

Eetu Grönholm

TAKSIPALVELUIDEN TARVE KYMEN- LAAKSOSSA

Opinnäytetyö

Tekniikan ammattikorkeakoulututkinto

Logistiikka

2023



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Insinööri (AMK)
Tekijä/Tekijät	Eetu Grönholm
Työn nimi	Taksipalveluiden tarve Kymenlaaksossa
Toimeksiantaja	Kymenlaakson Taksi Oy
Vuosi	2023
Sivut	28 sivua, liitteitä 2 sivua
Työn ohjaaja	Anssi Salmi

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, millaisille taksipalveluille Kymenlaaksossa on kysyntää. Miten ja mihin suuntaan Kymenlaakson Taksi Oy:n tulisi kehittää toimintaansa, jotta liiketoiminta säilyisi kannattavana ja asiakkaat olisivat tyytyväisiä. Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Kymenlaakson Taksi Oy:lle.

Tutkimustyö toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Aineistonkeruumenetelmänä oli kuluttaja-asiakkaille suunnattu internet-kysely. Sen avulla tutkittiin, mitä mieltä asiakkaat ovat nykyisistä palveluista ja mitä uusia palveluja he voisivat tarvita. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu sekä Kymenlaakson Taksin että suomalaisen taksin historiasta ja osin myös nykytilasta. Myös taksiuudistuksen vaikutuksia Kymenlaaksossa ja yleisesti Suomessa käydään läpi. Asiakaspalvelulle on oma lukunsa, siinä kerrotaan yleisesti asiakaspalvelusta sekä tarkemmin juuri taksityön näkökulmasta. Tutkimus-kappaleessa käsitellään tutkimustyötä ja tutkimusmenetelmän valintaa. Sen jälkeen esitellään tutkimustyön tulokset ja pohditaan tulosten luotettavuutta. Lopuksi on vielä tuloksista tehtyjen johtopäätösten esittely sekä pohdintaa koko opinnäytetyön prosessiin liittyen.

Eniten kiinnostusta uusiin taksipalveluihin kohdistui taksin ja julkisen liikenteen yhdistämiseen, taksikyydin ja tapahtuman pääsylipun yhdistämiseen, sekä ”kimppakyytisovellukseen”. Tutkimustyön myötä huomattiin asiakaspalvelun laadulla oleva tärkeä merkitys. Taksilla matkustamisen parhaina puolina pidettiin kuljetuksen turvallisuuden lisäksi palvelun laatua ja luotettavuutta. Huonoimpana puolena pidettiin perinteisesti hintaa. Tutkimus osoitti, ettei asiakaspalvelun laadun merkitystä ole syytä väheksyä. Nykyistä laadunvalvontaa ja kuljettajien koulutusta onkin syytä kehittää jatkuvasti.

Asiasanat: asiakaskokemus, taksi, taksipalvelut

Degree title	Bachelor of Engineering
Author (authors)	Eetu Grönholm
Thesis title	The need for taxi services in Kymenlaakso
Commissioned by	Kymenlaakson Taksi Oy
Time	2023
Pages	28 pages, 2 pages of appendices
Supervisor	Anssi Salmi

ABSTRACT

The object of this thesis was to investigate what kind of taxi services there are in demand in Kymenlaakso. How and in what direction should Kymenlaakson Taksi Oy develop its operations so that the business remains profitable and keep customers satisfied with the services. The thesis was commissioned by Kymenlaakson Taksi Oy.

The research was carried out as a qualitative study. The material collection method was an internet survey aimed at the customers of the commissioner of the thesis. It was used to investigate what the customers think of the current services and what new services they might need. The theoretical frame of reference of the thesis consists of the history of both Kymenlaakson Taksi and the Finnish taxi, and partly also of the current state. The effects of the taxi reform in Kymenlaakso and in Finland in general will also be reviewed. Customer service has its own chapter, it tells, about customer service in general and more precisely about the perspective of taxi work. The research chapter discusses research work and the choice of research method. After that, the results of the research will be presented, and the reliability of the results will be discussed. Finally, there is a presentation of the conclusions drawn from the results and a reflection on the entire process of the thesis.

The most interest in new taxi services focused on combining taxi and public transport, combining a taxi ride with an event ticket, and the "carpooling app". Through the research work, I would say the importance of the quality of customer service was noticed. In addition to the safety of transportation, the best aspects of traveling by taxi were the quality and reliability of the service. Traditionally, price was considered to be the worst aspect. Study showed that the importance of the quality of customer service should not be underestimated. The current quality control and driver training should be continuously developed.

Keywords: customer experience, taxi, taxi services

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
1.1	Opinnäytetyön taustaa ja aiheen valinta	5
1.2	Aiemmat tutkimukset taksipalveluihin liittyen	6
2	TAKSILIIKENNE SUOMESSA.....	8
2.1	Suomalaisen taksin historiaa	8
2.2	Taksiliikenne verrattuna muihin kuljetusmuotoihin.....	9
2.3	Taksiuudistus Suomessa	10
3	TAKSILIIKENNE KYMENLAAKSOSSA.....	11
3.1	Kymenlaakson Taksi Oy	11
3.2	Taksiuudistuksen vaikutukset Kymenlaaksossa	12
4	ASIAKASPALVELU	13
4.1	Asiakaspalvelusta ja palveluista yleisesti.....	13
4.2	Asiakaspalvelu taksialalla	14
5	TUTKIMUS	16
5.1	Tutkimuksen tavoitteet ja aiheen rajaus.....	16
5.2	Tutkimusmenetelmät	16
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	18
6.1	Suljetut kysymykset	18
6.2	Avoin kysymys	22
7	TULOSTEN LUOTETTAVUUS.....	23
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	23
9	POHDINTA	25
	LÄHTEET.....	27
	LIITTEET	

Liite 1. Kyselylomake

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön taustaa ja aiheen valinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaisille taksipalveluille Kymenlaaksossa on tarvetta. Mihin suuntaan Kymenlaakson Taksin tulisi kehittyä, jotta se pysyisi muutosten perässä ja asiakkaat olisivat tyytyväisiä? Mitä asiakkaat ovat mieltä nykyisistä palveluista, mikä toimii hyvin ja missä on vielä kehittämisen varaa? Suomalainen taksijärjestelmä on perinteisesti tunnettu luotettavuudestaan ja turvallisuudestaan. Taksikyydin hinnan enimmäismäärä on ollut koko maassa sama. Hinta on muodostunut mittarin mukaan ja se on ollut myös helppo arvioida etukäteen. Uuden taksilain myötä taksilupien sääntely on loppunut ja alalle on tullut paljon uusia yrittäjiä. Enimmäishinnat poistuivat ja kyyti saattoi maksaa oikeastaan ihan mitä vain. Paljon kohua herättänyttä taksiuudistusta korjailtiin myöhemmin mutta vieläkin ihmisten keskuudessa esiintyy suurta epävarmuutta takseja kohtaan. Lakimuutoksen myötä ei ole enää yhtä ja oikeaa suomalaista taksia. Kilpailu on koventunut ja nykyään on erityisen tärkeää erottua muista saman alan yrityksistä. Yksi tapa erottua muista kilpailijoista on palvelu ja sen laatu sekä luotettavuus.

Tutkimuskysymykset tässä opinnäytetyössä ovat:

- Millaisia taksipalveluita kuluttaja-asiakkaat haluavat Kymenlaaksossa?
- Mitä mieltä asiakkaat ovat nykyisistä taksipalveluista, mikä toimii hyvin, mikä taas huonosti?

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Kymenlaakson Taksi Oy. Opinnäytetyö on tutkimuslähtöinen ja tutkimustyöhön liittyvä tiedonkeruu tehdään Kymenlaakson Taksin nettisivuilla ja somessa jaettavalla kuluttaja-asiakkaille suunnatulla nettikyselyllä. Opinnäytetyön alussa esitellään taksiliikennettä ensin yleisesti Suomessa ja sitten erikseen Kymenlaakson osalta. Taksiuudistuksen vaikutuksia Suomessa ja Kymenlaaksossa käydään yleisesti läpi ja lisäksi esitellään Kymenlaakson Taksi Oy:tä ja sen historiaa. Tutkimusosuudessa esitellään kuluttaja-asiakkaille suunnatun kyselyn tulokset. Lopussa on yhteenveto tutkimuksen tuloksista ja pohdintaa siitä, miten asiakkaiden toiveisiin voitaisiin vastata.

Olen tehnyt satunnaisesti töitä taksinkuljettajana usean vuoden ajan. Taksiala ja siellä toimivat ihmiset ovat siten tulleet hyvin tutuiksi. Alaan liittyviä uutisointeja ja keskusteluja on myös tullut siinä sivussa seurattua. Pitkä kokemus taksialasta on näyttänyt ja opettanut, miten hieno ja arvokas asia toimiva ja luotettava taksijärjestelmä on. Taksityötä tehdessä on monesti tullut pohdiskeltua kaikenlaista taksialaan ja sen tulevaisuuteen liittyvää. Oma kokemus taksinkuljettajantyöstä antaa hyvää perspektiiviä eikä tutkimustyötä tarvitse näin aloittaa täysin tyhjältä pöydältä. On luonnollisesti helpompaa alkaa tekemään tutkimustyötä aiheesta, jonka hyvin tuntee.

1.2 Aiemmat tutkimukset taksipalveluihin liittyen

Taksialaan liittyviä tutkimuksia on tietysti tehty ennenkin. Theseuksesta löytyi ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä, joista yksi käsitteli tulevaisuuden taksipalveluita ja kolme lakimuutoksen vaikutuksia, yksi Etelä-Karjalassa, toinen Tampereella sekä kolmas yleisesti koko maassa.

Mikko Hämäläinen (2016) on Haaga-Helian liiketalouden ylemmän amk-tutkinnon opinnäytetyössään ”Tulevaisuuden taksipalvelut” vuodelta 2016 kartoittanut taksi- ja kuljetusalan kansainvälisiä ja nousevia trendejä. Tarkoituksena on ollut löytää sellaisia palvelumuotoja ja innovaatioita, joita voitaisiin hyödyntää Suomessa taksitoiminnan kannattavuuden parantamiseen ja kuluttajien vaatimusten täyttämiseen. Työkaluina tutkimuksessa on käytetty dokumentti-analyysejä sekä benchmarking-tutkimusta. Työssä on myös selvitetty Taksi Helsingin palvelujen nykytilannetta. Uusia trendejä taksipalveluissa olivat muun muassa ympäristöasioiden nousun myötä ekotaksit. Ekotaksit ovat vähäpäästöisiä, esimerkiksi sähköautoja ja kuljettajia on koulutettu ajamaan taloudellisesti. Ekotakseissa käytettävät nesteet ja öljyt ovat luontoystävällisiä. Muita uusia trendejä olivat kimppakyydit sekä taksit osana julkista liikennettä. Kimppakyytien ideana on käyttää yhden tai useamman samaan suuntaan kulkevan asiakkaan kanssa samaa taksia. Kolme asiakasta samassa taksissa on ekologisempi vaihtoehto kuin kolme taksia, joista jokaisessa matkustaa yksi ihminen. Kyydin hinta tulee myös asiakkaille edullisemmaksi kulujen jakautuessa useamman maksajan kesken. Taksit osana julkista liikennettä tarkoittaa

esimerkiksi sovellusta tai järjestelmää, jolla on helppo yhdistää taksi ja julkinen liikenne täydentämään toisiaan. Esimerkiksi matkustaminen kotoa juna-asemalle taksilla. (Hämäläinen 2016.)

Samu Liukan (2021) Lab-ammattikorkeakoulussa tekemä liiketalouden opin-
näytetyö ” Taksilainsäädännön muutosten vaikutukset Etelä-Karjalaan” on
vuodelta 2021. Kysely oli suunnattu Taksi Saimaan ja Taksi Imatran hallituk-
sille. Lisäksi oli haastateltu yhtä taksiasiakasta. Liukka on itse ajanut taksia
Imatralla ennen ja jälkeen lakimuutoksen, yhteensä yli viisi vuotta. Liukan mu-
kaan asiakkaat ovatkin usein kyselleet häneltä, kuinka taksilain muutokset
Imatralla näkyvät. (Liukka 2021.)

Taksi Saimaan ja Taksi Imatran hallitusten jäsenille suunnatussa kyselyssä
kysyttiin muun muassa lakiuudistuksen tarpeellisuudesta, uudistuksen vaiku-
tuksista taksialaan sekä asiakkaiden tyytyväisyydestä. Lakiuudistusta tarpeet-
tomana piti kahdeksan vastaajaa yhdeksästä. Seitsemän vastaajaa oli sitä
mieltä, että taksiala on mennyt huonompaan suuntaan ja kahden vastaajan
mielestä muutosta ei ole ollut parempaan eikä huonompaan. Kukaan vastaa-
jista ei siis ollut sitä mieltä, että uudistuksen myötä olisi menty parempaan
suuntaan. Kahdeksan vastaajan mukaan asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä
uuteen taksilakiin. Yhden vastaajan mukaan asiakkaat ovat alkuvaiheen epäi-
lyjen jälkeen olleet uudistukseen tyytyväisiä. (Liukka 2021.)

Leevi Juutilainen (2020) on tehnyt ammattikorkeakoulun liiketalouden opin-
näytetyönsä aiheesta ” Taksilain vapautumisen vaikutukset Tampereella”.
Opinnäytetyö on valmistunut toukokuussa 2020. Tutkimustyöllä ei ollut toimek-
siantajaa ja se on tehty haastatteleamalla tamperelaisia taksiautoilijoita ja asi-
akkaita. Kirjalliset lähteet ovat lähinnä sähköisiä, sillä tutkimustyön kirjoitushet-
kellä vuonna 2020 ei painettuja lähteitä juurikaan ollut saatavilla. Tutkimustyön
tulokset taksilain vapautumisen vaikutuksista Tampereella olivat seuraavanlai-
set. Ajovuorojen ja päivystysvelvoitteiden poistuttua reuna-alueilla taksin saa-
minen muuttui vaikeaksi ja taas Tampereen keskustan alueella takseista oli
usein ylitarjontaa. Asiakkaiden kannalta keskustassa taksien saatavuus pa-
rani, mutta autoja kohden asiakkaita oli vähemmän kuin ennen. Ihmisiä oli
myös hämännyt taksiryitysten ja sitä kautta tilausnumeroiden runsas määrä.

Ennen taksin oli saanut soitettua yhdestä ja samasta numerosta. (Juutilainen 2020.)

Satu Mäkinen (2022) tehnyt turvallisuusjohtamisen koulutusohjelmassa ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön ”Taksilain uudistuksen seuraukset”. Opinnäytetyö on valmistunut vuonna 2022 ja käsittelee yleisesti lakimuutoksen vaikutuksia taksialalla. Työn tarkoituksena on ollut vastata kysymykseen, miten taksiala on lakimuutoksen myötä muuttunut ja onko muutosta tapahtunut hyvään vai huonoon suuntaan. Tietoa kerättiin haastattelemalla taksi-autoilijoita ja asiakkaita. Tutkimus kertoo samaa kuin monet muutkin tutkimukset aiheesta. Esimerkiksi päivystysvelvollisuuden poistumista osa autoilijoista piti hyvänä seikkana, mutta asiakkaille se merkitsi taksien huonompaa saatavuutta. Lakimuutos 1. heinäkuuta vuonna 2018 oli monien mielestä huono asia. Lain korjaaminen vuonna 2021 vei kuitenkin tilannetta parempaan suuntaan. (Mäkinen 2022.)

2 TAKSILIIKENNE SUOMESSA

2.1 Suomalaisen taksin historiaa

Suomalaisen taksin eräänä merkkipaaluna voidaan pitää vuotta 1906. Silloin Helsingissä myönnettiin taksilupa ensimmäistä kertaa autolle. Samana vuonna kaksi muutakin yrittäjää sai taksiluvan autolle. Sitä ennen taksit olivat olleet hevosvetoisia kärryjä, eli vossikoita. Alun perin puhuttiin henkilövuokra-autoista, mutta 1950-luvun alusta ammattilaisten keskuudessa yleistyi sana taksi. (Lehtomäki ym. 2006, 13–14, 40.)

Taksiautojen määrä alkoi hiljalleen kasvaa. Monella paikkakunnalla autoliikennettä oli kuitenkin ainoastaan kesäaikaan, johtuen vasta 1930-luvun lopussa yleistyneestä lumenauraamisesta. Maaseudulla tiet eivät välttämättä olleet ajokuntoisia kesälläkään. Vuonna 1913 etenkin Helsingissä taksiautoista alkoi tulla vakava kilpailija perinteisille vossikoille. Autot olivat siihen aikaan sen verran uusi keksintö, että taksin kyytiin saatettiin mennä usein vain huvittelun vuoksi. (Taksi Itä-Suomi 2015.)

1920-luvun kuluessa autot ohittivat määrällisesti vossikat henkilöliikenteessä. Merkittävänä syynä tähän oli 1923 suuremmassa mittakaavassa alkanut autojen maahantuonti. Suomen Autoilijaliitto perustettiin vuonna 1926 ja siihen kuului yrittäjien lisäksi myös yksityisiä autoilijoita. Sen toiminta kuitenkin sammui 1930-luvun lamassa. Samoihin aikoihin havahduttiin alalla olleeseen ylitarjontaan. Taksilupien määrä ei toistaiseksi ollut rajoitettu mitenkään. Moni yrittäjä joutui toimeentulonsa turvaamiseksi myymään työn ohessa pimeää viinaa. Tästä seurasi haittaa ammattikunnan maineelle. Vuonna 1938 asetusmuutos antoi mahdollisuuden säädellä taksilupien määrä niiden tarpeen mukaan. (Taksi Itä-Suomi 2015.)

Tilausjärjestelmä oli merkittävässä asemassa taksiliikenteen kehittymisessä. Helsingissä rakennettiin 1949 soitonsiirtojärjestelmä. Mikäli asemalle tulleeseen puheluun ei vastattu, siirtyi puhelu seuraavalle asemalle. Näin asiakas saisi tilattua taksin yhdestä numerosta. Myös muualla Suomessa kehiteltiin järjestelmää puhelintilauksille. Tilauskeskuksia alkoi tulla kaupunkeihin, samaten kuljettajille omia odotustiloja eli tutummin sanottuna taksikoppeja. Ensimmäinen ulataksi tuli Suomessa käyttöön Turussa vuonna 1954. Ulan myötä saatiin yhteys suoraan autoihin. Näin taksien tilaaminen nopeutui ja tyhjänä ajaminen vähentyi huomattavasti. Seuraavana vuonna perustettiin Suomen Taksiliitto, jota ennen taksiautoilijat kuuluivat Ammattiautoliiton henkilöautojatoon. (Taksi Itä-Suomi 2015.)

2.2 Taksiliikenne verrattuna muihin kuljetusmuotoihin

Taksien etu muihin kuljetusmuotoihin ja liikkumistapoihin on perinteisesti ollut joustavuudessa ja ketteryydessä. Taksit eivät yleensä ajele valmiiksi suunniteltuja reittejä, vaan ajavat sinne mihin asiakas kulloinkin haluaa mennä. Taksit ovat myös pääsääntöisesti varsin uusia autoja, keskimäärin 1-3 vuotta vanhoja. Näin ollen päästötkin ovat pieniä verrattuna vanhempiin autoihin ja muihin liikennevälineisiin. Taksilain uudistuksessa päivystysvelvoite poistui, jonka seurauksena taksien saatavuus ei enää ole itsestänselvyyys. Ennen taksilain muutosta takseja koskeva päivystysvelvoite on taannut taksien saatavuuden myös haja-asutusalueilla. Joukkoliikenteestä poiketen taksilla on ollut mahdollisuus matkustaa mihin vuorokauden aikaan tahansa. (Määttänen 2023.)

Myös yritykset ovat hyötäneet taksien ympärivuorokautisesta saatavuudesta. Kotkassa toimivalta Sulzerin pumpputehtaalta on voitu taksikyydillä kuljettaa tarvittava koneenosa johonkin tehtaalle muualle Suomeen, vaikka keskellä yötä. Kyydin hinta on ollut hyvin pieni summa verrattuna siihen, mitä tehtaan seisottaminen hajonneen koneenosan vuoksi maksaa. Samaten taksilla on voitu lähettää sairaalasta toiseen kiireellisiä näytteitä, luovutettua verta tai luovutettuja elimiä. (Määttänen 2023.)

2.3 Taksivuudistus Suomessa

Uusi taksilaki tuli Suomessa voimaan 1. heinäkuuta 2018. Tämän niin sanotun taksivuudistuksen tavoitteena oli purkaa alalla ollutta sääntelyä ja tasapuolistaa kilpailua. Uuden lain myötä taksien määrän sääntelystä luovuttiin, taksimatkan hintakatto poistui, eikä taksien päivystysvelvollisuutta enää ollut. Taksinkuljettajaksi haluavien on edelleen suoritettava tutkinto, mutta mitään velvoitetta taksikurssin tai paikallistuntemuksen suhteen ei ole. Lisäksi on täytettävä terveystaustat ja omattava nuhteeton tausta. Luvan taksirytyksen pyörittämiseen saa yleensä, jos on nuhteeton, oikeustoimikelpoinen ja kykeneväinen vastaamaan taloudellisista velvoitteistaan. Taksilupa on entisen autokohtaisen luvan sijasta yrittäjäkohtainen, eli yhdellä yrittäjällä olevien taksiautojen määrää ei rajoiteta. (Laaksonen 2020.)

Vuosi taksivuudistuksen jälkeen tilanne taksialalla oli kaikkea muuta kuin hyvä. Asiakkaiden korkea luottamus takseihin Suomessa oli romahtanut. Monet pelkäsivät taksin käyttämistä epäselvän hinnoittelun takia. Vuoden 2018 taksivuudistuksen myötä vaatimukset taksimatkan hinnan mittalaitteista olivat poistuneet. Laki edellytti kyllä luotettavuutta hinnan määrittelyyn suhteen sekä hinnaston näkyvillä oloa, muttei mittaustarkkuutta. Hinnat saattoivat olla taksista ja kellonajasta riippuen hyvinkin erisuuruisia. Päivystysvelvoitteen poistuttua taksit hakeutuivat vilkkaammille alueille, jolloin monilla syrjäisemmällä paikkakunnilla saattoi taksin saaminen olla huomattavan vaikeaa, ellei jopa mahdotonta. Autoissa ei vaadittu myöskään olevan mitään tunnuksia, joista auton tunnistaisi taksiksi. Tällöin laillisten taksien erottaminen pimeistä takseista oli vaikeaa. (Kuisma 2019.)

Paljon kovaa kritiikkiä saanutta taksilakia ruvettiin parantamaan. Selvitystyön korjaustarpeiden osalta aloitti silloinen liikenneministeri Sanna Marin vuonna 2019 ja ensimmäiset muutokset tulivat voimaan 1. toukokuuta 2021. Havaittuja epäkohtia uudessa laissa olivat taksiliikenteen osalta muun muassa turvallisuus ja luotettavuus, harmaa talous ja sen torjunta, hinnoittelun läpinäkyvyys sekä taksien saatavuus. Harmaan talouden torjuntaa helpottaa vaatimus Y-tunnuksesta kaikilta alan toimijoilta. Taksiautoista on löydyttävä Y-tunnuksen lisäksi yrityksen ja kuljettajan nimet. Näin asiakkaan mahdolliset reklamaatiot menevät oikeaan osoitteeseen. Autoissa on myös oltava taksikupu, josta auton tunnistaa taksiksi. Yrittäjiltä vaaditaan taas yrittäjäkokeen suorittamista. Hinnoittelun selkeyttämiseksi autossa on oltava rekisteröintilaitte, joka mittaa matkan, ajan ja hinnan. Näin asiakkaiden on huomattavasti helpompi vertailla taksikyytien hintoja. Kiinteät hinnat eivät kuitenkaan poista vaatimusta rekisteröintilaitteesta, eli jonkinlaisesta taksamittarista tai vastaavasta. (Hakola 2021.)

3 TAKSILIIKENNE KYMENLAAKSOSSA

3.1 Kymenlaakson Taksi Oy

Kymenlaakson Taksin juuret ovat 1971 perustetussa Kotkan Seudun Ulataksissa. Siinä yhdistettiin ulataksit Kotkasta, Karhulasta, Kymistä ja Haminasta yhden yrityksen alaisuuteen. Kotkan Ulataksi Oy:n ja Kouvolan Seudun Taksikeskus Oy:n tilaustoiminta yhdistyivät vuonna 2007 ja siirtyivät kaksi vuotta aiemmin perustetun Kymenlaakson Ajovälitys Oy:n alaisuuteen. Nykyisiin tiloihin Kotkan Keltakalliolle siirryttiin 2009. Siellä yrityksellä on käytössään 1500 neliönmetrin kokoinen rakennus, jossa sijaitsee taksikeskuksen lisäksi kaksi salia kuljettajien koulutusta varten, autopesula sekä tilat taksilaitteiden asentamiseen autoihin. Uusia kuljettajia on koulutettu kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä, järjestetyillä kuljettajakursseilla. Yrityksen nimi vaihdettiin 2013 toimintaa paremmin kuvaavaksi, eli Kymenlaakson Taksi Oy:ksi. Nykyiset keltaiset teippaukset ja oma taksikupu yrityksen taksiautoihin tulivat vuonna 2018. Tällä hetkellä tilausvälityksen piiriin kuuluu noin 260 autoa ja taksitilauksia kuukaudessa on noin 50 000. Toimitusjohtajana on vuodesta 2019 toiminut Timo Liikanen. (Yrittäjät 2021.)

3.2 Taksiiudistuksen vaikutukset Kymenlaaksossa

Kymenlaaksossa taksiliikennettä harjoittaa Kymenlaakson Taksi Oy:n lisäksi muun muassa Taksiparoni Oy ja Nortamaa Oy. Kymenlaakson Taksi on alueellaan markkinajohtaja. Edellä mainittujen lisäksi alueella näkyy yksittäisiä taksiautoja, joiden kotipaikka saattaa olla muuallakin kuin Kymenlaaksossa. Ennen oli vain yksi taksi, eli niin sanottu suomalainen taksi. Taksiauton erotti tällöin muista autoista katolla olevasta taksikuvusta. Nyt brändäys ja muista taksirytyksistä erottuminen on tärkeässä asemassa. Kymenlaakson Taksi laittoi omat teippaukset autoihinsa jo ennen lakimuutosta. Koska varsinaisia työvuoroja autoilla ei ole, ei ole myöskään päivystysvelvollisuutta. Tästä johtuu, että usein viikonloppuisin yöaikaan Haminassa ja Kouvolan eteläpuolella esimerkiksi Inkeroisissa ja Anjalassa on pulaa autoista. Tällöin asiakkaat voivat joutua odottamaan kauankin taksin saapumista. (Heino 2022; Määttänen 2023.)

Kymenlaaksossa uusi taksilaki on aiheuttanut kuitenkin vähemmän häiriöitä kuin muualla Suomessa. Alalle jääneet yrittäjät pärjäävät, koska on tavallaan ”pakko pärjätä” ja he ovat myöskin sopeuttaneet toimintaansa uuden tilanteen mukaan. Kilpailua on kuitenkin myös Kymenlaakson Taksin autoilijoiden kesken. Uuden lain myötä tuli mahdolliseksi odottaa kyytejä missä paikassa tahansa. Kilpailu näkyy etenkin auton sijainnin optimoinnissa, eli yritetään olla kyytien saamisen kannalta parhaassa mahdollisessa paikassa. (Heino 2022; Määttänen 2023.)

Parannettavaa on asiakkaiden yleisessä luottamuksessa taksialaa kohtaan. Monikaan asiakas ei vielä kukaan muista, että auton saa valita oman mielen mukaan. Jonon ensimmäistä taksia ei siis ole pakko ottaa. Auton valitsemiseen ei edes tarvita mitään erityistä syytä. Esimerkiksi Kotkan meripäivillä paikkakunnalle tulee paljon muiden yrittäjien autoja Kymenlaakson ulkopuolelta. Tällöin on tyypillisesti liikkeellä laadultaan vaihtelevaa autoa ja yrittäjää. Tämä voi johdattaa epämiellyttävään matkustuskokemukseen, mitä tuskin tapahtuisi valittaessa tuttu ja turvallinen Kymenlaakson Taksin auto. (Heino 2022; Määttänen 2023.)

4 ASIAKASPALVELU

4.1 Asiakaspalvelusta ja palveluista yleisesti

Asiakaspalvelu on asiakkaan yksilöllistä kohtaamista, neuvomista ja palvelun tarjoamista. Asiakaspalvelutilanteen voidaan katsoa alkaneen siitä hetkestä, kun asiakas ottaa yritykseen tai asiakaspalvelijaan yhteyttä. Yhteydenotto voi tapahtua puhelimen tai netin välityksellä, tai silloin kun asiakas astuu sisään liikkeeseen. Asiakas on saattanut olla jo valmiiksi päättänyt, mitä palvelua hän on tullut hakemaan. Toisinaan asiakas haluaa neuvoja tutustuakseen tarjolla oleviin palveluihin ja tehdäkseen päätöksen. (Aarnikoivu 2005, 21.)

Palvelut on perinteisesti luokiteltu aineettomiin ja aineellisiin palveluihin. Aineettomia palveluita ovat esimerkiksi taksimatka, parturikäynti tai teatteriesitys. Aineellisia palveluita taas ovat fyysiset tuotteet ja tavarat. Esimerkiksi ruoka ja juoma, vaatteet ja muut kulutettavat tavarat. Christian Grönroosin kirjassa ”Palvelujen johtaminen ja markkinointi” mainitaan palvelujen tärkeimmäksi piirteeksi prosessiluonteen. Palvelut koostuvat useista toiminnoista ja näiden toimintojen aikaansaamiseksi käytetään muun muassa tietoa, järjestelmiä ja ihmisiä. (Grönroos 2009, 78–79.)

Grönroosin mukaan palveluilla voidaan katsoa olevan kolme suurin piirtein yleistä peruspiirrettä:

1. Palvelut ovat prosesseista koostuvia toimintoja.
2. Palvelujen tuottaminen ja käyttäminen on jossain määrin samanaikainen tapahtuma.
3. Asiakas on jossain määrin osana palvelun tuottamista.

(Grönroos 2009, 79.)

Tieto on yksi edellytys palvelun tuottamiselle. On välttämätöntä tietää esimerkiksi, miten jokin kone valmistetaan. Tarvitaan myös tietoa asiakkaista ja heidän tarpeistaan ja vaatimuksistaan. Valmistettaessa aineellisia palveluita tarvitaan myös tietoa raaka-aineista ja niiden saatavuudesta tai sijainnista varas-

tossa. Kaikkea tällaista erilaista tietoa voidaan hallita erilaisten tietojärjestelmien avulla. Palvelun tuottaminen ja käyttäminen tapahtuu usein samanaikaisesti etenkin taksialalla ja kuljetuksissa. Kyydissä istuva asiakas käyttää taksipalvelua samaan aikaan kun kuljettaja tuottaa palvelua ajamalla autoa asiakkaan haluamaan paikkaan. Asiakas ei useimmiten ole pelkästään palvelun vastaanottaja ja käyttäjä, vaan asiakas myös osallistuu palveluntuotantoon. Asiakas on tällöin niin sanottu palvelun kanssatuottaja. (Grönroos 2009, 79–81).

4.2 Asiakaspalvelu taksialalla

Taksinkuljettajan työ on ennen kaikkea palveluammatti. Niin kuin jokaisessa palveluammattissa, myös taksialalla, tulee huomioida asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Vaikka jokainen ihminen on omanlaisensa, ovat he kuitenkin asiakaina aina samanarvoisia. Asiakaspalvelutilanne on aina asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen vuorovaikutustilanne. Molemmilla on tilanteen suhteen tiettyjä odotuksia ja tarpeita. Taksin kyytiin tuleva asiakas odottaa aina vähintään pääsevänsä haluamaansa paikkaan. Toisinaan asiakas tarvitsee enemmän apua. Saattamista autoon ja autosta pois, turvavyön kiinnittämistä ja avaamista sekä matkatavaroiden tai apuvälineen, kuten rollaattorin laittamista tavaratilaan. Taksityössä olennainen osa asiakaspalvelua on auton ajaminen. Ammattitaitoinen kuljettaja osaa valita matkan kannalta sopivimman reitin. Toinen vaihtoehto on ajaa asiakkaan haluamaa reittiä. Rauhallinen ajotapa sekä muun liikenteen huomioiminen ja liikennesääntöjen noudattaminen ovat asioita joihin asiakkaat kiinnittävät huomiota. Asiakkaan täytyy tuntea olonsa turvalliseksi matkustaessaan taksissa. (Avaimet ammattilaisuuteen 2019, 29–30, 34-35.)

Alalla kuin alalla onnistuneen asiakaspalvelun perustana on oikea asenne. Myös kyky ”lukea asiakasta” on asiakaspalvelun ammattilaisten perusominaisuus. Ammattilainen tunnistaa asiakkaan tarpeet osittain jo ennen kuin on vaihdettu sanaakaan. Oikea asenne auttaa jaksamaan työssä ja mahdollistaa myös oman toiminnan jatkuvan kehittämisen. Haastavat asiakkaat ja haastavat tilanteet sekä negatiiviset palautteet eivät kuluta loppuun, kun asenne on kunnossa. Työn osaa tällöin ottaa työnä eikä kaikkea vie mukanaan kotiin. Ne-

gatiivisista palautteista ei kannata ottaa nokkiinsa eikä toisaalta hyvistä palautteista ylpistyä liikaa. Hyvistä ja huonoista palautteista voi aina miettiä, onko jostain tehty oikein tai väärin. Miten jatkossa kannattaisi toimia, jotta ei toistaisi samaa virhettä? Asiakaspalvelutyössä kehittyminen, kuten kaikessa muussakin työssä, on loputon tie. (Avaimet ammattilaisuuteen 2019, 29.)

Taksialallakin palvelutapahtuman voidaan ajatella alkaneen kyydin tilaamisesta. Asiakkaat mainitsevat usein kuljettajalle, mikäli tilaaminen sovelluksella oli hankalaa tai ei onnistunut tai että taksikeskukseen soittaessa joutui odottamaan. Kuljettajan ja asiakkaan välinen asiakaspalvelutilanne alkaa kuitenkin useimmiten siitä, kun taksi saapuu tilattuun osoitteeseen. Ensivaikutelmalla on tunnetusti suuri merkitys. Tervehtiikö kuljettaja asiakasta ja avaako hän tälle oven? Sanojen ja äänenpainon lisäksi myös kehonkieli kertoo paljon. Asiakkaan on tunnettava itsensä tervetulleeksi kyytiin ja saatava tarvitsemaansa apua esimerkiksi matkatavaroiden laittamisessa tavaratilaan ja sieltä pois. Osa asiakkaista haluaa jutella kuljettajan kanssa, jotkut hyvinkin syvällisesti. Osa taas haluaa vain istua hiljaa kyydissä. Hyvä kuljettaja osaa arvioida asiakkaan tunnetilaa ja suhteuttaa oman toimintansa ja käyttäytymisensä sen mukaan. Virheitä ja erehdyksiä sattuu toki kokeillekin, mutta työuran ja kokemuksen kasvaessa niin sanottu pelisilmä kehittyy paremmaksi. (Avaimet ammattilaisuuteen 2019, 33–35.)

Aina asiakkaan ja taksinkuljettajan vuorovaikutus ei suju niin kuin pitäisi. Vaikka kuinka tekisi asiakaspalvelijana parhaansa, joskus haastavia tilanteita vain tulee kohdalle. Etenkin öisin ja viikonloppuisin asiakkaissa korostuu humalaisten ihmisten osuus. Humalatiila saa jotkut ihmiset pahantuulisiksi, osan jopa aggressiivisiksi. Ongelmatilanteet ratkeavat useimmiten puheella ja tärkeintä onkin kuljettajan oikeanlainen asenne. Hankalien asiakaskohtaamisten jälkeen onkin tärkeää tarpeen vaatiessa osata käsitellä asia ja sitten jättää se taakseen. Voimakkaasti päihtyneet tarvitsevat toisinaan avustusta päästäkseen sisälle asuntoon asti. Talvisin on myös erityisen tärkeää varmistaa, että asiakas pääsee perille sisätiloihin eikä jää ulos paleltumaan. Ylimielisyys ja tiukkapipoisuus asiakasta kohtaan kostautuu hyvin todennäköisesti. Joskus asiakas voi kuitenkin käytöksensä puolesta olla sellainen, että kuljetusta on vaikeaa suorittaa turvallisesti. Kaikenlaista käytöstä ja toimintaa ei tarvitse

kestää eikä kaikenlaisia asiakkaita tarvitse ottaa kyytiin. (Avaimet ammattilaisuuteen 2019, 35–36.)

5 TUTKIMUS

5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja aiheen raja

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaisia taksipalveluita Kymenlaaksossa tarvitaan. Taksilain muuttumisen myötä sääntely poistui ja alalle tuli paljon uusia toimijoita. Samoista taksiasiakkaista alkoi Suomessa yhtäkkiä kilpailemaan monta uutta yritystä. Kilpailun koventuessa Kymenlaakson Taksissakin on jouduttu miettimään, miten pysytään kehityksen mukana. Verkkokyselyn avulla selvitetään, mitä mieltä asiakkaat ovat nykyisistä taksipalveluista, mikä on hyvää ja mikä huonoa sekä mitä uutta asiakkaat toivoisivat. Kokevatko asiakkaat taksinkäyttämisessä jonkin asian vaikeaksi? Onko esimerkiksi tilaussovelluksessa jotakin kehitettävää?

Tutkimuskysymykset tässä opinnäytetyössä ovat:

- Millaisia taksipalveluita kuluttaja-asiakkaat haluavat Kymenlaaksossa?
- Mitä mieltä asiakkaat ovat nykyisistä taksipalveluista, mikä toimii hyvin, mikä taas huonosti?

Tutkimus on rajattu koskemaan pelkästään kuluttaja-asiakkaita. Tutkimus keskittyy ainoastaan kartoittamaan asiakkaiden toiveita, odotuksia ja mielipiteitä. ”Pohditaan miten vastata toiveisiin, miten palvelumuotoja voisi toteuttaa ja miten järkevästi.” Tutkimuksen ulkopuolelle jäävät kuitenkin uusien innovaatioiden ja palveluiden käytännön toteutukset, testaaminen ja toimivuus sekä taloudelliset laskelmat.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Erilaisilla tutkimusmenetelmillä on sama tavoite, tutkimusongelman ratkaiseminen. Tutkimusmenetelmiin sisältyvät menetelmät aineiston keräämiseen sekä analysoimiseen. Erilaisista tutkimusmenetelmistä muodostuu tutkimusote tai lähestymistapa, jolla ratkaistaan tutkimusongelma. On pystyttävä perustelemaan valinnat tutkimusmenetelmien suhteen. Menetelmä on väärä, jos se ei

tuota oikeanlaista tietoa ongelman ratkaisua varten. Tutkimusmenetelmät jaotellaan usein laadullisiin eli kvalitatiivisiin sekä määrällisiin eli kvantitatiivisiin tutkimusmenetelmiin. (Kananen 2015, 63–65.)

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus soveltuu tutkimusmenetelmäksi silloin, kun ilmiöstä ei ole tietoa tai aiempaa tutkimusta mutta siitä halutaan saada tarkka ja syvä kuvaus. Laadullisessa tutkimuksessa ilmiötä, kuten ihmisten asenteita ja suhtautumista johonkin, kuvataan tekstillä. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus toteutetaan usein kyselyn avulla. Kvantitatiivinen tutkimus voidaan tehdä, kun tutkittava ilmiö tunnetaan riittävän hyvin. Tutkimuskysymyksiä ei laadita tyhjän päälle, vaan ne pohjautuvat ilmiötä selittävään tietoon ja teoriaan. Se voi vastata esimerkiksi kysymyksiin, kuinka moni on nähnyt jonkun mainoksen tai ostanut jonkun tuotteen ja kuinka monta kertaa. Määrällisen tutkimuksen tulokset esitetäänkin usein taulukkomuodossa. (Kananen 2015, 73–74.)

Tutkimusmenetelmänä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tässä tutkimuksessa halutaan selvittää asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia taksipalveluista. Tällaisia asioita on hyvin vaikea kuvata muuten kuin sanallisesti, jolloin laadullinen tutkimus on oikea vaihtoehto. Joitain seikkoja voidaan toki kuvata myös määrällisesti, kuten esimerkiksi kuinka moni luottaa tai ei luota taksiin. Aineistonkeruumenetelmänä käytetään kuluttaja-asiakkaille suunnattua haastattelua. Haastattelu on muodoltaan lomakehaastattelu, jossa vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi, lukuun ottamatta viimeistä kohtaa, johon voi vastata omin sanoin. Tämän tyyppistä valmiita vastausvaihtoehtoja sisältävää haastattelua käytetään enemmän kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Kananen 2015.)

Taksipalveluiden tarvetta selvitetään kuluttaja-asiakkaille tehdyn kyselyn avulla. Kymenlaakson Taksi Oy:n nettisivuilla ja Facebookissa oli linkki, josta pääsi vastaamaan kyselyyn. Ihmisten on yleensä ottaen helpompi vastata anonymisti nettikyselyyn kuin kasvotusten haastattelijalle. Anonymisti netin välityksellä tapahtuvan kyselyn voidaan olettaa tuottavan rehellisempiä vastauksia. Nettikysely on myös helpompi toteuttaa, kuin kasvokkain tapahtuva haastattelu ja samassa ajassa saadaan suurempi otanta. Kysely sisälsi valmii-

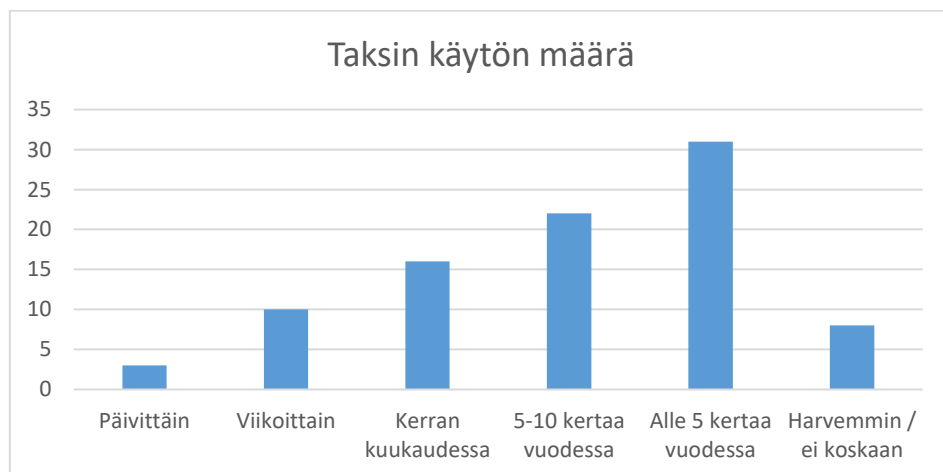
den vastauksien lisäksi myös avoimia kysymyksiä, joihin oli mahdollista vastata omin sanoin. Kyselyyn vastanneiden oli mahdollista osallistua arvontaan, jossa arvottiin 5 kappaletta 20 euron arvoisia Kymenlaakson Taksin lahjakortteja. Tämän tarkoituksena oli lisätä ihmisten kiinnostusta kyselyyn vastaamiseen.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Suljetut kysymykset

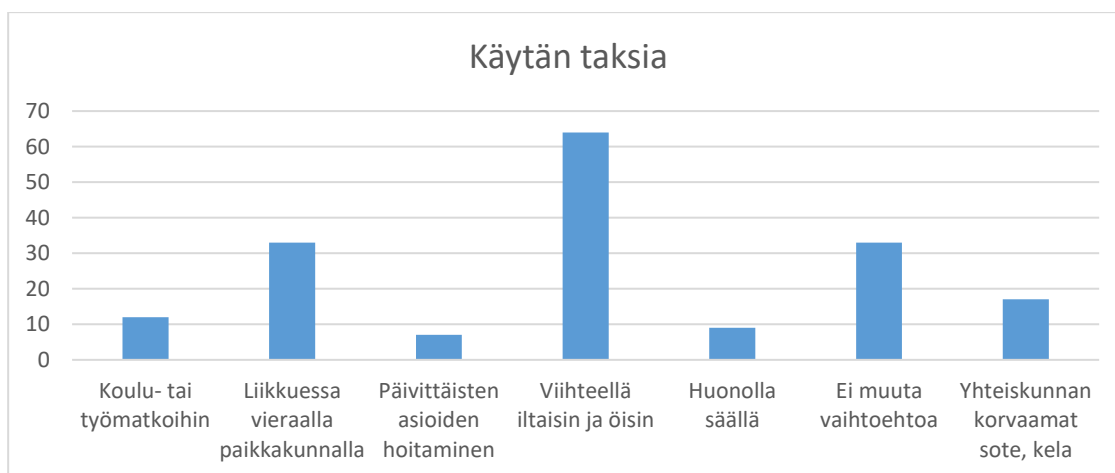
Tutkimuskyselyyn tuli vastauksia 91 kappaletta, mitä voidaan pitää kohtuullisen hyvänä määränä. Kysely oli esillä 16.11.2022-31.01.2022 välisenä aikana. Vastaajia ei eroteltu iän eikä sukupuolen mukaan. Kysely sisälsi kuusi suljettua kysymystä, joissa osassa piti valita vain yksi vastausvaihtoehto ja osassa oli mahdollista valita useampi.

Taulukossa (kuva 1) näkyy kyselyyn vastanneiden taksin käytön määrä vuodessa. Suurin osa vastaajista (31) käytti taksia alle viisi kertaa vuodessa. Toiseksi eniten oli 5-10 kertaa vuodessa käyttäviä (16) ja kolmanneksi kerran kuukaudessa taksia käyttäviä (16).



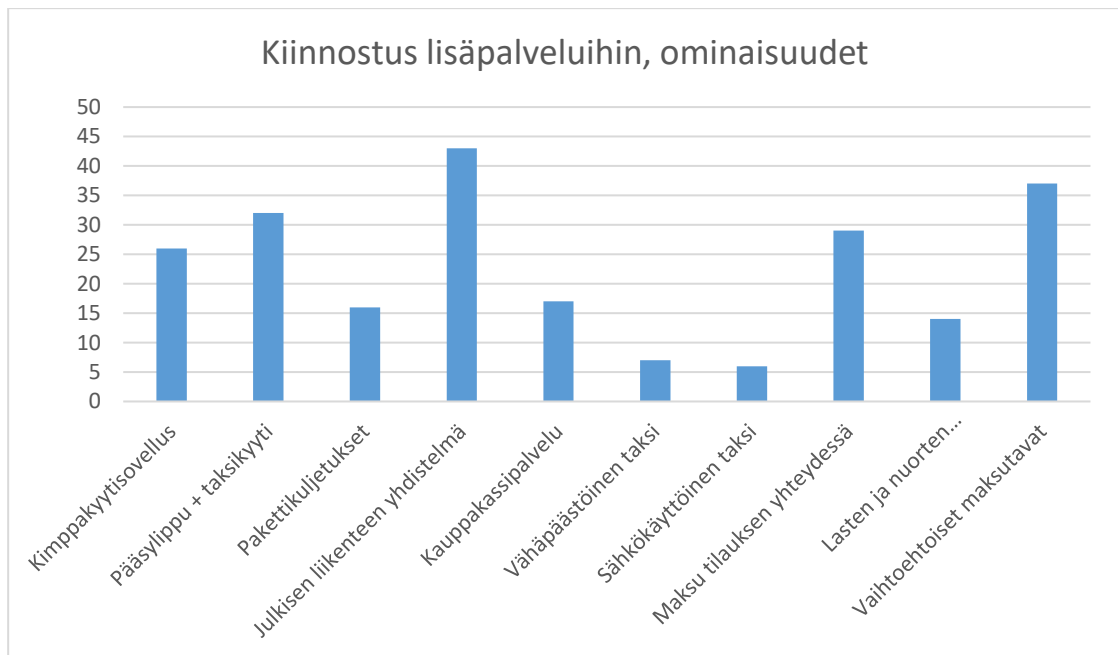
Kuva 1. (Taksin käytön määrä)

Alla olevasta taulukosta (kuva 2) nähdään, että ylivoimaisesti isoin osa vastaajista mainitsi käyttävänsä taksia ”Viihteellä iltaisin ja öisin” eli esimerkiksi liikkumiseen ravintolaan tai baariin ja sieltä kotiin. Sekä vieraalla paikkakunnalla liikkuessa, että muun vaihtoehdon puuttuessa taksia käytti 33 vastaajaa. Yhteiskunnan korvaamia taksimatkoja kuten sote- ja kelakyytejä käytti 17 vastaajaa. Koulu- tai työmatkoihin taksia käyttäviä oli 12 ja huonolla säällä taksilla matkustavia 9. Vähiten vastaajat käyttivät taksia päivittäisten asioiden kuten kaupassa käyntien hoitamiseen (7).



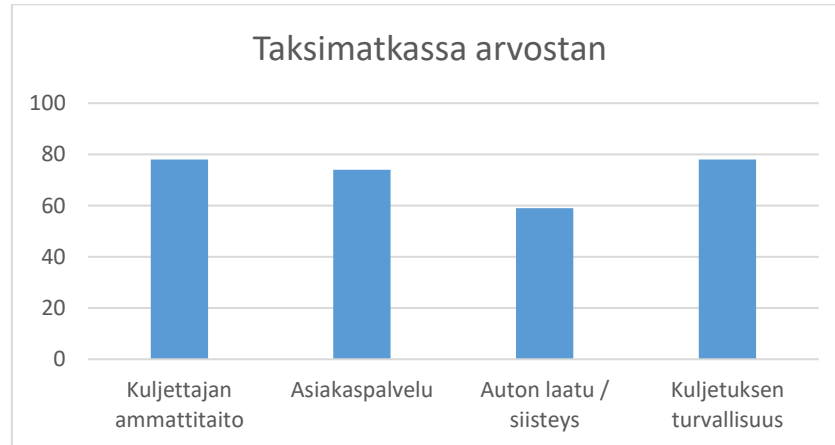
Kuva 2. (Taksin käyttökohteet)

Kiinnostus mahdollisia lisäpalveluja ja ominaisuuksia kohtaan ilmenee alla olevasta taulukosta (kuva 3). Eniten oli kiinnostusta taksin ja julkisen liikenteen yhdistämiseen (43). Toiseksi eniten kiinnostivat vaihtoehtoiset maksutavat (37) kuten Mobilepay yms. Kolmanneksi kiinnostavin oli tapahtuman pääsylippu ja taksikyydin ostaminen samassa (32), jolloin yhteishinta on edullisempi kuin erikseen ostettaessa. Kimppakyytisovellusta kohtaan oli myös jonkin verran kiinnostusta (26). Kauppakassipalvelusta, jossa kuljettaja käy kaupassa ja tuo ostokset asiakkaalle kotiin, oli kiinnostunut 17 vastaajaa. Pakettikuljetusta eli tilatun tavarantoimitusta taksilla piti kiinnostava 16 vastaajaa. Lasten ja nuorten kuljettaminen harrastuksiin kiinnosti 14 vastaajaa. Vähiten mielenkiintoa oli vähäpäästöistä (7) sekä sähkökäyttöistä taksiautoa (6) kohtaan.



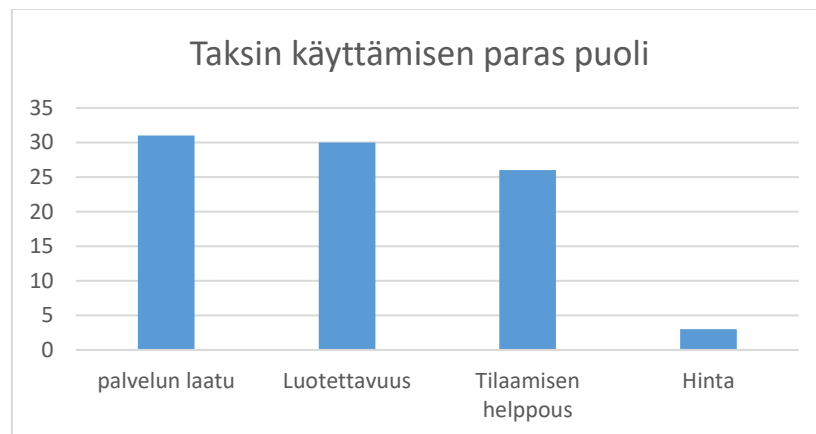
Kuva 3. (Kiinnostus lisäpalveluihin ja ominaisuuksiin)

Kuva 4:n taulukossa näkyy mitä asiakkaat taksimatassa arvostavat. Eniten arvostusta nauttiva seikka oli sekä kuljettajan ammattitaito, että kuljetuksen turvallisuus. Kummankin vaihtoehdon valitsi 78 vastaajista. Asiakaspalvelua arvosti vastaajista 74 ja auton laatua ja siisteyttä 59.



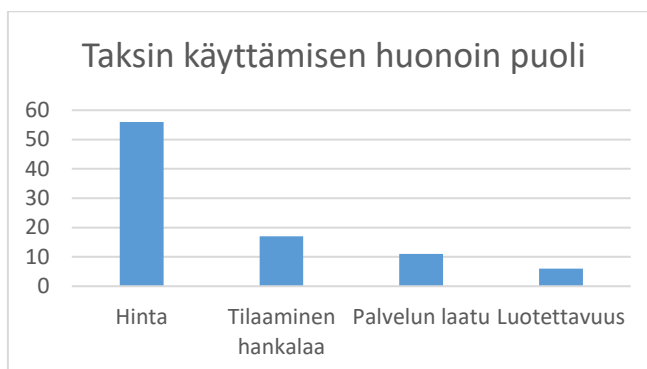
Kuva 4. (Taksimatassa arvostan)

Taksin käyttämisen paras puoli ilmenee kuvan 5. taulukosta. Vastaukset olivat "Palvelun laatu" (31), "Luotettavuus" (30), "Tilaamisen helppous" (26) ja viimeisimpänä taksikyydin kalleus eli "Hinta" (3).



Kuva 5. (Taksin paras puoli)

Kuva 6:n taulukosta havaitaan suurimman osan vastaajista mainitsevan tak-
silla matkustamisen huonoimmaksi puoleksi hinnan (56) eli kyydin kalleuden.
17 vastaajaa koki huonoimmaksi tilaamisen eli sen hankaluuden ja 11 vastaa-
jista palvelun laadun. Luotettavuutta huonoimpana piti kuusi vastaajaa.



Kuva 6. (Taksin huonoin puoli)

6.2 Avoin kysymys

Kyselyn lopussa oli yksi avoin kysymys, ”Miten itse kehittäisit nykyistä taksiliikennettä?”. Vastaukset olivat jotakuinkin odotetun mukaisia. Taksinkuljettajan työtä tehdessäni ja muiden kuljettajien ja yrittäjien kanssa keskustellessa tietyt seikat nousevat toistuvasti esiin.

Taksiuudistuksen myötä erikseen määrättyjä ajovuoroja ei enää ole, joten työvuorossa ollaan oman mielen mukaan. Tämä on johtanut taksin saamisen vaikeutumiseen tietyillä alueilla ilta- ja yöaikaan. Kuljettajien asiakaspalvelun laadusta tuli myös muutamia negatiivia huomioita. Kaikki eivät olleet tarkemmin kertoneet, mitä asiakaspalvelussa oli parantamisen varaa. Yleinen käsitys kuitenkin on, että hyvin usein huonot kokemukset palvelusta liittyvät oven avaamiseen. Muita valituksen aiheita olivat kuljettajien tervehtiminen, muu käytös, sekä paikallistuntemus.

Tilaussovelluksissa ja niiden toimivuudessa oli vastaajien mielestä parantamisen varaa. Sovelluksella tilatun kyydin perumisessa on ollut ongelmia. Yksi vastaajista halusi tietää tarkalleen, kuinka kauan taksin saapumiseen menee aikaa. Toinen toivoi sovellusta, josta näkee, milloin taksi on tilauksen kuitannut ja miten kaukana taksi on.

Hintaan liittyvät palautteet koskivat muun muassa lähtötaksaa ja minimihintaa, joiden toivottiin olevan pienempiä. Kyydin hinnan tietämistä ennakoon sekä kyydin maksamista tilauksen yhteydessä tai kyydin aikana toivottiin myös. Yksi vastaajista ehdotti jonkinlaista kanta-asiakasjärjestelmää, jossa kyydeistä kertyisi krediittejä, joita taas voisi käyttää seuraavien taksikyytien maksamiseen.

7 TULOSTEN LUOTETTAVUUS

Opinnäytetyön tutkimusosuus suoritettiin Kymenlaakson Taksin nettisivuilla julkaistulla kyselyllä. Jotta vastauksia saataisiin enemmän, oli houkuttimeksi laitettu mahdollisuus osallistua arvontaan. Vastanneiden kesken arvottiin Kymenlaakson Taksin 20 euron lahjakortteja. On tietysti mahdollista sellainenkin, että joku vastasi kyselyyn vain lahjakortin saamisen toivossa.

Nuoret ja keski-ikäiset ihmiset käyttävät internetiä vanhoja enemmän, joten tästä voidaan päätellä vanhempien ihmisten olevan vähemmistönä myös kyselyyn vastanneiden joukossa. Muutamalla kuljettajalla, Kotkassa ja Kouvolassa, oli työvuorossaan mukana tabletti, jolla asiakkaat halutessaan voivat vastata kyselyyn. Tutkimuksessa ei eroteltu vastauksia sen mukaan, oliko vastaaminen tapahtunut netin kautta vai taksimatkan aikana tabletilla. Kysely sisälsi seitsemän kohtaa, joten vastaaminen tuskin jäi kiinni kyselyn pituudesta. Tulokset vastasivat pitkälti sitä käsitystä, jonka olen taksinkuljettajana toimiessani saanut. Myös muiden taksinkuljettajien ja -yrittäjien kanssa vuosien varrella käymäni keskustelut näyttävät samaan suuntaan kuin tämän kyselyn tuloksetkin.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselyn tulosten mukaan selkeästi huonoin puoli taksinkäytössä oli sen hinta. Parhaina puolina pidettiin luotettavuutta ja palvelun laatua. Edellä mainitut seikat eivät ole taksialalla mitään uutta. Suomalainen taksi on perinteisesti nauttinut korkeaa arvostusta ja luottamusta asiakkaiden keskuudessa. Kymenlaakson Taksia voidaan yhä hyvällä omallatunnolla pitää ”perinteisenä

Suomalaisena taksina”. Kymenlaakson Taksin toiminnalla on pitkä historia Kymenlaaksossa ja hyvä maine on kyetty säilyttämään taksilain muutoksen jälkeenkin. Toimintaa on kehitetty ja havaittuihin epäkohtiin on puututtu. Avoin kysymyksen, ”Miten itse kehittäisit taksiliikennettä?”, perusteella voidaan todeta, ettei asiakaspalvelun merkitystä voida liikaa korostaa. Oven avaaminen asiakkaalle, tervehtiminen ja muutenkin miellyttävä käytös ovat perusasioita, jotka jokaisen taksinkuljettajan tulisi osata. Polttoaineiden hinnoille ja sitä kautta taksikyytien hinnoille on oikeastaan mahdotonta tehdä mitään. Palveluun voidaan kuitenkin aina panostaa enemmän.

Eniten taksia käytettiin ”Viihteellä iltaisin ja öisin”, eli esimerkiksi kodin ja ravintolan välillä. Tällaisissa kyydeissä asiakas lähes aina maksaa kyydin itse, lukuun ottamatta joitain yritysten juhlia, joissa taksikyyti saattaa mennä niin sanotusti ”firman piikkiin”. Iäkkäät ihmiset käyvät nuoria ja keski-ikäisiä ihmisiä vähemmän baareissa ja ravintoloissa ja he myös käyttävät nettiä vähemmän. Koska kyseessä oli muutaman kuljettajan tablettia lukuun ottamatta nettikysely, voidaan olettaa vastaajissa olevan hyvin vähän iäkkäitä ihmisiä. Varmuutta kyselyyn vastanneiden iästä ei kuitenkaan ole, sillä kyselyssä ei kysytty vastaajien ikää, ei myöskään sukupuolta.

Pakon sanelemana taksia käytettiin melko usein, eli silloin kun ei ole muuta vaihtoehtoa. Saman verran taksin käyttämisessä oli syynä liikkuminen vieralla paikkakunnalla. Sitäkin voidaan pitää eräänlaisena pakkona käyttää taksia: kun paikkoja ei tunne, julkista liikennettä ei ole tai ei ole aikaa siihen perehtyä, on helpointa mennä taksilla. Huono sää taas ei näyttänyt vaikuttavan kovin paljon taksin käyttämiseen. Kuinka helposti sitten vieraspaikkakuntalaiset löytävät Kymenlaakson Taksin? Tätä ajatellen voisi miettiä, miten Kymenlaakson Taksi mainostaa itseään ja palveluitaan. Kuinka näkyvä yritys on taksia etsiville ihmisille esimerkiksi juuri netissä? Voisi olla hyvä selvittää hieman, kuinka kilpailevat taksirytykset täällä mainostavat itseään.

Uusista ominaisuuksista tai palvelusta kysyttäessä eniten kiinnostusta oli taksin ja julkisen liikenteen yhdistämistä kohtaan. Tällaisia kokeiluja on Kymenlaakson Taksilla ollut ja ne on todettu kannattamattomiksi. Kiinnostusta kuitenkin on, mutta ongelmana on se, miten palvelu käytännössä toteutetaan niin, että se olisi kannattavaa. Tapahtuman pääsylipun ja taksikyydin ostaminen

yhdessä herätti kiinnostusta. Tällaista ei Kymenlaaksossa ole koskaan ko- keiltu. Pakettikuljetuksia kohtaan oli kiinnostusta jonkin verran. Ihmisille lienee aika samantekevää, millä tavalla jostain verkkokaupasta tilattu tuote toimitetaan kotiin tai lähimpään noutopisteeseen. Ratkaisevaa monille on toimituksen hinta ja nopeus. Taksit kyllä pystyisivät toimittamaan paketteja, vaikka keskellä yötä, mutta ongelmana on korkea hinta.

Sovelluksiin liittyvät toiveet olivat ”Kimppakyytisovellus” ja maksaminen tilauksen yhteydessä. Kimppakyytisovelluksen ideana on se, että samaan suuntaan liikkuvat asiakkaat löytäisivät toisensa. Sovellus voisi toimia hyvin silloin kun kyseessä on etukäteen tiedossa oleva matka, jonka aikakin tiedetään tarkkaan. Tällainen on esimerkiksi matkalle lähtiessä kotoa lentokentälle tai laiva-terminaaliin. Samaan paikkaan tai samaan suuntaan samoihin aikoihin menevä toinen asiakas, yksi tai useampi, voisi näin käyttää samaa kyytiä. Kyydin hinta yhtä asiakasta kohden olisi tällöin edullisempi. Iltaisin ja viikonloppuisin ravintolasta kotiin -tyyppisissä kyydeissä sovelluksen käyttäminen saattaa olla hankalampaa. Etukäteen voi olla vaikeaa arvioida lähtöaikaa ja ihmisten suunnitelmat saattavat muuttua nopeastikin.

Maksaminen tilauksen yhteydessä liittyy sekin sovelluksiin. Nykyään käytössä olevasta Taksini-sovelluksesta eivät nähtävästi ole kaikki asiakkaat tietoisia. Taksini-sovelluksessa on mahdollista maksaa kyyti etukäteen, kun määränpää on tiedossa. Lisäksi sovellus ilmoittaa, kun jokin auto on kuitannut tilauksen sekä kertoo arvioidun saapumisajan. Yksi kyselyyn vastaajista mainitsi sovelluksella tilatun kyydin perumisen toisinaan mahdolliseksi. Sovelluksiin liittyvistä negatiivista vastauksista ei käy ilmi mitä sovellusta asiakas on käyttänyt. Onko kyseessä ollut Taksini-appi vai jokin muu esim. 02 Taksi-sovellus.

9 POHDINTA

Tutkimus osoitti, ettei palvelun tärkeyttä voi liikaa korostaa. Ihmiset arvostavat edelleen sitä, että heille avataan ovi ja heitä tervehditään. Kuinka hyvin nykyinen Kymenlaakson Taksin kuljettajakoulutus painottaa asiakaspalvelua? Vai hakeutuuko kuljettajaksi paljon sellaisia, jotka ajattelevat taksityön olevan lähinnä autolla ajamista? Onko laadunvalvonta oikealla tasolla ja puututaanko

rikkeisiin ja epäkohtiin riittävästi? Onko asiakkaiden helppo antaa palautetta palvelusta, jos ei kuljettajalle suoraan, niin taksitarkastajalle? Jatkoa ajatellen voisi miettiä myös kimpakyytisovelluksen kehittämistä ainakin pidempiä matkoja ajatellen. Toinen pohdinnan paikka olisi taksin ja julkisen liikenteen yhdistäminen. Voisiko siitä saada täällä Kymenlaaksossa taloudellisesti kannattavaa ja toimivaa, niin että ihmiset sitä myös käyttäisivät. Tapahtuman pääsylipun ja taksikyydin yhdistäminen herätti sekin kiinnostusta. Sitäkin voisi yrittää kehitellä, oli sitten kyseessä urheilu- tai kulttuuritapahtuma.

Tässä työssä keskityttiin pelkästään kuluttaja-asiakkaisiin ja yritykset jätettiin kokonaan työn ulkopuolelle. Yritykset kuitenkin jossain määrin käyttävät Kymenlaakson Taksin palveluita. Voisi olla hyvä tutkia yritysten taksipalveluiden tarpeen nykytilaa ja heidän näkemyksiään palveluiden laadusta ja toimivuudesta.

Opinnäytetyön kirjoittaminen oli jokseenkin työläs mutta toisaalta hyvin opettavainen prosessi. Välillä työ eteni nopeasti ja toisinaan tuli pidempiä hiljaisia aikoja. Näin jälkikäteen ajatellen työn olisi voinut saattaa nopeamminkin valmiiksi. Mitä pidempään oli pitänyt taukoa, sitä vaikeampaa oli aloittaa työskentely. Kirjoitusprosessi oli jossain määrin hieman tehoton. Paremmalla suunnittelulla olisi työn toteutuskin sujunut jouhevammin. Mieti myös, olisiko asiakaskyselyn pitänyt olla laajempi, mutta toisaalta se olisi saattanut vähentää kyselyyn vastanneiden määrää.

LÄHTEET

Avaimet ammattilaisuuteen. Taksinkuljettajan perusopas. 2019. 3. painos. Tampere: Taksiliiton Yrityspalvelu Oy.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Hakola, E. 2021. Taksilain valuvikojen ensimmäiset korjaukset tulevat voimaan 1.5. – Parannuksia yrittäjille ja kuluttajille. Yrittäjät. WWW-dokumentti. Saatavissa: Taksilain valuvikojen ensimmäiset korjaukset tulevat voimaan 1.5. – Parannuksia yrittäjille ja kuluttajille - Yrittajat.fi [viitattu 10.04.2022].

Heino, T. 2022. Haastattelu 22.11.2022. Kymenlaakson Taksi Oy.

Hämäläinen, M. 2016. Tulevaisuuden taksipalvelut. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Palveluliiketoiminnan johtaminen. Yamk-opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: [Tulevaisuuden taksipalvelut.pdf \(theseus.fi\)](#) [viitattu 26.01.2023]

Juutilainen, L. 2020. Taksilain vapauttamisen vaikutukset Tampereella. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Liiketalous. Amk-opinnäytetyö. Pdf-dokumentti. Saatavissa: [Microsoft Word - 1 Taksilain vapautumisen vaikutukset.docx \(theseus.fi\)](#) [viitattu 08.05.2023].

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kuisma, K. 2019. Taksiuudistuksen virheet kärjistyvät taksan mittaamiseen – Houkutus harmaaseen kyytiin kasvoi. *Tekniikan Maailma*, 12B/2019. Verkko-lehti. Saatavissa: <https://tekniikanmaailma.fi/lehti/12b-2019/taistelu-taksan-mittamisesta-houkutus-harmaaseen-kyytiin-kasvoi/> [viitattu 10.04.2022].

Kymenlaakson Taksi palkittiin Hyvän Palvelun Kotka -palkinnolla. 2021. Yrittäjät. WWW-dokumentti. Saatavissa: [Kymenlaakson Taksi palkittiin Hyvän Palvelun Kotka -palkinnolla - Yrittajat.fi](#) [viitattu 18.04.2022].

Laaksonen, S. 2020. Taksiliikenteen ja pakettien kaupunkiliikenteen yhdistäminen. Turun ammattikorkeakoulu. Liiketoiminnan logistiikka. Amk-opinnäytetyö. Pdf-dokumentti. Saatavissa: [Laaksonen Samu.pdf \(theseus.fi\)](#) [viitattu 10.04.2022].

Lehtomäki, K. Levä, K. Mauranen, T. 2006. Valoa yössä!: taksi 100 vuotta. Kangasala: Mobilia säätö.

Liukka, S. 2021. Taksilainsäädännön muutosten vaikutukset Etelä-Karjalaan. LAB-ammattikorkeakoulu. Liiketalous. Amk-opinnäytetyö. Pdf-dokumentti. Saatavissa: [Liukka Samu.pdf \(theseus.fi\)](#) [viitattu 26.01.2023].

Mäkinen, S. 2022. Taksilain uudistuksen seuraukset. Laurea-ammattikorkeakoulu. Turvallisuusjohtaminen. Yamk-opinnäytetyö. Pdf-dokumentti. Saatavissa: [Makinen Satu.pdf \(theseus.fi\)](#) [viitattu 08.05.2023].

Määttänen, M. 2023. Haastattelu 16.01.2023. Kymenlaakson Taksi Oy.

Pika-ajuriautomobiilit tien päälle. 110 vuotta taksiautoilun historiaa. 2015. Taksi Itä-Suomi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.taksii-tasuomi.fi/joensuun-taksi-oy/yhtion-historia/110-vuotta-taksiautoilun-historiaa> [viitattu 30.05.2022].

1. Käytän taksia yleensä (valitse 1)

Päivittäin

Viikoittain

Kerran kuukaudessa

5-10 kertaa vuodessa

Alle 5 kertaa vuodessa

Harvemmin tai ei koskaan

2. Käytän taksia (useita vaihtoehtoja)

Koulu- tai työmatkoihin

Liikkuessa vieraalla paikkakunnalla

Päivittäisten asioiden hoitamisessa (esim. kauppareissut)

Viihteellä iltaisin ja öisin

Huonolla säällä

Kun ei ole muuta vaihtoehtoa

Yhteiskunnan korvaamat taksimatkat (esim. vammaispalvelu, terveydenhuollon matkat (Kela))

3. Taksimatassa arvostan (useita vaihtoehtoja)

Kuljettajan ammattitaitoa

Asiakaspalvelua

Auton laatu/siisteys

Kuljetuksen turvallisuus

4. Taksin käyttämisen huonoin puoli (valitse 1)

Hinta

Tilaaminen hankalaa

Palvelun laatu

Luotettavuus

5. Taksin käyttämisen paras puoli (valitse 1)

Hinta

Tilaamisen helppous

Palvelun laatu

Luotettavuus

6. Mistä seuraavista sovelluksista, ominaisuuksista tai palveluista olisit kiinnostunut (useita valintoja)

Kimppakyytisovellus (samaa suuntaan menevien ihmisten löytämiseen)

Tapahtuman pääsylipun ja taksikyydin ostaminen samaan aikaan (esim. konserttilippujen ostaminen, kyyti tällöin normaalia edullisempi)

Pakettikuljetukset, eli tavaran toimitus perille taksilla (osana verkkokauppatilausta, tai postin toimitus)

Taksin ja muun julkisen liikenteen yhdistävä kuljetus, esimerkiksi taksilla junasemalle, josta junamatka (yhdellä tilauksella ja halvempi kuin erikseen maksettu taksi- ja junamatka)

Kauppakassipalvelu (taksi käy asiakkaan puolesta kaupassa ja toimittaa ostokset kotiin)

Mahdollisuus valita vähäpäästöinen taksiauto

Mahdollisuus valita sähkökäyttöinen taksiauto

Mahdollisuus maksaa kuljetus tilauksen yhteydessä (esim. sovellus, verkkotilaus)

Lasten ja nuorten kuljetus harrastuksiin ja takaisin

Vaihtoehdot maksutavat, esimerkiksi maksu sovelluksessa, MobilePay, yms.