



Asuntosijoittajille suunnatun
asiakaslähtöisen
palveluliiketoiminnan suunnittelu
ja markkinatutkimuksen toteutus

Tiina Stenvall

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Asuntosijoittajille suunnatun
asiakaslähtöisen palveluliiketoiminnan
suunnittelu ja markkinatutkimuksen
toteutus**

Tiina Stenvall
Liiketalouden tradenomi (AMK)
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2018

Tiina Stenvall

Asuntosijoittajille suunnatun asiakaslähtöisen palveluliiketoiminnan suunnittelu ja markkinatutkimuksen toteutus

Vuosi 2018 Sivumäärä 59

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli perustamisvaiheessa oleva vuokravälitysyritys. Perustettavan yrityksen liikeideana oli tuottaa palvelua asuntosijoittajalta asuntosijoittajalle, jolloin asuntosijoittajan todelliset tarpeet tulevat huomioituiksi ja palvelu saadaan mahdollisimman asiakaslähtöiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda yritykselle kokonaiskuvaus, mitkä ovat vuokravälitysyrittäjän perustamisen lähtökohdat ja vaatimukset. Lisäksi yritys tarvitsi liikeideansa tueksi kartoituksen alueen markkinoista. Tämä saatiin selville toteuttamalla markkinatutkimus. Sen avulla kartoitettiin asiakkaita, kysyntää sekä palvelun tarvetta, laatua ja hintaa.

Teoreettinen viitekehys koostui asuntosijoittamisesta, yrityksen perustamisesta osakeyhtiöön liittyvine erityispiirteineen sekä palvelumuotoilusta. Markkinatutkimuksen tuloksia analysoitiin ja niiden perusteella kehitettiin suunniteltua palvelutuotetta. Palvelun kehittämistä on mahdollista vielä tulevaisuudessa jatkaa ja syventää lisää palvelumuotoilun avulla. Tuloksena saatiin kattava selvitys markkinoista sekä asuntosijoittajien palvelun tarpeesta. Yrityksen perustamiselle oli markkinatutkimuksen mukaan realistiset perusteet. Markkinatutkimuksen tuloksina saatiin asiakkailta uusia ideoita, joiden avulla liiketoimintamahdollisuuksia voidaan laajentaa. Näiden avulla yritys tulee saamaan tulevaisuudessa kilpailullista etua uudentyyppisillä palvelutuotteilla ja kilpailijoista poikkeavalla hinnoittelulla.

Tiina Stenvall

Designing of a customer-oriented service business intended for property investors and implementation of the market research

Year	2018	Pages	59
------	------	-------	----

The co-operation partner of the thesis was a rental property company in its start-up phase. The business idea of the company was to produce a service from one property investor to another property investor, whereby the property investor's actual needs are taken into account and the service will be as customer-oriented as possible. The aim of the thesis was to create an overall description for the company, about the actual starting points and requirements of creating a rental property company. In addition, the company needed a mapping of the market to support its business idea. This was solved by executing market research. It was used to identify customers, demand and the need, quality and price of the service.

The theoretical reference framework consisted of; real estate investment, the actual establishment of a company as a limited liability company with special features and service design. The results of the market research were analyzed and there was created a product service based on this. It is still possible to continue with the further development of this service and to deepen it through service design.

As a result of this analysis a comprehensive description of the market in general was achieved as well as an analysis on the need for property investor services. According to the market research there were enough realistic grounds to establish the company. As a result of the market research, new ideas were obtained directly from customers and these ideas will help to expand the business opportunities of the company. Through these ideas the enterprise will obtain competitive benefits through novel service products and a differentiated pricing from competitors.

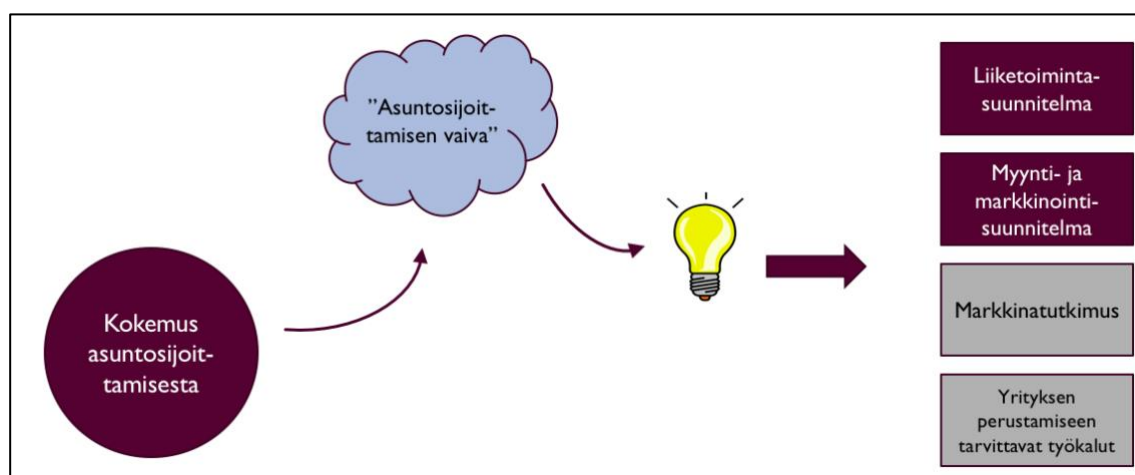
Keywords: Real estate investment, Establishment of a company, Limited company, Service design, Market research

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Asuntosijoittaminen	8
2.1	Tuotto	9
2.2	Riskit	11
2.3	Haasteet	13
2.4	Vuokravälitysliike asuntosijoittajan kumppanina.....	15
3	Yritystoiminnan aloittaminen	16
3.1	Yrittäjyys	18
3.2	Liikeidea	19
3.3	Liiketoimintasuunnitelma.....	20
3.3.1	SWOT-analyysi.....	21
3.3.2	Kilpailija-analyysi	22
3.4	Yritysmuodon valinta.....	24
3.5	Osakeyhtiö.....	26
3.5.1	Osakeyhtiön perustamistoimet	27
3.5.2	Rekisteröinti-ilmoitukset	28
3.5.3	Hallinto.....	29
3.6	Ilmoituksenvarainen elinkeinotoiminta	29
4	Palvelumuotoilu.....	30
4.1	Palvelumuotoilun tavoitteet ja prosessi	30
4.2	Vuokravälityspalvelujen käyttäjätiedon hankinta	33
4.2.1	Tutkimusmenetelmä	33
4.2.2	Tutkimuksen toteutus	34
4.2.3	Tutkimuksen analysointi	35
4.2.4	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	43
5	Tulokset.....	44
6	Johtopäätökset.....	47
	Lähteet	51
	Liitteet	56

1 Johdanto

Asuntosijoittaminen vaatii jonkin verran enemmän aktiivisuutta ja omaa toimintaa verrattuna moneen muuhun sijoitusmuotoon. Lisäksi asuntosijoittajan on oltava perillä muun muassa yhteiskunnallisten ilmiöiden, lainsäädännön ja poliittisten päätösten muutoksista. Monilla asuntosijoittajilla sijoituskohteiden kaukainen sijainti tai toisaalta ajan tai tiedon puute synnyttävät tarpeen ulkoistaa käytännön toimet. Vain asuntosijoittaja itse ymmärtää, millaiset asiat ovat merkityksellisiä asuntosijoittajana ja yksityisenä vuokranantajana toimimisessa ja millaisiin asioihin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Asuntosijoittajan näkökulmasta vain toisella asuntosijoittajalla voi olla samanlainen ymmärrys näistä merkityksellisistä seikoista. Oma kokemus asuntosijoittajana toimimisesta synnytti näistä ajatuksista liikeidean (kuvio 1). Liiketoimintamallissa visiona on tarjota sellaista asuntosijoittajille suunnattua vuokravälityspalvelua, jonka peruslähtökohtina ovat paras asiakasymmärrys ja asuntosijoittajan vuokraustoimintaan liittyvien käytännön toimien helpottaminen. Liiketoimintamalli pureutuu juuri niihin seikkoihin, joita asuntosijoittajien keskuudessa pidetään tärkeimpinä. Vuokravälityspalvelujen tarjoamisessa asuntosijoittajalle voidaankin nähdä liiketoimintamahdollisuus, ja usko tällaiseen ”sijoittajalta sijoittajalle” -ajatuksen houkuttelevuuteen eli palvelutuotteeseen on suuri. Myös kilpailijoita parempi osaaminen, asiakaslähtöisyys, asiantunteva asiakaspalvelu ja oman asiantuntijuuden hyödyntäminen ovat palvelun ydinalueita.



Kuvio 1: Ideasta liikeideaksi ja sen yhteys opinnäytetyöhön.

Opinnäytetyön valinta perustui tämän saman liikeidean ja palveluliiketoiminnan kehittämiseen sekä suunnitellun liiketoiminnan ja yrityksen perustamiseen. Yritykselle oli keväällä 2018 tehty liiketoimintasuunnitelma (LTS) sekä myynti- ja markkinointisuunnitelma Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijaprojektina. Markkinatutkimuksella saatu tieto asiakasrajapinnasta ei ollut kuitenkaan näiden suunnitelmien perusteena, vaan ne toteutettiin

teoreettisella tasolla. Lisäksi yritys tarvitsi konkreettiset tiedot yrityksen perustamisen lähtökohdista. Näiden puuttuvien elementtien täydentämisestä muotoutui lopulta tämän opinnäytetyön aihe ja sen tavoitteena olikin saada yritykselle kaikilta osin eheä kokonaisuus perustamisprosessin ja liiketoiminnan käynnistämisen tueksi.

Teoreettinen viitekehys on jaettu kolmeen eri aihealueeseen. Asuntosijoittamiseen liittyvällä teoreettisella tiedolla on haluttu tuoda esille, mitä asuntosijoittamisella tarkoitetaan, ja miten suunniteltu liiketoiminta nivoutuu asuntosijoittajan kannalta vuokra-asuntojen hallintaan liittyviin ongelma-kohtiin. Vuokravälitysyriksen ja asuntosijoittajan välisellä kumppanuudella saadaan minimoitua ”Asuntosijoittamisen vaiva” -ajatusta. Yrityksen perustamisen kokonaisuus antaa toimintaohjeet ja tarvittavan teoreettisen tietopohjan perustamisprosessille. Erityisesti keskitytään osakeyhtiömuotoisen liiketoiminnan erityispiirteisiin unohtamatta muitakaan yritysmuotoja. Koska vuokravälitystoiminta kuuluu ohjesääntöisiin elinkeinoihin, selvennetään niiden vaatimukset ja käytännön toimenpiteet. Teoreettisessa viitekehyksessä hyödynnetään palvelumuotoilun mahdollisuuksia uuden palvelun suunnittelussa. Palvelumuotoilun keinoja hyväksi käyttäen luodaan pohja palvelukokonaisuuden ja laadun suunnittelulle sekä asiakasmäärien arvioinnille ja hinnan muodostukselle. Tässä käytetään hyväksi palvelumuotoiluprosessia, jonka avulla palvelujen suunnittelu saadaan käyntiin. Koko palvelumuotoilu esitellään kattavasti, jotta yritys pystyy sekä perustamisvaiheessa että myöhemmin liiketoiminnassaan käyttämään hyväkseen myös palvelumuotoiluprosessin viimeisiä eli tuotanto- ja arviointivaiheita, vaikka niitä ei olekaan voitu hyödyntää vielä tässä opinnäytetyössä.

Perustettavan yrityksen perusliikeideana on siis olla välittäjänä vuokra-asuntojen tarvitsijoiden ja asuntosijoittajien välillä. Lähtökohtana oletetaan, että osaaville vuokravälittäjille olisi kysyntää. Tähän lähtökohtaiseen oletukseen tarvittiin selvitys, mikä olisi todellinen tarve tällaiselle palvelulle ja olisiko liikeidealla tietyllä markkina-alueella liiketoimintamahdollisuutta. Selvitys toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä markkinatutkimuksena, jonka avulla kartoitettiin asiakkaiden käyttäjätarpeita pääkaupunkiseudulla. Käyttäjätarpeiden kartoittamisella ja asiakkaan kuuntelemisella tavoiteltiin sellaista asiakasymmärrystä, jonka avulla voidaan suunnitellusta palvelusta saada mahdollisimman asiakaslähtöistä. Näin ollen asiakasymmärryksen avulla myös yrityksen brändipositiointi saadaan suunnattua sellaiselle tasolle, missä yrityksen toiminnan keskiössä on nimenomaan asiakaslähtöisyys.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda työkalut vuokravälitysliikkeen perustamiselle. Opinnäytetyön avulla selkeytettiin yritykselle sujuva yrityksen perustamiseen liittyvien toimien ketju. Asiakaslähtöisyys saatiin mukaan toteuttamalla markkinatutkimus. Sen avulla saatiin tietoa markkina-alueesta, asiakkaista, palvelun tarpeesta ja hinnasta sekä palvelujen laadullisista ja liiketoiminnallisista mahdollisuuksista.

2 Asuntosijoittaminen

Puhuttaessa asuntosijoittamisesta ensimmäinen mielikuva on, että ostetaan asunto ja laitetaan se vuokralle. (Kaarto 2018, 22-23.) Suomessa on 210 000 yksityistä vuokranantajaa ja heidän omistuksessaan on 300 000 vuokralla olevaa asuntoa. Jokaisella yksityisellä vuokranantajalla on vuokrattavana siis keskimäärin 1,4 asuntoa. (Suomen vuokranantajat 2018.) Asuntosijoittaminen ei ole kuitenkaan helppoa sijoitusmuotoa hakevalle oikea ratkaisu. Asuntosijoittamista ei voi tehdä pelkästään tietokoneen ääressä. Asuntojen hallinnointiin tarvitaan osaamista, omaa aikaa ja halua oppia uutta. Niin sanottu ”asuntosijoittamisen vaiva” on useimmille syy olla lähtemättä juuri tähän sijoitusmuotoon mukaan. (Orava & Turunen 2013, 37-40.)

Asuntomarkkinat ovat varsin tehottomat verrattuna esimerkiksi osakemarkkinoihin. Markkinoiden tehokkuudella tarkoitetaan sitä, että markkina määrää hinnan eikä yksittäisellä sijoittajalla ole mahdollisuutta saada parempaa hintaa kyseisestä sijoitustuotteesta. Asuntojen kohdalla tilanne on päinvastainen. Markkinahinnan suuruusluokan arviointi on kyllä mahdollista asunnon koon ja sijainnin mukaan, mutta jokainen asunto on erilainen. Asuntojen hinnanarviointiin eli hedoniseen hintaan vaikuttavat siten jokaisen asunnon ominaisuudet. (Pakarinen 2018, 314-315.)

Asuntosijoittamista ei voi pitää likvidinä sijoitusmuotona. Tämä tarkoittaa sitä, että asunto-osakkeita ei ole helppo muuttaa rahaksi. Lisäksi ostaminen ja myyminen ei ole ilmaista. (Kaarto 2018, 22-23.) Esimerkiksi ostettaessa varainsiirtoveroa joutuu maksamaan osakehuoneistoista 2% ja kiinteistöistä 4% (Vero 2018). Myytäessä kustannuksia syntyy ilmoitus- ja matkakuluista sekä mahdollisesti myös välityspalkkiosta. Mikäli myynnistä syntyy luovutusvoittoa, joutuu voitto-osuudesta maksamaan veroa 30% tai 34% verokannan mukaan riippuen myyjän omien pääomatulojen määrästä. Vain sellaisten asuntojen luovutusvoitot ovat verovapaita, joita on omistusaikana käytetty omana tai oman perheen asuntona. (Vero 2018.)

Asuntosijoittamiseen pääsee kiinni pienelläkin pääomalla. Esimerkiksi osakesijoittamiseen tai muihin sijoitustuotteisiin pankit eivät mielellään myönnä lainaa, mutta sijoitusasunnon ostoon sitä on mahdollisuus saada jopa 100% asunnon hankintahinnasta tietyin edellytyksin, vaikka pankit ovatkin jatkuvasti kiristäneet lainaehdoja. Vuonna 2016 tuli voimaan asuntolainan lainakattoa käsittelevä laki (LLL 15:11) ja se koskee luottolaitosten enimmäisluottosuhdetta. Finanssivalvonta on kiristänyt lainakattoa viidellä prosenttiyksiköllä muiden kuin ensiasunnonostajien kohdalla. Tätä lakia koskeva muutos lainakaton kirittämisestä astui voimaan 1.7.2018. Muutoksen johdosta lainakattoa alennettiin viidellä prosenttiyksiköllä 90%:sta 85%:iin. (Finanssivalvonta 2018.) Tämä tarkoittaa sitä, että pankit myöntävät uusia lainoja, jotka ovat vakuuden käyvästä arvosta enää 85 prosenttia. Asuntosijoittajalla on kuitenkin mahdollisuus ostaa sijoitusasunto kokonaan velaksi, mikäli

hänellä on tarjota pankille muita reaalivakuuksia. Tällainen vakuus voi olla esimerkiksi toinen sijoitusasunto. Käytännössä pankeilla on yleinen käytäntö, että sijoitusasunnon vakuusarvoksi hyväksytään 70% ostettavan kohteen myyntihinnasta (Nordea 2018). Näin ollen muita vakuuksia tarvitaan 30%. Tähän 30%:n osuuteen voi käyttää myös esimerkiksi omaa velatonta omistusasuntoaan, jossa asuu itse. Kiinteän vakuuden arvostus on korkealla, joten pankit myös mielellään rahoittavat sijoitusasuntojen hankkimista. Henkilötakausta eivät pankit kuitenkaan hyväksy vakuudeksi lainakattoa laskettaessa (Nordea 2018).

Asuntosijoittamisen voi aloittaa myös jokin aika sitten markkinoille tulleilla asuntorahastoilla. Niihin pääsee mukaan jopa muutaman sadan euron pääomalla (S-Pankki 2018). Näiden hyvänä puolena on, että rahastosalkku on hajautettu ja se pienentää luonnollisesti sijoittamisen riskiä. Jos ostaa yhden sijoitusasunnon, on riski paljon suurempi kuin asuntorahastoissa, koska tällöin kassavirta muodostuu vain yhden asunnon vuokratuotosta. Kun asuntosijoittaminen on hajautettu, tuotto perustuu useamman asunnon tuottoon. Tällöin yhden asunnon tuotto koko sijoitussalkun tuotosta on prosentuaalisesti sitä vähemmän mitä enemmän asuntoja on ja yhden asunnon tuoton vaikutus koko asuntosalkussa pienenee. Lisäksi rahastosijoittamisessa säästyy omaa aikaa, kun sijoitussalkun hallinta on rahaston hoitajalla. Toisaalta asuntorahastojen kulurakenne on varsin korkea ja se verottaa syntyvää kassavirtaa. Pörssinoteerattujen sijoitusrahastojen avulla taas voidaan käydä kauppaa kuten osakkeilla pörssissä. Nämä REIT (Real Estate Investment Trust) EFT (Exchange -Traded Fund) -rahastot ovat paljon likvidimpi sijoitusmuoto, koska sijoituksista pääsee helposti eroon, kun kauppaa voidaan käydä helposti ja nopeasti internetin välityksellä. (Kaarto 2018, 57-61.)

2.1 Tuotto

Asuntosijoittaminen poikkeaa monelta osin muista sijoitusmuodoista. Osakesijoittamisessa tuotto muodostuu arvonnoususta ja osingoista, kun taas asuntosijoittamisessa on kaksi tulonlähdetä: arvonnousu ja vuokratulo (kuvio 2).

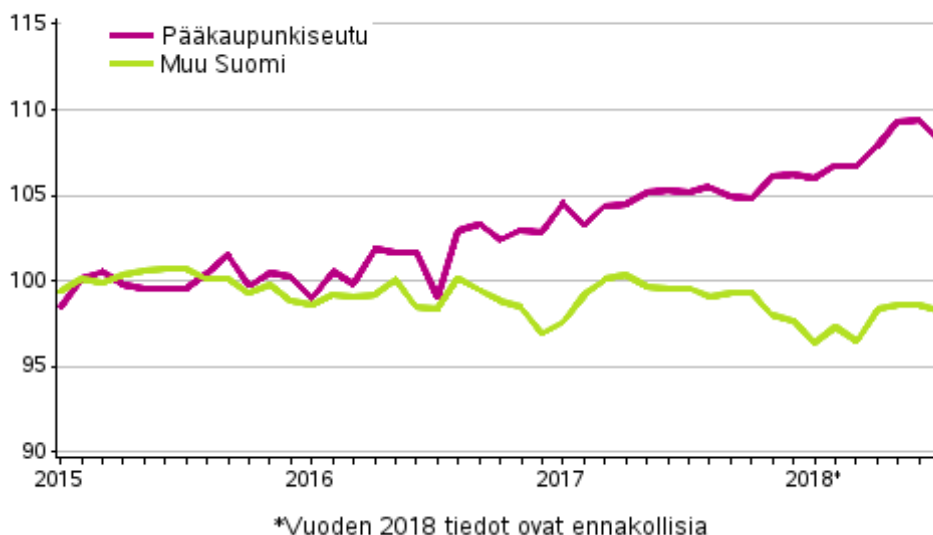


Kuvio 2: Tuoton muodostuminen asuntosijoittamisessa. (Kaarto 2018, 67-72.)

Asuntosijoittamisessa on tällä hetkellä tilanne, että tuotto-odotuksia ei ole järkevää suunnata arvonnousun varaan, vaan kassavirta muodostuu lähinnä säännöllisistä kuukausittaisista vuokratuloista. Asuntojen hintakehitys on jo jonkin aikaa pysynyt lähes paikallaan tai jopa

laskenut hieman. Ainoastaan pääkaupunkiseudulla on ollut nähtävissä hintojen nousua ylöspäin, mutta sekin on ollut vähäistä. Tämä kehitys voidaan havaita myös Tilastokeskuksen julkaisemasta kuukausitilastosta kuviosta 3. (Tilastokeskus 2018.)

Vanhojen osakeasuntojen hintojen kehitys kuukausittain, indeksi 2015=100



Kuvio 3: Vanhojen osakeasuntojen hintojen kehitys kuukausittain. (Tilastokeskus 2018.)

Huomion arvoista on myös, että arvonnoususta saatava tuotto realisoituu yleensä vasta myydessä. Myynnin jälkeen asunto ei enää tuota mitään, joten jos kohteen kassavirta on positiivinen, miksi myydä tuottavaa sijoitusta. Vuokratulo taas on niin kutsuttua passiivista tuloa, jonka avulla on mahdollista päästä kiinni hyviin tuottoihin suhteellisen helposti. Passiivisella tulolla tarkoitetaan automaattista kassavirtaa, jonka ansaitsemiseen käytetty työpanos on vähäinen. (Kaarto 2018, 67-71.)

Arvonnousu on kuitenkin ollut esimerkiksi 1980-luvun lopulla hyvinkin nopeaa ja pienellä aikavälillä on voinut päästä suuriin tuottoihin. Tämä johtui muun muassa asuntojen rahoitusmarkkinoiden vapautumisesta. Valuuttalainojen ottaminen mahdollistui ja tästä johtuen kotitaloudet alkoivat ylivelkaantua, kun kuluttajille suorastaan tyrkytettiin asuntolainaa. Näiden lainojen korot olivat huimia verrattuna nykyisiin korkoihin ja ne kohosivat jopa 15 prosenttiin. Myös laina-ajat pitenivät ja pakollinen ennakkosäästäminen poistui joksikin aikaa. Tästä aiheutui asuntojen hintojen nousu ennätyksellisen korkealle vuosina 1988 ja 1989. Inflaatio oli korkealla 1980-luvulla (noin 7%), mutta palkat nousivat kuitenkin yhdeksän prosentin vauhtia. Tultaessa 1990-luvulle inflaatio laski alle kahden prosentin. (Tilastokeskus 2018.) Tähän vaikutti osaltaan Suomen liittyminen Euroopan unioniin vuonna 1995 (Eduskunta 2018). Myös palkkojen nousu hiipui kolmeen prosenttiin. Asuntolainojen korot olivat laskeneet vuosikymmenessä ja olivat enää 2-6% tultaessa 2000-luvulle. (Tilastokeskus 2018). Oikealla ostamisen ja myymisen ajoituksella olisi ollut tuolloin

mahdollista päästä hyviin tuottoihin arvonnousun avulla. Kukapa olisi kuitenkin arvannut, että hinnat romahtaisivat heti 1990-luvun alkupuolella koko Suomen itsenäisyyden ajan pahimman laman seurauksena.

2.2 Riskit

Asuntosijoittamisen tärkeimpänä hyötynä voitaneen pitää maltillista riskiä. Silloin kun kohde on oikein valittu, se tuo sijoittajalle hyvän tuoton matalalla riskillä. Kuitenkin sijoittajan on hyvä pitää mielessään riskien olemassaolo. Riskeillä on myös erilaista merkitystä erilaisille sijoittajatyypeille. Jollekin sijoittajalle tietyllä riskillä ei ole merkitystä, mutta toiselle se saattaa olla suurikin riski. Tätä voidaan tarkastella esimerkiksi velkavivun käytön yhteydessä. Jos sijoittaja on hyödyntänyt lainarahaa sijoituskohteidensa hankinnassa, korkoriski voi nousta suureksikin verrattuna omalla rahoituksella sijoittavaan. (Suomen vuokranantajat 2018.)

Asuntojen hintojen laskut ja nousut tuovat sijoitukselle hintariskin. Asuntojen hinnat vaihtelevat sykleittäin jonkin verran, mutta tämä vaihtelu on kokonaisuuden kannalta hidasta. (Vuokranantajat.fi 2018.) Hintariski kuitenkin realisoituu vain silloin, kun asuntoja ostetaan, myydään, haetaan lainaa hyödyntäen asuntojen vakuusarvoja tai sijoituksista on velkaa yli 70%. Ostettaessa sijoituskohteen hinta-laatusuhde on oltava oikea, mutta sen jälkeen sijoittajalle ei välttämättä ole merkitystä hintojen muutoksella. Asunto tuottaa vuokratuloa, jos vain sijainti ja asunnon kunto ovat kohdallaan. Pitkällä syklillä asuntojen arvot todennäköisesti nousevat. Niin kutsuttu kassavirtasijoittaja pitääkin asuntoa itsellään vuosikymmeniä ja voi näin ollen keskittyä pelkästään vuokratuottoon. Velkavivulla sijoittavalle hintojen laskulla saattaa olla merkitystä, koska vakuusarvojen laskiessa pankit mahdollisesti vaativat lisää vakuuksia lainoille. Mikäli sijoittajalla ei ole tässä tilanteessa antaa pankille lisää vakuuksia, pankilla on oikeus eräännyttää laina. Tämä voi johtaa sijoitusasunnon realisointiin. (Orava & Turunen 2013, 198-201.)

Asuntosijoittamista voidaan muun muassa rahoittaa pankkien myöntämällä lainapääomalla. Tätä kutsutaan velkavivuksi. Korkojen merkittävä nousu voi kuitenkin olla melkoinen riski sijoittajalle, ja matalien korkojen aikaan sitä ei tule ajatelleeksi. (Suomen vuokranantajat 2018.) Jos sijoitusasunnoista on velkaa yli 50%, kannattaa korkoriski tiedostaa (Orava & Turunen 2013, 202). Korkojen nousulta on mahdollista osittain suojautua esimerkiksi pankkien tarjoamalla korkosuojaustuotteilla (Nordea 2018).

Jokainen vuokranantaja pyrkii siihen, että sijoituskohteen vuokrausaste on 100%. Niin sanottu tyhjien kuukausien riski on kuitenkin todellinen aina vuokralaisten vaihtuessa. Mikäli vuokralaista ei löydy heti edellisen lähtiessä, pienentää jo yhdenkin kuukauden väliin jäävät vuokratulot vuokratuottoa merkittävästi. Tätä riskiä voidaan pienentää jo asunnon hankkimisvaiheessa. Hankitaan vain sellaisia kohteita, jotka ovat haluttuja sijainniltaan, kooltaan ja kunnoltaan. Myös markkinahintainen tai hieman sen alle oleva vuokra pienentää

riskiä. (Orava & Turunen 2013, 203-204.) Vuokratason asiantuntijuutta voidaan hyödyntää käyttämällä vuokrauksessa vuokravälityspalvelua. Ammatikseen vuokravälitystä hoitavilla yrityksillä on realistinen ja ajantasainen tieto vuokrattavien asuntojen sen hetkisistä reaali vuokrasta. Niin sanotuilta tyhjiltä kuukausilta voidaan välttyä jo senkin vuoksi, että vuokrapyynti on osattu asettaa markkinahintaiseksi. Myös vuokrasopimukseen liittyvien muiden ehtojen alueelliset erot ovat vuokravälitysyriyten tiedossa ja ammattilaisen avulla päästään samalle markkinatasolle muiden tarjolla olevien asuntojen kanssa. Esimerkkinä tällaisesta alueellisesta erosta on muun muassa vuokrasuhteen ehtojen täyttämiseksi asetettu vakuuden määrä. Alueellisesti tämä vaihtelee Suomessa yleensä 1-2 kuukauden vuokraa vastaavien määrien välillä.

Asuntosijoittajalla on omalla toiminnallaan mahdollisuus vaikuttaa kassavirtaan muun muassa kiinnittämällä erityistä huomiota vuokralaisen valintaan. Vuokralaisriski konkretisoituu maksamattomina vuokrina tai asunnon tuhoamisena. Nämä ovat kuitenkin harvinaisia tapauksia, sillä valtaosa vuokralaisista hoitavat asiansa tunnollisesti ja pitävät kotinsa kunnossa. Vuokranantajalle tärkeitä asioita ovatkin vuokralaista valittaessa luottotietojen tarkastaminen ja vähintään yhden, mieluummin kahden tai kolmen kuukauden vuokraa vastaavan vakuuden ottaminen vuokralaiselta. Myös vuokralaisen haastatteluun kannattaa käyttää aikaa ja tehdä mahdolliset riskiä nostavat havainnot jo siinä vaiheessa. (Orava & Turunen 2013, 204-205.)

Kohdekaupungin vuokratason hintojen tuntemus on tärkeä asia välttyäkseen vuokratasoriskiltä. Liian korkea vuokra aiheuttaa helposti tyhjän kuukauden. Kassavirta pysähtyy, mutta kulut eivät. Tähän voi helposti ajautua, koska mahdollisesti ajatellaan muun kustannustason nousun perusteella tehtyjen laskelmien kautta nimellisuokrien nousevan joka vuosi. (Orava & Turunen 2013, 206.)

Jos taloyhtiössä vastikkeet nousevat yllättäen merkittävästi, voidaan puhua vastikeriskistä. Asunto-osakeyhtiön vastikkeet muodostuvat hoito- ja rahoitusvastikkeista. Vastikkeiden nousuun vaikuttavat sekä korjausrakentaminen että kustannusten nousu. Vastikeriskiä voi välttää, kun asunnon hankintavaiheessa kiinnittää huomiota taloyhtiön kokoon, energiatehokkuuteen ja taloyhtiön omistamien liike- ja asuinhuoneistojen vuokratuloihin sekä isännöinnin laatuun. (Suomen vuokranantajat 2018.)

Kaikkia kiinteistöjä on korjattava jossakin vaiheessa ja tämä ns. remonttiriski on otettava sijoitustoiminnassa huomioon. Kuitenkin suurimmat kuluerät ovat LVI- ja julkisivusaneeraukset. Taloyhtiön koko on tässä vaiheessa yksi oleellinen osa riskien hallintaa. Pienessä kaksikerroksisessa taloyhtiössä esimerkiksi kattoremontti voi maksaa lähes saman kuin isossa yhtiössä, jossa kerroksia on 12. Pienessä yhtiössä maksajia on vähemmän ja jyvitetty korjauskustannukset nousevat korkeammiksi huoneistoa kohden. Riskien

välttämiseksi kannattaa lisäksi kiinnittää huomiota taloyhtiön pitkän tähtäimen suunnitelmaan (PTS), josta ilmenevät tulossa olevat remonttitarpeet. (Suomen vuokranantajat 2018.)

Veroriskinä ovat pääomatulojen veroprosentin tai varainsiirtoveron nousu (Suomen vuokranantajat 2018). Varainsiirtovero vaikuttaa vain hankintahetkenä, mutta pääomatuloja verotetaan vuosittain joko 30 prosentin tai 34 prosentin mukaan (vuonna 2018) riippuen pääomatulon määrästä (Vero 2018). Pääomatulon veroprosenttia on nostettu jatkuvasti. Esimerkiksi vuonna 1995 se oli vielä 25%. (Suomen vuokranantajat 2018.)

Pankkiriski on olemassa siinä vaiheessa, kun sijoittajalla on tarkoitus laajentaa asutosijoitustoimintaansa. Pankki saattaa evätä uuden lainan myöntämisen, vaikka sijoittajalla olisi vakuuksia vapaina muista sijoitusasunnoistaan ja tällöin pankkiriski toteutuu. Pankkiriskillä ei ole merkitystä jo olemassa olevan kassavirran kannalta ja pankkiriskiltä voi välttyä kokonaan, jos omarahoitusosuus on 100% eikä lainarahaa tarvita. (Orava & Turunen 2013, 209-210.)

Poliittisia päätöksiä on erittäin vaikea ennakoida esimerkiksi kymmenen vuoden päähän, eikä poliittista riskiä näin ollen voi välttää. Asuntosijoittajalle niistä merkittävimpiä ovat alueelliset päätökset (esim. oppilaitosten lakkauttaminen, jolloin opiskelijoiden asunnontarve pienenee), veronkorotukset, opinto- ja asumistukijärjestelmien heikentäminen sekä muutokset korkojen verovähennysoikeuksiin. (Orava & Turunen 2013, 210.)

Luonnonilmiöriskien todennäköisyys Suomessa on erittäin pieni ja ennakointi lähes mahdotonta, mutta riski on kuitenkin olemassa. Todennäköisimpiä riskejä ovat tulvat alavilla mailla sekä myrskyvahingot kiinteistöille. (Orava & Turunen 2013, 210.) Myös ilmastomuutoksen vaikutukset näkyvät lisääntyvinä säiden ääri-ilmiöinä. Vakuutusyhtiöt tarjoavat vakuutuksia näiden vahinkojen varalle. (Lähtipiola 2018.)

Vakaat vuokramarkkinat takaavat maltillisen riskin, mutta toisaalta yhden sijoitusasunnon omistaminen on myös riski. Esimerkiksi osakesijoittamisessa riskiä hajautetaan ostamalla useamman yrityksen osakkeita. Samoin pitäisi toimia myös asuntosijoittamisessa. Kun vuokratulo ei ole yhden asunnon varassa, riski pienenee. Yksi tyhjä kuukausi yhdessä kohteessa merkitsee sitä vähemmän kokonaissijoituksen kannalta, mitä enemmän vuokrattavia asuntoja on. (Orava & Turunen 2013, 231-232.)

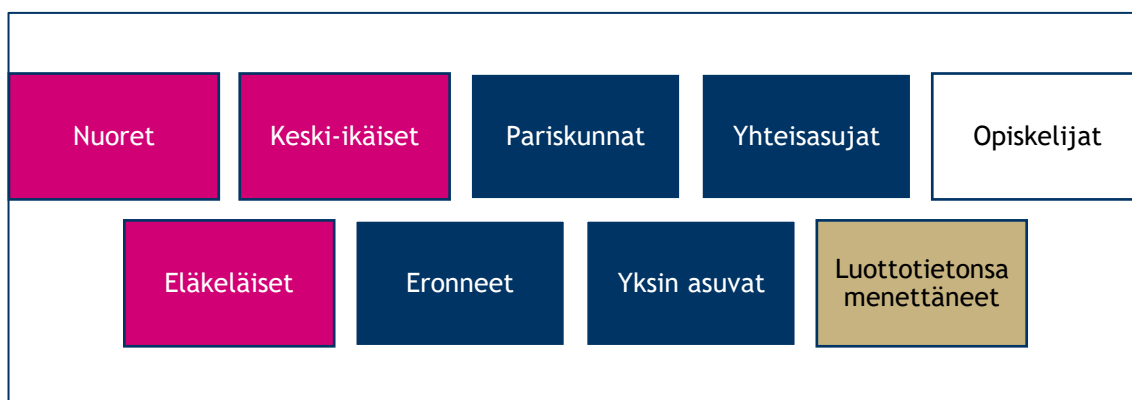
2.3 Haasteet

Asuntosijoittamisessa haasteet alkavat jo siitä hetkestä, kun päätös asuntosijoittajaksi ryhtymisestä on tehty. Sopivan sijoituskohteen löytäminen voi viedä aikaa ja myös rahaa. Kun markkinahinnaltaan sopiva kohde löytyy, on osattava tehdä nopeita päätöksiä ja nähdä sopiiko tämä omaan sijoitusstrategiaan. Oman strategian valinta onkin ensimmäinen askel asuntosijoittajaksi aikovalle. (Kaarto 2018, 88-92.) Asuntomarkkinoilla voidaan havaita myös

hinnoitteluvirheitä ja nämä virheet tulisi osata ja uskaltaa hyödyntää nopeasti. Asuntosijoittajalla onkin oltava joskus rohkeutta tehdä päätöksiä ainoastaan asunnon asiakirjojen perusteella. Tämä vaatii jo perehtyneisyyttä nähdä nopeasti asiakirjoista oleelliset asiat. (Orava & Turunen 2013, 53-56.)

Vuokratason arviointi kannattaa aloittaa markkina-analyysillä. Sen avulla kartoitetaan tarjonta, kysyntä ja hinta vastaavien samalla sijainnilla olevien kohteiden osalta. Tämän lisäksi on huomioitava yleinen taloustilanne sekä otettava huomioon mahdolliset muut markkinatekijät. Markkina-analyysillä kartoitetaan ensin yleistä markkinatilannetta, josta analyysi etenee alueellisiin tekijöihin. Alueellisesti markkina saattaa vaihdella hyvinkin paljon. Tämän jälkeen kartoitetaan kohteen kysyntää kyseisessä markkinatilanteessa ja lopuksi vielä arvioidaan tulevaisuuden näkymiä eli miten markkinan oletetaan käyttäytyvän seuraavien vuosien aikana. (Kasso 2011, 251-252.) Asiantuntijuutta kannatta tässä hyödyntää, koska oikean vuokratason löytäminen markkina-analyysin avulla laskee ns. tyhjen kuukausien riskiä.

Alueellisesti sopivan vuokralaisen löytyminen saattaa vaihdella hyvinkin paljon. Muuttovoittoisilla alueilla luonnollisesti sopivan vuokralaisen löytyminen on helpompaa. Pitkäaikaista vuokralaista toivovan vuokranantajan tuleekin pohtia, millaisesta vuokralaisryhmästä vuokralaisen valitsee ja millaisessa ryhmässä näitä todennäköisimmin on. (Vuokranantajat 2018.) Vuokralaisryhmät on kuvattu kuviossa 4. Toisaalta asunnon koko määrittää paljon vuokralaisryhmän valintaa. Pariskunnat tai yhteisasujat tuskin asuvat kovin kauan pienessä 20 neliömetrin yksiössä. Pienen yksiön kohdalla pitkäaikaista vuokralaista toivovan kannattaa siis suosia yksinasuvien ryhmää, kun taas isomman asunnon ollessa kyseessä yksinasuvalle saattaa iso asunto muodostua nopeasti liian kalliiksi ratkaisuksi. Toisaalta kannattaa pohtia tulevan vuokralaisen ikäryhmää asunnon ominaisuuksiin ja taloyhtiöön nähden. Hissittömän talon kolmannessa kerroksessa sijaitseva asunto tuskin soveltuu pitkäaikaisesti iäkkäälle henkilölle, kun taas hissillisen talon huoneistoon hänestä voi saada pitkäaikaisen vuokralaisen.



Kuvio 4: Vuokralaisryhmät (Orava & Turunen 2013, 147; Suomen vuokranantajat 2018.)

Valittiinpa vuokralainen mistä ryhmästä tahansa, tulee vuokralaisen maksukyky selvittää sekä kysymällä vuokranmaksua koskevaa tulonlähdettä että tarkastamalla luottotiedot, jotta vuokralaisen vuokranmaksuvaikkeudet eivät muodostu haasteeksi tulevaisuudessa (Vuokranantajat 2018). Tämä pätee myös luottotietonsa menettäneiden kohdalla. Tästä ryhmästä saattaa myös löytyä erittäin hyviä ja pitkäaikaisia vuokralaisia. Luottotietojen tarkastuksesta ilmenee, mistä kululajeista luottotietojen menetykset ovat johtuneet ja tämän tiedon perusteella voidaan tehdä hyviä vuokralaisvalintoja.

Asuntosijoittajalle hyvin laadittu sopimus on yksi riskienhallintaväline. Selkeällä ja laadukkaalla sopimuksella minimoidaan ja ennakoidaan tulevia mahdollisia erimielisyyksiä. (Jaakkola & Sorsa 2005, 8-9.) Vuokrasopimus tulisi tehdä juridisesti oikein. Mikäli omaa osaamista ei ole tarpeeksi, on mahdollista käyttää apuna ammattilaista, joka laatii sopimukset niin, että ne toimivat sekä viestintävälineenä että riskienhallintafunktiona.

Asuntosijoittamisessa, kuten muussakin liiketoiminnassa, on hyvä pitää varalla ns. taloudellista puskuria, jonka turvin voidaan varautua yllättäviin menoihin. Se voi olla yksinkertaisesti riittävän suuruinen pankkitalletus tai erittäin likvidi sijoitus, joka on helppo muuttaa rahaksi. Vararahastoon sijoittaminen voidaan ajatella turhaksi, kun saman rahan sijoittaminen erimerkiksi toiseen sijoitusasuntoon katsotaan tuottavammaksi. Riskeihin varaudutaan sekä yrityksissä että yksitalouksissakin vakuutuksilla ja vararahasto on eräänlainen vakuutus sijoittajalle yllättävien kuluja ilmaantuessa. (Orava & Turunen 2013, 212-213.)

Vuokranantajana toimiminen vaatii aktiivisuutta ja hallinnointiin liittyy aina vaivaa (Orava & Turunen 2013, 225-227). Markkinoille on tullut hallinnointipalvelua tarjoavia yrityksiä, jotka hoitavat jopa kaikki vuokrasuhteeseen liittyvät toimet. Tällainen konsepti on olemassa esimerkiksi vuonna 2012 perustetulla Suomen Asuntoneuvoja -yrityksellä. (Suomen Asuntoneuvoja 2018.)

2.4 Vuokravälitysliike asuntosijoittajan kumppanina

Vuokravälitysliikkeellä tarkoitetaan sellaista yritystä, jonka tavoitteena on saattaa yhteen sopimusosapuolet vuokrasopimuksen aikaansaamiseksi ja toiminnan tarkoituksena on tuottaa yritykselle taloudellista hyötyä. Vuokravälitys, kuten myös kiinteistönvälitys, on laissa säädeltyä toimintaa, jota valvoo Aluehallintovirasto. Laissa välitysliikkeellä tarkoitetaan sekä vuokravälitysliikettä että kiinteistönvälitysliikettä. (KiintVälL 1:1-2 §.)

Toiminnan harjoittamiselle on tietyt edellytykset. Vuokravälitysliikkeen harjoittamisesta on tehtävä ilmoitus sen aluehallintoviraston (AVI) välitysliikerekisteriin, jonka alueella toimintaa on pääasiallisesti tarkoitus hoitaa. Vuokravälitysliikkeelle on nimettävä vastaava hoitaja ja hänellä on oltava joko laillistetun vuokravälittäjän ammattipätevyys (LVV-pätevyys) tai

laillistetun kiinteistönvälittäjän ammattipätevyys (LKV-pätevyys). Ammattipätevyys osoitetaan välittäjäkokeessa, joita järjestetään Keskuskauppakamarin nimeämän välittäjäkoelautakunnan organisoimana kaksi kertaa vuodessa. (Keskuskauppakamari 2018.) Lisäksi edellytyksenä rekisteröinnille välitysluokkerekisteriin on, että elinkeinonharjoittajalla on Suomessa oikeus harjoittaa elinkeinoa. Rekisteröinti-ilmoituksen tekijän sekä liikkeen vastaava hoitajan tulee olla luotettavia. Välitysluokan vastaavan hoitajan on oltava lisäksi täysi-ikäinen. Vastaava hoitaja ei myöskään saa olla konkurssissa eikä hänen toimintakelpoisuuttaan ole muutoinkaan rajoitettu. Vuokravälitysyriyksellä on edellä lueteltujen vaatimusten lisäksi oltava kattava vastuuvakuutus. (Aluehallintovirasto 2018.)

Vuokravälitystoiminnassa tulee noudattaa hyvää välitystapaa ja Suomen lakia. Vastaava hoitaja, joka on merkitty rekisteriin, on velvollinen huolehtimaan näiden noudattamisesta. Lisäksi vastaavan hoitajan on huolehdittava siitä, että vähintään puolella välitysluokan välitystehtäviä hoitavasta henkilöstöstä on oltava joko LKV- tai LVV-pätevyys. Tämä koskee myös jokaista toimipistettä erikseen. Myös muulla välitystehtäviä hoitavalla henkilöstöllä tulee olla tehtävän vaatima riittävä ammattitaito, josta vastaava hoitaja on vastuussa. (Aluehallintovirasto 2018.)

Vuokravälitysluokan toimintaidea on parhaimmillaan tuoda asuntosijoittajalle sellaista arvoa, jonka avulla sijoitukset tuottavat jatkuvaa vakaata kassavirtaa mahdollisimman pienillä riskeillä ja haasteilla. Asuntosijoittamisen suurin haaste sopivan sijoituskohteen löytämisen ohella on hyvän vuokralaisen saaminen nopeasti, tehokkaasti ja mahdollisimman vähällä vaivalla. Aikaa ei saa kulua kohtuuttomasti ja kassavirran pitäisi pysyä jatkuvasti positiivisena. Ammattitaitoisen vuokravälitysluokan avulla ainakin asuntosijoittajan vuokralaisriskiä, tyhjien kuukausien riskiä ja vuokratasoriskiä saadaan alennettua. Tämä kuitenkin olettaen, että kyseessä on sellainen vuokravälitysluokka, jolla on riittävää asiantuntemusta juuri asuntosijoittajan tarpeisiin sekä aitoa halua ymmärtää ja kuunnella asiakasta.

3 Yritystoiminnan aloittaminen

Yritystoiminnan lähtökohtana on yritysideo löytyminen tai löytäminen. Pelkkä idea ei kuitenkaan riitä. Analysoinnin kautta kannattaa tutkia oman persoonan sopivuutta yrittäjäksi, ja ideaakin tulee vielä kehittää ja muokata varsinaiseksi liikeideaksi. Liikeidea vastaa johonkin asiakkaan tarpeeseen ja asiakas saa hyödyn liikeidean kautta. (Ruuskanen 2018.) Kuviossa 5 on kuvattu yritystoiminnan aloittamisen vaiheet.



Kuvio 5: Yritystoiminnan aloittamisen vaiheet (mukailten Ruuskanen 2018.)

Kun ideasta on muodostunut selkeä liikeidea, voidaan perustettavalle yritykselle laatia liiketoimintasuunnitelma. Liiketoimintasuunnitelman tulee perustua kannattavuuslaskelmiin sekä markkinatutkimukseen (Kinkki & Isokangas 2003, 232-233.) Markkinatutkimuksen avulla selvitetään, onko kyseiselle liiketoiminnalle markkinoita eli liiketoimintamahdollisuutta. Tässä vaiheessa rahoitusjärjestelyt tulee myös selvittää ja olla yhteydessä mahdollisiin ulkopuolisiin rahoittajiin. Kun kaikki edellä mainitut peruslähtökohdat on selvitetty, tehdään päätös yrittäjäksi ryhtymisestä ja suoritetaan käytännön perustamistoimet. Markkinointi voidaan aloittaa heti kun yrityksen perustamiseen vaaditut rekisteröinti-ilmoitukset on tehty. (Ruuskanen 2018.)

Perustettavalle yritykselle oli laadittu liiketoimintasuunnitelma. Kuitenkin yritykseltä puuttui vielä markkinatutkimus, joten sen suorittaminen oli yrityksen perustamisen vaiheista seuraava. Markkinatutkimus tehtiin tämän opinnäytetyön aiheena ja sen tuloksista kerrotaan tarkemmin luvussa 4.2.3. Markkinatutkimuksella selvitettiin nyt perustettavan yrityksen markkina-alueen asiakaskunnan kokoa, palvelun hinnoittelumahdollisuuksia ja tehtiin asiakaskohderyhmäanalyysi. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla etsittiin sellaista tietoa, että syntyisi mahdollisuus luoda uusia palveluinnovaatioita ja kehittää palvelun eri kerroksia eli niin sanottua tuotesipulia. Ideat ovat usein lähtöisin juuri asiakkailta. Tutkimuksen tuloksena myös jakelukanavat, markkinointiviestintä sekä koko yrityksen brändin rakentaminen saavat lopullisen muodon. Kehitystyötä jatketaan kuitenkin edelleen tulevaisuudessa, koska nyt syntyneitä palvelutuotetta tulee kehittää eteenpäin myös jatkossa asiakaskokemuksen perusteella.

3.1 Yrittäjyys

Itsearviointi eli omien arvojen, asenteiden ja uskomusten tunnistaminen on ensimmäinen askel oman yrittäjyyden rakentamisessa. Arvostus, oikeudenmukaisuus ja tasavertaisuus ovat niitä yrittäjyyden arvoja, jotka näkyvät yrittäjän tavoissa kohdella mm. alaisiaan ja yhteistyökumppaneitaan. Kunkin yrittäjän tulee peilata yritysmaailman ja yhteiskunnan arvoja omiin arvoihin ja pohtia, kuinka näiden väliset suhteet käytännössä toteutuvat tai ovatko arvot ristiriidassa keskenään. (Surakka & Laine 2011, 98-99.)

Itsetuntemus on ensimmäinen yrittäjyyden lähtökohta. Käsitys omasta itsestämme peilautuu suhteessa muiden palautteeseen itsetuntemuksen avulla. Nämä palautteet ja arviot antavat meille näkemystä omista kehityskohteistamme ja lisäävät edelleen itsetuntemustamme. Myös erilaisten persoonallisuustestien avulla voimme kartoittaa oman yrittäjyytemme ominaisuuksia ja itsetuntemustamme sekä saada tietoa omista luonteenpiirteistä tai käyttäytymisestä. (Surakka & Laine 2011, 100-101.)

Yrittäjyyden lähtökohtana on oltava oma halu ja tahto yritystoimintaan. Yrittäjän on oltava myös rohkea ja hänen on kyettävä ottamaan vastuuta ja sekä sietämään epävarmuutta. Usko omaan liikeideaan on oltava erityisen vahva vaikeina aikoina, jolloin tarvitaan lisäksi sitkeyttä ja paineensietokykyä. Yhteistyökumppanien kanssa ja asiakassuhteissa yrittäjältä vaaditaan sekä täsmällisyyttä että yhteistyökykyisyyttä, mutta myös ulospäinsuuntautuneisuus luo yritykselle positiivista imagoa henkilötasolla. (Yrittäjät 2018.)

Toisaalta yrittäjä tarvitsee aivan samoja ominaisuuksia, joita tarvitaan muutenkin jokapäiväisessä elämässä kuten esimerkiksi työelämässä tai harrastuksissa. Tällaisia valmiuksia ovat muun muassa ahkeruus, oma-aloitteisuus, joustavuus, tavoitteellisuus, luovuus, innovoivuus ja idearikkaus. Yrittäjän on kyettävä tekemään valintoja ja hänellä on oltava halu kehittyä. Yrittäjä tarvitsee myös uskaliaisuutta, neuvokkuutta ja palvelualttiutta sekä halua vaurastua liiketoiminnallaan. Hyödyllisiin verkostosuhteisiin hakeutuminen on tärkeää, mutta toisaalta on pystyttävä itsenäiseen työskentelyyn. Perheen ja läheisten tuki on tärkeää yrittäjyydessäkin. Yrittäjän oman alan ammattitaito on menestyvän yritystoiminnan perusta, jonka lisäksi tarvitaan perustiedot yrittämisestä ja liiketoiminnan perusteista. (Yrittäjät 2018.)

Sisäinen yrittäjyys (intrapreneurship) koostuu sellaisista yrittäjämäisistä ominaisuuksista, joita tarvitaan myös normaalissa elämässä. Se on ikään kuin ajattelutapa, joka näkyy esimerkiksi työpaikoilla innovaationa, tuloshakuisuutena ja yrittäjälle ominaisena tapana toimia. Ulkoisella yrittäjyydellä (entrepreneurship) puolestaan tarkoitetaan yrityksen perustamiseen liittyvien käytännön toimien hoitamista sekä vastuun ja riskin kantamista omistamastaan yrityksestä ja sen liiketoiminnasta. (Somers 2018.) Kolmanneksi yrittäjyyteen voidaan vielä liittää omaehtoinen yrittäjyys (self-oriented entrepreneurship), jolloin henkilö

suhtautuu koko elämäänsä yrittäjämäisellä asenteella ja kantaa vastuuta sekä toimeentulostaan että oppimisestaan (YVI 2018). Yrittäjä tarvitsee näitä kaikkia ominaisuuksia saadakseen liiketoimintansa kannattavaksi ja pystyäkseen vastaamaan yrittäjyyden tuomiin haasteisiin.

Yrittäjyys on hyvin ristiriitainen kokonaisuus, jossa yhdistyvät erilaiset paradoksit. Niiden keskellä on tasapainoiltava ja kehitettävä omalle persoonalle parhaat toimintatavat. Itsevarmuuden ohella on osoitettava myös jossain määrin nöyryyttä. Oman yrittäjyyden keskiössä tasapainoillessaan aloittavan yrittäjän tulee pohtia ensin oman itsensä johtamista ja peilattava näistä lähtökohdista omia näkemyksiään yrittäjän roolissa. Kun opitaan johtamaan itseään, se mahdollistaa myös muiden johtamisen. Yrittäjälle tärkein työväline on hänen oma persoonansa ja sen kautta peilataan omia epätäydellisyyksiä sekä tekemisiä ja tekemättä jättämissä suhteessa muihin. Näiden epämukavuusalueiden kohtaamisella on vaikutusta, kuinka yrittäjän päämäärät ja pyrkimykset koetaan.

Yrittäjyyttä voidaan verrata matkalla oloon aivan kuten elämääkin. Kehitys ympärillä menee eteenpäin ja yrittäjän on pysyttävä tässä kehityksessä mukana. Uudistumisen myötä kehittyvät uudenlaiset näkemykset asioihin ja niihin tulee mielekkyyttä. Paikoillaan pysyminen ei pelkästään aiheuta jäämistä kehityksestä jälkeen. Se taannuttaa, jos ei osata pyrkiä pois pinnallisesta oppimisesta. Syvällisemmän oppimisen kehälle voidaan päästä vain omia käsityksiä ja arvostuksia kriittisesti arvioimalla. (Sydänmaanlakka 2010, 282-284.) Yrittäjä onkin ikään kuin aina matkalla.

3.2 Liikeidea

Kannattavan liiketoiminnan perusedellytys on hyvä liikeidea. Lähtökohdiana perusajatukselle on oma ammattitaito, innovaatio ja kyseisen palvelun tai tuotteen markkina-aukko. Yrityksen perustamisen ideaa lähdetään muokkaamaan hyväksi liikeideaksi kannattavuuslaskelmien, markkinoiden tutkimisen ja alustavien rahoituskartoitusten avulla. (Ruuskanen 2018.)

Perustettavan yrityksen liikeideana on tarjota palvelua asuntosijoittajille sijoitusasuntojen tai liiketilojen vuokraamiseen liittyvään kokonaisuuteen. Se pitää sisällään koko vuokrauksessa tarvittavien toimien ketjun. Asiakasryhmänä ovat sellaiset asuntosijoittajat, joilla on sijoitusasuntoja pääkaupunkiseudulla. Kohdeasiakkaat jakautuvat sekä B2C- että B2B-asiakkuuksiin. B2C-asiakkaat ovat yksityisiä asuntosijoittajia, jotka vuokraavat sijoitusasuntojaan ja liiketilojaan asiakkailleen. B2B-asiakkuudet muodostuvat eri alojen yrityksistä tai ns. holdingyhtiöistä, joilla on omistuksessaan edelleen vuokrattavia asuntoja tai liikehuoneistoja ja -tiloja.

Yrityksen imago on tarjota korkealuokkaista, laadukasta, luotettavaa ja ammattitaitoista vuokravälityspalvelua. Asiakkaiden ymmärtäminen oman asuntosijoittamisen näkökulmasta ja

paras asiakaskokemus ovat liiketoiminnan keskeisiä elementtejä. Palvelu perustuukin henkilökohtaiseen kokemukseen asentosijoittajan tarpeista ja toiveista. Asiakkaan tarpeiden arvostaminen, asiakkaan kunnioittaminen ja luottamus ovat palvelun ydinalueita. Yrityksen perusajatus on antaa asiakkaiden käyttöön markkinoiden paras vuokravälitysalan asiantuntijuus.

3.3 Liiketoimintasuunnitelma

Liiketoimintasuunnitelman (business plan) tarkoituksena on osoittaa, että suunnitellulla palvelulla on liiketoimintamahdollisuus markkinoilla (Viitala & Jylhä 2013, 50-53). Liiketoimintasuunnitelma sisältää perustiedot yrityksestä ja yrityksen liikeideasta. Lisäksi siitä ilmenee, kuinka yritys toimii, yrityksen ansaintalogiikka, tavoitteet ja päämäärät, ketkä ovat asiakkaita sekä yrityksen kilpailukykyisyys ja resurssit. Toisin sanoen liiketoimintasuunnitelma sisältää kaiken oleellisen tiedon sekä yrityksen toiminnasta että kannattavuudesta ja toimii siten yrityksen käsikirjana. (Suomi 2018.) Tämän tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä ei ole tarkoituksena avata kaikkia perustettavan yrityksen liiketoimintasuunnitelman osia, vaan keskitytään ainoastaan tutkimuksen kannalta merkityksellisten osa-alueiden analysointiin ja niiden vaikutuksiin markkinatutkimuksen osalta.

Aloitettavan yrityksen liiketoimintasuunnitelmaprosessi etenee toimintaympäristöanalyysistä päämäärien hahmottamiseen ja näiden kautta liiketoimintastrategioiden määrittämiseen (Kinkki & Isokangas 2003, 232-233). Liiketoimintasuunnitelmaa laadittaessa tulee pohtia myös yrityksen tulevaisuuden mahdollisuuksia ja uhkia sekä toisaalta taas vahvuuksia ja heikkouksia. Tähän voidaan käyttää apuna esimerkiksi SWOT-analyysiä. (Viitala & Jylhä 2013, 49-50.) Liiketoimintasuunnitelman laatiminen aloitetaan, kun perustettavan yrityksen liikeidea on selvillä ja sen on oltava laadittu ennen kuin yritykselle haetaan rahoitusta. Sen avulla rahoittajat pystyvät arvioimaan, onko yrityksellä liiketoimintaedellytyksiä. (Suomi 2018.)

Koska asiakaslähtöisyyden oletetaan olevan perustettavan yrityksen koko liiketoiminnalle tärkeä menestystekijä, on asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen avainasemassa. Se luo yritykselle proaktiivisen etulyöntiaseman verrattuna kilpaileviin yrityksiin. Tästä hyvä esimerkki on Applen perustajan Steve Jobsin lausahdus (kuvio 6). (Viitala & Jylhä 2013, 75-76.)

”Et voi kysyä asiakkailtasi, mitä he haluavat, ja sitten yrittää antaa sen heille. Siihen mennessä, kun saat tuotteen markkinoille, ihmiset haluavat jotain muuta.”

Steve Jobs, Applen perustaja

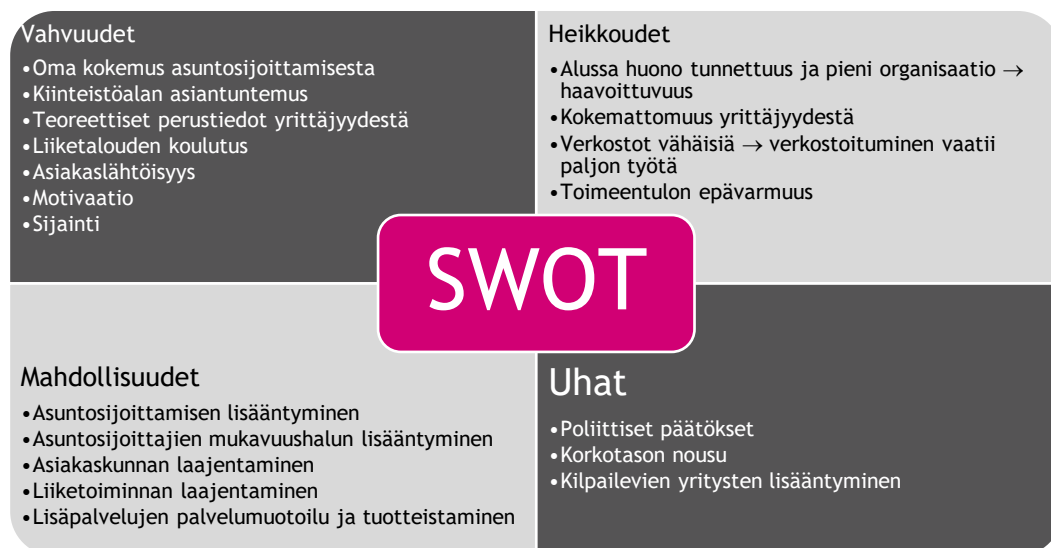
Kuvio 6: Palvelumuotoilun ajattelumalli by Steve Jobs (Tuulaniemi 2013, 74.)

Perustettavalle yritykselle on laadittu alustava liiketoimintasuunnitelma sekä markkinointi- ja myyntisuunnitelma. Suunnitelman pohjautuminen asiakaslähtöisyyteen on yksi tärkeimmistä asioista liiketoimintasuunnitelmaa laadittaessa. Tämän opinnäytetyön pohjana olikin saada liiketoimintasuunnitelmasta puuttuva osa liitettyä osaksi liiketoimintasuunnitelmaa ja yrityksen perustamisprosessia. Tämä saatiin tutkimalla asiakassegmenteistä ketkä ovat asiakkaita, missä he ovat, kuinka paljon heitä on, mitä heiltä puuttuu ja kuinka paljon he palvelusta olisivat valmiita maksamaan.

3.3.1 SWOT-analyysi

Yritystoiminnan analysointimenetelmistä yleisin on SWOT-analyysi. Sen yksinkertaisen havainnollistava nelikenttä antaa työkalut yritykselle arvioida liiketoimintaansa. SWOT tulee sanoista strength (vahvuus), weakness (heikkous), opportunity (mahdollisuus) ja threat (uhka). Nelikentän vasemmalla puolella on yritystoimintaa tukevat positiiviset asiat, kun taas oikealla negatiiviset. Toisaalta kuvio voidaan myös jakaa ylhäällä oleviin yrityksen sisäisiin analysoinnin alueisiin ja ulkoiset asiat analysoidaan alempiin kenttiin. SWOT-analyysi voidaan tehdä koko yrityksen toiminnasta tai vain sen tietystä liiketoiminnan osasta. (Suomen riskienhallintayhdistys 2018.)

SWOT-analyysin avulla luodaan yritykselle konkreettisia toimintaratkaisuja. Vahvuuksia tulee vahvistaa ja hyödyntää, heikkouksia pyritään korjaamaan tai ainakin lieventämään niiden vaikutusta yritystoiminnassa, mahdollisuudet kannattaa hyödyntää ja uhkiin kannattaa varautua. (Suomen Riskienhallintayhdistys 2018.) Kuvio 7 kuvaa perustettavan yrityksen SWOT-analyysin tuloksia.



Kuvio 7: Perustettavan yrityksen SWOT-analyysi (Pouttu & Stenvall 2018.)

Yrityksen taustalla on vahva osaaminen ja kokemus asuntosijoittamisesta ja siihen liittyvistä käytänteistä. Kiinteistöalan asiantuntemusta ja ammattikorkeakoulussa hankittua teoreettista tietoa liiketoiminta- ja yritysosaamisesta voidaan hyödyntää liiketoiminnassa. Sitoutuneisuus ja motivaatio ovat peruskulmakiviä, joiden varaan yrityksen perustaminen on realistista. Yrityksen sijainti pääkaupunkiseudulla takaa asiakaskohderyhmän pysyvyyden paremmin kuin sijainti esimerkiksi muuttotappiopaikkakunnalla. Henkilökohtainen kokemus asuntosijoittamisesta sekä ymmärrys asiakkaan tarpeista takaa toiminnan asiakaslähtöisyyden.

Heikkoutena on toiminnan alussa huono tunnettuus ja hyvin pieni organisaatio. Yhden ainoan yrityksessä työskentelevän henkilön sairastuminen tai muu poissaolo vaarantaa koko yritystoiminnan. Tähän varautuminen on mahdollista vakuutuksilla ja kehittämällä sellaisia toimintamuotoja ja -tapoja, jotka tukevat liiketoiminnan ydintä. Verkostoituminen ja sen tuomat mahdollisuudet yhteistyöstä eri tahojen kanssa vähentävät riskiä. Verkostoitumisen tehokkuus ja kanavat on oltava jäsenelty jo suunnitteluvaiheessa. Verkostoja hyödyntämällä myös asiakashankinta saadaan tehokkaaksi. Suomen yrittäjät ry tarjoaa työkaluja yritysten verkostoitumisen tueksi (Yrittäjät 2018). Kokemattomuuden tuomiin riskeihin voidaan varautua kouluttautumalla ja kehittämällä omaa osaamista. Ulkopuolisten asiantuntijapalvelujen käyttö tarvittaessa on perusteltua etenkin yrityksen toiminnan alkuvaiheessa.

Poliittisilla päätöksillä saattaa usein olla kauaskantoiset vaikutukset. Esimerkiksi pääomaverotuksen oleellinen muuttuminen voisi tuoda uhkatekijöitä, jotka vaikuttavat joko suorasti tai epäsuorasti vuokravälitystoiminnan kannattavuuteen. Myös korkotason nousu ohjaisi asiakkaita muiden sijoitustuotteiden pariin. Koska asuntosijoittamisen trendi on edelleen voimistumassa, se tuo myös uusia vuokravälitysyrittäjiä markkinoille. Oman liikeidean erityiset, ainutlaatuiset piirteet, palvelun ainutlaatuisuus ja erottuminen muista ovatkin lähtökohtia koko tuottavan liiketoiminnan onnistumiselle.

Danske Bankin (2017) tekemän tutkimuksen mukaan asuntosijoittaminen koetaan turvalliseksi sijoitusmuodoksi ja yhä useampi on kiinnostunut hankkimaan sijoitusasunnon (Danske Bank 2017.) Tämä parantaa vuokravälitysyrityksen asemaa markkinoilla, mahdollistaa kannattavan liiketoiminnan ja parantaa mahdollisuuksia liiketoiminnan laajentamiseen.

Asuntosijoittamisen helppous ja sijoittajien mukavuuden haluun vastaaminen saadaan aikaan tarjoamalla laadukkaita vuokravälityspalveluja. Markkinatutkimuksen avulla on mahdollista kartoittaa vuokraustoimintaa tukevien lisäpalvelujen tarvetta ja jatkojalostaa niitä palvelumuotoilun ja tuotteistamisen keinoin.

3.3.2 Kilpailija-analyysi

Suurimmat kilpailijat pääkaupunkiseudulla vuokravälitysalalla ovat Vuokraturva, RE/MAX sekä Kiinteistömaailma. Näistä Kiinteistömaailman uusi pelkästään vuokravälitykseen keskittyvä

palvelukonsepti luotiin vuoden 2017 lopulla. Tätä ennen Kiinteistömaailman vuokravälitys oli toiminut saman yrityksen kiinteistönvälityspalvelujen yhteydessä (STT 2017.)

Vuokraturva on perustettu 1998 ja se nousi vuonna 2003 markkinoiden johtavaksi yritykseksi vuokravälityksessä. Sen liikevaihto oli 8,9 M€ vuonna 2017. Pääkaupunkiseudun vuokranvälittäjät 2017 -tutkimuksessa havaittiin Vuokraturvan olevan tunnetuin vuokranvälittäjä. Vuokraturvalla on toimipisteitä Helsingissä, Turussa, Tampereella, Lahdessa ja Oulussa. Näiden lisäksi Tallinnassa toimitaan tytäryhtiö Koduingelin kautta. Vuokraturvan palvelut vuokranantajille ovat arviokäynti, asunnon markkinointi, vuokralaisen taustaselvitykset, esittelyt, vuokrasopimuksen laadinta, avainten luovutus ja vuokraturvasopimus (ensimmäisen vuoden vuokranmaksun takaus). Välityspalkkio on 1 kk:n vuokra + alv 24%. (Vuokraturva 2018.)



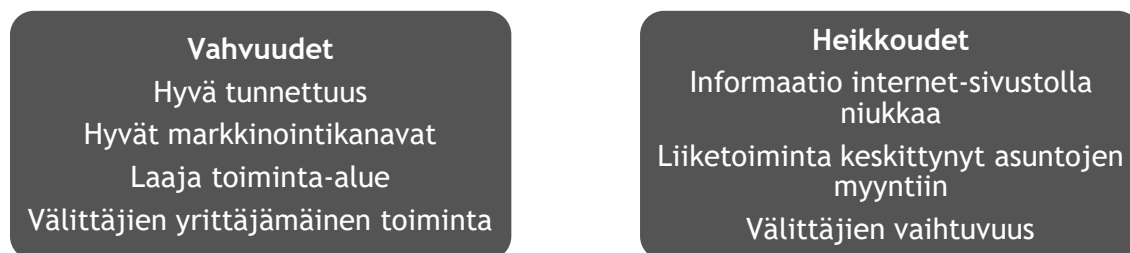
Kuvio 8: Vuokraturvan vahvuudet ja heikkoudet. (Pouttu & Stenvall 2018.)

Kiinteistömaailma on perustettu 1990, mutta uusi pelkästään vuokravälitykseen keskittyvä liiketoiminta aloitettiin 2017 Helsingin Töölössä. Kiinteistömaailma toimii valtakunnallisesti ja osassa toimistoja on myös vuokranvälityspalvelua. Brändin omistaa Danske Bank, mutta myymälät ovat franchising-yrittäjien omistamia. Uuden vuokranvälityслиiketoiminnan toiminta-alueena on Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kirkkonummi, Kerava, Tuusula, Sipoo ja Järvenpää. Välityspalkkion hintatietoja ei ole saatavilla, mutta palvelun käyttökokemuksen mukaan vuonna 2015 se oli 1kk:n vuokra + alv 24%. (Kiinteistömaailma 2018.)



Kuvio 9: Kiinteistömaailman vahvuudet ja heikkoudet. (Pouttu & Stenvall 2018.)

RE/MAXilla on maailmanlaajuista toimintaa sadassa maassa. Se on toiminut jo yli 40 vuoden ajan ja kasvattanut liiketoimintaansa joka vuosi. Suomessa toiminta alkoi 2006. RE/MAXin liiketoiminta keskittyy kuitenkin pääasiassa asuntojen myyntiin. Toimistoja RE/MAXilla on 15 paikkakunnalla ja pääkaupunkiseudun kunnista niitä on Helsingissä, Vantaalla ja Espoossa. Välityspalkkio perustuu samaan palkkiokategoriaan kuin muillakin suurilla vuokravälittäjillä eli 1kk:n vuokra +alv 24%. (RE/MAX 2018.)

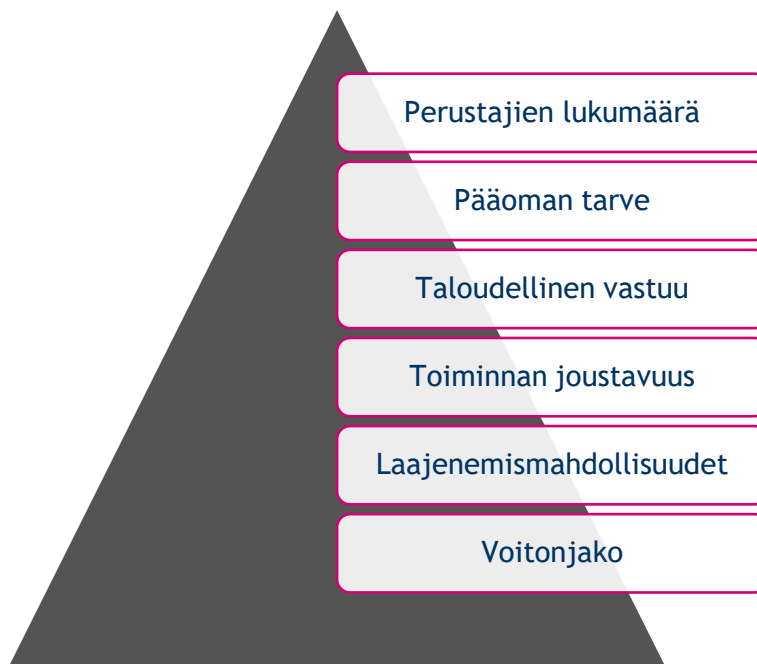


Kuvio 10: RE/MAXin vahvuudet ja heikkoudet. (Pouttu & Stenvall 2018.)

Edellä kuvatut vuokravälitysyrietykset ovat perustaneet hinnoittelustrategiansa yhtenevästi eli välityspalkkion yhden kuukauden vuokraa vastaavaan euromäärään. Hinnoittelu on yleensä yksi asiakkaita eniten kiinnostavista asioista palvelujen tarjonnassa. Kun yritys markkinoi palvelua uudella ja kilpailijoista poikkeavalla hinnoittelulla, se kiinnittää yleensä asiakkaan huomion. Tämän opinnäytetyön osana suoritettu markkinatutkimus antoi samansuuntaisia vastauksia ja perusteita puoltamaan poikkeavan hinnoittelun hyötyjä. Perustamisvaiheessa olevan yrityksen tulisi muutenkin analysoida saman toimialan yrityksiä, jotta voitaisiin löytää omalle liiketoiminnalle parhaat strategiat ja erottuminen muista yrityksistä mahdollistuisi.

3.4 Yritysmuodon valinta

Kun päätös yrityksen perustamisesta on tehty, tulee tarkoin miettiä, minkä juridisen yritysmuodon valitsee yritystoiminnalleen ja mikä oman yrittäjyyden perimmäinen tarkoitus on. Holopainen (2018, 20-22) on teoksessaan kuvannut, mitkä tekijät vaikuttavat yritysmuodon valintaan (kuvio 11). Vaihtoehtoina ovat yksityinen elinkeinonharjoittaja, avoin yhtiö, kommandiittiyhtiö, osakeyhtiö tai osuuskunta.



Kuvio 11: Yritysmuodon valintaan vaikuttavat tekijät (Holopainen 2018, 20-22.)

Yhden perustajan yksinkertaisin tapa aloittaa yritystoimintaa, on perustaa toiminimi. Se tulee kyseeseen yleensä silloin, kun pääoman tarve ei ole merkittävä. Yrittäjä on itse vastuussa myös koko henkilökohtaisella omaisuudellaan yritystoiminnastaan. Hän tekee itse liiketoimintaan liittyvät päätökset ja solmii sopimukset. Yritystoiminnassa syntyneen voiton yrittäjä saa nostaa itselleen. (Yrittäjät 2018.)

Avoimeen yhtiöön perustajia tarvitaan vähintään kaksi. Rahapanosta avoimen yhtiön perustamiseen ei tarvita, vaan se voidaan perustaa myös pelkästään työpanoksen varaan. Yhtiömiehet voivat tehdä sitoumuksia toisiaan kuulematta yhtiön puolesta ja vastaavat koko omaisuudellaan yhtiön velvoitteista. Voiton ja tappion jako sovitaan yhtiömiesten kesken. (Holopainen 2018, 20-23, 25-26.)

Kommandiittiyhtiössä tulee olla vähintään yksi vastuunalainen yhtiömies ja yksi ääneton yhtiömies. Myös tässä yhtiömuodossa vastuunalaiset yhtiömiehet vastaavat yrityksestä koko omaisuudellaan, mutta äänettömän yhtiömiehen vastuu rajoittuu hänen yritykseen sijoittamaansa panokseen. Vastuunalaiselta yhtiömieheltä riittää työpanos, mutta äänettömän yhtiömiehen on suoritettava rahassa mitattava panos. Voitonjaossa äänettömät yhtiömiehet saavat sovitun osuutensa suorittamalleen panokselle ja sen jälkeen voiton loppuosaa jaetaan tasan vastuunalaisille yhtiömiehille. Mikäli yritystoiminnassa syntyy tappiota, myös se jaetaan vastuunalaisien yhtiömiesten kesken. (Holopainen 2018, 20-23, 27-29.)

Jos perustajia on useita, tulee kyseeseen osakeyhtiö tai osuuskunta. Toisaalta osakeyhtiön tai osuuskunnan voi perustaa myös yksin. Mikäli osakeyhtiö on ns. ”yhden miehen yhtiö”, ja

omistaja on hallituksen ainoana jäsenenä, on hänelle nimettävä varajäsen. Sama pätee osuuskunnassa. Holopainen 2018, 20-23, 29-33.) Osakeyhtiön perustamiseen perehdytään tarkemmin luvussa 3.5.

Osuuskunnassa tärkeintä ei ole voitontavoittelu, vaan taloudellista toimintaa harjoitetaan jäsenten talouden turvaamiseksi. Tiettyä kiinteää osuuspääomaa ei ole, vaan se voi vaihdella jäsenmäärän mukaan. Osuuskunnan tuottama ylijäämä voidaan jakaa jäsenille, mikäli osuuskunnan säännöissä niin sanotaan sen jälkeen, kun vararahastoon on vähintään kerrytetty 2500 euroa. Mikäli jako perusteita ei ole säännöissä määrätty, jaetaan ylijäämä osuuskunnan tuottamien palvelujen käytön mukaan. (Holopainen 2018, 20-23, 33-38.)

Perustettavan yrityksen yritysmuotona tulee olemaan osakeyhtiö. Tavoitteena on luoda menestyvä liikeyritys, joka tuottaa omistajilleen voittoa. Yrityksen tulevaisuuden kasvumahdollisuuksiin ja toiminnan kasvattamiseen pyritään varautumaan. Myös verotuksen kannalta osakeyhtiö tulee kannattavammaksi siinä vaiheessa, kun liiketoiminnasta jää voittoa vähintään 35 000 euroa vuodessa ja tähän suuntaan perustettavalla yrityksellä on pyrkimys. Osakkeenomistajat eivät vastaa henkilökohtaisesti yhtiön velvoitteista, vaan ovat ainoastaan vastuussa sijoittamallaan pääomalla. Tämä pienentää liiketoiminnasta aiheutuvaa riskiä omistajien omalle taloudelle. Näiden perusteiden valossa osakeyhtiö yhtiömuotona soveltuu parhaiten suunnitellulle liiketoiminnalle.

3.5 Osakeyhtiö

Osakeyhtiö on Suomessa eniten käytetty yhtiömuoto (PRH 2018). Sen tarkoituksena on tuottaa voittoa omistajilleen (Kyläkallio, Irola & Kyläkallio 2015, 53). Osakeyhtiölaki (OYL) säätelee osakeyhtiöiden toimintaa. Tällä hetkellä voimassa oleva osakeyhtiölaki tuli voimaan 1.9.2006 (Kyläkallio ym. 2015, 44).

Osakeyhtiön perustajana voi olla vähintään yksi luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö (PRH 2018). Osakkaalla on rajoitettu vastuu, joka tarkoittaa sitä, että he ovat vastuussa yhtiön velvoitteista ainoastaan yhtiöön sijoittamallaan pääomalla. Henkilökohtaista vastuuta ei ole. Tämä on osakeyhtiön keskeisin tunnusmerkki. (Karttunen, Laasanen, Sippel, Uitto & Valtonen 2015, 441.)

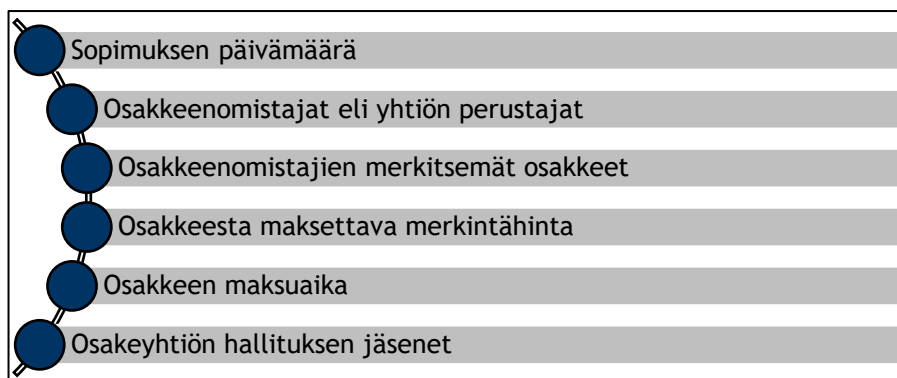
Osakepääoma on yksityisen osakeyhtiön osalta vähintään 2500 euroa ja julkisen osakeyhtiön osalta vähintään 80000 euroa (OYL 1:3§). Merkitsemällä yhtiön osakkeita osakkaat sijoittavat yritykseen ja pääomapanos kerätään tällä tavoin osakkailta. Osakepääoman voi jakaa useaan osakkeeseen tai jättää vain yhdeksi osakkeeksi. (Holopainen 2018, 44-45.) Voitonjako suoritetaan maksamalla osakkeille osinkoa (Holopainen 2018, 29-33).

Osakeyhtiöllä on oltava toiminimi. Nimestä tulee käydä ilmi yhtiömuoto. Yhtiömuoto voidaan ilmaista termeillä ”osakeyhtiö” tai ”julkinen osakeyhtiö” riippuen siitä, onko kyseessä

yksityinen vai julkinen osakeyhtiö. Yhtiömuoto voidaan myös yrityksen toiminimessä lyhentää pelkästään Oy tai Oyj. (Karttunen ym. 2015, 445.)

3.5.1 Osakeyhtiön perustamistoimet

Osakeyhtiön perustaminen tehdään kaupparekisteriin rekisteröitävällä perustamissopimuksella. Osakeyhtiö on juridisesti olemassa sen jälkeen, kun rekisteri-ilmoitus on tehty. (Holopainen 2018, 42.) Samalla yritys ilmoittautuu myös Verohallinnon rekistereihin. Tämä ilmoitus tehdään Verohallinnon ja Kaupparekisterin yhteisessä YTJ-palvelussa. (PRH 2018.) Perustamissopimuksessa tulee olla kaikkien osakkeenomistajien allekirjoitukset. Perustamissopimuksen sisältö on määrätty osakeyhtiölaissa ja siitä tulee aina ilmetä vähintään kuviossa 12 mainitut asiat. (Holopainen 2018, 42-43.)



Kuvio 12: Perustamissopimuksen sisältö (OYL 2:2 §).

Osakkeenomistajien yksilöimisen lisäksi perustamissopimuksessa mainitaan osakkeiden lukumäärä ja merkintähinta sekä maksuaika kunkin osakkaan kohdalta erikseen. Osakkeen merkintä on yleensä lopullinen kaikkien osakkeiden tultua merkityiksi. Hinta voidaan maksaa joko rahana tai apportilla eli muulla omaisuudella. Kuitenkin apportilla suoritettava hinta on mainittava jo perustamissopimuksessa. Osakkaan työpanosta ei voi sijoittaa osakeyhtiön osakepääomaan, vaan hinta tulee maksaa taloudellista arvoa tuovalla omaisuudella. (Karttunen ym. 2015, 445.)

Perustamissopimukseen tulee liittää yhtiöjärjestys, jos se ei ole osana perustamissopimusta. Yhtiöjärjestyksen sisällön vähimmäisvaatimus on, että siitä ilmenee yrityksen toiminimi, toimiala sekä kotipaikka, jonka on sijaittava Suomen rajojen sisäpuolella. (OYL 2:2-3 §.) Yhtiöjärjestyksen laatiminen kannattaa tehdä huolellisesti, vaikka laki ei velvoita laajempaan sisältöön. Se on yhtiölle tärkeä työväline ja säätelee yrityksen toimintaa. (Karttunen ym. 2015, 444.) Osakeyhtiölain peruslähtökohtana on, että yhtiön toiminnasta osakkaat voivat hyvin vapaasti määrätä lukuun ottamatta pakottavia säännöksiä osakeyhtiölaissa. Määräykset kirjataan yhtiöjärjestykseen. Mikäli asiasta ei ole yhtiöjärjestyksessä mainintaa, menetellään osakeyhtiölain mukaan. (Karttunen ym. 2015, 441.) Yhtiöjärjestykseen ei voida kuitenkaan

ottaa sellaisia määräyksiä, jotka ovat osakeyhtiölain, muun lain tai hyvän tavan vastaisia. Myöskään pakottavasta lainsäädännöstä ei voida yhtiöjärjestyksessä poiketa. (Kyläkallio ym. 2015, 135.)

Arvo-osuusjärjestelmään kuulumattomista osakkeista tulee pitää osakeluetteloa. Myös osakkaista on pidettävä osakasluetteloa, josta ilmenevät osakkeenomistajat aakkosjärjestyksessä, heidän osoitteensa sekä osakelajeittain merkittyjen osakkeiden lukumäärä. Osakekirjat tulee antaa osakkaalle hänen niitä pyytäessään. (Holopainen 2018, 46-47.) Osakekirjalla osoitetaan yhtiön osakkuus (Holopainen 2018, 448).

Yritykselle avataan pankkitili rahaliikenteen sujuvaa hoitamista varten. Osakepääoman tallettamisen vuoksi se olisi hyvä tehdä jo ennen kuin yritys on merkitty kaupparekisteriin. (Holopainen 2018, 50-51.)

3.5.2 Rekisteröinti-ilmoitukset

Kaupparekisteriin rekisteröitymisen lisäksi aloittavan yrityksen tulee huomioida mahdolliset muutkin rekisteröinti-ilmoitukset. Tavaroiden ja palvelujen myynnistä maksetaan arvonlisäveroa, joka määräytyy tavaroiden ja palvelujen verokannan mukaan. Arvonlisäveron verokanta vuokranvälityspalveluista on 24% ja tämä osuus tulee toimittaa verohallinnolle. (Yrittäjät 2018.) Yrityksen liikevaihdon ollessa yli 10 000 euroa, yritys on arvonlisäverovelvollinen. Mikäli liikevaihto ei yllä raja-arvoon, ei se sulje pois mahdollisuutta hakeutua silti arvonlisäverovelvolliseksi yrityksen niin halutessa. Hakeutuminen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin kannattaa silloin, kun yritys hankkii arvonlisäverollisia tuotteita tai palveluja verollista yritystoimintaansa varten. Arvonlisäverollisten tuotteiden ja palvelujen ostojen arvonlisäveron saa vähentää verotuksessa. Rekisteriin ilmoittautuminen kannattaa myös siksi, että silloin voidaan hyödyntää arvonlisäveron alarajahuojennus. Osittaista huojennusta on mahdollista saada, jos yrityksen tilikauden liikevaihto jää alle 30 000 euroon, mutta ylittää 10 000 euroa. Täysimääräisenä huojennuksen voi saada silloin, kun liikevaihto on 10 000 euroa tai sen alle. Tähän liikevaihtoon ei lasketa mukaan arvonlisäveron osuutta. (Vero 2018.) Arvonlisäverovelvollisten rekisteriin ilmoittaudutaan ennen kuin verollista toimintaa on aloitettu ja se tehdään aloittamisilmoituksella (Yrittäjät 2018).

Ennakkoperintärekisteriin ilmoittaudutaan aina kun harjoitetaan elinkeinotoimintaa. Ilmoittautuminen tapahtuu samalla yrityksen perustamisilmoituksella. Välityspalkkioista ei tarvitse maksaa ennakonpidätystä ja sosiaaliturvamaksua silloin kun yritys on ennakkoperintärekisterissä. (Yrittäjät 2018.) Mikäli yrittäjä ei ole ilmoittautunut ennakkoperintärekisteriin, tulisi ennakkoperintälain mukaan esimerkiksi asiakkaille suoritetuista vuokranvälityspalveluista toimittaa ennakonpidätys. (EnnakoPL 2:25 §.)

Työnantajaksi rekisteröidytään, kun yritys palkkaa henkilökuntaa ja palkkoja maksetaan säännöllisesti. Ilmoitus on tehtävä ennen kuin palkanmaksun alkaa. Satunnaisesti palkkoja maksettaessa ei yleensä rekisteröimistä tehdä, mutta halutessaan rekisteriin voi liittyä. (Holopainen 2018, 85.)

Koska perustettavan vuokravälitysyriksen yhtiömuotona on osakeyhtiö, ei omistaja voi nostaa yrityksen tililtä varoja yksityiskäyttöön. Yrityksen tuotto voidaan jakaa osinkoina, mutta tämä tapahtuu vasta ensimmäisen tilikauden jälkeen. Jos omistaja haluaa rahaa yrityksestä ensimmäisenä vuonna, on hänen maksettava itselleen palkkaa. Perustettavan vuokravälitysyriksen tulee siis rekisteröityä kaikkiin yllä lueteltuihin rekistereihin.

3.5.3 Hallinto

Osakkailla on osakeyhtiössä ylin päätösvalta. Päätösvaltaa käytetään yleensä yhtiökokouksessa, joka järjestetään säännöllisesti. Myös yhtiökokouksen ulkopuolella on mahdollista tehdä osakeyhtiötä koskevia päätöksiä, mutta näihin päätöksiin tarvitaan kaikkien osakkeenomistajien yksimielinen päätös. Yhtiökokous nimeää osakeyhtiölle hallituksen. Hallitus on vastuussa osakeyhtiön toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä ja sen lisäksi sen tulee vastata yhtiön hallinnosta. (Holopainen 2018, 452.)

Toimitusjohtajan nimeäminen on vapaaehtoista ja se voidaan valita hallituksen jäsenistä. Hallitus valitsee toimitusjohtajan. Toimitusjohtaja vastaa yhtiön juoksevasta hallinnosta ja sen käytännön järjestelyistä. (Holopainen 2018, 452.)

3.6 Ilmoituksenvarainen elinkeinotoiminta

Vuokrahuoneistojen välityslikkeistä, kuten myös kiinteistövälityslikkeistäkin pidetään rekisteriä Aluehallintovirastossa. Ennen kuin välityslieki aloittaa toimintaansa, on sen tehtävä sinne ilmoitus joko sähköisesti tai paperilomakkeella. Ilmoitus tehdään siihen aluehallintovirastoon, minkä alueella liiketoiminta ja yhtiön hallinto pääasiassa tapahtuu. Ilmoituksessa on mainittava harjoittaako yritys kiinteistönvälitys- vai vuokranvälitystoimintaa vai kenties molempia. Lisäksi vuokranvälityksen osalta on ilmoitettava, koskeeko välitystoiminta myös liikehuoneistojen välitystä. (Aluehallintovirasto 2018.)

Välityslikkeellä tulee olla riittävä vastuuvakuutus ja siitä on säädetty laissa kiinteistönvälityslikkeistä ja vuokrahuoneiston välityslikkeistä. (Välityslikelaki 1:8§.) Aluehallintovirastolle tehtävään ilmoitukseen tulee liittää kopio tästä vastuuvakuutus kirjasta. Sähköistä lomaketta käytettäessä tulee ilmoitukseen liittää myös yrityksen vastaavan hoitajan suostumus. Mikäli ilmoituksen tekijän kotipaikka on ollut muualla kuin Suomessa viimeisen kymmenen vuoden sisällä, on hankittava rikosrekisteritiedot sen maan asuinpaikkakunnan rekisteriviranomaiselta ja liitettävä ilmoitukseen. Yleensä rikosrekisteritiedot selvitetään aluehallintoviraston puolesta. Myös kaupparekisteriotteen hankkiminen, konkurssi- ja

liiketoimintakielto tiedot sekä holhous- ja sakkorekisteritiedot kuuluvat aluehallintoviraston tehtäviin. Rekisteröintipäätöksen hinta vuonna 2018 on 500 euroa ja päätös lähetetään tavallisena kirjepostina ilmoituksen tekijälle. (Aluehallintovirasto 2018.)

4 Palvelumuotoilu

Kaikkien teollisuusmaiden taloudellinen perusta on muuttunut viimeisen neljän vuosikymmenen aikana. Tämä näkyy erityisesti palvelujen kehittymisenä ja tarjonnan laajentumisena. (Miettinen & Koivisto 2009, 28-29.) Innovaatiot ja halu kasvattaa kilpailukykyä ovat kehittäneet palveluja monimutkaisiksi kokonaisuuksiksi. Tämä on vaikuttanut palveluelinkeinon lisääntymiseen kehittyneissä valtioissa. (Meroni & Sangiorgi 2011, 11.) Miettisen & Koiviston (2009, 28-29) mukaan palvelut edustavat 60-70% bruttokansantuotteesta kehittyneissä maissa ja esimerkiksi Hongkongissa se on jopa yli 90%. Lähes kaikki uudet yritykset ovat nykyisin löytäneet palvelumuotoilun työväliseksi. Jo 1990-luvun alusta lähtien palvelumuotoilun avulla on päästy luovaan ja asiakaskeskeiseen lähestymistapaan palveluinnovaatioiden kehittämisessä. (Sangiorgi & Prendiville 2017, 17-19.)

Käsitteelle palvelumuotoilu löytyy useita erilaisia hieman toisistaan poikkeavia määritelmiä. Stickdorn & Schneider (2010, 22-23) toteavat teoksessaan, että erään määritelmän mukaan se on kokonaisvaltainen toimintatapa, jonka avulla asiakkaiden tarpeet voidaan ymmärtää ja tiedostaa kattavasti. Tuulaniemen (2013, 58) mukaan se on ajattelu- ja toimintatapa, jonka avulla kehitetään nykyistä palvelua tai innovoidaan aivan uusia palvelumuotoja. Palvelumuotoilulla kuitenkin yleisesti tarkoitetaan, että muotoilun menetelmiä hyväksi käyttäen kehitetään esimerkiksi yrityksen palveluja ja toimintaa. Sen keskiössä on käyttäjäkokemuksen parantaminen loppukäyttäjän näkökulma huomioiden. (Euro ym. 2017, 10.)

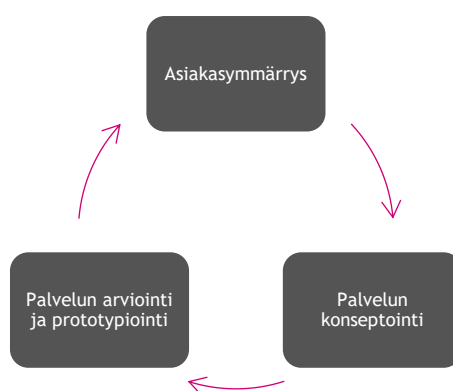
4.1 Palvelumuotoilun tavoitteet ja prosessi

Palvelumuotoilun liiketoiminnallinen tavoite uuden palvelun osalta on kehittää palvelua asiakkaille asiakaslähtöisesti. Koska palvelu on aineeton tuote, voidaan se palvelumuotoilun avulla visualisoida, ja näin palvelu ja sen eri osa-alueet saadaan näkyväksi. Palvelumuotoilu luo asiakasymmärrystä ja kiteyttää asiakaskokemuksen prosessoimalla palvelun tai palvelukokonaisuuden kehitystyön. Prosessointi kasvattaa lopulta tuottoa, koska palvelutuotteen riskit pienenevät huolellisella prototypoinnilla. Yrityksen näkökulmasta palvelun tulee tuottaa tulosta, olla tehokas ja erottua muista saman tyyppisistä palvelumalleista. (Tuulaniemi 2013, 100-102.)

Stickdorn & Schneider (2010, 26) ovat nimenneet palvelumuotoilulle viisi periaatetta: Käyttäjakeskeisyys, yhdessä luominen, jaksottaminen, konkretisointi ja kokonaisvaltaisuus. Käyttäjakeskeisyys luo palvelulle paremman asiakaskokemuksen, kun palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin yksilöidysti. Palvelumuotoiluprosessiin osallistuvat kaikki sidosryhmät,

jolloin näkemykset ja tarpeet yhdistyvät. Jaksottaminen havainnollistaa palvelumuotoilun eri osa-alueet. Konkretisoinnilla tarkoitetaan palvelun visualisointia ja kokonaisvaltaisuuden avulla saadaan ymmärrys palveluntarjonnan liiketoimintaympäristöstä ja sen tuomista haasteista ja mahdollisuuksista.

Asiakkaan tarpeet, toiveet ja unelmat ja niiden kokonaisvaltainen ymmärtäminen ovat palvelumuotoiluprosessin lähtökohtia. Sen avulla on mahdollista löytää uusia kaupallistamisen ja liiketoiminnan mahdollisuuksia. Käyttäjätiedon hankinta onkin osa palvelumuotoiluprosessia. (Miettinen 2011, 61.) Perustettavan yrityksen käyttäjätiedon hankinnasta kerrotaan tarkemmin luvussa 4.2.



Kuvio 13: Palvelumuotoiluprosessi (Miettinen 2011, 35.)

Palvelun konseptointi -vaiheessa ideat konkretisoidaan käyttämällä visualisoinnin menetelmiä. Lopuksi palvelua muokataan mallintamalla. Tähän voidaan käyttää esimerkiksi luonnoksia tai prototyyppisiä ja niitä kehitetään edelleen asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden pohjalta. (Miettinen 2011, 35-38.)

Tuulaniemi (2013) on kuvaillut palvelumuotoiluprosessia teoksessaan osista koostuvaksi kokonaisuudeksi (kuvio 14). Prosessikuvauksen avulla palvelun kehittämismalli jäsentyy loogiseksi kokonaisuudeksi. Käytettävissä olevat resurssit kuitenkin määräävät sen, millä laajuudella prosessin toteutus suoritetaan. Prosessimallia voidaan hyödyntää ja soveltaa siten kunkin yrityksen omiin tarpeisiin soveltuvin osin. (Tuulaniemi 2013, 129.)



Kuvio 14: Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2013, 128)

Prosessi alkaa määrittelystä eli siitä, mikä on ongelma ja mitkä ovat tavoitteet palveluntuottajan kannalta koko palvelun kehitystyölle. Määrittelyn tarkoituksena on luoda ymmärrys yrityksen päämääristä ja liiketoimintaympäristöstä kokonaisuutena. (Tuulaniemi 2013, 128-129.) Perustettavalle yritykselle on tuotettu liiketoimintasuunnitelma, jossa on analysoitu koko liiketoimintaympäristö. Tähän on käytetty SWOT- ja PESTE-analyysiä. Lisäksi on määritelty suurimmat kilpailijat sekä arvioitu palvelun euromääräisiä markkinoita ja markkinatilanteen kehittymistä viimeisimpinä vuosina sekä tulevaisuudessa.

Tutkimusvaiheessa pyritään asiakasymmärrykseen kartoittamalla käyttäjätarpeita esimerkiksi asiakastutkimuksen avulla. Yrityksen tulevaisuuden kehittymisen kannalta tutkimusvaiheen olennaisena osana on mahdollisuuksien kartoittaminen. Strategiset valinnat ohjaavat yrityksen brändipositioinnin sellaiseen suuntaan, mikä palvelee sekä organisaation että asiakkaiden tarpeita. (Tuulaniemi 2013, 130.) Perustettavalle yritykselle tehtiin markkinatutkimus, jossa selvitettiin mistä asiakkaat löytyvät, mitä palvelua he tarvitsevat ja mitä he olisivat palvelusta valmiita maksamaan. Tärkeä osa kyselytutkimusta oli uusien liiketoimintamahdollisuuksien kartoittaminen potentiaalisilta asiakkailta tulleiden tarpeiden ja toiveiden pohjalta.

Tutkimusvaiheessa saatujen tietojen pohjalta siirrytään suunnitteluvaiheeseen, jonka aikana ideoidaan uusia ratkaisuja kerätyn tiedon pohjalta ja konseptoidaan niitä esimerkiksi tuotteistamisen keinoja hyväksi käyttäen. Tässä vaiheessa ideoita ja konsepteja myös testataan nopeasti kohderyhmän kanssa. (Tuulaniemi 2013, 128-131.) Tuotteistamisen avulla idean ja asiantuntijuuden yhdistelmä voidaan monistaa käytettäväksi samanlaisena palvelutuotteena yhä uudelleen. Hyvin tuotteistettu palvelumalli hyödyttää yritystä, koska asiantuntemusta voidaan sen avulla siirtää ammattilaisille suoraan ilman jokaisen henkilökohtaista perehdytystä ja he pystyvät myymään tuotteistettua palvelua samalla konseptilla kuin aiemmin. (Parantainen 2011, 11-15.)

Pilotointi ja lanseeraus ovat palvelutuotantovaiheen keskeiset elementit.

Ansaintamallilogiikka ja sen soveltuvuus tarkennetaan syntyneille uusille palvelutuotteille. Palautetta uudesta palvelutuotteesta kerätään asiakkailta, ja sitä hiotaan vielä asiakkaiden arvioinnin pohjalta. (Tuulaniemi 2013, 131.) Implementointiin eli palvelutuotteen koekäyttöön tai käyttöön ottoon ei tämän yrityksen palvelumuotoiluprosessissa vielä menty, koska yritys oli vasta perustamisvaiheessa, eikä yrityksellä ollut segmentoituja asiakkaita.

Viimeisessä vaiheessa palvelu vakioidaan ja sitä kehitetään edelleen. Kehittäminen toteutetaan asiakkailta saadun palautteen mukaan. Koko palvelumuotoiluprosessin vaikutuksia mitataan arvioimalla, millaista liiketoiminta-arvoa prosessin läpikäyminen on tuonut yritykselle ja millaisia asiakaskokemuksia palvelun kehittäminen on saanut aikaan. (Tuulaniemi 2013, 131.)

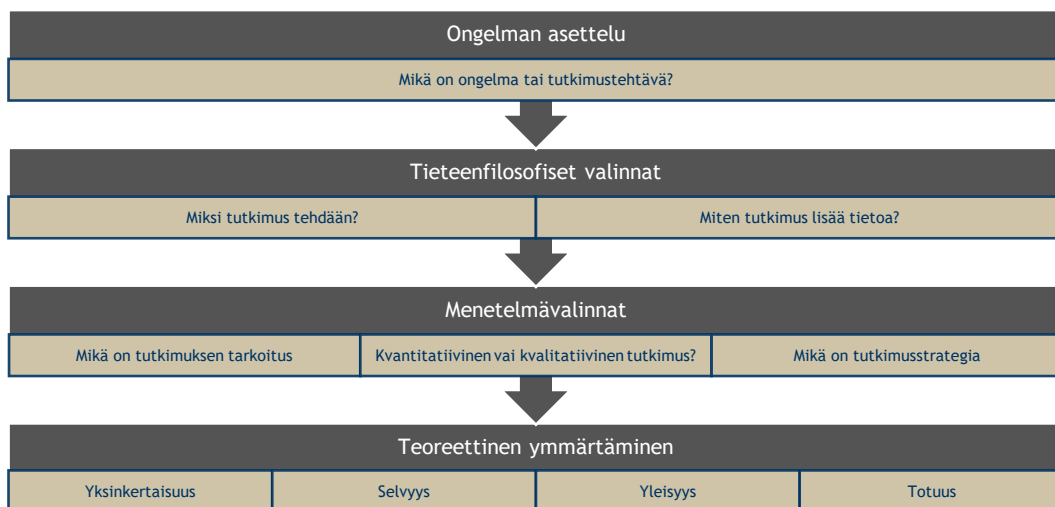
4.2 Vuokranvälityspalvelujen käyttäjätiedon hankinta

Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankinnasta. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli saada perustettavalle yritykselle sellaista validia tietoa, jota voidaan myöhemmin käyttää suunniteltaessa palvelun eri osa-alueita ja rakenteita asiakaslähtöisesti. Tutkimuksessa päälähtökohtina olivat alueelliset toimintamahdollisuudet, palvelun tarpeen arviointi sekä yksilöllisten asiakastarpeiden kartoittaminen.

Tutkimustulosten analysoinnin jälkeen yrityksen on luontevaa konkreettisten tarpeiden ja ideoiden pohjalta siirtyä seuraavaan vaiheeseen, missä erilaiset palvelumallit konseptoidaan palvelukokonaisuuksiksi prototypoinnilla. Liian tarkkaa prototypointia jokaiselle palvelulle ei kuitenkaan ole tarpeen tehdä, jotta asiakaskokemus pysyy toivottuna ja palveluja pystytään tulevaisuudessa myös räätälöimään asiakkaan tarpeisiin sopiviksi.

4.2.1 Tutkimusmenetelmä

Koko tutkittavan ilmiön lähtökohdat on oltava selvillä ennen kuin varsinaista tutkimusta voidaan aloittaa. Tutkija tekee valinnat lähestymistavasta, jolla tutkimus toteutetaan. Valintojen tulee olla kaikilla tasoilla yhteensopivia. (Hirsjärvi ym. 2013, 123-143.) Tutkimuksen eri tasot on kuvattu kuviossa 15.



Kuvio 15: Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat (Hirsjärvi ym. 2013, 123-143.)

Tutkimustehtävä muotoillaan selkeästi ja kiteytetään ja täsmennetään pääongelma. Tieteenfilosofisilla valinnoilla pyritään eliminoimaan tutkimuskohteen piilevät oletukset. Tutkimustehtävän luonteesta riippuen valitaan laadullinen tai määrällinen tutkimusmenetelmä sekä siihen sopiva tutkimusstrategia. Kolme yleisintä tutkimusstrategiaa ovat kokeellinen-, survey- ja tapaustutkimus. Tutkimuksen ja teorian suhteen ymmärtäminen ja hypoteesien asettelu luovat pohjan tutkimuskokonaisuuden loogisuudelle. (Hirsjärvi ym. 2013. 123-143.)

Markkinatutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Kvantitatiivisen tutkimuksen tunnuspiirteitä on syistä ja seurauksista rakentuva todellisuus. Sen olennaisina osina ovat aikaisemmin esitetyt teoriat tai johtopäätökset sekä käsitteiden määrittely. Aineiston keräämisestä ja tutkimuksen järjestelyistä tehdään suunnitelma, jonka pohjalta havaintoaineistoa mitataan numeerisesti ja määrällisesti. Havaintoaineisto perustuu otokseen, joka on tietyn valitun perusjoukon osa. Perusjoukko määritellään tarkasti ja valitaan perusjoukosta sopivat koehenkilöt ennalta luodun havaintoaineiston keruusuunnitelman pohjalta. Kerätty aineisto analysoidaan tilastollisesti ja huomioidaan havaitut muuttujat. Johtopäätökset voidaan tehdä näiden perusteella ja niiden kuvaamiseen käytetään esimerkiksi prosenttitaulukoita tai muita tilastollisen kuvaamisen menetelmiä. (Hirsjärvi ym. 2013, 140.)

4.2.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Suunnitteluvaiheessa tuli varmistaa, että tutkimus voidaan operationalisoida. Tällä tarkoitetaan sitä, että se täytyy olla mitattavissa. Tutkimuksen teoreettisista lähtökohdista siirryttiin kyselylomakkeelle eli empiiriselle tasolle. (Vilka 2005, 81.) Koska perusjoukko oli hajallaan oleva suuri joukko asuntosijoittajia, päädyttiin käyttämään nimenomaan kyselylomaketta. Kyselylomake on tutkimuksen mittari ja sen avulla haetaan vastauksia kysymyksiin. Sen etuna on, ettei vastaajan henkilöllisyys tule vastauksista ilmi (Vilka 2005, 73). Henkilöllisyyden salaaminen oli tärkeää tässä tutkimuksessa, koska asuntosijoittajat eivät mielellään puhu sijoituksistaan ja vastausprosentti olisi voinut jäädä alhaiseksi. Kyselylomakkeen yleisenä riskinäkin on vastausprosentin jääminen matalaksi (Vilka 2005, 74).

Tutkimusaineisto kerättiin e-lomakkeen avulla ja tutkimus suoritettiin vakioituna eli survey-tutkimuksena. Vakioimisella tarkoitetaan sitä, että jokaiselle kyselyyn osallistuvalla kysymysten asiasisältö on sama. (Vilka 2005, 73.) E-lomakkeen käyttöön päädyttiin, koska kysymysten asettelu oli mahdollista muotoilla tarpeeksi kattavasti ja kysymysten määrää ei oltu rajoitettu. Lisäksi sen käyttämisestä tässä tutkimuksessa ei koitunut kustannuksia.

Perusjoukoksi määriteltiin asuntosijoittajat, joilla on sijoitusasuntoja pääkaupunkiseudulla. Tästä perusjoukosta ei tehty varsinaista otosta, vaan tutkimukseen otettiin mukaan kaikki havaintoyksiköt, koska vaarana oli otoksen jääminen vähäiseksi. Tämän vuoksi päätettiin tehdä niin sanottu kokonaistutkimus. Perusjoukko saatiin sosiaalisen median vuokranantajayhteisöistä. Näitä olivat Vuokranantajapalsta, Suomen asuntosijoittajat ja Aurinkorannikon vuokranantajat. Näistä vuokranantajayhteisöjen jäsenistä koostuvaa osallistujajoukkoa voidaan käsitellä myös otoksena. Tutkimuksen aikana havaittiin havaintoyksiköiden jäävän vähäiseksi siihen nähden, että siihen voisi perustaa tutkimuksen reliabiliteetin. Siksi kyselyä lähdettiin laajentamaan uusiin sosiaalisen median kanaviin, kuten vuokralaisten ja vuokranantajien yhteisille vuokra-asuntosivustoille ja tutkimuksen tekijän

omaan Facebook-profiiliin julkisena julkaisuna. Oman Facebook-profiilin käyttö mahdollisti myös tutkimuksen tekijän oman asuntosijoittaja-lähipiirin saamisen mukaan tutkimukseen.

Kysymykset oli pääasiassa muotoiltu monivalintakysymyksiksi. Koska vastaajaa ei haluttu liikaa johdatella tiettyyn suuntaan kyselyssä, käytettiin myös avoimia kysymyksiä. Tällaisilla kysymyksillä haluttiin selvittää erityisesti uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Tällöin vastaajilta saadut ideat ja ajatukset täyttäsivät mahdollisimman hyvin asiakaslähtöisen liiketoiminnan edellytykset. Sekamuotoisia kysymyksiä käytettiin täydentämään monivalintakysymyksen vastausvaihtoehtoja. Kyselylomake testattiin kahdella koehenkilöllä. Näin varmistettiin, että kyselylomakkeen muotoilu vastasi kohderyhmän tietoisuutta teoreettisen viitekehyksen käsitteistä eikä kyselylomakkeessa ollut teknisiä ongelmia.

Tutkimuksessa käsiteltiin havaintoyksiköitä. Näitä olivat esimerkiksi asuinpaikka, sijoitusasuntojen sijainti pääkaupunkiseudulla, palvelun tarve ja hinnoitteluperusteet. Muuttajat tuli valita siten, että ne vastasivat tutkittavan ilmiön tutkimustavoitteita. Tutkimuksessa käytettiin niin sanottuja nominaalimuuttujia. Tätä laatuero- eli luokitteluasteikkoa käytetään silloin, kun minkäänlaisia laskutoimituksia ei tarvita. Laskutoimitukset eivät ole sallittujakaan nominaaliasteikolla. (Holopainen, Tenhunen & Vuorinen 2004, 27.) Muuttujille ei siis laskettu keskiarvoja, vaan ne olivat keskenään tasa-arvoisia. Muuttujia olivat tässä tutkimuksessa esimerkiksi eri asuinalueet, sijoitusasuntojen sijaintipaikkakunnat tai hinnoitteluluokat. Kyselylomakkeen analysoinnin menetit suunniteltiin samaan aikaan kyselylomakkeen eli mittarin suunnittelun kanssa.

Kyselylomake avattiin sosiaalisen median kanaviin ja ajastettiin avoimeksi 28.9.-10.10.2018 väliseksi ajaksi. Muistutusviestit lähetettiin 5.10.2018 ja samaan aikaan laajennettiin kyselyä uusiin kanaviin. Vastauksia saatiin kaikista kanavista yhteensä 28.

4.2.3 Tutkimuksen analysointi

Kyselyssä kartoitettiin aluksi vastaajien omaa asuinalueetta, koska tarkoituksena oli saada selville, kuinka suuri osa vastaajista asuu pääkaupunkiseudun ulkopuolella. Tämän oletettiin ennen tutkimuksen aloittamista kuvaavan juuri sitä mahdollista kaikkein potentiaalisimpien asiakkaiden joukkoa, joilla tarve vuokravälityspalveluille on suuri. Heillä välimatka asuinpaikkakunnalta sijoitusasunnolle on pidempi ja kustannuksia syntyy jo pelkästään matkakuluista. Niistä vastaajista, jotka olivat maininneet oman asuinalueen sijaitsevan kaukana sijoitusasunnoista, kaikki käyttivät vuokravälityspalveluja. Kuten kuviosta 16 voidaan havaita, tutkimuksen mukaan vastaajista yhteensä 10,7% asuu pääkaupunkiseudun ulkopuolella.



Kuvio 16: Kyselyyn vastanneiden asuntosijoittajien oman asuinalueen sijainti.

Vuoden 2016 tilastojen mukaan yksityisiä vuokranantajia oli 210 000 ja heillä on vuokrattavana noin 300 000 asuntoa (Suomen vuokranantajat 2018). Suoranaisesti pääkaupunkiseudulle sijoittuneesta yksityisten vuokranantajien tarjoamasta vuokra-asuntokannasta ei ole saatavilla tilastollista tietoa. Pääkaupunkiseudun (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen) asukasmäärä koko Suomen asukasluvusta on noin 20%. Tästä voidaan tehdä karkeat johtopäätökset, että pääkaupunkiseudulle voi arvioida sijoittuvan noin 60 000 yksityisten vuokranantajan vuokrattavaa asuntoa ja yksityisiä vuokranantajia olisi 42 000. Jos 10,7% näistä asuu pääkaupunkiseudun ulkopuolella, voidaan laskea, että yrityksellä olisi erittäin potentiaalisia asiakkaita noin 4500, joilla on sijoitusasuntoja pääkaupunkiseudulla. Jos tarkastellaan potentiaalisten asiakkaiden määrää niiden osalta, jotka ilmoittivat joko asuvansa kaukana sijoitusasunnoista tai heillä ei ole osaamista tai aikaa vuokrata asuntoja itse, saatiin potentiaalisia asiakkaita jo 35,7% kaikista pääkaupunkiseudulle sijoittaneista yksityisistä vuokranantajista. Tämä tekisi asiakasmääräksi jo noin 13 500 asiakasta.

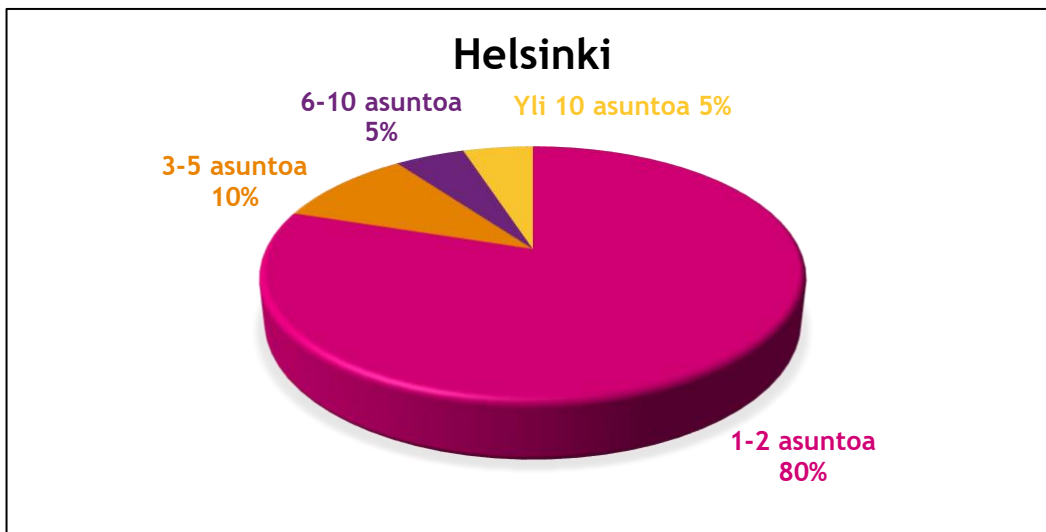
Kyselyssä kartoitettiin sijoitusasuntojen sijaintia pääkaupunkiseudulla. Tämän tarkoituksena oli selvittää, mikä pääkaupunkiseudun kunnista olisi kannattavuudeltaan paras sijoituspaikka vuokravälitysritykselle ja mistä löytyisi eniten asiakkaita. Asuntosijoittajat olivat ylivoimaisesti eniten sijoittaneet pääkaupunkiseudun kunnista Helsinkiin ja tämän osuus oli jopa 57,1% (kuviot 16 ja 17). Espoon/Kauniainen sekä Vantaa olivat suuruusluokaltaan lähes yhtenevät toisiinsa nähden.



Kuvio 17: Yksityisten vuokranantajien sijoitusasuntojen sijoittuminen alueittain.

Huomionarvoista oli havaita sama asia päinvastaiselta kannalta, jolloin saadaan myös tarkempia lukuja analysoitavaksi. Tuloksista tuli ilmi, että ainoastaan 28,6% kaikista vastaajista ei sijoittanut ollenkaan Helsinkiin, kun vastaavat luvut olivat Espoossa 71,4% ja Vantaalla 75%. Eniten oli 1-2 asunnon sijoituksia kaikissa kaupungeissa. Toisaalta jokaisesta kaupungista löytyi myös yli 10 asuntoa kyseiseen kuntaan sijoittaneita.

Tutkimuksen perusteella markkinat näyttäisivät siis keskittyneen eniten Helsinkiin. Kuviossa 18 tarkastellaankin sijoittajien asuntomäärän jakaumaa Helsingin osalta. Suomen Vuokranantajien (2017) teettämän tutkimuksen mukaan 63% kaikista yksityisistä vuokranantajista koko maassa omistaa vain 1-2 vuokrattavaa asuntoa (Vuokranantajat 2017). Tässä tutkimuksessa saatiin kuitenkin vieläkin korkeampi prosentti Helsingin osalta, jopa 80%. Espoon osalta vastaava luku oli 75% ja Vantaan 71,4%. Tästä voidaan tehdä tulkinta, että useampia asuntoja omistavat vuokranantajat ovat ostaneet sijoituksensa mieluummin pääkaupunkiseudun ulkopuolelta. Tähän on saattanut vaikuttaa pääkaupunkiseudun korkea asuntojen hintataso ja osittain siitä johtuen asuntojen tuotto prosentti jää varsin alhaiseksi. Toisena ongelmana on ollut rakennuskannan ikääntyminen. Se on tuonut lisäkustannuksia taloyhtiöiden pakollisten remonttien tullessa ajankohtaiseksi ja luonnollisesti remonttikustannukset laskevat asuntojen tuotto prosentteja. Kun pohditaan yrityksen asiakasprofiilia, voidaan tutkimuksen perusteella todeta, että suurin asiakasryhmä on niin sanotut pienvuokranantajat, jotka omistavat 1-2 asuntoa. Tällä on vaikutusta asiakassuhteiden kiertoon. Sama vuokranantaja saattaa tulla asiakkaaksi uudelleen vasta vuosien päästä. Tämä tulee ottaa huomioon, kun suunnitellaan yrityksen asiakassuhteiden pysyvyyden strategioita.



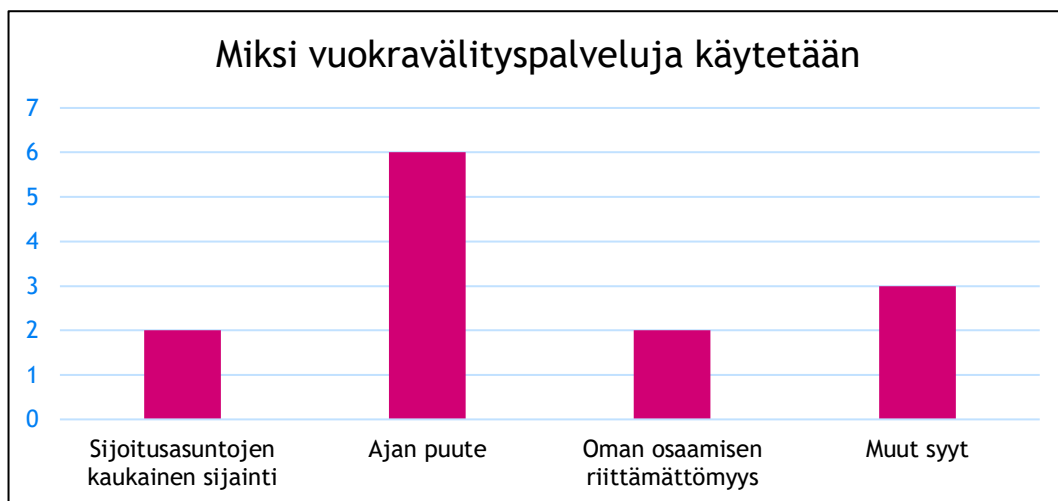
Kuvio 18: Kyselytutkimukseen vastanneiden yksityisten vuokranantajien sijoitusasuntojen määrän jakautuminen Helsingissä.

Tarkasteltaessa havaintoyksikköä, jossa selvitettiin vuokravälityspalvelujen käyttöiheyttä (kuvio 19), voidaan todeta, että noin 35,8% vastaajista käytti vuokravälityspalveluja ainakin joskus. Näistä kolmesta muuttujasta (Aina, Useimmiten, Harvoin) muodostuisi yritykselle laajempi asiakaskunta, kuin pelkästään niistä asiakkaista, joiden asuinpaikan sijainti on kaukana sijoitusasunnoista. Nämä asiakkaat todennäköisimmin ostaisivat laadukkaan ja asiantuntevan palvelun.



Kuvio 19: Vuokravälityspalvelun käyttöiheys.

Niistä yksityisistä vuokranantajista, jotka kertoivat käyttävänsä vuokravälityspalveluja, peräti 60% sanoi syyksi vuokraamiseen käytössä olevan ajan vähyyden (kuvio 20). Tilastokeskuksen mukaan vapaa-aika on 2000-luvulla lisääntynyt ja ansiotyöhön käytetty aika vähentynyt (Tilastokeskus 2018). Lisääntynyttä vapaa-aikaa ei kuitenkaan välttämättä haluta kohdentaa sijoitusten hoitamiseen ja tarve vuokravälityspalveluille säilyy, vaikka vapaa-aika lisääntyisikin.



Kuvio 20: Perusteet vuokravälityspalvelujen käytölle.

Tutkimuksessa niistä vastaajista, jotka käyttivät vuokravälityspalvelua, 15,4% sanoi tarvitsevansa sitä, koska omaa osaamista ei ole riittävästi. Haasteellinen vuokrattava kohde asettui kategoriaan ”Muut syyt” ja oli myös yhtenä perusteena vuokravälityspalvelujen käytölle. Vuokravälityspalvelujen aiempi käyttö ja sen myötä hyvä asiakaskokemus nousivat esille positiivisena käyttäjäkokemuksena ja olivat syynä käyttää palvelua myös jatkossa.

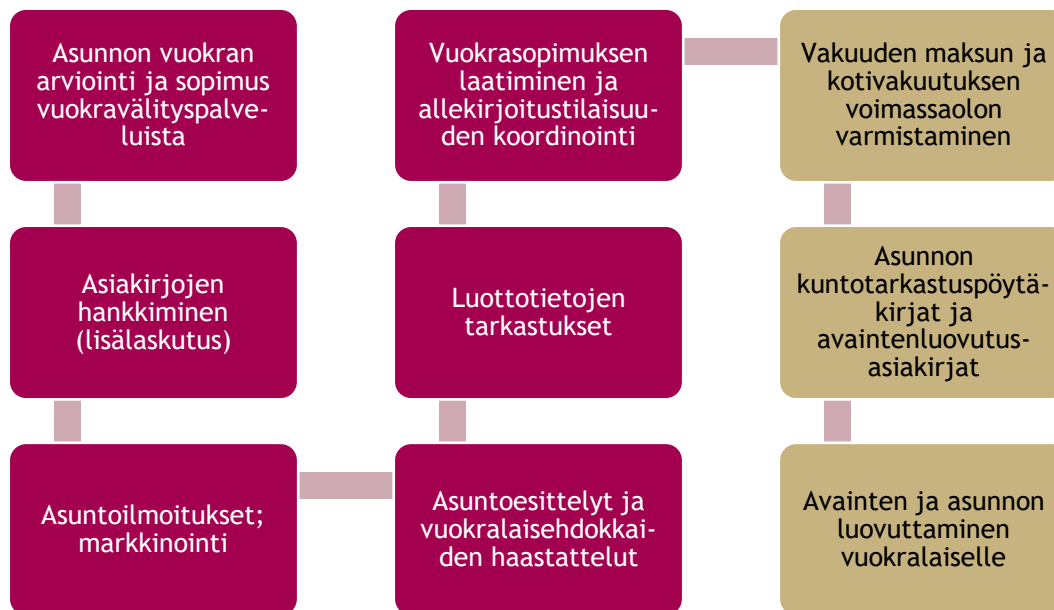
Tutkimuksessa kartoitettiin syitä, miksi vuokravälityspalveluja ei käytetty (kuvio 21). Asuntojen vuokraaminen siihen liittyvine lakeineen vaatii paljon opiskelua ja tiedonhakuja. Kuitenkin niistä vastaajista, jotka eivät käyttäneet vuokravälityspalveluja, jopa 90,5% ilmoitti, että omaa osaamista on riittävästi. Myös 38,1% ilmoitti yhdeksi syyksi sen, ettei luota vuokravälittäjän ammattitaitoon. Asuntosijoittaminen sijoitusmuotona vaatii enemmän toimia kuin osakesijoittaminen, joten jo vuokranantajaksi ryhtymisen lähtökohtana on aktiivisuus, oma-aloitteisuus ja valmius tehdä työtä sijoitusten eteen.



Kuvio 21: Perusteet vuokravälityspalvelujen käyttämättömyydelle.

Halu tutustua tulevaan vuokralaiseen nousi esille yhdeksi suurimmista syistä, miksi palvelua ei haluta käyttää. Asuntosijoittajana toimiminen onkin mitä suurimmassa määrin asiakaspalvelua ja toisaalta on ymmärrettävääkin, että hyvä vuokrasuhde halutaan luoda heti alussa henkilökohtaisella kohtaamisella. Tämä nousi esille myös tutkimuksesta. Kategoriaan ”Muut syyt” nousi mm. palvelun korkea hinnoittelu, vuokravälittäjän motivaation puute ja saamattomuus sekä digitalisaation sopimattomuus henkilökohtaiseen asiakaspalveluun.

Vuokravälitysyriyksillä on yleisesti yksi keskeinen palvelutuote, joka kattaa peruspalvelun vuokralaisen hankinnasta. Tavanomainen vuokravälityspalvelu kattaa yleensä vuokrailmoitukset, asunnon esittelyt, vuokralaisehdokkaiden haastattelut, luottotietojen tarkastuksen sekä vuokrasopimuksen laatimisen ja allekirjoitusten organisoinnin. Tätä voidaan tarkastella kuvioista 22. Lisäksi peruspalveluun on liitetty eri värein havainnollistettu lisäpalvelun osuus, joka yleensä on kytköksissä varsinaiseen peruspalveluun.

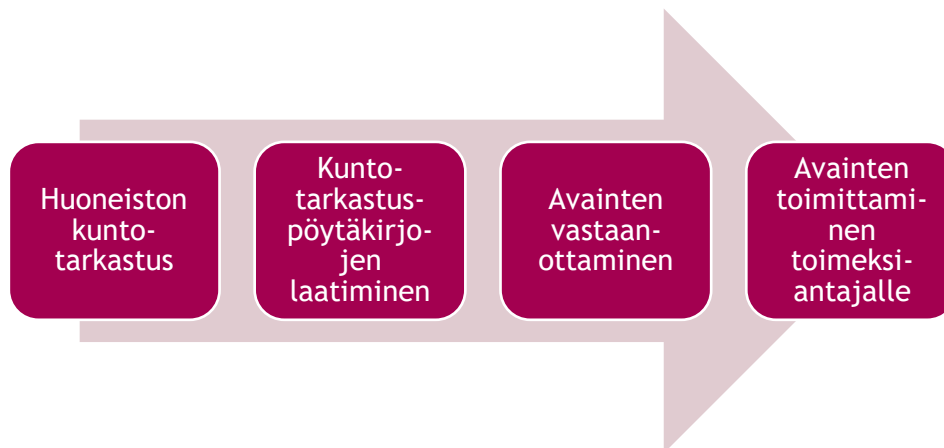


Kuvio 22: Peruspalveluprosessi ja siihen liitetty lisäpalvelu.

Tästä palvelusta oltiin valmiita tutkimuksen mukaan maksamaan suhteellisen vähän verrattuna vuokravälittäjälle koituvaan työmäärään. Myöskään työmäärä ei ole kaikissa kohteissa saman suuruinen esimerkiksi vertailtaessa halutulta alueelta vuokrattavaa hyväkuntoista asuntoa ja hieman syrjäisemmältä alueelta huonokuntoista asuntoa, vaikka sijaintikunta olisi sama. Huomionarvoista oli, että vuokravälityspalveluista ei oltu vastaajien keskuudessa valmiita maksamaan ainakaan yli 800 euroa.

Kun havainnoitiin aiemmin luvussa 3.3.2 kilpailevien yritysten hinnoitteluperusteita, voitiin todeta, että ne olivat yhteneväiset keskenään. Vuokravälityspalvelujen yleinen hinnoitteluperuste tavanomaisimmalle palvelulle on yhden kuukauden vuokraa vastaava euromäärä lisättyä arvonlisäverolla 24%. Tätä ei tutkimuksen mukaan yleisesti pidetty hyvänä hinnoitteluperusteena ja vain 31% vastaajista oli sitä mieltä, että se on sopiva.

Lisäpalveluja on mahdollista kytkeä peruspalvelutuotteeseen erilaisin variaatioin. Tutkimuksen tuloksena saatiin ideoita näiden lisäpalvelutuotteiden rakentamisen pohjaksi. Yksi keskeinen lisäpalvelu on vuokrasopimuksen päättymiseen liittyvä palvelutuote (kuvio 23), jonka hinnoitteluperustetta kyselyn avulla kartoitettiin.



Kuvio 23: Lisäpalveluprosessi.

Tämän palvelun sopiva hinta oli kyselytutkimukseen osallistuvien vastaajien mukaan 50-200 euroa. Kukaan vastaajista ei ollut valmiita maksamaan palvelusta yli 200 euroa, kun taas 14,3% mielestä alle 50 euroa olisi sopiva hinta tästä palvelusta. Tämä ei kata välttämättä edes vuokravälitysyrietykselle koituvia kustannuksia.

Kuitenkin hinnanmuodostukselle ja hinnoittelustrategialle tulee luoda selkeät suunnitelmat ja perustelut. Perustettavan vuokravälitysyrietyksen erilainen hinnoitteluperuste oli alun perin suunniteltu olevan yksi kilpailuvaltti koko liiketoiminnalle. Erilaisella hinnoittelustrategialla luodaan erottuvuutta muihin saman alan yrityksiin nähden. Tutkimuksen avulla varmistui tämän ajatuksen oikeellisuus ja asiakaslähtöisellä ja poikkeavalla hinnoittelulla saadaan juuri sitä erottuvuutta, mitä yritys on lähtenyt hakemaan. Hinnoittelun osalta tutkimustuloksia ei tuoda esille tämän tarkemmin tässä opinnäytetyössä, koska hinnoittelustrategiset valinnat kuuluvat yrityksen liikesalaisuuksien piiriin.

Asiakaslähtöisen liiketoiminnan suunnittelussa asiakkaan kuuleminen ja ennen kaikkea kuunteleminen on ensimmäinen askel menestyvään liiketoimintaan. Asiakkaan kuuleminen ei siis vielä riitä, vaan kuunnellaan asiakkaan tuomaa sanomaa ja ymmärretään asiakkaan tarpeet ja toiveet oikein. Tässä markkinatutkimuksessa saatiin potentiaalisilta tulevilta asiakkailta uusia liiketoimintaideoita ja palveluratkaisuja. Niiden avulla perustettavan yrityksen palvelumuotoilu tulee perustumaan asiakaslähtöiseen ja asiakkaiden tarpeita kunnioittavaan prosessiin. Erityyppisten palvelutarpeiden ideointi yrityksessä mahdollistui, ja ideoista saadaan tulevaisuudessa helposti muodostettua tuotteistamisella ja palvelumuotoilulla uudenlaisia palvelupaketteja, joita ei liiketoimintaympäristön ja kilpailijoiden kartoituksen mukaan markkinoilla ole yleisesti saatavilla. Kun yritys vastaa juurikin näihin tarpeisiin, se tuo markkinoille uudenlaisen ulottuvuuden koko vuokravälitysalalle. Markkinoinnin osalta nämä liiketoimintaideat tulevat ehdottomasti olemaan yrityksen kilpailuvalttina ja niiden avulla yritys pystyy erottautumaan muista alan

yrittäjästä. Myöskään näitä liiketoimintaideoita ei luonnollisesti voida tuoda julkisuuteen vaarantamatta yrityksen tulevaa liiketoimintaa.

4.2.4 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Määrällistä tutkimusta arvioidaan tutkimuksen validiteetilla ja reliabiliteetilla. Näiden avulla muodostetaan koko tutkimuksen kokonaisluotettavuus. Perusjoukosta valitun otoksen on oltava homogeeninen perusjoukkoon nähden. Tutkimuksen satunnaisuus taas on oltava mahdollisimman vähäinen, jotta kokonaisluotettavuus säilyy hyvänä. (Vilkkä 2005, 161-162.)

Reliabiliteetti määrittää mittarin luotettavuutta. Sisäisesti reliabiliteetin tuloksen kaikkien mittauskertojen tulokset ovat keskenään samanlaiset. Ulkoisella reliabiliteetilla tarkoitetaan, että tutkimus voidaan toistaa samanlaisena muissa yhteyksissä. (Holopainen ym. 2004, 26.) Kuitenkaan tutkimustuloksia ei voida liittää muulle pätevyysalueelle, vaan tietty tutkimus on pätevä vain tietyssä ajassa ja paikassa. Kun tutkimus toistetaan saman henkilön osalta, tuloksen olla täsmälleen sama, vaikka tutkimuksen tekijä vaihtuisi. Tällöin tutkimus on reliabiliteetti. (Vilkkä 2005, 161).

Mikäli tässä opinnäytetyössä tehty markkinatutkimus toistettaisiin samalle asuntosiirtajaryhmälle, olisi varsin todennäköistä, että tulos pysyy samanlaisena. Tämä johtuu siitä, että kyselylomake ei antanut tulkintavaihtoehtoja lukijalle. Tutkimus antoi luotettavia vastauksia haluttuihin kysymyksiin ja sillä saatiin toivottua informaatiota. Pientä vaihtelua saattaisi syntyä otoksen suurentuessa tai pienentyessä, mutta suuruusluokat pysyisivät kuitenkin todennäköisesti samoina. Ulkoinenkin reliabiliteetti siis toteutuisi. Tutkimuksen luotettavuus korostui myös siinä vaiheessa, kun e-lomakkeen tutkimustuloksista luotiin suoraan excel-tiedosto ja virhemahdollisuudet tallennusvaiheessa minimoitiin. Tutkijan omia tallennusvirheitä ei voinut tässä yhteydessä syntyä.

Tutkimuksen validiteetti kertoo, onko mitattava asia se, mikä sen on haluttu olevan. Se kuvaa siis mittauksen oikeellisuutta eli pätevyyttä. Sisäisesti validi tutkimus vastaa niitä teoriakäsitteitä, jotka tutkimuksen teoreettinen viitekehys sisältää. Kun tutkimuksen ulkopuoliset henkilöt tulkitsevat mittaustuloksia samalla tavalla, tutkimus on ulkoisesti validi. (Holopainen ym. 2004, 26.)

Tutkimustulokset saattavat vääristyä, mikäli vastaaja ajattelee toisin kuin tutkija. Siksi tutkimuksen validiteettiä tulee tarkastella jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa. Perusjoukko, käsitteet ja muuttujat tulee määritellä tarkasti. Huolellisella suunnittelulla varmistetaan, että tutkimuksessa esitetyt kysymykset ovat kattavia ja liittyvät olennaisesti tutkimusongelmaan. (Vilkkä 2005, 161.)

Asuntosiirtajat ovat yleensä perehtyneet hyvin alan termeihin ja käsitteisiin. Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa kiinnitettiin erityistä huomiota siihen, että lomakkeelta ei löydy sellaisia

käsitteitä, jotka voisivat vaikuttaa tutkimuksen kokonaisluotettavuuteen. Tutkimuksessa pyrittiinkin tutkimuksen validiuteen laatimalla tutkimuslomake ymmärrettävästi käyttämällä asuntosihoitajille tuttuja termejä. Näin varmistuttiin siitä, että kaikki ymmärtävät käytetyn mittarin eli kyselylomakkeen kysymykset täsmälleen samalla tavalla. Tällä voitiin eliminoida virhemahdollisuudet. Muuttujat suunniteltiin huolellisesti. Tutkimuksessa käytettiin nominaalimuuttujia. Nominaalimuuttujille ei asetettu arvoja, koska se ei ole näille sallittua, ja siksi niitä tarkasteltiin keskenään samanarvoisina. Tutkimuslomakkeen muuttujat ymmärrettiin vastaajien keskuudessa melko hyvin. Joitakin vastauksia oli kohdassa ”muu”, vaikka vastausvaihtoehto oli muuttujien joukossa. Tämä tuli ottaa huomioon vastausten analysoinnissa, jotta tutkimuksen validius säilyi. Mikäli mittari olisi käsitelty vain laskemalla yhteen eri muuttujille keskittyneet vastaukset, ei tutkimuksella olisi saavutettu samaa validiutta.

Kaikki tutkimusmenetelmiin, tutkimuksen toteuttamiseen ja analysointiin liittyvät haasteet pyrittiin huomioimaan jo ennen varsinaisen tutkimuksen aloittamista. Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti pysyivät hyvinä, koska niitä arvioitiin koko tutkimuksen ajan. Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa markkinatutkimusta arvioitiin suhteessa teoriakäsitteisiin ja analyysimenetelmiin. Myös tutkimusaineiston luokittelu ja ryhmittely mietittiin etukäteen. Tutkimusaineisto ryhmiteltiin sellaisiin asiakokonaisuuksiin, joihin haluttiin vastauksia. Asiakkuuksiin, palvelun tarpeeseen sekä palveluiden hinnoitteluun liittyvät kysymykset olivat omina ryhminään. Näitä toisistaan poikkeavia kokonaisuuksia voitiin myös yhdistellä ryhmittelyn sisällä ja saada vastauksia haluttuihin kysymyksiin. Tutkimuksen edetessä kiinnitettiin huomiota itse tutkimiseen, tutkimuksen johdonmukaiseen etenemiseen ja aikataulutukseen. Kyselylomake oli laadittu niin, että tutkijalle ei jäänyt tulosten tulkinnassa virhemahdollisuuksia. Tulokset olivat jäsenneiltyjä, johdonmukaisia ja niiden tulkinta voitiin suorittaa yksinkertaisin menetelmin.

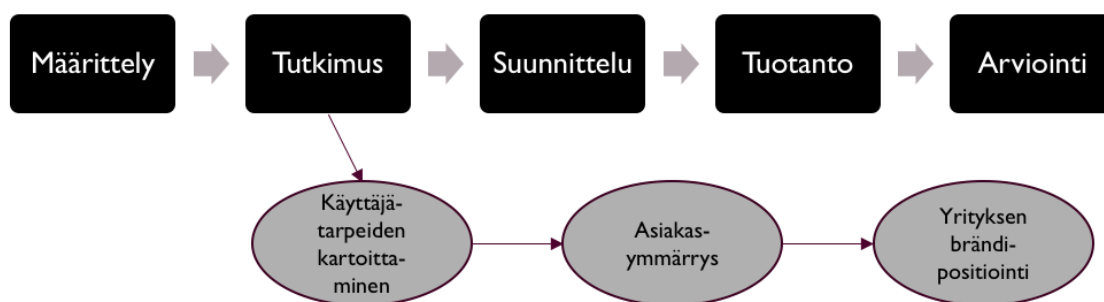
5 Tulokset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa sellaista validia tietoa, mitä perustamisvaiheessa oleva yritys tulisi tarvitsemaan liiketoimintaa suunniteltaessa. Tavoitteena oli laatia perustettavalle yritykselle keväällä 2018 laadittujen LTS:n sekä myynti- ja markkinointisuunnitelman lisäksi osakeyhtiömuotoisen liiketoiminnan perustamiseen liittyvien toimien ketjun konkreettiset ohjeet sekä suorittaa markkinatutkimus. Markkinatutkimuksella pyrittiin ohjaamaan yrityksen liiketoimintaa asiakaslähtöisen liiketoiminnan periaatteiden suuntaan. Aiemmin laaditut suunnitelmathan eivät pohjautuneet markkina-analyysiin eivätkä asiakastutkimuksiin. Siksi kannattavan asiakaslähtöisen liiketoiminnan suunnittelun tueksi tarvittiin selvitys liiketoimintaympäristöstä, asiakkaista ja hinnoittelusta. Sen tiedon avulla yrityksen perustamisen lähtökohdat perustuisivat tutkitulle tiedolle ja yrityksen liikeidealle olisi olemassa todellinen liiketoimintamahdollisuus.

Yrityksen liiketoiminta oli suunniteltu suunnattavan asuntosijoittajille. Tutkimuksen teoreettisena lähtökohdaksi oli selvittää teoreettisen viitekehityksen avulla, mitä asuntosijoittamisella tarkoitetaan ja miten yrityksen liikeidea saadaan tähän nivoutumaan. Asuntosijoittajan eli yrityksen asiakkaan tavoitteena on saada sijoituksilleen hyvää tuottoa minimoimalla riskit ja haasteet. Vaikka asuntosijoittamiseen liittyy maltillinen riski, luovat olemassa olevat riskit kuitenkin epävarmuutta. Ammattitaitoinenkaan vuokravälittäjä ei voi vaikuttaa kaikkiin riskeihin. Kuitenkin ammattitaitoisella vuokralaisvalinnalla ja oikean vuokratason arvioinnilla voidaan vähentää vuokralais- ja vuokratasoriskiä sekä tyhjiä kuukausien riskiä. Asuntosijoittamisen haasteet taas tuovat sijoittajalle käytännön ongelmia sijoitusten sujuvaan hoitamiseen ajankäytöllisesti, sijainnillisesti sekä oman osaamisen näkökulmasta. Teoreettisessa viitekehityksessä tuotiin esille asuntosijoittamisen perusajatus ja miten sijoitusten tuotto-odotuksiin, riskeihin ja haasteisiin vastaaminen tarjoamalla oikeanlaista ja ammattitaitoista vuokravälityspalvelua hyödyttää asuntosijoittajaa.

Yrityksen perustamisen käytännön toimet tarkennettiin teoreettisessa viitekehityksessä erityisesti osakeyhtiön ja ilmoituksenvaraisen liiketoiminnan osalta niihin liittyvine erityispiirteineen. Erityistä huomiota kiinnitettiin siihen, että vuokravälitys liiketoimintamuotona kuuluu ohjesääntöisiin elinkeinoihin. Tällaisen yrityksen perustamiseen vaaditaan ilmoitus Aluehallintovirastolle. Lisäksi vuokravälitysyrittäjä ei voi kuka tahansa perustaa. Sen perustamisen edellytyksenä on yrityksen vastaavan hoitajan LVV- tai LKV-pätevyys. Yrityksen perustamiseen liittyvän teoreettisen viitekehityksen avulla lähtökohdat ja käytännön toimet yritystoiminnan vaatimuksista ja periaatteista selkeytyivät ja johdonmukaistuivat.

Tämän liikeidean kannattavuus pohjautui opinnäytetyön avulla toteutettuihin todellisiin tutkimustuloksiin ja sitä kautta asiakaslähtöiseen ajatteluun. Tästä johtuen teoreettisessa viitekehityksessä käsiteltiin myös palvelumuotoilun periaatteita. Palvelumuotoilun avulla päästiin kehittämään yrityksen palveluprosesseja. Palvelumuotoiluprosessissa yhtenä osa-alueena on asiakasymmärryksen hankkiminen ja se toteutettiin käytännössä asuntosijoittajille suunnattuna markkinatutkimuksena. Kuviossa 24 on kuvattu, miten markkinatutkimus asettuu palvelumuotoiluprosessissa ja mikä palvelumuotoilun kuvauksen perimmäinen tarkoitus oli teoreettisessa viitekehityksessä. Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisen tutkimuksen avulla Survey-tutkimuksena. Tutkimus pohjautui tarkoin valittuihin tutkimusmenetelmiin ja tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat perusteltiin kattavasti.



Kuvio 24: Markkinatutkimuksen sijoittuminen palvelumuotoiluprosessissa.

Tutkimuksen avulla saatiin tietoa eri asiakassegmenteistä. Yrityksen asiakkaat voidaan jakaa ryhmiin asiakassuhdesegmentoinnin avulla. Asiakassuhteiden syvyys, kehitymisaste ja kannattavuus ovat keskeisiä elementtejä segmentoinnissa. Segmentointistrategiaksi yritykselle kannattaa tutkimustulosten perusteella valita keskitetty strategia. Siinä markkinoinnin kohteeksi valitaan tietty tai tietyt asiakaskohderyhmät ja markkinointistrategiat eriytetään kullekin ryhmälle sopiviksi. Erityisesti keskitetty strategia sopii pitkälle erikoistuneisiin pienyrityksiin, kuten vuokravälitysyrityksille. Kaukana sijaitsevat sijoitusasunnot sekä osaamisen tai ajan puute olivat ominaisuuksia, joilla asiakkaat voitiin jakaa markkinoinnin asiakaskohderyhmiksi. Toisaalta asiakkaat oli mahdollista jakaa myös asiakkaiden asuinpaikan tai sijoitusasunnon sijainnin mukaan. Perustettavan yrityksen asiakassuhteet koostuvat liiketoiminnan alkuvaiheessa suspekteista eli kohderyhmään kuuluvista, mutta tunnistamattomista asiakkaista. Näistä asiakkaista yrityksellä on vain vähän tietoa. Toisaalta yritykselle on mahdollista helposti saada tulevaisuudessa myös prospekteja asiakkaita. Nämä ovat mahdollisia ostajia, jotka on tyyppisegmentoitu. Tyyppisegmentoidut asiakkaat ovat niitä, jotka ovat osoittaneet kiinnostusta yritystä kohtaan esimerkiksi vastaamalla kyselyyn tai osallistumalla arvontaan yrityksen internet-sivustolla.

Niistä asiakkaista, jotka vastasivat käyttävänsä vuokravälityspalveluja ainakin joskus, voidaan muodostaa potentiaalisten asiakkaiden asiakassegmentti ja näille asiakkaille tarve palvelulle on olemassa. Toisaalta segmentti voidaan vielä jakaa sellaisiin asiakkaisiin, jotka käyttävät palvelua aina, useimmiten tai harvoin. Jakamalla asiakkaat segmenteittain saadaan markkinointia kohdennettua tietylle asiakassegmentille oikealla markkinointistrategialla. Tutkimuksen mukaan 64,3% vastaajista ei käyttänyt koskaan vuokravälityspalvelua. Hyvällä markkinoinnilla sekä asiantuntevalla ja asiakkaan tarpeita kunnioittavalla palvelulla tästäkin ryhmästä voidaan kuitenkin saada yritykselle asiakkaita. Yrityksen kannattaa ottaa huomioon myös, että segmentoinnissa saattaa olla riski, jos keskittyy vain tiettyyn segmenttiin. Kun kaikki asiakassegmentit huomioidaan, voi yritys lisätä liiketoimintamahdollisuuksiaan. Markkinointistrategisilla valinnoilla voidaan huomattavasti vaikuttaa yrityksen riittävän asiakasmäärän saavuttamisen turvaamiseen.

Asiakassuhteiden pysyvyyden strategioita suunniteltaessa tulee ottaa huomioon erilaiset asuntosijoittajat. Tutkimuksesta ilmeni, että sijoitusasuntojen määrä vaihtelee sijoittajakohtaisesti. Yhdellä sijoittajalla saattaa olla useita asuntoja vuokrattavana ja tästä saadaan volyyymiä vuokravälitysyriksen omaan liiketoimintaan, kun palvelu hoidetaan ammattimaisesti ja asiakkaan tarpeet huomioiden. Suurin osa oli kuitenkin 1-2 asunnon piensijoittajia ja tällä on vaikutusta asiakassuhteiden kierto. Vuokravälitysyriksen tulee suunnitella näille asiakkaille sellainen asiakassuhteiden pysyvyyden strategia, että nämä asiakkaat pysyvät asiakkaina pitkästäkin palveluntarpeen syklistä riippumatta.

Yleisintä kilpailijoiden vuokravälityspalvelujen hinnoittelua eli yhden kuukauden vuokraa ei pidetty hyvänä hinnoitteluperusteena. Yleensä kaikissa tuotteissa ja palveluissa asiakkaita kiinnostaa hinta. Hinnoittelustrategiset valinnat tuleekin harkita tarkoin. Tutkimuksen avulla saatiin tietoa hintaportaista ja hinnoittelun kohdistamisesta sille tasolle, missä hinta on optimaalinen, mutta kysyntä ei laske. Muista yrityksistä poikkeavalla hinnoittelustrategialla päästäänkin erottautumaan muista alan yrityksistä.

Yritys sai uusia ideoita liiketoiminnan ja erilaisten palvelumallien kehittämiseen erityisesti markkinatutkimuksen avoimien ja sekamuotoisten kysymysten avulla. Näistä avoimista vastauksista välittyi asuntosijoittajien sitoutuneisuus omaan sijoitustoimintaan ja aito halu etsiä hyviä vaihtoehtoja omalle ajankäytölle asuntojen vuokraustoiminnassa. Eriytetyille palvelumalleille olisi kysyntää, jos sellaisia olisi tarjolla. Kohdentamalla palvelua sellaisille sektoreille, mitkä avoimista vastauksista tuli ideoina ja ajatuksina esille, saadaan luotua yritykselle uudenlaisia palveluratkaisuja. Palvelujen kehittämistä ja uusien palvelujen suunnittelua on tulevaisuudessa mahdollista jatkaa palvelumuotoilun ja tuotteistamisen avulla.

6 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen avulla vuokravälitysyriks on mahdollista perustaa aikataulullisesti nopeastikin, koska yritykselle on jo olemassa liiketoimintasuunnitelma sekä myynti- ja markkinointisuunnitelma. Liiketoiminnallisesti yrityksen potentiaalisin sijoituspaikka olisi tutkimuksen mukaan Helsinki, koska markkinat näyttäisivät keskittyvän sinne. Ympäristökuntia ei kuitenkaan tule sulkea pois yrityksen vaikutuspiiristä, sillä rajaamalla palvelua vain yhden kunnan alueelle supistetaan samalla yrityksen markkinaosuuksia.

Teoreettisessa viitekehysessä yrityksen perustamisen eri vaiheissa keskityttiin osakeyhtiömuotoisen yrityksen perustamisen lähtökohtiin, koska osakeyhtiö oli jo valittu perustettavan yrityksen yhtiömuodoksi. Valintaa tuki ajatus siitä, että yritys pyrkii kasvattamaan liiketoimintaansa tulevaisuudessa ja tuottaa voittoa omistajilleen. Osakeyhtiön katsottiin olevan tähän tarkoitukseen sopivin vaihtoehto eri yritysmuodoista.

Markkinatutkimus soveltuu parhaiten uusien tuotteiden tai palvelujen kysynnän ennakkointiin ja siksi markkinatutkimukseen yleisesti liitetty kyselytutkimus valittiin tämänkin tutkimuksen menetelmäksi. Markkinatutkimukseen perustuen voidaan todeta, että vuokravälitysy yritykselle on olemassa liiketoimintamahdollisuus. Osaaville ja ammattitaitoisille vuokravälittäjille ja vuokravälityspalveluille on tarvetta ja kysyntää pääkaupunkiseudulla. Asiakkaita löytyy eri asiakassegmenteistä ja niitä on myös löydettävissä eri markkinointikanavista. Tämän tutkimuksen avulla perustettava yritys sai konkreettista tietoa markkina-alueesta, asiakkaista ja liikeidean jatkokehittämismahdollisuuksista. Kuitenkin täytyy muistaa kysyntää kartoitettaessa ja analysoitaessa, että tulosten perusteella ennustetaan asiakkaiden ostokäyttäytymistä. Nämä ovat siis vain ennusteita tutkimuksen kohteena olevan ilmiön kehittymiselle, eivätkä tutkimustulokset vielä kerro kokonaistotuutta. Tuloksia analysoitaessa tulee huomioida, että vaikka asiakkaat ovat osoittaneet kiinnostuksensa tiettyyn palvelutuotteeseen, he eivät ole sitoutuneet ostamaan sitä. Asiakkaiden palvelun tarve saattaa vaihdella tai he ostavat kyseisen tuotteen toiselta yritykseltä. Tutkimustulokset eivät siis kerro absoluuttista totuutta, vaan toimivat suuntaa antavina mittareina. Yrityksen tulisikin tehdä toimialakohtainen ennuste yrityksen oman myyntiennusteen lisäksi. Ennusteiden kautta voidaan vielä syvemmin tarkastella yrityksen kehittymismahdollisuuksia tietyllä toimialalla ja markkina-alueella.

Tutkimuksessa päädyttiin käyttämään e-lomaketta. Suurin syy tähän oli sen maksuttomuus ja laajat kysymysten muokkausmahdollisuudet. Tutkimussuunnitelmaa laadittaessa kartoitettiin myös muita vaihtoehtoisia elektronisia kyselylomakkeita. SurveyMonkey -lomake on yleisesti paljon käytetty erilaisten kyselyjen toteuttamiseen yritysten, yhdistysten ja yhteisöjen keskuudessa. Tämä otettiin koekäyttöön ennen varsinaisen kyselylomakkeen laatimista. Sen ilmainen versio tarjosi kuitenkin vain suppean määrän vastausvaihtoehtoja ja kysymysten määrää oli rajoitettu. Tämän vuoksi sen käyttämisestä luovuttiin.

Koska tutkimusmenetelmä suoritettiin määrällisenä tutkimuksena, se oli selkeä ja tulokannan virhemahdollisuudet olivat pienet. Tutkimuksen kohteena olevien asuntosiirtajien tutkimukseen osallistumisen vähäisyys aiheutti tutkimukselle haasteita. Vaikka asuntosiirtajayhteisöt sosiaalisessa mediassa ovat laajat, oli osallistujien saaminen useista muistutusviesteistä huolimatta vaikeaa. Tutkimuksen aikataulutuksen vuoksi tutkimusvaiheessa ei voitu hyödyntää esimerkiksi Suomen vuokranantajat ry:n järjestämiä asuntosiirtajille suunnattuja tilaisuuksia, koska niitä ei tutkimuksen suorittamisen aikana järjestetty pääkaupunkiseudulla. Näissä tilaisuuksissa olisi ollut mahdollista tehdä kyselytutkimus esimerkiksi paperilomakkeiden avulla tai hyödyntämällä elektronisia laitteita. Tällaisen tilaisuuden hyödyntäminen olisi saattanut tuoda suurenkin lisäyksen vastaajamäärään. Vastaajamäärän lisääntyminen olisi voinut vaikuttaa ainakin määrällisesti uusien ja asiakkaiden tarpeita vastaavien palvelujen innovaatioihin. Parhaat ideat saadaan

yleensä asiakkailta. Mitä enemmän saadaan volyymia vastausten määrään, sitä enemmän saattaa hyviä ideoita nousta esille.

Markkinatutkimus suoritettiin poikittaistutkimuksena ja poikittaistutkimukselle on ominaista, että se voidaan suorittaa hyvinkin lyhyessä ajassa. Kuitenkin tutkimuksen aikataulutuksen varhainen suunnittelu olisi antanut enemmän mahdollisuuksia ajoittaa varsinaisen markkinatutkimuksen suorittaminen optimaalisesti. Näin olisi voitu hyödyntää kaikki käytettävissä olevat kanavat, jotta otoskin olisi saatu suuremmaksi. Kyselylomakkeelle oli mahdollista määrittää ajoitustoiminto ja lomake ajastettiin avoimeksi noin kahden viikon ajaksi. Vastausaika osoittautui kuitenkin liian lyhyeksi. Vastausajan umpeuduttua saapui useita viestejä, joissa harmiteltiin lomakkeen sulkeutumista ja tästä johtuen kyselylomakkeelle vastaaminen ei enää onnistunut. Kokonaisuutena yrityksen seuraavaa markkinatutkimusta suunniteltaessa tulisi huomioida sekä kyselytutkimukseen varatun ajan pituus että tutkimuksen ajoittaminen hyödynnettävissä oleviin resursseihin nähden.

Siinä vaiheessa, kun tämän opinnäytetyön kohteena oleva yritys on aloittanut toimintansa, tulisi asiakastutkimus suorittaa uudelleen. Tällöin kohteena voisivat olla jo yrityksen asiakkaina olevat asuntosijoittajat. Silloin tutkimus toteutettaisiin eri lähtökohdista ja tutkimuksen keskiössä olisivat palvelujen laadulliset kehittämiskohteet. Nyt suoritettun tutkimuksen pohjalta asiakkailta tulleiden innovaatioiden istuvuus uusiksi palvelumalleiksi voisi olla seuraavan markkinaselvityksen aiheena. Kartoittamisen voisi aloittaa esimerkiksi siitä, löytyisikö ideoinnin pohjalta luoduille palvelumalleille kysyntää, millä volyymilla sitä löytyisi ja kuinka paljon palveluista oltaisiin valmiita maksamaan. Tämä kannattaisi tehdä ennen yrityksen varsinaisen liiketoiminnan aloittamista. Näin saataisiin heti alussa yritykselle erottuvuutta muihin saman alan yrityksiin nähden. Sen jälkeen kysynnän perusteella uusia palvelumalleja olisi mahdollista jatkokehittää, pilotoida ja lanseerata markkinoille. Implementoinnilla saataisiin palvelujen laatu kohdistettua oikein asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Näin palvelumuotoilun kaikki osa-alueet saataisiin hyödynnettyä ja kehitettyä yrityksen liiketoiminnallisia strategioita. Jatkotutkimusaiheena palvelumallien kehittäminen palvelumuotoilun avulla ja erilaisten palvelutuotteiden tuotteistaminen voisi tuoda syvempää näkökulmaa nyt tehdylle tutkimukselle.

Kilpailija-analyysin pohjalta nousi esille sellainen liiketoimintamalli, jossa yritys myöntää asiakkaalle vuoden ajaksi vuokranmaksun takauksen hänen käyttäessään vuokravälityspalvelua. Sosiaalisen median vuokranantajayhteisöistä hankitun käyttäjätiedon mukaan tällaista liiketoimintamallia pidetään hyvänä ja asiakkaan kannalta turvallisenä. Vuoden vuokrien takaaminen on usein myös perusteena vuokratoimeksiannon tekemiselle. Yrityksen kannattaisikin harkita, toisiko tällainen palvelu lisäarvoa yrityksen imagolle. Myös tästä aiheesta voisi tehdä markkinatutkimuksen, jolloin saataisiin todellista tietoa asiakkaiden tarpeista.

Tätä tutkimusmateriaalia on mahdollista käyttää hyödyksi myös muut saman alan perustamisvaiheessa olevat yritykset. Erityisesti markkinatutkimuksessa esiin tulleiden tietojen hyödyntäminen säästää aikaa. Myös pääkaupunkiseudun ulkopuolelle perustettavat vuokravälitysyrietykset hyötyvät tästä tutkimuksesta, vaikka varsinaisia pääkaupunkiseudulle sijoittuvia markkinatutkimuksen tuloksia ei voidakaan kaikilta osin suoraan hyödyntää muualla Suomessa. Tietojen hakeminen eri lähteistä on yleensä työlästä. Teoreettisesta viitekehystä löytyvätkin olennaiset perustiedot tämän toimialan yrityksen perustamisen lähtökohdista. Tämän tutkimuksen hyvä hyödynnettävyys johti koko opinnäytetyön sisällön huolelliseen ja tarkkaan pohdintaan. Tutkimustuloksien avulla päästiin kehittämään suunniteltua liiketoimintaa, mutta kaikkea esiin tullutta tietoa ei voitu jakaa julkisesti vaarantamatta liiketoimintaa. Tämä aiheutti ristiriidan markkinatutkimuksen kattavuuden ja avoimuuden sekä opinnäytetyön sisällön välille. Markkinatutkimuksessa asiakkailta tulleet uudenlaiset liikeideat ja liiketoimintamahdollisuudet sekä hinnoittelustrategiat jätettiin käsittelemättä tässä tutkimuksessa ja jäivät vain perustettavan yrityksen tietoisuuteen. Ne ovat olennaisia asioita, joilla yrityksen on mahdollista erottua muista yrityksistä ja kuuluvat siten yrityksen liikesalaisuuksiin ja siksi niiden tarkkaa sisältöä ja yksityiskohtia ei analysoitu.

Tämä opinnäytetyö antaa kaiken sen perustiedon, mitä uusi vuokravälitysyrietyt tarvitsee aloittaessaan yritystoimintaa. Opinnäytetyön avulla perustamisprosessi etenee johdonmukaisesti vaiheittain ja kaikki perustamisen osa-alueet tulevat huomioiduksi. Liittämällä tähän opinnäytetyöhön aiemmin laaditun liiketoimintasuunnitelman sekä myynti- ja markkinointisuunnitelman saadaan aikaan eheä kokonaisuus yrityksen perustamisprosessille. Kannattavan liiketoiminnan peruslähtökohdat ovat olemassa. Markkinatutkimuksen suorittaminen täydensi yrityksen asiakaslähtöisen liikeidean, johon koko liiketoimintaa voidaan sovittaa. Asiakaslähtöisen ja kannattavan liiketoiminnan siemenet on nyt kylvetty ja voidaan siirtyä tulevaisuudessa seuraamaan yrityksen kasvua ja kehitystä tämän opinnäytetyön luomin edellytyksin ja työkaluin.

Lähteet

Painetut

Euro, L., Kapanen, H. Kenttälä, M., Kiviranta, A. & Ilonen, P. 2017. Matka palvelumuotoiluun. Opas opettajalle. Ylöjärvi: Katajamäki Print Media.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Porvoo: Bookwell.

Holopainen, M., Tenhunen, L. & Vuorinen, P. 2004. Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Hamina: Kotkan Kirjapaino.

Holopainen, T. 2018. Yrityksen perustamisopas. Käytännön perustamistoimet. Turenki: Hansaprint.

Jaakkola, T. & Sorsa, K. 2005. Liiketoiminnan sopimukset. Sopimusriskien hallinta liike- ja kuluttajasopimuksissa. Helsinki: Edita Prima.

Kaarto, M. 2018. Sijoita asuntoihin! Aloita -Kehity -Vaurastu. Tallinna: AS Pakett.

Karttunen, T., Laasanen, H., Sippel, L., Uitto, T. & Valtonen, M. 2015. Juridiikan perusteet. 5., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Kasso, M. 2011. Kiinteistönvälitys ja -arviointi. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Kinkki, S. & Isokangas J. 2003. Yrityksen perustoiminnot. Basic Business Operations. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Kyläkallio, J., Iiro, O. & Kyläkallio, K. 2015. Osakeyhtiö I. Porvoo: Bookwell.

Meroni, A. & Sangiorgi, D. 2011. Design for Services. Great Britain: MPG Books Group.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu -uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tampere: Tammerprint.

Miettinen, S. & Koivisto M. 2009. Designing Services with Innovative Methods. Keuruu: Otava Book Printing.

Orava, J. & Turunen, O. 2013. Osta, vuokraa, vaurastu. Ensimmäinen suomalainen kirja asuntosijoittajille. 2.painos. Liettua: Balto Print.

Parantainen, J. 2011. Tuotteistaminen. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. 5. painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

Sangiorgi, D. & Prendiville, A. 2017. Designing for Service. Key Issues and New Directions. London: Bloomsbury Publishing.

Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tallinna: Uniprint.

Stickdorn, M. Q Schneider, J. 2010. This is service design thinking. Amsterdam: BIS Publisher.

Sydänmaanlakka, P. 2010. Älykäs itsensä johtaminen. Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. 3. tarkistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2. tarkistettu painos. Liettua: Balto Print.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2013. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. 6., uudistettu painos. Porvoo: Bookwell.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Sähköiset

Aluehallintovirasto 2018. Kiinteistönvälitys. Viitattu 26.10.2018.

<https://www.avi.fi/web/avi/kiinteistonvalitys?categoryId=14406#/web/avi/edistynyt-haku>

Aluehallintovirasto 2018. Ohje kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välitystoiminnan aloitusilmoituksen tekemiseen. Viitattu 25.9.2018.

https://anon.ahtp.fi/FormHelp/Aloitusilmoituksen_ohje.pdf

Danske Bank 2017. Nuoret kiinnostuneita asuntosijoittamisesta ja uusista tavoista tienata asunnoilla. Viitattu 28.9.2018. <https://danskebank.fi/sinulle/artikkelit/10/nuorten-kiinnostus-asuntosijoittamista-kohtaan-vahvaa>

Ennakkoperintälaki 1118/1996. Viitattu 26.10.2018.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961118>

Eduskunta 2018. Euroopan unioni. Viitattu 11.9.2018.

<https://www.eduskunta.fi/FI/tietoeduskunnasta/kirjasto/aineistot/eu/Sivut/default.aspx>

Finanssivalvonta 2018. Makrovakauspäätös: Finanssivalvonta kiristää lainakattoja muiden kuin ensiasuntojen osalta. Viitattu 13.9.2018.

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Lehdistotiedotteet/Pages/08_2018.aspx

Keskuskaupakamari 2018. LKV ja LVV. Viitattu 11.9.2018. <https://kauppakamari.fi/koulutus-tutkinnot-kokeet/lkv-ja-lvv-koe/>

Kiinteistömaailma 2018. Viitattu 21.9.2018. <https://www.kiinteistomaailma.fi/>

Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 15.12.2000/1075. Viitattu 26.9.2018.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20001075?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20kiinteist%3%B6nv%3%A4litysliikkeist%3%A4#P8>

Laki luottolaitostoiminnasta 8.8.2014/610. Viitattu 14.9.2018.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140610?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=luottolaitostoiminta#L15P11>

Lähitapiola 2018. Riskit ja kustannuksen kasvavat ilmastonmuutoksen vuoksi -vaikutuksen suuret vakuutuslalle. Viitattu 12.9.2018. <https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/uutishuone/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/uutinen/1509553993417>

Somers, M. 2018. A Guide to Intrapreneurship. Entrepreneurship isn't just for startups - corporations need it now more than ever. Viitattu 27.10.2018.

<http://mitsloan.mit.edu/newsroom/articles/a-guide-to-intrapreneurship/>

Nordea 2018. Asumisen turvaa korkosuojauksella. Viitattu 15.9.2018.

<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/lainat/asuntolainat/korkosuojaukset.html>

Nordea 2018. Tietoa asuntolainan lainakatosta ja omarahoitusosuudesta. Viitattu 13.9.2018.

<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/lainat/asuntolainat/asuntolainan-lainakatto.html>

Osakeyhtiölaki 21.7.2006/624. Viitattu 20.10.2018.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060624?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Osakeyhti%C3%B6laki>

Pakarinen, S. 2018. Asuntomarkkinoiden semiparametrinen tehokkuusanalyysi.

Kansantaloudellinen aikakauskirja – 114. vsk. – 2/2018. Viitattu 13.9.2018.

https://www.taloustieteellinenyhdistys.fi/wp-content/uploads/2018/05/KAK_2_2018_WEB-148-152.pdf

Patentti- ja rekisterihallitus 2018. Osakeyhtiö. Viitattu 19.9.2018.

<https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/osakeyhtio.html>

Patentti- ja rekisterihallitus 2018. Kaupparekisteri. Viitattu 21.9.2018.

<https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/yleista/ytj.html>

RE/MAX 2018. Viitattu 20.9.2018. <https://www.remax.fi/remax/>

STT Viestintäpalvelut Oy 2018. Uusi avaus Kiinteistömaailmassa: Vuokravälitysyksikkö palvelemaan pääkaupunkiseudun asuntosijoittajia ja vuokralaisia. 19.12.2017. Viitattu 19.9.2018.

<https://www.sttinfo.fi/tiedote/uusi-avaus-kiinteistomaailmassa-vuokravälitysyksikko-palvelemaan-paakaupunkiseudun-asuntosijoittajia-ja-vuokralaisia?publisherId=59296348&releasId=65344765>

Suomen asuntoneuvoja 2018. Viitattu 19.9.2018. <https://asuntoneuvoja.fi/>

Suomen Riskienhallintayhdistys 2018. Nelikenttäanalyysi - SWOT. Viitattu 4.10.2018.

<https://www.pk-rh.fi/tools/swot.html>

Suomen vuokranantajat 2018. Asuntosijoittaminen. Kannattavuus. Viitattu 12.9.2018.

<https://vuokranantajat.fi/asuntosijoittaminen/kannattavuus/>

Suomen vuokranantajat 2018. Asuntosijoittaminen. Vuokralaisen valinta. Viitattu 16.9.2018.

<https://vuokranantajat.fi/asuntosijoittaminen/vuokralaisen-valinta/>

Suomen vuokranantajat 2017. Vuokranantaja 2017. Kyselyn tulokset. Viitattu 10.10.2018.

<https://vuokranantajat.fi/asuntosijoittaminen/tutkimukset/vuokranantaja-2017/>

Suomen Yrittäjät ry 2018. Kasvuyrittäjätverkosto. Viitattu 28.9.2018.

<https://www.yrittajat.fi/yrittajat/kasvuyrittajaverkosto/a/blogit/kannattavaa-kasvaa>

Suomen Yrittäjät ry 2018. Yrittäjän ABC. Viitattu 29.9.2018.

<https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc-316123>

Suomi 2018. Yritystoiminnan perustaminen. Viitattu 26.9.2018.

<https://www.suomi.fi/yritykselle/yrityksen-perustaminen/yritystoiminnan-suunnittelu/opus/liikeidea/liiketoimintasuunnitelma>

S-Pankki 2018. S-Asuntorahasto. Viitattu 23.9.2018. https://www.s-pankki.fi/fi/saastaminen-ja-sijoittaminen/rahastot/s-asuntorahasto/?gclid=EAlaIqobChMlpILjs5vR3QIVVoGyCh0kdwAKEAAYASAAEgLEgEfD_BwE&gclid=aw.ds&dclid=CKvO9Yuc0d0CFQ2-GQodqPoDqA

Tilastokeskus 2018. Ajankäytön muutokset 2000-luvulla. Viitattu 10.10.2018.

https://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-09-24_003.html

Tilastokeskus 2018. Osakeasuntojen hinnat 2018, heinäkuu. Viitattu 21.9.2018.

https://www.stat.fi/til/ashi/2018/07/ashi_2018_07_2018-08-28_tie_001_fi.html

Vero 2018. Arvonlisäverotus. Viitattu 26.10.2018. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/arvonlisaverotus/>

Vero 2018. Omaisuuden luovutusvoitot ja tappiot. Viitattu 23.10.2018. https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48935/omaisuuden_luovutusvoitot_ja_tappiot_lu4/#2.3-veronalaiset-luovutusvoitot

Vero 2018. Pääomatulot. Viitattu 12.9.2018. <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/tulot-ja-vahennykset/paaomatulot/>

Vero 2018. Varainsiirtovero. Viitattu 21.9.2018. <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/asuminen/varainsiirtovero/>

Vuokraturlva 2018. Viitattu 19.9.2018. <https://www.vuokraturlva.fi/index.php/vuokranantajalle/vuokravalitus>

YVI 2018. YVI-hanke 2010-2014. Omaehtoinen yrittäjyys. Viitattu 28.10.2018. <http://www.yvi.fi/sanakirja/260-omaehtoinen-yrittajyys-self-oriented-entrepreneurship-spontaneous-entrepreneurship>

Julkaisemattomat

Pouttu, M. & Stenvall, T. 2018. Liiketoimintasuunnitelma. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Pouttu, M & Stenvall, T. 2018. Myynti- ja markkinointisuunnitelma. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Ruuskanen, H. 2018. Ideasta yritykseksi. Asiakaslähtöisen liiketoiminnan kehittäminen. Luentomateriaali kevät 2018. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Kuviot

Kuvio 1: Ideasta liikeideaksi ja sen yhteys opinnäytetyöhön.	6
Kuvio 2: Tuoton muodostuminen asuntosijoittamisessa. (Kaarto 2018, 67-72.)	9
Kuvio 3: Vanhojen osakeasuntojen hintojen kehitys kuukausittain. (Tilastokeskus 2018.)	10
Kuvio 4: Vuokralaisryhmät (Orava & Turunen 2013, 147; Suomen vuokranantajat 2018.)	14
Kuvio 5: Yritystoiminnan aloittamisen vaiheet (mukaillen Ruuskanen 2018.)	17
Kuvio 6: Palvelumuotoilun ajattelumalli by Steve Jobs (Tuulaniemi 2013, 74.).....	20
Kuvio 7: Perustettavan yrityksen SWOT-analyysi (Pouttu & Stenvall 2018.)	21
Kuvio 8: Vuokraturvan vahvuudet ja heikkoudet. (Pouttu & Stenvall 2018.)	23
Kuvio 9: Kiinteistömaailman vahvuudet ja heikkoudet. (Pouttu & Stenvall 2018.)	23
Kuvio 10: RE/MAXin vahvuudet ja heikkoudet. (Pouttu & Stenvall 2018.)	24
Kuvio 11: Yritysmuodon valintaan vaikuttavat tekijät (Holopainen 2018, 20-22.)	25
Kuvio 12: Perustamissopimuksen sisältö (OYL 2:2 §).	27
Kuvio 13: Palvelumuotoiluprosessi (Miettinen 2011, 35.).....	31
Kuvio 14: Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2013, 128)	31
Kuvio 15: Tutkimuksen teoreettisen lähtökohdat (Hirsjärvi ym. 2013, 123-143.).....	33
Kuvio 16: Kyselyyn vastanneiden asuntosijoittajien oman asuinalueen sijainti.	36
Kuvio 17: Yksityisten vuokranantajien sijoitusasuntojen sijoittuminen alueittain.	37
Kuvio 18: Kyselytutkimukseen vastanneiden yksityisten vuokranantajien sijoitusasuntojen määrän jakautuminen Helsingissä.	38
Kuvio 19: Vuokravälityspalvelun käyttöiheys.	38
Kuvio 20: Perusteet vuokravälityspalvelujen käytölle.	39
Kuvio 21: Perusteet vuokravälityspalvelujen käyttämättömyydelle.	40
Kuvio 22: Peruspalveluprosessi ja siihen liitetty lisäpalvelu.	41
Kuvio 23: Lisäpalveluprosessi.	42
Kuvio 24: Markkinatutkimuksen sijoittuminen palvelumuotoiluprosessissa.	46

Liitteet

Liite 1: Markkinatutkimus vuokravälityspalvelun tarpeesta ja hinnoittelusta pääkaupunkiseudulla	57
--	----

Liite 1: Markkinatutkimus vuokravälityspalvelun tarpeesta ja hinnoittelusta pääkaupunkiseudulla

28.10.2018 E-lomake - Markkinatutkimus vuokravälityspalvelun tarpeesta ja hinnoittelusta pääkaupunkiseudulla

Markkinatutkimus vuokravälityspalvelun tarpeesta ja hinnoittelusta pääkaupunkiseudulla

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 27.9.2018 14.15 ja päättyy 10.10.2018 23.00

Tervehdys arvoisa asuntosijoittaja!

Olen Laurea-ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelija ja teen opinnäytetyötäni asuntosijoittamisesta ja asuntosijoittamista helpottavien vuokravälityspalvelujen suunnittelusta. Opinnäytetyöni markkinatutkimuksen avulla on tarkoituksenaan kartoittaa asuntosijoittajien vuokravälityspalvelujen tarvetta ja asiakaslähtöistä hinnoittelua pääkaupunkiseudulla. Kyselyyn voivat osallistua asuntosijoittajat, joilla on sijoitusasuntoja Helsingissä, Espoossa, Vantaalla tai Kauniaisissa. Asuntosijoittajan omalla asuinpaikalla ei ole tässä tutkimuksessa merkitystä, vaan ainoastaan sijoitusasuntojen sijainnilla. Olisin erittäin kiitollinen, jos voisitte vastata muutamaan kysymykseen. Vastaamiseen menee aikaa noin 5 minuuttia. Vastaukset käsitellään nimettöinä. Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Tiina Stenvall
P2P-opiskelija, Liiketalous, Projektinjohtaminen
Laurea-ammattikorkeakoulu

Mikä on oma asuinpaikkanne tällä hetkellä?

Pääkaupunkiseutu
 Muu Suomi
 Ulkomaat

Kuinka monta sijoitusasuntoa omistatte Helsingissä?

En yhtään
 1-2
 3-5
 6-10
 Yli 10

Kuinka monta sijoitusasuntoa omistatte Espoossa ja Kauniaisissa yhteensä?

En yhtään
 1-2
 3-5
 6-10
 Yli 10

Kuinka monta sijoitusasuntoa omistatte Vantaalla?

En yhtään
 1-2
 3-5
 6-10
 Yli 10

Kuinka usein käytätte pääkaupunkiseudulla sijaitsevien sijoitusasuntojenne vuokrauksessa vuokravälittäjän tarjoamaa palvelua?

Aina
 Useimmiten
 Harvoin
 En koskaan

Mikäli olette käyttäneet vuokravälityspalveluja pääkaupunkiseudulla sijaitsevien sijoitusasuntojenne vuokrauksessa, mistä syystä olette päätyneet niiden käyttämiseen? (Voitte valita useamman vaihtoehdon)

Sijoitusasuntoni sijaitsevat kaukana
 Ajanpuute
 oma osaamiseni ei ole riittävä
 Muu syy, mikä? Oikaa hyvä ja kirjoittakaa vastauksenne tekstikenttään

<https://elomake.laurea.fi/lomakkeet/16063/lomake.html> 1/3

28.10.2018

E-lomake - Markkinatutkimus vuokravälityspalvelun tarpeesta ja hinnoittelusta pääkaupunkiseudulla

Mikäli ette ole käyttäneet vuokravälityspalvelua pääkaupunkiseudulla sijaitsevien sijoitusasuntojenne vuokrauksessa, mitkä ovat tähän johtaneet syyt? (Voitte valita useamman vaihtoehdon)

- Osaan hoitaa asuntojeni vuokrauksen itse
- Asun lähellä sijoitusasuntojani
- Haluan tutustua vuokralaiseeni
- En luota vuokravälittäjän ammattitaitoon
- Muu syy, mikä? Olkaa hyvä ja kirjoittakaa vastauksenne tekstikenttään

Millaiselle vuokravälittäjän tarjoamalle palvelulle Teillä olisi tarvetta tavanomaisen palvelun lisäksi? (Sisältää vuokrailmoitukset, asunnon esittelyt, luottotietojen tarkastukset ja vuokrasopimuksen)

Pajonko mielestänne olisi kohtuullinen korvaus vuokravälityspalvelusta pääkaupunkiseudulla sijaitsevan yhden sijoitusasuntonne vuokrauksesta? (sisältäen vuokrailmoitukset, asunnon esittelyt, luottotietojen tarkastuksen j)

- 1 kk:n vuokraa vastaava euromäärä
- Alle 300€
- 300-500€
- 500-800€
- 800-1000€
- Muu, mikä? Olkaa hyvä ja kirjoittakaa vastauksenne tekstikenttään

Millainen hinnoitteluperuste olisi mielestänne paras tavanomaisille vuokravälityspalveluille? (Sisältäen vuokrailmoitukset, asunnon esittelyn, luottotietojen tarkastuksen ja vuokrasopimuksen)

- Vuokran euromäärään sidottu hinta (esim 1kk:n vuokraa vastaava määrä)
- Kiinteä hinta sidottuna asunnon kokoon (esim. yksiöt x euroa, kaksiot xx euroa, kolmiot xxx euroa jne.)
- Kiinteä hinta kaikenkokoisille asunnoille
- Muu hinnoitteluperuste, mikä? Kirjoittakaa vastauksenne tekstikenttään

Pajonko mielestänne olisi kohtuullinen korvaus vuokrasopimuksen päättymiseen liittyvien toimien hoitamisesta (huoneiston kuntotarkastus, avainten vastaanottaminen)

- Alle 50€
- 50-100€
- 100-200€
- Yli 200€

Tietojen lähetyks

Tallenna

28.10.2018

E-lomake - Markkinatutkimus vuokravälityspalvelun tarpeesta ja hinnoittelusta pääkaupunkiseudulla

Kiitos vastauksistanne!

Järjestelmänä Eduix E-lomake 3.1, www.e-lomake.fi