



VOLVO- OMAMEKAANIKKOTOIMINTA ASIAKASKOKEMUKSENA

Janne Suokas

Opinnäytetyö
Toukokuu 2014
Auto- ja kuljetustekniikka
Korjaamotekniikka

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Auto- ja kuljetustekniikka
Auto- ja korjaamotekniikka

JANNE SUOKAS:

Volvo-omamekaanikkotoiminta asiakaskokemuksena

Opinnäytetyö 44 sivua, joista liitteitä 25 sivua
Toukokuu 2014

Asiakastyytyväisyys on päivän sana monilla eri palveluntarjoajan aloilla. Vaativassa nykymaailmassa varsinkin tekniikan alalla asiakastilanteet ovat monesti haastavia. Kovasta korjaamoalalla vallitsevasta kilpailusta sekä tekniikan kehityksestä johtuen ei enää riitä pelkkä auton teknologian tuntemus, on osattava ottaa huomioon myös asiakkaan tarpeet. Perinteinen korjaamomalli toimii työnjohtajapohjaisesti jossa työnjohtaja toimii asiakkaan ja mekaanikon välisenä yhdyshenkilönä välittäen asiakkaan toivomukset ja auton korjaustarpeen mekaanikolle sekä luovuttaessa autoa takaisin, informoi asiakasta huollossa tehdyistä korjauksista ja mekaanikon huomioista.

Volvo-omamekaanikkoprosessi poistaa työnjohtajan asiakkaan ja mekaanikon väliltä jolloin asiakas pääsee asioimaan suoraan mekaanikon kanssa, tämä mahdollistaa asiakkaan tarpeiden paremman huomioimisen sekä informaation korjaamokäyntiin ja autoon liittyen.

Opinnäytetyön tilaaja on Käyttöauto Oy:n Tampereen Hatanpäällä sijaitseva toimipiste, joka toimii Dacia, Honda, Renault ja Volvo henkilöautojen jälleenmyyjänä ja merkkikorjaamona.

Opinnäytetyön aiheena on tutkia Volvon kehittämää omamekaanikkokonseptia asiakaskokemuksena ja kartoittaa prosessin kehityskohteita. Opinnäytetyön aineisto kerättiin asiakastyytyväisyyskyselyä pohjana käyttäen kahdella tavalla, haastatteleamalla Käyttöauto Oy:n Tampereen toimipisteen kahdeksan omamekaanikon asiakkaita sekä asiakkaiden itse täyttämien lomakkeiden pohjalta Käyttöauto Oy:ssä Tampereella toukokuun 2014 aikana.

Haastattelut ja asiakkaiden omatoimisesti lomakkeeseen vastaaminen tapahtui huollon tai korjaamokäynnin lopulla, omamekaanikon luovutettua auton ja asiakaskäynnin loputtua, automyynnin puolella jotta voitiin minimoida ympäristön vaikutus vastausten todenperäisyyteen ja näin ollen maksimoida tutkimuksesta saatava hyöty korjaamotoinnin kehittämiseksi. Täytettävät lomakkeet asiakas sai kassalta maksaessaan huoltoa, lopullisen tutkimuksen otantaan tulleita lomakkeita ei jaettu omamekaanikoille, tällä eliminoitiin niin sanotut mekaanikoiden itsensä täyttämät kyselyt, mikä myös paransi tutkimustulosten oikeellisuutta.

Tutkimusta tehdessä havaittiin omamekaanikkoasiakkaiden pääasiallinen tyytyväisyys saamaansa palveluun korjaamokäynnin yhteydessä. Johtopäätöksenä voidaan tehdä omamekaanikkokonseptin hyvä toimivuus ja potentiaali asiakaslähtöisessä korjaamotoinnissa

Asiasanat: Volvo, omamekaanikko, Käyttöauto, kyselypohja

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Automobile and transport engineering
Automobile and garage engineering

JANNE SUOKAS:

Volvo Personal Mechanic Process as a Customer Experience

Bachelor's thesis 44 pages, appendices 25 pages
May 2014

Customer relations is today's word in most service providing enterprises. In a demanding modern world customer situations are often challenging especially in the field of technology. Because of the hard competition in the area of automobile workshops and the growing progress of technology, it is no longer enough to handle only the maintenance of an automobile. Rather, you have to be able to pay attention to customer's needs and emotions. Traditional workshop model is supervisor-based, where supervisor works as a link between a mechanic and a client and transmits customer's wishes considering car's maintenance to the mechanic, as well as informs the client about repairs and notes made by the mechanic during the maintenance.

Volvo personal mechanic process removes the supervisor from the maintenance project in order to ease the visit in the workshop and to improve communication and information between customer and mechanic. This action also allows the customer's needs to be better noticed and to be carried out.

The subscriber of this thesis is Käyttöauto Oy's Tampere office, located in Hatanpää. Käyttöauto Oy is an official dealer of Dacia, Honda, Renault and Volvo passenger cars and acts as their official maintenance company.

The subject of this thesis is to study the Volvo personal mechanic concept as a customer experience and to identify the areas in need of development. The data used as a base of this study was collected using a customer satisfaction survey in two ways, by interviewing clients of all eight personal mechanics in Käyttöauto Oy Tampere office, as well as collecting surveys that customers had filled themselves. The material used as a base of this study was collected during May 2014.

The interviews and customer surveys took place at the end of the maintenance, after the mechanic presented the car back to the customer, in a place where clients answers could not be influenced by external pressure. That way it was possible to maximize the benefits of this thesis in the development of personal mechanic process. Cashier at checkup handed surveys to the clients. Surveys were not handed to personal mechanics in order to eliminate all false results.

The main observation was that majority of Volvo personal mechanic customers are satisfied with service received during their visit in the workshop. The main conclusion is that Volvo personal mechanic concept is a very good tool in customer related maintenance services.

Key words: Volvo, personal mechanic, Käyttöauto Oy, survey

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUKSEN TAVOITE JA KOHDEORGANISAATIO.....	6
	2.1 Tutkimuksen tavoite.....	6
	2.2 Kohdeorganisaatio	6
3	HENKILÖAUTON HUOLTOPROSESSI JA OMAMEKAANIKKOTOIMINTA	8
	3.1 Ajanvaraus.....	8
	3.1 Varaosakierto ja keräily.....	9
	3.2 Auton vastaanottaminen	10
	3.3 Huolto ja korjaus.....	12
	3.4 Laskutus ja auton luovutus	13
	3.5 Omamekaanikkoprosessi.....	13
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	15
5	OPINNÄYTETYÖN POHDINTAA.....	17
	LÄHTEET	18
	LIITTEET.....	19
	Liite 1. Käyttöauto Oy:n eri toimipisteiden tarjoamia palveluita	19
	Liite 2. ISO 14001.....	20
	Liite 3. ISO 9001.....	21
	Liite 4. Kuvaus Volvo-omamekaanikkoprosessista	22
	Liite 5. CD400- ja Automaster-ohjelman työmääräyksen luonti-ikkuna.	28
	Liite 6. Kyselypohja	29
	Liite 7. Volvo-omamekaanikkotoiminta asiakaskokemuksena	31
6	TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI.....	31
	6.1 K1 Mistä saitte tietää omamekaanikkotoiminnasta?.....	31
	6.2 K2 Onko tämä ensimmäinen käyntinne omamekaanikolla?	33
	6.3 K3 Kartoitettiinko teidän/autonne tarpeet riittävän hyvin ennen huoltokäyntiä? (Lisätyöt, huoltoajankohta, sijaisauto, autonpesu, mahdollinen katsastus, yms.).....	34
	6.4 K4 Olivatko pysäköintitilat riittävät huoltoon saapuessanne?	35
	6.5 K5 Kuinka helppoa oli löytää omamekaanikon työpisteelle?	36
	6.6 K6 Saitteko tarpeeksi informaatiota huollon etenemisestä?.....	39
	6.7 K7 Miten huoltokäyntinne omamekaanikolla kokonaisuudessaan sujui?.....	40
	6.8 Vapaat palautteet.....	43
	6.9 Tutkimuksen yhteenveto	44

1 JOHDANTO

Nykyaikaisen korjaamo- ja huoltopalveluita tarjoavan yrityksen haasteena on modernin yhteiskunnan muovaamien käytäntöjen ja käytösnormien sekä eri kulttuurien kasvattamien ihmisten vaatimusten täyttäminen. Monikulttuurisuus ja työvoiman vapaampi liikkuminen maiden välillä tuo ennen vaatimuksiltaan varsin suppeaan asiakaskuntaan vaihtelevuutta, ei riitä että tilattu työ saadaan suoritettua, pitää ottaa huomioon myös asiakkaan tunteet ja korjaamokäynnistä asiakkaalle aiheutuvat lisävaiva. Kestävät asiakassuhteet ovat modernin korjaamo- ja automyynnin perusta, minkä vuoksi asiakaspalvelulla on suuri rooli korjaamokäynnin onnistumisen kannalta. Pitkäaikaisen asiakassuhteen luominen ei onnistu, jos jokin korjaamoasioinnin osa-alue on asiakkaan mielestä puutteellinen eikä sen parantamiseksi tehdä toimenpiteitä.

Nykyisessä laajassa henkilöautomerkkivalikoimassa asiakas pitää saada luottamaan valitsemaansa merkkiin laadullisesti, sekä ongelmatilanteissa ja normaaleissa määräaikaishuolloissa merkin valtuutettuun merkkihuoltoon. Hyvin tehty auton huolto saattaa jäädä merkityksettömäksi, mikäli asiakaspalvelu on epäonnistunut. Sama pätee myös päinvastaisessa tilanteessa, jossa auton korjaus on esimerkiksi viivästynyt tai asiakas joutuu palaamaan korjaamolle epäonnistuneen korjauksen tai mekaanikon virheen takia. Hyvällä ja määrätietoisella asiakaspalvelulla sekä asiantuntevalla asioiden perustelulla saatetaan saada vaikea tilanne käännettyä positiiviseksi ja asiakas luottamaan korjaamon toimintaan.

Merkkihuollolla on suuri rooli automerkin laatukäsityksessä. Takuuasioden ja autolle suoritettavien toimenpiteiden sujuvuus tuovat luottamusta paitsi korjaamoon myös osaltaan auton valmistaneeseen organisaatioon. Tämän takia korjaamonkäynnin prosessissa asiakkaan negatiivisena ja positiivisena kokemat asiat on tärkeä huomioida ja kääntää negatiiviset asiat positiivisiksi.

2 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA KOHDEORGANISAATIO

2.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tilaajaorganisaatiolle tietoa Volvo-omamekaanikkoprosessin toimivuudesta asiakkaan näkökulmasta ja kartoittaa huolto-prosessin olennaisten osa-alueiden mahdolliset puutteet ja kehityskohteet, ja näin ollen auttaa löytämään niihin toimivat ratkaisut käytössä olevia resursseja hyödyntäen, asiakaskokemuksen parantamiseksi ja prosessin toimivuuden lisäämiseksi.

2.2 Kohdeorganisaatio

Käyttöauto Oy on Seinäjoella vuonna 1970 Jaakko Viitalan perustama suomalainen autoalan yritys. Yhtiön toimitusjohtajana toimii nykyään Jaakon poika Jyrki Viitala. Osakeyhtiö toimii varaosatoimittajana 22 eri automerkille (TAULUKKO 1), joista jälleenmyyjänä ja huoltopalveluiden tarjoajana 20 eri henkilöautomerkille, Volvo kuorma-autoille sekä BMW-moottoripyörille. Yritys työllistää 550 henkilöä (2013) kolmessa toista eri toimipisteessä 11 paikkakunnalla. Liikevaihto kasvoi vuodesta 2012 22 miljoonalla eurolla nousten 310 miljoonaan euroon, myytyjen autojen lukumäärän ollessa vuonna 2013 noin 13200 kappaletta.

TAULUKKO 1. Käyttöauton edustamat automerkit toimipisteittäin

Toimipiste	Automerkit
Alajärvi	SEAT
Alavus	Nissan, SEAT, Volkswagen
Jyväskylä	Citroen, Ford, Jaguar, Land Rover, Mercedes-Benz
Kauhajoki	Honda, SEAT, Volkswagen
Kokkola	BMW, Chevrolet, Citroën, Mercedes-Benz, Nissan, Opel
Närpiö	Mercedes-Benz, Renault, Volvo (vain huolto ja varaosat)
Pori	Audi, SEAT, Volkswagen
Rauma	Volkswagen
Seinäjoki (kaksi toimipistettä)	Alfa Romeo, Audi, BMW, Citroën, Dacia, Fiat, Honda, Jeep, Mercedes-Benz, Nissan, Renault, SEAT, Volkswagen, Volvo
Tampere	Dacia, Honda, Renault, Volvo
Vaasa (kaksi toimipistettä)	Audi, BMW, Mercedes-Benz, Mitsubishi, SEAT, Volkswagen, BMW-moottoripyörät

Käyttöautolla on selkeä ihmislähtöinen toimintamalli, jonka perustana on asiakkaiden kaikkien autoiluun liittyvien tarpeiden huomioiminen ja täyttäminen. Tästä hyvänä esimerkkinä ovat Käyttöauto Oy:n eri toimipisteissä saatavilla olevat palvelut, kuten parturi, ravintola, auton pesupalvelut ja lapsiparkki. Lisäpalvelut vaihtelevat toimipisteittäin ja ovat lueteltu liitteessä 1 s. 19. Korkea laatu ja ympäristöasioiden huomioiminen kuuluvat yrityksen prioriteetteihin, mistä osoituksena ovat vuonna 2004 saatu ympäristösertifikaatti ISO 14001 (liite 2 s. 20) sekä vuonna 2008 saatu laatusertifikaatti ISO 9001 (liite 3 s. 21)

3 HENKILÖAUTON HUOLTOPROSESSI JA OMAMEKAANIKKOTOIMINTA

Jotta opinnäytetyössä käsiteltävän omamekaanikkoprosessin asiakaspalaute olisi helpommin tulkittavissa ulkopuolisille lukijoille, on hyvä käydä läpi henkilöauton huoltoon liittyvät vaiheet ja verrata niitä omamekaanikkopohjaiseen huoltoprosessiin. Kappale kolme käsittelee tavallista huoltoprosessia ja sen vaiheita, ja liitteessä 4 s. 22 on käyty läpi omamekaanikkopohjaisen huoltoprosessin erot tavalliseen verrattuna. Aihe on käyty läpi pelkistetyksi mutta siihen on sisällytetty kaikki henkilöauton huoltamokäynnin vaiheet. Prosessissa ja nimityksissä saattaa olla eroja huoltamoiden välillä. Huomioitavaa on erottaa auton korjaus ja huolto toisistaan. Huolto on autolle ja sen eri komponenteille määräaikaan tai kilometreihin kuuluva huoltotoimenpide toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi ja korjaus on auton komponentin toiminnassa ilmenneen vian korjaus.

3.1 Ajanvaraus

Asiakas voi varata autolleen huoltoajan soittamalla huoltoliikkeen ajanvaraukseen, lähettämällä sähköpostia, varaamalla ajan netin kautta tai paikanpäällä ajanvaraajan tai työnjohtajan kautta. Ajanvaraaja tai työnjohtaja kartoittaa asiakkaan auton huollon tai korjauksen tarpeen sekä asiakkaan toiveet korjaamokäynnin suhteen, kuten sijaisauton, auton pesun ja katsastuskäytön ja kirjaa ne työmääräykselle. Asiakkaalle pyritään varaamaan aika mahdollisuuksien mukaan hänen toivomaansa ajankohtaan. Kun asiakkaan yhteystiedot on varmistettu ja aika varattu ajanvarausjärjestelmään (esimerkiksi HUVVA:lle, kuva 1), toimittaa ajanvaraaja tulostetun työmääräyksen varaosakiertoon.

Huollon Ajanvaraus Käyttöauto 07: KÄYTTÖAUTO OY TAMPERE Lopeta

Kalenterinäkömä | Uusi varaus | Haut ja muutokset | Yhteydenotot

Uusi varaus > Työpohja Kuormitus Työtilaus Työmääräys Poistu

Työpohja

Varauksen tiedot

Ajoneuvon tiedot	Tilaajan tiedot	Maksajan tiedot
Rekisterinumero <input type="text"/> H E His TraFi	Tilaajanumero <input type="text"/> H E	Asiakasnumero <input type="text"/> H E
Merkki <input type="text"/>	Nimi <input type="text"/>	Nimi <input type="text"/>
Malli <input type="text"/>	Osoite <input type="text"/>	Osoite <input type="text"/>
Vuosimalli <input type="text"/>	Postitoimipaikka <input type="text"/>	Postitoimipaikka <input type="text"/>
Korjaamomalli <input type="text"/> H	Sähköposti <input type="text"/>	Luottoraja <input type="text"/>
Valmistenumero <input type="text"/>	Yhteystieto <input type="text"/>	Luottosaldo <input type="text"/>
Edelliset kilometrit <input type="text"/>	Huomautus <input type="text"/>	Luottokelpoisuus <input type="text"/>
Kilometrit <input type="text"/>	Varauksen lisätieto <input type="text"/>	Tositetyyppi <input type="text"/>
Moottorin koodi <input type="text"/>	Asiakas odottaa <input type="checkbox"/> <input type="text"/>	Varaajat <input type="text"/>
Rekisteröintipvm <input type="text"/>	Asiakasreklaamaatio <input type="checkbox"/>	
Tekniset tiedot <input type="text"/>		
Hinattu korjaamolle <input type="checkbox"/>		

Vakuustiedot

Huoltotoimenpiteet Lisäteksti Auton tekstit

Työvalhetunnus Selite Ohjeaika Poista

Lisää rivi Avaa rivit

KUVA 1. HUVA ajanvarausohjelmisto, työmääräyksen luonti ikkuna

3.2 Varaosakierto ja keräily

Varaosien ennakkotilauksista vastaava varaosamies kerää kaikki ennakkovaraukseen toimitetut työmääräykset ja käy ne läpi, minkä jälkeen hän tekee varaosatilaukset kyseisten työmääräysten pohjalta. Huoltoajankohdan ja osan saatavuuden ja sijainnin pohjalta määritellään osatilausten toimitustapa. Kiireellisimmissä tapauksissa käytetään lentorahtia, vähemmän kiireellisimmät saapuvat sijainnistaan riippuen laivalla tai rekalla.

Osien saavuttua korjaamolle varasto lajittelee ne omille hyllypaikoilleen tai ennakkokeräyspöydälle, mikäli osa asennetaan heti, kun se saapuu. Normaalialue huoltoa varten osat kerätään osakoppaan, joka toimitetaan päivän muiden osakoppien kanssa samaan paikkaan, josta huollon suorittava mekaanikko käy sen hakemassa.



KUVA 2. Varaosien osakoppahylly.

3.3 Auton vastaanottaminen

Auton vastaanottamisesta huolehtii työnjohtaja. Työnjohtaja ottaa asiakkaan vastaan huollon tiskillä (kuva 3) ja käy läpi korjaamokäynnin työmääräyksen. Näin hän varmistaa, että kaikki asiakkaan haluamat työvaiheet, asiakkaan yhteystiedot ja ennakkoon sovitut järjestelyt, kuten auton pesu, noutoajankohta ja mahdollinen katsastuskäyttö on kirjattuna työmääräykselle. Mikäli asiakkaan mieleen on tullut ajanvarauksen jälkeen lisää huoltotöitä tai autossa on ilmennyt jokin uusi oire tai vika, kirjataan asiat työmääräykselle ja kerrotaan asiakkaalle, että ensin hoidetaan ennakkoon sovitut työt (ellei uusi oire tai vika sitä estä tai vakavuudessaan vaadi välitöntä korjaamista asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi). Sen jälkeen jäljellä olevan ajan puitteissa perehdytään uusiin huolto ja korjauskohteisiin. Lopuksi työnjohtaja tarkistaa asiakkaan auton sijainnin, vastaan ottaa auton avaimet, varmistaa huoltokirjan sijainnin leimaamista varten, antaa mahdollisen arvion kustannuksista ja huollon valmistumisesta, kysyy renkaiden lukkopultin paikan ja ottaa asiakkaan allekirjoituksen sekä sopii huollonaikaisesta yhteydenottotavasta (tekstiviesti tai puhelu, ääritapauksissa sähköposti).



KUVA 3. Käyttöauto Oy:n Tampereen toimipisteen huollon vastaanotto

Asiakkaan lähdettyä, ajanvarausohjelmasta riippuen, kirjaa työnjohtaja auton saapuneeksi, jotta korjaamohallin työnjohtaja pysyy tilanteen tasalla. Työnjohtaja toimittaa työmääräyksen ja avaimet korjaamon toimintatavoista riippuen joko suoraan mekaanikolle tai mekaanikon ollessa sairaana hallityönjohtajalle tai mekaanikon lokerikkoon (kuva 4).



KUVA 4. Mekaanikkojen työmääräyslokerikko

3.4 Huolto ja korjaus

Kun mekaanikko on saanut vuorossa olevan auton työmääräyksen, hän aloittaa huolto- tai korjaustoimenpiteet. Auto ajetaan mekaanikon paikalle, tai korjaamokäynnin syystä riippuen sillä saatetaan tehdä alkuun koeajo. Mekaanikko suorittaa työmääräyksessä olevat työt, kirjaa auton kilometrit, huomionsa ja mahdolliset lisätyötä vaativat viat työmääräykselle.

Mikäli mekaanikko havaitsee huoltoa tehdessään korjausta vaativan uuden vian kuten rikkiäisen komponentin ja ehtii varatun ajan puitteissa uusimaan sen, menee hän varosamiehen luo, joka selvittää osan saatavuuden ja hinnan. Tämän jälkeen mekaanikko ilmoittaa työnjohtajalle lisätyöstä ja osan saatavuudesta ja hinnasta. Työnjohtaja tekee korjauksesta kustannusarvion ja soittaa asiakkaalle viasta, pyytääkseen korjausluvan. Mikäli osaa ei ole korjaamolla saatavilla, ilmoitetaan havaittu korjausta vaativa vika vasta autoa luovutettaessa ja sovitaan mahdollinen uusi aika, jolloin osa on saapunut.

Mekaanikon saatua työnsä valmiiksi ja pysäköityä auton, palauttaa hän auton avaimet ja työmääräyksen työnjohtoon.

3.5 Laskutus ja auton luovutus

Mekaanikon palautettua työmääräyksen ja avaimet työnjohtoon aloittaa työnjohtaja laskun tekemisen. Suomessa ainakin isommilla korjaamoilla on pääsääntöisesti käytössään joko CD400 tai Automaster-ohjelma (liite 5 s. 28), jolla suurin osa asiakashallintatehtävistä kuten laskutus, työmääräysten luonti ja hallinta, asiakastietojen muokkaaminen ja ylläpitäminen sekä takuut hoidetaan. Työmääräykselle lisätään mekaanikon huomiot ja mahdolliset lisätyöt sekä kirjataan kilometrilukema joka oli huollon suorittamisen aikana auton matkamittarissa. Työmääräyksen ja näin ollen laskun ollessa valmis informoi työnjohtaja asiakasta aiemmin sovitulla tavalla (soittamalla, tekstiviestillä tai sähköpostilla). Takuutapauksissa työmääräyksen laskutuksen hoitaa takuukäsittelijä.

Asiakkaan tullessa noutamaan autoaan työnjohtaja käy vielä tehdyt työvaiheet ja laskun läpi ja vastaa asiakkaan mahdollisiin kysymyksiin sekä informoi asiakasta jatkossa tulevista huolloista ja mekaanikon huomioista.

3.6 Omamekaanikkoprosessi

Volvon luoma omamekaanikkojärjestelmä on toimintamalli, jossa tavanomainen työnjohtaja asiakkaan ja mekaanikon väliltä on poistettu ja asiakas hoitaa kaiken asioinnin suoraan autoa huoltavan omamekaanikon kanssa. Asiakkaalla on prosessin nimen mukaisesti aina sama omamekaanikko, jotta saadaan parannettua mekaanikon tuntemusta asiakkaan autoa ja sen huoltohistoriaa kohtaan. Tämä edesauttaa myös vahvan luottamuksen muodostumista mekaanikon ja asiakkaan välille, mikä omalta osaltaan parantaa myös merkkikorjaamon luotettavuutta.

Työnjohtajan poistaminen huoltoprosessista johtaa mekaanikon työtehtävien lisääntymiseen. Tavanomaisten henkilöautolle tehtävien huolto- ja korjaustoimenpiteiden lisäksi omamekaanikko hoitaa asiakaspalveluun kuuluvat tehtävät kuten työmääräysten luonnin, ajanvarauksen, kustannusarvioiden tekemisen, teknisen neuvonnan ja asiakaspalautteisiin vastaamisen sekä muistuttaa asiakkaita huollon lähestymisestä. Jokaisella

omamekaanikolla on henkilökohtainen puhelinnumero ja sähköposti asiakaskontakteja varten.



KUVA 5. Omamekaanikko vastaanottaa asiakkaan auton.

Huolimatta siitä että omamekaanikkojärjestelmä lisää mekaanikon työn vaativuutta, luo se myös edellytykset mekaanikon ammattitaidon täydelliselle hyödyntämiselle. Tämä perustuu siihen, että oman työn laadusta ja aikataulussa pysymisestä vastataan suoraan asiakkaalle eikä työnjohtajalle, ja näin ollen positiivinen tai negatiivinen palaute kohdistuu suoraan asiakkaalta mekaanikkoon. Omamekaanikkoprosessin rakenne on käyty tarkemmin läpi liitteessä 4. s. 22.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön aiheena oleva Volvo-omamekaanikkoprosessi asiakaskokemuksena toteutettiin anonyyminä asiakastyytyväisyyskyselynä (liite 6 s. 29) aikavälillä 2.5.–28.5.2014 tilaajaorganisaation tiloissa Tampereen Hatanpäällä. Työn tavoitteena oli havaita huoltoprosessin olennaisten pääkohtien puutteet sekä kehityskohteet ja parantaa palautteista saadun tiedon avulla Volvo-omamekaanikkoasiakkaiden asiakaskokemusta. Tarkastelukohteet ja kysymykset suunniteltiin yhdessä tilaajaorganisaation yhteishenkilön kanssa. Kyselyn tarkastelukohteina olivat asiakkaiden tiedonsaanti omamekaanikkotoiminnasta, oliko käynti omamekaanikolla asiakkaan ensimmäinen, kokemukset korjaamokäyntiä edeltävän, autolle tehtävien huoltotoimenpiteiden tarpeen ja lisäpalveluiden kartoituksen monipuolisuudesta, pysäköintitilojen riittävydestä, informaation kulusta huollon aikana sekä asiakkaan mielipide huoltokäynnistä kokonaisuutena. Asiakastyytyväisyyskyselyn lopussa oli vapaan palautteen osio, jolla pyrittiin löytämään asiakkaan mielestä kehitystä vaativat kohteet sekä positiivisesti asiakkaan mielipiteeseen vaikuttavat asiat. Arvosteluasteikkona käytettiin 5–1, jossa 5 on erinomainen ja 1 on erittäin heikko. Tavoitteellinen otanta Volvo-omamekaanikkoasiakkaiden joukosta sovittiin työn tilaajaorganisaation edustajan kanssa 40 palautteeseen, joista osa kerättäisiin asiakkaita haastatteleamalla kysymyspohjaa hyväksi käyttäen, ja osa kyselyistä olisi asiakkaiden itsensä täyttämiä. Haastatteluiden ideana oli saada hieman tarkempaa käsitystä asiakkaiden mielteistä, kuin mitä pelkkä palautelomakkeen analysoiminen antaa.

Palautekyselyitä varten piti löytää aikataulun kiireellisyydestä ja otannan suuruudesta johtuen mahdollisimman tehokas tapa. Ensiksi piti ratkaista, kuinka kyselylomakkeet saadaan toimitettua omamekaanikoiden asiakkaille ja kuinka saadaan mahdollisimman monta täytettyä lomaketta mahdollisimman lyhyessä ajassa. Palautteiden aitous tuli myös huomioida, jotta tutkimuksen tulokset olisivat paikkansa pitäviä ja näin ollen hyödyttäisivät korjaamotoiminnan kehittämistä. Aluksi kyselyitä jaettiin kaikille kahdeksalle Käyttöauto Oy:n Tampereen toimipisteen Volvo-omamekaanikolle tarkoituksena saada heidät antamaan palautelomake auton luovutuksen yhteydessä asiakkaalle täytettäväksi, minkä jälkeen asiakas palauttaisi sen mekaanikolle. Pian menettelyä muutettiin tekemällä palautelaatikko korjaamohallin ulkopuolelle, jotta asiakas saa rauhassa täyttää palautelomakkeen ja tiputtaa sen laatikkoon. Tällä eliminoitiin omamekaanikon vaikutus asiakkaan vastauksiin. Lopulta tiedonkeruutapa muutettiin; siirtämällä kysely-

lomakkeet mekaniikoilta kassalle, jossa kassavirkailija luovuttaa maksun suorittavalle asiakkaalle kyselylomakkeen. Kyseinen menettely poistaa omamekaanikoiden mahdollisesti itsensä täyttämät lomakkeet otannasta. Haastattelut suoritettiin auton luovutuksen jälkeen opinnäytetyön tekijän toimesta tilassa, jossa mekaanikot eivät päässeet vaikuttamaan asiakkaan vastauksiin. Tutkimusta tehtäessä hyödynsin myös omaa, työn tilaajaorganisaatiossa saamaani työkokemusta omamekaanikkojen, työnjohdon ja asiakkaiden parissa.

Tutkimustulokset ja analysointi löytyvät liitteestä 7 s. 31

5 OPINNÄYTETYÖN POHDINTAA

Asiakaspalautetutkimus opinnäytetyön aiheena oli monipuolinen johtuen huomioon otettavien, tutkimustuloksiin vaikuttavien muuttujien määrästä, kuten asiakkaiden kiireellisyydestä, omamekaanikkojen aikatauluista, asiakastytyväisyyskyselypohjan visuaalisuudesta ja haastattelujen sekä kyselylomakkeiden täyttämiseen tarvittavasta ympäristöstä. Muuttujat tuli huomioida tutkimuksen toteutusta suunniteltaessa, jotta saadusta aineistosta olisi hyötyä lyhyelläkin aikavälillä.

Tutkimuksen haasteeksi muodostui aineiston keräys. Ei ainoastaan tutkimusmateriaalin keräämisen tehokas toteutus, mikä asetti alkuun omat haasteensa, vaan myös sen keräämiseksi muodostunut aikataulu, toukokuu 2014. Pitempi aikaväli olisi mahdollistanut omamekaanikkotoiminnan kehityksen trendin hahmottamisen sekä seurannan. Näin ollen olisi pystytty myös seuraamaan mahdollisten välitarkastusten yhteydessä tehtyjen parannusten vaikutusta kehitykseen. Ensimmäisenä haasteena oli kyselylomakkeiden saaminen asiakkaille korjaamon rutinoituneessa työympäristössä. Muutaman kokeilun jälkeen löytyi toimiva tapa ja sitä hyödynnettiin tutkimuksen loppuun asti.

Alun perin tutkimusaineistolle asetetusta 40:n palautekyselyn otannasta jäätiin puoleen johtuen edellä mainitusta tiukasta aikataulusta ja tehokkaan tiedonkeruumenetelmän löytämiseen kuluneesta ajasta. Tuloksista pystyttiin kuitenkin päättämään asiakkaiden arvostamat toimintatavat, joiden avulla voidaan parantaa Volvo-omamekaanikkojen asiakaspalvelua.

Kommunikaatio opinnäytetyön ohjaavan opettajan sekä tilaajaorganisaation edustajan kanssa sujui moitteettomasti, mikä omalta osaltaan auttoi huomattavasti työn informatiivisen sisällön tuottamisessa ja aikataulussa pysymisessä.

LÄHTEET

Inspecta, Laatujärjestelmän sertifiointi (ISO 9001). Kopioitu 20.5.2014.
<http://www.inspecta.com/fi/Palvelut/Sertifiointi/Jarjestelmasertifiointi/Laatujarjestelma-n-sertifiointi-ISO-9001/>

Inspecta, Ympäristöjärjestelmän sertifiointi (ISO 14001). Kopioitu 20.5.2014.
<http://www.inspecta.com/fi/Palvelut/Sertifiointi/Jarjestelmasertifiointi/Ymparistojarjestelma-n-sertifiointi-ISO-14001/>

Käyttöauto. Käyttöauto yritysesittely. Luettu 19.5.2014.
<http://www.kayttoauto.fi/yritysesittely>

Käyttöauto. Omamekaanikkotoiminnan konsepti. Yrityksen sisäisessä käytössä oleva Word tiedosto. Luettu 20.5.2014

Käyttöauto yritysesittely. Yrityksen sisäisessä käytössä oleva PowerPoint esitys. Luettu 19.5.2014.

Volvo- Omamekaanikkokouluttaja. Koutsin tehtävät. Yrityksen sisäisessä käytössä oleva Word tiedosto. Luettu 29.5.2014

Volvo Personbilar Sverige AB. Tarkistuskysymyksiä huollon omamekaanikko. Omamekaanikkokonseptin kriteereiden seurantalista. Luettu 29.5.2014

LIITTEET

Liite 1. Käyttöauto Oy:n eri toimipisteiden tarjoamia palveluita



Käyttöauto yritysesitys. Yrityksen sisäisessä käytössä oleva PowerPoint esitys. Kopioitu 20.5.2014.

Liite 2. ISO 14001

Ympäristöjärjestelmän sertifiointi (ISO 14001)

Ympäristösertifikaatti ISO 14001 tarjoaa työkaluja jatkuvaan parantamiseen ja kertoo sidosryhmille vastuullisesta suhtautumisesta ympäristöasioihin. Vastuullisuus ja turvallisuus ovat merkittäviä asioita liiketoiminnalle, ja ympäristöstä huolehtiminen kilpailuetuna korostuu jatkuvasti. Esimerkiksi raakamateriaalien tehokas hyödyntäminen ja energian säästäminen on sekä hyväksi ympäristölle että pienentää kustannuksia.

Sertifioitu ympäristöjärjestelmä auttaa parantamaan organisaation prosesseja ja käytäntöjä; sertifikaatin saamiseksi yrityksen tulee noudattaa lainsäädäntöä, tunnistaa organisaation aiheuttamat ympäristövaikutukset sekä asettaa päämääriä ja tavoitteita ympäristövaikutusten pienentämiseksi.

Sertifiointi tukee yritystä ympäristöasioiden pitkäjänteisessä hoidossa ja vastuiden ja valtuuksien selkeässä määrittelyssä. Lisäksi sen avulla voidaan kasvattaa henkilöstön ympäristöosaamista ja -tietoisuutta. ISO 14001 -sertifioitu ympäristöjärjestelmä on välttämätöntä lupa-asioissa, viranomaisyhteistyössä ja markkinoinnissa.

Inspectan sertifiointien yritysten joukko edustaa koko elinkeinoelämän kirjoa raskaasta teollisuudesta palvelualoihin ja julkisiin toimijoihin. Vuosittaiset auditoinnit auttavat jatkuvasti parantamaan ympäristöjohtamista ja tehostamaan ympäristövaikutuksien hallintaa.

1.1 Edut

- Auttaa muuttamaan ympäristöasiat sanoista teoksi
- Helpottaa lupa-asioissa ympäri maailman
- Tehostaa ympäristöstä aiheutuvien kustannusten pienentämistä
- Parantaa riskien hallintaa
- Vahva merkki vastuullisuudesta
- Tukee brändin rakentamista
- Vahvistaa henkilöstön ympäristötietoisuutta ja osallistumista

Inspecta, Ympäristöjärjestelmän sertifiointi (ISO 14001). Kopioitu 20.5.2014.
<http://www.inspecta.com/fi/Palvelut/Sertifiointi/Jarjestelmasertifiointi/Ymparistojarjestelman-sertifiointi-ISO-14001/>

Liite 3. ISO 9001

Laatujärjestelmän sertifiointi (ISO 9001)

Laatujärjestelmä on oleellinen tekijä organisaation menestyksessä: se auttaa analysoimaan organisaation omat prosessit ja asiakastarpeet, ja tukee näin tavoitteiden saavuttamisessa. Laatujärjestelmienkin laatu kuitenkin vaihtelee. Inspectan myöntämä ISO 9001 -sertifikaatti on luotettava todistus, joka osoittaa yrityksen toimivan asiakaslähtöisesti ja järjestelmällisesti laadun kehittämisessä.

ISO 9001 on maailman tunnetuin standardi ja käytetyin johtamismalli, joka perustuu jatkuvan parantamisen filosofiaan. Siksi standardi toimii erinomaisena työkaluna liiketoiminnan, prosessien (mm. työskentelytavat, päätöksentekomallit ja vastuunjako) ja johtamisen kehittämisessä. Standardi soveltuu kaikenkokoisille organisaatioille kaikilla toimialoilla.

Riippumattoman asiantuntijan toteuttamat vuosittaiset auditoinnit tukevat toimintatapojen jatkuvassa parantamisessa ja pitävät sertifikaatin voimassa. Arvioijillamme on pitkä kokemus kansainvälisten standardien soveltamisesta. Inspectan sertifioima laatujärjestelmä voidaan integroida osaksi yrityksen olemassa olevaa toimintajärjestelmää.

1.2 Edut

- Tukee organisaatiota toiminnan ja prosessien jatkuvassa kehittämisessä
- Auttaa vastaamaan asiakkaiden laatuodotuksiin
- Tunnistettu kaikkialla maailmassa – auttaa kansainvälisessä kilpailussa
- Kolmannen osapuolen antama pätevä todiste, joka osoittaa yrityksesi ponnistelevan laadun puolesta
- Parantaa henkilöstön osallistumista, motivaatiota ja tietoisuutta asiakastarpeista sekä selkeyttää vastuunjako
- Parantaa riskienhallintaa
- Työkalu toimittajasuhteiden kehittämisessä
- Tukee yrityskuvan rakentamisessa, oikeus käyttää sertifiointimerkkiä mm. markkinointiviestinnässä

Inspecta, Laatujärjestelmän sertifiointi (ISO 9001). Kopioitu 20.5.2014.
<http://www.inspecta.com/fi/Palvelut/Sertifiointi/Jarjestelmasertifiointi/Laatujarjestelma-L-sertifiointi-ISO-9001>

Liite 5. CD400- ja Automaster-ohjelman työmääräyksen luonti-ikkuna. CD400

SKa-CD/400 DK001Y TYÖMÄÄRÄYS - LUONTI 14-05-22
 Kanta-as F4 Tm.nro sivu 1/3
 Saapumisaika . . . 14.05.22 13:50 Valmistumisaika . 14.05.22 16:00
 Arv.tunnit/Kry F4 / / Ohjeajat yhteensä. tuntia
 Til. vast.ot.tj F4 TRKOSUJ Suokas Janne/huolto Tampere
 V-ot.tj/Osas/Tl F4 TRKOSUJ / 760 / 0 Suokas Janne/huolto Tamp/HA-KORJAAMO/
 Luovuttaja tj. .F4 Sopimus
 Rekisterinro . .F4 Ajokm + sopim.km .
 Valmistenumero F4 Leas.sop + päätpvm 00.00.00
 Kaupintanumero F4 Tp./kortti/jnro F4
 Merkki Ens.mypv / mypv . 00.00.00 / 00.00.00
 Malli Ens.rekpv / rekpv. 00.00.00 / 00.00.00
 Mallik/vers/vm F4 Ed.km ja työm. . . /
 Rp-numero. Seur.huoltopäivä . 00.00.00
 Takuuviitetieto .
 Varustelu LR/AS /
 Tilaaja . . . F4 Maksaja . . . F4

Yht Puh /
 F2=Päivitys F9=Ajoneuvon ylläpito F10=Rivit F11=Lisätiedot F14=Asiak.y.p.
 F16=Korjaushist. F19=Hyvitys F20=Laskutus F24=Muu

Automaster

Työmääräys - Ajanvaraus - Tampere (Tuotanto)

Tiedosto Muokkaus Näytä Työmääräys BM Asiakas Ajoneuvo Liittymät Laskutus Taaju Toiminto Ohje

Tiedosto Asiakas Ajoneuvo Työmääräys Rivit Liittymät Laskutus Tulostus Extra

Yhteyshiedot Tapahtuma Rivit (1) Ajanvaraus Sijaisauto Nouto ja palautus Tampere

Asiakas
 Asiakastunnus/nro
 Suku/etunimi
 Lähiiosoite
 Postinro / toim.
 Puhelin
 Sähköpostiosoite
 Laskutusasiakas

Ajoneuvon tiedot
 Rek.nro/Valm.nro
 Merkki
 Malli ja Alamalli
 Moottorinumero
 Ajokm
 Vuosimalli
 Seur. katsastus

K.tunnit
 Ensirekist.pvm
 Seur. huoltopvm

Asiakkaan yhteyshiedot
 Rooli
 Puhelinnumero
 Sähköpostiosoite
 Suku/etunimi
 Lähiiosoite
 Postinro / toim.

Ilmoita tekstiviestillä
 Ilmoita sähköpostilla

Tilapäinen yhteyshenkilö
 Asiakas

TYÖMÄÄRÄYS -
 TYÖMÄÄRÄYSNUMERO --
 AVOIN --
 VALMIS --
 LASKUTETTU --
 HYVITETTY --
 OSITTAINSLASKU --

1/1: NUM

VOLVO - OMAMEKAANIKKOTOIMINNAN PALAUTEKYSELY

1. MISTÄ SAIT TIETÄÄ OMAMEKAANIKKOTOIMINNASTA?

TV INTERNET RADIO LEHTI JOKU MUU? _____

2. ONKO TÄMÄ ENSIMMÄINEN KÄYNTINNE OMAMEKAANIKOLLA?

KYLLÄ EI

5=ERINOMAINEN, 4=ERITTÄIN HYVÄ, 3=HYVÄ, 2=HEIKKO, 1=ERITTÄIN HEIKKO

3. KARTOITETTIINKO TEIDÄN / AUTONNE TARPEET RIITTÄVÄN HYVIN ENNEN HUOLTOKÄYNTIÄ? (LISÄTYÖT, HUOLTOAJANKOHTA, SIJAISAUTO, AUTONPESU, MAHDOLLINEN KATSASTUS, YMS.)

5 4 3 2 1

PALAUTE _____

4. OLIKO PYSÄKÖINTITILAT RIITTÄVÄT HUOLTOON SAAPUESSANNE?

5 4 3 2 1

PALAUTE _____

5. KUINKA HELPPOA OLI LÖYTÄÄ OMAMEKAANIKON TYÖPISTEELLE?

5 4 3 2 1

PALAUTE _____

6. SAITTEKO TARPEEKSI INFORMAATIOTA HUOLLON ETENEMISESTÄ?

5 4 3 2 1

PALAUTE _____

7. MITEN HUOLTOKÄYNTINNE OMAMEKAANIKOLLA KOKONAISUUDESSAAN SUJUI?

5 4 3 2 1

PALAUTE _____

KEHITYSEHDOTUKSET HUOLTOKÄYNTIINNE LIITTYEN / MITÄ JÄITTE KAIPAAMAAN?

1. _____

2. _____

3. _____

KIIТОKSET / ODOTUKSESI YLITTÄNEET ASIAT / MITÄ ARVOSTITTE ENITEN?

1. _____

2. _____

3. _____

Liite 7. Volvo-omamekaanikkotoiminta asiakaskokemuksena

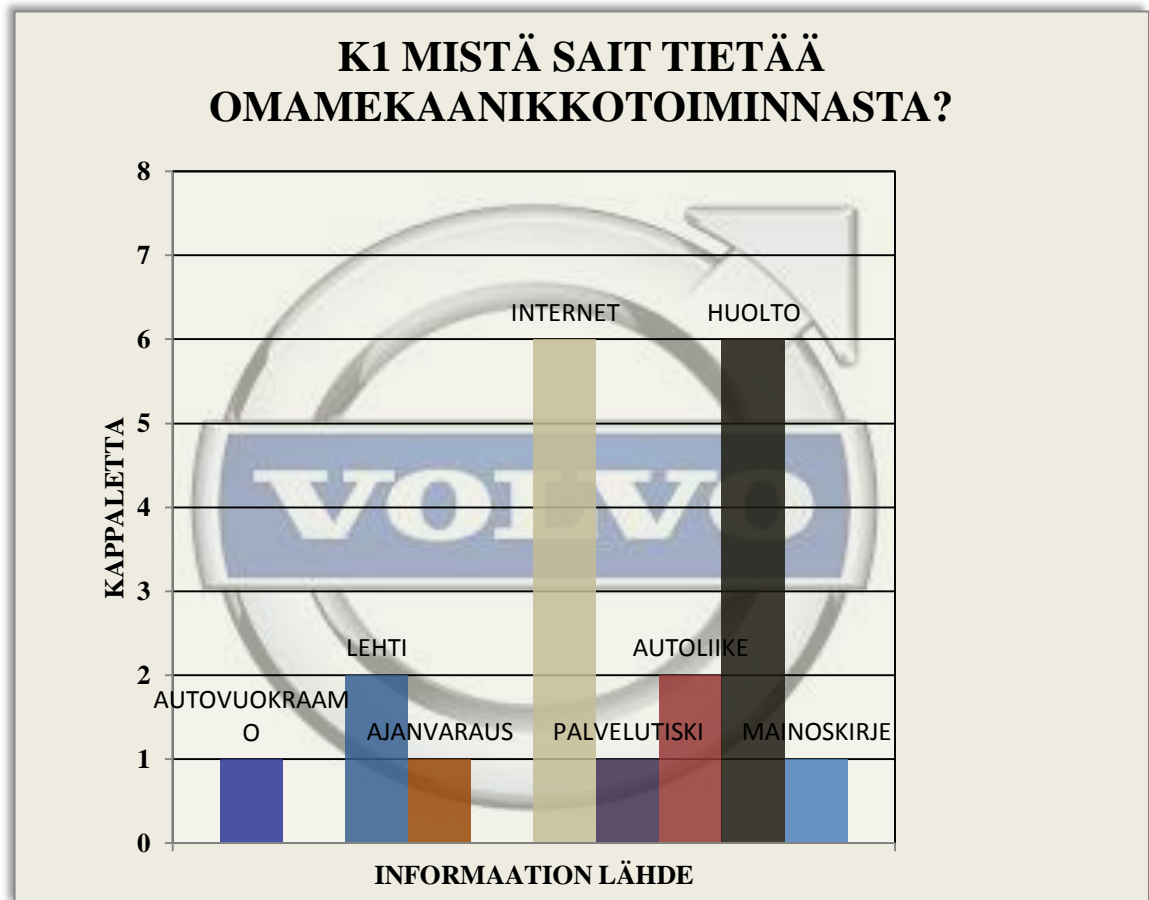
1 (14)

6 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI

Tutkimuksen otannaksi muodostui lopulta 20 vastausta. Aina viimeiseen tutkimusaineiston keräämiseen tarkoitettuun päivään asti tehokkaan asiakaspalautteiden keräystavan löytäminen oli haasteellista. Ongelmana oli palautekyselyn tehokas jakaminen asiakkaille. Rutiininomaisessa työskentelyssä uusien ja varsinkin väliaikaisten asioiden sisällyttäminen vaatii jatkuvaa huomiota. Tutkimuksen tekijänä jouduin useaan otteeseen muistuttamaan kassahenkilökuntaa kyselyiden jakamisesta. Parhaaksi keinoksi asiakaspalautelomakkeen saamiseksi asiakkaalle osoitettiin vasta viimeisenä tiedonkeruupäivänä käyttöön otettu menetelmä jossa lomake laitettiin omamekaanikolle tulevan asiakkaan työmääräyksen väliin.

6.1 K1 Mistä saitte tietää omamekaanikkotoiminnasta?

Ensimmäisellä kysymyksellä haluttiin kartoittaa mainonnan kanavien toimivuutta markkinoinnissa. Vastausvaihtoehdoista paras tavoitettavuudeltaan oli internet, jonka kautta kuusi asiakasta 20:stä oli tutustunut omamekaanikkopalveluun. Omamekaanikkokonseptissa kuvailtu asiakkaan ohjaaminen omamekaanikolle näkyy myös vastauksissa, sillä kuusi asiakasta oli saanut tietonsa joko automyyjän tai huollon kautta. Vain yksi asiakas ei ollut lainkaan kuullut omamekaanikkotoiminnasta ja se tuli hänelle yllätyksenä auton huollon yhteydessä.

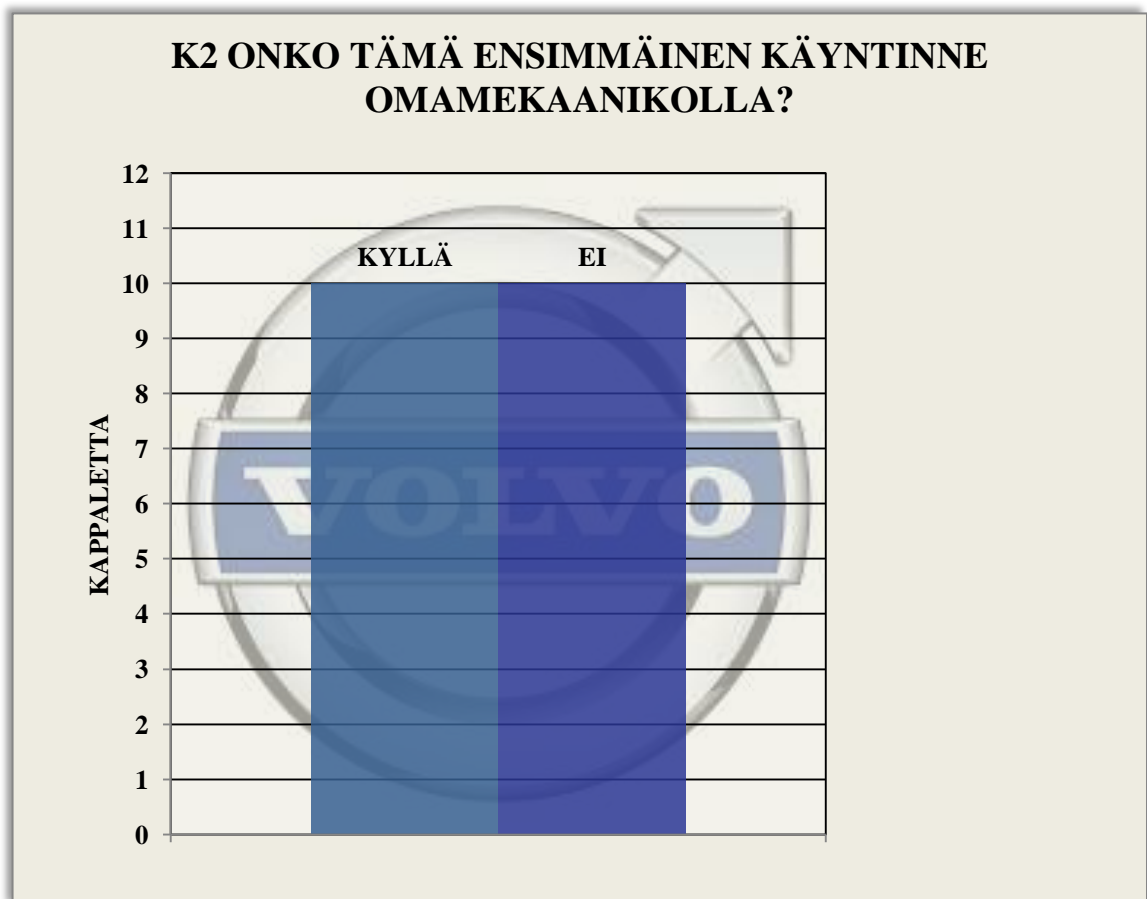


KUVIO 1. Asiakaspalautekyselyn ensimmäisen kysymyksen tulokset.

Johtavat informaation lähteet omamekaanikkotoiminnasta ovat Internet ja huollon vastaanottotiski. Omassa työssäni olen huomannut, että monelle asiakkaalle omamekaanikkotoiminta tulee yllätyksenä ja he kuulevat siitä ensimmäisen kerran vasta työnjohtajalta autoa huoltoon tuodessaan tai sieltä noutaessaan. Tästä voidaan päätellä, että vanhoille Volvo-asiakkaille, joilla on ollut sama henkilöauto jo pitempään, on omamekaanikkoprosessista informoiminen ollut puutteellista huollon varauksen yhteydessä, kun taas uuden auton juuri ostaneet ovat saaneet perehdytyksen omamekaanikkotoiminnasta liitteessä 5 esitellyn konseptin toimintamallien mukaan.

6.2 K2 Onko tämä ensimmäinen käyntinne omamekaanikolla?

Kysymys kaksi on tutkimuksen taustamuuttuja, jolla haluttiin saada täsmennystä muiden kysymysten antamaan informaatioon. Kysymysten viisi (Kuinka helppo oli löytää omamekaanikon työpisteelle?) ja seitsemän (Kuinka hyvin käyntinne omamekaanikolla kokonaisuudessaan sujui?) on eroteltu ensikertalaiset ja aiemmin omamekaanikolla käyneet, jotta saadaan parempi käsitys opasteiden ja prosessin nykytilasta. Tulokset kohdassa kaksi jakoutuivat tutkimuksen kannalta ihanteellisesti puoliksi, jolloin kymmenen asiakasta 20:stä olivat ensikertalaisia.



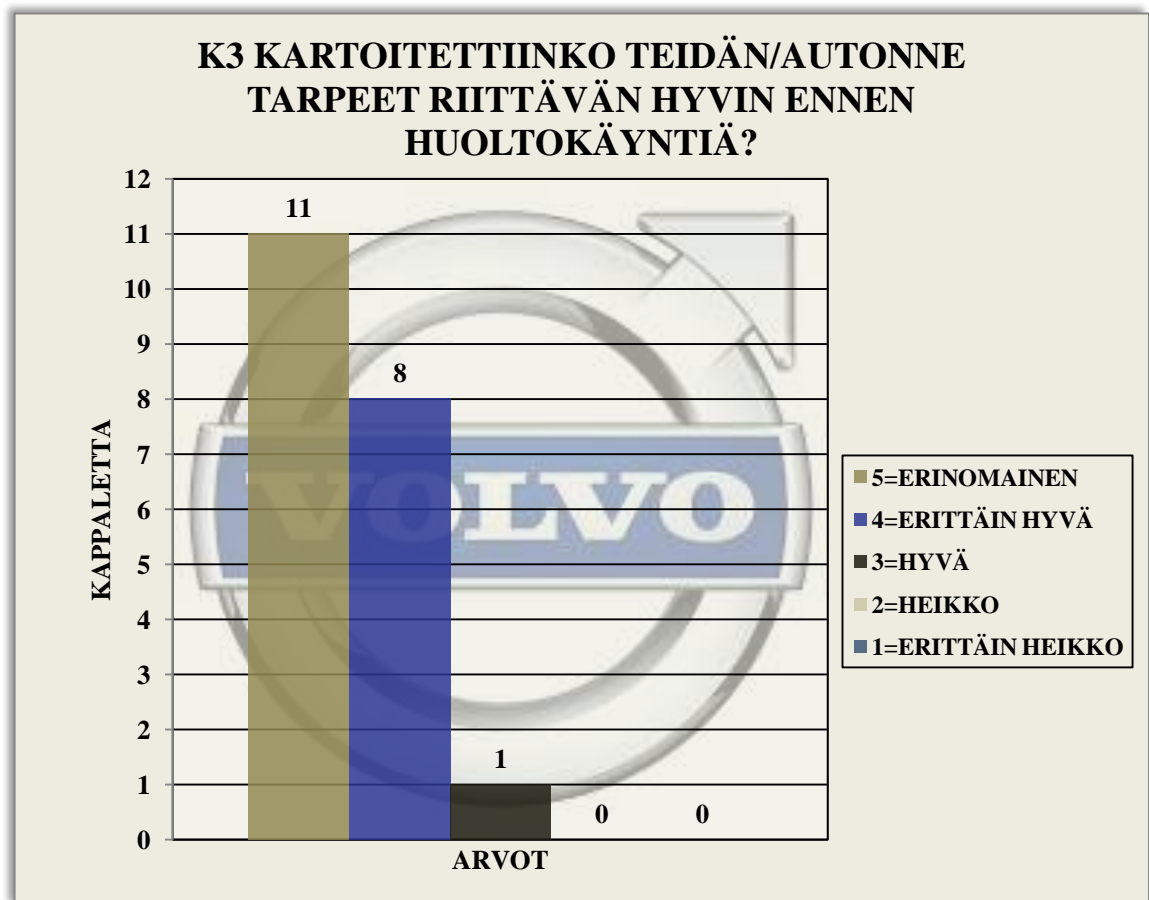
KUVIO 2. Asiakaspalautekyselyn toisen kysymyksen tulokset.

4 (14)

Kuvion 2 tuloksesta huomataan Volvo-omamekaanikkotoiminnan olevan vielä toimintamallina uutta huollon asiakkaille. Tulosta analysoidessa on kuitenkin huomioitava uusien asiakkaiden määrän kasvu.

6.3 K3 Kartoitettiin teidän/autonne tarpeet riittävän hyvin ennen huoltokäyntiä? (Lisätyöt, huoltoajankohta, sijaisauto, autonpesu, mahdollinen katsastus, yms.)

Huoltokartoitus on tärkeässä roolissa asiakkaan sujuvan korjaamokäynnin varmistamiseksi. Informaatio, jolla pystytään helpottamaan asiakkaan korjaamokäyntiä, tulee ottaa huomioon huoltokartoitusta tehdessä. Hyvällä kartoituksella vältetään asiakasta rasittavalta uusintakäynniltä. Kysymyskohdassa kolme haluttiin selvittää asiakkaille huollon varauksen yhteydessä omamekaanikon tekemän huoltokartoituksen tarkkuutta ja toimitavuutta.



KUVIO 3. Asiakaspalautekyselyn kolmannen kysymyksen tulokset.

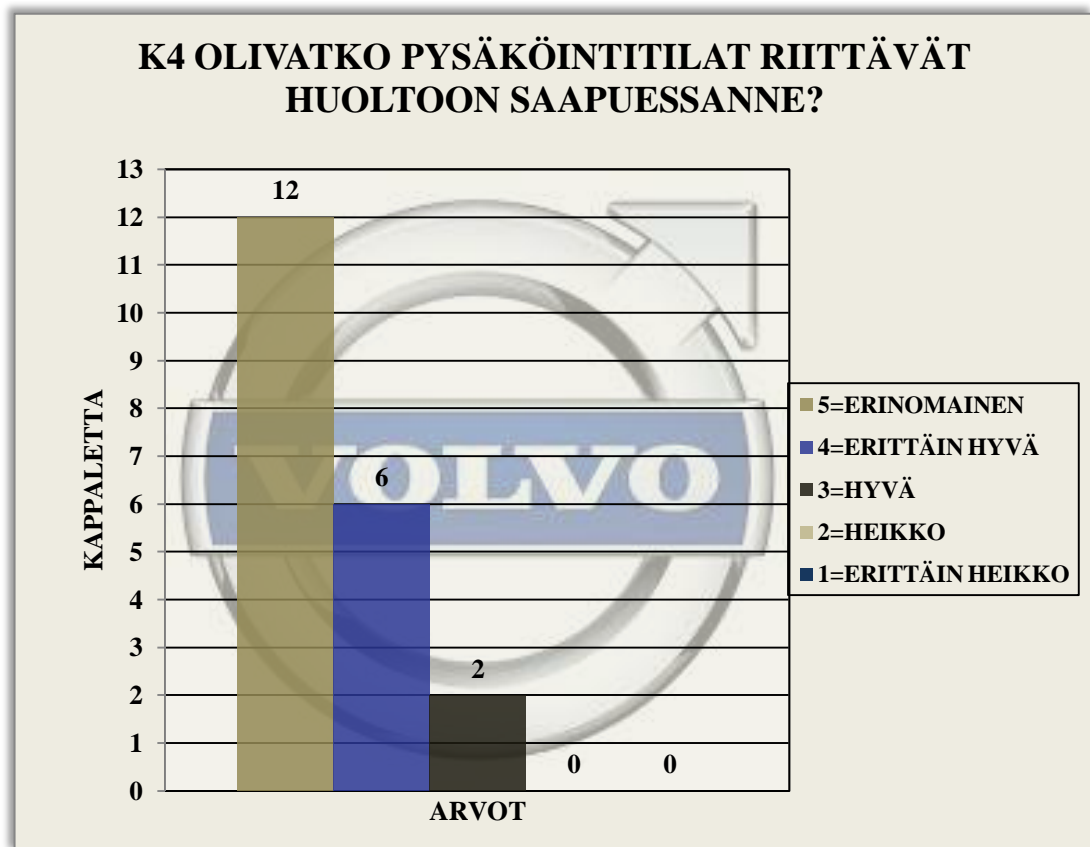
5 (14)

Hieman yli puolet kyselyyn osallistuneista asiakkaista oli sitä mieltä, että heidän huoltoon liittyvät toiveensa ja tarpeensa kartoitettiin erinomaisesti. Kuvion 3 tulosten perusteella nähdään, että asiakkaiden toiveiden huomioiminen omamekaanikoiden taholta on erinomaista.

Vapaiden kommenttien perusteella asiakkaat eivät pitäneet varsinaiseen huoltoon kuulumattomien asioiden, kuten katsastuskäytön tai sijaisauton tarpeen tiedustelua niinkään tärkeänä, kuin itse huoltoon liittyvien asioiden kartoittamista.

6.4 K4 Olivatko pysäköintitilat riittävät huoltoon saapuessanne?

Huoltoon tuleville autoille on osoitettu oma pysäköintialue tilaajaorganisaation tontilta. On tärkeää, että asiakas löytää helposti ja läheltä huoltoa autolleen pysäköintiruudun. Kysymyksellä 4 haluttiin selvittää tontilla olevien pysäköintitilojen riittävyys asiakasmäärään nähden.



KUVIO 4. Asiakaspalautekyselyn neljännen kysymyksen tulokset.

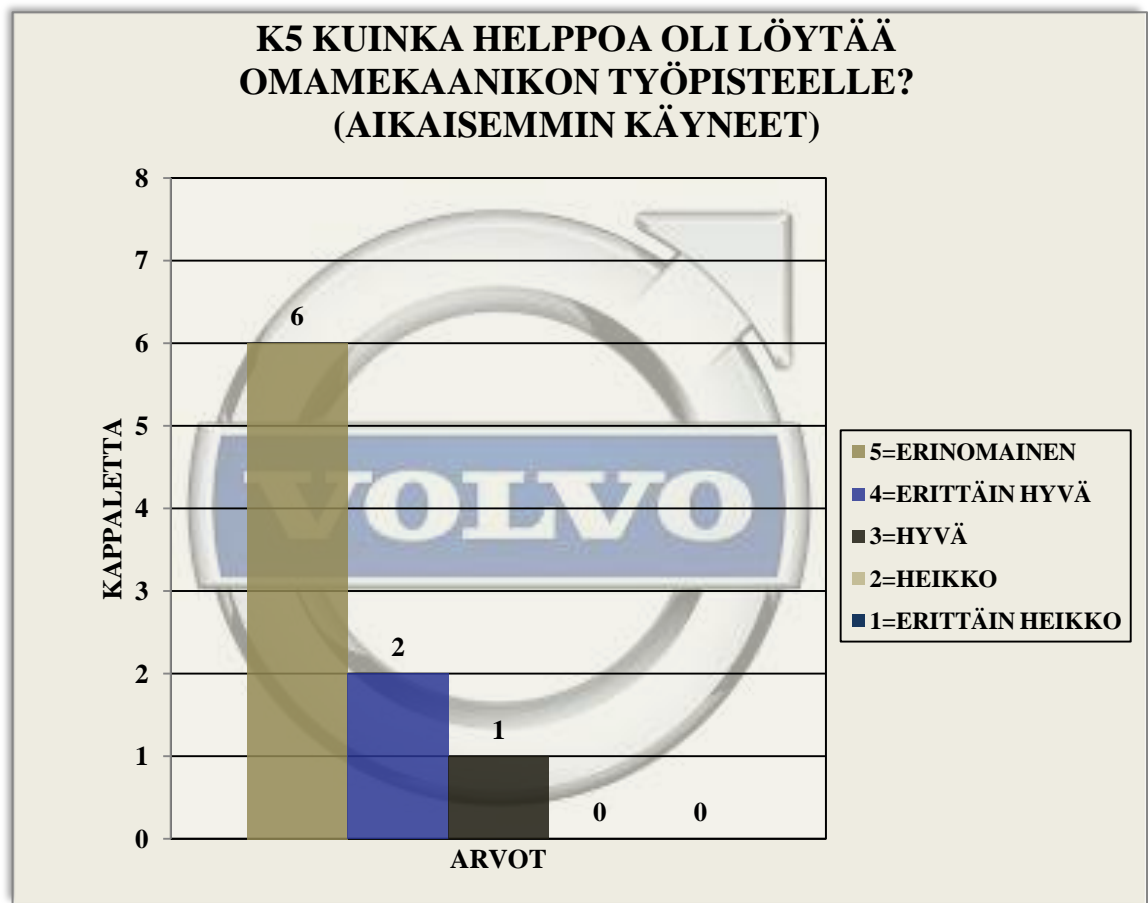
6 (14)

Yli puolet vastanneista asiakkaista oli erittäin tyytyväisiä pysäköintitilojen riittävyteen, eikä yhtään huonoa arvosanaa tullut. Kehitysehdotuksien puutteesta voidaan päätellä pysäköintitilojen olevan riittävät.

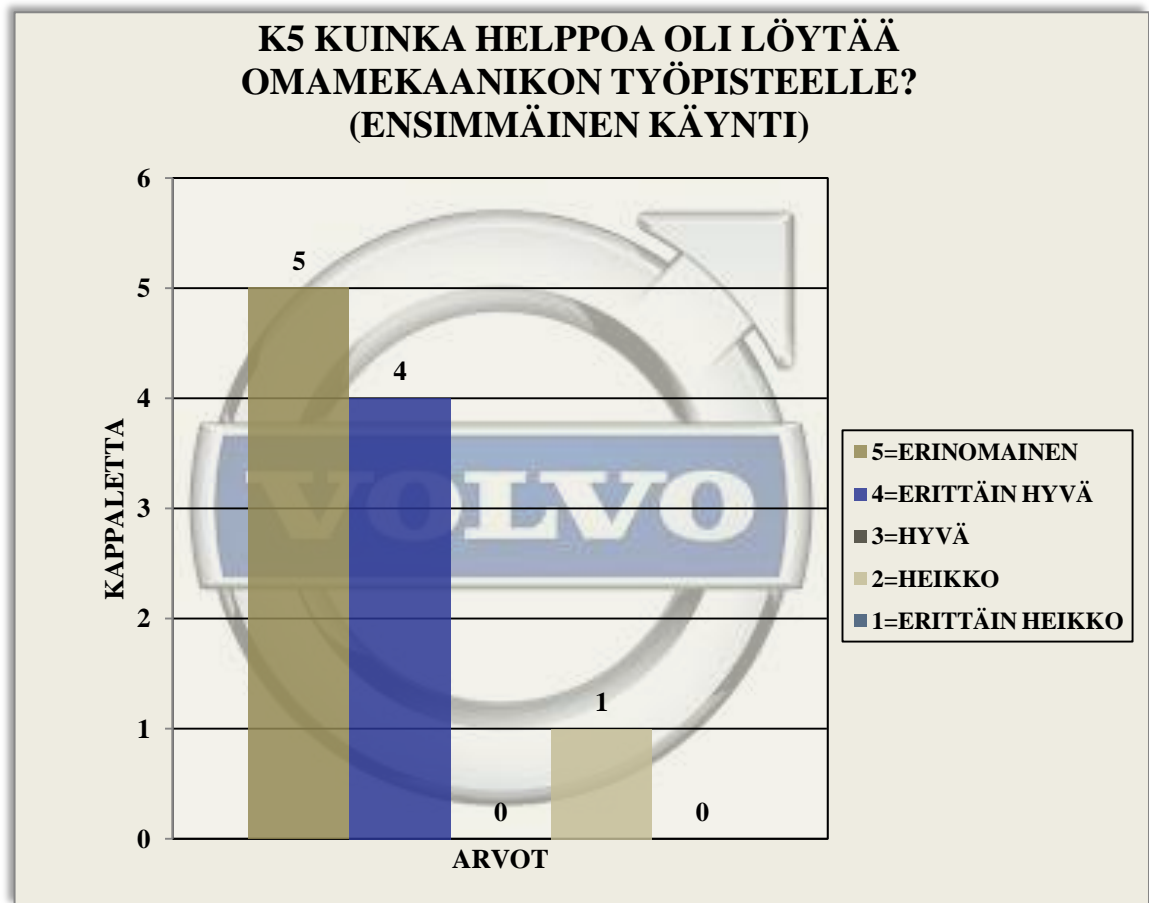
6.5 K5 Kuinka helppoa oli löytää omamekaanikon työpisteelle?

Hyvä opastus on tärkeä elementti autokorjaamon toiminnassa. Selkeillä ja informatiivisilla opasteilla helpotetaan asiakkaan asioimista huollossa. Kysymyksessä viisi kartoitettiin omamekaanikkojen työpisteelle opastavien opasteiden toimivuutta ja näkyvyyttä. Taustamuuttuja otettiin huomioon ja palautteet on eritelty ensimmäistä kertaa omamekaanikolla käyneiden (Kuvio 5) ja useammin omamekaanikolla asioineiden (Kuvio 6) välillä.

Omamekaanikolla aiemmin käyneiden asiakkaiden antamien arvosanojen painopiste on erinomaisessa. Vaikka omamekaanikolla aiemmin käyneiden asiakkaiden vastausten informatiivista hyötyä laskeekin aikaisempi asiointi kyseisellä mekaanikolla, on huomioitava autojen määräaikaishuoltojen huoltoväli. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että normaalitapauksissa asiakas vierailee huoltamalla noin kerran vuodessa. Kyseinen asiointiväli toisi pientä painoarvoa analysoitaessa aiemmin omamekaanikolla käyneiden asiakkaiden antamia vastauksia kysymyksen 5 kohdalla, ellei omassa työssäni ilmennyt omamekaanikon ja asiakkaan välille kehittyneitä suhdetta otettaisi huomioon. On lukemattomia tapauksia, jolloin asiakas poikkeaa omamekaanikkonsa luona juttelemas- sa asioista, jotka eivät välttämättä liity asiakkaan autoon, ja jollaisia en koko työnjohdos- sa saamani työkokemuksen aikana työnjohtopohjaisessa korjaamotoiminnassa ole koh- dannut. Edellä mainittu omamekaanikon ja asiakkaan välinen luottamus on hyvä osoitus Volvo-omamekaanikkokonseptin toiminnasta. Kyseinen asia huomioiden jätän aikai- semmin omamekaanikon työpisteellä käyneiden vastaukset huomioimatta, mutta tulok- set on esitetty Kuviossa 5. Kuvioista 5 ja 5.2 puuttuu yksi arvosana, sillä yhdessä palau- tetussa lomakkeessa sitä ei ollut.

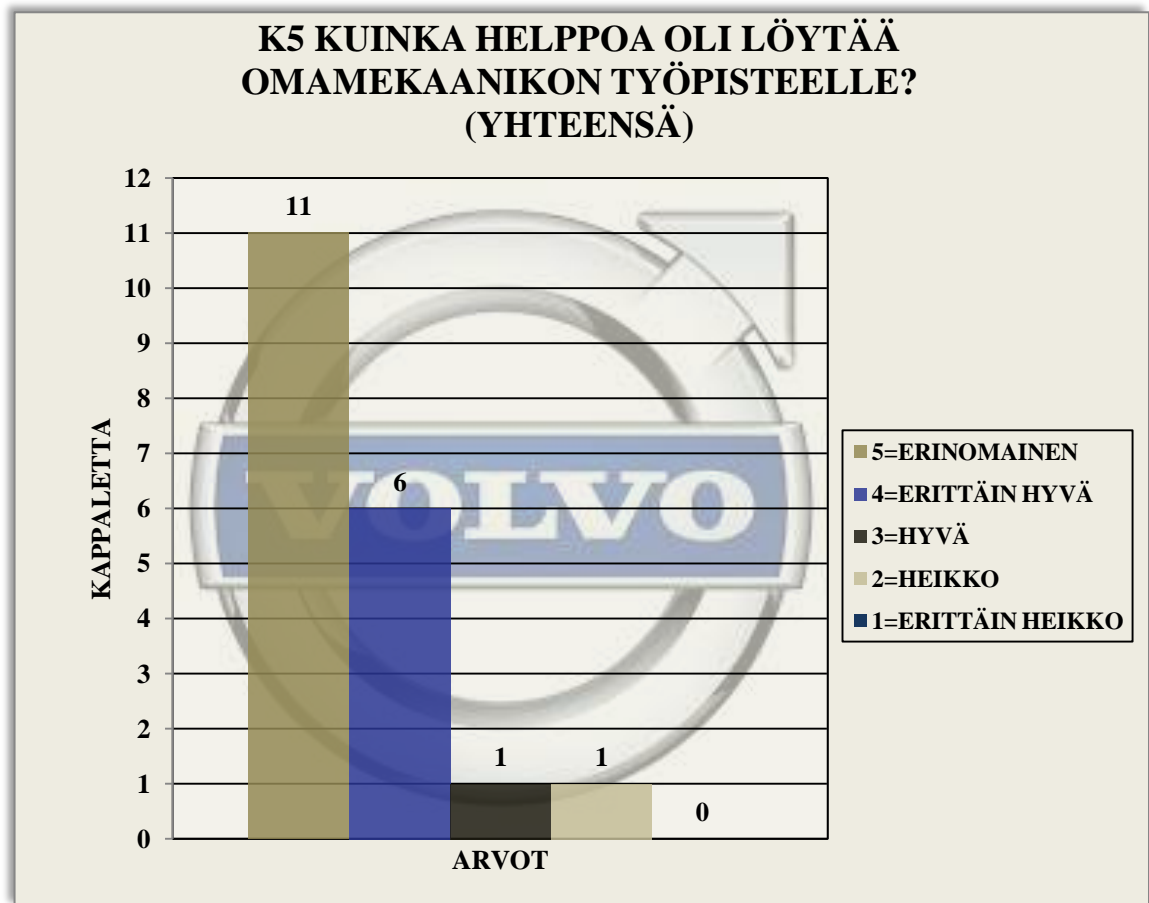


KUVIO 5. Asiakaspalautekyselyn viidennen kysymyksen tulokset, aikaisemmin käyneet.



KUVIO 5.1. Asiakaspalautekyselyn viidennen kysymyksen tulokset, ensimmäinen käynti.

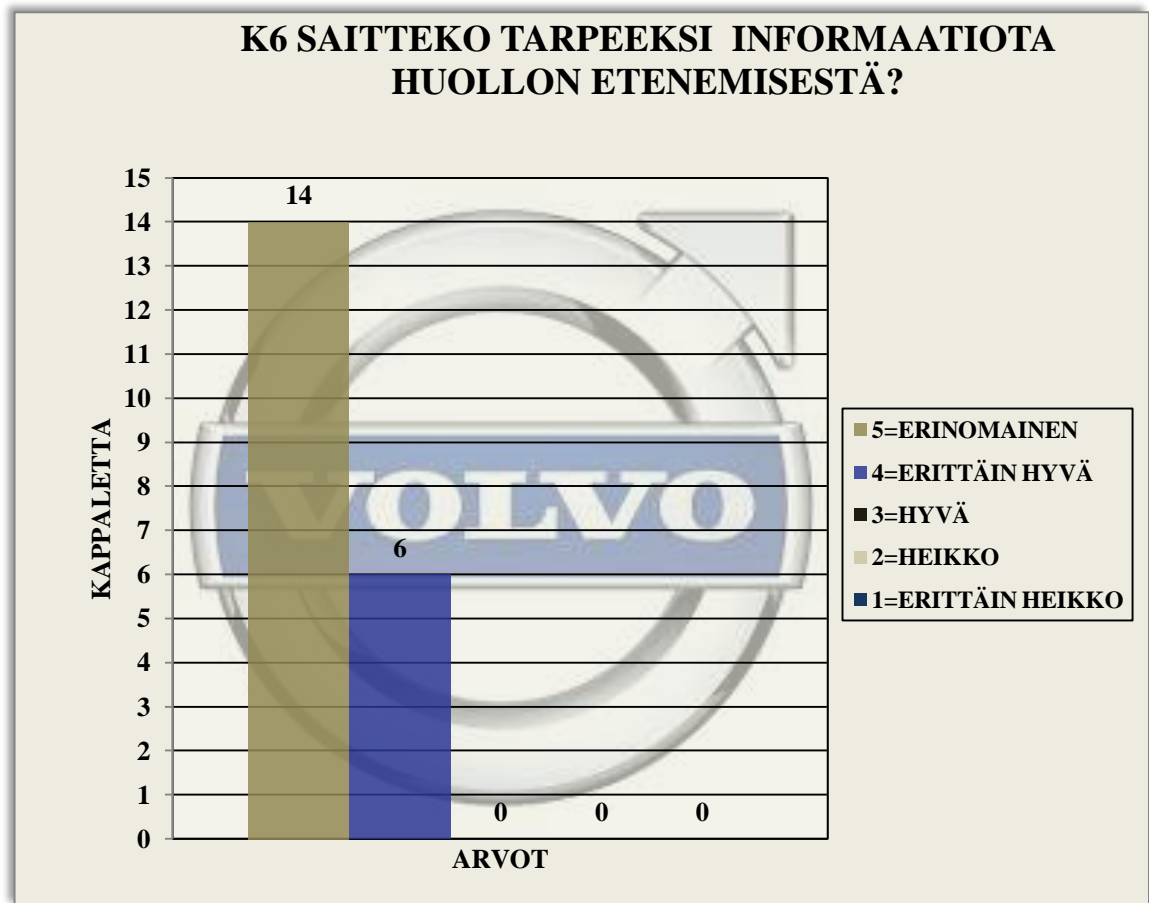
Ensimmäistä kertaa omamekaanikolla asioineet ovat olleet pääosin tyytyväisiä opastukseen omamekaanikon työpisteelle. Mielenkiintoinen asia vastauksissa oli, että kaikki yhtä lukuun ottamatta, internetin kautta omamekaanikoista kuulleista asiakkaista antoivat opasteille arvosanan 5.



KUVIO 5.2. Asiakaspalautekyselyn viidennen kysymyksen tulokset, yhteensä.

6.6 K6 Saitteko tarpeeksi informaatiota huollon etenemisestä?

On tärkeää pitää asiakas tietoisena huollon aikataulusta, jotta hän pystyy tekemään mahdollisia järjestelyjä huollon aikataulun mahdollisesti muuttuessa. Koko otannan mukaan kaikki asiakkaat olivat hyvin informoituja autonsa huollon etenemisestä.

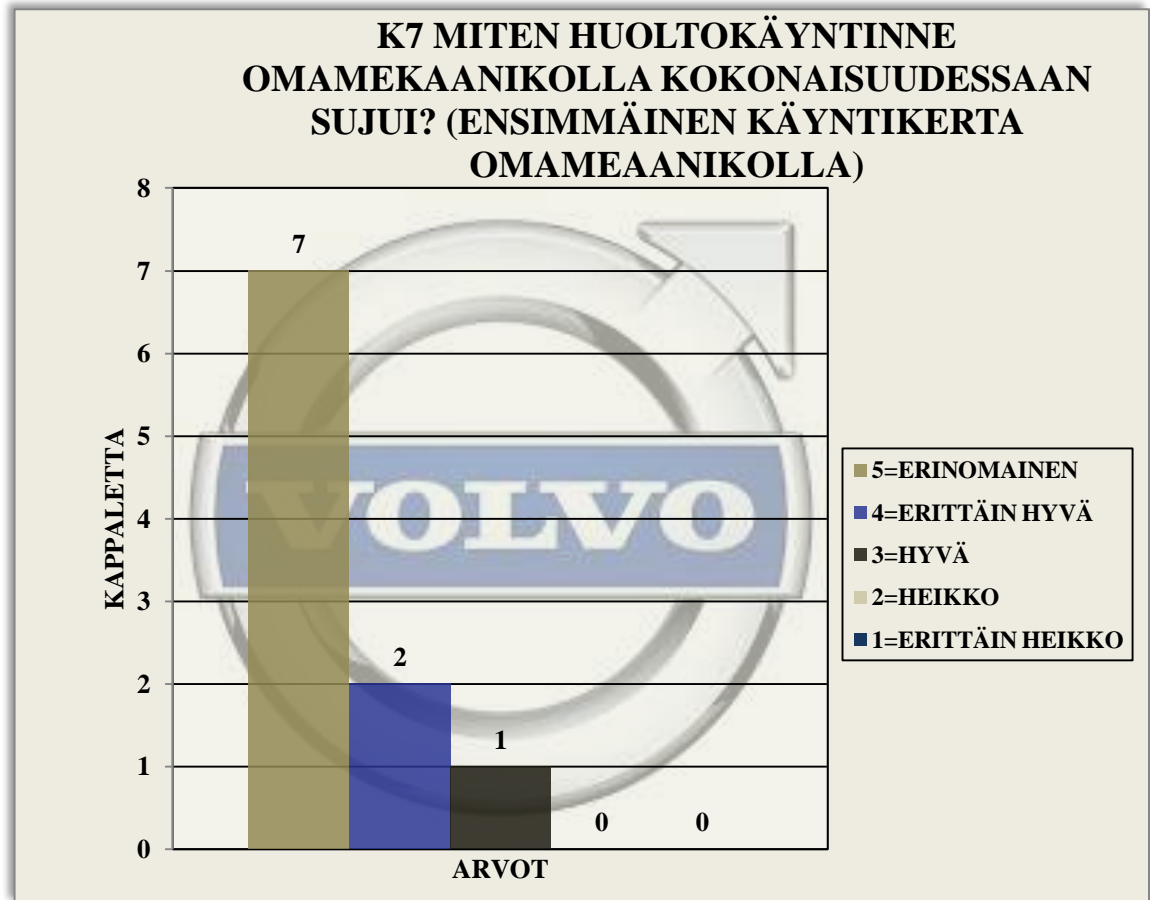


KUVIO 6. Asiakaspalautekyselyn kuudennen kysymyksen tulokset.

Huollon etenemisen tiedottamisessa on onnistuttu erinomaisesti. Reilusti yli puolet asiakkaista oli sitä mieltä, että heidät pidettiin ajan tasalla huollon etenemisestä erinomaisesti. Yhtään huonoa arvosanaa ei tullut ja loputkin arvosanoista olivat erittäin hyviä. Kehitysehdotuksia ei otannasta saatu ja tulosten perusteella huollon etenemisestä informoiminen ei ole kehitystä vaativien asioiden listan yläpäässä.

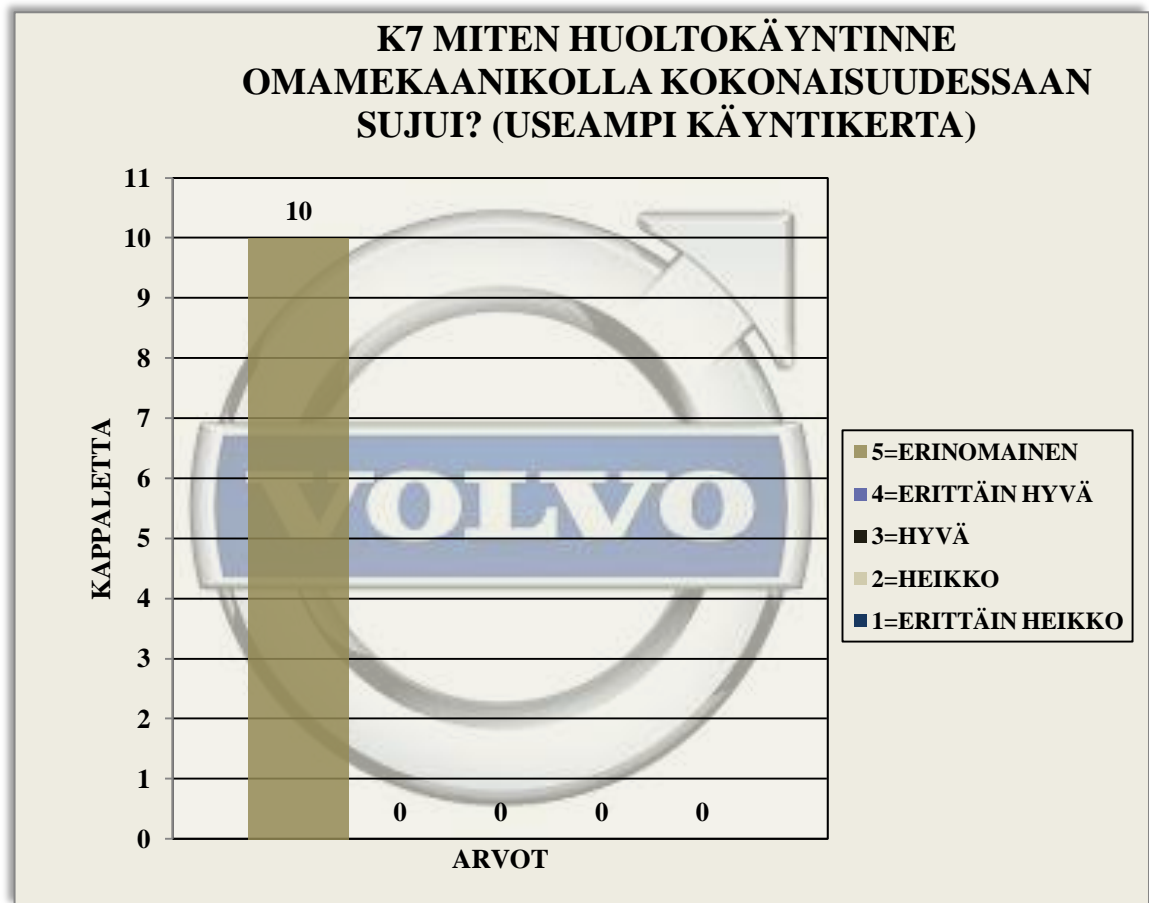
6.7 K7 Miten huoltokäyntinne omamekaanikolla kokonaisuudessaan sujui?

Taustamuuttuja otettiin huomioon myös kysymyksessä seitsemän, jolla kartoitettiin Volvo-omamekaanikkoasiakkaiden kokonaisarviointia korjaamokäynnistä. Tuloksissa on nähtävissä pientä hajontaa, joka johtunee siitä, että uuteen käytäntöön tutustuminen vie oman aikansa sekä siitä, että uusille asiakkaille ei ole vielä ehtinyt kehittyä luottamussuhdetta mekaanikkoon.



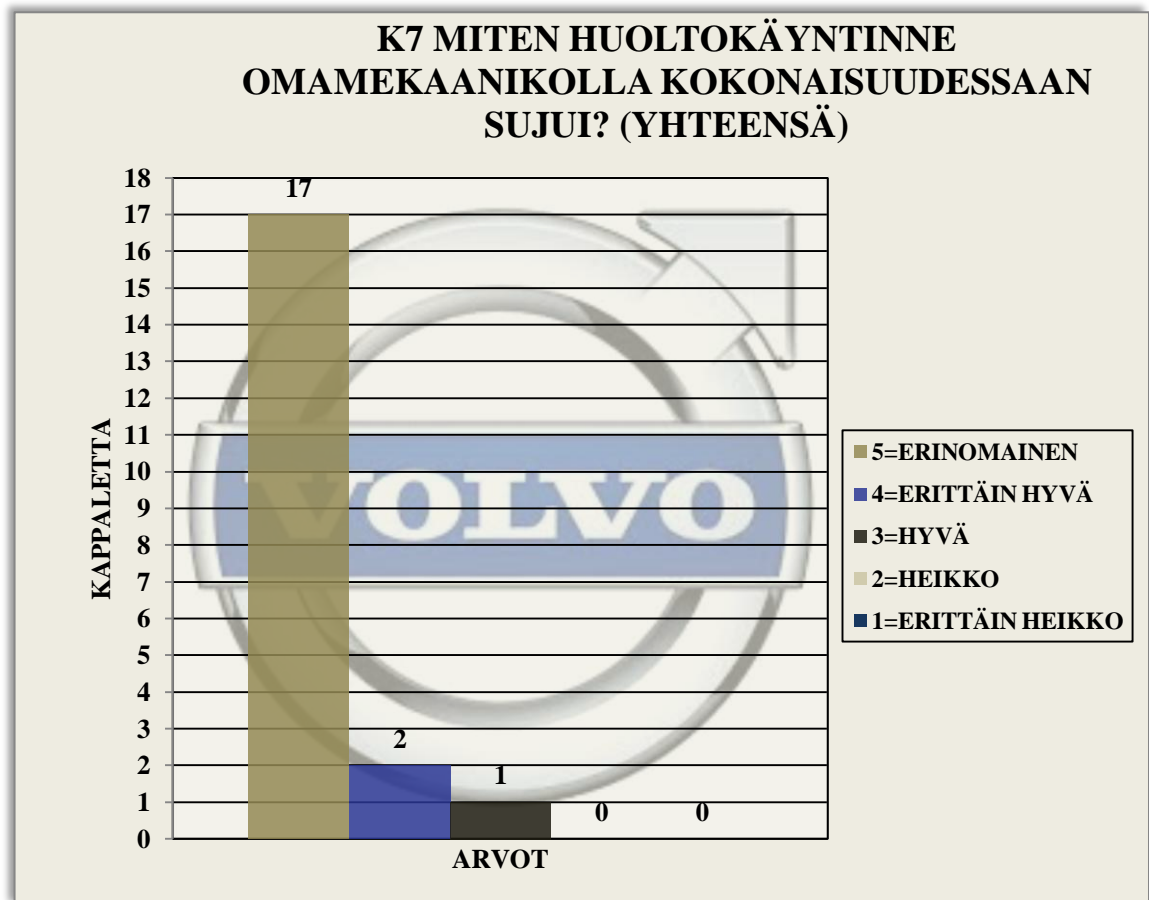
KUVIO 7. Asiakaspalautekyselyn seitsemännen kysymyksen tulokset, ensimmäinen käyntikerta.

Ensimmäistä kertaa omamekaanikolla asioineiden asiakkaiden palautteissa (Kuvio 7) on havaittavissa pientä hajontaa. Yhtään huonoa arvosanaa ei omamekaanikkoprosessi saanut, mutta verrattaessa sitä useammin omamekaanikon kanssa asioineiden asiakkaiden palautteisiin (Kuvio 7.1) sekä haastatteluiden pohjalta saatuun tietoon todettiin, että prosessi aiheuttaa vielä ihmetystä ja epäilyä uusien asiakkaiden parissa.



KUVIO 7.1. Asiakaspalautekyselyn seitsemännen kysymyksen tulokset, aiemmin käyneet asiakkaat.

Kuvion 7.1 tulos kertoo Volvo-omamekaanikkokonseptin toiminnan onnistumista Käyttöauto Oy Tampereen toimipisteessä. Kaikki vastanneet ovat antaneet arvosanaksi erinomaisen. Tulos kuvastaa hyvin konseptin vahvuutta asiakaslähtöisessä korjaamotoiminnassa sekä omamekaanikkotoiminnalle määriteltyjen kriteereiden toimivuutta.



KUVIO 7.2. Asiakaspalautekyselyn seitsemännen kysymyksen tulokset, yhteensä.

6.8 Vapaat palautteet

Kyselylomakkeen vapaan palautteen osiossa eniten kiitosta sai asiakasystävällinen palvelu ja asiakkaan huomioiminen erilaisin pienin teoin, kuten auton pesettäminen tai kahvilipukkeen antaminen huoltoon saapuvalla asiakkaalle. Kokonaisuudessaan stressittömä korjaamokäyntiä asiakkaiden mielestä edesauttoi huollon nopeus ja vaivattomuus sekä huoltoajan saaminen toivottuun ajankohtaan. Palautteita analysoidessa havaitaan että esille nousseet asiat ovat juuri niitä, joihin Volvo-omamekaanikkokonseptissa on panostettu.

6.9 Tutkimuksen yhteenveto

Vaikka tutkimuksen otanta on melko pieni, jokaisesta kysymyksestä huomaa hyvin tutkitun osa-alueen tilan. Missään tutkimuskohteessa ei tullut hajontaa, vaan vastaukset asettuivat kokonaisuudessaan kiitettävälle tasolle. Tuloksista voidaankin päätellä toukokuun osalta omamekaanikkojen onnistuneen (kokonaisvaltaisessa) asiakaspalvelussa erittäin hyvin. Tutkimustulosten pohjalta ei suurempaa kehitystä vaativaa osa-aluetta löytynyt, ainoastaan opastusta omamekaanikkojen toimipisteelle voisi palautteet huomioiden parantaa. Tutkimuksen tilaajaorganisaation tavoitteiden asettelu määrittää kehitystarpeen kullakin osa-alueella. Mikäli tavoitteeksi asetetaan pelkästään erinomaiset arvosanat, löytyy jokaisesta tutkimuskohteesta parannettavaa.

Vapaasti annetuista palautteista käy hyvin ilmi asiakkaiden tyytyväisyys henkilökohtaiseen palveluun. Palautteista nähdään, että nykypäivänä onnistuneen huoltokäyntiin kannalta olennaista on juuri asiakkaan käsittely ja omamekaanikon asiakaslähtöisyys. Mikäli palautekyselyyn osallistuneiden asiakkaiden kokema huollon palvelu olisi ollut heikkoa tai jopa ala-arvoista, olisi se todennäköisesti heijastunut annettuihin arvosanoihin. Tutkimustulokset puoltavat nykyaikaisessa korjaamotoiminnassa palvelun kokonaisvaltaisuuden ja varsinkin asiakkaiden tarpeiden huomioimisen merkitystä huollon toimintaan. Tutkimustulosten valossa Volvon luoma omamekaanikkokonsepti tuntuu onnistuneen tällä osa-alueella erittäin hyvin.

Jatkossa suosittelisin toisiinsa enemmän verrannollisia kysymyksiä sisältävän lomakkeen laatimista, jotta saadaan selville asioiden syy- ja seuraussuhteet, sekä pitempiaikaista asiakaspalautteiden seuranta tarkempien tulosten saavuttamiseksi ja kehityskohteiden määrittämiseksi.