sen eri osa-alueita.

### 4.1 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu on aina ollut olennainen osa liiketoimintaa, mutta se on nyt tärkeämpää kuin koskaan. Asiakkaat odottavat paljon yrityksiltä, ja heillä on monia vaihtoehtoja. Kun valinnanvapaus kasvaa, asiakaspalvelusta tulee usein yritysten ainoa kilpailuetu saada asiakkaat palaamaan takaisin.

Asiakastyytyväisyyden on oltava osa yrityksen jokaista strategiaa ensimmäisestä vuorovaikutuksesta ennen ostopäätöstä ja sen jälkeen.

Asiakaspalvelu määritellään avuksi, opastukseksi ja palveluksi, jota yritys tarjoaa asiakkaalle tuotteen tai palvelun ostamisen aikana. Asiakaspalvelua on myös vuorovaikutus asiakkaan kanssa ennen ja jälkeen ostotapahtuman.

Tyytyväisten asiakkaiden uskollisuuden ja liikevaihdon kasvun välillä on suora yhteys. (Savage 2023.)

Hyvän ja kilpailijoita paremman asiakaspalvelun merkitys korostuu aloilla, joilla tuotteet tai palvelut ovat hyvin samanlaisia (Bergström & Leppänen 2009, 180). Satamaoperointi on hyvä esimerkki, koska itse tuotteeseen tai palveluun ei voida hirveästi vaikuttaa, vaan perusidea on sama eli tavarankäsittelyä. Tässä tapauksessa asiakaspalvelulla on suuri merkitys, jos kilpailija pystyy tarjoamaan samaa palvelua.

Asiakaspalveluun pitää pystyä myös reagoimaan muutostilanteissa. Asiakasta on tiedotettava suurista muutoksista tai ongelmista usealla viestintävälineellä. On myös keskityttävä asiakkaan neuvontaan, jos hän asioi ensimmäistä kertaa tai jokin prosessissa on muuttunut. Tämä välttää väärinkäsityksiä ja säästää aikaa. Ruuhka- ja muutostilanteissa on myös hyödyksi, jos henkilökuntaa pystyy

siirtämään asiakaspalveluun ja siten tarjoamaan lisäapua. Hyvästä työstä palkitseminen kannustaa ja motivoi henkilökuntaa. Muutostilanteessa on myös olennaista tehostaa asiakaspalvelussa työskentelevien rooleja, jolloin työnjako pysyy selvänä. (Reinboth 2008, 17.)

#### 4.2 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys tarkoittaa yksinkertaisimmillaan asiakkaan odotusten täyttymistä tai niiden täyttymättä jäämistä. Asiakastyytyväisyyttä tutkimalla ja mittaamalla voidaan havaita yrityksen toiminnassa olevia ongelmakohtia. (Huttunen 2020.)

Tyytyväiset asiakkaat ovat yleensä uskollisia, eivätkä vaihda palveluntarjoajaa helposti. Nykyasiakkaiden säilyttäminen onkin usein edullisempaa, kuin uusasiakashankinta. (Huttunen 2020.)

Asiakastyytyväisyys on yksi tärkeimmistä mittareista, kun selvitetään yrityksen nykytilaa sekä potentiaalia menestyä tulevaisuudessa. Vaikka yrityksellä menisi taloudellisesti hyvin, ei sitä voida odottaa pitkällä aikavälillä, jos asiakastyytyväisyys ei ole kunnossa. (Rope & Pöllänen 1994, 58.)

Asiakaskokemuksen kannalta tärkeässä roolissa on myös yrityksen kyky reagoida muuttuviin markkinoihin. Tähän linkittyy myös vahvasti nopea ongelmanratkaisukyky, mikä nostaa asiakastyytyväisyyttä. (Kauppalehti 2015.)

#### 4.3 Palvelun laatu

Yrityksillä on lukuisia keinoja, joilla kilpailla toisiaan vastaan. Näistä yleisimpiä ovat myytävät palvelut ja tuotteet tai hinta. Henkilöstön palveluosaaminen on kilpailukeinona erinomainen, koska sitä on vaikea kopioida. Henkilökunnalta vaaditaan ammattiosaamista, hyviä vuorovaikutustaitoja, palveluallttiutta sekä joustavuutta. Kun henkilökunta omaksuu nämä ominaisuudet tai edes osan

niistä, kasvattaa se asiakastyytyväisyyttä. Tämä lisää yrityksen kannattavuutta, sillä tuotteita tai palveluita ei tarvitse myydä polkuhintaan. (Flink ym. 2015, 67.)

Kun pyritään parantamaan palvelun laatua, on tärkeää selvittää ensin asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden odotukset, jotta pystyttäisiin palvelemaan paremmin. Odotuksiin vaikuttavat aikaisemmat palvelukokemukset sekä yleinen käsitys yrityksestä. Onkin tärkeää, ettei yritys välitä mainonnallaan epärealistisia odotuksia palvelusta ja sen laadusta. (Bergström & Leppänen 2009, 190.) Palvelun laadun tasaisuuden kannalta on tärkeää, että yrityksen työntekijät noudattaisivat yhtenäistä linjaa. On totta, että ihmisten asiakaspalvelutaidot ovat yksilöllisiä ja erilaisia. Asiakkaita tulisi tästä huolimatta palvella keskenään samalla tavalla sekä pyrkiä kehittämään omia vuorovaikutustaitoja, jolloin palvelukokemus paranisi. Huonolaatuinen palvelu aiheuttaa tyytymättömyyttä asiakkaissa sekä mahdollisesti reklamaatioita, jotka lisäävät yrityksen kuluja ja pahimmassa tapauksessa yritys menettää asiakkaan kilpailijalle.

## 5 Asiakastyytyväisyystutkimus

Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa haastattelutavaksi valittiin haastattelu kasvotusten. Perusteena oli kuljettajien liikkuva ja hektinen työ sekä huono tavoitettavuus sähköpostitse tai verkkokyselyllä. Tutkimusta suoritettiin aluksi haastattelemalla kuljettajia, samalla kun heidän kuormaa lastattiin tai purettiin. Nopeasti havaittiin, että haastattelu tutuilta kuljettajilta ei anna välttämättä oikeaa kuvaa asiakaspalvelun tilasta. Suuri osa kuljettajista asioi Stevenalla ainakin kuukausittain. Tutkimus haluttiin pitää anonyyminä, jolloin kuljettajien oli helpompi kertoa myös negatiivisesta palautteesta. Lopputulemana oli, että kuljettajille annettiin asiakastyytyväisyyskyselylomake, johon he pystyivät lastauksen tai purun aikana vastaamaan rauhassa ja palauttamaan sen palautelaatikkoon. Heille kerrottiin myös suullisesti, että kyseessä on Stevenan asiakastyytyväisyystutkimus kuljetusliikkeille, ja että aiheesta tehtäisiin opinnäytetyö. Tässä kohdin saatu palaute oli hyvää ja kannustavaa, kysely miellettiin tarpeelliseksi.

Tavoitteeksi asetettiin vähintään 10 vastausta per toimipiste. Vastauksia tuli Hangosta 5 kappaletta, Naantalista 15 kappaletta, Turusta 12 kappaletta sekä Uudestakaupungista 10 kappaletta. Hangossa lomakkeita jaettiin 20 kappaletta, joista 5 kappaletta palautui. Muilla toimipisteillä jokainen lomakkeen saanut palautti sen, joten vastausprosentti oli 74 %. Aiempana esittelen tutkimuksessa kysyttävät kysymykset sekä niiden tulokset, jotka ovat ilmoitettu kaavioissa. Ensimmäisessä kysymyksessä, kuinka usein kuljettaja asioi satamassa, on tulokset ilmoitettu kappalemäärissä. Muissa kysymyksissä, joissa vastaus on annettu asteikolla 1–5, ilmenee pylväsdiagrammista vastausten keskiarvo.

### 5.1 Kuinka usein käyt satamassa

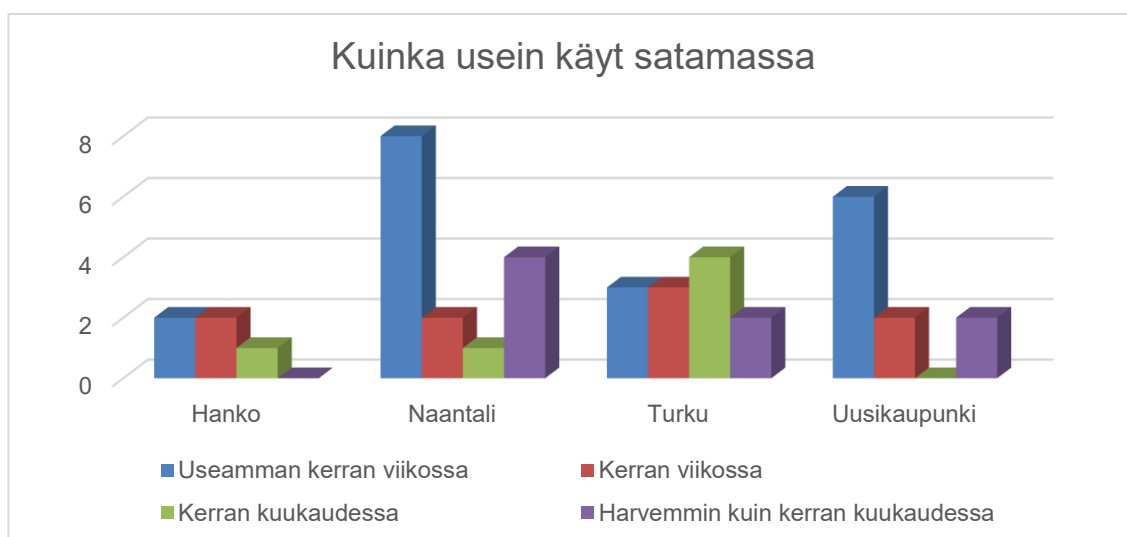
Ensimmäisenä kyselylomakkeessa kysyttiin, kuinka usein kuljettaja asioi kyseisessä Stevenan toimipisteessä. Hangossa 40 % vastaajista käy

useamman kerran viikossa. Toiset 40 % käy noin kerran viikossa. Loput 20 % käy kerran kuukaudessa.

Naantalissa 53 % vastanneista käy useammin kuin kerran viikossa. 27 % vastanneista käy harvemmin kuin kerran kuussa. 13 % vastanneista käy noin kerran viikossa ja 7 % noin kerran kuukaudessa.

Turun toimipisteellä vastanneet jakautuivat melko tasaisesti. 25 % vastanneista käy useamman kerran viikossa. Myös 25 % vastanneista käy kerran viikossa. 33 % vastanneista käy kerran kuukaudessa ja 17 % harvemmin kuin kerran kuukaudessa.

Uudenkaupungin osalta 60 % vastanneista käy useamman kerran viikossa. 20 % kerran viikossa. Ja 20 % harvemmin kuin kerran kuukaudessa.



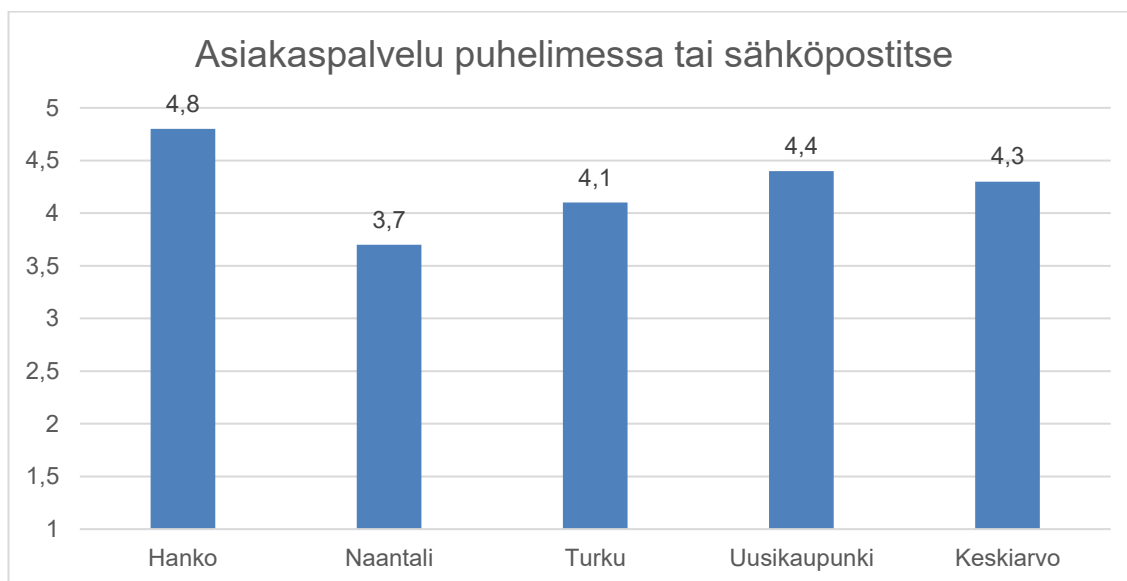
Kuva 1. Asiointikerrat pylväsdiagrammina.

## 5.2 Asiakaspalvelu puhelimesta tai sähköpostitse

Ensimmäinen kysymys käsittelee asiakaspalvelua puhelimesta ja sähköpostitse. Kysymyksellä pyritään selvittämään, millaista asiakaspalvelu on ollut, kun lastaus- tai purkuaikaa sovitaan ennen satamassa käyntiä. Kaaviosta on havaittavissa keskiarvot. Hangon keskiarvo ylsi peräti lukemaan 4,8. Naantalin on keskiarvo 3,7. Turun keskiarvo on 4,1. Uudessakaupungissa

päästiin 4,4 keskiarvoon. Kaikkien toimipisteiden keskiarvoksi muodostui 4,3. Ensimmäinen kysymys keräsi avoimia kommentteja.

- Hyvällä tuulella otetaan vastaan ja kerrotaan tilanne
- Kerrotaan aikataulu
- Aina toiminut mutkattomasti, vaikkakin ajojärjestelijä sopinut ajat
- Huonoa asiakaspalvelua puhelimesta
- Välillä informaatiokatkoksia



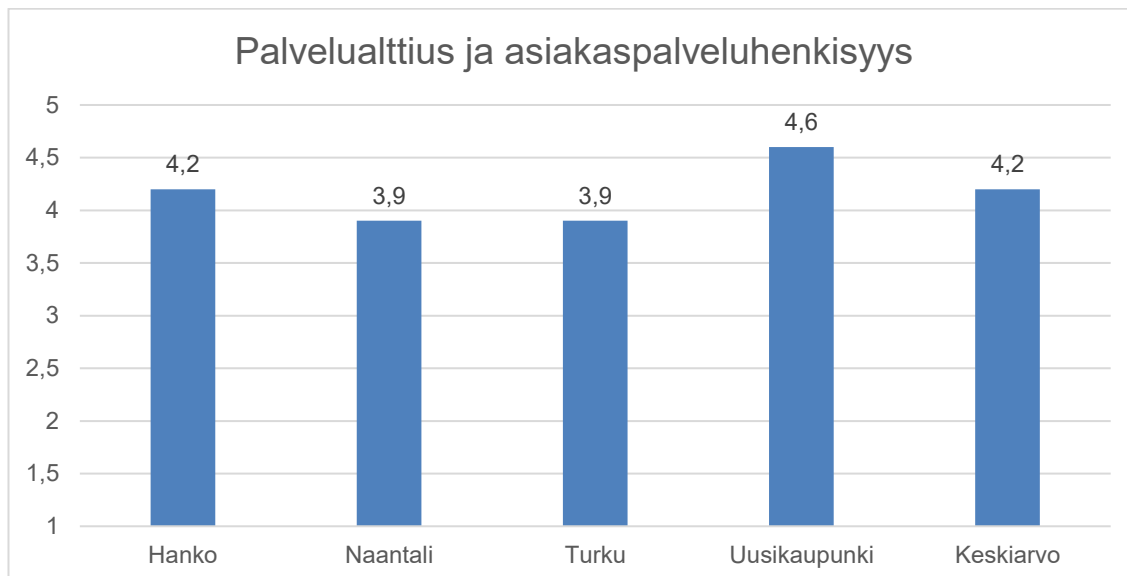
Kuva 2. Asiakaspalvelu puhelimesta tai sähköpostitse pylväsdiagrammina.

### 5.3 Palvelualttiutus ja asiakaspalveluhenkisyys

Toisessa kysymyksessä selvitetään palvelualttiutta sekä asiakaspalveluhenkisyyttä. Tarkoituksena on kartoittaa, millainen kokemus henkilökunnan toiminnasta välittyy. Hangon vastausten keskiarvo on 4,2. Naantalissa keskiarvo on 3,9, kuten myös Turussa. Uudessakaupungissa päästiin selkeästi korkeampaan keskiarvoon 4,6. Kaikkien vastausten keskiarvo asettui lukemaan 4,2. Avoimia kommentteja kertyi myös muutama.

- Joutuu usein odottamaan
- Välillä tuntuu, ettei työ kiinnosta

- Tullaan palvelemaan reippaasti
- Riippuu henkilöstä
- Tavarat tulevat nopeasti kyytiin kiireestä huolimatta

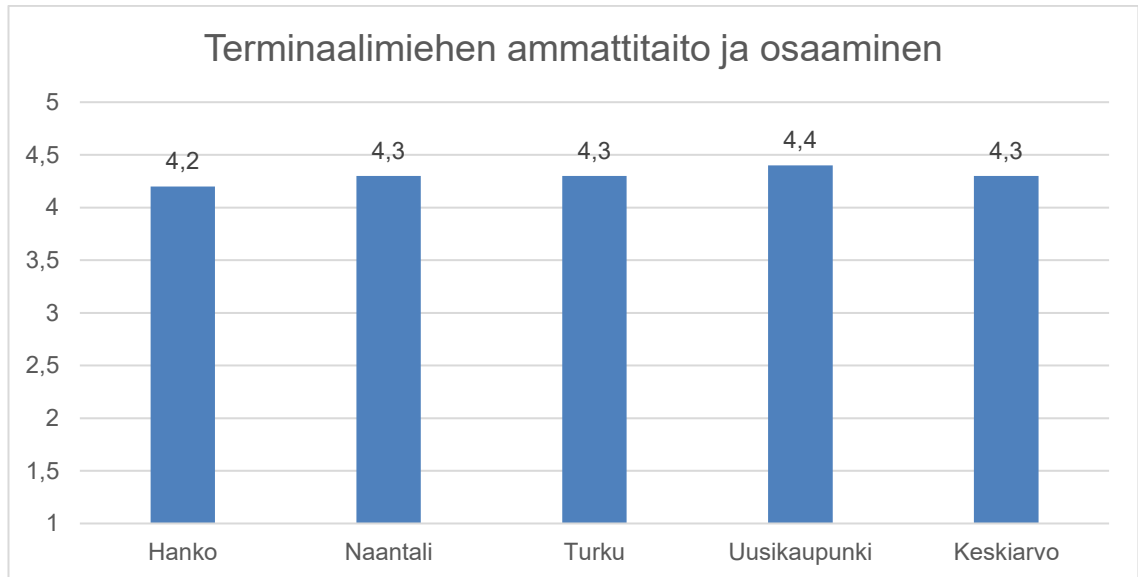


Kuva 3. Palvelualltius ja asiakaspalveluhenkisyys pylväsdiagrammina.

#### 5.4 Terminaalimiehen/ahtaajan ammattitaito ja osaaminen

Kolmannessa kysymyksessä kysytään terminaalimiehen tai ahtaajan ammattitaitoa sekä osaamista. Hangon keskiarvo on 4,2. Naantalin ja Turun toimipisteiden keskiarvot ovat 4,3. Uudessakaupungissa myös hyvin samaa linjaa, keskiarvo 4,4. Stevenan keskiarvoksi tämän osalta tuli 4,3. Tähän kysymykseen tuli seuraavanlaisia kommentteja.

- Hyviä koneen käsittelijöitä
- Osataan varoa autoa
- Osaavat hommansa, mutta aina voi olla parempi
- Vaihtelevaa

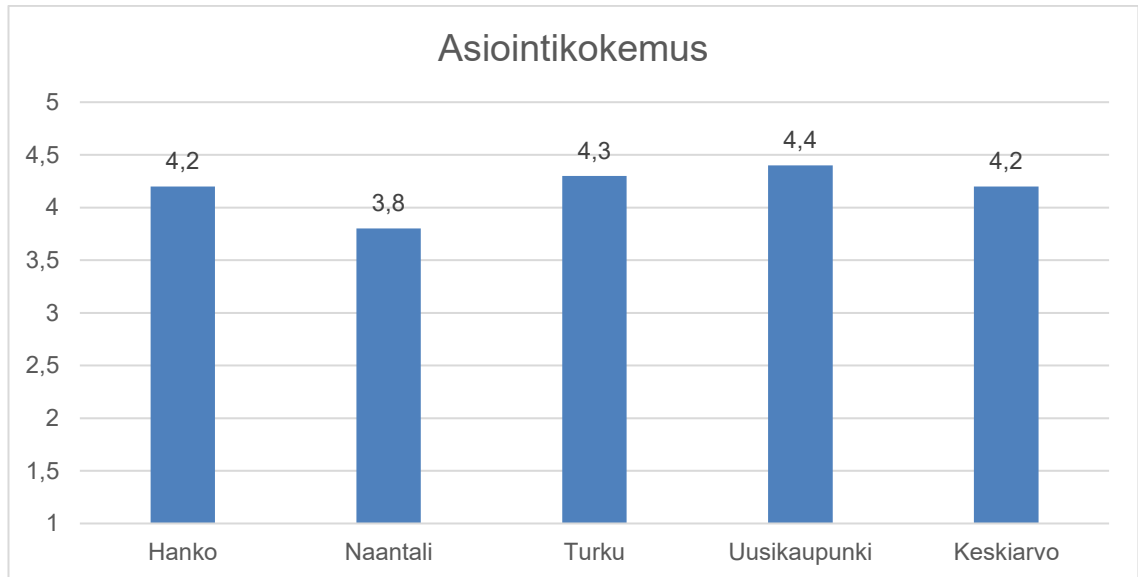


Kuva 4. Terminaalimiehen ammattitaito ja osaaminen pylväsdiagrammina.

### 5.5 Asiointikokemus

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin asiointikokemusta. Millainen oli asiointin toimivuus ja sujuvuus. Hangon keskiarvoksi saatiin 4,2. Naantalin keskiarvo on 3,8. Turussa keskiarvoksi asettuu 4,3. Uudessakaupungissa keskiarvo on 4,4. Kaikkien toimipisteiden keskiarvoksi muodostuu 4,2. Kysymys keräsi seuraavanlaisen avoimen kommentin.

- Hyvä ryhmähenki



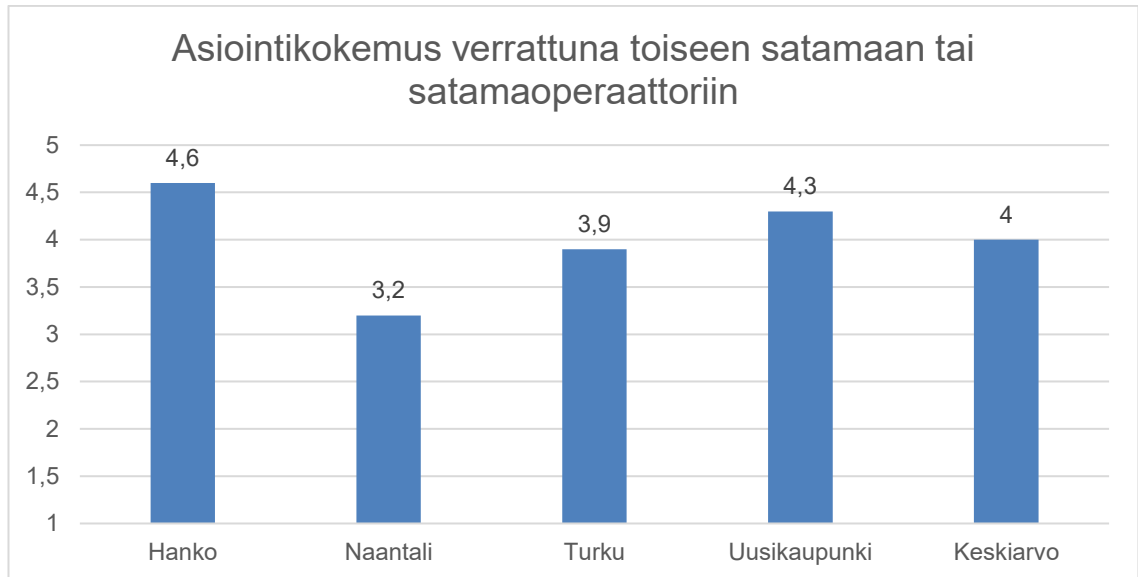
Kuva 5. Asiointikokemus pylväsdiagrammina.

### 5.6 Millainen kokemus toiseen satamaan tai satamaoperaattoriin verrattuna

Viimeisessä kysymyksessä selvitettiin, millainen kokemus verrattuna toiseen satamaan tai satamaoperaattoriin. Tällä tarkoitetaan sitä, miltä Stevenan tarjoama asiakaspalvelu vaikuttaa verrattuna muihin satamiin. Arvosana 1 tarkoittaa huonoa kokemusta verrattuna toiseen satamaan. Arvosana 3 on neutraali, ei hyvä, eikä huono. Arvosana 5 tarkoittaa todella hyvää kokemusta toiseen satamaan verrattuna.

Hangon keskiarvo on 4,6. Naantalilta osalta keskiarvo on 3,2. Turun osalta 3,9. Uudessakaupungissa päästään keskiarvoon 4,3. Kaikkien toimipisteiden keskiarvo on tasan 4. Viimeisestä kysymyksestä tuli seuraavanlaisia kommentteja.

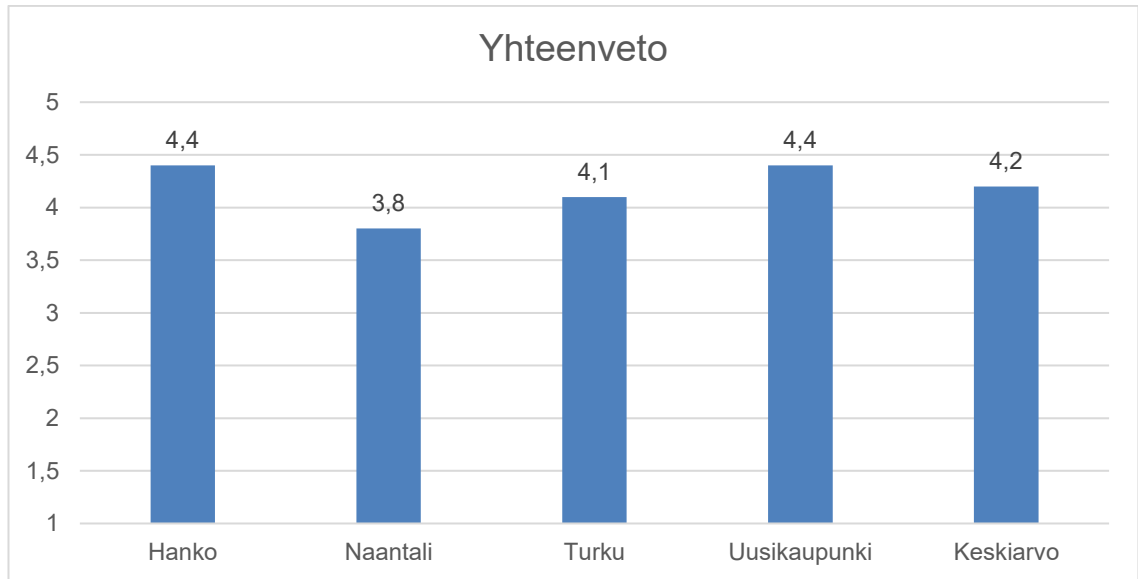
- Jonotusajat huomattavasti pienemmät
- Parempi kommunikaatio kuin muualla
- Ei ole vertailukohtaa
- Suomen parhaiten toimiva satama



Kuva 6. Asiointikokemus verrattuna toiseen satamaan pylväsdiagrammina.

### 5.7 Yhteenveto

Lopuksi kysymysten tuloksista muodostettiin yhteenveto, jossa on toimipisteiden keskiarvo kaikista kysymyksistä sekä koko Stevenan arvosana, joka on keskiarvo toimipisteiden tuloksista. Hangon kokonaiskeskiarvo on 4,4. Naantalin keskiarvo on 3,8. Turun toimipisteen keskiarvo 4,1. Uudenkaupungin toimipisteen keskiarvo on 4,4. Koko Stevenan keskiarvoksi muodostui siis 4,2.



Kuva 7. Yhteenveto kaikista vastauksista pylväsdiagrammina.

## 6 Johtopäätökset ja pohdinta

Aloite tutkimukseen syntyi omasta ajatuksestani. Mielsin aiheen mielenkiintoiseksi, koska oletin, että kuljetusliikkeille ei ole varsinaista asiakastyytyväisyyskyselyä. Esiteltyäni idean sai se positiivisen vastaanoton työnantajaltani sekä olettamukseni osoittautui oikeaksi. Näin opinnäytetyötä lähdettiin viemään eteenpäin.

Kysely suoritettiin paperisella lomakkeella, mikä osoittautui järkeväksi tavaksi. Kuljettajat täyttivät lomakkeen sillä välin, kun he odottivat kuorman käsittelyä. Vaihtoehtona olisi voinut olla myös webropol-kysely, jonka he olisivat voineet tehdä yhtä lailla älypuhelimella. Verkkokyselyn avulla vastaukset olisivat voineet olla suurempia, koska kysely olisi ollut vielä anonyymimpi. Kyselylomake, jonka kuljettajat loppujen lopuksi itse täyttivät ja palauttivat laatikkoon, voitiin pitää helpompana ja vastausprosentti saatiin pidettyä korkeana. Vastauksia tulkitessa huomasin, että huonoja arvosanoja ei tullut käytännössä lainkaan, muutama yksittäinen. Tämä herätti epäilyksen siitä, oliko kyselylomakkeeseen vastanneet kaunistelleet arvosanoja. Tosin kuljettajia yleisesti haastatellessa, he ovat olleet varsin tyytyväisiä Stevenan terminaalitoimintaan.

Naantalin, Turun sekä Uudenkaupungin toimipisteiden terminaalitoimintaa voidaan pitää melko samankaltaisina keskenään. Kaikissa toimipisteissä käsitellään irtotavaraa sekä lavatavaraa pääsääntöisesti. Stevenan varsinainen asiakaspalvelu sijaitsee toimistolla Naantalissa, josta myös hoidetaan Naantalin terminaalien asiakaspalvelua. Turussa ja Uudessakaupungissa on omat päivystyspuhelimensa, johon vastaa terminaalimies, joka tekee myös terminaalitöitä. Naantalin terminaalit toimivat vain aamuvuorossa, kun Turussa ja Uudessakaupungissa on myös iltavuoro. Terminaalin aukioloajat saattavat vaikuttaa jonkin verran toimipisteen kokonaiskuvaan, koska iltaisin auki olevaa terminaalia saatetaan pitää joustavampana. Toisaalta Uudenkaupungin ja Turun asiakaspalvelun ongelmakohta voi olla puhelimeen vastaaminen. Aina ei puhelinta kuule tai siihen ei pysty vastaamaan, jos on tekemässä toista

kuormaa. Näin ollen asiakaspalvelusta voi saada huonon kuvan, vaikkakin syynä on hetkittäinen kiire.

Hanko eroaa kolmesta muusta toimipisteestä taas merkittävästi. Hangossa ei juurikaan varastoida mitään tuotteita, joita kuljetusliikkeet noutaisivat. Hangon materiaalivirta koostuu valtaosin trailereista sekä konteista, jotka saapuvat ja lähtevät laivalla. Näin ollen varsinaista kuormausta ei tapahdu, vaan kuljettajat noutavat ja kiinnittävät trailerinsa itse. Toisaalta Hangossa palvellaan kuljettajia, jotka ovat ajamassa laivaan tai laivasta pois. Hangon asiakaspalvelussa hoidetaan lähtöselvitys ja kuljettajat saavat opastuksen, missä he odottavat ennen laivaan menoa ja lopuksi ahtaajat opastavat heidät omalle paikalleen laivassa. Näin ollen Hangon toiminta poikkeaa suuresti muiden toimipisteiden toiminnasta, eikä ole suoraan vertailukelpoinen muiden kanssa.

Tuloksista voidaan päätellä, että kuljetusliikkeiden asiakastyytyväisyys on hyvällä tasolla jokaisessa toimipisteessä. Toimipisteiden väliltä löytyy kuitenkin eroja. Hanko ja Uusikaupunki saivat arvosanat parhaasta päästä miltei jokaisen kysymyksen kohdalla, joten kehitettävää toiminnassa ja asiakaspalvelussa ei juurikaan ole. Naantali sai toimipisteistä heikoimmat arvosanat, vaikkakin keskiarvo osoittaa asiakastyytyväisyyden olevan sielläkin hyvällä tasolla. Turun terminaalien tulokset asettuivat Naantalien ja Uudenkaupungin välimaastoon, joten asiakastyytyväisyys on siellä myös hyvällä mallilla.

Tulosten pohjalta eniten kehitettävää olisi Naantalissa. Työntekijöiden osaaminen ja ammattitaito on samalla tasolla kuin muissakin toimipisteissä. Muiden kysymysten kohdalla parannettavaa olisi mielestäni hieman koko prosessissa. Naantalien terminaaleissa tehdään paljon muutakin työtä, kuin kuormien lastausta, mitä taas muissa toimipisteissä ei juurikaan tehdä. Terminaalityön ohella työt koostuvat irtoerien säkityksistä, jopa kahdella eri koneella samaan aikaan, bulkkauksista säiliöautoon sekä konventionaalisista laivoista, joita käy eniten juuri Naantalissa. Ongelma on mielestäni siinä, että töitä ei rooliteta tarpeeksi hyvin. Terminaalissa pitäisi olla asiakastyytyväisyyden kannalta aina työntekijä, jolle kuuluvat pelkät terminaalityöt. On toki ymmärrettävää, että työvoimaa voi olla joskus rajallisesti käytössä, riippuen

muiden toimipisteiden työtilanteesta. Lisäksi asialla on myös näkökulma kustannusten kannalta. Tunnin ajan kestäväää työtä varten ei ole kannattavaa ottaa työntekijää kahdeksaksi tunniksi töihin. Nyt tilanne on kuitenkin usein se, että terminaalista vastaava työntekijä vedetään helposti johonkin muuhun työhön, esimerkiksi säkitykseen tai laivatyöhön tunniksi tai kahdeksi. Kuitenkin odotusajat muodostuvat helposti siitä, että terminaalimies ei ole palvelemissa asiakkaita, vaan on joissain muissa töissä. Vaikka odotusajat ei tällä hetkellä lisää Stevenan kustannuksia merkittävästi, asiointikokemus paranisi varmasti, kun palvelua saisi heti tai ainakin melko nopeasti. Itse palvelun laadussa ei varmastikaan ole suuria eroja. Kyse on siitä, miten nopeasti ja hyvin asiakasta palvellaan. Toinen ongelmakohta on mielestäni kommunikaation puute asiakaspalvelun kanssa. Jotkin työt saattavat hukkuu sähköpostiin tai työntekijät saattavat vaihtua viikon sisällä toiseen toimipisteeseen tai työtehtävään. Tällöin tieto ei kulje ja jonkin kuorman valmistelu, esimerkiksi säkitys, jää tekemättä. Ratkaisu tähän olisi terminaalimiehen lukitseminen viikoksi kerrallaan, jolloin hän olisi ajan tasalla, mitä viikon töihin kuuluu. Lisäksi selvyuden kannalta olisi hyvä pitää maanantaisin tai edellisviikon perjantaisin lyhyt palaveri tulevan viikon töistä työnjohdon ja asiakaspalvelun kanssa.

Turun ja Uudenkaupungin toimipisteillä tapahtuvat terminaalitöitä eivät vaadi yhtä paljon ennakkointia tai suunnittelua. Lisäksi toimipisteiden miehitys on hyvinkin selkeä. Yleensä työntekijöitä on vuorossa 2–3 kappaletta, jotka hoitavat terminaalitöitä. Turun ja Uudenkaupungin laivatöihin löytyy yleensä oma erillinen porukansa, eikä työntekijöitä tarvitse ottaa terminaalista. Hangossa ei varsinaista terminaalialia edes ole ja työt liittyvät pääosin laivan purkuun ja lastaukseen.

Palvelualltiudessa ja asiakaspalveluhenkisyudessa olisi Naantalissa ohella myös Turun toimipisteellä kehitettävää. Asiakaspalveluhenkisyys on mielestäni yksilöllistä ja saattaa olla hankalasti kehitettävä osa-alue. Omalla asenteella työntekoa ja sitä kautta asiakaspalvelua kohtaan on kuitenkin suuri merkitys. Satamassa tapahtuvia töitä ei välttämättä mielletä työntekijöiden silmissä asiakaspalvelutyöksi. Asiakaspalvelun laatua voisi kuitenkin parantaa

ohjeistamalla työntekijöitä palvelun laadun merkityksestä.

Asiakastyytyväisyysmittauksia voitaisiin tehdä useammin ja sitä kautta luoda jonkinlainen kannustinjärjestelmä hyville asiakaspalvelijoille.

Tulosten perusteella kuljetusliikkeiden asiakastyytyväisyys Stevenaan on kuitenkin hyvä. Uskon, että pienellä suunnittelulla sekä kommunikaatioon panostamisella Naantalin ja Turun tulokset saataisiin samalle tasolle, kuin muidenkin toimipisteiden.

## Lähteet

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

Flink, K.-M.; Kerttula, T.; Nordling, A.-M. & Rautio, V. 2015. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. 1. painos. Helsinki: Edita Publishing.

Huttunen, K. 2020. Asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen. Viitattu 7.5.2023. <https://www.zoner.fi/digitaalinen-markkinointi/asiakastyytyvaisuus/>.

Jyväskylän yliopisto 2015. Määrällinen tutkimus. Viitattu 11.5.2023. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>.

Kauppalehti 2015. Asiakastyytyväisyys on tie menestykseen. Kauppalehti 20.1.2015. Viitattu 7.5.2023. <https://www.kauppalehti.fi/kumppanisialtoa/dna/asiakastyytyvaisuus-on-tie-menestykseen/09e03457-5b97-5f7e-8559-f313fe73ae20>.

KWH-yhtymä 2023. Liiketoimintaryhmät. Viitattu 12.5.2023. <https://www.kwhgroup.com/liiketoimintaryhmat/>.

Logistiikan maailma 2023. Ro-ro ja sto-ro alukset. Viitattu 13.5.2023. <https://www.logistiikanmaailma.fi/kuljetus/merikuljetus/alustyytit/ro-ro-ja-sto-ro-alukset/>.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1994. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY.

Rosenblad, L. 2022. KWH Logistics 140 – Logistiikan edelläkävijä. Suomentaja Jasmina Koivumäki. Vaasa: KWH Logistics.

Savage, M. 2023. What is customer service in 2023: Definition, types, benefits, stats. Viitattu 7.5.2023. <https://www.the-future-of-commerce.com/2021/08/02/what-is-customer-service-definition-examples/>.

Varova n.d. Kuljetusalan sanasto. Viitattu 13.5.2023. <https://varova.fi/tietopalvelut/kuljetusalan-sanasto/>.

## Kyselylomake

### Asiakastyytyväisyyskysely kuljetusliikkeille Stevenan terminaali- ja ahtauspalveluista

**Kuinka usein käyt?** (rastita oikea kohta)

useamman kerran/viikko \_\_\_\_\_

kerta/viikko \_\_\_\_\_

kerta/kuukausi \_\_\_\_\_

harvemmin kuin kerran kuussa \_\_\_\_\_

**1. Asiakaspalvelu puhelimessa tai sähköpostitse (ennen kuin saapui satamaan, ohjeistukset, purku/lastausajan sopiminen, kulkuluvat yms.)**

(ympyröi oikea vaihtoehto 1=todella huono, 5=todella hyvä)

1                      2                      3                      4                      5

Kommentti:

**2. Palveluattius & asiakaspalveluhenkisyys**

(ympyröi oikea vaihtoehto 1=todella huono, 5=todella hyvä)

1                      2                      3                      4                      5

Kommentti:

**3. Terminaalimiehen/ahtaajan ammattitaito & osaaminen**

(ympyröi oikea vaihtoehto 1=todella huono, 5=todella hyvä)

1                      2                      3                      4                      5

Kommentti:

**4. Asiointikokemus (asiointin toimivuus & sujuvuus)**

(ympyröi oikea vaihtoehto 1=todella huono, 5=todella hyvä)

1                      2                      3                      4                      5

Kommentti:

**5. Onko toinen satama/operaattori, jossa käyt usein. Millainen kokemus verrattuna siihen?**

(ympyröi oikea vaihtoehto 1=todella huono, 5=todella hyvä)

1                      2                      3                      4                      5

Kommentti:

**Vapaa sana & muita huomioita/kommentteja:**