



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Huoltoleasingbudjetin toteutuminen

Manner Mika

2013 Hyvinkää

Huoltoleasingbudjetin toteutuminen

Manner Mika
Liiketalous P2P
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2013

Mika Manner

Huoltoleasingbudjetin toteutuminen

Vuosi 2013 Sivumäärä 33

Opinnäytetyön aiheena oli huoltoleasingbudjetin toteutuminen. Yrityksille on elintärkeää tietää, miten paljon kullekin sen tarjoamalle tuotteelle on todellisuudessa muodostunut kuluja. Tutkittavan yrityksen toimeksiantona oli selvittää sille muodostuvat huoltokulut sopimustasolla sen tarjoamista huoltoleasing-sopimuksista.

Leasing tarkoittaa kohteen pitkäaikaista vuokrausta, jonka tarkoituksena ei ole sopimuksen päättyessä luovuttaa omistusoikeutta kohteen vuokraajalle. Leasingia käyttävät pääasiallisesti yritykset, koska leasing-vuokravastuut eivät näy velkana yrityksen taseessa ja vuokra on arvonlisäverovähennyskelpoinen. Huoltoleasing sisältää vuokrattavan tuotteen lisäksi siihen vuokra-aikana tehtävät huoltotoimenpiteet.

Tiedossa ei ennen tutkimusta ollut, miten paljon kullekin yrityksen myymälle huoltoleasing-sopimukselle oli todellisuudessa muodostunut huoltokuluja. Tiedossa oli vain koko sopimuskannan kannattavuus. Huolloista kertyneiden todellisten kulujen tutkimista varten oli otettava suuri sopimuskanta, jotta tutkimuksesta saataisiin luotettava. Tästä syystä tutkimukseen otettiin mukaan useita eri automalleja. Tutkimuksessa nostettiin esille myös sellaisia sopimuksia, joissa oli ollut huomattavan suuri budjetin ylitys.

Teoriaosuudessa kerrotaan kannattavuudesta ja eri tavoista mitata sitä. Teoriaosuudessa myös käydään läpi tuotekustannuslaskennan vaikutuksista tuotekohtaiseen kannattavuuteen.

Työn tutkimusosuudessa käydään läpi noin 100 huoltoleasing-sopimusta, jotka ovat olleet aktiivisia vuosien 2008 ja 2011 välillä. Näistä sopimuksista on eritelty huoltobudjetit, joihin verrataan samana aikana näille sopimuksille kohdistuneita huoltokustannuksia. Koska tutkimus yrityksen huoltoleasing käyttöjärjestelmä ja laskutusjärjestelmä eivät tutkittavana ajankohdalla olleet yhteydessä toisiinsa, oli tieto tuotava erillisistä järjestelmistä yhteen taulukkoon. Taulukkoon koottu tieto on muodossa senttiä/kilometri. Tämä siitä syystä, että se olisi helppo verrattavissa yrityksen käyttämään hinnoittelun kanssa.

Tutkimuksen ei ollut valmistuttuaan tarkoitus antaa ohjeita toimeksiantaja yritykselle siitä, miten sen pitäisi muuttaa hinnoitteluaan huoltoleasing-sopimusten suhteen. Yritykselle tärkeintä oli saada tietää millaisia mahdollisia heittoja toteutuneissa huoltokustannuksissa mahdollisesti oli ollut.

Mika Manner

Budget fulfillment in service leasing

| Year | 2013 | Pages | 33 |
|------|------|-------|----|
|------|------|-------|----|

The subject of the thesis is budget fulfillment in service leasing. It is vital for companies to be aware of actual expenses caused by each product. The case company is particularly interested to sort out the actual expenses of each service leasing contract. Thus, above mentioned objective is covered in this thesis.

Leasing means long time renting of a target without handing over the ownership to the leaseholder. Leasing is mainly used by companies due to its advantages in terms of VAT-deduction. Also, lease obligations are not considered as a debt in balance. Apart from usage of the target, service leasing also implies maintenance of it.

Prior to the research, case company was not aware of the expenses that each sold service leasing contract had caused. However, company possessed the data on profitability of the entire contract base. In order to provide reliable data about accrued service expenses, study includes wide range of service leasing contracts featuring multiple car models.

Theoretical part of this paper discusses profitability and various tools of its measurement. It also studies the effect of product cost accounting to product-specific profitability.

In its turn, practical part contains an overview of about 100 service leasing contracts which have been active between years 2008 and 2011. The service budgets and service expenses of each contract were calculated and then compared manually, as company's service leasing operating system and the billing system are not integrated. The numbers were then gathered to the Excel worksheet and converted into cents per kilometer in order to create the correlation to the pricing system used by the company.

The findings of the research are not supposed to guide the company in terms of service lease contract pricing. Its primary objective is to demonstrate ratio between charged expenses and service expenses.

Sisältö

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Johdanto..... | 6 |
| 1.1 | Opinnäytetyön tavoitteet..... | 7 |
| 1.2 | Työn rakenne ja eteneminen..... | 8 |
| 2 | Leasing-rahoitus..... | 8 |
| 2.1 | Vuokran muodostuminen huoltoleasing-sopimukselle | 10 |
| 2.2 | Jäännösarvo | 10 |
| 2.3 | Leasing-sopimukset verotuksessa..... | 11 |
| 3 | Kannattavuus | 11 |
| 3.1 | Katetuottolaskenta | 12 |
| 3.2 | Kustannukset | 14 |
| 3.3 | Budjettiseuranta | 15 |
| 3.4 | Kannattavuusanalyysi..... | 16 |
| 3.5 | Tuotekustannuslaskenta | 17 |
| 4 | Tutkimuksen toteutus | 18 |
| 4.1 | Tutkimusaineisto ja menetelmät..... | 19 |
| 4.2 | Huoltoleasing-sopimukset..... | 20 |
| 4.3 | Tutkimusyritys | 20 |
| 4.4 | Taulukon kokoaminen | 21 |
| 4.5 | Huoltolaskujen selvitys..... | 22 |
| 5 | Tulokset..... | 23 |
| 5.1 | Huoltobudjetin ylittäneet sopimukset..... | 24 |
| 5.2 | Huoltobudjetin alittaneet tapaukset | 25 |
| 5.3 | Tutkimustulosten riskit..... | 25 |
| 6 | Opinnäytetyön arviointi..... | 28 |
| 6.1 | Aineisto | 28 |
| 7 | Lähteet..... | 30 |

1 Johdanto

Tuotekohtaisen budjetin toteutumisen tietäminen on yritykselle elintärkeää. Saadakseen selville onko hinnoittelussa jotain korjattavaa, on yrityksen tiedettävä millaisia todellisia kustannuksia sille on koitunut sen tarjoamista tuotteista. Riippuen yrityksestä ja sen toimialasta tämän tiedon saaminen saattaa olla lähes automaattista, tai kuten Case-yrityksen tapauksessa, sen saamiseksi on laskettava useita eri kuluja tietyltä ajanjaksolta ja verrattava niitä samalla ajanjaksolla asiakkailta saatuihin tuloihin.

Kun yritys on selvittänyt yksittäisen tuotteen kannattavuuden, sen on käytettävä tätä tietoa hinnoitellessaan tuotteitaan. Yrityksen tarjotessa tuotetta sellaiseen hintaa, että se tekee sillä jatkuvasti tappiota, on sen perustellusti nostettava tämän tuotteen hintaa. Mikäli tuotteen hinnoittelu on jättänyt tuotteeseen paljon katetta, eikä sille kohdistu niin paljon kuluja kuin on arvioitu, on tuotteen hintaa vastaavasti mahdollisuuksien mukaan laskettava. Ilman tarkkaa hinnoittelua asiakas joutuu maksamaan väärää hintaa ostamistaan tuotteista, ja mikäli tuote on hinnoiteltu liian kalliiksi, asiakas saattaa luonnollisesti vaihtaa kilpailevaan, tarkemmin hinnoiteltuun tuotteeseen.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan tuotekohtaisen budjetin toteutumista. Opinnäytetyössä selvitetään, millaisia todellisia tuotekohtaisia kustannuksia suuresta määrästä sopimuksia on syntynyt. Tutkitaan syitä, miksi tietyille sopimuksille on syntynyt enemmän kuluja kuin on budjetoitu ja toisille huomattavan paljon alle budjetin. Mahdollisten syiden selvittyä annetaan arvioita siitä, mitä niiden ennaltaehkäisemiseksi voitaisiin tehdä, jos mahdollista. Tuotekohtaisten kulujen selvittyä lasketaan, millaisia todellisia kuluja kaikista sopimuksista on yhteensä muodostunut kilometriä kohti, ja onko kilometrikustannuksissa mahdollisia mallikohtaisia eroja. Tulokset haluttiin muotoon senttiä kilometriä kohti, eli kuinka paljon huoltokuluja tai tuloja yhdestä kilometristä keskimäärin tulee. Tämä oli yrityksen toive, koska yrityksen käyttämässä hinnoittelussa ja kuluseurannassa käytetään samaa, ns. huoltosentti muotoa.

Opinnäytteen toteutukseen lähdettiin yrityksen pyynnöstä, koska sille oli tärkeää saada tuotetta tietoa aiheesta. Yrityksen tarkoituksena on tulevaisuudessa muokata sen käyttämiä järjestelmiä, jotta tämän tutkimuksen kaltaista tietoa saataisiin automaattisesti tai erilaisten tietokantojen kautta. Tällä hetkellä yrityksellä ei ole voimavaroja eikä tarvetta teettää sisäisesti tai ulkoisesti vastaanlaisia tutkimuksia vuosittain, koska se luottaa tekemäänsä hinnoitteluun, eivätkä leasing-kannan kaikki huoltokustannukset nouse niin korkeiksi, että olisi tarvetta tutkia asiaa.

Yritys oli muutama vuosi sitten teettänyt aiheeseen liittyvän tutkimuksen, jossa käsiteltiin tuotekohtaista kannattavuutta. Tässä tutkimuksessa käsiteltiin aihetta laajemmin ja tutkittiin

huoltoleasing-sopimusten koko elinkaarenkustannuksia. Tämä kyseinen tutkimus toimi ponnahduslautana aiheelle ja todettiin, että aiheesta tarvittiin syvällisempää ja uudempaa tietoa.

Tutkimuksesta saatavaa tietoa yritys tarvitsee saadakseen kehitettyä tuotteita, joiden toteutuneet kustannukset ovat mahdollisimman lähellä niille budjetoituja kustannuksia. Tällainen jatkuvan kehittämisen malli on yksi Toyotan arvoista ja sillä pyritään aina etsimään keinoja, joilla kustannuksia ja työmääriä voitaisiin alentaa.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Tutkimusongelmana on tuotekohtainen budjetin toteutuminen. Tutkimuksella tullaan hakemaan vastauksia aiheisiin:

- Onko eri automallien välillä eroja toteutuneissa huoltokuluissa
- Millaisia eroja on laskennallisten huoltosenttien ja asiakkaalta laskutettujen huoltosenttien välillä
- Onko jotain asioita joihin voidaan tehdä muutoksia, jotta pysyttäisiin budjetissa

Toyota Finance Finland Oy:ssä (myöhemmin TFF) ei vuoden 2007 jälkeen, jolloin yrityksessä vaihdettiin leasing-järjestelmää, ole voitu saada suoraan tietoa siitä, miten paljon kuluja kullekin yksittäiselle huoltoleasing-sopimukselle on todellisuudessa kertynyt. Tämä tuotti ongelmia kannattavuuden seurantaan tuotekohtaisella tasolla. Vaikka yritys tietää, miten paljon huoltokustannuksia sille syntyy koko sen leasing-sopimuskannasta, on sen työlästä lähteä selvittämään yksittäiseen sopimukseen kohdistuneita kustannuksia. Yritys tiedostaa ongelman, mutta sillä ei ole ollut mahdollisuutta eikä resursseja korjata ongelmaa, eikä myöskään tehdä vuosittain laskelmaa siitä, miten paljon kuluja kullekin sopimukselle on kertynyt.

Ongelma johtuu siitä, että jokainen myytävä tuote on yksilöllinen ja siihen liittyvien kustannusten arvioiminen ennakkoon mahdotonta. Myytäessä samantyyppistä tuotetta useita satoja kappaleita voidaan kuitenkin laskea niiden toteutuneiden kustannusten keskiarvo, jolloin tuotteelle voidaan määritellä tarkka keskimäärin toteutunut hinta. Tuotekohtainen kannattavuus saattaa silti joissain tuotteissa olla tappiollinen, mutta riittää, että tuote on keskimääräisesti kannattava.

Ajatus opinnäytetyön aiheesta tuli toimeksiantajalta, joka oli jo aiemmin teettänyt tutkimuksen huoltoleasing-sopimusten hinnoittelusta. Tässä tutkimuksessa selvitettiin huoltoleasing-sopimusten hinnoittelua, mutta tutkimuksessa ei paneuduttu siihen, millaisia todellisia kustannuksia huoltoleasing sopimuksista syntyy. Aihe kuulosti kiinnostavalta ja käytännön läheiseltä, siksi lähdettiinkin selvittämään, kuinka paljon tietoa toteutuneista huoltokustannuksista

ta oli saatavissa, ja mitkä olivat siihen liittyvän tutkimuksen käytännön toteuttamismahdollisuudet.

1.2 Työn rakenne ja eteneminen

Teoriaosuudessa perehdytään kannattavuuteen ja budjetointiin sekä siihen, miten ne osaltaan vaikuttavat tuotekohtaisen budjetin toteutumiseen. Viittauksia löytyy myös katetuottolaskelmien- ja kannattavuusanalyysin tekemiseen. Lähimpänä työn ydintä teoriaosuudessa on tuotekustannuslaskenta osuus, jossa tuodaan esille erilliskustannusten määritelmä.

Työn käytännön osuudessa laadittiin taulukko toteutuneista huoltokustannuksista. Valmiiksi laaditussa taulukon pohjassa on tietyt tekijät, jotka kaikkien sopimusten on täytettävä, kuten laskutettu huoltobudjetti yhteensä ja kertyneet huoltokulut yhteensä. Kun kaikista sopimuksista saatiin kerättyä samat tiedot, vertailtiin näitä tietoja keskenään. Tämän jälkeen laadittiin analyysi siitä, millaisia eroja sopimusten välillä on ja mistä nämä mahdolliset erot ovat syntyneet. Tiettyjä tapauksia, joissa on ollut vaikkapa huomattavan suuria huoltokustannuksia, nostettiin esille ja annettiin arvio siitä, onko sopimuksen kohdalla tapahtunut väärinkäyttöä tai muuta korjattavissa olevaa virhettä.

Työn sase-osuudessa analysoidaan tutkimuksesta saatuja tuloksia ja annetaan arvio siitä, onko joitain asioita, joita voisi tehdä että saataisiin huoltobudjetit täsmäämään toteutuneihin kuluihin. Työn tarkoituksen ei kuitenkaan ollut antaa yritykselle minkäänlaisia ehdotuksia siitä, millaisia muutoksia sen pitäisi hinnoittelussaan tai missään muussa toimintatavassaan huolto-leasing-sopimukseen tehdä. Tässä osuudessa myös esitellään TFF:n toimintatapoja ja Toyotan yleisiä kansainvälisiä vaatimuksia yms.

2 Leasing-rahoitus

Leasing-rahoituksella tarkoitetaan sitä, että asiakasyritys käyttää oman tai vieraan pääoman sijasta rahoitusyhtiön tarjoamaa vaihtoehtoa, jossa se ei joudu sitomaan pääomaa hankittavaan koneeseen tai laitteeseen. Leasing-sopimukset ovat yleensä pitkäaikaisia, noin 3-5 vuotta, kestäviä vuokrasopimuksia. Leasing-rahoituksen kohde voi olla lähes mikä tahansa kone tai laite, mutta yleisimmin se on auto tai tietokone. Leasing-kohde säilyy rahoitusyhtiön omaisuutena ja taseessa. Leasing vuokrat ovat verovähennyskelpoisia, kun ne liittyvät liiketoimintaan tai tulonhankintaan. (Stenbacka, Mäkinen & Söderström 2007, 253-254.)

Leasing-rahoituksessa on kaksi päämuotoa, rahoitusleasing ja käyttöleasing. Rahoitusleasingissä laitteenmyyjäyritys antaa laitteen käyttöoikeuden laitteen vuokralleottajayritykselle ja tämä maksaa käyttöajalta leasingvuokraa rahoitusyhtiölle. Rahoitusyhtiö taas maksaa koko

laitteen hinnan myyjäyritykselle heti käyttöoikeuden vaihduttua. Käyttöleasingissä laitteen myyjäyritys voi olla samanaikaisesti myös rahoitusyhtiö, jolloin vuokralleottaja maksaa suoraan myyjälle leasing vuokraa. (Leppiniemi 2009, 141.)

Huoltoleasing-sopimusten yleisin kestoaika on kolme vuotta. Yleisin toimintatapa on, että rahoitusyhtiö tekee investoinnin ja ostaa auton jälleenmyyjältä. Ennen auton luovutusta leasing-asiakkaalle autolle määritetään jäännösarvo, joka on se hinta, joka autosta pitäisi saada sopimuksen päättyessä normaaliehdoin. Auton vuokraava asiakas maksaa autosta vuokraa, johon sisältyy auton pääoman lyhennys, korko pääomalle ja auton huoltojen kattamiseen tarkoitettu huolto-osuus. Leasing-rahoituksella ostetun auton näkyminen vuokralleottajayrityksen taseessa eroaa osamaksulla velaksi ostetusta autosta siten, että leasingvuokravastuut eivät näy taseessa yrityksen velkana. (Pärssinen 2013.)

Leasing rahoitusmuotona on varsinkin uusille tai pienille yrityksille kiinnostava vaihtoehto. Leasing-rahoituksessa hyöty yritykselle tulee sen joustavuudesta ja edut verotuksessa ja yrityksen taserakenteessa. Etuna suhteessa muihin rahoitusmuotoihin leasing-rahoituksessa yritys ei tarvitse rahoituskohteen lisäksi muita vakuuksia rahoituksen saamiseksi. Leasing-rahoituksesta muodostuvat kulut ovat ennakoitavissa jo sopimuksen alusta asti, ja yrityksen on helppo budjetoida rahoituksesta sille syntyvät kustannukset kuukausi- ja vuositasolla. (Gallardo 1999, 7-8.)

Yhtenä leasing-rahoituksen vähiten tiedostetuista eduista on asiakkaan helppous luopua rahoituskohteesta. Osamaksussa, jossa asiakas sopimuksen päätyttyä tulee kohteen omistajaksi, on asiakkaan itse myytävä rahoituskohde, mikäli se ei halua sitä enää pitää rahoitusajan päätyttyä. Vastaavasti leasing-rahoituksessa riittää, että asiakas palauttaa sopimuksen päättyessä kohteen lähimpään jälleenmyyjäliikkeeseen. (Pärssinen 2013.)

Leasingrahoituksen edut suhteessa auton omistamiseen ovat myös Talouselämän tekemän vertailun perusteella kiistattomat. Artikkelissa annetun esimerkin perusteella uuden auton omistamisen ja sen ottamisen leasing-rahoituksella erot ovat huomattavat. Tapauksessa auton ostaminen maksoi 750 euroa kuukaudessa ja hinta sisälsi autoon tulevat huollot ja omistamisesta tulevat pääomakustannukset. Auto leasing-rahoituksella maksoi 660 euroa kuukaudessa kolmen vuoden sopimuksella. (Talouselämä 2012.)

Tapauksen pohjana olevassa laskentamallissa otettiin huomioon myös pääomankustannukset ostettaessa auto. Vaikka autoon käytetty pääoma ei olisi lainattua ja varsinkin jos se on, voidaan pääomalle helposti laskea tietty arvo, jota auto ostavat ihmiset eivät helposti tulleeksi. Harva myöskään osaa ottaa huomioon auton arvon alenemisesta koituvia kustannuksia, joihin ei leasing-rahoituksessa tarvitse kiinnittää huomiota. Vertailussa tuotiin myös esil-

le, että kaikista olemassa olevista vaihtoehtoista halvin, mikäli työnantaja sitä tarjoaa, on työsuhdeauto. (Talouselämä 2012.)

2.1 Vuokran muodostuminen huoltoleasing-sopimukselle

Auton pääomasta lyhennettävä summa määräytyy auton ostohinnan ja jäännösarvon välisestä erotuksesta. Asiakas maksaa samaa vuokraa koko sopimuskauden ja pääomalyhennystä niin, että sopimuskauden loppuessa pääomaa on maksettu jäännösarvoon asti. Käytännössä asiakas siis maksaa investoinnin ja jäännösarvon välistä erotusta. (Pärssinen 2013.)

Asiakas myös maksaa pääomalle kuukausittain korkoa. Pääoman osuus suhteessa korkoon kasvaa sopimuksen edetessä loppua kohti. Koron määrä sopimukselle määräytyy rahoitusyhtiön maksamista lainarahan kuluista, sille sopimuksen ylläpidosta ja syötöstä syntyvistä kustannuksista, luottotappiovarauksesta ja tuottotavoitteesta, eli ROMA:sta (Return On Management Asset). (Pärssinen 2013.)

Huoltoleasing-sopimusten kuukausivuokraan sisältyy myös huolto-osuus. Käytännössä tällä osuudella pyritään kattamaan auton huolloista rahoitusyhtiölle muodostuvat kulut. Huolto-osuus on kiinteä koko sopimuskauden, mutta siihen voidaan tehdä muutoksia, mikäli sopimusehtoja muokataan kesken sopimuskauden. Huolto-osuutta ei lähdetä muokkaamaan kesken sopimuskauden, mikäli rahoitusyhtiö huomaa perivänsä liian pientä huolto-osuutta ja tekee tappiota huoltojen vuoksi. Rahoitusyhtiö ei hae voittoa huolto-osuudella, mutta se määrittää niin, että rahoitusyhtiön ei siitä pitäisi jäädä tappiollekaan. On normaalia, että osasta sopimuksia rahoitusyhtiö saa vähemmän huolto-osuuksia, kuin sille tulee maksettavia huoltokuluja. Rahoitusyhtiön kannalta tärkeintä on, että se ei keskimäärin jää tappiolle huolto-osuuksista. (Pärssinen 2013.)

2.2 Jäännösarvo

Auton jäännösarvo on se arvo, joka autolla on jäljellä sopimusajan päätyttyä. Auton jäännösarvo määritetään ennen sopimuksen alkamista auton mallin, sopimusajan ja sopimuskilometrien perusteella. Määrityksen apuna käytetään markkinoilta saatavaa tietoa autojen toteutuneista kauppahinnoista ja yrityksen sisältä löytyvää asiantuntemusta. (Pärssinen 2013.)

Huoltoleasing-sopimusten ja rahoitusleasing-sopimusten erona on myös jäännösarvo riskin vastuu. Huoltoleasing-sopimuksissa rahoitusyhtiö kantaa vastuun auton jäännösarvosta. Rahoitusleasing-sopimuksissa taas asiakas vastaa auton jäännösarvosta ja on velvollinen maksamaan sen rahoitusyhtiölle, vaikka auton todellinen hinta olisi alempi. (Pärssinen 2013.)

2.3 Leasing-sopimukset verotuksessa

Rahoitusyhtiöiden irtaimen esineen vuokraaminen on verollista toimintaa. Leasing-toiminnan verotuksen tai veron tilitysajankohdan kannalta on tärkeää, että tiedetään, onko sopimus tulokittavissa osamaksuehdoin tehdyksi kaupaksi. Vuokraukseksi eli leasing-ehdoin tehtäväksi sopimukseksi voidaan tulkita sellainen sopimus, jossa vuokralle ottajalle luovutetaan laitteen käyttöoikeus vuokrakauden ajaksi. Vuokralle ottajan sitoutuessa lunastamaan laitteen sopimuskauden päätyttyä, pidetään vuokrasopimukseksi nimettyä kauppaa osamaksukaupan kaltaisena tavarahan myyntinä Suomen arvonlisäverotuksessa. (Kallio, Nielsen, Ojala, Saukko & Säaskilahti 2009, 240, 324)

Leasing-vuokrat ovat vähennyskelpoisia, ja poisto-oikeus on aina kohteen vuokralleantajalla. Vähennysoikeuksien rajoitukset, jotka koskevat normaalisti henkilöautojen alv-vähennyksiä, eivät koske ajoneuvoja, jotka on hankittu vuokrattavaksi tai myytäväksi. Auto- ja liikkeiden myytäväksi ostamien autojen lisäksi siis myös vuokra-käyttöön hankittu auto on vuokralleantajalle alv-vähennyskelpoinen. Auton hankintahinta on vuokralleottajalle alv-vähennyskelpoinen vain siinä tapauksessa, että autojen vuokraustoiminta on yrityksen pääelinkeino. Vähennyskelpoisia ovat myös kaikki vuokra-käyttöön hankitun auton käyttökustannukset. (Kallio, ym. 2009, 567-568) Auton hankintahinnan lisäksi leasingyhtiölle vähennyskelpoisia ovat siis huoltoleasing-sopimuksen aikana sille tulleet huoltokulut.

3 Kannattavuus

Nykyään lähes kaikkien yritysten toimintaympäristö on dynaaminen ja elävä. Tämä tuo yritykselle haasteeksi sen, että sen on seurattava markkinoiden signaaleja ja reagoitava niiden aiheuttamiin muutoksiin. Yksi laskentatoimen haasteista on tunnistaa näitä signaaleja. Tunnistettuaan tällaisen tulevan muutoksen laskentatoimen on annettava työkaluja, joilla voidaan laskea ja arvioida korjaavien toimenpiteiden vaikutuksia yrityksen talouteen. (Alhola & Lauslahti 2000, 23.)

Jokaisen yrityksen tavoitteena on toimia kannattavasti ja pyrkiä tuottamaan voittoa. Yrityksen tulee tunnistaa ne tekijät, jotka vaikuttavat kannattavuuteen, pystyäkseen tehostamaan kannattavuuttaan. Kannattavuutta mitataan tuottojen suhteesta kuluihin. Tuotot voidaan jakaa varsinaisen toiminnan tuottoihin, sijoitus- ja rahoitustuottoihin ja satunnaisiin tuottoihin. Varsinaisen toiminnan tuottoihin kuuluvat kaikki yrityksen myymien tuotteiden ja palveluiden tuotot. Yrityksen varsinaisen toiminnan tuottoihin voidaan myös laskea sijoitus- ja rahoitustuotot, mikäli sijoittaminen on yrityksen varsinaista toimintaa. Satunnaisia tuottoja ei tule ottaa huomioon, jos halutaan selvittää yrityksen kannattavuutta kestäväällä pohjalla. (Tomperi, 2010, 8.)

Kannattavuuden kahtena eri määritelmänä voidaan pitää absoluuttista kannattavuutta, tuot-
tojen ja kustannusten erotusta euroina, tai suhteellista kannattavuutta, sijoitetun pääoman
tuottoastetta prosenteissa. Suhteellisen kannattavuuden selvittäminen auttaa eri ajanjakso-
jen tulosten vertailussa. Absoluuttisen kannattavuuden positiivista erotusta voidaan kutsua
voitoksi, ja sitä käytetään yleensä liiketoiminnan kannattavuuden mittarina.

(Alhola & Lauslahti 2000, 50.)

Lähtökohtana kannattavuudelle on että yritys tuottaa enemmän sijoitetulle pääomalle kuin
mitä pääoman saanti ja käyttö maksaa. Sijoitetun pääoman tuottoa arvioidaan suhteuttamalla
voitto yritykseen sijoitetun pääoman määrään. Kannattavuutta on vaikeaa määritellä yksise-
litteisesti, mutta sillä voidaan sanoa tarkoitettavan tulontuottamiskykyä tietyllä ajanjaksolla.
Liiketoiminta tulee tuntea hyvin ennen kuin voi ymmärtää kannattavuutta laaja-alaisesti, kus-
tannustarkastelussa esimerkiksi on otettava huomioon koko liiketoimintaketju. Liiketoiminta-
ketjun tarkastelussa pitää ottaa huomioon joskus pitkäkin logistinen ketju. Nykyään puhu-
taankin elinkaarikustannuksista, joka tarkoittaa sitä että tuotteen hintaan lasketaan kaikki
sen vaiheet, suunnittelusta sen asiakkaalle luovuttamiseen. (Alhola & Lauslahti 2000, 50-52.)

Kaikkien elinkaarikustannusten laskeminen on tässä tutkimuksessa elintärkeää ja se, että
kaikkien eri vaiheiden mahdolliset kustannukset osataan ottaa huomioon, tulee tarkastaa use-
aan otteeseen. Vastakohtana elinkaarikustannuksille on kaikkien tuotteesta saatavien tulojen
huomioiminen. Kaikki tuotteesta saatavat tulot eivät välttämättä sisälly yhteen tai useaan
säännöllisesti perittävään suoritukseen. Tutkimuksessa kyseeseen saattaa tulla esimerkiksi
tuotteen liiallisesta käytöstä tai väärinkäytöstä, sopimusaikana tai sen päätyttyä laskutettava
kulu, joka sekin voidaan ainakin osittain laskea huoltokustannus saamiseksi.

3.1 Katetuottolaskenta

Katetuottolaskennalla arvioidaan ja hallitaan yrityksen kannattavuutta. Se antaa yksinkertai-
sen laskentamallin lyhyen tähtäimen päätösten avuksi. Lähtökohtana on, että kustannukset
jaetaan kahteen ryhmään, kiinteisiin ja muuttuviin kustannuksiin. Katetuotto on tuottojen ja
muuttuvien kustannusten välinen erotus, katetuotosta vähennettäessä kiinteät kustannukset
saadaan tulos. Katetuottoa laskettaessa kiinteinä kustannuksina pidetään myös poistoja, kor-
koja ja veroja. Katetuotto voidaan laskea kahdella eri tavalla, joko absoluuttisesti, eli euro-
määräisesti tai prosentuaalisesti, jolloin puhutaan katetuotto prosentista. (Alhola & Lauslahti
2000, 66-67.)

Katetuottolaskennan keskeinen tunnusluku on katetuotto, siitä käytetään myös nimeä myynti-
kate. Katetuottolaskennan avulla voidaan verrata eri alan yrityksiä keskenään, mutta sen

avulla voidaan myös vertailla sisäisesti yrityksen eri tuotteiden tai tuoteryhmien kannattavuutta. Sitä käytetäänkin nimenomaan yritysten sisäisen päätöksenteon välineenä. (Eklund & Kekkonen 2011, 64-65.)

Yrityksen eri osien kannattavuutta tutkittaessa voidaan tehdä katetuottolaskelma. Laskelmasa yrityksen tuotot ja kustannukset jaetaan osastoittain tai tavararyhmittäin. Näin muodostuvista erillistuotoista ja erilliskustannuksista syntyvää erotusta kutsutaan katetuotoksi tai kansanomaisemmin katteeksi. Erilliskustannuksiksi voidaan jaotella kaikki kustannukset, jotka voidaan luontevasti kohdistaa jollekin tietylle osastolle tai tavararyhmälle. Kustannuksia, joita ei voi luontevasti jakaa eri osastoille ja jotka ovat yleensä yhteisiä eri osastojen kesken, kutsutaan yhteiskustannuksiksi. Tuottojen kohdentamisessa tällaista ongelmaa ei ole, koska ne voidaan aina kohdistaa tietylle osastolle tai tavararyhmälle. (Andersson, Ekström & Gabrielsson 2001, 62.)

Erilliskustannuksiin saattaa sisältyä kiinteitä ja muuttuvia kustannuksia. Esimerkkinä muuttuvista erilliskustannuksista ovat tavarakustannukset tai yrityksen henkilöstölle maksettava provisio. Osaston toimitilojen vuokra ja käyttöomaisuudesta maksettavat poistot ovat vastaavasti esimerkkejä kiinteistä erilliskustannuksista. Mainoskampanjat ja yrityksen johdosta koituvat kustannukset taas voidaan luokitella yhteiskustannuksiksi. (Andersson ym 2001, 62-63.)

Yritys voi myös käyttää katetuottolaskelmiaan halutessaan selvittää erilaisten vaihtoehtojen kannattavuutta, ja tällä voidaan tarkoittaa vaikkapa uutta hinnoittelu vaihtoehto. Yrityksen tiettyä osastoa tai toimintavaihtoehtoa, jolla on yrityksen korkein katetuotto, saatetaan pitää myös yrityksen kannattavimpana. Tämä käsitys saattaa johtaa harhaan, sillä tällainen osasto saattaa myös olla yrityksessä kaikkein eniten yhteiskustannuksia käyttävä osasto. Tämä taas saattaa olla seurausta siitä, että yrityksen johto käyttää paljon aikaansa tällaisella osastolla. (Andersson ym 2001, 62-63.)

Katetuottoon liittyy läheisesti kriittinen piste eli nollapiste. Tällä tarkoitetaan sitä myynnin määrää, jolla tulos on nolla. Kriittisen pisteen kohdalla katetuotto on juuri kiinteiden kustannusten suuruinen. Varmuusmarginaalilla tarkoitetaan erotusta toteutuneiden tuottojen ja kriittisen pisteen tuottojen välillä. Se tunnetaan myös turvamarginaalina. Turvamarginaali kertoo yritykselle sen, kuinka paljon sen myynti voi laskea, ennen kuin sen toiminta muuttuu tappiolliseksi. (Alhola & Lauslahti 2000, 66-68.)

Samalla tavalla kuin voidaan laskea koko yrityksen nollapistemyynti, voidaan laskea nollapistemyynti tietylle yrityksen osalle tai yhdelle yksikölle (Alhola & Lauslahti 2000, 68-69.)

3.2 Kustannukset

Kustannusten käyttäytyminen on aina yrityskohtaista ja voi riippua esimerkiksi kysynnän vaihtelusta, tuotantoteknologiasta tai tuotannon hallintamenetelmistä. Kustannusten ennakoimisen helpottamiseksi ne tulisi jaotella sen mukaan, kuinka paljon tuotannon- tai myynnin määrän muuttuminen niihin vaikuttaa. Ne voidaan jaotella karkeasti neljään ryhmään, kiinteisiin ja muuttuviin, puolimuuttuviin ja portaittain muuttuviin. Kiinteät kustannukset ovat myynnin määrästä riippumattomia kustannuksia. Muuttuvat kustannukset ovat myynnin määrästä riippuvia ja kasvavat myynnin määrän kasvaessa. Puolimuuttuvat kustannukset eivät muodostu suoraan myynnin määrästä, mutta ne eivät myöskään ole täysin myynnin määrästä riippumattomia eli kiinteitä kustannuksia. Portaittain muuttuvat kustannukset muuttuvat nimensä mukaisesti portaittain eli ne ovat tietyssä toiminnan vaihtelussa kiinteitä, mutta kun raja ylittyy ne muuttuvat nopeasti. (Pellinen 2003, 151.)

Kustannusten ennakoinnissa tutkitaan sitä kustannusten vaihteluväliä, jolla on aiemmin toimittu tai jolla ennakoidaan lähitulevaisuudessa toimittavan. Kustannuksia tulisi tarkastella niiden aiheuttamistekijöiden perusteella, jotta tiedetään yksityiskohtaisesti, mitkä tekijät saavat eri kustannukset muuttumaan. Kustannusten mahdollisimman tarkka ennakointi on yleensä välttämätöntä, jotta liiketoimintaa voidaan suunnitella ja tehdä kustannuksista riippuvia päätöksiä. Kustannuksia voidaan ennakoida esimerkiksi seuraavilla tavoin

- Tuotantotekniikan tuntemiseen perustuva ennakointi
- Toteutuneiden kustannusten tuntemiseen perustuva ennakointi
- Korkea-matala- eli vaihteluvälimenetelmä
- Visuaalinen tarkastelutapa
- Lineaarinen regressioanalyysi

Tuotantotekniikan tuntemiseen perustuva ennakointi sopii hyvin suunnitteilla olevan uuden tuotteen kustannusten arviointiin, mutta sen avulla on vaikeaa saada tarkkaa kuvaa välillisten kustannusten vaikutuksesta. Sen käyttö edellyttää yritykseltä asiantuntemusta tuotantotekniikasta. (Pellinen 2003, 151-153.)

Toteutuneiden kustannusten tuntemiseen perustuvassa menetelmässä yrityksellä tarvitsee olla ennestään vahva tuotepohja, joihin uuden tuotteen kustannuksia voidaan verrata. Yritys selvittää, miten kustannukset ovat käyttäytyneet aikaisemmin esimerkiksi myyntimäärän vaihteluihin nähden. Kustannukset tulee tässä muistaa muuttaa vallitsevaan hintatasoon, jotta tulokset olisivat realistisia. (Pellinen 2003, 151-153.)

Vaihteluvälimenetelmässä määritetään halvin ja kallein mahdollinen kustannus. Toteutuneet kustannukset löytyvät näiden kahden tason välistä. Menetelmä ei ole välttämättä tarkka, mutta sen avulla yritys voi varautua pahimpaan mahdolliseen, mutta myös samalla parhaaseen mahdolliseen. (Pellinen 2003, 151-153.)

Yritys voi myös ennakoida kustannuksia piirtämällä pistekaavion siitä, miten kustannukset käyttäytyvät erilaisilla myyntimäärillä. Tämän visuaalisen tarkastelutavan avulla piirretään pisteiden välille käyrä, josta näkee selkeästi kustannusten muutokset. Linearisessa regressioanalyysissä muodostetaan kustannusten muuttumista esittävä käyrä niiden tietojen perusteella, jotka saadaan yrityksen laskentajärjestelmästä. (Pellinen 2003, 151-153.)

3.3 Budjettiseuranta

Budjettiseuranta on oleellinen osa arvioitaessa tulevan tilikauden tuloksia, ja siinä verrataan toteutuneita arvoja budjetoituihin. Vertailua saatetaan tehdä myös menneeseen tilikauteen, tai tehdä ennuste seuraavalle 12 kuukaudelle. Niiden avulla voidaan todeta eteneekö toiminta kuten odotettu, ellei ole tapahtunut jotain odottamatonta eikä budjetti täsmää. Positiivisten ja negatiivisten tuloksien eroja voidaan analysoida budjettiraporttien avulla. Seurantaa voidaan tehdä vuositasosta päiväseurantasolle asti, riippuen siitä mihin tarkoitukseen sitä tarvitaan. (Alhola & Lauslahti 2000, 337.)

Suurten menojen ennakointi on yritykselle tärkeää. Tällaisia suuria menoja on myös jaksotettava yrityksen kirjanpidossa. Tutkimuksen yrityksessä tällaisia suuria menoja edustavat esimerkiksi uusien ohjelmistojen hankinnat tai uusien leasing-autojen ostot, joista molemmista tehdään kuukausittain poistoja. (Vehmanen & Koskinen 1998, 197.)

Ennen jakokelpoista voittoa on rahoituksen laskentatoimessa katettava kaikki menot. Poistoilla katetaan pitkävaikutteisia tuotannontekijöiden hankinnasta aiheutuneita kustannuksia tuotannontekijöiden vaikutusaikana. Se, miten tämä jakautuu ajallisesti, on poistomenetelmiin liittyvää. Tulojen käytännössä mahdottomasta ennustamisesta johtuen poistoja ei voida jaotella niiden mukaan, vaan joudutaan turvautumaan sopimuksenvaraisiin poistomenetelmiin. Poiston määrä niissä määräytyy hankintamenon suuruuden ja ajan kulumisen perusteella, ei tuotantotekijän fyysisestä tai arvon heikkenemisestä. (Vehmanen & Koskinen 1998, 197)

Syitä pitkävaikutteisten tuotantotekijöiden arvon tai käyttökelpoisuuden alenemiseen saattaa olla monia. Nämä syyt voidaan jaotella kolmeen ryhmään:

- Ajan kulumisesta johtuvat syyt
- Käyttämisestä johtuvat syyt
- Markkinaolosuhteista johtuvat syyt

Pelkkä ajan kuluminen saattaa alentaa pitkävaikutteisen tuotannon tekijän arvoa, tietokoneen, malli saattaa vanheta ja arvo vähetä, vaikka laitteen suorituskyky pysyisi samana. Pitkävaikutteisten tuotannon tekijöiden kuluminen johtuu käyttämisestä. Käyttäminen kuluttaa pitkävaikutteisia tuotannon tekijöitä, mutta kuluminen voi ilmetä usealla eri tavalla. Tuotannon tekijä voi ehtyä, jos se on esimerkiksi kaivos. Sen suorituskyky saattaa alentua, eikä esimerkiksi vanhoja koneita voi käyttää täydellä teholla. Tuotannon tekijän vanhetessa sen korjaus- ja huoltomenot saattavat kasvaa, ja esimerkiksi auton huollot kallistuvat sen vanhetessa. (Vehmanen & Koskinen 1998, 197-198.)

Pitkävaikutteisella tuotannon tekijällä on aina yritykselle hankittaessa myynti- tai käyttöarvoa, jotka molemmat perustuvat tulonodotuksiin. Näiden odotusten muuttuessa myös pitkävaikutteisen tuotannon tekijän arvo muuttuu. Valmistettavan tuotteen menekki saattaa romahtaa vaikkapa ympäristönäkökohtien seurauksena, minkä seurauksena valmistuksessa käytettävien pitkävaikutteisen tuotannon tekijän markkina-arvo putoaa. (Vehmanen & Koskinen 1998, 197-198.)

Pitkävaikutteisten tuotannon tekijöiden arvon alenemiseen vaikuttavat yleensä kaikki mainitut syyt yhdessä, vaikka toisissa tapauksissa käyttäminen kuluttaa pitkävaikutteisten tuotannon tekijöiden arvoa enemmän kuin pelkkä ajan kuluminen. Poistomenetelmä määräytyy edellä mainittujen syiden määrittämisen tarpeen mukaan. (Vehmanen & Koskinen 1998, 197-198.)

3.4 Kannattavuusanalyysi

Kustannustieto yksinään, ilman mitään vertauskohtaa, on tarpeeton. Sitä tulisi verrata tietoihin tuotoista, muista saavutetuista hyödyistä tai toisista kustannuksista. Kannattavuutta analysoitaessa kustannustietoja suhteutetaan muiden vaihtoehtojen edullisuuteen. Yrityksen tuotavat usein esille menneen vuosineljänneksen tuloksia tai tilinpäätöslukuja, mutta tällainen tieto on aivan liian menneeseen suuntautuvaa ja yhdisteltyä, jotta sitä voisi käyttää yrityksen liiketoiminnan kehittämistarkoituksessa. Yrityksen liiketoiminnan kehittämisen kannalta tärkeimpiä tietoja ovat rajatut, tulevaisuuteen suuntautuvat laskelmat. Kannattavuusanalyysi tulisi kohdistaa sellaisiin aiheisiin, että siitä olisi yrityksen johdolle apua ajankohtaisten ongelmien ratkaisemisessa. Saatavan tiedon tulisi myös soveltua turvaamaan yrityksen kannattavaa toimintaa myös tulevina vuosina. (Pellinen 2003, 159-161.)

Kannattavuusarvioita tehdään normaalisti yrityksissä jatkuvasti, mutta etukäteen laadituista kannattavuuslaskelmista voi olla hyötyä vaikeimpien päätösten arvioinnissa. Laskelmat saattavat pysäyttää taloudellisesti kannattamattoman hankkeen, ennen kuin sen suunnitteluun tuhlataan enempää yrityksen resursseja, tai kiihdyttää idea tasolla olevan kannattavan suun-

nitelman toteuttamista. Laskelmien avulla voidaan myös näyttää tehtyjen päätösten järkevyyden, ja laskelmien mukaan toimiminen saa oikeutuksen organisaatiossa. (Pellinen 2003, 159-161.)

Laskelmien tekeminen saattaa säästää yrityksen monelta päätökseltä, jos yritys vain on huolellinen ja malttaa odottaa laskelmien tekemiseen kuluva ajan. On myös asioita, joihin päätös on saatava heti, ja yrityksen on toimittava ilman laskelmien antamaa tukea. Kannattavuusanalyysit tulee käyttää tilanteen mukaan, mutta mikäli tehtävä päätös on yrityksen tulevaisuuden kannalta äärimmäisen tärkeä, ei yrityksen johdolla ole varaa jättää laskelmia tekemättä.

Kannattavuusanalyysien tekeminen tulisi kohdistaa yrityksen strategian mukaisiin kohteisiin. Alasta riippuen analyysit voivat kohdistua esimerkiksi kilpailijoihin, asiakkaisiin tai tuotantoon. (Pellinen 2003, 159-161.)

3.5 Tuotekustannuslaskenta

Kustannuslaskenta rinnastetaan usein tuotekustannuslaskentaan. Tämän avulla yritys pystyy hinnoittelemaan tuotteensa kustannusperusteisesti. Tuotekustannuslaskennan ideana onkin kohdistaa kullekin tuotteelle siitä kaikki yritykselle syntyvät kulut. Yrityksissä, jotka tuottavat tai myyvät vain muutamaa erilaista tuotetta tämä on helppoa, mutta mitä enemmän yritys tarjoaa tuotteita ja mitä useampia hankkijoita käytetään, sitä monimutkaisemmaksi ja vaikeammaksi laskenta tulee. Yksittäisten tuotteiden kustannusten ohella voidaan laskea kustannukset melkein mille tahansa toiminnan kohteelle. Voidaan esimerkiksi laskea tiettyyn osastoon, asiakasryhmien palvelemiseen tai alihinnoiteltujen tarjousten toimittamiseen kuluneet kustannukset. Kustannuslaskennan kohde voidaan määritellä niin laajasti tai kapeasti, kuin on tarvetta. (Pellinen 2003, 161-164.)

Yrityksen lähtiessä hahmottamaan suunnitelmiaan tulevaisuutta varten, lähdetään yleensä liikkeelle siitä, mitä tiedetään voimavarojen käytöstä tällä hetkellä tai lähimenneisyydessä. Voimavarojen käytön suhteen tulisi pyrkiä selvittämään, kuinka paljon yritys on saavuttanut käyttämällä tietyn määrän voimavarojaan. Erityisesti huomiota tulisi kiinnittää siihen, onko samalla määrällä voimavaroja saavutettu jollain osa-alueella enemmän tuottoa, tai onko jokin asiakasryhmä erityisen tuottava, mutta tarvitsee vain vähän yrityksen voimavaroja. Yrityksen palveluksessa useita eri asiakasryhmiä on hyvä tietää asiakasryhmään panostettujen voimavarojen ja siitä saadun tuoton suhde. (Pellinen 2003, 161-164.)

Määriteltäessä kustannusten aiheuttajaa joudutaan välttämättä tekemään yksinkertaistuksia ja käyttämään sellaisia laskentatekniikoita, jotka yksinkertaistavat kohteiden kokonaiskustannuksia. Kokonaiskustannuksia tulisi käyttää vain, kun on tarvetta tietää, mitkä tuoteryhmät

ovat kannattavia tai millainen myyntivolyymi kullakin myyjällä on toisiin verrattuna. Kokonaiskustannusten perusteella ei tulisi vetää suoria johtopäätöksiä esimerkiksi tietyn tuoteryhmän lopettamisesta. Erilliskustannusten avulla saavutetaan parempi käsitys siitä, millaisia taloudellisia vaikutuksia tietyllä tuoteryhmällä on. (Pellinen 2003, 161-164.)

Kohteesta riippumatta kustannuslaskennalla voidaan aina osoittaa siihen kohdistuvat välittömät kustannukset, kuten valmistukseen tarvittava materiaali ja siihen kulutettu työaika. Laskentakohteeseen näin kohdistuvia kustannuksia kutsutaan erilliskustannuksiksi. Muut kohteeseen kohdistuvat kustannukset ovat välillisiä kustannuksia. Välillisiä kustannuksia ei voida suoraan kohdistaa tuotteeseen, joten kohdistamistavasta riippumatta kohteen kokonaiskustannukset eivät ole ikinä täysin tarkkoja. Tiettyjen kustannusten voidaan sanoa olevan välittömiä tai välillisiä vain suhteessa tiettyyn laskentakohteeseen. Esimerkiksi palkka on yritykselle välitön kustannus, mutta tietyn tuoteryhmän kannalta se on välillinen kustannus. (Pellinen 2003,164.)

4 Tutkimuksen toteutus

Tätä opinnäytetyötä varten tehdyn tutkimuksen kohteena oli huoltoleasingtuotteiden lasketun huoltobudjetin toteutuminen. Tutkimus oli kvantitatiivinen, eli vastaukset tutkimusongelmiin on etsitty laskennallisen aineiston kautta. Syynä kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän valintaan oli selkeä, sillä tulokset haluttiin saada helposti samaan muotoon kuin yrityksen hinnoittelu.

Kaikki työssä käytetty data on kerätty yhtenäiseksi taulukoksi, josta selviävät kullekin autolle kohdistuneet todelliset kulut ja autosta saatu leasing-vuokratulojen huolto-osuus. Taulukkoon laskettiin tutkimuksen lopuksi vielä autoluokakohtaisesti autoista aiheutuneet kulut, muodossa senttiä kilometriä kohti. Vertailukohtana ovat niistä saatujen vuokrien huolto-osuudet, myös muodossa senttiä kilometriä kohti.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena eli määrällisenä tutkimuksena. Määrällisessä tutkimuksessa yritetään yleensä selittää erilaisia numeerisiin tuloksiin perustuvia ilmiötä. Se edellyttää, että tutkimuksessa on riittävän suuri ja edustava otos. Tällaisissa tutkimuksissa pyritään tekemään erilaisia luokitteluluita ja selvittämään syy- ja seuraussuhteita. Tutkimukseen sisältyy myös runsaasti erilaisia laskennallisia ja tilastollisia analyysimenetelmiä. (Heikkilä 2005, 16.) Tehdyssä tutkimuksessa aineisto on riittävän suuri ja se on helposti analysoitavaa numeerista materiaalia. Aineistosta on myös tehty useita erilaisia luokitteluluita, ja niiden avulla pyritään selvittämään tarkemmin toteutuneiden kulujen jakautumista, esimerkiksi diesel-mallien kesken.

Aineistona tällaisessa tutkimuksessa käytetään yleensä sellaista tietoa, joka on helposti yleistettävissä. Määrällisessä tutkimuksessa yksittäiset poikkeamat häivyttävää käsitettä edustaa keskiarvo. Sillä voidaan osoittaa, miten kaikki aineiston kohteet sijoittuvat keskimäärin ja miten yksittäistä havaintoa suhteessa koko joukkoon voidaan tarkastella. Keskiarvo ei toisaalta kerro mitään yksittäistapauksista. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa vaarana on, että tutkija ei pääse riittävän syvälle tutkittavien maailmaan ja tällöin vaarana on, että tutkija tekee vääriä johtopäätöksiä tulosten perusteella. (Heikkilä 2005, 16.)

4.1 Tutkimusaineisto ja -menetelmät

Tutkimusaineistoksi valittiin kaksi eri Toyota-mallin sopimuskantaa. Toyota Avensis- sekä Auris -mallit valittiin tutkimuksen kohde malleiksi. Syy näiden automallien valintaan oli niiden laajuus huoltoleasingkannasta sekä se, että molempien mallien tuotanto ja näin ollen myös käyttö huoltoleasing autoina jatkuu tulevaisuudessa. Varsinkin Avensis-kanta oli otanta ajan- kohdalla todella laaja ja kattoi kaikki mallin alakategoriat laajasti.

Tutkimukseen otettiin kaikkiaan mukaan 82 kappaletta huoltoleasing-sopimuksia. Tutkituista sopimuksista 18 kappaletta oli Toyota Auris -mallia ja loput 64 olivat Toyota Avensis -mallia. Molempien mallien sisällä oli erilaisia alamalleja, esimerkiksi diesel-malleja ja erilaisia moottorikokovaihtoehtoja. Molemmista malleista koottiin erillisiin Excel-taulukoihin niistä tutkittavat tiedot.

Tutkimusaineisto koottiin useasta TFF:n käyttämästä järjestelmästä. Tärkeimpänä niistä Coreview-ohjelma, jossa ovat huoltoleasing-sopimukset ja kaikki niihin liittyvät tiedot. Tämä leasing-sopimusten hallinnointijärjestelmä on ollut käytössä vuodesta 2007 alkaen ja sitä käytetään edelleen. Tässä ohjelmassa ovat kaikki tiedot tehdystä sopimuksesta ja lasketusta huoltobudjetista.

Asiakaslaskutus ei kulje samassa ohjelmassa, vaan sille on kokonaan oma ohjelmansa. Tästä Monitor-laskujen käsittely ohjelmasta voi käydä tutkimassa laskujen skannattuja valokopioita. Monitorista löytyvät laskut ovat jo sopimukselle hyväksytyjä ja ne ovat menneet maksuun. Laskuja voi etsiä auton rekisterinumeron perusteella, ja haun voi rajata laskutusajan tai paikan perusteella.

Coreview-järjestelmästä haettiin ennalta suunnitelluin rajauksin huoltoleasing-sopimuksia. Näistä haetuista sopimuksista rajattiin tutkimuksen kannalta oleelliset tiedot ja ne vietiin Excel:iin. Tähän Excel-taulukkoon haettiin myös rekisterinumeron perusteella yksitellen jokaisesta sopimuksesta koituneet huoltokustannukset laskujen käsittelyjärjestelmästä. Tämä jo

käytöstä poistunut Monitor-järjestelmä toimi täysin erillään hallinnointijärjestelmästä, ja haut sieltä piti suorittaa manuaalisesti auto kerrallaan.

Tutkimuksesta rajattiin pois kaikki sopimukset, jotka olivat alkaneet ennen tammikuuta 2008 tai päättyneet syyskuun 2011 jälkeen. Rajaus tehtiin siksi, että vuoden 2011 lokakuussa yritys otti käyttöön uuden laskujenkäsittelyohjelman, ja sen lisäksi olisi tuonut työhön useita huomi-oon otettavia asioita ja ongelmia.

Rajauksia olisi myös voitu tehdä sen mukaan, miten paljon autoon on sopimusaikana tullut kilometrejä. Perusteluna tälle olisi ollut se, että todella vähän ajettuihin autoihin ei ole tullut lähes poikkeuksetta niin paljoa kuluja, kuin asiakas on siitä maksanut vuokran huolto-osuutta. Vastaavasti todella paljon ajetuissa autoissa tilanne on päinvastainen, eli kulut ovat suurem- mat kuin maksettu vuokran huolto-osuus. Syy miksi sopimuksia ei tämän tiedon perusteella rajattu oli, että haluttiin saada mahdollisimman laaja kuva yrityksen sopimuskannasta.

4.2 Huoltoleasing-sopimukset

Toyota Finance Finland Oy:n tarjoamat huolto- ja rahoitusleasing-palvelut ovat molemmat rahoitusleasing-muotoa. Tutkimuksen kohteena olevat autot ovat kaikki huoltoleasing-sopimuksia, joten niiden vuokrahintaan sisältyvät myös kaikki auton huolloista aiheutuvat kus- tannukset. Osa huolloista on määräaikaista tai kilometrikohtaisia, ja niiden kustannukset ovat tiedossa jo etukäteen. Niiden ulkopuolelle jäävät, auton luonnollisesta kulumisesta johtuvat huollot vaihtelevat autoittain. Juuri näitä kustannuksia on mahdotonta arvioida etukäteen. Ne määräytyvät paljolti sen mukaan, miten autoa käytetään. Luonnollisesta kulumisesta hyvänä esimerkkinä ovat auton jarrut, renkaat ja kytkin. Niiden kuluminen riippuu paljolti auton ajo- tavasta ja käyttötarkoituksesta.

4.3 Tutkimusyritys

Suomessa toimii tällä hetkellä kuusi eri Toyota yhtiötä. Näistä tärkeimpänä Toyota Auto Fin- land Oy (TAF), joka on Toyota Motor European (TME) omistama. TAF myös vastaa muiden Toyo- ta yhtiöiden tiedotuksesta, tietohallinnosta ja henkilöstöasioista. TAF vastaa myös maahan- tuonnista ja autojen vähittäiskauppaa hoitaa Toyota Autotalot Oy. Näiden lisäksi Suomessa toimii myös Baltian maiden maahantuonti nimellä Toyota Baltic AS, varaosien logistiikkaa hoi- taa Toyota Logistics Services Finland OY, trukkikauppaa hoitaa Toyota Material Handling Fin- land Oy ja Toyota Finance Finland Oy vastaa rahoituksesta. Toyota Finance Finland Oy on pe- rustettu vuonna 1995. TFF Oy kuuluu Toyota Financial Services-yrityksen alaisuuteen. Maail- massa on 31 Toyota-rahoitusyhtiötä, jotka kaikki kuuluvat TFS:n alaisuuteen. Toyota Finance Finland Oy:ssä on töissä 31 henkilöä. (Toyota 2013.)

Toyota Finance Finland Oy tarjoaa osamaksu- ja leasing-rahoitusta sekä yksityisille että yritysasiakkaille. TFF-liiketoiminta on pitkälti keskittynyt osamaksukauppaan ja leasing-toiminta on rahoituskantaa nähden mitattuna huomattavan paljon pienemmässä roolissa yrityksessä. Leasing-rahoituksesta voidaan vielä erottaa huoltoleasing, jossa asiakkaan maksamaan vuokraan sisältyvät auton lisäksi siihen tehtävät huollot ja rahoitusleasing, jossa asiakas maksaa vuokraa autosta ja maksaa itse tekemänsä huollot sekä vastaa auton jäännösarvosta. TFF rahoittaa pääasiallisesti skeä uusia että käytettyjä Toyota ja Lexus-merkkisiä autoja. Uusiin Toyota ja Lexus-merkkisiin autoihin voi myös ottaa Toyota-huolenpitosopimuksen, joka kattaa määräaikaishuollot ja auton kuluvat osat. (Pärssinen, 2013.; Toyota rahoitus 2013.)

Toyotalla on useita erilaisia, toimintaa edistäviä ja helpottavia ajatusmalleja. Näistä tärkeimpänä on Toyota Way eli Toyotan tapa toimia. Toyotalla ei ikinä tyydytä siihen, mitä on jo saavutettu eikä ikinä saavuteta valmista toimintamallia. Ideana on, että omassa toiminnassa on aina jotain kehitettävää ja parannettavaa. Tapa, jolla toimintaa pyritään parantamaan, lähtee siitä, että parannusehdotuksen ja ideat toimintatapojen muutoksista tulevat työntekijöiltä itseltään. Toyota Way -toimintatapa ulottuu kaikille Toyotan työntekijöille, työtehtävistä riippumatta. Toyota pyrkii myös jakamaan Toyota Wayn avulla omia arvojaan sen yhteistyökumppaneille ja asiakkaille. (Liker 2006, 35-36.)

4.4 Taulukon kokoaminen

Tutkimuksen toteutus aloitettiin tekemällä ennalta suunnitellun mukaisesti rajattuja sopimus hakuja Coreview-ohjelmasta. Rajauksien ehtoina olivat esimerkiksi sopimuksen alkamis- ja päättymispäivä. Haetuista tiedoista poimittiin tutkimuksen kannalta tärkeitä tietoja, kuten sopimusnumero ja auton malli. Nämä saadut tiedot kopioitiin Excel-tilukoon. Eri hakukeroilla haettiin eri automallien tiedot.

Taulukoon tuotuihin sopimukseen piti vielä erillisellä hakukerralla hakea autojen rekisterinumerot, jotka sitten tuotiin taulukoon siten, että ne täsmäsivät auton kanssa. Rekisterinumeron tarvittiin kustakin autosta siksi, että laskujen arkistointiohjelmasta pystyi etsimään maksettuja huoltolaskuja vain auton rekisterinumeron perusteella. Rekisterinumeron haun jälkeen koossa oli siis tarvittavat sopimuksen yksilöintitiedot eli sopimusnumero, auton rekisterinumeron, auton mallitiedot ja sopimuskilometrit.

Ensimmäiseksi jokaisesta autosta selvitettiin sopimuksen todellinen päättymisajankohta. Tämä tapahtui tarkastamalla Coreview-ohjelmasta, oliko sopimus päättynyt sovitun mukaisesti vai oliko se päätetty ennen aikojaan. Saadun tiedon perusteella Excel-tilukosta sitten pois-

tettiin sellaiset sopimukset, jotka olivat Coreview-ohjelmasta rajatuin ehdoin täyttäneet vaatimukset, mutta jotka eivät esimerkiksi todellisuudessa olleet kestäneet edes puolta vuotta.

Syynä sopimusten päättymiseen kesken sopimuskauden on useita. Niitä saattaa olla esimerkiksi asiakkaan yllättävä taloudellisen tilanteen heikentyminen, minkä johdosta asiakas on joutunut luopumaan autosta. On myös yleistä, että asiakas vaihtaa auton uuteen, paremmin asiakkaan tarpeita vastaavan malliin, joka on juuri saapunut markkinoille. Vastaavasti oli tapauksia, joissa asiakas oli pitänyt autoaan yli alkuperäisensopimusajan, eli sopimusta oli jatkettu. Yleensä sopimuksia jatketaan muutamalla kuukaudella, mutta on myös tapauksia, joissa asiakas haluaa alkuperäisensopimuskauden jälkeen jatkaa sopimusta puolella vuodella tai pidempään. Tällaiset tapaukset johtuvat yleensä asiakkaan tarpeesta pitää autoa johonkin tiettyyn ajankohtaan, esimerkiksi uuden mallin lanseeraukseen.

Osasta kesken kauden päättyneistä sopimuksista asiakkaalta veloitetaan sopimuksen purkumaksu, joka on määritelty jo sopimusehdoissa. Siihen, peritäänkö tätä maksua asiakkaalta vai ei, vaikuttaa monta tekijää. Yleisin syy siihen, miksi sitä ei peritä, on asiakkaan tarve vaihtaa auto uuteen tai asiakkaan koko sopimuskannan suuruus. Mikäli kyseessä on asiakas, jonka sopimuskanta on verrattain pieni eikä tilalle oteta uutta autoa, asiakkaalta todennäköisesti veloitetaan sopimuksen mukaisesti sopimuksen purkumaksu.

Tutkimuksessa on mukana muuta sopimus, joista asiakkaalta on sopimuksen purkamisesta kesken sopimuskauden veloitettu purkumaksu. Kaikista näistä tapauksista on kerrottu purkumaksun suuruus ja se löytyy taulukosta. Purkumaksua ei ole sisällytetty edes osittain tutkimuksen huolto-osuuksiin, vaan se on taulukossa täysin erillisenä, lisäarvoa antavana tekijänä.

4.5 Huoltolaskujen selvitys

Taulukosta oli nyt poistettu suodatuksen läpäisseet, mutta tutkimukseen kelpaamattomat sopimukset, lähdettiin selvittämään jäljelle jääneistä sopimuksista sopimus kerrallaan niihin tulleita huoltolaskuja. Laskut käytiin läpi yksi kerrallaan, ja niistä tutkittiin mahdolliset poikkeavat tai muuten huomiota herättävät laskut. Huomiota herättivät esimerkiksi sopimukselle kuulumattomat huollot tai huomattavan suuret korjaukset. Tällaisista laskuista ja niiden sisällöstä on merkintöjä taulukon huomio-kohdassa.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää sopimus- ja mallikohtaisesti koituneet huoltokustannukset, mutta myös selvittää, paljonko se erosi saaduista huolto-osuuksista. Saadut huolto-osuudet sopimuksittain saatiin selville laskemalla yhteen sopimuskauden aikana saadut huolto-osuudet ja vähentämällä niistä mahdolliset tutkimusajan ylittävät osuudet. Tällaisia tapauksia, joissa sopimus oli ollut voimassa vielä tutkittavan ajankohdan jälkeenkin, oli muuta-

mia. Saatuja summia verrattiin sitten maksettuihin huoltokuluihin, ja niiden erotuksesta tehtiin tutkimuksen taulukkoon oma sarakkeensa havainnoimaan sopimuskohtaisesti budjetin toteutumisia.

Jokaisesta sopimuksesta laskettiin laskujen perusteella siitä koituneet huoltokulut kokonaisuudessaan sopimusajalta. Osa huoltolaskuista oli tullut ennen arvonlisäveron muutosta vuonna 2011 ja osa sen jälkeen. Huoltolaskut olivat verollisia, eli niihin ei enää taulukkoon tuottaessa lisätty arvonlisäveroa. Kaikista sopimuksista myös tarkastettiin, että niihin oli tullut lasku jokaisesta määräaikaishuollosta. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että mikäli jonkin määräaikaishuollon kohdalta puuttui huoltolasku, siitä on merkintä taulukon huomioitavaa-kohdassa.

Kustakin sopimuksesta tutkittiin siihen tulleiden huoltolaskujen perusteella renkaiden uusintojen määrät. Renkaanvaihdot saattoivat olla samalla laskulla määräaikaishuollon kanssa tai ne saattoivat olla erillisiä laskuja, mikäli renkaat uusittiin määräaikaishuoltojen välisenä aikana. Jokaisen sopimuksen kohdalle merkittiin taulukkoon siihen sopimuskauden aikana uusittujen renkaiden määrä. Renkaiden uusimisiin käytettyjä kuluja ei eritelty tutkimuksessa, vaan esiin nostettiin vain renkaiden uusinnat kappalemääräisesti.

Autoilla sopimusaikana todellisuudessa ajatut kilometrit selvisivät parhaiten Coreview-ohjelmasta, johon sopimuksen päättyessä yleensä kirjataan ylös auton kilometrilukema autoon tehtävän päättymistarkastuksen perusteella. Läheskään kaikista sopimuksista tätä tietoa ei löytynyt ja kilometrilukemat arviointiinkin useasta sopimuksesta huoltolaskuista löytyvien kilometrien perusteella. Käytännössä siis tutkittiin, kuinka paljon autolle oli tullut kilometrejä kahden viimeisimmän määräaikaishuollon välillä ja sen perusteella laskettiin, kuinka paljon päättymisajankohtaan mennessä olisi tullut ajokilometrejä samalla päivittäisajomäärällä.

Autolla sopimusaikana ajatun ajomäärän ja maksettujen huoltolaskujen perusteella voitiin laskea jokaisesta autosta siitä koituneet huoltokustannukset kilometrikohtaisesti. Tämä tieto muutettiin muotoon senttiä kilometriltä. Vastaavasti sopimuksista voitiin laskea saadut huoltosentit saatujen huolto-osuuksien ja ajettujen kilometrien perusteella. Nämä tiedot laskettiin erikseen kustakin eri autoluokasta ja mallista sekä kaikista autoista yhteensä. Saatuja tietoja voitiin sitten verrata siihen, miten yhtiö oli arvioinut kuhunkin autoluokkaan tulevan kuluja.

5 Tulokset

Yrityksen ehtona tutkimuksen toteuttamiselle oli, että mitään saatuja lukuja ei julkaistaisi sellaisenaan. Tästä johtuen tutkimustulokset on pidetty salaisina, ja esitetyissä esimerkkitapauksissa ja taulukoissa käytetyt luvut ovat muunneltuja. Tutkimusaineistosta julkaistavaksi

on tähän opinnäytetyöhön otettu vain tutkittujen sopimusten lukumäärä ja muutama esimerkkitapaus, joissa ei mainita tarkkoja lukuja koko sopimuksen toteutuneista kuluista tai niiden suhteesta saatuihin tuloihin.

Tutkimuksesta saadut tulokset vastasivat pitkälti yrityksen odotuksia. Kuten oli oletettu, yrityksen hinnoittelu oli osunut kohdalleen ja huoltokustannukset eivät ylittäneet saatuja tuloja. Yllätyksenä yritykselle tuli se, että saatujen huoltotulojen määrä verrattuna maksettuihin huoltokuluihin ylittyi hyvin pienellä marginaalilla. Ylitys vastasi vain noin kolmen vuoden inflaatiota ja sopimusten perusteella huoltokulut voisivat näin ollen olla jopa suurempia.

Tutkimuksessa mukana olleista viidestä eri autoluokasta kolmen huoltobudjetit olivat alittuneet ja kahdessa ne olivat ylittyneet. Huoltobudjettien alitukset olivat maltillisia ja niiden voidaan katsoa olevan luonnollisia, ja sama pätee huoltobudjettien ylittäneisiin autoluokkiin.

Tuloksista käy myös ilmi, että varsin monessa tapauksessa huoltobudjetti on ylittynyt huomattavan paljon. Se että sopimusten toteutuneiden kustannusten välillä on paljon eroja, on varsin luonnollista autojen huoltoleasingtyyppisessä tuotteessa, koska tietyt ennakoimattomat kulut ovat huomattavan suuria ja niitä koituu vain harvoissa tapauksissa.

5.1 Huoltobudjetin ylittäneet sopimukset

Hyvänä esimerkkinä odottamattoman suurista huoltokustannuksista voidaan nostaa esiin sopimus, jossa sopimuskilometrit ovat olleet 75 000 kilometriä, ja ajokilometrejä on kertynyt 92 000 kilometriä. Tällaiselle sopimukselle on laskennallisesti arvioitu tulevan vain yksi rengassarjan vaihto sopimuskautena, mutta kyseiselle sopimukselle niitä oli tullut kaksi. Syynä tähän oli oletettavasti ollut autossa valmiiksi olleiden renkaiden kuluneisuus tai auton käyttäjän ajotapa. Melkein kaikki renkaan vaihdot hyväksytään TFF:ssa ennen vaihtoa, niin myös tässä tapauksessa. Syy siihen, miksi sopimukselle oli tullut enemmän kilometrejä kuin oli sovittu, eikä asiakkaalta ole veloitettu purkumaksua, vaikka sopimus oli päättynyt ennenaikaisesti, oli se, että asiakas oli ottanut tilalle uuden auton. Tämä on varsin yleinen menettelytapa silloin, kun asiakas ottaa vanhan sopimuksen tilalle uuden.

Toisessa reilusti huoltobudjetin ylittäneessä sopimuksessa taustalla olivat täysin erilaiset asiat. Huoltokuluja sopimukselle oli tullut normaalisti, mutta autoon oli vaihdettu turbo, joka oli töineen maksanut noin 2000 euroa. Turbon hajoaminen, joka selvästi kuuluu takuun piiriin, tuli maksettavaksi leasingyhtiölle, koska auto oli tapahtumahetkellä yli kaksi vuotta vanha ja sillä oli ajettu yli 100 000 kilometriä. Se, olisiko korjausta voinut saada maahantuojan harjoittaman, takuu ehtojen ylityttyä voimaan astuvan, goodwill- eli hyvätahdon-maksun piiriin, on vaikeaa arvioida jälkeenpäin. Yleisesti tapaukset, joissa maahantuoja suostuu korjaukseen tai

vaihdettavan osan maksamaan, ovat juuri takuuehtojen rauettuja ilmenneiden, normaalisti takuuseen kuuluvien korjausten maksua.

Harvoissa sopimuksissa huoltokulut ylittivät huoltobudjettia leasing-yhtiön tekemien virheiden vuoksi, mutta eräässä tapauksessa voidaan olettaa näin olleen. Sopimus oli päättynyt ajallaan, ja sen huoltokulut olivat hieman suuremmat kuin huoltobudjetti, mutta ylitys ei ollut huomattava. Samalle sopimukselle oli kuitenkin vielä sopimusajan päätyttyä ja auton jo palaututtua kirjattu kuluja auton kolarikorjauksesta. Autojen kolarikorjaus on yleistä vielä sopimusjana päätyttyä, mutta normaalisti ainoat leasing-yhtiölle aiheutuvat kustannukset ovat arvonlisäveron osuus laskusta. Mainitussa tapauksessa kulut leasing-yhtiölle olivat todella huomattavat ja ne tekivät koko huoltobudjetista tappiollisen. Syy siihen, miksi tällainen lasku oli hyväksytty sopimukselle, ei avaudu sopimukselle kirjatusta viesteistä, ja syyksi voi epäillä laskukäsittelijän virhettä.

5.2 Huoltobudjetin alittaneet tapaukset

Huoltobudjetin huomattavasti alittaneista sopimuksista hyvänä esimerkkinä on tapaus, jossa asiakas ei ollut käyttänyt autoa kaikissa määräaikaishuolloissa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että autolla on ajettu noin kahden huoltovälin verran (30 000 kilometriä), ennen kuin sitä on viety huoltoon. Auton pitkäaikaisen toimintakunnon ja jälleenmyyntiarvon kannalta tämä on hyvin huolestuttava asia. Siihen sisältyy myös sopimusrikkomus sekä suuri riski siitä, että auto tai jokin osa siitä hajoaa jo sopimuskauden aikana.

Huoltobudjetti alittui myös useissa sopimuksissa, kun sopimus oli päättynyt kesken sopimuskauden ja siitä oli veloitettu sopimuksenpurkumaksu. Eräässä tällaisessa tapauksessa asiakkaana olleen yrityksen työntekijä, joka oli ollut auton käyttäjänä, vaihtoi työpaikkaa ja auto jäi tarpeettomaksi asiakkaalle. Sopimusajaksi oli sovittu kolme vuotta, ja siitä oli kulunut vasta noin puolet. Sopimuksen päättyessä kesken kauden ilman uuden sopimuksen solmimista on sopimuksenpurkumaksun veloittaminen yleinen käytäntö. Esitetystä tapauksesta oli veloitettu purkumaksu jäljelle jääneestä sopimusajasta ja koska autolla oli ehditty ajaa sopimusaikana vasta noin 30 000 kilometriä, ei siihen ollut kertynyt juuri mitään huoltokustannuksia. Tämä johtaa siihen, että sopimuksenhuoltokustannukset alittavat huomattavasti huoltobudjetin. Auton huoltobudjetin huomattava alitus kompensoituu koko sopimusta tutkitessa sillä, että auton jäännösarvo on oletettavasti suurempi kuin sen todellinen markkinahinta. Myydessään tällaista autoa sopimuksen päätyttyä leasing-yhtiö jää helposti tappiolle auton myynnistä.

5.3 Tutkimustulosten riskit

Tutkimustulosten riskeistä voidaan sanoa, että ne muodostuvat pääosin sellaisista tekijöistä, joita ei tutkimuksen toteutuksessa olisi voitu paljoa enempää huomioida. Tutkimuksen tulokset ovat varsin luotettavia, ja kaikista mahdollisista tutkimuksessa huomioituista riskeistä on seuraavassa maininta.

Tutkimusaineiston muodostustavasta johtuen on mahdollista, että tutkittujen sopimusten joukosta puuttuu joitain sopimuksia, jotka olisivat täyttäneet tutkimuksen asettamat ehdot. Tällaisia sopimuksia on voinut jäädä ottamatta huomioon jo rajausvaiheessa tai niitä on voinut pudota pois sopimuksia karsittaessa. Tämä ei sinänsä vaikuta tutkimuksen tulokseen, jos oletetaan, että nämä mahdollisesti karsitut sopimukset vastasivat toteutumaltaan keskimääräistä sopimusta.

Pienen marginaalimuutosriskin aiheuttaa myös se, että usein ilmoitetut ajokilometrit sopimusten päättyessä olivat pyöristettyjä ja joissain tapauksissa jopa arvioita. Nämä tiedon puutteessa tehdyt arviot perustuvat autoon aikaisemmin kertyneiden ajokilometriä arvioidun jatkumiseen. Autoihin, joista ei tiedetty tarkkoja kilometrimääriä, laskettiin erilaisin menetelmin todennäköiset päättymisajankohdan kilometrit. Laskumenetelmien perusteena käytettiin esimerkiksi sellaista kilometrilukemaa, joka autosta oli tiedossa sopimuksen alkupäästä. Tämän tiedon perusteella voitiin laskea, kuinka paljon autoon oli tullut kilometrejä siihen mennessä ja tämän perusteella laskea, olettaen että ajomäärä pysyisi samana, mikä kilometrilukema autossa oli sopimuksen päättyessä.

Maksetut laskut on tyypitetty laskujen arkistointi ohjelmaan laskutyypin mukaan. Ohjelmasta tutkimukseen haetut laskut rajattiin leasing-kuluihin ja hyvityslaskuihin. Mahdollisuus siihen, että laskuja olisi tyypitetty väärin ja ne olisivat jääneet pois tutkimuksesta, on todella pieni, mutta sen mahdollinen vaikutus tuloksiin saattaisi olla huomattava. Mikäli esimerkiksi leasing-kulua oleva lasku olisi tyypitetty kolarilaskuksi, ei sitä olisi huomioitu tutkimuksessa ja se saattaisi olla euromääräisesti huomattava.

Pienen riskin tutkimustuloksiin toi arvonlisäveron muutos vuonna 2010. Heinäkuussa 2010 voimaan astunut alv:n muutos nosti veron 22 prosentista 23 prosenttiin. Näkyvimmin ja suurimman vaikutuksen muutos tekee perittyihin leasing-vuokriin. Nämä eivät sisällä Coreview-ohjelmasta haettaessa alv:a ja vero on jouduttu lisäämään niihin jälkepäin manuaalisesti.

Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että osa perityistä vuokrasta, jotka ovat laskutettu asiakkaalta alv 23:llä, on kuitenkin laskettu tutkimuksessa alv 22:lla. Tutkimuksen tuloksien luotavuuteen tämä ei sinällään vaikuta, mutta voidaan olettaa että sopimuksista on keskimäärin maksettu oikeasti enemmän vuokraa ja myös huolto-osuuksia, kuin tutkimuksessa on otettu huomioon. Tämän muutoksen jälkeen asiakkailta laskutetut vuokramäärät ovat kuitenkin ol-

leet suhteellisen pieni osuus koko tutkimuksen laskutetuista vuokrista, että sen vaikutus tutkimuksen tuloksiin on vain noin puolentoista prosentin luokkaa.

Tutkimukseen mukaan otettujen autojen otannasta ilmeni useita tapauksia, joissa huoltobudjetti ylitettiin huomattavasti, mutta myös tapauksia, joissa asiakas maksoi huomattavasti enemmän huolto-osuuksia, kuin autoon tuli huoltokuluja. Mikäli tutkimukseen tuli mukaan edes muutamia tällaisia sopimuksia yli koko sopimuskannan keskiarvon, voidaan sanoa, että se vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Se, vastasiko tutkimukseen otettujen autojen otanta täysin koko yrityksen huoltoleasingkantaa ja antaako se näin ollen myös realistisen kuvan yrityksen leasing kannasta, on tutkimuksen suurin riski.

Tutkimus osoitti hyvin, miten vahvalla pohjalla TFF:n huoltoleasing autojen huoltohinnoittelu on. Tutkimuksen hyvin esiin tuomiin poikkeuksiin, keskimääräistä sopimusta huomattavasti enemmän huoltokuluja vaatineisiin sopimuksiin, on yhtiön hinnoittelussa jätetty hyvin toteutumisvaraa. Toisaalta esiin nousi sellaisia sopimuksia, joissa budjetti oli alitettu lähes yhtä huomattavasti kuin päinvastaisissa sopimuksissa ne oli ylitetty.

Tällaisten tapausten ilmentyminen on hinnoittelun kannalta valitettavaa, mutta myös väistämätöntä. Se, voidaanko tällaisten tapausten toteutumismäärää pienentää, on tärkeä kysymys. Juuri hinnoittelun kannalta helpointa ja myös riskittömintä olisi sopimuskanta, joiden kustannukset olisivat mahdollisimman helposti ennustettavissa ja myös se, että keskenään samanlaiset sopimukset maksaisivat yritykselle saman verran.

Se miten tutkimus yritys pystyy käytännössä vaikuttamaan autojen toteutuneisiin huoltokustannuksiin, on hyvin rajattu, ehkä jopa olematon. Asiakkuuksien hallinnan kannalta yrityksen on vaikeaa lähteä viemään sopimuksesta koituneita odottamattomia tai asiakkaan tekemästä virheestä koituvia kustannuksia suoraan asiakkaan maksettavaksi. Tämä ei myöskään tukisi leasingtuotteiden yhtä tärkeimmistä ominaisuuksista, sen helppoutta ja kustannusten suhteen riskitöntä sopimusta.

Yhtenä vaihtoehtona yritykselle olisi pyrkiä viemään jatkossa vielä enemmän näitä yllättäviä kuluja Toyota Auto Finland Oy:n eli maahantuojan maksettavaksi. Tutkimuksessa mukana olleista sopimuksista sitä olisi ollut mahdollista yrittää ainakin muutamassa, vain vähän takuuehtojen raukeamisen jälkeen sattuneissa tapauksissa. Se olisiko maahantuoja suostunut maksamaan mitään tutkimuksen autojen ylimääräisistä korjauksista tai niihin tarvitusta osista, on vaikea lähteä jälkikäteen arvioimaan.

Siltikin asian tärkeys pitää nostaa esiin, koska autojen huoltopaikoissa olevalle henkilökunnalle on huomattavan paljon helpompaa saada auton korjauslasku maksatettua leasingyhtiöllä,

kuin lähteä anomaan korjauksen tai edes sen osan maksua maahantuojalta. Leasingyhtiön ollessa maksajana ei laskuttajan tarvitse täyttää pitkää ja aikaa vievää takuuanomusta, tai jos auto on jo ylittänyt takuuehdot, goodwill-hakemusta. Ongelmana tässä kokonaisuudessa on se, että mitä helpommin leasing yhtiö maksaa korjaukset, joihin olisi ollut mahdollista hakea maksajaksi maahantuoja, sitä helpommin laskuttaja työntää tällaiset laskut suoraan leasingyhtiölle. Ongelmaa ei myöskään helpota se, että takuuhakemuksen täytyy tulla nimenomaan laskuttajalta eli huoltopisteestä, ei esimerkiksi leasingyhtiöltä.

TFF voisi ottaa käyttöön tietynlaisen nollalinjan tai ainakin entistä aktiivisemmän ohjeistamisen siihen suuntaan, että huoltopisteiden tulisi aina yllättävissä korjauksissa ja niihin tarvittavissa osissa ensin hakea hyväksyntää takuun tai goodwill-hakemuksen piiriin maahantuojalta. Tällaisen ohjeistuksen laatiminen ja sen toteuttaminen ei käytännössä olisi vaikeaa, ainoana ongelmana saattaisi olla tyytymättömyys siihen, että huoltopisteiden työmäärä lisääntyisi.

6 Opinnäytetyön arviointi

Mittauksen luotettavuus voidaan jaotella kahteen osaan: reliabiliteettiin ja validiteettiin. Reliabiliteetti kertoo mittaamisen luotettavuudesta ja validiteetti puolestaan kertoo mittauksen pätevyyden eli tutkitaanko oikeaa asiaa. Mittauksen luotettavuuden eli reliabiliteetin kannalta on tärkeää, että on mitattu oikeaa asiaa eli mittaus on validi. (Heikkilä 2008, 186-187; Vehkalahti 2008, 40-41.)

Yritykseltä saatu toimeksianto oli laajahko ja ajatuksena oli, että aiheesta eritellään oman mielenkiinnon mukaan tiettyjä alueita, joihin perehdytään tarkasti. Varsin nopeasti aiheeksi muodostui huoltobudjettien todellisen toteutumisen selvittäminen ja laskeminen muutamasta automallista. Saatuja tuloksia verrattaisi sitten asiakkaalta saatuihin leasing-vuokratulojen huolto-osuuteen ja tutkittaisiin niiden välisiä eroja.

6.1 Aineisto

Aineiston saaminen ja yhdistäminen useasta eri järjestelmästä, joista osa oli entuudestaan tuntemattomia, yhtenäiseksi dataksi tuotti omalta osaltaan paljon työtä. Tämän vaiheen ohittaminen tai suorittaminen jollakin toisella tavalla ei käytännössä olisi ollut mahdollista saavutettujen tulosten saamiseksi. Tämä vaihe oli työssä ylivoimaisesti kaikkein työläin ottaen huomioon, miten pieni osa kokonaisuudesta se oli.

Varsinkin Avensisten otanta oli todella laaja, minkä vuoksi tutkimuksen voidaan sanoa ainakin niiden osalta olevan luotettava. Auristen otanta tutkimuksessa ei ollut läheskään niin laaja kuin Avensisten, mutta voidaan sanoa, että niiden otanta edustaa varsin hyvin niiden koko

kantaa. Molemmissa malleissa ilmeni tapauksia, joissa huoltobudjetti ylittyi, tai alittui huomattavasti.

Taulukossa on myös nostettu esiin paljon tapauksia, joissa budjetti on ylitetty tai alitettu ja näistä on pyritty tutkimaan mahdollisia syitä. Taulukkoa ei yrityksen toiveesta johtuen ole kokonaisuudessaan mukana opinnäytetyössä, vaan se on erillisenä, julkaisemattomana liitteenä. Tutkimuksen ensisijaisena tarkoituksena ei ollut selvittää, mistä mahdolliset erot toteutuneiden ja budjetoitujen huoltokustannusten välillä johtui. Ensisijaisena tarkoituksena oli tarkastaa, täsmäävätkö sopimuksille laaditut budjetit ja millainen puskuri toteutuneiden kulujen ja saatujen vuokrien välillä on. Erojen syiden selvittäminen oli työn toissijainen tarkoitus, ja se otettiin mukaan vasta, kun selvisi että sellaisia tulisi olemaan.

Tutkimuksen tuloksissa oltaisi vielä voitu eritellä renkaiden osuus sopimuksen kuluista. Tämän avulla yritys olisi saanut selkeämmän kuvan kulujen jakautumisesta ja se olisi voinut verrata niitä arvioituihin rengaskuluihin. Syy miksi tätä ei tutkimukseen sisällytetty, oli sen tiedon tarpeellisuuden ilmi tuleminen vasta tutkimuksen loppuvaiheessa ja sen tuottaminen olisi vaatinut kaikkien sopimuksien kulujen läpi käymistä.

Kaiken kaikkiaan tutkimuksella saatiin vastauksia juuri niihin kysymyksiin, joita tutkimuksen tilannut yritys siltä halusi.

7 Lähteet

Alhola, K & Lauslahti, S. 2000. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Andersson, Ekström & Gabrielsson 2001. Kannattavuussuunnittelu ja laskenta. Helsinki: Tietosanoma.

Eklund, I & Kekkonen, H. 2011. Toiminnan kannattavuus. Helsinki: WSOYpro Oy.

Gallardo, J. 1999. Leasing to support small businesses and microenterprises. The world bank.

Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kallio, M. Nielsen, A. Ojala, M. Saukko, P. & Sääskilahti, J. 2009. Arvonlisäverotus 2009. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Leppiniemi, J. 2009. Rahoitus Helsinki: WSOY oppimateriaalit OY.

Liker, J. 2006. Toyotan tapaan. Helsinki: Readme.fi.

Pellinen, J. 2003. Kustannuslaskenta ja kannattavuusajattelu. Jyväskylä: Talentum Media Oy.

Stenbacka, J, Mäkinen, I & Söderström, T. 2007. Kannattavuuden avaimet. Helsinki: WSOY.

Tomperi, S. 2010. Kannattavuus ja kustannusten hallinta. Helsinki: Edita.

Vehmanen, P & Koskinen, K. 1998. Tehokas kustannushallinta. Porvoo: WSOY.

Julkaisemattomat

Pärssinen, M. 2013. Leasingpäällikkö, 13.03.2013, Toyota Finance Finland Oy, Vantaa.

Internet lähteet

Talouselämä 2013. Autot. Viitattu 15.4.2013

<http://www.talouselama.fi/uutiset/auto+kannattaa+liisata/a2051538>

Toyota 2013. Toyota Rahoitus. Viitattu 15.4.2013

<http://www.toyota.fi/palvelut/rahoitus/index.tmex>

Toyota 2013. Tietoa Toyotasta. Viitattu 15.3.2013

<http://www.toyota.fi/toyota/index.tmex>