



samk

Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

TONI PIHL

Vakuutusasiamiehen työssä tarvittava osaaminen nyt ja tulevaisuudessa

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA
2023

TIIVISTELMÄ

Pihl, Toni: Vakuutusasiamiehen työssä tarvittava osaaminen nyt ja tulevaisuudessa

Opinnäytetyö, AMK

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Syyskuu 2023

Sivumäärä: 36

Vakuutusala muuttuu nopeasti ja alalla työskentelevien osaamisvaatimukset kasvavat. Tässä opinnäytetyössä tutkittiin, että minkälaista osaamista vakuutusasiamiehen työ vaatii nykyhetkessä sekä tulevaisuudessa.

Työn teoriaosuus on jaettu kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa käytiin läpi perustietoja vakuutusosalasta sekä vakuutusasiamiehistä. Toinen osa käsitteli yleisiä osaamistarpeita finanssialalla työskenteleville nykyhetkessä sekä tulevaisuudessa ja erilaisia myyntiosaamisia.

Työn tutkimusosa toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksessa käytettiin teemahaastattelua ja haastatteluiden kohteena oli kuusi päätoimista vakuutusasiamiestä, joita haastateltiin puhelimitse. Haastattelut toteutettiin anonyymisti, koska tavoitteena oli saada haastateltavilta mahdollisimman rehellisiä vastauksia.

Tutkimuksen tulos antoi osviittaa vakuutusasiamiesten nykyisistä ja tulevista osaamistarpeista. Vakuutusasiamiehillä tärkeimpiä taitoja ovat itsensä johtamistaidot, ihmissuhdetaidot, ahkeruus ja aktiivisuus. Tulevaisuudessa verkkopalvelut ja botit muuttuvat yhä isommaksi kilpailijaksi vakuutusasiamiehille, jolloin vakuutusasiamiehiltä vaaditaan entistäkin parempia ihmissuhdetaitoja, tuoteosaamista, IT-osaamista sekä kykyä sopeutua muutokseen.

Avainsanat: Finanssiala, osaaminen, vakuutusala, vakuutusasiamies

ABSTRACT

Pihl, Toni: The necessary skills and knowledge of insurance sales representatives currently and in the future

Bachelor's thesis

Bachelor of Business Administration

September 2023

Number of pages: 36

The Insurance sector is changing fast and the skillset required for working in the industry is increasing. This research study investigates what competencies are necessary current time as well in the future.

The theory part of this report is divided into two parts. The first section outlines the basics about insurance sector and insurance agents. The second section was about the common skill requirements for working in the financial sector currently and in the future and different sales skills.

The qualitative study utilises thematic interviews. Interview subjects were six full time insurance sales representatives who were interviewed via telephone. The interview subjects participated anonymously as the aim was to obtain unbiased responses.

The results indicate what the required skillset for insurance sales representatives might look like currently as well as in the future. At the core of the skillset are selfmanagement, interpersonal skills, ability to work hard and staying active. It is predicted that online services and bots will become even larger competitors which will increase the need for outstanding interpersonal skills, product knowledge, IT skills and adaptability from insurance sales representatives.

Keywords: Financial sector, insurance agent, insurance sector, skills

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TYÖN TAVOITE JA KÄYTETTÄVÄT MENETELMÄT	6
2.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymys	6
2.2 Opinnäytetyön tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät	7
2.3 Haastattelut	9
3 VAKUUTUSASIAMIEHEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	11
3.1 Vakuuttaminen	11
3.2 Vakuutusyhtiöt ja vakuutukset	11
3.3 Vakuutusasiamiehet	12
3.4 Tekoäly ja digitalisaatio	13
4 OSAAMINEN	15
4.1 Finanssialan tarpeet	15
4.2 Myyntiosaaminen	16
4.2.1 Myynnin merkitys	16
4.2.2 Myynnissä menestyminen	17
4.3 Itsensä johtaminen	18
4.4 Tulevaisuuden osaaminen	19
4.5 Osaamisen kehittäminen	20
5 HAASTATTELUTUTKIMUS VAKUUTUSASIAMIEHILLE	22
5.1 Teemahaastatteluiden toteutus	22
5.2 Tulokset	23
5.2.1 Taustakysymykset	23
5.2.2 Kolme tärkeintä taitoa vakuutusasiamiehen työssä	24
5.2.3 Tulevaisuuden taidot	25
5.2.4 Vahvuudet	26
5.2.5 Kehittämisen kohteet	27
5.2.6 Työn suurimmat haasteet	27
5.2.7 Osaamisen kehittäminen	29
6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	30
6.1 Yhteenveto	30
6.2 Johtopäätökset	30
6.3 Tutkimuksen luotettavuus	32
6.4 Lopuksi	32
LÄHTEET	34
LIITE 1: HAASTATTELURUNKO	36

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on vakuutusasiamiehen työssä tarvittava osaaminen nyt ja tulevaisuudessa. Valitsin aiheen siksi, että tiedän siitä paljon, koska olen itse aiemmin työskennellyt vakuutusasiamiehenä ja vakuutukset tuotteina kiinnostavat minua. Vakuutusasiamiehen työtä tehdään toiminimen kautta ja vakuutusasiamiehen työtehtävä on myydä edustamansa vakuutusyhtiön vakuutuksia.

Vakuutusala elää jatkuvassa muutoksessa ja vakuutusyhtiöiden työntekijöiden osaamisvaatimukset kasvavat. Yhteiskunnan digitalisaatio on muuttanut merkittävästi työn sisältöä viime vuosien aikana ja tulevaisuudessa muutostahti voi olla entistäkin nopeampaa. Vakuutustuotteet, käytettävät järjestelmät, alan sääntely ja asiakkaiden käyttäytyminen muuttuvat nopeasti ja vakuutusasiamiehen on päivitettävä osaamistaan säännöllisesti, jotta hän kykenee suorittamaan työstään.

Tässä opinnäytetyössä on tarkoituksena kartoittaa, minkälaista osaamista vakuutusasiamiehen työssä tarvitaan sekä nykyhetkessä että tulevaisuudessa. Kyseessä on laadullinen tutkimus, joka koostuu kahdesta osuudesta, joita ovat teoriaosuus ja tutkimusosuus. Teoriaosassa käsitellään vakuutusasiamiehen toimintaympäristöä, osaamista sekä osaamisen kehittämistä. Teoriaosuuden jälkeen tulee varsinainen tutkimus, joka on toteutettu teemahaastatteluna. Tutkimuksessa haastattelen puhelimitse kuutta päätoimista vakuutusasiamiestä eri vakuutusyhtiöistä ja kartoitan heidän työssään tarvittavaa osaamista.

2 TYÖN TAVOITE JA KÄYTETTÄVÄT MENETELMÄT

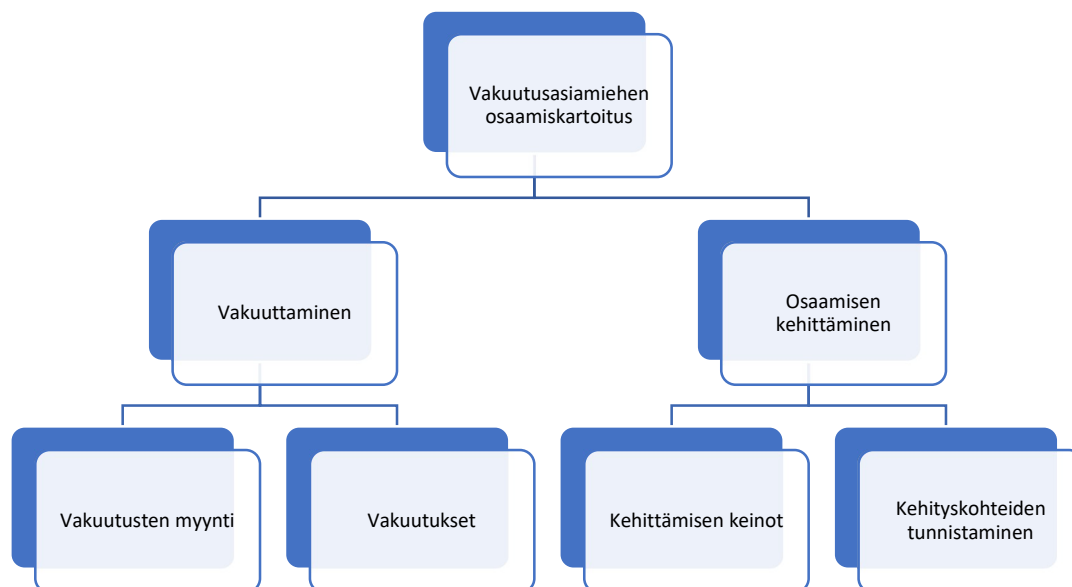
2.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymys

Vakuutusala on jatkuvassa muutoksessa ja vakuutusyhtiöiden työntekijöiden osaamisvaatimukset kasvavat. Asiakkaiden käyttäytyminen, käytettävät järjestelmät, tuotteet sekä lainsäädäntö muuttuvat jatkuvasti ja muutokset tapahtuvat nopeasti. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa, minkälainen osaaminen vakuutusasiamiehen työssä täyttää tämän päivän tarpeet ja että minkälaista osaamista tulevaisuudessa tarvitaan, jotta voi työskennellä vakuutusasiamiehenä. Vakuutusasiamies edustaa vakuutuksenantajaa eli vakuutusyhtiötä ja heidän tehtävänä on tarjota eli myydä vakuutuksia (Rantala & Kivisaari, 2020, s. 253).

Opinnäytetyössä tutkimuksen aihe kiteytetään tutkimusongelmaksi. Tutkimusongelman määrittely on tärkeää, sillä siinä kiteytyy koko opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet; yhteen lauseeseen pitäisi kiteyttää kaikki. Tutkimusongelma usein rajataan, koska sillä pyritään saamaan koko tutkimusongelma käsiteltäväksi. Tutkimusongelma on järkevä purkaa tutkimuskysymykseksi, johon vastaamalla tuotetaan ratkaisu tutkimusongelmaan. (Kananen, 2008, s.51.) Tässä opinnäytetyössä tutkimusongelma on tiivistetty yhdeksi kysymykseksi ja koko opinnäytetyö rakennetaan tämän kysymyksen ympärille:

Kysymys:

Mitä osaamista vakuutusasiamiehen työssä tarvitaan nykyhetkessä sekä tulevaisuudessa?



Kuva 1. Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys jakautuu kahteen pääaiheeseen eli vakuuttamiseen ja osaamisen kehittämiseen. Vakuuttamisen aiheessa perehdytään yleisellä tasolla vakuutuksiin sekä vakuutusliiketoimintaan sekä vakuutusten myyntiin, sillä se on vakuutusasiamiehen keskeisin työtehtävä. Osaamisen kehittämisen osalta keskitytään tunnistamaan kehityskohteet sekä keinot osaamisen kehittämiseen.

2.2 Opinnäytetyön tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät

Tässä opinnäytetyössä käytetään laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa laadulliseen eli kvalitatiiviseen tutkimukseen sekä määrälliseen eli kvantitatiiviseen tutkimukseen. Määrällistä tutkimusta voidaan kuvata alusta loppuun suoraviivaisesti vaihe vaiheelta toistuvana systemaattisena työnä, jota ohjaa jokin tutkimusongelma ja sen avulla pyritään ratkaisemaan jotakin. (Pitkäranta, 2014, s. 10-13.) Laadullisen tutkimuksen ajatuksena on pyrki ymmärtämään tutkimuksessa tarkasteltavaa ilmiötä siten, että se tehdään tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta. Siinä ollaan kiinnostuneita kohdehenkilöiden kokemuksista, ajatuksista, tunteista sekä niistä merkityksistä, joita tutkimuksen kohteena olevat ihmiset asialle antavat. (Puusa & Juuti, 2020, s. 9.) Valitsin työhöni laadullisen tutkimusmenetelmän

sen takia, että tarkastelen tutkimusongelmaa tutkimuksen kohteina olevien vakuutusasiamiesten näkökulmasta ja pyrin selvittämään heidän näkemyksiään, tunteitaan ja kokemuksiaan.

Laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä, että pyritään tuottamaan rikasta ja yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Tavoitteena on, että tätä tietoa hankitaan ihmisiltä, jotka toimivat luonnollisissa ympäristöissään. Se, kuinka hyvin tutkija pystyy tulkitsemaan ja ymmärtämään ihmisten toimintaa ja vuorovaikutusta, määräytyy sen perusteella, kuinka hyvin tutkija pääsee sisälle juuri siihen sosiaaliseen maailmaan, missä toiminta tapahtuu. (Puusa & Juuti, 2020, s. 11.)

Laadullisessa tutkimuksessa yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelut, kyselyt, havainnointi sekä dokumentteihin pohjautuva tieto, joita voidaan käyttää vaihtoehtoisina, rinnakkain tai yhdisteltynä (Pitkäranta, 2014, s. 90). Aineistonkeruumenetelmiksi olen valinnut näistä haastattelut sekä dokumentit. Tunnen alan myös itse, mutta valitsin haastattelut siksi, että haluan saada asiasta erilaisia näkökulmia ja lisää tietoa. Dokumenteissa painopiste on aiheeseen liittyvässä kirjallisuudessa, haastattelut toteutan puhelinhaastatteluina. Käytän näitä menetelmiä yhdessä parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi

Tutkimukseni on luonteeltaan tapaus – eli case-tutkimus. Siinä tutkittavaa tapausta tarkastellaan todellisessa kontekstissaan eli reaali maailman ympäristössään. Case-tutkimuksessa käytetään triangulaatiota tutkimusstrategiana, eli siinä yhdistetään eri tietolähteitä, eli sitä ei voi tehdä yhden tietolähteen varassa vaan aineiston monilähteisyys toimii perusedellytyksenä. Toinen perusedellytys on dokumentaatio, eli aineisto tulee esittää tutkimuksessa siten, että päättelyketju on muiden tarkistettavissa. (Kananen, 2008, s. 84.)

2.3 Haastattelut

Haastattelun voi ajatella keskusteltuna, jolla on etukäteen asetettu tavoite. Se tapahtuu tutkijan aloitteesta ja siksi hänen johdattelemaansa. Haastattelussa on tavoitteena kerätä sellainen aineisto, jonka avulla pystytään tekemään tutkittavasta ilmiöstä uskottavia päätelmiä. (Puusa & Juuti, 2020, s. 103.) Haastattelussa kysymysten tulee liittyä tutkimuskysymyksiin, jotta päästään ratkomaan varsinaista tutkimusongelmaa. Tämän vuoksi on tärkeää löytää varsinaiset tutkimuskysymykset, joita ratkotaan haastatteluun liittyvillä kysymyksillä, joilla pyritään valottamaan ja saamaan tietoa itse tutkimuskysymyksistä. (Kananen, 2008, s. 73.)

Valitsin haastattelumuodoksi teemahaastattelun. Teemahaastattelussa oletuksena on, että yksilön kokemuksia, uskomuksia ja ajatusrakennelmia pystytään tutkimaan teemahaastattelumenetelmällä, joka korostaa tutkittavien elämissä maailmaa sekä subjektiivisia käsityksiä eri asioista. Yksi teemahaastattelun metodisista ominaisuuksista on se, että osa haastattelun lähtökohdista on päätetty jo ennalta ja sen vuoksi tutkija pystyy ohjaamaan haastattelua ilman, että hän kuitenkaan kontrolloisi sitä kokonaan. Teemahaastattelu etenee etukäteen valittujen teemojen ja niitä koskevien kysymysten varassa, mutta on kuitenkin haastattelumenetelmänä hyvin vapaamuotoinen ja joustava. Onnistumisen kannalta on ratkaisevaa, että tutkijalla on riittävä ymmärrys tutkimuksen kohteena olevan ilmiön keskeisistä elementeistä, siihen mahdollisesti vaikuttavista tekijöistä ja näiden kautta ilmiön kokonaisuudesta. (Puusa & Juuti, 2020, s. 112.) Oma yhdeksän vuoden työkokemukseni vakuutusasiamiehen työstä tuo merkittävää ymmärrystä tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä, jonka vuoksi teemahaastattelu on kaikista sopivin haastattelumuoto tähän opinnäytetyöhön.

Haastattelen kuutta vakuutusasiamiestä, jotta työmäärä pysyy kohtuullisena. Haastateltavia pyrin löytämään vähintään kahdesta, mutta mieluiten kolmesta eri vahinkovakuutusyhtiöstä siten, että kustakin valikoidusta yhtiöstä haastattelen vähintään kahta. Pyrin saamaan haastateltavia kolmesta vakuutusyhtiöstä sen takia, että saisin paremman hajautuksen muodostaakseni käsityksen

vakuutusasiamiesten osaamistarpeista koko alaa ajatellen. Haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina ja hyvän kokonaiskuvan saamiseksi yritän löytää sellaisia vakuutusedustajia, joilla olisi vähintään vuoden verran työkokemusta vakuutusasiamiehen työstä. Haastattelut toteutetaan anonyymisti ja mitään yksilöiviä tietoja ei kerätä eikä tallenneta. Tällä pyrin samaan mahdollisimman rehellisiä vastauksia, jotta mahdollisista puutteistakin omassa osaamisessa uskalletaan puhua. Myöskään vakuutusasiamiesten edustamia vakuutusyhtiöitä ei paljasteta. Teen haastatteluista taulukon, jossa näkyy haastateltavan nimike sekä haastateltavan edustaman yhtiön nimike (A, B jne., ei nimeä), haastattelun kesto, päivämäärä sekä haastattelun kanava.

Puhelinhaastattelut tallennetaan myöhempää litterointia varten. Litteroinnilla tarkoitetaan tallenteiden purkamista kirjalliseen muotoon, jolloin niitä voi käsitellä manuaalisesti. Litterointi on kuitenkin hidas työvaihe, joten tutkija joutuu ratkaisemaan, että mitä kaikkea hän litteroi. Litteroinnin haasteena on se, ettei voi tietää etukäteen, että mitä aineistoa lopulta tarvitaan. (Kananen, 2008, s. 80.) Litteroinnin jälkeen tallenteet poistetaan, sillä niitä ei enää tarvita tutkimusta varten.

3 VAKUUTUSASIAMIEHEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

3.1 Vakuuttaminen

Vakuutuksen idea perustuu siihen, että riski voi suuren ryhmän kesken jaettuna tasaantua siten, ettei se vaaranna kenenkään kantokykyä liaksi. Käytännössä siis vakuutuksenottajat sopivat vahinkojen tasaamiseen erikoistuneen laitoksen eli vakuutusyhtiön kanssa siitä, että riskin toteutuessa korvaa siitä aiheutuneen vahingon. Vastikkeena tästä korvauksensaantioikeudesta vakuutuksenottajat suorittavat vakuutuksenantajalle eli vakuutusyhtiöille vakuutusmaksun. Tätä vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan välistä sisällöltään määrättyä sopimusta kutsutaan vakuutukseksi. (Rantala & Kivisaari, 2020, s. 56-57.)

Vakuutuksenottajan näkökulmasta vakuuttaminen on keino, jolla sattumanvarainen ja mahdollisesti sietämätönkin tappio saadaan muutettua tasaiseksi kustannukseksi eli vakuutusmaksuksi. Kansantalouden näkökulmasta vakuutustoiminta on palveluelinkeino, jossa vakuutusyhtiö myy vakuutusturvaa ja perii siitä vastineeksi vakuutusmaksun. Vakuutusyhtiön keskeisin tehtävä on riskin jakamisen ja tasaamisen ylläpito vakuutettujen kesken. Tuotteena vakuutus poikkeaa merkittävästi muista palveluelinkeinojen tuottamista hyödykkeistä siten, että vaikka vakuutusmaksu peritäänkin asiakkaalta jo vakuutuskauden alkaessa, niin konkreettinen vastasuoritus eli korvaus jää riippumaan siitä, että toteutuuko riski vai jääkö se toteutumatta. (Rantala & Kivisaari, 2020, s. 60-61.)

3.2 Vakuutusyhtiöt ja vakuutukset

Vakuutusyhtiölaissa (VYL 521/2008 1 luku 1 § 2 mom.) sanotaan, että vakuutusyhtiö voi olla yksityinen vakuutusosakeyhtiö tai yksityinen keskinäinen vakuutusyhtiö taikka julkinen vakuutusosakeyhtiö tai julkinen keskinäinen vakuutusyhtiö. Vakuutusyhtiön omistajina toimivat sen osakkaat. Keskinäisissä vakuutusyhtiöissä osakkaita ovat vakuutuksenottajat ja osakeyhtiöissä

osakkeenomistajat eli ne, jotka ovat sijoittaneet varojaan yhtiön toiminnan rahoittamiseksi osakkeita hankkimalla. Keskinäisillä yhtiöillä voi olla myös takuupääoma, jonka omistajat ovat myös osakkaita, ellei yhtiöjärjestys toisin määrää. Vakuutusyhtiön voitoista jaetaan osakkeenomistajille ne varat, joita ei käytetä yhtiön vakavaraisuuden lujittamiseen. Osakeyhtiöissä voitot jaetaan osinkoina, mutta keskinäisissä yhtiöissä tämä tapahtuu yleensä siten, että vakuutusnottajille annetaan alennuksia, etuja tai palautuksia. (Rantala & Kivisaari, 2020, s. 174.)

Vuoden 2021 lopussa Suomessa toimi yhteensä 47 kotimaista vakuutusyhtiötä, joista vahinko- ja jälleenvakuutusyhtiöitä oli 34, henkivakuutusyhtiöitä 9 ja työeläkevakuutusyhtiöitä 4. Näiden lisäksi ulkomaisten vakuutusyhtiöiden sivuliikkeitä oli 19. Keskimäärin vakuutusyhtiöiden palveluksessa työskenteli 10 143 työntekijää ja vahinkovakuuttamisen yhteenlaskettu maksutulo oli 5 miljardia euroa. Markkinaosuutta katsoen suurimmat vahinkovakuutusyhtiöt olivat Pohjola, Lähitapiola, If, Fennia, Turva sekä Pohjantähti. (Finanssiala, 2021, s. 7-9.)

3.3 Vakuutusasiamiehet

Laissa vakuutusten tarjoamisesta (LVT 521/2008 1 luku 5 § 3 mom.) asiamiehellä tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka ei ole vakuutuksenantaja tai sen työntekijä ja joka vastiketta vastaan harjoittaa vakuutusten tarjoamista vakuutuksenantajan lukuun ja vastuulla taikka joka ei ole jälleenvakuutusta harjoittava vakuutuksenantaja tai sen työntekijä ja joka vastiketta vastaan harjoittaa jälleenvakuutusten tarjoamista jälleenvakuutusta harjoittavan vakuutuksenantajan lukuun ja vastuulla. Vakuutusedustajalla tarkoitetaan sekä vakuutusmeklaria että asiamiestä (LVT 521/2008 1 luku 5 § 4 mom.).

Vakuutusasiamiehinä toimivien vakuutusedustajien tehtävä on tarjota vakuutuksia ja he edustavat aina vakuutuksenantajaa, toisin kuin vakuutusmeklarit, jotka edustavat vakuutusnottajaa. Vakuutusten tarjoamisella tarkoitetaan

vakuutus sopimusten valmistelua ja tekemistä, vakuutus sopimusta koskevan henkilökohtaisen suosituksen sekä vakuutus sopimusta koskevien muiden oleellisten tietojen antamista ja avustamista vakuutus sopimuksen hoitamisessa ja täyttämässä. Vakuutus edustajana toimiminen edellyttää rekisteröitymistä vakuutus edustajarekisteriin, jota ylläpitää Finanssivalvonta. (Rantala & Kivisaari, 2020, s. 253.) Vakuutus edustajan tulee toimia työssään rehellisesti, tasapuolisesti, ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Lisäksi vakuutus edustajan tulee toimia aina asiakkaan edun mukaisesti hyvää vakuutus tapaa noudattaen. (Rantala & Kivisaari, 2020, s. 60-61.)

Vakuutus edustajarekisteriin pääsemisen edellytyksenä on riittävä ammattipätevyys sekä hyvämaineisuus (Rantala & Kivisaari, 2020, s. 231). Vakuutus tarjoamisesta annetun lain (LVT 234/2018 3 luku 16 §) mukaan hyvämaineinen on henkilö, jota ei ole lainvoimaisella tuomiolla tuomittu viiden edellisen vuoden aikana vankeusrangaistukseen tai kolmen viimeksi kuluneen vuoden aikana sakkorangaistukseen sellaisesta rikoksesta, jonka voidaan katsoa osoittavan hänen olevan sopimaton harjoittamaan vakuutus tarjoamista. Henkilöä ei kuitenkaan pidetä hyvämaineisena, jos hän on muutoin aikaisemmalla toiminnalla osoittanut olevansa sopimaton.

3.4 Tekoäly ja digitalisaatio

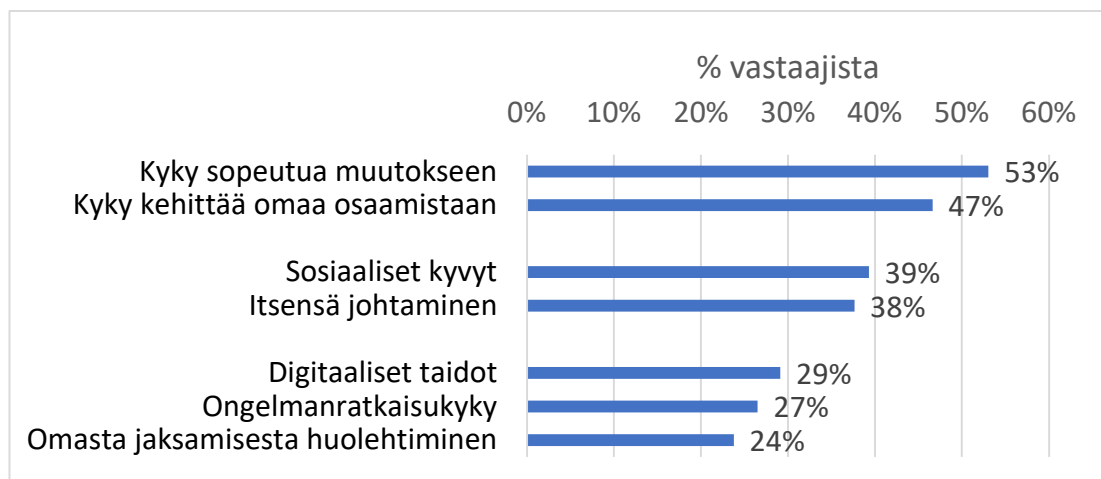
Finanssipalveluiden digitalisoinnin myötä palvelut tavoittavat yhä laajemman asiakaskunnan. Digitalisoitumista edesauttaa nykyinen kuluttajasukupolvi, joka on tottunut esimerkiksi mobiiliin käyttöliittymään. Nykyisen kuluttajasukupolven on helppo omaksua uusia sovelluksia ja palveluita ennakkoluulottomasti ja nopeasti. (Finanssialalla, n.d..) Tekoäly ei vie työtä, vaan se muuttaa työn tekemisen laatua ja tarjoaa sitä kautta uusia mahdollisuuksia. Digitalisointi, robotiikka ja automaatio vähentävät kyllä finanssialan perinteisiä työtehtäviä, mutta luovat samalla tarvetta uusille ja erilaisille työtehtäville. Asiakkaat hoitavat mielellään asioita itsenäisesti verkossa, mutta siitä huolimatta yhdeksän kymmenestä asiakkaasta haluaa saada verkkopalvelun lisäksi myös henkilökohtaista palvelua, mikä vaikuttaa erityisesti asiakastytytyvyyteen.

(Finanssiala, 2019, s. 4-5.) Tämän perusteella vakuutusasiamiehen työ ei ole digitalisaation myötä ainakaan katoamassa, vaan se muuttuu muotoaan ja lisäksi henkilökohtaisen palvelun laatu korostuu.

4 OSAAMINEN

4.1 Finanssialan tarpeet

Finanssialalla tarvitaan yleisellä tasolla monipuolista osaamista, mutta erityisesti arvostetaan hyviä asiakaspalvelutaitoja sekä kykyä tulla toimeen erilaisien ihmisten kanssa. (Finanssialalle, n.d). Finanssiakatemian piirissä tehdyssä Top-5 osaamistarpeet-kyselyssä (Finanssiala, 2018) haettiin noin 30:n ominaisuuden joukosta 5 tärkeintä ominaisuutta 2020-luvulla finanssialalla työskenteleville, jotka näkyvät kuvassa 2. Kyselyn perusteella kaksi selvästi tärkeintä ominaisuutta olivat kyky sopeutua muutokseen sekä kyky kehittää omaa osaamistaan. Näiden jälkeen tulivat sosiaaliset kyvyt, itsensä johtaminen sekä digitaaliset taidot. Kaikista vähiten tarpeellisiksi taidoiksi todettiin mediataidot, markkinaosaaminen, maailmantalouden ymmärtäminen, kulttuurien tuntemus sekä lähiympäristöön vaikuttamisen taidot.



Kuva 2. Finanssialan Top-5 osaamistarpeet (Finanssiala, 2018).

Työelämään kuuluu se, että muutos on jatkuvaa. Kaikki muutokset eivät aina ole yksilön kannalta kovin ilahduttavia. Ne selviävät kaikista parhaiten, jotka elävät muutoksessa aktiivisesti mukana ja pyrkivät myös vaikuttamaan siihen. (Salonen, 2019.)

4.2 Myyntiosaaminen

Myyntiosaaminen on yhdistelmä tietoa, taitoa ja asennetta. Yrityksen sisällä jokainen tarvitsee tehtävästä riippumatta myyntiosaamista. Myyntiosaaminen ja myynnin ymmärrys on erityisen tärkeää, jotta yritys kykenee tuottamaan asiakkaille sellaista arvoa, mistä nämä ovat valmiit maksamaan. (Nieminen & Pitkäpaasi, 2021.)

Vakuutusasiamiehen työ vaatii monenlaista osaamista, mutta ehkä kaikista keskeisin niistä on juuri myyntiosaaminen, koska vakuutusasiamiehen tehtävä on myydä vakuutuksia. Vakuutusasiamiehet työskentelevät itsenäisinä yrittäjinä, jonka vuoksi he eivät saa palkkaa vaan myyntipalkkioita (Vakuutusyhtiö Turva, 2022). Tämän takia työtä tehdään tyypillisesti täydellä provisiolla, eli palkkioita saadaan vain tehdystä myynnistä. Toisin sanoen, ilman myyntiä vakuutusasiamies ei saa palkkioita, mutta yritystoiminnan kulut kuitenkin juoksevat, joten myynnin sujuminen on vakuutusedustajan työssä kaiken edellytyksenä.

4.2.1 Myynnin merkitys

Nykymaailmassa ei enää riitä, että yritys antaa asiakkaalle mitä asiakas pyytää. Myyjän tulee tarjota asiakkaalle ajatuksia, elämyksiä ja unelmia. Myyminen on tekniikkalaji ja sen voi opetella käytännössä kuka tahansa. Myyjällä tulee olla riittävästi rohkeutta kohdata asiakas ja perehtyä siihen, että missä tilanteessa asiakas on. Myyjällä itsellään on oltava usko siihen, että isokin kauppa voidaan saattaa maaliin jo ensimmäisellä kohtaamisella. Päämääränä on, että kun toimii järjestelmällisesti, niin työmotivaatio kohenee sekä myös pysyy hyvänä. Jos myyjä toimii asiakaskohtaamisessa oikein, kokee myyjä onnistumisen tunteen, saa kiitosta asiakkaalta sekä tyydytystä hyvin tehdystä työstä. Jos työssä viihtyy, niin asiakastyytyväisyys kasvaa, myyjä kokee työnsä mielekkääksi sekä voittaa itsensä. Onnistuneen myyntiprosessin seurauksena asiakastyytyväisyys paranee ja sekä myyjä että yritys hyötyvät, kun tulokset kehittyvät nopeasti ja pysyvästi paremmaksi. (Rubanovitsch, 2007, s. 10-11.)

Asiakkaan on hyvä kilpailuttaa vakuutuksensa säännöllisesti, jotta tietää, miten omien nykyisten vakuutusten hintataso vertautuu yleiseen hintatasoon (FINE, 2018). Tämän johdosta moni asiakas kilpailuttaakin määräajoin omat vakuutuksensa. Kovenevan kilpailun vuoksi asiakkuuksien hankkiminen sekä myös säilyttäminen on muuttunut haasteelliseksi. Asiakkaat odottavat myyjiltä ja omilta yhteishenkilöiltään aiempaa aktiivisempaa yhteydenpitoa sekä myös tietoa alan uusimmista käänteistä. Markkinoilla on useampia samankaltaisia palveluita ja tuotteita tarjoavia yrityksiä, joka vaatii myyntiä tekeviltä oma-alotteisuutta ja hyvää palvelua kilpailijoista erottuakseen. Yksi parhaimmista aseista tätä kovaa kilpailua vastaan on kokonaisvaltaisen palvelun tarjoaminen. Kaupan päättäminen ei ole prosessin loppu, vaan mahdollisesti pitkän asiakassuhteen alku. Tavoitteena ei siis ole vain yhden kaupan aikaansaaminen, vaan pitkäaikaisten asiakassuhteiden synnyttäminen, kehittäminen ja ylläpitäminen. (Rubanovitsch, 2007, s. 12.)

4.2.2 Myynnissä menestyminen

Kaikki huippumyyjät ovat oppineet sen, että miten myydään ja se on useimmiten pitkä ja vaativa matka. Myynti on taito, niin kuin pianon soitto. Yksikään huippumyyjä ei ole syntynyt sen taidon kanssa, mutta usein ovat harjoitelleet sitä pienestä pitäen. (Ojanperä ym., 2023, s. 24.) Kaksi myyjälle tärkeintä kykyä ovat kyky reflektoida ja kyky muuntautua. Reflektointikyky on tärkeää siksi, että se laittaa myyjän miettimään liikkeitään, harkitsemaan, että onko toisenlaisia tapoja myydä ja katsomaan toimiaan kriittisesti. Muuntautumiskyky on tärkeää siksi, että maailma ja markkinat elävät jatkuvassa muutoksessa ja ne asiat, jotka olivat eilen mahdottomia, voivat tänään olla mahdollisia (Ojanperä ym., 2023, s.45.)

Huippumyyjäksi tuleminen edellyttää kokonaisvaltaista myyntiprosessin hallintaa. Omien sekä myös kilpailijoiden tuotteiden tunteminen sekä tarvekartoituksen hallinta ovat välttämättömiä hyvän myyjän ominaisuuksia. Myyjän tulee olla vakuuttava, tehokas, helposti ymmärrettävä, kohtelias, ystävällinen sekä oma-alotteinen. Omien ennakkoluulojen ei saa antaa ohjata myyntityötä.

Myyntityössä tulee hankaliakin asiakastilanteita, mutta rautaisen ammattitaidon omaava myyjä pystyy kääntämään ne voitoksi ja myyjän työ onkin enenevässä määrin asiakkuuksien hallintaa. Asiakkaat ja toimintaympäristö tulee tuntea hyvin ja käyttää näitä tietoja tehokkaasti hyödyksi myyntitilanteissa asiakkaan kanssa. Hyviä myyjiä yhdistää se, että he kaikki tekevät perustyönsä huolella. (Rubanovitsch, 2007, s. 18-19.)

4.3 Itsensä johtaminen

Kiihtyvä muutostahti, etätyöskentelyn yleistyminen ja kasvava informaatiotulva on johtanut siihen, että itsensä johtamisesta puhutaan aiempaa enemmän. Itsensä johtamisella viitataan tyypillisesti tavoitteiden asettamiseen ja niiden toteuttamiseen tehokkaasti, oman toiminnan ja tunteiden säätelyyn ja erilaisiin hyvinvointitaitoihin. Monet näistä teemoista itsensä johtamisessa ovat yksilön hyvinvoinnin ja hänen toiminnanohjauksen kannalta keskeisiä, mutta eivät silti ole perinteisesti saaneet niille kuuluvaa arvostusta. (Maijala, 2022.)

Itsensä johtamisessa perusta on oman itsetuntemuksen lisääntyminen. (Salmimies & Ruutu, 2014, kohta Johdanto). Itsetuntemuksella tarkoitetaan kykyä tunnistaa omia persoonallisuuden piirteitä, hyviä ja huonoja puoliaan sekä käyttäytymistottumuksiaan. Se on myös tietoisuutta omista tunnetiloista, voimavaroista sekä mieltymyksistä. Itsetuntemus kuuluu itsehallinnan kanssa taitoihin, joita on mahdollista halutessaan parantaa. Itsetuntemusta kehittäessä lähtökohdانا on oivaltaa oma perspektiivi, jonka kautta todellisuutta tulkitsee. Näin voi tulla tietoiseksi omista vääristymistään, kuten taipumuksesta ongelmien liioitteluun, yleistämiseen, pessimistisyyteen, marttyyri-asenteeseen tai mustavalkoiseen ajatteluun. (Salmimies & Ruutu, 2014, kohta Persoonallisuus.)

Selkeät tavoitteet helpottavat ponnistelua. Pelkkä päätavoite ei riitä motivaation ylläpitoon, vaan yleensä tarvitaan myös välitavoitteita. Kun lähin välitavoite on saavutettu ensimmäisten askelien jälkeen, lisää se uskoa ja intoa jatkaa seuraavalle portaalle. Jos tavoite on asetettu epärealistiseksi, aiheuttaa se

turhautumista ja jatkuvat turhaumat tuhoavat motivaation. Tavoitteen tulisi silti olla riittävän haasteellinen, jotta se käynnistäisi tähän asti käyttämättömät voimavarat. (Salmimies & Ruutu, 2014, kohta Miten motivaatio syntyy.)

Itsensä johtaminen on myös palautumisesta huolehtimista. Palautumista ei juurikaan voi varastoida, joten voimien tulisi palautua päivittäin. Jokaisen omalla vastuulla on hyödyntää niitä palautumisen mahdollisuuksia mitä työnantaja tarjoaa ja siten huolehtia palautumisen ja elpymisen toteutumisesta vapaa-ajalla. Jokaisen olisi hyvä myös kyetä tunnistamaan riittämättömän palautumisen merkkejä. (Moilanen, 2021.)

4.4 Tulevaisuuden osaaminen

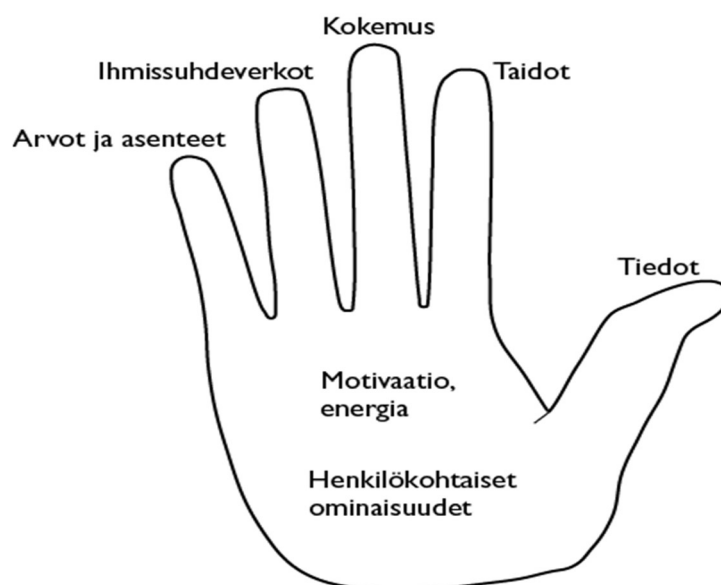
Euroopan vakuutus- ja lisäeläkeviranomainen EIOPA julkaisi 18.1.2023 vuosittaisen Euroopan laajuisen raportin kuluttajatrendeistä. Tämän raportin mukaan parannettavaa on esimerkiksi asiakkaiden vakuutustarpeiden huomioidussa, vakuutusturvan kattavuuden varmistamisessa sekä kestävyyspainotusten ja digitalisoitumiskehityksen mukanaan tuomien muutosten ja riskien arvioinnissa vakuutettujen etujen näkökulmasta. (Finanssivalvonta, 2023.) Vakuutusasiamiehet toimivat suoraan asiakasrajapinnassa, joten heillä on iso merkitys siinä, että asiakkaan vakuutustarpeet ja vakuutuksien kattavuus kartoitetaan oikein kohtaamisissa asiakkaiden kanssa.

Lähitulevaisuudessa tärkeimmät osaamistarpeet ovat pitkälti kognitiivisia taitoja sekä ihmissuhdetaitoja. Joustavuus, ongelmanratkaisukyvyt, kyky kriittiseen ajatteluun, luovuus, johtaminen ja yhteistyö ovat välttämättömiä taitoja finanssialalla tulevaisuudessa. Tulevaisuuden toimialat ovat teknologiaan painottuneita, mutta tasapaino ihmisten ja koneiden välillä on tärkeää säilyttää. Koodaus ja ohjelmointi kasvattavat merkitystään, mutta siitä huolimatta ihmis-taidot nousevat tutkimuksissa jatkuvasti korkeimmille sijoille. Tulevaisuudessa ammattitaitoisimmat finanssialan osaajat ovat sopeutumiskykyisiä, nopeita ja joustavia oppijoita. (Finanssialalle, N.D.)

4.5 Osaamisen kehittäminen

Henkilöstön osaaminen on merkittävä osa organisaation menestystä. Yksilön sekä tiimin pätevyyttä verrataan tehtävässä vaadittuun osaamiseen, jonka pohjalta pystytään löytämään kehittämistarpeet sekä keinot näiden tarpeiden täyttämiseen. Oppivan organisaation periaatteet toimivat usean eri organisaation kehittämisen tavoitteena ja perustana. Muutos on pysyvä tila ja se vaatii sekä yksilöiltä että organisaatioilta kykyä jatkuvaan sopeutumiseen ja uusiutumiseen. Osaaminen vanhenee nopeasti, joten ainoat keinot työmarkkinakelpoisuuden säilymiseksi ovat kyky oppia nopeasti uutta ja valmius omaksua nopeasti tietoja ja taitoja, joita uudet työtehtävät vaativat. Nopea oppiminen onkin yksi nykyisistä kilpailukeinoista. (Kauhanen, 2012, s. 142-143.)

Henkilöstön kehittämisestä ja kehittämistarpeista puhuessa täytyy analysoida tarkasti, että mitä kehittämistarpeita liittyy yksilöiden, tiimien ja koko työyhteisön nykyisiin työtehtäviin sekä tulevaisuuden työtehtäviin. Voidaan myös puhua pätevydestä eli kompetenssista. Sitä voi kuvata kädellä, kuten kuvassa 3. Nämä kaikki tekijät yhdessä muodostavat yksilön pätevyyden ja kun tätä verrataan työn vaatimiin tekijöihin, saadaan selville työntekijän kehittämistarve. (Kauhanen, 2012, s. 146.)



Kuva 3. Yksilön pätevyys (Kauhanen, 2012, s. 146).

Organisaatioiden osaamistarpeet muodostavat perustan työntekijöiden henkilökohtaisille kehityssuunnitelmille. Niissä tulee huomioida, että jokaisella henkilöllä tulee olla oma henkilökohtainen kehityssuunnitelma ja niissä tulee yhdistyä organisaation sekä yksilön tavoitteet. Kehityssuunnitelmien pitää koskea nykyisessä työssä tarvittun osaamisen lisäksi myös tulevia työtehtäviä sekä haasteisiin valmistautumista. Näiden lisäksi osaamisen kehittämisen ei tule koskea pelkästään yksilön tietoja ja taitoja, vaan myös kyvykkyyttä. Organisaatio voi ainoastaan luoda oppimisedellytyksiä, tukea oppimista ja tarjota mahdollisuuksia, mutta itsensä kehittäminen sekä oppiminen ovat ensisijaisesti aina yksilön omalla vastuulla. (Kauhanen, 2012, s.152.)

5 HAASTATTELUTUTKIMUS VAKUUTUSASIAMIEHILLE

5.1 Teemahaastatteluiden toteutus

Haastatteluissa haastattelin yhteensä kuutta päätoimista vakuutusasiamiestä. Haastattelumuotona oli teemahaastattelu, sillä se korostaa tutkittavien elämämaailmaa sekä subjektiivisia käsityksiä eri asioista ja koska minulla on tutkijana työhistoriani vuoksi hyvä ymmärrys kohteena olevan ilmiön kokonaisuudesta (Puusa & Juuti, 2020, s. 112). Haastatteluissa etenin liitteessä 1 näkyvän rungon perusteella, mutta kuitenkin melko vapaamuotoisesti.

Haastattelut toteutettiin puhelinhaastatteluina aikavälillä 7.6.2023-8.7.2023. Varasin haastatteluihin aikaa n. 30min per haastattelu, joka riitti hyvin, sillä haastatteluiden keskimääräinen kesto olikin lyhyempi, kuin mitä olin ajatellut, kuten taulukosta 1 ilmenee.

Haastateltava	Haastattelun päivämäärä	Haastattelun kesto
A	7.6.2023	0:19
B	21.6.2023	0:15
C	28.6.2023	0:14
D	29.6.2023	0:21
E	4.7.2023	0:17
F	6.7.2023	0:14

Taulukko 1.

Alkuperäisenä tavoitteenani oli löytää haastateltavia kolmesta eri yhtiöstä, mutta aikataulullisista syistä johtuen sain haastateltavia vain kahdesta eri vakuutusyhtiöstä. Haastattelemieni vakuutusasiamiesten taustat, kuten ikä, koulutus sekä työkokemus vakuutusasiamiehenä poikkesivat kuitenkin paljon toisistaan, joten uskon saaneeni riittävästi hajontaa tutkimuksen laadun näkökulmasta. Tiesin alan työkokemukseni perusteella, että kaikki haastatteleman vakuutusasiamiehet pärjäsivät hyvin työssään ja pidän sitä tutkimuksen luotettavuuden kannalta hyvänä asiana.

Haastattelut nauhoitettiin ja sen jälkeen litteroitiin. Haastattelut toteutettiin täysin anonymisti, eli haastatelluista tai heidän yhtiöistään ei paljasteta mitään yksilöityjä tietoja, jottei heitä voi tunnistaa. Tämä on huomioituna myös opinnäytetyön haastatteluista kertovassa osassa; kaikissa kohdissa en nimeä kommentin antanutta henkilöä, jottei häntä voida siitä tunnistaa. Tällä pyrin saamaan mahdollisimman rennon ja avoimen tunnelman haastatteluihin, jotta saisin rehellisiä vastauksia. Myös haastateltavat kokivat tämän hyvin tärkeäksi asiaksi. Kerroin haastateltaville, ettei heitä koskevia tietoja säilytetä pidempään, kuin mitä on tämän opinnäytetyön kannalta välttämätöntä. Koin valitsemani haastattelumenetelmän hyvin toimivaksi, enkä usko, että mikään muu menetelmä olisi tuonut yhtä hyviä tuloksia. Haastattelut etenivät ennalta määritetyn rungon mukaisesti, mutta kuitenkin hyvin vapaasti siten, etten joutunut kontrolloimaan haastattelua liikaa.

Haastattelu on taitolaji, jossa harjoittelu tekee mestarin, eikä sitä voi oppia kirjoista (Kananen, 2008, s. 76). Huomasin, että omasta pitkästä työkokemuksesta vakuutusalan myyntityössä oli haastatteluissa paljon hyötyä, sillä myyntityöhön kuuluu olennaisena osana asiakkaiden haastatteleminen. Keskustelut etenivät hyvin ja onnistuin samaan syvällisiä vastauksia kultakin haastateltavalta.

5.2 Tulokset

5.2.1 Taustakysymykset

Ensimmäinen taustakysymys koski haastateltavien syntymävuotta. Nuorin vastaaja oli 26-vuotias ja vanhin oli 39-vuotias. Kaikki vastaajat olivat siis joko nuoria tai nuorehkoja aikuisia, joka vastaa oman kokemukseni mukaan hyvin tyypillistä vakuutusasiamiesten ikäjakaumaa.

Toinen taustakysymys koski haastateltavien koulutustaustaa. Yleisin tutkinto oli ammattikoulututkinto, joka oli kolmella haastatteluun osallistuneella. Kahdella oli alempi korkeakoulututkinto ja yhdellä peruskoulu.

Kolmas taustakysymys koski työkokemuksen pituutta vuosina vakuutusasiamiehen työssä. Tässä erot haastateltavien välillä olivat suuria. Lyhimmillään työkokemusta oli alle vuoden ja pisimmillään yli 17 vuotta. Puolella haastateltavista oli työkokemusta 5 vuotta tai enemmän.

5.2.2 Kolme tärkeintä taitoa vakuutusasiamiehen työssä

Ensimmäisenä varsinaisena kysymyksenä oli ”Mitkä ovat mielestäsi kolme tärkeintä taitoa vakuutusasiamiehen työssä?”. Nämä kolme taitoa suosituimmuusjärjestyksessä olivat:

1. Itsensä johtamistaidot
2. Ihmissuhdetaidot
3. Ahkeruus ja aktiivisuus

Selvästi suosituin vastaus oli itsensä johtamistaidot, jonka mainitsi viisi kuudesta haastateltavasta. Perusteluissa nousi esiin se, että koska työtä tehdään toiminimellä eikä työaikoja ole, niin on vaikea hallita sitä, että milloin ollaan töissä ja milloin ei. Tällöin itsensä johtamistaidot ovat välttämättömiä sille, että vakuutusasiamies saa myyntiä aikaiseksi.

”Työajat kun on vapaat ja työtä voi tehdä milloin haluaa, niin että pystyy helteisenä kesäpäivänäkin hoitamaan työnsä sen sijasta, että lähtee vapaalle” (Henkilö B)

Toinen suosittu vastaus oli ihmissuhdetaidot ja siihen sisältyen erityisesti taito kuunnella asiakasta ja tunnistaa hänen erilaisia reaktioita sekä kyky tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Asiakasta tarkasti kuuntelemalla ja kuuntelemaansa oikein tulkitsemalla selviää, että mitkä asiat kiinnostavat asiakasta,

mitkä hänen tarpeensa ovat ja mitä hän haluaa. Asiakkaat ovat kaikki erilaisia keskenään ja hyvän myyjä osaa sopeutua erilaisiin tilanteisiin ja osata puhua eri tavalla eri asiakkaille.

Kolmanneksi suosituin vastaus oli ahkeruus ja aktiivisuus. Tätä vastausta osasinkin odottaa, sillä se on melko ilmeistä: ahkera vakuutusasiamies ehtii tekemään enemmän, kuten ottamaan enemmän kontakteja asiakkaisiin ja sitä kautta tekemään enemmän tarjouksia. Kun tätä ”massaa” on enemmän, johtaa se tyypillisesti parempiin myyntituloksiin.

Haastateltavien vastaukset vastasivat tässä melko hyvin työn teoriaa. Vastauksissa oli yhtäläisyyksiä, mutta myös eroja verrattuna esimerkiksi finanssialan Top-5 osaamistarpeet kyselyyn. Itsensä johtamistaidot sekä ihmissuhdetaidot kuuluivat molemmat kyselyn Top-5 osaamistarpeisiin, mutta ahkeruus ja aktiivisuus eivät. Toisaalta myös kyseisen kyselyn kaksi tärkeintä taitoa eli kyky sopeutua muutokseen ja kyky kehittää omaa osaamistaan jäivät kokonaan pois haastateltavieni vastauksista. Ero voi selittyä sillä, että Top-5 osaamistarpeet-kysely koski taitoja finanssialalla yleisellä tasolla, mutta tämä haastattelu koski vakuutusasiamiehiä, joiden työ on luonteeltaan erilaista kuin monet muut finanssialan työtehtävät. (Finanssiala, 2018.)

5.2.3 Tulevaisuuden taidot

Toisena kysymyksenä oli, että ”Mitä taitoja ajattelet työn vaativan tulevaisuudessa?”. Tämä kysymys oli haastateltaville selvästi vaikeampi ja sain laajan kirjon erilaisia vastauksia. Yhteisenä tekijänä haastatteluissa nousi esille se, että tulevaisuudessa vakuutusasiamiehet joutuvat yhä kovempaan kilpailuun verkkopalveluiden ja erilaisten bottien kanssa ja haasteena on, että miten pystytään tuomaan asiakkaalle lisäarvoa siinä, että hän asioi vakuutusasiamiehen kanssa verkkopalveluiden sijasta.

Ratkaisuna tähän moni koki, että tulevaisuudessa vaaditaan entistä enemmän erilaista osaamista, kuten ihmissuhdetaitoja, kykyä sopeutua muutokseen,

tuoteosaamista ja it-osaamista. Täytyy kyetä vakuuttamaan asiakas siitä, että olet niin hyvä työssäsi, että pystyt aidosti tarjoamaan parempaa, kuin mihin verkkopalvelut pystyvät. Toisaalta epäiltiin, että digitalisoituminen johtaa myös vastareaktioihin siinä mielessä, että kaikki eivät halua asioida pelkästään bottien kanssa, vaan kaipaavat aitoa kanssakäymistä toisen ihmisen kanssa.

5.2.4 Vahvuudet

Kolmantena kysymyksenä oli, että ”Mitä ovat vahvuutesi?”. Vastauksissa oli yhtäläisyyksiäkin, mutta poikkesivat kuitenkin toisistaan paikoitellen jopa merkittävästi. Alla haastateltavien vastauksia:

Henkilö A: *Kyky tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja eläytyä heidän tilanteisiinsa, tuotetuntemus, ahkeruus ja paineensietokyky.*

Henkilö B: *Tuotetuntemus, ihmislukutaidot ja itsensä johtaminen.*

Henkilö C: *Sopeutumiskyky haastavissakin tilanteissa ja ahkeruus uusien asiakkaiden kontaktoinnissa.*

Henkilö D: *Face-to-face myyntitilanteet, täsmällisyys ja tunnollisuus.*

Henkilö E: *Kyky hankkia tietoa, tietotekniset taidot, ajanhallinta ja ahkeruus.*

Henkilö F: *Kyky selittää monimutkaisia asioita selkokielellä asiakkaille, kyky kiinnittää huomioita pieniin yksityiskohtiin ja kyky kuunnella asiakkaita.*

Vastauksissa korostuivat eniten ihmissuhdetaidot ja itsensä johtaminen erilaisissa muodoissaan. Näitä kahta asiaa voidaan pitää merkittävimpinä vahvuuksina haastateltavieni keskuudessa. Tuotetuntemus korostui henkilöillä, joilla oli paljon työkokemusta vakuutusasiamiehen työstä. Ihmissuhdetaidot ja itsensä johtamistaidot kuuluivat työn teoriassa tärkeimpiin finanssialan taitoihin, joten vastaukset vastasivat teoriaa.

5.2.5 Kehittämisen kohteet

Neljäntenä kysymyksenä oli, että ”Millä osa-alueella sinulla on eniten kehitettävää?”. Kaikki vastaajat osasivat hyvin nopeasti listata omia kehittämisen kohteita, eli haastateltavat tiedostivat hyvin omat puutteensa. Yhteistä nimittäjää ei noussut esiin, vaan kaikkien vastaukset olivat erilaisia.

Henkilö A koki suurimmaksi kehittämisen kohteeksi kyvyn ”klousata” kaupat, jonka epäili johtuvan tietynlaisesta röyhkeyden puutteesta. Hän haluaisi olla myyntitilanteissa rohkeampi kaupan kysymisessä. Henkilö B puolestaan haluaisi olla parempi oppija. Hän koki, että olisi paljon parempi työssään, jos hän ymmärtäisi oppimisen keskeiset perusasiat. Henkilö C haluaisi kehittyä paremmaksi kommunikoimaan iäkkäämmän väestönsä kanssa siten, että ”yhteisen sävelen” löytäminen myyntitilanteessa olisi helpompaa. Henkilö D:n suurin haaste oli työn ja vapaa-ajan erottelu toisistaan sekä sopeutumiskyvyn, koskien erityisesti uusiin tapoihin myydä, joista hän mainitsi erikseen sosiaalisen median myyntikanavat. Henkilö E epäili olevansa liian ”analyttinen” asiakas kohtaamisissa ja haluaisi olla miellyttävämpi ja empaattisempi asiakas kohtaamisissa. Henkilö F:n suurin kehittämisen kohde oli itsekuri, koskien erityisesti aamuheräämisiä. Toiseksi kehittämisen kohteeksi hän nimesi verkostoitumiskyvyt.

5.2.6 Työn suurimmat haasteet

Viidentenä kysymyksenä oli, että ”Mikä on vakuutusasiamiehen työssä mielestäsi haastavinta ja mitä asialle voisi tehdä?”. Tässä kysymyksessä haastateltavilla korostui kaksi haastetta ylitse muiden, jotka olivat:

- 1) *Ajanhallinta*
- 2) *Asiakkaan sitouttaminen sovittuihin asioihin*

Ajanhallinnan haasteissa korostui erityisesti työn ja vapaa-ajan erottelu toisistaan. Työ tempaisee helposti mukaansa, jolloin huomaa olevansa vielä klo 20 illalla töissä. Haastateltavien mukaan vapaa-ajallakin ollaan tietynlaisessa

”valmiudessa” siihen, että jos asiakas soittaa ja puheluihin ei uskalla jättää vastaamatta kaupan menettämisen pelossa. Tämä pätee myös loma-aikoina, eli lomapäivä voi muuttua osittain työpäiväksi periaatteessa milloin tahansa.

Mitä asialle sitten voisi tehdä? Henkilö F:n mukaan pitäisi uskaltaa olla aidosti lomalla siten, että asiakaspuheluihin ei vastata, vaan ne ohjattaisiin kollegoille. Kollegoiden kanssa voidaan sopia myynninjaosta etukäteen, jos puhelu johtaa kauppaan. Lisäksi haastateltavat toivoivat, että organisaatiokin voisi kehittää jonkinlaista järjestelyä siihen, että pidempi loma olisi mahdollinen toteuttaa järkevästi ansainnan näkökulmasta. Nykyiset palkkiojärjestelmät eivät haastateltavien mukaan tue tällaista.

Asiakkaan sitouttaminen sovittuihin asioihin oli toinen suuri haaste. Tapaamiset ovat haastateltavien mukaan nykyään pitkälti puhelintapaamisia ja harmillisen moni jättää vastaamatta, kun vakuutusasiamies sovittuna aikana soittaa. Osa ei muista, osa ei välitä ja osa on tullut toisiin ajatuksiin koko vakuutustarjouksen vastaanottamisesta, mutta ei ilmoita siitä vakuutusasiamiehelle. Henkilö A:n mukaan on myös isona haasteena saada asiakas perehtymään vakuutustarjoukseen sovituksessa ajassa. Jos on esimerkiksi sovittu, että asiakas saa viikon aikaa perehtyä tarjoukseen ja kun viikon jälkeen vakuutusasiamies soittaa, niin vastauksena on usein, että ”En ole ehtinyt sitä katsoa” tai että ”Unohdin koko asian”.

Mitä asialle voisi tehdä? Henkilö A:n mukaan yksi ratkaisu voisi olla pyytää asiakkaalta suoraan vakuutuskirjat suojatulla sähköpostilla erillisen puhelintapaamisen sijasta. Tämä säästää asiakkaalta aikaa ja voisi siten madaltaa kynnystä prosessin läpikäymiseen loppuun saakka. Lisäksi asiakkaan sitouttamiseen tulisi panostaa enemmän esimerkiksi perustelemalla, että on kaikkien osapuolten etu, jos kaikki pysyvät aikatauluissaan ja koko prosessi saadaan käytyä järkevässä ajassa alusta loppuun.

5.2.7 Osaamisen kehittäminen

Haastattelun viimeisenä kysymyksenä oli, että ”Miten kehität omaa osaamistasi?”. Ylivoimaisesti suosituin vastaus oli sparraaminen muiden vakuutusasiamiesten kanssa ja heiltä vinkkien ja toimintatapojen ottaminen osaksi omaa tapaa tehdä vakuutusasiamiehen työtä. Tämän vastauksen antoi peräti viisi kuudesta vastaajasta. Oman työpaikan kollegoiden lisäksi vinkkejä haetaan aktiivisesti myös muiden yhtiöiden vakuutusasiamiehiltä sekä muidenkin alojen myyntityötä tekeviltä ihmisiltä.

”Informaation jakaminen omien kollegoiden kanssa on asia, mistä saa eniten irti. Täytyy olla avoimella mielellä siitä, miten kollega hoitaa saman asian ja koittaa miettiä sitä kautta kehitettävää omaan tyyliin” (Henkilö B)

Toinen esille nostettu tapa kehittää omaa osaamista oli sisäiset ja ulkoiset koulutukset. Haastateltavat eivät kokeneet tätä niin tärkeäksi kuin sparraamista kollegoiden kanssa, mutta näkivät siitä kuitenkin olevan jonkinlaista hyötyä. Ulkoisista koulutuksista mainittiin mm. myynnin verkkokurssit sekä erilaiset myyntiä koskevat Youtube-videot.

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Yhteenveto

Tässä opinnäytetyössä tavoitteena oli selvittää, että minkälaista osaamista vakuutusasiamiehen työ vaatii nyt ja tulevaisuudessa. Opinnäytetyöongelmaan pyrittiin löytämään vastauksia haastatteleamalla kuutta päätoimista vakuutusasiamiestä eri vakuutusyhtiöistä, joilla olisi riittävä työkokemus vakuutusasiamiehenä toimimisesta.

Opinnäytetyön teoriaosuus oli jaettu kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa käydään läpi vakuutusasiamiehen toimintaympäristöä. Tähän sisältyi perustietoa vakuutuksista, vakuutusyhtiöistä, digitalisaatiosta sekä vakuutusasiamiehistä, jotka myyvät vakuutuksia edustamansa vakuutusyhtiön lukuun.

Teorian toinen osuus käsitteli osaamista ja sen kehittämistä. Osiossa käytiin läpi yleisiä osaamistarpeita finanssialalla työskentelevillä nyt ja lähitulevaisuudessa sekä erilaisia myyntityöhön liittyviä osaamistarpeita. Työelämän kehityksessä myös työntekijöiden osaamistarpeet muuttuvat, joten osaamisen kehittäminen on sekä yrityksille että yksilöille välttämätöntä.

Teoriaosuuden jälkeen alkoi varsinainen tutkimus, joka toteutettiin teemahaastatteluna. Haastattelin kuutta päätoimista vakuutusasiamiestä 7.6.2023-6.7.2023 välisenä aikana. Rakensin haastattelurungon työn teorian pohjalta siten, että saisin mahdollisimman paljon tietoa vakuutusasiamiehen työssä tarvittavasta osaamisesta, jotta saan vastauksen tämän opinnäytetyön varsinaiseen tutkimuskysymykseen.

6.2 Johtopäätökset

Tutkimuksen perusteella kaikista tärkein vakuutusasiamiehen taito nykyhetkessä on itsensä johtaminen, jonka lisäksi myös ihmissuhdetaidot sekä ahkeruus ja aktiivisuus ovat työssä hyvin tärkeitä taitoja. Itsensä johtaminen ja

ihmissuhdetaidot eri muodoin kuvailtuna kuuluivat myös useamman haastateltavan luettelemaan omiin vahvuuksiin, eli heiltä löytyi juuri niitä taitoja, joita voidaan pitää työssään kaikista tärkeimpinä taitoina. Haastateltavat arvioivat, että tulevaisuudessa kilpailu kovenee entisestään vakuutusasiamiesten ja verkkopalveluiden välillä siitä, että mitä kautta asiakkaat vakuutuksensa hankkivat. Tämä vaatii tulevaisuudessa vakuutusasiamiehiltä kykyä sopeutua muutokseen, parempia ihmissuhdetaitoja, kovan luokan tuoteosaamista sekä it-taitoja.

Haastateltujen mukaan vakuutusasiamiehen työn suurimpia haasteita ovat ajanhallinta, erityisesti koskien työn ja vapaa-ajan erottelua, sekä asiakkaan sitouttaminen sovittuihin asioihin. Ratkaisuksi tähän ehdotettiin rohkeutta olla lomaksi tai vapaa-ajaksi suunniteltuna aikana tavoittamattomissa sekä aidosti erossa työasioista. Menetetyn myynnin pelkoon lomien aikana auttaa työntekävien ohjaaminen kollegoille esimerkiksi myynninjaolla toteutettuna. Myös työnantajan puolelta toivottiin toimenpiteitä, jotka auttaisivat tämän tavoitteen saavuttamisessa. Tässä olisi mielestäni hyvä idea työstettäväksi työnantajille, sillä oikeiden lomien pitäminen auttaa varmasti vakuutusasiamiehiä palautumaan työn raskuudesta ja sitä kautta parantamaan edellytyksiä jaksaa töissä silloin, kun töitä tehdään. Asiakkaan sitouttaminen sovittuihin asioihin on ongelma, johon ei ole helppoja vastauksia, mutta sitä voi ainakin yrittää perustelemalla asiakkaalle uskottavasti, kuinka aikatauluissa pysyminen on kaikkien osapuolten etu, oli prosessin lopputulos mikä hyvänsä.

Haastateltavat osasivat hyvin tunnistaa omat kehityskohteensa ja oman osaamisen kehittämisessä sparraaminen ja tiedon jakaminen kollegoiden kanssa on selvästi paras keino. On vaikeaa itse oivaltaa kaikki mahdolliset keinot parhaan työtuloksen saavuttamiseksi, mutta koska jokainen tietää aina jotain mitä toinen ei tiedä, päästään parhaisiin tuloksiin jakamalla tietoa muiden kanssa.

6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Kaikessa tutkimustoiminnassa pyritään välttämään virheitä, joten yksittäisessä tutkimuksessa on arvioitava tehdyn tutkimuksen luotettavuutta (Tuomi & Sarajärvi, 2018, kohta Luotettavuus laadullisessa tutkimuksessa). Kun tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan, käytetään termejä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkitaan juuri niitä asioita, mitä pitääkin tutkia ja reliabiliteetilla tulosten pysyvyyttä eli toistettavuutta. (Kananen, 2008, s. 123).

Validiteettia voidaan pitää silloin hyvänä, kun tutkimuksen kohderyhmä ja kysymykset ovat oikeat. Validiteetin arviointi kohdistaa tyypillisesti kysymykseen, että kuinka hyvin tutkimusote ja siinä käytetyt menetelmät vastaavat juuri sitä ilmiötä, mitä halutaan tutkia. (Hiltunen, 2009, s. 3.) Tämän perusteella tämän tutkimuksen validiteettia voidaan pitää hyvänä.

Reliabiliteetissa on kyse siitä, että johtuuko saatu tutkimustulos sattumasta, vai pystyttäisiinkö tulokset toistamaan riippumattomasti. Luotettava tutkimus on tehty siten, että alkuperäisen tutkimuksen edellytyksin toistettuna se antaa saman tuloksen. (Hiltunen, 2009, s. 11.) Haastattelut toteutettiin vain kerran, mutta pyrin toteuttamaan ne huolellisesti, helposti ymmärrettävästi sekä johdonmukaisesti. Vastaavaa tutkimusta ei tietääkseni ole aiemmin tehty ja koen reliabiliteetin arvioinnin melko haastavaksi tässä tapauksessa, mutta arvioisin sen olevan vähintäänkin melko hyvä.

6.4 Lopuksi

Onnistuin tässä opinnäytetyössä mielestäni hyvin vastaamaan asettamaani tutkimusongelmaan. Työn teorian ja empirian yhteensopivuutta voidaan pitää kohtuullisen hyvänä ja pidän tutkimusta uskottavana ja luotettavana. Suomalaiset vahinkovakuutusyhtiöt voivat hyödyntää tutkimustani vakuutusasiamiesten kouluttamisen kehittämisenä vastaamaan sekä nykyisiä että tulevia osastatarpeita.

Viisi kuukautta kestänyt prosessi on vihdoin tullut päätökseensä ja olen lopputulokseen melko tyytyväinen. Opinnäytetyön tekeminen oli paikoitellen hyvin haastavaa ja raskasta, eikä työ tuntunut välillä etenevän mihinkään, mutta kaikista haasteista selvittiin ja sain työn tehtyä loppuun asti, joka tuntuu hyvin palkitsevalta. Tiesin itse aiheesta paljon jo ennestään työhistoriani vuoksi, mutta opin silti työn aikana paljon uutta, sekä pääsin syvällisemmin tutustumaan niihinkin aiheisiin, joista minulla oli tietoa jo ennestään. Itselleni suurin yksittäinen oivallus tutkimuksessani oli se, että myyntitaito koostuu monista erilaisista taidoista, eli se on yksittäisen taidon sijaan useiden taitojen summa.

LÄHTEET

Finanssiala. (20.4.2022). Vakuutusvuosi 2021. <https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2022/04/Vakuutusvuosi-2021.pdf>

Finanssialalle. (n.d). Finanssialalla työskentely. Haettu 22.4.2023 osoitteesta <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssialalla-tyoskentely.html>

Finanssialalle. (n.d). Digitalisaatiosta finanssialalla. Haettu 1.5.2023 osoitteesta <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/innovaatiot/digitalisaatiosta-finanssialalla.html>

Finanssialalle. (n.d). Tulevaisuuden osaamistarpeet. Haettu 4.6.2023 osoitteesta <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/tulevaisuuden-finanssiala/tulevaisuuden-osaamistarpeet.html>

Finanssivalvonta. (25.5.2023). Vakuutusalan kuluttajatrendit 2022 ja erilaista hinnoittelua koskeva valvontalausunto. <https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/valvottavatiedotteet/2023/vakuutusalan-kuluttajatrendit-2022-ja-erilaista-hinnoittelua-koskeva-valvontalausunto/>

Finanssiala. (30.4.2019). Töissä finanssialalla 2019. <https://www.finanssiala.fi/julkaisut/toissa-finanssialalla-2019/>

Finanssiala. (21.9.2018). Finanssialan Top-5 osaamistarpeet. <https://www.finanssiala.fi/julkaisut/finanssialan-top-5-osaamistarpeet/>

Hiltunen, L. (2009). Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ ja_reliabiliteetti.pdf

Kananen, J. (2008). Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän yliopistopaino.

Kauhanen, J. (2012). Henkilöstövoimavarojen johtaminen (10.-11.p.). Sanoma Pro. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lil-lukka.samk.fi/teos/EAEBHXBTDG#kohta:HENKIL\(\(d6\)ST\(\(d6\)VOIMAVAROJEN\(\(20\)JOHTAMINEN\(\(20\)/piste:b1719](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lil-lukka.samk.fi/teos/EAEBHXBTDG#kohta:HENKIL((d6)ST((d6)VOIMAVAROJEN((20)JOHTAMINEN((20)/piste:b1719)

Laki vakuutusten tarjoamisesta 234/2018. Haettu 22.4.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20180234>

Maijala, L. (27.10.2022). Itsensä johtaminen: entä jos siinä ei olisikaan kyse vain itsestä. <https://hyplus.helsinki.fi/itsensa-johtaminen-enta-jos-siina-ei-olisikaan-kyse-vain-itsesta/>

Moilanen, S. (11.10.2021). Kaikki tarvitsevat itsensä johtamisen taitoja. <https://ttk.fi/2021/10/11/kaikki-tarvitsevat-itsensa-johtamisen-taitoja/>

Nieminen, A. & Pitkäpaasi, P. (30.11.2021). Myyntiosaaminen on arvokasta pääomaa työmarkkinoilla. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. <https://esignals.fi/kategoria/myynti/myyntiosaaminen-on-arvokasta-paaomaa-tyomarkkinoilla/#f7e2ee71>

Ojanperä, T., Pyyhtiä, T., & Rehn, A. (2023). Vihaan myyntiä!: Myynnin myytit ja modernit mahdollisuudet. Alma Talent. [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/JAEBIXETEB#/kohta:4\(\(20\)MYNNIN\(\(20\)RISTIRIIDAT/piste:t9k](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/JAEBIXETEB#/kohta:4((20)MYNNIN((20)RISTIRIIDAT/piste:t9k)

Puusa, A. & Juuti, P. (2020). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus.

Pitkäranta, A. (2014). Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Työkirja ammattikorkeakouluun. e-Oppi. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789522828019>

Rantala, J. & Kivisaari, E. (2020). Vakuutusoppi. (13. uudistettu painos.). FINVA. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789527285237>

Rubanovitsch, M. D., & Aalto, E. (2007). Myy enemmän – myy paremmin. Imperial Sales. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789529281718>

Salmimies, R. & Ruutu, S. (2014). Itsensä johtaminen. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/CABBBXXTBBAED#/kohta:1.\(\(20\)IT-SENS\(\(c4\)\(\(20\)JOHTAMINEN\(\(20\):1.3\(\(20\)Teoria\(\(\(20\)Motivaatio\(\(20\):Miten\(\(20\)motivaatio\(\(20\)syntyy?\(\(20\)/piste:b206](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/CABBBXXTBBAED#/kohta:1.((20)IT-SENS((c4)((20)JOHTAMINEN((20):1.3((20)Teoria(((20)Motivaatio((20):Miten((20)motivaatio((20)syntyy?((20)/piste:b206)

Salonen, H. (25.5.2019). Miten reagoit yllättävässä, ikävässä tilanteessa? Reaktiosi paljastaa sinusta jotain aivan olennaista. <https://www.iltalehti.fi/mielijamasennus/a/97c1ccfa-11dd-43de-b523-3586a65bcfce>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789520400118>

Vakuutusyhtiölaki 521/2008. Haettu 16.4.2023 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080521>

Vakuutusyhtiö Turva. (2022). Tule Turvaan vakuutusedustajaksi. Haettu 23.4.2023 osoitteesta <https://www.turva.fi/turva-yrityksena/toihin-turvaan/vakuutusedustajat>

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE. (2018). Vakuuta viisaasti – Opas vakuutusten kilpailuttajalle. <https://www.fine.fi/oppaat/julkaisu/vakuuta-viisaasti-opas-vakuutusten-kilpailuttajalle.html>

LIITE 1: HAASTATTELURUNKO

Taustakysymykset:

- Ikäsi?
- Kauanko olet työskennellyt vakuutusasiamiehenä?
- Koulutus?

Varsinaiset kysymykset:

- Mitkä ovat mielestäsi kolme tärkeintä taitoa vakuutusasiamiehen työssä?
- Mitä taitoja ajattelet työn vaativan tulevaisuudessa?
- Mitkä ovat vahvuutesi?
- Millä osa-alueilla sinulla on eniten kehitettävää?
- Mikä vakuutusasiamiehen työssä on mielestäsi haastavinta ja mitä asialle voisi tehdä?
- Miten kehität omaa osaamistasi?