

# Asiakastyytyväisyystutkimus

Case: Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö

## Tiivistelmä

Tekijä (t) Kautonen, Salla	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 35, 6 liitesivua	Valmistumisaika Syksy 2018
Työn nimi <b>Asiakastyytyväisyystutkimus</b> Case: Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö		
Tutkinto Palveluliiketoiminnan tradenomi		
Tiivistelmä Tämän kvantitatiivisen työn tavoitteena oli selvittää ja kartoittaa toimeksiantajani Pohjantähti Keskinäisen Vakuutusyhtiön asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä ajoneuvo korvauksien korvauspäätösten osalta. Työn tavoitteena oli laatia kehitysehdotuksia saatavien tutkimustulosten perusteella korvauspäätösten kehittämiseksi ja asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta: teoreettisesta tietoperustasta ja empiirisestä osuudesta. Työn teoreettinen tietoperusta käsittelee lainsäädäntöä, asiakastyytyväisyyttä, asiakasuskollisuutta, liikennevakuutuslakia ja palvelun laatua. Työssä käytetty aineisto on kerätty Pohjantähden asiakkaiden vastuksien pohjalta. Aineisto kerättiin internet pohjaisella Webropol-ohjelmalla ja vastanneita kyselyyn oli 98. Tuloksista selvitettiin ajankohtaisia kehityskohteita ja niiden perustella mietittiin kehitysideoita. Tutkimustulosten analysoinnin tuloksena selvisi, että Pohjantähden asiakkaat ovat tyytyväisiä korvauspalveluiden ammattitaitoon, asiakaspalveluun, luotettavuuteen sekä henkilökunnan asiantuntijuuteen. Parannusta toivottiin sähköisiin lomakkeisiin ja asiakkaan yhteydenottoon liittyen.		
Asiasanat asiakastyytyväisyys, asiakasuskollisuus, palvelun laatu, liikennevakuutuslaki, vapaaehtoinen kaskovakuutus, vakuutuslainsäädäntö		

## Abstract

Author Kautonen, Salla	Type of publication Bachelor's thesis 35, 6 pages of appendices	Published Autumn 2018
Title of publication Customer Satisfaction survey Case: Pohjantähti Mutual Insurance Company		
Name of Degree Lahti University of Applied Sciences Degree Programme in Business Studies		
Abstract  <p>The objective of this quantitative work was to find out and map out the customer satisfaction of the clients of Pohjantähti Mutual Insurance Company customers with regarding to compensation decisions for vehicle compensation. The aim of the thesis was to develop suggestions for development based on the results of the research to obtain compensation decisions and improve customer satisfaction. The thesis consists of two parts: the theoretical framework and the empirical part. The theoretical framework of the work deals with legislation, customer satisfaction, customer loyalty, the Motor Insurance Act and the quality of service. The material used in the research consisted of Pohjantähti's customers' resistances. The material was collected using an internet-based Webropol survey and 98 questionnaires were answered. Based on the results, current development targets and their ideas were based on ideas for development. As a result of the analysis of the results of the research it became clear that Pohjantähti's customers are satisfied with the expertise, customer service, reliability and expertise of the compensation services. Improvement was sought in electronic forms and in connection with contact.</p>		
Keywords customer satisfaction, customer loyalty, quality of service, motor insurance law, legislation, voluntary insurance, insurance law		

# Sisällys

1	JOHDANTO .....	1
1.1	Työn tavoite ja ongelma.....	1
1.2	Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö .....	2
2	VAKUUTUTTAMINEN SUOMESSA .....	3
2.1	Vakuutus käsitteenä .....	3
2.2	Hyvä vakuutustapa .....	6
2.3	Vakuutuslainsäädäntö .....	7
2.4	Liikennevakuutuslaki.....	7
2.5	Lakisääteinen liikennevakuutus .....	8
2.6	Vapaaehtoinen kaskovakuutus .....	10
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS LAADUNTEKIJÄNÄ.....	11
3.1	Palvelun laatu .....	11
3.2	Asiakasuskollisuus.....	15
3.3	Asiakkuuden arvo .....	16
4	TYÖN TOTEUTUS JA KULKU.....	19
4.1	Korvauskäsittelijän palvelupolku .....	19
4.2	Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä .....	21
4.3	Kyselylomakkeen laadinta .....	22
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS.....	23
5.1	Tulosten yhteenveto .....	26
5.2	Tutkimuksen luotettavuus .....	29
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	30
6.1	Kehitysehdotukset .....	30
6.2	Oma oppiminen .....	32
	LÄHTEET .....	33

## 1 JOHDANTO

Asiakastyytyväisyys on nykypäivän (2018) yhteiskunnassa merkittävässä asemassa ja paljon puhutaan siitä, miten palveluajattelu vaikuttaa ihmisten ostokäyttäytymiseen. Tuotteiden ja palveluiden etsiminen aloitetaan verkosta ja asiakkaat usein valitsevat palveluntarjoajan esimerkiksi yrityksen kotisivujen tai ensimmäisenä hakutuloksissa houkuttelevien yhteystietojen perusteella. Internet on usein ensimmäinen asiakkaan ja tuotteen kohtaamispaikka, jossa kuluttaja tutustuu yritykseen. Siksi kivijalkaliikkeen lisäksi yhtä tärkeään asemaan on kohonnut yrityksen digitaalinen läsnäolo. Yrityksen näkyvyys Internet maailmassa on yhä tärkeämpää ja tämän takia asiakkaan ostoprosessia on muutenkin helpotettu tuotteiden palautusmahdollisuudella. Maailma muuttuu ja teknologian tuomat mahdollisuudet tulevat valjastaa hyvin käyttöön (Fonecta 2018). Hyvänä esimerkkinä uutta autoa ostettaessa vakuutukset saa helposti netistä, mutta sen vuoksi tulee paljon väärinkäsityksiä vakuutus tuotteiden sisällöissä ja sitä kautta tyytymättömiä asiakkaita, sillä he eivät saa rahoilleen vastinetta ja kokevat itsensä petetyksi.

Opinnäytetyöni aihe varmistui 2016 vuoden lopulla, sillä olin syksyn 2016 harjoittelussa Pohjantähdellä ja esimiehen kanssa tuli puheeksi opinnäytetyön tekeminen. Tavoitteena tällä opinnäytetyöllä oli selvittää Pohjantähden asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä ajoneuvo korvauksien osalta. Tässä työssä käytän lyhennettä VOK ja se tarkoittaa, että vahinko on vakuutusehtojen mukaan korvattava. Tavoitteena tutkimuksen lisäksi oli miettiä vaadittavia toimenpiteitä toimeksiantajan käyttöön.

### 1.1 Työn tavoite ja ongelma

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Pohjantähden asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä ja saada se vastaamaan asiakkaiden odotuksia ja tarpeita. Työn tavoitteena oli toteuttaa asiakkaille asiakastyytyväisyyskysely, jonka avulla saataisiin selville tämänhetkinen tyytyväisyyden taso. Lisäksi työn tarkoituksena oli laatia kehitysehdotuksia työssä nousseista epäkohdista. Toimeksianto toive tuli Pohjantähdeltä Keskinäiseltä Vakuutusyhtiöltä, sillä yrityksen ajoneuvo korvauksissa kaivattiin tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä korvauspalvelujen toimintaan liittyen. Minulle vakuutusala on entuudestaan tuttua ja mielenkiintoa herättävä ala, mikä osaltaan vaikutti toimeksiantajan ja työn aiheeseen perehtymiseen. Opinnäytetyön aihe on myös hyvin ajankohtainen, sillä asiakastyytyväisyys ja henkilökohtainen palvelu ovat jatkuvassa murroksessa. Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli ”Miten parantaa VOK-päätöksen saaneen asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun?”.

Työn teoreettinen tietoperusta on rajattu käsittelemään vakuutusalan toimintaa, korvauskäsitteitä sekä asiakastyytyväisyyden ja palvelun laatua. Rajausta on tehty opinnäytetyön teoreettisessa

viitekehyksessä käytetyn kirjallisuuden ja ajankohtaisista Internetlähteistä saatujen tietojen avulla. Työssä on käytetty kotimaisia lähteitä. Lisäksi työssä on käytetty hyödyksi yritykseltä saatuja tietoja sekä omakohtaisesta työkokemuksesta karttuneita tietoja. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia korvauspalveluihin vaikuttavia tekijöitä, kuten vahingosta ilmoittamista ja sitä, miten vahingosta on ilmoitettu ja miten ilmoitusprosessi on sujunut. Työn tarkoituksena oli myös selvittää, mihin Pohjantähden asiakkaat halusivat muutosta auto korvauspalveluissa. Tutkimus toteutettiin Webropol-kyselytyökalua käyttäen. Opinnäytetyö laadittiin yksittäiselle vakuutusyhtiölle, joten se ei sen vuoksi ole vertailtavissa toisten vakuutusyhtiöiden asiakastytyväisyytutkimuksiin.

Pohjantähden asiakkaiden segmentointi on keskitetty erityisesti 30-50 vuotiaisiin perheellisiin asiakkaisiin. Uuden vakuutusasiakkaan kanssa vakuutusmyyjä pyrkii kartoittamaan kaikki asiakkaan vakuutustarpeet. Pohjantähden periaatteena ei ole myydä huonoa tuotetta tai palvelua, vaan vakuutusmyyjät ja edustajat tapaavat asiakkaat asiakkaiden toivomalla tavalla.

## 1.2 Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö

Pohjantähti on Keskinäinen Vakuutusyhtiö eli se on asiakkaidensa omistama vakuutusyhtiö. Jokainen osakas omistaa äänioikeuden ja on siten oikeutettu saada äänensä kuuluviin. Suomessa vakuutusyhtiöiden määrä 2013 oli 59. Kaikki ovat, joko suuria konserneja tai sisältävät finanssitoimintaa. Suomessa vakuutusmarkkinoilla on kolmen kärki, OP Ryhmä, LähiTapiola ja IF. Pohjantähti sijoittuu kategoriassa kuudenneksi. Vakuutusyhtiöiden toimintaa valvoo Euroopan finanssialan valvontajärjestelmä kaikilla yhtiöillä koosta riippumatta, on samat lainsäädännöt ja vakuutustavat. (Rantala & Kivisaari 2014,225).

Vakuutustoiminta Pohjantähden yhtiössä on alkanut jo vuonna 1895. Yhtiön ilme ja nimi muuttuivat Hämeen läänin Palo apu yhdistyksestä Hämeen Vakuutukseksi, minkä nimisenä yhtiö toimi vuoteen 1996 saakka. 120-vuotisen toimintansa aikana yhtiö on kasvanut valtakunnalliseksi vakuuttajaksi. Vuonna 1985 yhtiön uudeksi nimeksi rekisteröitiin Hämeen Vakuutus Keskinäinen Yhtiö. Uuden nimen myötä yhtiö sai luvan kaikkeen vahinko- ja jälleenvakuutustoimintaan kaikkialla maailmassa. Vuonna 1996 Hämeen Vakuutus sai uuden nimen Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö. (Pohjantähti 2018). Henkilöstöä Pohjantähdellä on tällä hetkellä noin 340. Suurin osa työskentelee pääkonttorilla Hämeenlinnassa ja loput ympäri Suomea pienemmissä konttoreissa ja osa on myyntityössä freelancer-yrittäjinä. Pohjantähdellä pyritään henkilökohtaiseen palveluun. Puheleimeen vastaa oikea ihminen, eikä puhelin automaatti. Helposti lähestyttävyyys ja monikanavaisuus ovat myös Pohjantähden tavaramerkkejä.

## 2 VAKUUTUTTAMINEN SUOMESSA

Vakuutus osana yhteiskuntaa sisältää lakisääteisiä ja vapaaehtoisia vakuutuksia. Alun perin vakuutus on lähtöisin sukulais- ja kyläavusta ja on siten muovautunut kaupalliseksi liiketoiminnaksi.

Francois Evaldin määritelmän mukaan vakuutus on eräänlainen liitto, joka liittää suurimman mahdollisen yhteisöllistämisen suurimpaan mahdolliseen yksilöllistämiseen. Se antaa kaikkien hyötyä kokonaisuuden eduista ja myöntää kuitenkin jokaiselle yksilöllisen olemassaolon vapauden. (Rantala & Kivisaari 2014,56-58).

Vakuutuksia mietittäessä tulevaisuuden ennakointi on vaikeaa, sillä maailma on jatkuvassa murrostilassa. Teknologian jatkuva kehitys tuo vakuutustoiminnalle uhkia sekä mahdollisuuksia.

### 2.1 Vakuutus käsitteenä

Jo kautta aikojen pienistä tiiviisti asutuista kylistä lähtenyt ajatus toisten auttamisesta. Jos kylässä sattui palovahinko ja perheeltä meni koti ja pahimmassa tapauksessa elanto, tulivat naapurit yhdessä auttamaan uutta taloa pystyttämään. Samalla mietittiin, että jos itsellekin kävisi näin, miten toimittaisiin? Yhdessä pohdittiin ja alettiin keräämään varoja yhteiseen kassaan tulevien vahinkojen varalle. Siitä lähti ajatus vakuuttamisesta, ja vielä tänä päivänäkin toimitaan samalla ajatuksella. Vakuutuksen idea perustuu siihen, että suuren ryhmän kesken jaettuna se ei vaaranna kenenkään varallisuuden kantokykyä, eli pidetään toisistamme huolta yhdessä. Tuota toimintaa alettiin Rantalan ja Kivisaaren (2014, 18-19) mukaan kutsumaan vakuutukseksi, myöhemmin vakuutustoiminnaksi. Vakuutustoiminnassa on kyse siitä, että joku ottaa vastatakseen toista kohtaavan ennalta arvaamattoman vahingon tai muun tapahtuman maksua vastaan. Käytännössä tämä tapahtuu siten, että vakuutusyhtiö solmii asiakkaansa kanssa sopimuksen, jossa se lupaa maksaa asiakkaalleen korvauksen, jos asiakasta kohtaa vakuutus sopimuksessa yksilöity vahinko tai tapahtuma. (Finanssivalvonta 2018.) Vakuutus sopimuksessa sovitaan asiakkaan haluamat vakuutusturvat, sekä vakuutuksenantajan ja ottajan oikeudet ja velvollisuudet. Esimerkkinä mikä kuuluu vakuutuksen piiriin ja miten korvaus määritellään. Vakuutuksella pyritään ennalta ehkäisemään ennalta tietämätöntä menetystä. Rantalan ja Kivisaaren (2014, 81) mukaan vakuutus jaotellaan kahden yksityisvakuutukseen ja sosiaalivakuutukseen. Yksityisvakuutuksen piiriin kuuluu henkilövakuutus, joka kattaa henkivakuutuksen, eläkevakuutuksen ja muun henkilövakuutuksen.

Vahinkovakuutus kattaa myös muut henkilövahingot, esinevakuutuksen ja varallisuusvakuutukseen. Sosiaalivakuutus kattaa eläkevakuutuksen ja sen sisällön kansaneläkevakuutuksen, työeläkevakuutuksen, vapaaehtoinen työsuhteeseen liittyvä vakuutus ja lakisääteisen vakuutuksen. Sairausvakuutus kattaa töissä sattuneet vahingot ja lakisääteiset myös. Sosiaalivakuutuksen piiriin

kuuluvat myös lakisääteinen tapaturmavakuutus, työttömyysvakuutus ja työntekijäryhmä henkivakuutus. Sosiaalivakuutus selkeästi kattaa enemmän. (Rantala & Kivisaari 2014, 81.)

Lakisääteinen liikennevakuutus korvaa liikennevahingossa aiheutuneet henkilövahingot sekä ulkopuolisille aiheutuneet omaisuusvahingot. Liikennevakuutus ei korvaa omalle ajoneuvolle tai omaisuudelle aiheutuneita vahinkoja. Näitä vahinkoja voidaan korvata esimerkiksi ajoneuvon vapaaehtoisesta ajoneuvo vakuutuksesta (kolarointi tai törmäysvakuutus). Liikennevahingon korvaamisen edellytyksenä on, että vahinko on aiheutunut ajoneuvon liikenteessä käyttämisestä. Poikkeuksellisesti liikennevakuutuksesta korvattavia ovat sellaiset vahingot, vaikka kukaan ei olisi huolimattomuudellaan aiheuttanut vahinkoa. Liikennevahinkojen lakisääteistä käsittelyaika on lyhennetty asiakkaan eduksi uuden lain myötä. Vahinkovakuutusyhtiöiden on aloitettava korvauksen käsittely seitsemän päivän kuluessa korvaushakemuksen saapumisesta. (Gustavsson, 2016.)

Liikennevakuutuksesta korvattava poikkeuksellisesti ovat ajoneuvojen yhteenajo tilanteet, joissa on mahdollista hakea korvausta vastapuolen eli aiheuttajan liikennevakuutuksesta. Tässä tapauksessa korvausta voi hakea, jos vahinko on aiheutunut vastapuolen ajoneuvon kuljettajan tai omistajan huolimattomuudesta, liikennesääntöjen vastaisesta kulusta tai ajoneuvon puutteellisesta kunnosta. Liikennevahingon satuttua liikennerikoksen yhteydessä vahingonkärsinyt voi hakea korvausta hänelle aiheutuneista vahingoista suoraan vahingon aiheuttajan vakuutusyhtiöstä. (Liikennevakuutuskeskus 2018.)

Vakuutuslautakunta ja Sijoituslautakunta toimivat Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan yhteydessä. Lautakuntien toimenkuvaan kuuluu antaa suositusluonteisia ratkaisuja asiakkaiden vakuutussuhdetta koskeviin erimielisyystapauksiin. Lautakunnat käsittelevät vakuutusuhteeseen perustuvia, lain ja vakuutusehtojen tulkintaa ja soveltamista koskevia erimielisyyksiä. Ratkaisusuositusta voi pyytää vakuutuksenottaja, vakuutettu, vahinkoa kärsinyt, edunsaaja tai asianomainen vakuutusyhtiö. Vakuutuslautakunta käsittelee myös yritysten ja ammatinharjoittajien vakuutusasioita. Vakuutuslautakunta käsittelee vapaaehtoisia vakuutuksia koskevia asioita, mutta ei lakisääteisiä vakuutuksia koskevia asioita kuten työtapaturma- ja potilasvakuutus. (Finanssivalvonta 2018.)

Pohjantähden asiakas voi hakea muutoksenhakua samaansa korvauspäätökseen monin eri tavoin. Vakuutuksenottajalla, vakuutetulla tai korvauksen hakijalla on oikeus käyttää eri keinoja saada kseen muutosta vakuutuksenantajan päätökseen. Vakuutuksenottajalla on oikeus nostaa kanne vakuutuksenantajaa vastaan. Ennen sitä vakuutuksenottaja voi kysyä neuvoa ja opastusta Vakuutus ja rahoitusneuvonnasta tai pyytää ratkaisusuositusta lautakunnista. (Eskuri & Patala 2010,



120.) Alla on avattu muutoksenhaun neljä eri toimintatapaa.

### **Tapa 1. Itseoikaisu**

Muutoksenhaku vakuutuksenantajan päätökseen. Itseoikaisu etenee siten, että ensin otetaan yhteys korvauspäätöksen antaneeseen vakuutuksenantajaan ja päätöksen tehneeseen käsittelijään. Itseoikaisu on menetelmänä tehokas ja oikaisuvarmuuden osalta välttämätön. Usein asiakas ja vakuutuksenantaja ovat eri mieltä, ja jos ei muutosta synny, voidaan siirtyä seuraavaan vaiheeseen. (em. 120.)

### **Tapa 2. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta ja ratkaisusuosituksia antavat lautakunnat**

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta ja ratkaisusuosituksia antavat lautakunnat ovat puolueettomia elimiä, jotka antavat neuvontaa kuluttajille vakuutus ja korvausasioissa. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta käsittelee sekä yrittäjien että kuluttajien korvausasioita. Päätökset siellä tehdään kuluttajasuojalainsäädännön perusteella. Kuluttajalle hyvä tapa tehdä muutoksenhaku, sillä se tulee taloudellisesti kannattavammaksi. (Em. 120-121.)

### **Tapa 3. Käräjäoikeus**

Käräjäoikeuden tavoin nostetaan kanne vakuutuksenantajaa vastaan kolmen vuoden kuluessa tapahtuneesta vahingosta. Jos määräaika eli kolme vuotta on mennyt umpeen ei enää voi kannetta nostaa. Kanne voidaan nostaa kantajan kotipaikan tai vakuutuksenottajan asuinpaikan tuomioistuimessa tai vakuutuksenantajan kotipaikkakunnalla. Kirjallinen päätös on annettava vakuutuksenottajalle uudesta päätöksestä. (Em. 121-123.)

### **Tapa 4. Vastuuvakuutus**

Vastuuvakuutuksen perusteella korvausta voi vaatia suoraan vakuutuksenantajalta, jos vakuutus perustuu lakiin tai viranomaisen määräykseen, jos vakuutettu on taloudellisissa vaikeuksissa, muuten maksukyvytön tai jos vastuuvakuutuksesta on ilmoitettu elinkeino toimintaa koskevassa markkinoinnissa. Kanne vakuutuksenantajaa vastaan tai saattaa kuluttajariitalautakuntaan, vakuutuslautakuntaan tai muun elimen käsiteltäväksi. Vahinkoa kärsineellä on suora kanneltava silloin, kun sen voi kohdistaa vahingonaiheuttajan vastuuvakuutukseen perustuvat vaatimukset suoraan vakuutuksenantajaan. Vakuutettua tullaan kuulemaan, sillä vakuutetulle on aina lähetettävä tieto myöhemmästäkin käsittelystä aikataulusta. (Em. 123-124.)

## 2.2 Hyvä vakuutustapa

Hyvä vakuutustapa tarkoittaa vakuutuslalla vakiintuneita hyviä tapoja ja käytänteitä, jotka ohjaavat vakuutusalan toimintaa. Hyvä tapa asettaa vakuutuksenantajalle velvollisuuden toimia ammattimaisesti ja huolellisesti siten, että myös vakuutusasiakkaan tarpeet tulevat otetuksi huomioon. Hyvän vakuutustavan mukaisesti toiminta ei ole riittävää, jos palveluntarjoajan toiminta on muodollisesti oikeudenmukaista, vaan sen on oltava myös eettisesti kestävä ja kohtuullista asiakasta kohtaan. Velvollisuus toimia hyvän vakuutustavan mukaisesti koskee kuitenkin vain vakuutuksenantajaa, ei asiakasta, ja se ulottuu laajemmalle kuin vain palveluntarjoajan ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Hyvä vakuutustapa on alun perin vakuutusyhtiölainsäädännön käsite. Hyvän vakuutustavan lisäksi finanssialalla tunnetaan muitakin hyviä tapoja kuten hyvä pankkitapa, hyvä arvopaperi kauppatapa ja hyvä vakuutusmeklaritapa. (Lehtipuro, Luukkonen, Mäntyniemi, Raulos ja Santavirta. (2010, 121).

Rauloksen artikkelista (2017) käy ilmi, että korvaustoiminnan ohjeissa johtavana periaatteena on osapuolten pitäminen selvillä omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä se, että asiakas saa sen korvauksen, joka hänelle kuuluu lain ja sopimusehtojen mukaan. Asiakkaan tulee saada ne korvaukset, joihin hän on oikeutettu, vaikka hän ei osaisi hakea niitä. Vahingon sattuessa asiakaita tulee auttaa ja opastaa asiakasta korvausten hakemisessa ja ryhtyä korvauskäsittelyyn ripeästi. Tarpeelliset lisäselvitykset pyydetään samalla kertaa.

Lehtipuron, Luukkosen, Mäntyniemen, Rauloksen ja Santavirran (2010) mukaan Finanssivalvonnan valvonta tehtävään kuuluu huolehtia, siitä että vakuutusyhtiöt noudattavat hyvää vakuutustapaa. Hyvän vakuutustapaan kuuluu kuluttajansuojakysymykset, vaikka pääsääntöisesti päävastuu kuuluu kuluttaja-asiamiehelle. Vakuutusyhtiöt toimivat valvontaviranomaisten ohjeilla esimerkkinä korvauspäätöksen perustelemisesta ja muutoksenhausta.

Vakuutus ja rahoitusneuvonta Finen (2017) vakuutusopimuslaissa ei ole säännöksiä korvauspäätöksen perustelemisesta. Hyvä vakuutustapa kuitenkin edellyttää, että päätökset perustellaan. Korvauspäätösten perustelujen laajuus riippuu asian laadusta ja sisällöstä. Päätös on perusteltava huolellisesti etenkin silloin, kun päätös on kielteinen tai kun se poikkeaa korvaushakemuksesta. Kielteisessä päätöksessä tulisi selostaa ainakin asiaan vaikuttavat tapahtumatiedot, vakuutusehtojen tai lain asianomainen kohta, tapahtumien ja sovelletun ehto- tai lainkohdan välinen yhteys sekä lopullinen ratkaisu. (Vakuutus ja rahoitusneuvonta Fine 2017,3-5). Hyvä vakuutustapa vaikuttaa Pohjantähden, joka päiväiseen korvauskäsittelyyn, sillä varsinkin kielteistä korvauspäätöstä tehdessä korvauspäätökset pitää perustella hyvin.

## 2.3 Vakuutuslainsäädäntö

ETA JA EU-prosessit ovat aiheuttaneet muutoksia Suomen vakuutusyrityksiä koskevaan lainsäädäntöön. Ne ovat vaikuttaneet yhtenäisten vakuutusmarkkinoiden luomiseen, sopimiseen Euroopan talousalueesta, sisämarkkinoiden toimivuuteen ja vakuutustoiminnan direktiiveihin. Vakuutusyhtiölakia sovelletaan keskinäisiin ja osakeyhtiömuotoisiin vakuutusyhtiöihin. Lakia sovelletaan vakuutustoiminnan keskeisiin periaatteisiin, vakuutusyhtiön perustamiseen, vakuutusyhtiön osakkuuksiin, osakkeisiin ja takuisiin, yhtiökokouksiin, vakuutusyhtiöiden johtoon, tilitarkastukseen ja tilinpäätökseen, vastuuelkaan, sijoitustoimintaa koskeviin säädöksiin, vakavaraisuusvaatimuksiin, henkivakuutusta koskeviin erityissäännöksiin, voitonjakoon ja yhtiön varojen muuhun käyttöön, yhtiöjärjestelyihin, valvontaan ja salassapitovelvollisuuteen.

Vakuutusyhdistyslakia sovelletaan suomalaisiin keskinäisiin ja osakeyhtiömuotoisiin vakuutusyhtiöihin. Pienet ja suuret vakuutusyhdistykset noudattavat näitä, perustaminen ja hallinto, vakuutuksenottajien lisämaksuvelvollisuus ja yhdistysten keskinäinen vastuu ja kalastusvakuutusyhdistykset. (Lehtipuro, Luukkonen, Mäntyniemi, Raulos & Santavirta 2010,15.) Vakuutusyhdistyslaki ohjaa päivittäistä toimintaamme Pohjantähdessä.

Lakia rahoitus ja vakuutusryhmittymien valvonnassa sovelletaan yritysryhmiin, joihin kuuluu sekä vakuutusalan että vakuutusalan yrityksiä. Lainsäädännöllä valvotaan vakuutusalan yritysten toimintaa.

Vakuutuslainsäädäntö kätkee sisälleen monia säädöksiä; vakuutusyrityslainsäädäntö (vakuutusyhtiölaki, työeläkevakuutuslaki, laki ulkomaalaisista vakuutusyhtiöistä ja vakuutusyhdistyslaki), vakuutusedustuslaki, vakuutussopimuslaki, sekä kuluttajansuojalainsäädäntö. Edellä mainitut ovat usein sovellettavissa myös korvauspalveluissa. (Lehtipuro, Luukkonen, Mäntyniemi, Raulos & Santavirta 2010, 15.)

## 2.4 Liikennevakuutuslaki

Suomen liikennevakuutuskeskus määrää sen mitä pitää vakuuttaa ja mitä ei tarvitse vakuuttaa. Vuonna 2017 voimaan tullessa liikennevakuutuslaissa eli livassa on periaatteet ennallaan, mutta siinä on korjattu vanhan lain puutteita ja varauduttu tulevaisuuden muutoksiin. Korvauskäsittelyssä vahingon kärsineen asema paranee, ja rangaistukset ovat kovemmat vahingon aiheuttajalle. Vakuutusyhtiöillä on valtuudet ottaa joustavasti huomioon mennyt vahinkohistoria. Kaikille liikenteeseen käytettäville ajoneuvoille pakollisella liikennevakuutuksella turvataan syyttömien osapuolten oikeusturva ja saatavat vahingon korvaukset. (Liikennevakuutuskeskus 2018.)

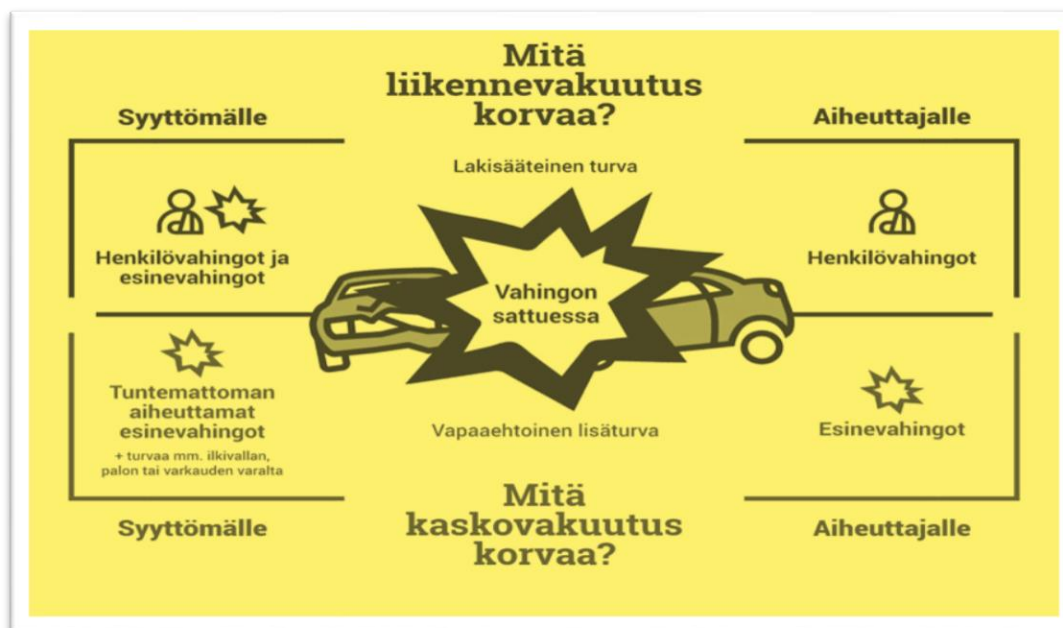
Liikennevakuutus ja Trafi työskentelevät yhdessä, sillä korvauspäätöstä tehdessä tarvittavia tietoja

autoon liittyen löytyy Trafín palvelusta. Liikenteen turvallisuusvirasto Trafín toimenkuvaan kuuluu kehittää aktiivisesti liikennejärjestelmän turvallisuutta, edistää liikenteen ympäristöystävällisyyttä ja vastata liikennejärjestelmän sääntely- ja valvontatehtävistä kaikkien liikennemuotojen osalta. Liikennesektorilla Trafín toiminta kattaa kaikkien liikennemuotojen kuljettajat, toimijat ja kulkuvälineet. (Valtiolle, 2014).

## 2.5 Lakisääteinen liikennevakuutus

Lakisääteinen liikennevakuutus on pakollinen kaikille liikenteeseen käytettäville moottoriajoneuvoille. Se kattaa vahingonkärsineen henkilövahingot ja ajoneuvolle sattuneet vahingot. Lakisääteinen suomalainen liikennevakuutus otettiin käyttöön 1925, jolloin tuli voimaan laki moottoriajoneuvoliikenteestä johtuvan vahingonvastuu. Tämän muutoksen jälkeen vuonna 1938 tuli voimaan Autovastuulaki, joka oli voimassa 1960 luvulle asti, sillä liikennevakuutuslaki astui voimaan.

Vuonna 1994 ennen EU:ta tehtiin ETA-maiden kesken sopimus, jota kaikki tähän kuuluvat maat noudattavat. Kaikki liikennevakuutuksia myöntävät suomalaiset vakuutusyhtiöt ovat veloitettuja olemaan Liikennevakuutuskeskuksen jäseniä. Liikennevakuutuskeskuksen tehtäviin kuuluu kaikkien Suomessa toimivien vakuutusyhtiöiden yhteiset tehtävät, tehdä tarvittavia tutkimuksia ja laskelmia, vastata tuntemattomien, vakuuttamattomien ja ulkomaisten moottoriajoneuvojen aiheuttamien vahinkojen korvaamisesta, huolehtia vakuuttamattomien ajoneuvojen hyvikeperinnästä, kansainvälisestä yhteistyöstä ja hoitaa myös rajavakuutustehtäviä. LVK toimii myös liikennevakuutusdirektiivien korvauselimenä ja tietokeskuksena ja korvausedustajana (Rantala & Kivisaari 2014, 441.) Liikennevakuutettaviin ajoneuvojen piiriin kuuluu: autot, moottoripyörät, mopot, traktorit, moottorikelkkamönkijät, moottorityökoneet, perävaunut, puoliperävaunut, matkailuperävaunut, kevyet perävaunut ja autoon kytkettävät hinattavat laitteet.



Kuvio 1. Kasko ja liikennevakuutus (Liikennevakuutuskeskus 2017).

Yllä olevassa kuviossa on havainnollistettu liikennevakuutuksen ja kaskovakuutuksen korvattavuuden laajuus.

Liikennevakuutus on voimassa koko ETA-alueella, vakuutus on voimassa myös, jos se välttämättömästi osuu läpikulkumatkan varrelle. Yllä olevasta kuviosta käy ilmi mitä liikennevakuutus ja kaskovakuutus korvaa vahingon sattuessa. Liikennevakuutuslain mukaan moottoriajoneuvon liikenteeseen käyttämisestä aiheutunut henkilö tai omaisuusvahinko korvataan ajoneuvoa varten annetusta lakisääteisestä liikennevakuutuksesta.

Liikennevahinko taas korvataan yleensä objektiivisen, eli ankaran vastuun periaatteella. Korvaukseen riittää, että ajoneuvoa on käytetty liikenteessä, eikä oleteta, että vahingon aiheuttaja olisi aiheuttanut vahingon tahallisesti. Liikennevakuutuksen perusteella lähtökohtana on täyden korvauksen suorittaminen. Tuhoutunut esine korvataan käyvänarvon mukaan, eli mitä siitä olisi saatu ennen vahinkoa, jos se olisi myyty. Jos vahinko ei ole ollut massiivinen, voidaan maksaa vahingosta aiheutuneet korjauskulut. Lunastus ja korjaustapauksissa vahingon kärsineelle maksetaan seisonta-ajankorvausta menetetyiltä käyttöpäiviltä. Menetettyjen käyttöpäivien korvauksen perusteena on vahingossa olevan ajoneuvon ikä, kunto ja hinta, jotka määrittelevät päiväkorkauksen suuruuden. Näistä kyseisen korvauksen määrittelystä vastaa liikennevahinkolautakunta normien ja ohjeineen. (Rantala & Kivisaari 2014, 442.)

## 2.6 Vapaaehtoinen kaskovakuutus

Eskurin ja Patalan määritelmän (2010, 11-12) mukaan vapaaehtoinen autovakuutus on liikennevakuutuksen vastakohta, sillä se vakuuttaa niiden riskien varalle, joita liikennevakuutus ei kata. Eri vakuutusyhtiöillä on toisistaan poikkeavia vakuutustuotepaketteja. Sisällöt vaihtelevat vakuutusyhtiöittäin, mutta korvauserusteet ovat samat kaikille. Tuotteet on ryhmitelty sen mukaan, miten laajoja ne ovat vakuutusturvaltaan, esimerkkinä laajin kasko, laaja kasko, suppea kasko ja suppein kasko. Yleisimpiä vakuutusturvia ovat kolari-, törmäys-, vaunuvahinko-, palo-, varkaus-, hirvi-, lasi-, osamaksu ja leasingvakuutus, vuokrattavien ajoneuvojen petos ja kavallusvakuutus. Useimmin käytettyjä vahinkoriskejä Pohjantähdellä ovat törmäys, -vaunu, -varkaus, -hirvi, - ja lasiriski.

Syksyllä ja keväällä sattuu paljon hirvi- ja muita eläinvahinkoja. Lasivahinkoja tulee talvella paljon, sillä autoilijoilla on nastat alla ja kylmä ilma lisää pienten säröjen kasvua.

Varallisuusvakuutuksen piiriin kuuluu auto palvelu, keskeytys, oikeusturva ja moottoriajoneuvojen vastuuvakuutus. Eskurin ja Patala (2010, 711-12) mukaan vapaaehtoinen kaskovakuutus kattaa kaikki vahingot, joihin on valittu tietyt vakuutusturvat. Kaskovakuutuksesta korvataan yleensä korjauskustannukset joko maksamalla korjauskustannukset, lunastamalla ajoneuvo tai maksamalla muut tarpeelliset ja kohtuulliset kulut todellisten menetysten ja tositteiden mukaan. Kaskovakuutuksen idea on korvata vakuutuksenottajalle sattuneet vahingot vakuutuskirjaan merkityllä omavastuulla vähennettynä.

### 3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS LAADUNTEKIJÄNÄ

Vakuutusosuussuhteen alkaessa asiakas ja vakuutusmyyjä sopivat yhdessä asiakkuuden laajuuden tarpeen. Oikeiden vakuutuslaitteiden tunnistaminen ja tarjoaminen asiakkaille on tärkeää vakuutuksia myytäessä. Kun asiakas on tietoinen, siitä, mitä hän on vakuuttanut, korvausten hakeminen on paljon sujuvampaa ja välttää väärintäilyksiltä korvausten suhteen. Oikein myydyillä ja hyvin mietityillä vakuutuspaketeilla saadaan asiakastyytyväisyys halutulle tasolle, ja sitä kautta asiakkaan kokemus palvelun laatu paremmaksi.

Arantolan (2003,35-36) tekemässä tutkimuksessa esille nousseita asioita, jotka vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen toimittajaa vaihdettaessa. Näitä olivat hinta, palvelun käytön hankaluus, epäonnistuminen peruspalvelussa, epäonnistuminen asiakaspalvelussa, palveluongelman hoitaminen epäammattimaisesti, kilpailu, eettiset ongelmat tai vaihtaminen ei tule omasta tahdosta.

Arantolan mukaan asiakastyytyväisyys ei suoraan johda asiakasuskollisuuteen. Esimerkiksi asiakas menee vaihtamaan vakuutuksia ja saa hyvän tarjouksen ja palvelua. Vahingon sattuessa vakuutuslupa ei välttämättä löydy vahingon aiheuttamaa riskiä. Silloin asiakas tuntee itsensä petetyksi. Tällä tavalla useat vaihtavat vakuutuksiaan ja menevät edullisimman hinnan perässä ja vaihtavat useammin kuin vakuutuskausittain vakuutusyhtiötä.

#### 3.1 Palvelun laatu

Grönroos (2009,101) on jakanut palvelun laadun kahteen eri ulottuvuuteen, teknilliseen ja toiminnalliseen laatuun. Asiakkaalle merkitsee aina, *mitä hän saa* yritykseltä lopputuloksena, kun vuoro vaikutus ja tuotantoprosessi ostajan ja myyjän kanssa on päättynyt. Asiakkaalle on merkitystä myös, sillä *miten tai millä tavalla* palvelun tekninen laatu tai prosessin lopputulema *toimitaan* asiakkaalle. Jos asiakkaan odotukset ovat matalat ja palvelukokemus ylittää nämä selkeästi, asiakaskokemuksen voi todeta olevan positiivinen kokemus. Eri tuotantoprosessit ja palvelun suunnittelu vaikuttavat palvelun sujuvuuteen ja sitä kautta laatukokemukseen.



Kuvio 2. Palvelun kokonaislaatu (Tirkkonen 2014).

Tirkkosen (2014) kuviossa 2. on kuvattu asiakkaan odotukset ja kokemukset palvelun kokonaislaadusta. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat asiakkaan tarve saada palvelua, aiemmat kokemukset, maine ja brändi ja sitä kautta markkinointiviestintä, tuttujen suosittelut yritykset, palvelut, tuotteet ja hinta. Asiakkaan kokemuksen syntyyn vaikuttavat tietysti ympäristö, suunnittelu ja tuotanto, tekninen laatu ja toiminnallinen laatu. Pitää siis kerätä tietoa mahdollisimman paljon asiakkaista ja palvelusta sekä analysoida näistä tiedoista asiakasymmärrys, jotta voi suunnitella palvelun vastaamaan asiakkaan tarpeita ja tuottaa sen sekä muodostaa totuutta kuvaavan palveluluokituksen.

Tuulaniemen (2011) mukaan palveluliiketoiminnan avulla asiakasarvo syntyy ihmisten tekemisestä, osaamisesta ja vuorovaikutuksesta. Siksi laadun kehittämisen näkökulmasta katsottuna asiakas pitäisi aina osallistaa mukaan palvelukonseptin ja palveluprosessien ideointiin, suunnitteluun, jatkuvaan kehittämiseen ja testaamiseen. Lisäksi pitää löytää keinot henkilöstöjohtamisen kehittämiseen ja henkilökunnan kouluttamiseen, sillä lopulta erinomainen vuorovaikutus asiakkaan ja yrityksen välillä voi kompensoida moniakkin palvelun puutteita ja negatiivisia kokemuksia. Palvelun laatua voidaan mitata SERVQUAL-menetelmällä. Tämä tutkimusmenetelmä on kehitetty asiakkaan kokeman palvelun laadun mittaamiseen. SERVQUAL-menetelmä jaetaan viiteen eri osaluokeseen; konkreettinen ympäristö, vaikuttavuus, luotettavuus, reagoitavuus ja empatia.



### SERVQUAL Viitekehys



Kuva 1. Asiakaskokemuksen mittaaminen.

Tuulaniemen (2011,74–75) mukaan hyvää asiakaskokemusta on mahdollista suunnitella ja kehittää, kun tiedetään missä kukin asiakas saatetaan kohdata sekä mitä näissä tilanteissa tapahtuu.

Tuulaniemen arvion mukaan asiakaskokemuksen voi luokitella kolmeen tasoon:

**Toiminnan taso** tarkoittaa palvelun kykyä vastata asiakkaanfunktionaaliseen tarpeeseen, prosessien sujuvuutta, palvelun hahmotettavuutta, saavutettavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta ja

monipuolisuutta. Pohjantähdellä tämä tarkoittaa toimivien työkalujen käyttöä korvauskäsitte-lyssä. Korvausohjelmat ja muut tarvittavat välineet työskentelyyn.

**Tunne taso** tarkoittaa asiakkaalle syntyviä välittömiä tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia miellyttävyydestä, helppoudesta, kiinnostavuudesta, innostavuudesta, tunnelmasta, tyylistä ja aisteihin vetoamisesta. Pohjantähdellä tämä tarkoittaa henkilökohtaista palvelua, puhelimitse tai muiden monikanavaisten järjestelmien kautta

**Merkitys taso** on ylin mahdollinen asiakaskokemuksen taso. Se tarkoittaa kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia, kulttuurillisia koodeja, unelmia, tarinoita, lupauksia, oivalluksia, kokemuksen henkilökohtaisuutta, suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin. Pohjantähdellä tämä tarkoittaa korvauslupausta mahdollisimman sujuvasta ja asiakkaalle vaivatonta toiminnasta. Asiakkailta saatu täsmällinen tieto auttaa vaikuttamaan asiakastytyväisyyteen. Sen takia asiakastytyväisyyttä kehitettäessä se edellyttää jatkuvaa seurantaa.

Grönroos (2010,122) on tutkinut seitsemää laatuun vaikuttavaa kriteeriä. Ne perustuvat luotettaviin tutkimuksiin ja käytännön kokemuksiin. Taulukossa 1 on avattu seitsemän laatuun vaikuttavaa kriteeriä. Vaikeaksi Grönroos on todennut hinnan merkityksen, sillä se ei ole suoraan yhteydessä palvelun laatuun. Jos hinta on luokiteltu korkeaksi, tuote jää se potentiaalisilta asiakkailta ostamatta. Toki hinta vaikuttaa myös asiakkaan odotuksiin, sillä jos asiakas maksaa edullisemman hinnan, on palvelun odotus taso matalampi ja helpompi ylittää ennakko odotukset.

Ammattimaisuus ja taidot	Asenteet ja käyttäytyminen	Lähestytävyyys ja joustavuus	Luotettavuus	Palvelun normalisointi	Palvelumaise	Maine ja uskottavuus
Asiakkaat ymmärtävät, että palveluntarjoajalla ja sen työntekijöillä on selkeät tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ammattitaitoiseen ratkaisuun	Asiakkaat tuntevat, että asiakaspalvelijat kiinnittävät heihin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti	Asiakkaat tuntevat, että palveluntarjoaja, tämän sijainti, aukioloajat, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät on suunniteltu ja toimivat siten, että palvelu on helppo saada ja että yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimuksiin joustavasti	Asiakkaat tietävät, että mitä tahansa tapahtuu tai mistä tahansa on sovittu, he voivat luottaa palveluntarjoajan ja sen työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan	Asiakkaat ymmärtävät, että aina kun jokin menee pieleen tai kun tapahtuu jotain poikkeavaa, palveluntarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyvän ratkaisun	Asiakkaat tuntevat, että fyysinen ympäristö ja muut palvelutapaamisen ympäristöön liittyvät tekijät tukevat myönteistä kokemusta	Asiakkaat uskovat, että palveluntarjoajan toimiiin voi luottaa, että palveluntarjoaja antaa rahalle vastineen ja että sillä on sellaiset suorituskriteerit ja arvot, jotka asiakas voi hyväksyä

Taulukko 1. Laatuun vaikuttavat 7 kriteeriä (Grönroos 2010, 122.)

## 3.2 Asiakasuskollisuus

Arantolan mukaan (2003,26-27) asiakasuskollisuus tarkoittaa yleensä jotain määrää tai uudelleen ostamista samalta toimittajalta tietyn ajan kuluessa. Asiakastytyväisyys käsitteenä voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen, asiakastytyväisyys kumulatiivisena tai transaktiokohtaisena ilmiönä, tunteisiin, hyötyihin tai uhrauksiin perustuvana kognitiivisena ilmiönä. Se perustuu joko ennen tai jälkeen osto tilanteen. Luottamus on edellytys, seuraus tai piirre uskollisuudelle. Uskollisinkin asiakas haluaa välillä vaihdella, ja siksi moni uskoisuudella tarkoitetaan kuluttajia, jotka ovat aktiivisia ja hinta herkkiä kuluttajia. Kuluttajat, joiden kuluttajakategoriassa on vain yksi brändi, ovat uskollisia vain yhdelle brändille, kun taas moniuskoiselle kuluttajalle on useita brändejä ja vaihtoehtoja vaihtelulle. Suora vaikutus on mitattavissa asiakaskohtaisesti, kun vaikutus löytyy brändin arvosta ja kilpailukyvyistä. Paras informaationlähde odottamattomien asiakaspolkujen suunnitteluun on oma organisaatio. Asiakkaiden reklamaatiot ovat esimerkillisiä kehittämiskohteita, joista on erittäin hyvä aloittaa kehitystyö.

Asiakkaiden osto käyttäytymiseen vaikuttavat monet asiat, kuten ostojen tiheys, keskimääräinen osto koko, osto paikat ja osto kerrat. Asiakkuuden kestoa ja sen tuomia muutoksia voidaan havainnoida kanta-asiakas tasolla. Näillä määritelmillä saadaan usein selville kuinka pysyviä asiakassuhteet ovat olleet. (Arantola 2003,37-39). Pohjantähdellä on vakaa ja selkeä asiakaskunta, jotka olettavat tietynlaista palvelua. Pohjantähden asiakkaat ovat myös uskollisia yhtiölle, sillä jokainen asiakas omistaa yhden äänioikeuden keskinäisessä yhtiössä.

Uskollisuus muuna käyttäytymisenä voidaan havaita asiakkaan reagoinnilla, sillä asiakkaat suosittelvat tuotteita ja palveluita toisilleen ehkä tiedostamatta tai tiedostaen sen ja saavat siitä vastinetta. Usein huonoa asiakaspalautetta antavat ovat uskollisia asiakkaita, sillä he haluavat, että voivat pysyä edelleen asiakkaina. Uskollisuutta asenteena mitataan yksinkertaisimmillaan käsitystä palveluntarjoajista kielteinen – myönteinen välillä. Asenteen voi luokitella tieto tason käsitykseen, tunne tason käsitykseen, aikomukset tiedon ja tunteen perusteella. Asennetta tulkitessa pitää kuitenkin muistaa, että asenne on laadullinen ja subjektiivinen mittari. Uskollisuus aikomuksina ovat tietynlaiset arviot mikä olisi mieluisin vaihtoehto. Mitataan sitä, mitä asiakas aikoo tehdä ja siinä samalla tulee mitattua asenteita ja mielipiteitä. (Arantola 2003,27-29.)

Asiakassuhteita ja asiakasvetoisia liiketoimintoja tutkineet Keskinen ja Lipiäinen (2013, 218-219) ovat tulleet siihen tulokseen, että vahvemmat asiakassuhteet perustuvat korkeampaan synergiaan ja jatkuvuuteen. Kun tuotteisiin lisätään palvelu, vahvistuu asiakkaan kokema arvo ja asiakassuhde. Asiakaskeskeiset organisaatiot luovat koko toimintansa asiakkaiden tarpeiden ja palvelemisen ympärille. Mitä enemmän organisaatio panostaa asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseen, sitä

tyytyväisempiä asiakkaita ovat ja siten yritys saa tuottoa organisaatiolle. Asiakkuussuhteesta muodostuu tietynlainen luottamussuhde asiakkaan ja yrityksen välille, ja kilpailijoiden on sen takia hankalampi haastaa kyseistä organisaatiota. Tämänkaltaiset organisaatiot palvelevat asiakkaitaan yksilöllisesti ja tuottavat siten lisäarvoa asiakkailleen ja kehittyvät asiakkaidensa tarpeiden mukaisesti. Suorat, syvät ja vahvat asiakassuhteet luovat perustan loputtomalle innovaatiokehitykselle. Tällaista toimintatapaa pyritään toteuttamaan Pohjantähdellä.

### 3.3 Asiakkuuden arvo

Arvo ja lisäarvo tarkoittavat asiakkaan omaan liiketoimintaan tai kuluttajan elämään saamaa hyötyä ja saadusta hyödystä maksetun korvauksen suhdetta. Asiakkuuden arvoja ovat muun muassa tuottavuus, kannattavuus, hyödyllisyys, käyttökelpoisuus ja mieluisuus (Ala-Mutka & Talvela 2004,15-16.) Asiakashallinnan määritelmä: *”Asiakashallinta vaatii markkina ja asiakaskeskeisen liiketoimintamallin ja asiakaslähtöisen kulttuurin tueksi kohdennettua markkinointia, tehokasta myyntiä ja optimoituja liiketoimintaprosesseja. Asiakashallinnalla pyritään parantamaan asiakkaiden hankintaa, asiakkaiden pysyvyyttä, asiakastyytyväisyyttä ja kannattavuutta”*. Asiakashallinnan tavoitteena on parantaa myynnin tehokkuutta, kehittää asiakaspalvelua ja asiakasuskollisuutta, tehostaa kommunikaatiota, nostaa markkina-asemaa-, asiakas ja kilpailijatietojen tasoa, lisätä myyntiä, kehittää markkinoinnin tehokkuutta ja osuvuutta, parantaa katetta, alentaa myynnin kustannuksia sekä tehostaa tietojärjestelmän käyttöä toimistossa, liikkeessä ja asiakkaalla. (Ala-Mutka & Talvela 2004,20-22.) Ala-Mutkan ja Talvelan asiakashallinnan teoriaa tukee Hyysalon asiakaslähtöinen liiketoimintamalli, joka kattaa kuusi eri osa-aluetta. (Hyysalo 2009.)

1. **Asiakasstrategia pitää sisällään segmentoinnin ja palvelukanavastrategian.**
2. **Toimintamallit sisältävät käsitteet osaaminen organisointi ja johtaminen.**
3. **Liiketoimintaprosessit sisältävä logistiikan, tuotannon, myynnin ja markkinoinnin**
4. **Tiedonhallinta ja tietoteknologia käsitelmä ja systeemi-integraatio**
5. **Strategian seuranta ja ohjaus -> tulokortti**
6. **Asiakas ja markkinatuntemus pitää sisällään liiketoimintatiedon.**

Asiakaslähtöisellä liiketoimintamallilla pyritään suuntaamaan yrityksen segmentointi oikeille asiakkaille oikealla tavalla ja löytämään toimivat kanavat asiakkaiden yhteydenpidon ja asioinnin kannalta. Pohjantähdellä on toiminnassa asiakaspalvelukeskus, josta puhelut asiakkailta ohjautuvat eri osastojen kesken. Viestikeskus ja OmaPohjantähti palvelu ovat myös asiakkaille suosittuja palveluita, sillä niiden kautta asiakas voi kommunikoida käsittelijän kanssa liittyen vakuutus, korvaus tai mitä ikinä asiakkaalle mieleen tulee liittyen edellä mainittuihin asioihin. Tämä

liiketoimintamalli tarkastelee koko yrityksen arvoketjua ja sen vuoksi muuttuu käyttötavasta ja toimintaympäristöstä riippuen. Liiketoimintamalli tulee harvoin valmiiksi kerralla, sillä se vaatii jatkuvaa kehittämistä asiakkaiden, markkinoiden ja kilpailun muuttuessa. (Ala-Mutka & Talvela 2004,22-24).

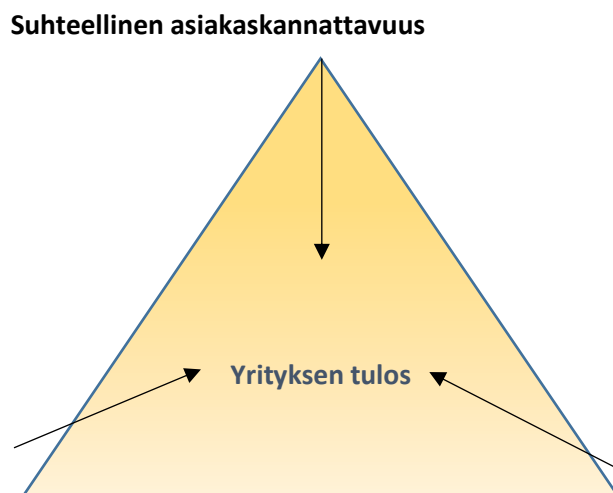
VOK-prosessi, eli vahingon korvattavuus prosessi, on yksi osa koko korvausprosessia, joka näkyy osittain asiakkaalle. Finanssivalvonnan säädösten mukaan ”*vakuutusenantaja antaa tarvittaessa asiakkaalle tietoja vakuutuksen sisällöstä ja korvauksen hakemisesta. Vakuutusenantaja kertoo asiakkaalle, mitä tietoja asiakkaan tulee toimittaa korvauskäsittelyä varten. Tavoitteena on, että asiakas saa kaikki ne korvaukset, jotka hänelle lain ja vakuutus sopimuksen mukaan kuuluvat, vaikka hän ei niitä itse osaisi hakeakaan. Vakuutusenantajan tulee kertoa asiakkaalle myös korvausvaatimuksen vanhentumisajasta ja sen merkityksestä.*”

Käytän työssä myöhemmin palvelupolkua havainnollistamaan kehityskohteita.

Asiakkuuden arvoa tarkastellaan usein yrityksen näkökulmasta ja asiakkaat ja asiakkuudet luokitellaan eri kategorioihin tuottavuuden ja asiakaspotentiaalin mukaan (Lehtinen 2004,123.)

Opinnäytetyöstä saadut asiakkaiden vastaukset ovat oivallisia asiakkuuksia tarkastellessa syvällisiä ja sopivat tähän työhön, sillä tässä opinnäytetyössä on valikoitunut ja harvalukuinen joukko verrattuna siihen, mitä se olisi voinut olla. Asiakastietoa hankittaessa sitä on kerättävä jatkuvasti ja sen takia sitä pitäisi osata soveltaa käyttöön. Ne yritykset, jotka osaavat käyttää asiakkuustietoa hyväkseen, pärjäävät hyvin markkinoilla ja tukevat toiminnallaan liiketoimintaansa.

Yrityksenä Pohjantähti on asiakkaidensa näköinen. Pohjantähden arvoina on arvostaa ja palvella asiakkaita mahdollisimman hyvin. Tässä tapauksessa referenssi arvolla tarkoitetaan kahta eri näkökulmaa, asiakkaiden tunnettavuutta ja asiakkaiden tunnettavuuden sisältöä. Tärkeintä menestyksen kannalta on, että yritys tuntee itsensä menestyväksi ja toimii sellaisen arvomaailman pohjalta, joka ohjaa yrityksen toimintaa (Lehtinen 2004,129.) Asiakkuusstrategian onnistuminen mitataan sillä, miten hyvin sillä on saatu resursseja yrityksen asiakkailta. Yleisimmin käytettyjä strategian suuntaviivoja ovat muun muassa viestintästrategia, rahoitusstrategia ja investointistrategia (Lehtinen 2004,158.)



Kuvio 3. Tulevaisuuden haasteet asiakkuuden kehittämisessä (Hyysalo, 2009).

Tulevaisuutta mietittäessä tulevaisuuden haasteina Hyysalo näkee suhteellisen asiakaskannattavuuden, käyttöasteen ja asiakasvolyymin. Käyttöaste tarkoittaa sitä tuotantokyvyn kapasiteetin osaa, mikä yrityksellä on kulloinkin käytössään. Yrityksen lyhytaikaisen taloudellisen edun näkökulmasta on suhteellisen asiakaskannattavuuden arviointi ensisijaisen tärkeää. Käytännössä tämä tarkoittaa myynti tulojen ja toteutuneiden kustannusten kohdistamista asiakaskohtaisesti, ja näiden tietojen analysointia ja vertailua.

## 4 TYÖN TOTEUTUS JA KULKU

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Pohjantähden asiakastyytyväisyyttä. Kysely lähetettiin kaikille vapaaehtoisen Kaskovakuutuksen ehdoin korvattavuuspäätöksen saaneille asiakkaille aikavälillä huhti- elokuu 2017. Tutkimuskysymyksenä oli, miten voidaan parantaa VOK-päätöksen saaneen asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun. Työn tarkoituksena oli parantaa Pohjantähden asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Työ rajautui pelkästään VOK-päätöksen saaneille henkilöille, joilla on vapaaehtoinen kaskovakuutus.

Sähköinen Webropol-kyselylinkki lähetettiin kaikille VOK-päätöksen saaneille sähköpostilla tai tekstiviestillä. Kyselystä tehtiin asiakkaille houkuttelevampi ja annoimme asiakkaille kannustimeksi vastanneiden kesken arvottavia leffalippupaketteja.

Tämän työn tarve todettiin, koska Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö haluaa jatkuvasti kehittää palveluitaan. Tämän kvantitatiivisen työn tavoitteena oli selvittää ja kartoittaa toimeksiantajani Pohjantähti Keskinäisen Vakuutusyhtiön asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä ajoneuvo korvausten korvauspäätösten osalta ja laatia kehitysehdotuksia saatavien tutkimustulosten perusteella korvauspäätösten kehittämiseksi ja asiakastyytyväisyyden parantamiseksi.

### 4.1 Korvauskäsittelijän palvelupolku

Pohjantähden tuttuina ja luotettavina kumppaneina toimivat Aktia henkivakuutus, Etera, Veritas, Mehiläinen, Verisure ja Musti & Mirri. Nämä yhteistyökumppanit ovat tuoneet asiakkaita Pohjantähdelle ja samalla toimivia ja kannattavia yrityskytköksiä.

Loin korvauskäsittelijän näkökulmasta palvelupolun, joka auttaa korvauskäsittelijää työskentelemään järjestelmällisesti ja auttaa samalla parantamaan ja havainnoimaan palvelun laatua.

Palvelupolun ideana on kuvailla korvauspäätöksen tapahtumaketju; ennen, aikana ja jälkeen. Palvelupolku auttoi miettimään kehitysehdotuksia saaduista tutkimustuloksista. Käytän työssä myöhemmin palvelupolkua havainnollistamaan kehityskohteita.

Vahingon sattuessa asiakas tekee vahinkoilmoituksen joko puhelimitse tai kirjallisesti. Asiakkaan henkilöllisyys ja oikeat tiedot tulee tarkastaa vahinkoa avatessa. Käsittelijä tarkastaa, löytyykö vakuutusturvaa kyseiseen vahinkolajiin ja jos löytyy käsittelijä tarkistaa kyseisen riskin omavastuun ja ilmoittaa siitä vakuutusnottajalle. Vahingon sattuessa tarkastaja on hyvä pyytää paikalle, jos on jotain epäselvää tai vauriot ovat epäselvät. Ilkivaltaa tai muuta epämääräistä epäiltäessä on hyvä pyytää poliisilta tutkintapöytäkirja, jotta saadaan varmuus mitä on tapahtunut. Kun kaikki tarvittavat asiakirjat on saapuneet, korvauskäsittelijä pystyy tekemään korvauspäätöksen

asiakkaalle ja ilmoittamaan siitä hänelle.

Korjaamolle annetaan korjaus tapauksissa laskutuslupa ja asiakas maksaa omavastuunsa heille.

Korvauskäsittelijän osalta asia on käsitelty, kun korjaamolta saapuu laskun liittyen kyseiseen vahinkoon.

Viimeisenä työnä on laittaa korvaus maksuun ja arkistoida vahinkotapahtuma.



Kuvio 4. Korvauskäsittelijän palvelupolku.

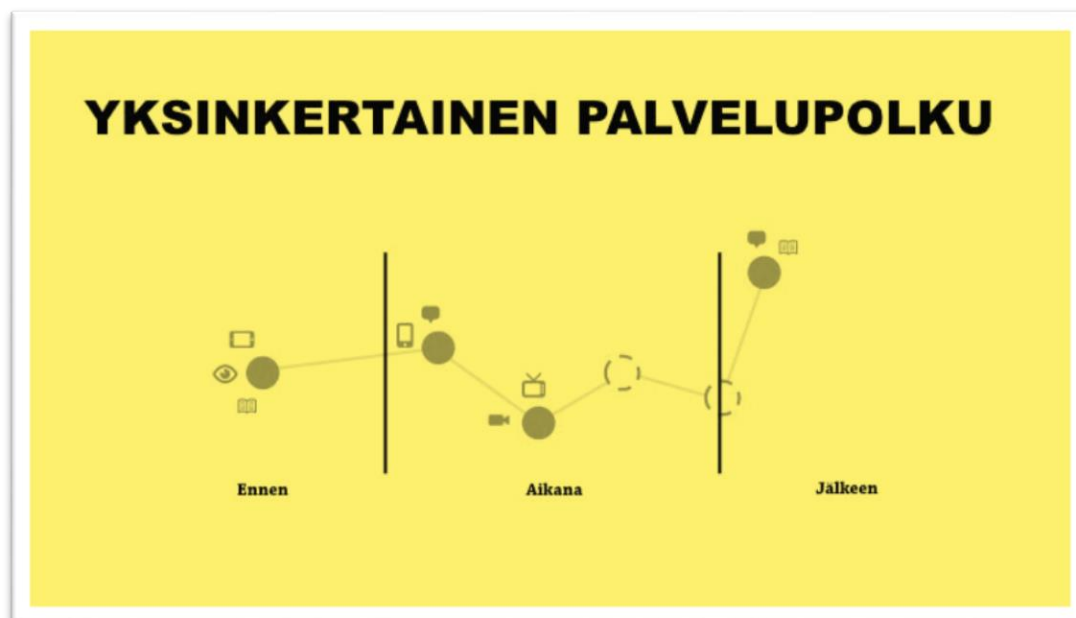
VOK-prosessi, eli vahingon korvattavuusprosessi, on yksi osa koko korvausprosessia, joka näkyy asiakkaalle.

Finanssivalvonnan säädösten mukaan vakuutuksenantaja antaa tarvittaessa asiakkaalle tietoja vakuutuksen sisällöstä ja korvauksen hakemisesta. Vakuutuksenantaja kertoo asiakkaalle, mitä tietoja asiakkaan tulee toimittaa korvauskäsittelyä varten. Jos saman vakuutustapahtuman johdosta voi olla mahdollista saada korvausta useasta eri vakuutuksesta, vakuutuksenantaja selvittää yhdessä asiakkaan kanssa näitä mahdollisuuksia ja niihin liittyviä menettelytapoja. Tavoitteena on, että asiakas saa kaikki ne korvaukset, jotka hänelle lain ja vakuutus sopimuksen mukaan kuuluvat, vaikka hän ei niitä itse osaisi hakeakaan. Vakuutuksenantajan tulee kertoa asiakkaalle myös korvausvaatimuksen vanhentumisajasta ja sen merkityksestä (Finanssivalvonta 2018.)

Korvauskäsittelyn kehittämistä mietittäessä palvelumuotoilun työkalut palvelevat käyttäjälähtöisen suunnittelun toteuttamisessa. Palvelumuotoilu tarkoittaa palveluiden kehittämistä, innovointia ja suunnittelua hyödyntäen muotoilussa kehitettyjä menetelmiä. Palvelupolku on oiva työkalu,



koska sen avulla voidaan paikantaa missä polun kohdassa asiakas kokee olevansa tyytyväinen ja mitkä kohdat kaipaavat kehittämistä. (Aittovaara 2017). Tässä opinnäytetyössä mielestäni palvelumuotoilu on hyvä työkalu, sillä se antaa uutta tietoa asiakkaan kokemasta palvelusta. Palvelumuotoilun tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä palvelun käyttäjän että palvelun tarjoajan tarpeita (Heikkinen 2012).



Kuvio 5. Yksinkertainen palvelupolku (Solita 2015).

Kuviolla 6 tarkoitetaan, mitä tapahtuu ennen palvelua, itse ydinpalvelun aikana ja palvelun jälkeen (Väätäinen 2015.) Kuten yllä mainittiin, palvelupolku koostuu palvelutuokioista ja palvelutuokiot useista kontaktipisteistä. Palvelutuokion kontaktipisteitä voi olla esimerkiksi ihmiset, esineet, ympäristöt ja toimintatavat. Kontaktipisteiden avulla voidaan muotoilla palvelutuokiot halutunlaisiksi ja asiakkaan tarpeita ja odotuksia vastaaviksi, joiden kautta muodostetaan kokemus palvelun käyttämisestä. Kontaktipisteiden toimivuuden kannalta on suotavaa, että ne on suunniteltu hyvin, jolloin luodaan asiakkaalle selkeä ja toimiva palvelukokemus. (Heikkinen 2012.) Asiakkaan matka palvelupolulla voidaan jakaa lisäksi kolmeen vaiheeseen, jotka ovat ennen, aikana ja jälkeen. Tällä tarkoitetaan, mitä tapahtuu ennen palvelua, itse ydinpalvelun aikana ja palvelun jälkeen. (Väätäinen 2015.)

#### 4.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Nyky päivänä tutkimus voi olla kartoitusta, tietojen keräämistä ja luokittelua, erilaisia tilastotietoihin perustuvia kuvauksia ja omakohtaiseen kokemukseen perustuvia esityksiä, haastatteluaineistoihin perustuvia kirjallisia kuvauksia tai esityksiä. Määrällinen tutkimusmenetelmä vastaa

kysymykseen, kuinka paljon tai miten usein. Kyselylomake on tavallisin määrällisen tutkimuksen aineistonkeruutapa (Vilka 2005,20-21.)

Valitsin kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän, sillä halusin saada kattavasti vastauksia tutkimuksesta. Kanasen (2016,102-103) opuksessa ohjaajan oppaan mukaan kvantitatiivisessa tutkimuksessa tarkastellaan määriä. Havainnointiin käytetään haastatteluja ja ilmiöön liittyviä ominaisuuksia. Aluksi tutkimuksen tekijä esittää kysymykset ja onnistuttuaan antaa tutkimukseen vastaukset. Tutkimukselle täytyy asettaa raamit, joita kohti tutkija on suuntaamassa. Kysymyksillä mennään suoraan asiaan. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2010,135-136) teoksen ”Tutki ja kirjoita” mukaan kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisessä roolissa ovat johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, aiemmat teoriat, hypoteesien esittäminen, käsitteiden määrittely ja koejärjestelyjen tai aineiston keruun suunnitelmat. Edellä mainituissa on tärkeää, että havainnointi soveltuu määrälliseen, eli numerolliseen, mittaamiseen, koehenkilöiden tai tutkittavien henkilöiden valinta siis määritellään perusjoukko johon tulokset usein pätevät ja otetaan otannasta otos, muuttujien muodostaminen taulukkomuotoon ja aineiston saattaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon ja lopuksi päätelmien teko havainnointiaineiston tilastolliseen analysointiin perustuen muun muassa tulosten kuvailu prosenttitaulukkoita apuna käyttäen ja tulosten merkitsevyyden tilastollinen testaus.

#### 4.3 Kyselylomakkeen laadinta

Kyselylomakkeen laadin yhdessä toimeksiantajani kanssa niin, että kysymyksillä saataisiin vastaukset niihin kysymyksiin, jotka koettiin tärkeiksi asiakaspalvelun laadun selvittämiseksi. Kysely on jaettu viiteen osioon: 1-3 osiot koskevat vahingosta ilmoittamista, 4 osio on vahingon korvattavuutta käsittelevä, 5 osio on suosittelu, 6 avoin palauteosio ja 7 kannustin leffaliput. Tutkimustietoa asiakkailta kerättiin asteikolla 1-10. (Liite1)

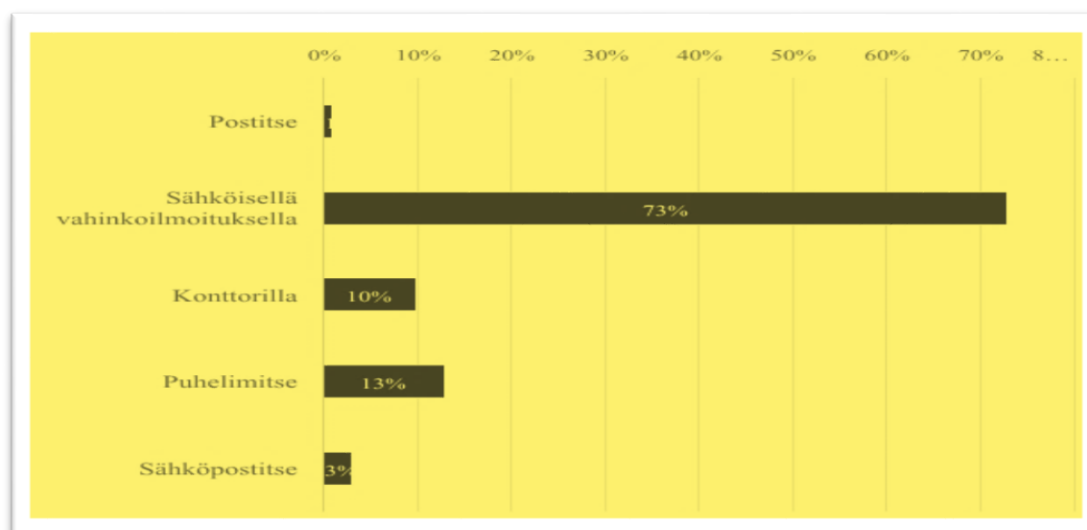
## 5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Kyselytutkimus oli toimeksiantajan toiveena, ja sillä kerättiin paljon tietoa asiakkaista. Webropol-kysely oli avoinna asiakkaille 1.4-15.8.2017. Vastaajia oli yhteensä 98. Pitkällä vastausajalla pyrittiin varmistamaan mahdollisimman paljon vastauksia ja laajempaa otantaa. Kyselytutkimuksen aikana joka kuukausi tehtiin yksi väli-otanta ja tarkasteltiin vastaajien määriä. Otanta oli kuukausittain verrattuna tehtyihin VOK-päätöksiin ja saatuihin tuloksiin. Minä, ja kaksi kollegaani tavattiin kuukausittain palaverin merkeissä, kun kysely oli käynnissä. Ensimmäinen otanta kyselyn tuloksista tehtiin toukokuussa ja vastaajia oli noin 27. Kesäkuussa vastanneiden määrä oli 21. Heinäkuussa asiakkaille annettiin kannustin "leffalippupaketit" jakoon. Heinäkuussa otanta oli tuottoisin, ja silloin vasta tuli kehitettäviä asioita ilmi. Elokuussa oli vielä kysely avoinna, mutta tulokset pysyivät melko samoina tuloksiltaan ja vastausmääriltään. Alla oleva taulukko kuvaa vastaajien määrää kuukausittain.

Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu	Heinäkuu	Elokuu
1085/27	1317/18	1054/21	849/25	1127/7

Taulukko 2. Vastaajien määrä / kk

Kysely oli valmiiksi luokiteltu, mikä helpotti analysointia. Kyselylomake kokonaisuudessaan löytyy lähteet osiosta (liite 1).

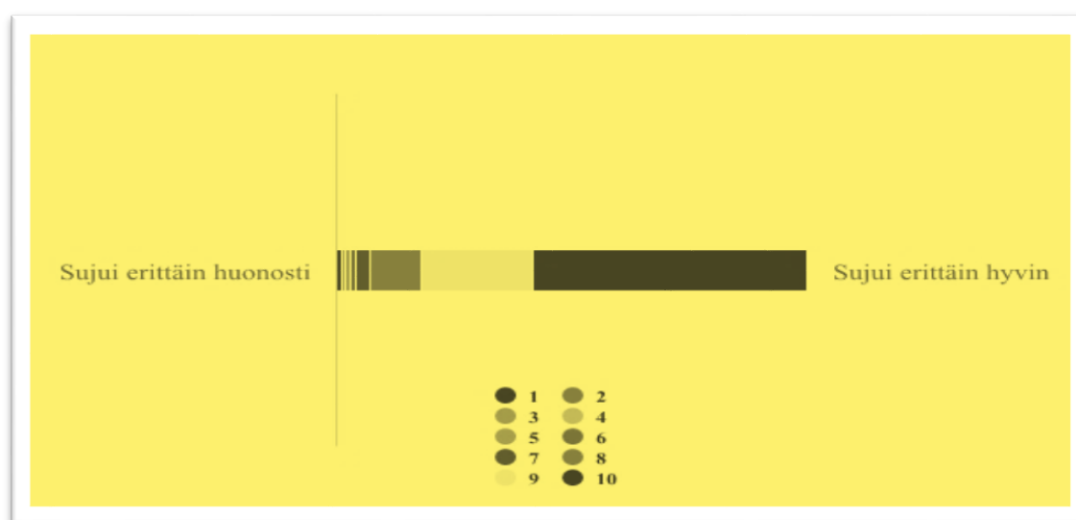


Kuvio 6. Vahingosta ilmoittaminen (N=98)

Vahingosta ilmoittaminen

1. Kuinka ilmoitit vahingosta? Asiakastyytyväisyys kyselyn kysymyksen tarkoituksena oli

kartoittaa, miten asiakkaat ilmoittavat vahingoistaan. Vastanneista 73% sanoi tehneensä sähköisen vahinkoilmoituksen, mikä nopeuttaa vahingon käsittelyä huomattavasti. Seuraavaksi eniten oli puhelimella tehtyjä vahinkoilmoituksia 13%. Vanhemmille ihmisille on tällä tavoin helpompi ilmoittaa vahingosta. Konttorille tulleita vahinkoilmoituksiakin oli 10% vastauksissa jonkun verran, toki vähenemään päin. Sähköpostilla 3% ja postitse 1% tuli vähiten vahinkoilmoituksia. Nekin ovat koko ajan vähenemään päin, sillä sähköinen toimintatapa nopeuttaa käsittelyä. Vahinkoilmoituksen tekemistä varten on jo tehty toimenpiteitä, sillä tämä kysely tehtiin huhti-elokuulla 2017.



Kuvio 7. Vahingosta ilmoittamisen sujuminen (N=98)

#### Vahingosta ilmoittamisen sujuminen

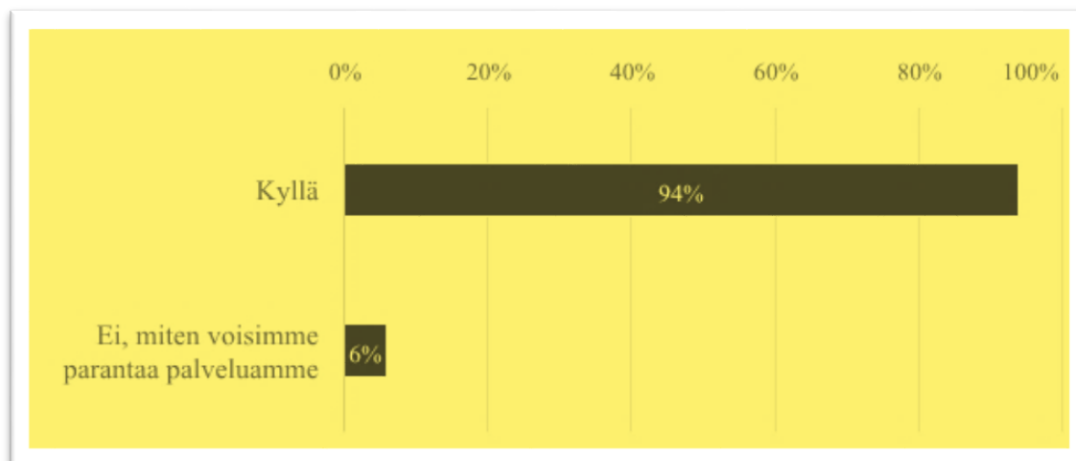
2. Arvioi kuinka vahingosta ilmoittaminen sujui?\_Kaiken kaikkiaan ilmoittaminen sujui hyvin. 58,16% eli 57 vastanneista oli sitä mieltä, että vahingosta ilmoittaminen sujui erittäin hyvin, 23,47% eli 23 vastannein mielestä sujui hyvin, 11,23% eli 11 vastanneista 3,06% eli 3 vastanneista. Asteikolla alle 7 vastanneita henkilöitä oli yhteensä 4. Mikä kertoo vahingon ilmoittamisen selkeydestä. Vahingosta ilmoittamista varten on jo tehty toimenpiteitä, sillä tämä kysely tehtiin huhti-elokuulla 2017.

#### Asiakkaiden parannusehdotuksia, jos vastasi 7 tai alle

3. Mikäli vastasit edelliseen 7 tai vähemmän, kerro missä voimme parantaa? N=7

Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymyksen tavoitteena oli kartoittaa vahinkoilmoituksen täyttämistä ja sen sujuvuutta. Asteikoksi valittiin 1-10. Asiakkaat saivat itse antaa sanallista palautetta, mikäli vastasi 7 tai vähemmän. Etupäässä kehitysehdotuksia sai sähköiseen asiointiin liittyvät palvelut. Asiakkailta saadut parannusehdotukset on otettu jo käyttöön ja Pohjantähdellä pyritään jatkuvasti

kehittämään palveluitaan asiakkaita varten. Asiakkaiden sanalliset vastaukset löytyvät liitteet osiosta. (Liite 3)

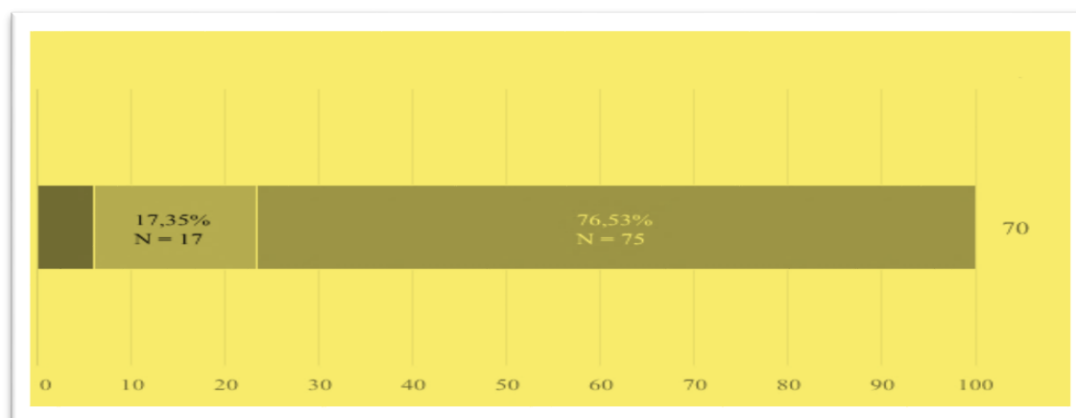


Kuvio 8. Korvausasian sujuva hoito, N.98

Korvausasian sujuminen

#### 4. Oliko korvausasiasi hoito sujuvaa?

Asiakastyytyväisyys kyselyn kysymyksen avulla kerättiin avoimia palautteita ja sitä tuli hyvin. Parannusehdotuksia tuli ja niistä onkin hyvä lähteä työstämään uusia toimintatapoja ja käytänteitä. Vahinkonumero laitetaan nykyään asiakkaan korvattavuusviestiin ja etenkin lasivahingoissa se nopeuttaa käsittelyä. Toimenpiteitä esille nousseista kehityskohdista jo tehty, sillä tämä kysely tehtiin huhti-elokuulla 2017. Nettisivuille on tehty päivityksiä ja ulkoasua muokattu asiakasystävälliseksi. Asiakkailta esiin nousseet ehdotukset löytyvät liitteet osiosta. (Liite 4)



Kuvio 9. Pohjantähden suosittelu (N=98)

## Suosittelukysymys

### 5. Kuinka todennäköisesti suosittelisit Pohjantähteä tuttavillesi?

Asiakastyytyväisyys kyselyn kysymyksessä tarkastellaan Pohjantähden asiakkaiden suosittelua tuttavilleen. Pohjantähden nykyisistä asiakkaista 76,53% suosittelisi Pohjantähteä tuttavilleen. Mielestäni se kertoo asiakkaiden tyytyväisyydestä saamaansa palveluun.

## Asiakkailta avointa palautetta

### 6. Muuta palautetta (N=32)

Asiakastyytyväisyys kyselyn kysymyksessä annettiin vastanneille mahdollisuus antaa avointa palautetta. Kehitettävää kohdassa nousi kehityskohtia, joihin korvauskäsittelijä pystyy vaikuttamaan. Sähköinen asiointi sai risuja ja korvausprosessin selkeyttäminen asiakkaalle pitäisi saada ymmärrettävämmäksi. Tulevaisuudessa voisi olla yhteydessä asiakkaaseen jo ennen vahingon sattumista. Toimenpiteitä esille nousseista kehityskohdista jo tehty, sillä tämä kysely tehtiin huhti-elokuulla 2017.

## Arvontaan osallistuneet vastaajat

7. Vastaajien kesken arvotaan leffalippupaketteja. Jos haluat osallistua arvontaan, jätäthän yhteystietosi

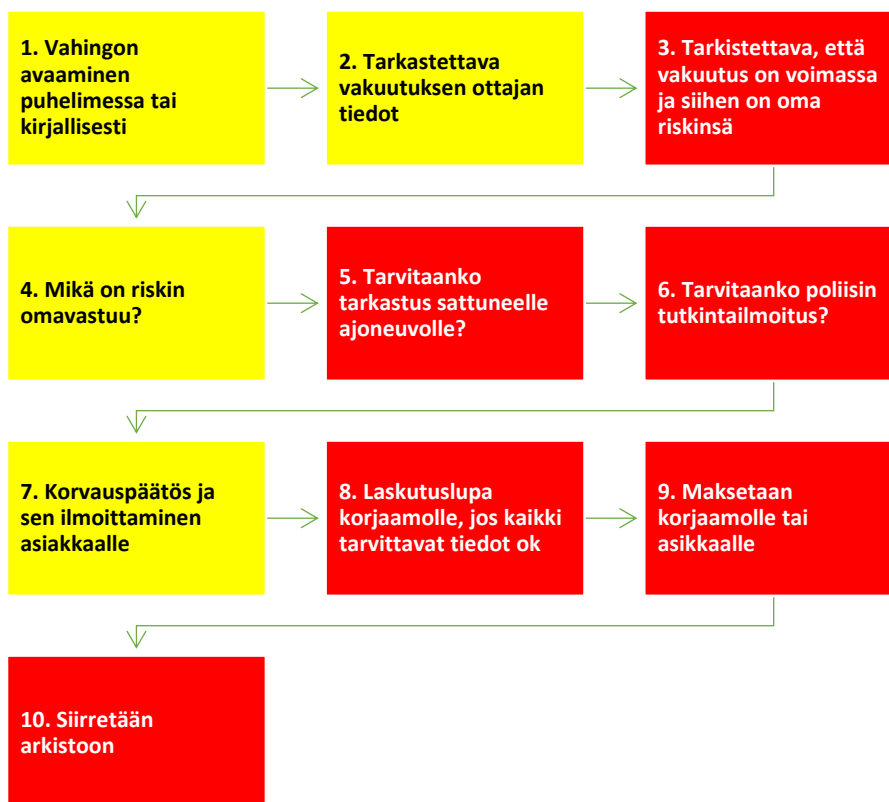
Yhteystietoja: (N=41.)

## 5.1 Tulosten yhteenveto

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tulokset saadaan taulukoina, lukuina ja erilaisina tilastollisina tunnuslukuina. Analysoin saadun tutkimusaineiston palvelupolun pohjalta. Käytin eri lähteitä kuten, Kanasen ja Vilkan teoksia analysoinnin tukena. Avasin jakaumataulukot ja erilaiset tunnusluvut selkeämpään ja ymmärrettävään muotoon.

Tutkimuksesta aineistosta tehdyn analyysin jälkeen voidaan todeta, että kehityskohteena on suuressa osassa sähköisten palveluiden kehittäminen. Jos kaikki sähköisten palveluiden lomakkeet olisivat toimivia ja helppoja käyttää olisi asiakastyytyväisyyspalautte varmasti parempaa. Tulostenperusteella kehityskohteita nousi palvelupolun kohdista 1, 2, 4 ja 7.

Tämä tutkimus toteutettiin huhti-elokuulla 2017, joten parannusehdotuksia on otettu jo käyttöön. Valtaosa korvausasiakkaista oli tyytyväisiä saamaansa palveluun. Vain 6 % vastanneista asiakkaista oli sitä mieltä, ettei korvausasian hoito ollut sujuvaa.



Kuvio 10. Korvauskäsittelijän palvelupolun kehityskohteet

### **Palvelupolun kohta 1**

Asiakkailla on mahdollista tehdä vahinkoilmoitus kätevästi verkossa tai soittamalla konttorille. Yksilöllisellä palvelulla Pohjantähdellä halutaan käyttää monikanavaisia kanavia, joita kaikkien on helppo käyttää, oli sitten kyseessä nuori ja vanhempi asiakas.

Pohjantähdelle asiakas ilmoittaa vahingosta usein web-ilmoituksella tai puhelimitse. Vahinko pyritään ottamaan heti haltuun ja asiaa viedään eteenpäin. Mahdollinen tarkastajan yhteydenotto- pyyntö tai ohjaus korjaamolle tuovat myös sujuvuutta korvausprosessin etenemiseen.

Periaatteena on, että jos asiakas ilmoittaa vahingosta ja hän vie autonsa korjaamolle tai tarkastaja tarkastaa auton. Korjaamo tai tarkastaja arvioi vahingon määrän ja jos asiakas ei halua käyttää vakuutustaan pienen korjauksen takia, se on ymmärrettävää. Syynä tähän on bonuksen tippuminen törmäysvahingoissa. Esimerkkinä asiakas on huolimattomuuttaan peruuttanut puuhun. Asiakkaalla on ajoneuvossaan X törmäysriski ja omavastuu on 200 euroa. Korjaamon mukaan korjaus maksaa 500 euroa. Näissä tapauksissa asiakas ei välttämättä halua käyttää vakuutustaan sillä vahingon johdosta törmäysturvan bonus tippuu ja vaikuttaa seuraavan kausitariffin muuttumisen jälkeen nousevasti vakuutusmaksuihin.

**Palvelupolun kohta 2**

Asiakkaan ilmoittaessa vahingosta tarkistetaan, että vahingon ilmoittaja on itse vakuutusnottaja. Usein asiakkaan nimi, henkilötunnus ja osoitetiedot ovat riittäviä tietoja asiakkaan tunnistamisessa.

Kun asiakas ilmoittaa meille vahingosta puhelimitse, tarkistetaan vakuutusnottajan tiedot oikeiksi, avoimet vakuutusmaksut ja korvattavan riskin omavastuu. Jos asiakkaalla ei ole avoimia vakuutusmaksuja ja vahinko on muuten selkeä, voidaan asiakkaalle antaa laskutuslupa. Esimerkkinä asiakas ilmoittaa puhelimitse lasivahingosta. Lasiin on tullut kiveniskelmä ja lähtenyt leviämään reilummin. Käsittelijä tarkasta vakuutuksen voimassaolo tiedot ja parhaassa tapauksessa käsittelee samalla vahingon. Asiakkaalle lähetetään tekstiviestillä korvattavuus, omavastuu ja yhteistyökumppanien yhteystiedot, jossa voi korjauttaa ja laskutusluvan.

**Palvelupolun kohta 4.**

Ensimmäisenä tarkistetaan, että vakuutusnottajalla on vakuutus kyseisen riskin varalle. Sitten tarkistetaan omavastuu. Jos kaikki on kunnossa vahingon käsittelyä varten, voidaan vahinko käsitellä ja ilmoittaa asiakkaalle korvattavuus ja riskin omavastuu.

Käsittelijöiden toimintatapana on ilmoittaa asiakkaalle korvattavuus ja omavastuun määrä korvattavuusviestissä. Jos asiakas haluaa tiedon liittyen bonuksiin, voi hän olla yhteydessä meihin, joko puhelimitse tai sähköisesti. Laskemme asiakkaalle arvoin bonusmenetyksestä. Bonusmenetyslaskelma on suuntaa antava, sillä vuosittain vaihtuvat kausitariffit vaikuttavan bonuksen laskun määrään.

**Palvelupolun kohta 7**

Kun olemme vastaanottaneet vahinkoilmoituksen, voidaan vahinko käsitellä ja tehdä korvauspäätös. Korvaus ilmoitetaan asiakkaille tekstiviestillä, soittamalla, sähköpostilla tai Omapohjantähden kautta.

Pohjantähdellä korvattavuus ilmoitetaan asiakkaalle, kun korvattavuus on käsitelty meillä palvelupolun mukaisesti. Asiakkaalle ilmoitetaan korvattavuusviestissä korvattavuus, korvauslajin omavastuu ja yhteistyökumppanikorjaamo, jonne voi auton viedä. Pyrimme ohjaamaan asiakkaamme yhteistyökumppaneillemme, kuten Autoklinikka yhtiöille, Incarille, Pilkingtonille, Garglassille ja Glassdrivelle. Siten koemme helpottavamme asiakkaan korvausprosessin sujuvuutta. Uutena (2018) keväällä on otettu käyttöön toimintamalli, joka ohjaa asiakkaita menemään suoraan yhteistyökumppani korjaamolle (Autoklinikka yhtiöt Oy). Tarkkaa käsittelyaikaa emme voi taata, sillä siihen vaikuttavat monta tekijää. Vahinkonumero laitetaan nykyisin lasivahinkojen yhteydessä korvattavuusviestiin, jonka asiakas voi antaa korjaamolle mennessään. Tämän asiakastytyväisyystutkimuksen tuloksena voidaan todeta, että Pohjantähden asiakkaat ovat keskimäärin tyytyväisiä



saamaansa palvelun laatuun. Sijoittamalla saadut tulokset palvelupolkuun, sain käsityksen, mitä on kehitettävää.

## 5.2 Tutkimuksen luotettavuus

Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten toistettavuutta eli ei-sattumanvaraisuutta. Tutkimuksia tehtäessä tavoitellaan aina korkeaa reliabiliteettia, koska ei haluta saada sattumanvaraisia tuloksia. Reliabiliteettia voidaan todentaa monella eri tavalla. Jos tutkitaan tiettyä ryhmää useaan kertaan ja saadaan sama tulos, voidaan sitä pitää reliabelina. Myös silloin kuin useampi tutkija saa samasta tutkimuksesta saman tuloksen, voidaan sanoa tuloksen olevan reliabeli. (Uusitalo 1999, 84. Hirsjärvi ym. 2014, 231.) Tässä työssä tutkimus tulosten reliabiliteettia ja validiutta ei ollut vaikea arvioida. Vaikka Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2014) kehottaakin tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta jollain tavalla mittaamaan, vaikka ei kyseisiä termejä käyttäisikään. Tämän vuoksi en pitäisi tutkimusta luotettavana. Tutkimuksessa kuitenkin saatiin vastaus asioihin, joita haluttiin mitata. Tutkimuksen pätevyys taas on kyseenalainen. Saataisiinko uusinta kyselyssä aineistoon paljonkin poikkeavuutta vai pysyisikö se samankaltaisena, on tässä vaikea arvioida. Vaatisi uuden aineiston keruun, jotta voitaisiin punnita eroavaisuuksia.

Jokaiselle VOK-päätöksen saaneelle asiakkaalle lähetettiin kyselylinkki, johon he olivat vapaita vastaamaan. Vastaajien määrästä päätellen en pidä kyselyä luotettavana, koska VOK-päätöksiä oli keskimäärin 1000 per kuukausi ja vastaajia alle 20/kk. Kanasen mukaan määrälliseen tutkimukseen vaaditaan paljon havaintoyksiköitä, mikä johtuu siitä, että sen toiminta perustuu suuriin vastaajamääriin. Pienillä vastaajamäärillä analyysit eivät ole täysin luotettavia. Lähtökohtana määrälliselle tutkimukselle on 100 vastausta. Omassa tutkimuksessani vastanneita oli 98, mikä on määrällisen tutkimuksen vähimmäismäärä. Asiakkailta olisi voinut saada enemmän vastauksia puhelimitse kuin kyselylomakkeella. Ongelma on analoginen tilanteelle, jossa yksi ihminen vastaa todennukaisesti kyselyyn. Tulokset ovat tosia, mutta määrällistä tutkimusta yhdestä tapauksesta ei saada tekemälläkään. Tutkimuksesta saadut tulokset kohdistuvat tiettyyn kohderyhmään (populaatio) jota ei tutkita kokonaisuudessaan, vaan populaatiosta otetaan edustava määrä (otos) tutkittavia jollakin otanta menetelmällä, jolle kysely kohdistetaan (Kananen 2016,102-103). Tässä tutkimuksessa otanta oli keskitetty ajoneuvo korvauksiin, myönteisen korvauspäätöksen saaneille henkilöille.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Pohjantähden asiakkailta saatujen vastausten yhteenvedona mielestäni kannattaisi panostaa sähköisten vahinkoilmoitusten ja selkeiden nettisivujen kehittämiseen. Tämä olisi kannattavaa resursien puitteissa. Tästä aiheutuvat kulut ja testaukset varmasti antavat yhtiölle enemmän markkina-arvoa, sillä kaikilla suuremmilla yhtiöillä on toimivammat sähköiset palvelut. Sähköiset kanavat ja palvelut ovat Pohjantähdellä toistaiseksi toimivat, mutta aina on syytä parantaa ja selkeyttää toimintaprosesseja. Sähköisten kanavien avulla korvauskäsittelyä voisi saada joutuisammaksi toteuttaa ja samalla asiakkaat saisivat korvauspäätöksen nopeammin ja olisivat ehkä tyytyväisempiä saamaansa palveluun. Asiakkailta itselleni tulleen palautteen kautta en lähtisi pois sulkemaan niin sanottua suoraa linjaa käsittelijöille, kuten muissa yhtiöissä. Jos asiakas saa käsittelijän suoraan kiinni, voi korvausprosessi edetä toivottua nopeammin ja asiakkaalle tulee tarkempi ja selkeämpi kuva vahingon käsittelystä ja korvausprosessin aikajanasta.

Tulevaisuuden näkymät vakuutusallalla ovat moniulotteiset. Tulevaisuudessa saattaa tulla vakuutusyhtiöitä, jotka pyörivät automatisoiduilla roboteilla, kuten jotkut nykyajan autot. Mitkään robotit eivät voi korvata todellisia ihmisiä. Toki selkeisiin korvauskäsittelyn toimintoihin, kuten laskujen maksuun robotit ovat hyvä ja kustannustehokas vaihtoehto.

Tulevaisuutta suunniteltaessa kannattaa miettiä, mitkä ovat Pohjantähden kilpailuvaltit ja tulevaisuuden näkymät, kilpailukyky ja asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen lähivuosina. Kilpailukykyiset hinnat verrattuna muihin yhtiöihin, vakuutusehtojen sisältö, korvausprosessin sujuvuus ja helpot lähestymiskanavat asiakkaille. Pohjantähden visiona on olla henkilökohtaisin ja palvelevin vakuutusyhtiö vuoteen 2022 mennessä. Yhtiön koko voi mahdollistaa nopeat muutokset, sillä kaikki tekevät töitä yhteisen menestyksen eteen. Keskinäisyys yhtiössä pyritään huomioimaan toisten tsemppaamisena ja kollegoista pidetään huolta. Yksi tärkeä asia kilpailukykyyn kannalta on myös henkilöstön hyvinvoinnista huolta pitäminen.

### 6.1 Kehitysehdotukset

Palvelumuotoilun avulla voidaan ratkaista monenlaisia palvelun tuottavan organisaation ja sen kohderyhmän vuorovaikutukseen liittyviä haasteita. Palvelumuotoilussa on elintärkeää ymmärtää asiakkaiden tarpeet, toiveet ja haaveet palvelun suhteen, ymmärtää mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa tai mitä tarvetta täyttämässä. Olennaista palvelumuotoilussa on tunnistaa palvelua tuottavan organisaation nykytila, todellisuus ja tavoitetila. Näihin realiteetteihin suunniteltavalla palvelulla voidaan vahvistaa organisaation jokapäiväistä menestystä ja pitkäaikaisia tavoitteita. Samoin palveluympäristöjä voi suunnitella ja muotoilla käytettäväksi ja houkutteleviksi. Kehittämällä

palveluprosesseja toimivammaksi ja palveluympäristöjä houkuttelevimmiksi saadaan asiakkaille parempi palvelukokemus (Tuulaniemi).

Onnistunut tuote tai palvelu koostuu kolmesta perus pilarista; sen on oltava teknisesti toimiva, kaupallisesti kannattava ja käyttäjilleen hyötyä ja mielihyvää tuottava. Asiakkailta saatu käyttäjätieto on paljon muutakin kuin markkinatutkimus tai asiakaspalvelua tutkivaa tietoa käyttäjistä. Hajanaisella asiakaspalautteella saadaan hiljaista asiakastietämystä ja sitä voidaan suhteuttaa asiakaskuntaan. Segmentointi on siten tarkempaa ja yritykselle kannattavampaa. Segmentointia käytetään rohkeasti Pohjantähdellä. Käyttäjätieto on siis tietoa, jonka avulla voidaan luoda hyödyllinen ja miellyttävä tuote sen toissijaisille käyttäjille (Hyysalo 2010,17-18.).

Alla omia havaintojani korvauskäsittelyn kulusta ja kehitettävistä ongelmakohtista.

- Vahinkojen tarkastus voisi olla yksi kehityskohde, joka parantaisi asiakkaiden asiakaskokemusta.
- Ilkivaltavahingoissa ja epäselvissä vahingoissa asiakkailla on käsitys, että poliisit toimittavat Pohjantähdelle automaattisesti jokaisesta poliisille kirjatusta vahingosta tutkintailmoituksen, vaikka tämä ei ole poliisin toimintatapa.
- Laskutuslupa korjaamolle. Ennen laskutusluvan antamista korjaamolle tarkastajan tulee katsoa laskelma ja hyväksyä se. Uutena toimintatapana keväällä 2018 on otettu käyttöön tarkastajien toimesta korvauskäsittely. Mikäli tarkastajalla on korvattavuuden ratkaisuun tarvittavat tiedot, voi hän ilmoittaa korvattavuuden asiakkaalle ja antaa laskutusluvan asiakkaalle.
- Vahinkojen arkistointi. Korvauskäsittelyn keittämistä mietittäessä esille on tullut joitain seikkoja, joita voisi parantaa asiakasystävällisemmäksi.
- Esimerkkinä kun vahinkoa lähetään avaamaan, se avataan oikeaan työ jonoon. Jos kyseessä on liikennevahinko, vahinko avataan liikenne jonoon eikä ak-esine jonoon. Jos vahinko on avattu puhelinilmoituksella ja jää odottamaan vahinkoilmoitusta saavaksi voi vahingon laittaa arkistoon odottamaan tai lykätä vaikka viikolla, ei jättää jonoon roikkumaan.

Edellä mainittuihin asioihin liittyen olisi tarve kehittää selkeä ohje kaikille vahinkoja avaaville henkilöille. Esimerkkinä voisi olla jonkinlainen käsikirjanen, joka olisi yleishyödyllinen kaikille vahinkojen kanssa työskenteleville henkilöille, joka olisi tukena korvauspuolen vahinkoja käsitteleville. Käsikirja voisi olla pakollinen lukea ennen vahinkoja avatessa. Tällä tavoin voitaisiin kitkeä päällekkäisyydet, virheet vahinkoa avatessa ja korvausprosessi nopeutuisi huomattavasti.

Korvauspuolelle selkeitä esimerkkejä vaikeista vahingoista ja viikoittaisia ryhmäpalavereja tai

kuukausittaisia, joissa käydään läpi uusia asioita liittyen korvauskäsittelyyn, korvausohjeisiin ja yleisiin linjauksiin.

## 6.2 Oma oppiminen

Omasta näkökulmastani opin paljon erilaisia taitoja, joita pystyn hyödyntämään tulevaisuudessa. Yksinkertaisena pitämäni kysely ei välttämättä ollutkaan niin helppo, mitä olin aluksi ajatellut. Aikatauluni venyi, sillä 2017 kevään tullessa aloitin huhtikuussa työt. Töiden jatkuminen toi minulle tietoa ja varmuutta alasta ja auttoi kirjoittamisprosessissa. Vajaa vuosi sitten töissä toimenkuvaani kuului maksaa korjauslaskuja ja tehdä massaa pois työ jonosta. Tämänhetkiseen tilanteeseen nähden olen kehittynyt käsittelijänä merkittävästi. Paljon on vielä opeteltavaa, mutta työ opettaa tekijäänsä ja jokainen case on tapauskohtainen. Yksi mielenkiintoisimmista työtehtävistäni nykyään on ulkomaanvahingot. Ne usein vaativat enemmän ajatustyötä ja selvittelyä, mutta ovat mukavaa vaihtelua tavanomaisiin töihin nähden.

Tämän työn ja karttuneen työkokemukseni ansiosta olen oppinut ajattelemaan asioita monelta eri kannalta, Pohjantähden, asiakkaan ja käsittelijän kannalta. Kaikki roolit ovat toisistaan poikkeavia. Toinen on saaja ja toinen antaja, kolmas korvattavuuden määrittelijä. Esille nousseet kehityskohdet eivät kaikki riipu korvauskäsittelijöiden ammattitaidosta. Tutkimuksesta tuli ilmi muitakin kehityskohteita. Jokaisen kehityskohdan pitäisi olla jatko listalla, sillä se edistäisi asiakkaiden tyytyväisyyttä.

Opinnäytetyöprosessissa oli mukana monta muuttujaa. Huomasin innostuvani nopeasti monesta eri aihealueesta, joka tuotti osin päänvaivaa lopputuloksen rungon kasaamisessa. Aloittaessani opinnäytetyöprosessia ajattelin sen etenevän aikataulun mukaisesti mutta kaikki ei aina mene suunnitelmien mukaan. Matkalle tuli pari muuttujaa ja työ eteni hitaasti, mutta varmasti. Kirjoittajana olen aina ollut valmis oppimaan uutta ja aihealueet, joita käsittelin tässä työssä, kiinnosti minua kovasti. Työskentelyn lähdettyä käyntiin haasteeksi osoittautui liiallinen intoilu ja opinnäytetyön aloittaminen ennen ohjaajan nimeämistä. Toinen merkittävä haaste oli opinnäytetyön aikataulutus. Ennalta suunniteltu aikataulu muuttui moneen kertaan. Kyky sietää turhautumisia ja työn valmistumisen pitkittyminen oli ajoittain koetuksella. Matkan varrella huomasin olevani loppujen lopuksi yllättävän sitkeä sietämään vastoinkäymisiä. Kaiken kaikkiaan työ antoi minulle ymmärrystä ja tietoa monista eri osa-alueista. Opinnäytetyön tekeminen oli ajoin kannustavaa, innostavaa ja kehittävää.

## LÄHTEET

### **Elektroniset lähteet**

Aittovaara, S. 2017. Asiakaspöytäkirjan kuvaamisesta asiakkuuden arvon maksimointiin. Dagmar [viitattu 12.11.2018]. Saatavissa: <https://www.dagmar.fi/analytiikka/asiakaspöytäkirjan-kuvaamisesta-asiakkuuden-arvon-maksimointiin/>

Ajoneuvon vakuuttaminen Liikennevakuutuslaki, 2017. [viitattu 28.10.2017]. Saatavissa: <http://www.lvk.fi/liikennevakuutuslaki>

Finanssivalvonta 2017, Finanssialan palveluita -vakuutuskorvauksia. [viitattu 17.12.2017]. Saatavissa: [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan\\_palveluita/Vakuutuspalvelut/Korvaukset/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Vakuutuspalvelut/Korvaukset/Pages/Default.aspx)

FINE (Raulos, V) 2017, Hyvä vakuutustapa ja Vakuutuslautakunta [viitattu 10.11.2018]. Saatavissa: <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2017/hyva-vakuutustapa-ja-vakuutuslautakunta-2017.pdf>

Heikkinen, H. 2012. Palvelupolku. Innokylä [viitattu 13.11.2018]. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli111607>

Kuluttajien osto käyttäytyminen on muuttunut- Miten se näkyy yrittäjällä? [viitattu 24.9.2017]. Saatavissa: <https://www.fonecta.fi/yrityksille/opi-ja-onnistu/lisaa-liiketoimintaa/kuluttajien-ostokayttaytyminen-muuttunut-nakyy-yrittajalle/>

LVK, liikennevahingon korvaus, 2017 [viitattu 11.07.2017]. Saatavissa: <http://www.lvk.fi/fi/liikennevahingon-korvaukset/yleista-tietoa-liikennevahinkojen-korvauksista/>

Gustavsson, J. Tekniikanmaailma uusi liikennevakuutuslaki voimaan 1.1.2017. [viitattu 10.11.2018]. Saatavissa: <https://tekniikanmaailma.fi/>

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi, 2017 [viitattu 10.11.2018]. Saatavissa: <https://www.trafi.fi/tietoa>

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi [10.11.2018]. Saatavissa: [https://www.valtiolle.fi/fi-FI/Tyonantajat\\_ja\\_tyontekijat/Liikenne\\_ja\\_viestintaministerio/Liikenteen\\_turvallisuusvirasto](https://www.valtiolle.fi/fi-FI/Tyonantajat_ja_tyontekijat/Liikenne_ja_viestintaministerio/Liikenteen_turvallisuusvirasto)

Pohjantähti 2017, Pohjantähden historiaa

[viitattu 10.11.2018]. Saatavissa: <https://www.pohjantahti.fi/yhtio/historia/>

Tirkkonen, T. 2014. Palvelun laatu – määritelmä, mittaaminen ja kehittäminen

[viitattu 10.11.2018]. Saatavissa: <https://terhotirkkonen.com/2014/04/29/palvelun-laatu-maari-telma-mittaaminen-ja-kehittaminen/>

Tuulaniemi, J. 2018. Mitä on palvelumuotoilu?

[viitattu 10.11.2018]. Saatavissa: [http://sdt.fi/mita\\_palvelumuotoilu.html](http://sdt.fi/mita_palvelumuotoilu.html)

Webropol, 2017, Tulevaisuuden kyselytyökalu

[viitattu 10.11.2018]. Saatavissa: [http://webropol.fi/miksi-webropol/tulevaisuuden-kyselyty-okalu/#.WhF0qVVI\\_IU](http://webropol.fi/miksi-webropol/tulevaisuuden-kyselyty-okalu/#.WhF0qVVI_IU)

Vilka, H. 2014. Tutki ja mittaa Määrällisen tutkimuksen perusteet.

[viitattu 10.11.2018]. Saatavissa: <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

Väätäinen, M. 2015. Miksi jokaisen johtajan tulisi ymmärtää asiakkaiden palvelupolku? Solita.

Blogi-kirjoitus [viitattu 13.11.2018]. Saatavissa: 56 <https://www.solita.fi/blogit/miksi-jokaisen-joh-tajan-tulisi-ymmartaapalvelupolku/>

### **Kirjallisuus**

Ala-Mutka, J & Talvela, E 2004. Tee asiakassuhteista tuottavia. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Arantola, H, 2003. Uskollinen asiakas. Kuluttaja-asiakkuuksien johtaminen, Porvoo: WS Bookwell Oy.

Eskuri, S & Patala, M. 2010. Autovakuutus selitysteos. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: WS Bookwell Oy.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WS Bookwell Oy. Porvoo.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 13. uud. p. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hirsijärvi S, Remes P, Sajavaara P. 1997 ja 2014. Tutki ja kirjoita. Bookwell oy. Porvoo

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjätuotekehityksessä- tieto tutkimus ja menetelmät. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Kananen, J. 2008. Kvantti, Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto paino.

Kananen, J. 2016. Opinnäytetyön ja progradun ohjaajan opas. Suomen Yliopisto paino Oy -Juvenes print.

Keskinen, T & J. Lipiäinen, 2013. Asiakkaan matkassa tuotekeskeisyydestä symbioosistrategiaan. Liettua: Balto print.

Lehtinen, J.R. 2004. Asiakkuuksien aktiivinen johtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lehtipuro, K, Luukkonen, I & Mäntyniemi, L, & Raulos, V& Santavirta, P. 2010. Vakuutuslainsäädäntö. Sastamala: Vammalan kirjapaino Oy.

Lämsä A, & Uusitalo O. 2005. Palvelujen markkinointi esimiestyönhaasteena Helsinki: Edita Prima Oy

Paavola, H. 2006. Asiakasuskollisuuden jaetut merkitykset. Tampere: Tampereen Yliopisto paino Oy-Juvenes Print.

Rantala, J. & Kivisaari, E, 2014. Vakuutusoppi. 12.uudistettu painos Turenki: Kirjapaino Jaarli Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy

H.Vilka. 2005. Tutki ja Kehitä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

## LIITTEET

## Liite 1.



## Kerro kuinka onnistuimme

### 1. Kuinka ilmoitit vahingosta? \*

- Postitse  
 Sähköisellä vahinkoilmoituksella  
 Konttorilla  
 Puhelimitse  
 Sähköpostitse

### 2. Arvioi kuinka vahingosta ilmoittaminen sujui? \*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sujui erittäin huonosti            Sujui erittäin hyvin

### 3. Mikäli vastasit edelliseen 7 tai vähemmän, kerro missä voimme parantaa?

### 4. Oliko korvausasiasi hoito sujuvaa? \*

- Kyllä  
 Ei, miten voisimme parantaa palveluamme

### 5. Kuinka todennäköisesti suosittelisit Pohjantähteä tuttavillesi? \*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En lainkaan todennäköisesti             Erittäin todennäköisesti

### 6. Muuta palautetta

Lähetä



## Liite 2

## Avointen kysymyksien vastaukset

Mikäli vastasit edelliseen 7 tai vähemmän, kerro missä voimme parantaa

Vastaukset
Ilmoituskaavakkeessa kohta korvauspäätös hieman ihmetytti että sitä kysytään jo siinä kun ilmoitus tehdään. Yleensä korjaus/korvaus päätöksen asiakas tekee siinä vaiheessa kun korjaamo on tehnyt korjausarvion
Sähköinen lomake pakotti palaamaan/täyttämään epäoleellisia kohtia, jotka olin lisäksi jo täyttänyt (esim. "Ei ole työsuhdeauto" ym.). Lisäksi hyväksymisen jälkeenkin havaitsin OmaPohjantähdessä, että täyttämäni kaavake oli kategorisoitu "täydennettävää" kategoriaan, vaikkei minulle ollut tullut virheilmoitusta. Kun menin "täydentämään", tuli ilmoitus, että vahingon kärsijää ei ole nimetty. Tällaista kohtaa en kuitenkaan k.o. kaavakkeesta edes löytänyt.
Katsokaa kilpailijoiden sähköistä asiointia ja verratkaa omaanne. Teidän käyttäjäkokemus on 90-luvun alusta.
Lomakkeesta puuttui tällaisen vahingon selventämiseen sopivia kohtia. Annetuista vastausvaihtoehdoista ei kumpikaan ollut sopiva, mutta oli pakko vastata.
Hieman lisää automatiikkaa eli teillä on tiedossa esim. Osoitetiedot niin ne vois tulla automaattisesti.
Kaikki ok nopeaa toimintaa
Mä yritän tehdä netissa. Teidän webisivu oli niin hidas. Tunti jälkeen mä teen se ilmoitus postissa

## LIITE 3

Vastanneiden avoimet vastaukset.

Mikäli vastasit edelliseen 7 tai vähemmän, kerro missä voimme parantaa:

*"Ilmoituskaavakkeessa kohta korvauspäätös hieman ihmetytti että sitä kysytään jo siinä kun ilmoitus tehdään. Yleensä korjaus/korvaus päätöksen asiakas tekee siinä vaiheessa kun korjaamo on tehnyt korjausarvion"*

*"Sähköinen lomake pakotti palaamaan/täyttämään epäoleellisia kohtia, jotka olin lisäksi jo täyttänyt (esim. "Ei ole työsuhdeauto" ym.). Lisäksi hyväksymisen jälkeenkin havaitsin OmaPohjantähdessä, että täyttämäni kaavake oli kategorisoitu "täydennettävää" kategoriaan, vaikkei minulle ollut tullut virhe-ilmoitusta. Kun meinin "täydentämään", tuli ilmo, että vahingon kärsijää ei ole nimetty. Tällaista kohtaa en kuitenkaan k.o. kaavakkeesta edes löytänyt."*

*"Katsokaa kilpailijoiden sähköistä asiointia ja verratkaa omaanne. Teidän käyttäjäkokemus on 90-luvun alusta."*

*"Lomakkeesta puuttui tällaisen vahingon selventämiseen sopivia kohtia. Annetuista vastausvaihtoehdoista ei kumpikaan ollut sopiva, mutta oli pakko vastata."*

*"Hieman lisää automatiikkaa eli teillä on tiedossa esim. Osoitetiedot niin ne vois tulla automaattisesti."*

*"Kaikki ok nopeaa toimintaa!"*

*"Mä yritän tehdä netissa. Teidän webisivu oli niin hidas. Tunti jälkeen mä teen se ilmoitus postissa".*

## LIITE 4

## Tutkimuskysymys 4. Oliko korvausasiasi hoito sujuvaa avoimet vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Ei, miten voisimme parantaa palveluamme	Ilmoitin työsuhdeauton tuulilasin kiveniskeymästä ja sain tekstarin että omavastuu 200€;. En tiedä meneekö tämä lasku työnantajalle vai minulle?
Ei, miten voisimme parantaa palveluamme	Vahinko numeron voisitte laittaa tekstariin. Sitä kysytään korjaamalla.
Ei, miten voisimme parantaa palveluamme	No ainakin nopeuttaa
Ei, miten voisimme parantaa palveluamme	Autolle ei annettu laskutuslupaa ennen kuin olin maksanut kotivakuutuksen osan jonka olin sopinut teidän laskutuksen kanssa maksettavaksi tilipäivänäni. Mielestäni auton vakuutus on eri kuin kotivakuutus ainakin ne on eri vakuutusnumerolla.
Ei, miten voisimme parantaa palveluamme	Yhteydenotto hidasta. Tapahtui vasta pyynnöstä ja siihenkin kesti useita päiviä.
Ei, miten voisimme parantaa palveluamme	Teidän netti sivu oli tosi hidas

## LIITE 5

## Asiakkaiden avoin palaute

Vastaukset
Palvelu ystävällistä ja asiantuntevaa, siitä kiitos!
Sain kiven iskemän ihan uuteen autooni, kun olin ajanut 25km. Sain Novukselta onneksi ajan heti ja lasi korjattiin. Soitin myös vahingosta teille ja sain erittäin ystävällistä palvelua, joten terkkuja asian hoitaneelle tytölle ja kiitos siitä.
Hain kertakorvausta. Tuli että korvataan korjaus.
Erittäin hyvä ja nopea palvelu, täysi kymppi.
Ihanan ystävällistä palvelua tällaiselle, joka ei mistään mitään ymmärrä!
No olipa nopeaa toimintaa- vajaa 12h.!❤️😊
Korvauskäsittely oli nopeaa ja kiitos siitä, mutta vahinkoilmoituksen lähetyksen yhteydessä voisi olla jokin maininta että mikä on oletusarvoinen käsittely aika tai yhteydenotto asiakkaaseen. Tämä toisi asiakkaalle lisää selkeyttä korvausprosessin käynnistymisestä
Toivoisin omalta yhteyshenkilöltä henkilökohtaista tapaamista,kaikkien vakuutusten päivittä-miseksi.t.mika
Oikein aurinkoinen asiakaspalvelija. Tsemppiä Meri u rock
Konttorissa sain asiantuntevaa neuvontaa 😊 Kiitos...
Hyvä ja ystävällinen palvelu! Nopeudesta lisää++
Mahdollinen vaikutus bonuksiin olisi kiinnostanut. Nyt tuli ainoastaan tieto omavastuusta.
Olen erittäin tyytyväinen teihin! Iso kiitos!
Tähän asti sujunut mallikkaasti
Korjausaikakin sovittu

Nopeaa toimintaa
Nykyään helpottaa arjen kiireissä tämä sähköinen asiointi .
Homma pelasi todella loistavasti. Vastaukset ja päätöksenteko sujui nopeasti ilman mitään viiveitä. Ei pysty parantamaan, ainakaan tässä minun tapauksessa
Rovaniemen konttorilla erittäin ystävällinen ja joustava palvelu, vaikka asioin siellä juuri sulke-misaikaan.
Teidän kanssa kaikki tuntuu toimivan hyvin. Ajan vuodessa yli 30.000 km ja kaikkea sattuu ja ta- pahtuu, halusi tai ei. Myös kodin vakuutusten kanssa kaikki hyvin.
Sähköinen asiointi tälle vuosituhannelle kiitos!
Vahinko numero löytynee kuitenkin, kun kirjautuu omille sivuille?
Sähköinen järjestelmä toimii hienosti ja korvauspalvelu on nopeaa, kiitos!
Jämsässä saisi olla vielä oma konttori!!! Kyllä harmittaa että se lopetettiin.
Erinomaista palvelua, samalla hoituivat myös muut vakuutusasiat kuntoon. Kiitos!
Nopea asiallinen palvelu☺
Olen erityäin tyytyväinen Pohjantähteen. Palvelu hyvää ja nopeaa. Kiitos !!!
Keuruun toimisto oli erittäin ammattitaitoinen. Erikoisesti aimo Pessinen auttoi kaikessa.pitä- kää mies firmassa
Kiitos
Hienoa että olette saaneet hyvät sivut vahinkoilmoituksille. Käsittely oli nopeaa. Kiitos siitä. Nyt olette kilpailijoiden tavoin helppo ja nopea nettipalvelu!
Ajoneuvojen vaihtoehtoista puuttui asuntoauto ja se kohta missä piti valita törmäys niin en ymmärtänyt piirrettyjä kuvioita. Niistä voisi olla selitykset muuallakin kuin lopussa. Tuurilla meni oikein.
Sain tietoa hyvin soittaessani korvauksista. Yhtiö on aina hoitanut hyvin korvaukset. On tunne että asiat hoidetaan niin kuin on sovittu.
Turun konttorin virkailija, joka otti ilmoituksen vastaan on erittäin hyvä työssään. Aina on tullut vastaukset kun on ollut kysyttävää ja aina hän on ollut iloisella ilmeellä palvelemassa. Kiitos hä-nelle, kuin myös muille Turun konttorin etutiskillä olleille joka kerta olen saanut todella hyvää palvelua eikä kertaakaan ole jäänyt asia ns. selvittelen ja soitan perään! Kiitos.