



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALOUDEN JA HALLINNON ALA

NESTE LINNANPORTTI SUKEVA OY:N ASIAKKAI- DEN MIELIPIIDE NYKYISIIN AUKIOLOAIKUIHIN JA AUKIOLOAJAN PIDENTÄMISESTÄ SYNTYVÄT KUSTANNUKSET

TEKIJÄ/T: Tommi Airaksinen

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma			
Työn tekijä(t) Tommi Airaksinen			
Työn nimi Neste Linnanportti Sukeva Oy:n asiakkaiden mielipide nykyisiin aukioloaikoihin ja aukioloajan pidentämisestä syntyvät kustannukset			
Päiväys	Kevät 2020	Sivumäärä/Liitteet	23/3
Ohjaaja(t) Pentti Hiltunen, Pentti Mäkelä			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Neste Linnanportti Sukeva Oy			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön aiheena oli tehdä tutkimus Neste Linnanportin asiakkaiden mielipiteistä nykyisistä aukioloajoista, sekä selvittää yritykselle syntyvät kustannukset, jotka syntyvät aukioloajan pidentämisestä. Suorittamani asiakaskysely oli ensimmäinen, joka suoritettiin Neste Linnanportille, uuteen liiketilaan siirtymisen jälkeen (vuosi 2015).</p> <p>Asiakaskysely suoritettiin 07.10.2019-20.10.2019, joka oli suurelle osalle asiakkaista syysloma-aikaa. Kyselyyn vastasi yhteensä 160 Neste Linnanportin asiakasta. Asiakaskyselyn tulokset on käsitelty Excel-ohjelmalla, josta tutkimusraporttiin tulokset on esitetty prosenttein ja pylväsdiagrammeihin. Aukioloajan pidentämisestä syntyvät kustannukset on laskettu yritykseltä saatujen tietojen pohjalta.</p> <p>Tutkimuksessa saatiin selville, että kolmea pääasiakassegmenttiä (paikkakuntalaiset, matkailijat ja työmatkailijat) vertaillessa, paikkakuntalaiset olivat ainut asiakassegmentti, jotka halusivat aukioloaikoihin mahdollisia muutoksia. Muiden osalta aukioloaikoihin oltiin tyytyväisiä. Aukioloaikojen pidentämisestä syntyvät kustannukset saatiin selville ja ne ovat suuntaa antavia. Tämän tutkimuksen pohjalta on mahdollista suorittaa jatkotutkimuksia. Esimerkiksi, kuinka aukioloajan pidentämisestä syntyvät kustannukset saadaan katettua myynnillisesti niin, että se olisi yritykselle kannattavaa.</p>			
Avainsanat asiakaskysely, aukioloajat, kustannukset			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business Administration			
Author(s) Tommi Airaksinen			
Title of Thesis Neste Linnanportti Sukeva Oy customers' views on the current opening hours and to determine the company's costs for extending opening hours			
Date	Spring 2020	Pages/Appendices	23/3
Supervisor(s) Pentti Hiltunen, Pentti Mäkelä			
Client Organisation /Partners Neste Linnanportti Sukeva Oy			
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis project was to conduct a survey of Neste Linnanportti service station's customers' views on the current opening hours and to determine the company's costs for extending opening hours.</p> <p>The customer survey was conducted between 7 October 2019 and 20 October 2019. A total of 160 customers responded to the survey. The results of the customer survey have been processed by using Excel. The results are presented in percentages and bar graphs in the report. The cost of extending the opening hours was calculated based on the information provided by the company.</p> <p>In conclusion, the study found that when comparing the three main customer segments (locals, tourists and business travellers), the locals were the only customer segment that wanted some changes in opening hours. The other respondents were happy with the current opening hours. Furthermore, the costs of extending the opening hours have been identified and calculations are indicative. Based on this study, it is possible to conduct further research. For example, how the costs of extending opening hours could be covered in view of business operations to retain profitability for the company.</p>			
Keywords customer survey, opening hours, costs			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön taustaa.....	2
2	TUTKIMUSMENETELMÄ, TUTKIMUSPROSESSI JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	3
2.1	Kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät	3
2.2	Tutkimusprosessi	3
2.3	Tutkimusongelmat/kysymykset	4
3	NESTE LINNANPORTIN ASIAKKAIDEN MIELIPIDE NYKYISISTÄ AUKIOLOAJOISTA	5
3.1	Tutkimustulokset.....	6
3.2	Asiakasprofiili.....	7
3.3	Aukioloajat	12
3.4	Asiakaskyselyn yhteenveto ja pohdinta	14
4	YRITYKSEN TOIMINTA JA KUSTANNUKSET	15
4.1	Toiminnan kustannukset	16
4.1.1	Aine, - tarvike- ja ainekustannukset	16
4.1.2	Henkilöstökustannukset.....	16
4.1.3	Liiketoiminnan aiheuttamat muut kustannukset.....	17
4.2	Kustannusten ryhmittely	17
4.3	Muuttuvat, kiinteät ja kokonaiskustannukset.....	17
5	AUKIOLOAJAN PIDENTÄMISESTÄ SYNTYVÄT KUSTANNUKSET	19
5.1	Työntekijän tuntihinta.....	19
5.2	Aukioloajan pidentämisestä syntyvät muut kustannukset	20
5.3	Yhteenveto.....	21
6	POHDINTA.....	22
	LÄHTEET	24
	LIITEET	25

1 JOHDANTO

Vuonna 2009 astui voimaan laki (945/2009), joka mahdollisti alle 400 m² kokoisten myymälöiden itse päättää aukioloaikansa, pois lukien juhlapäivät. Tämä laki antoi pienille yrityksille mahdollisuuden tarjota palveluita aikaan, jolloin suuret yritykset eivät olleet auki. Esimerkiksi monet huoltoasemat olivat ainoita paikkoja, joista kuluttaja sai elintarvikkeita yöaikaan.

Vähittäiskauppojen, myös parturi- ja kampaamoliikkeiden aukioloaikoja koskevat rajoitukset poistui-
vat vuoden 2016 alussa, sekä juhlapäivät vapautuivat. Tämän takia elinkeinonharjoittaja voi nykyään
itse päättää, milloin hän pitää liikkeensä auki, eikä poikkeuslupia aukioloon tarvitse enää hakea.
(Työ- ja Elinkeinoministeriö.) Tämä Työ- ja Elinkeinoministeriön lausunto, koskee lakia vähittäiskau-
pan sekä parturi- ja kampaamoliikkeen aukioloajoista annetun lain kumoamisesta (L 1618/2015).

Tämän lain muutoksen jälkeen kaikilla yrittäjillä oli mahdollisuus itse päättää yrityksensä aukiolo-
ajoista. Tämä laki myös mahdollistaa yrityksille vapauden kokeilla erilaisten aukioloaikojen vaikutuk-
sia kaupankäyntiin ja asiakaskäyttäytymiseen. Laki mahdollistaa myös sesonkiluonteisten aukioloai-
kojen muutokset.

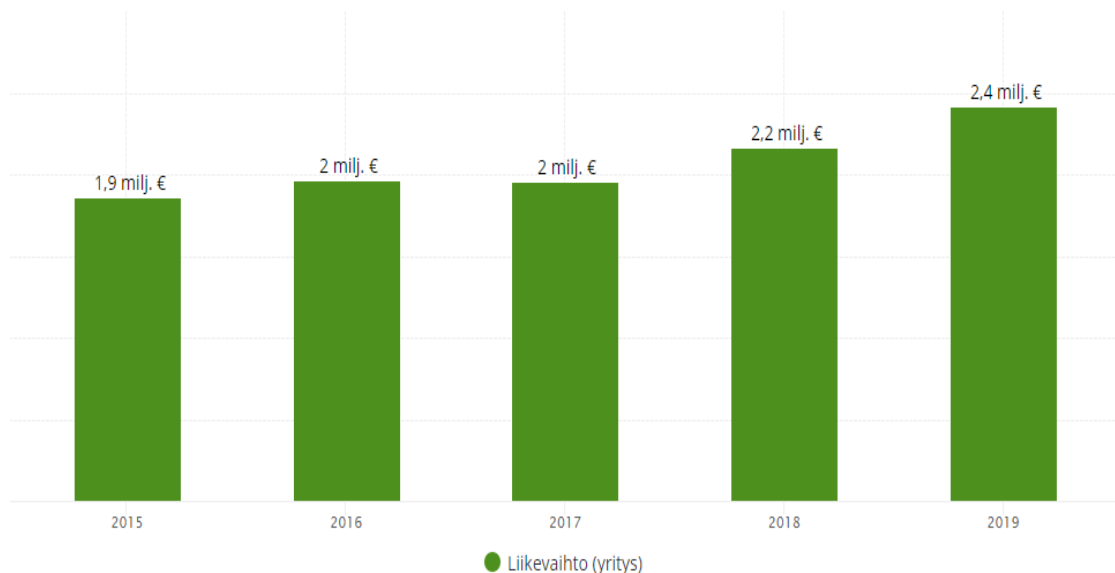
Vuoden 2016 lain astuttua voimaan, moni suuri kauppaketju aloitti kokeilun, jossa liikettä pidettiin
auki ympärivuorokauden. Isot ketjut suurilla paikkakunnilla huomasivat, että asiakasvolyymi riittää
pyörittämään toimintaa ympärivuorokauden ja tietyt kuluttajat suosivat yö aukioloaikoja. "Suurimpia
häviäjiä ovat alle 400-neliöiset valintamyymälät ja pienmyymälät, joiden aiempi etu vapaammista
aukioloajoista suli kaikenkokoisten kauppojen aukiolojen vapauttamiseen. Suuremmat kaupat ovat
hiljalleen laajentaneet aukioloaikojaan, ja nyt lähinnä pääkaupunkiseudulla muutamat jättimarketit
ovat auki vuorokauden ympäri." (<https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000005949378.html>)

1.1 Opinnäytetyön taustaa

Neste Linnanportti Sukeva on vuonna 1967 toimintansa aloittanut liikenneasema. Liikenneasema sijaitsee 5-tien varressa Sukevalla, Iisalmen ja Kajaanin välissä. Vuonna 2015 yrityksessä tapahtui sukupolvenvaihdos, jonka yhteydessä toiminta laajeni vanhan liikenneaseman lisäksi tien toiselle puolelle uuteen liiketilaan, jonne siirtyivät myös suurin osa palveluista. Uuden liiketilan yhteyteen avattiin Kotipizza, sekä Scan Burgeri, tarjoamaan asiakkaille ruokavaihtoehtoja oman al'carten lisäksi. Vuonna 2016 koko liiketoiminta siirtyi uuteen liiketilaan. Nykyään Neste Linnanportti Sukeva tarjoaa asiakkailleen huoltoasema-, kahvio-, ravintola ja aktiviteettipalveluita.

Ensimmäisenä (2015) ja osittain toisena (2016) vuotena sukupolvenvaihdoksen jälkeen uudella puolella aukioloajat olivat kesällä (kesäkuu-elokuu) arkisin 07.00–21.00 ja viikonloppuisin 08.00–21.00. Muina kuukausina arkisin 07.00–20.00, La 08.00–20.00, Su 09.00–20.00. Kesäkuukausina liikenneasema oli siis tunnin pidempään auki. Yrittäjien mukaan viimeinen tunti oli tuolloin ollut todella hiljainen ja tämän takia jo toisen vuoden lopussa aukioloaikaa päätettiin lyhentää kesäisin. Nykyään aukioloajat ovat ympärivuoden arkisin 07.00–20.00, La 08.00–20.00, Su 09.00–20.00.

Liikenneasema on nyt toiminut uudessa liiketilassa neljä vuotta. Yrittäjien mukaan liikevaihto ja asiakasmäärät ovat kasvaneet tänä aikana tasaisesti. Liikenneasema on laajentanut liiketilaansa ja investoinut piha-alueiden viihtyvyyteen ja paikoitusalueiden määrään. Liikenneaseman tavoitteena on pystyä tarjoamaan palveluita mahdollisimman sujuvasti ja monipuolisesti eri asiakassegmenteille.



Kuvio 1. Neste Linnanportin Liikevaihto vuosilta 2015–2019.

(<https://www.is.fi/yritys/linnanportti-sukeva-oy/sonkajarvi/0659815-4/>)

Yrittäjät ovat suunnitelleet jatkavansa liikenneaseman aukioloaikaa. Tätä muutosta tukemaan minua on pyydetty suorittamaan tutkimus, jossa selvitetään asiakkaiden mielipide nykyisistä aukioloajoista ja mahdollisista muutoksista aukioloaikoihin, jonka pohjalta laadin laskelmat aukioloajan jatkamisesta syntyvistä kustannuksista.

2 TUTKIMUSMENETELMÄ, TUTKIMUSPROSESSI JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

2.1 Kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät

Tämän opinnäytetyön asiakaskyselyssä on käytetty kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Määrällisessä tutkimuksessa pyritään selvittämään prosenttiosuuksiin ja lukumääriin liittyviä kysymyksiä. Aineiston hankkimiseen käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita, jotka sisältävät valmiit vastausvaihtoehdot. Tutkimus edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Jotta tuloksia voidaan havainnollistaa taulukoin ja kuvioin, asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla. Usein selvitetään myös asioiden välisiä riippuvuuksia ja tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia. Aineistosta saatuja tuloksia pyritään yleistämään tutkittuja havaintoyksiköitä laajempaan joukkoon tilastollisen päättelyn keinoin. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla saadaan yleensä kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta ei pystytä riittävästi selvittämään asioiden syitä. (Heikkilä 2014, 15.)

Itse kerättävissä aineistoissa on tutkimusongelman perusteella päätettävä mikä on kohderyhmä ja mikä tiedonkeruumenetelmä tilanteeseen parhaiten soveltuu: käytetäänkö postikyselyä tai puhelin- tai käyntihaastattelua vai tehdäänkö informoitu kysely, joka on kirjekyselyn ja henkilökohtaisen haastattelun välimuoto. Viime vuosina internetin välityksellä tehtävät kyselyt ovat yleistyneet nopeasti. Internetin kautta suoritettavat kyselyt soveltuvat kuitenkin parhaiten sellaisten perusjoukkojen tutkimiseen, joilla on mahdollisuus käyttää internettiä. (Heikkilä 2014, 17.)

2.2 Tutkimusprosessi

Empiirisen tutkimuksen tutkimusasetelma muodostuu kolmesta elementistä: tutkimusongelmasta, aineistosta ja tutkimusmenetelmästä. Tutkimusongelma on keskeisessä asemassa, sillä tutkimuksen hyöty riippuu olennaisesti siitä, mikä on tutkimusongelma ja miten se on määritelty. Empiirisen osan suunnittelu ja toteutus selkeytyvät, kun tutkimuksen tekijä tietää, mihin ongelmaan hän pyrkii löytämään vastausta. Tutkimusongelman täytyy johtaa aineiston kokoamista, käsittelyä ja analysointia. Jotta tutkimusongelma pystytään rajaamaan ja päädytään mahdollisimman tarkkaan todentamiseen, tutkimusongelma joudutaan usein paloittelemaan pienempiin osiin, alaongelmiin. Nämä kysymykset laaditaan yhden tai useamman kysymyksen muotoon ja joihin esitetään vastaukset tutkimusraportin eri luvuissa. (Heikkilä 2014, 20–21.)

2.3 Tutkimusongelmat/kysymykset

Tämä opinnäytetyö on jaettu kahteen osaan. Ensimmäinen osa käsittelee asiakaskyselyä ja toinen osa aukioloajan pidentämisestä syntyviä kustannuksia.

Asiakaskyselyssä ollaan kiinnostuneita kolmesta asiakassegmentistä (paikkakuntalaiset, matkailijat ja työmatkailijat), ja heidän iästensä, sukupuolesta, asiointiaktiivisuudesta sekä ostokäyttäytymisestä Neste Linnanportissa. Asiakaskyselyssä tutkimusongelmana on selvittää kolmen asiakassegmentin mielipiteitä Neste Linnanportin nykyisistä aukioloajoista.

Asiakaskyselyn ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä keskitytään tarkastelemaan Neste Linnanportin asiakkaiden ikää, sukupuolta, asiointi aktiivisuutta ja ostokäyttäytymistä. Toisessa tutkimuskysymyksessä tavoitteena on saada selville asiakkaiden mielipide liikenneaseman ja keittiön nykyisistä aukioloajoista. Asiakaskyselyn tulosten yhteenvedossa ja pohdinnassa on tarkoitus löytää mahdollisia yhteyksiä kahden tutkimuskysymyksen väliltä.

Opinnäytetyön toinen osa käsittelee aukioloajan pidentämisestä syntyviä kustannuksia. Tutkimusongelmana on selvittää mahdollisen aukioloajan pidentämisestä syntyvät kustannukset tuntia kohden. Tässä osassa ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä keskitytään laskemaan työnantajalle syntyvät kustannukset yhdestä työntekijästä kuukausitasolla. Toisessa tutkimuskysymyksessä selvitetään yritykselle syntyvät kustannukset tuntia kohden.

3 NESTE LINNANPORTIN ASIAKKAIDEN MIELIPIDE NYKYISISTÄ AUKIOLOAJOISTA

Neste Linnanportin kauppiaiden pyynnöstä suoritin liikenneaseman asiakkaille asiakaskyselyn, koskien liikenneaseman nykyisiä aukioloaikoja. Kyselylomakkeella asiakkaasta pyrittiin saamaan selville asiakasryhmä, asiointi aktiivisuus, mitä ostaa ja mielipide aseman, sekä keittiön nykyisistä aukioloajoista. Kysely oli kaksi sivuinen ja sisälsi 8 kysymystä. Kysymykset 1–5 pyrkivät kartoittamaan asiakasprofiilia ja kysymykset 6–7 mielipidettä aseman, sekä keittiön aukioloajoista. Kaikissa kysymyksissä, pois lukien kysymykset 5 ja 8, vastaajalla oli yksi vastaus valinta, joka kuvasi heitä parhaiten. Kysymys 5 oli monivalintakysymys, jossa pyrittiin kartoittamaan mitä kaikkia tuotteita asiakas ostaa, asioidessaan Neste Linnanportissa. Lisäksi kyselyn lopussa (kysymys 8), asiakkaalla oli mahdollisuus antaa vapaasti palautetta, sekä kehitysideoita liittyen Neste Linnanportin toimintaan.

Asiakaskysely suoritettiin 07.10.2019-20.10.2019 Neste Linnanportin asiakastiloissa. Ajankohta ajoitettiin niin, että syysloma viikko 42 osuisi kyselyajankohtaan, jolloin asiakasvirrat ovat vilkkaimmillaan syyskesäkuun. Oman ja kauppiaiden näkemyksen mukaan, näin saamme tavoitettua varsinkin matkailijoita mahdollisimman paljon. Vastauslomakkeita jaettiin päivän alussa kaikkiin asiakas pöytiin, jossa tarkoitus oli, että asiakkaat pystyvät vapaasti täyttämään lomakkeen asioidessaan liikenneasemalla. Asiakaskyselyn lopussa oli ohjeet palautukseen. Vastaukset palautettiin palautuslaatikkoon, joka sijaitsi näkyvällä paikalla kassojen vieressä, jossa Neste Linnanportti tarjosi vielä jokaiselle vastaajalle pientä makeaa.

3.1 Tutkimustulokset

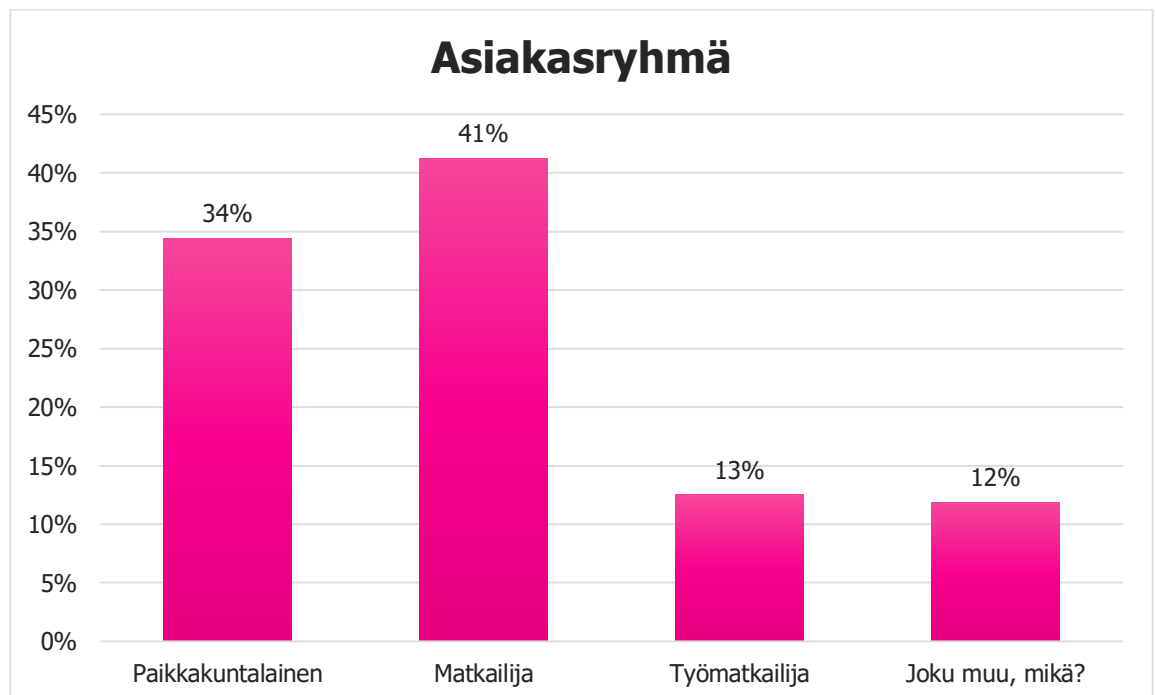
Tavoitteeni oli, että kahden viikon kyselyajanjaksolla kysely tavoittaisi 200 Neste Linnanportin asiakasta. Kyselyyn vastasi 160 asiakasta. Vaikka tavoitteena ollut vastaajamäärä ei täytynyt, olen tyytyväinen asiakkaiden vastausaktiivisuuteen. Suurin vastaajaryhmä oli matkailijat, joita vastaajista oli 41 % (66kpl). Toiseksi suurin oli paikkakuntalaiset 34 % (55kpl). Kolmanneksi suurin oli työmatkailijat 13 % (20kpl) ja pienin vastaajamäärä oli muilla asiakasryhmillä 12 % (19kpl).

Kaikki vastauslomakkeet pystyttiin ottamaan huomioon tutkimuksessa. Yhdessä vastauslomakkeessa iäksi oli laitettu 111-vuotta, joten tätä ikää ei ole otettu huomioon keski-ikää laskettaessa, koska lapusta ja iästä pystyy päättämään, että kyseessä on väärä tieto.

Tutkimustulosten tarkkuus tutkimuksessani on hyvä. Vastaus lomakkeet on käyty läpi useamman kerran ja verrattu Excelin lukuihin, johon tiedot on siirretty taulukoita varten. Tutkimukseni on toistettavissa, mutta tulokset voivat vaihdella joiltain osin. Kysely suoritettiin 07.10.2019-20.10.2019, joka oli suurelle osalle asiakkaista syysloma-aikaa. Tämä vaikuttaa suurelta osin siihen, että matkailijoita liikkui tiellä normaalia enemmän. Loma-aika vaikuttaa myös siihen, että työmatkailijoita ei välttämättä liikkunut kyselyajankohtana yhtä paljon kuin arkena. Oletukseni kuitenkin on, että tutkimukseni on toistettavissa, eikä tulokset muutu radikaalisti.

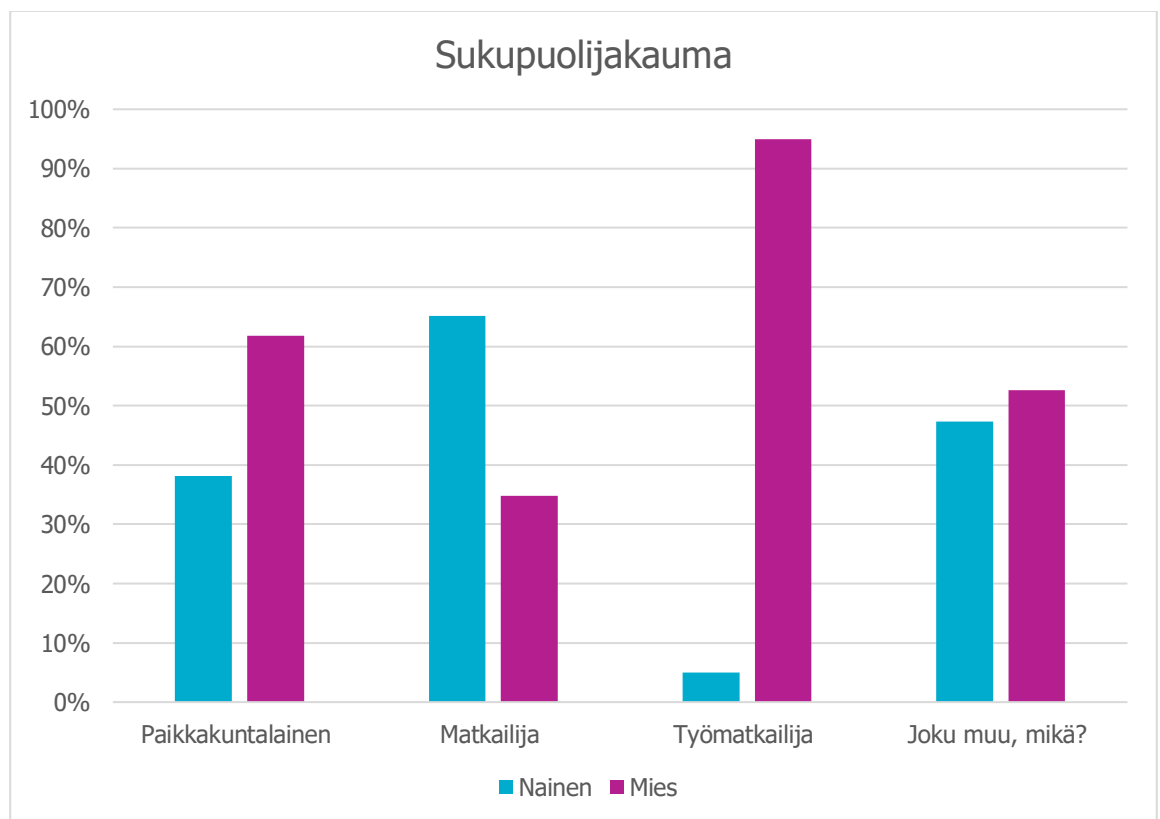
3.2 Asiakasprofiili

Kysymyksissä 1–5 pyrittiin kartoittamaan asiakkaan profiilia. Tietoa kerättiin asiakkaan sukupuolesta, iästä, asiakasryhmästä, kuinka usein asiakas asioi vuodessa Neste Linnanportissa ja mitä asiakas ostaa asioidessaan liikenneasemalla. Asiakaskyselyn kolmannessa kysymyksessä pyysimme vastaajaa valitsemaan itseään parhaiten kuvaavan asiakasryhmän. Vaihtoehtoja olivat paikkakuntalainen, matkailija, työmatkailija ja joku muu. 160 vastaajasta 34 % (55kpl) oli paikkakuntalaisia, 41 % (66kpl) matkailijoita, 13 % (20kpl) työmatkailijoita ja 12 % (19kpl) joitain muita. Kuvion 2 tulosten pohjalta muiden kysymysten tulokset on esitetty asiakasryhmäkohtaisesti. Näin asiakasryhmiä pystytään vertailemaan parhaalla mahdollisella tavalla.



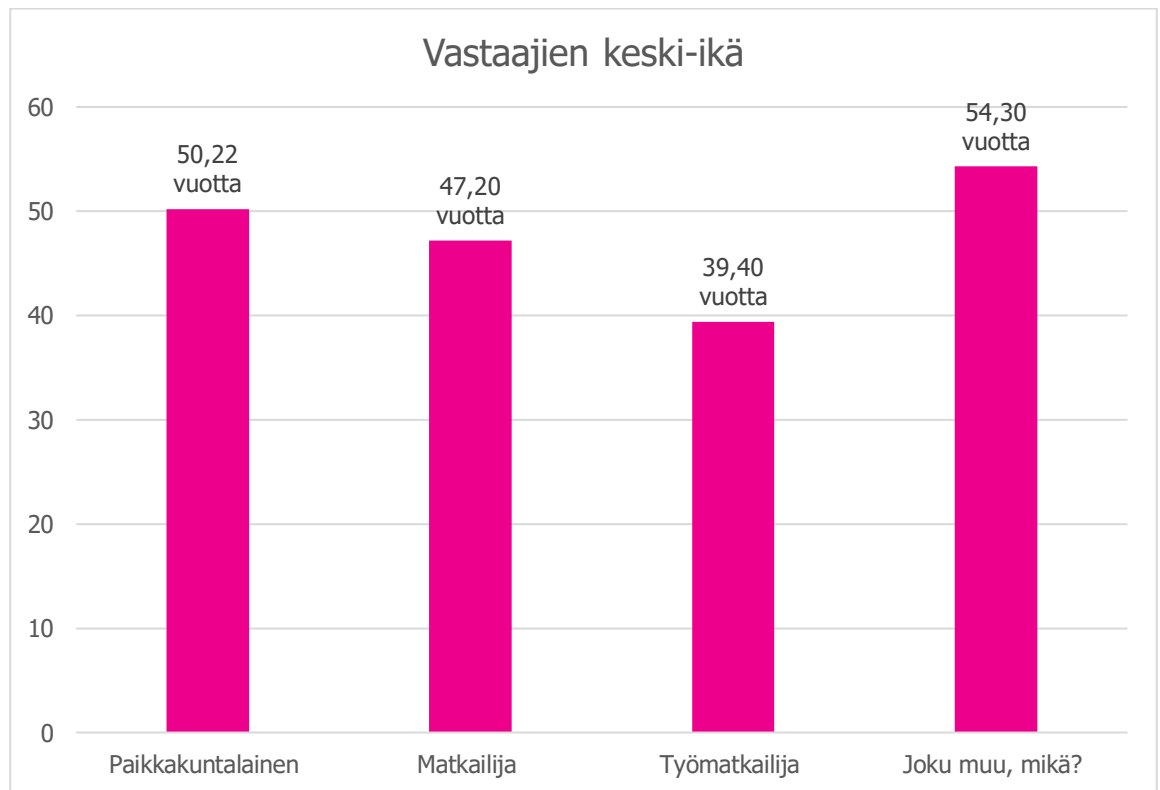
Kuvio 2. Asiakasryhmät (n=160)

Asiakaskyselyn ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin vastaajan sukupuoli. Kyselyyn vastanneista 160 henkilöstä 74 (46,25 %) oli naisia ja 86 (53,75 %) oli miehiä. Kuviossa 3 sukupuolijakauma on esitetty asiakasryhmäkohtaisesti. Kuvioista huomataan, että paikkakuntalaisista yli 60 % vastanneista on miespuolisia henkilöitä, kun taas matkailijoista yli 60 % vastanneista oli naispuolisia henkilöitä. Paikkakuntalaisten osalta tulos on odotettu. Matkailijoiden osalta naishenkilöiden määrä oli pieni yllätys. Tähän kuitenkin voi vaikuttaa paljon liikenneaseman laajennettu somistus- ja matkamuisto-osasto, joka on naispuolisten asiakkaiden suosiossa. Myös omien havaintojeni mukaan esim. lapsiperheet ruokaillessaan liikenneasemalla täyttivät yhden lapun, jossa täyttäjää oli useimmiten naispuolinen henkilö. Työmatkailijoista 20:stä vastanneesta 1 oli nainen ja muissa asiakasryhmissä 19:sta vastanneesta 9 oli naispuolista ja 10 miespuolista. Kokonaisuudessa vastaajia saatiin kumpaakin sukupuolta lähes sama otanta.



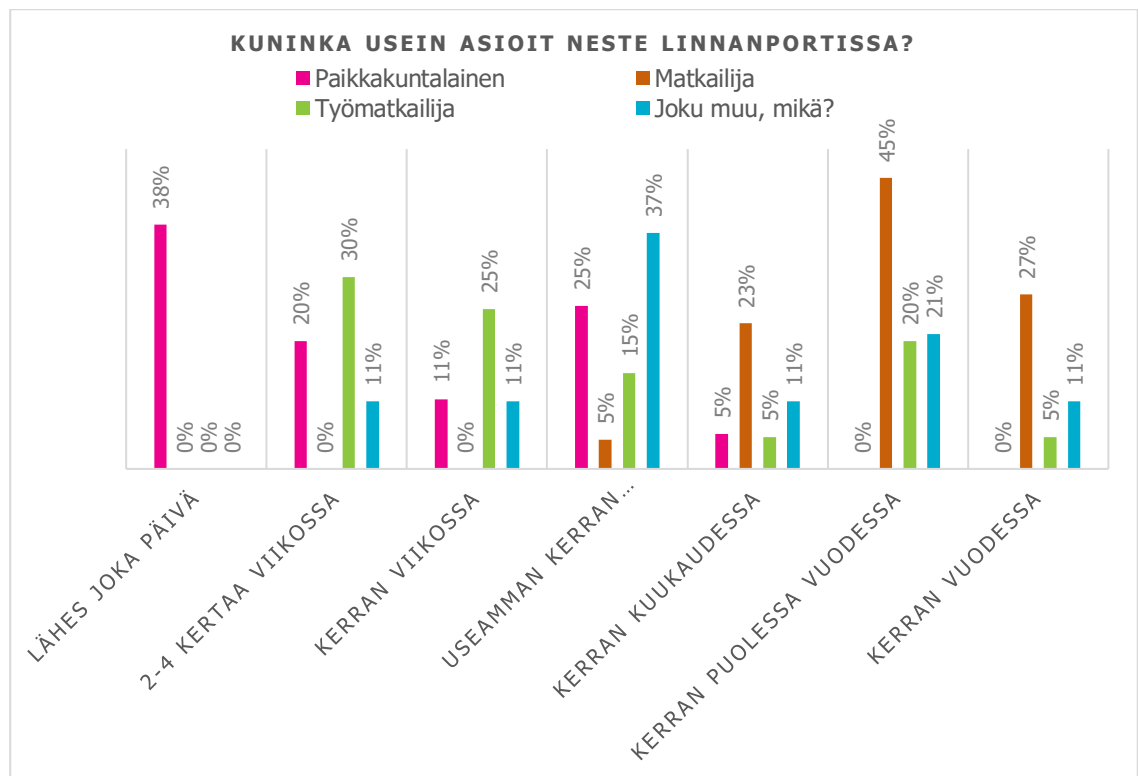
Kuvio 3. Sukupuolijakauma (n=160)

Toisessa kysymyksessä haluttiin saada tietoon asiakkaan ikä (Kuvio 4). Koko vastaajajoukon keski-ikä oli 47,4-vuotta. Paikkakuntalaisten asiakkaiden keski-ikä oli 50,2-vuotta, Matkailijoiden 47,2-vuotta, työmatkailijoiden 39,4-vuotta ja muiden asiakasryhmien 54,3-vuotta. Neste Linnanportin asiakkaista suurin osa on siis iäkkäämpää väestöä. Toki mukana oli muutamia nuorempia vastaajia, mutta niiden osuus oli pieni.



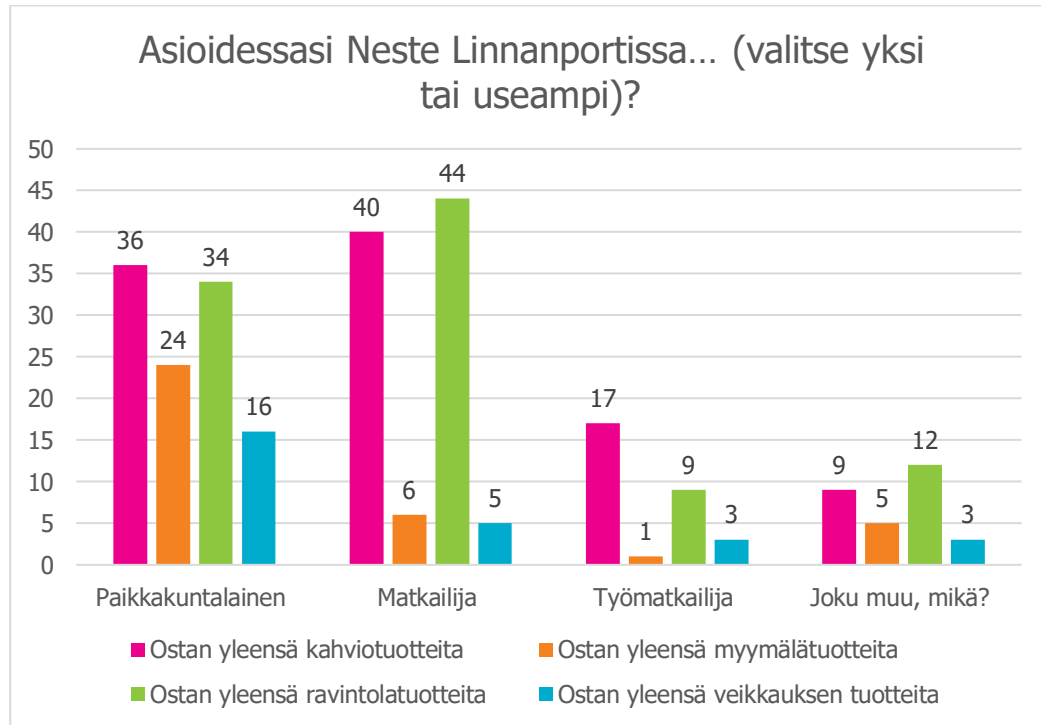
Kuvio 4. Vastaajien keski-ikä (n=159)

Neljännessä kysymyksessä haluttiin selvittää Neste Linnanportin asiakkaiden asiointiaktiivisuus. Paikkakuntalaisista 38 % asioiden liikenneasemalla lähes päivittäin, 20 % asioiden 2–4 kertaa viikossa, 11 % asioiden kerran viikossa, 5 % useamman kerran kuukaudessa ja 5 % kerran kuukaudessa. Matkailijoista 5 % asioiden useamman kerran kuukaudessa, 3 % kerran kuukaudessa, 45 % kerran puolella vuodessa ja 27 % asioiden kerran vuodessa. Työmatkailijoista 30 % asioiden 2–4 kertaa viikossa, 25 % kerran viikossa, 15 % muutaman kerran kuukaudessa, 5 % kerran kuukaudessa, 20 % kerran puolella vuodessa ja 5 % asioiden kerran vuodessa. Muissa asiakasryhmissä 11 % asiakkaista asioiden 2–4 kertaa viikossa, 11 % kerran viikossa, 37 % useamman kerran kuukaudessa, 11 % kerran kuukaudessa, 21 % kerran puolella vuodessa ja 11 % asioiden kerran vuodessa.



Kuvio 5. Asiointiaktiivisuus (n=160)

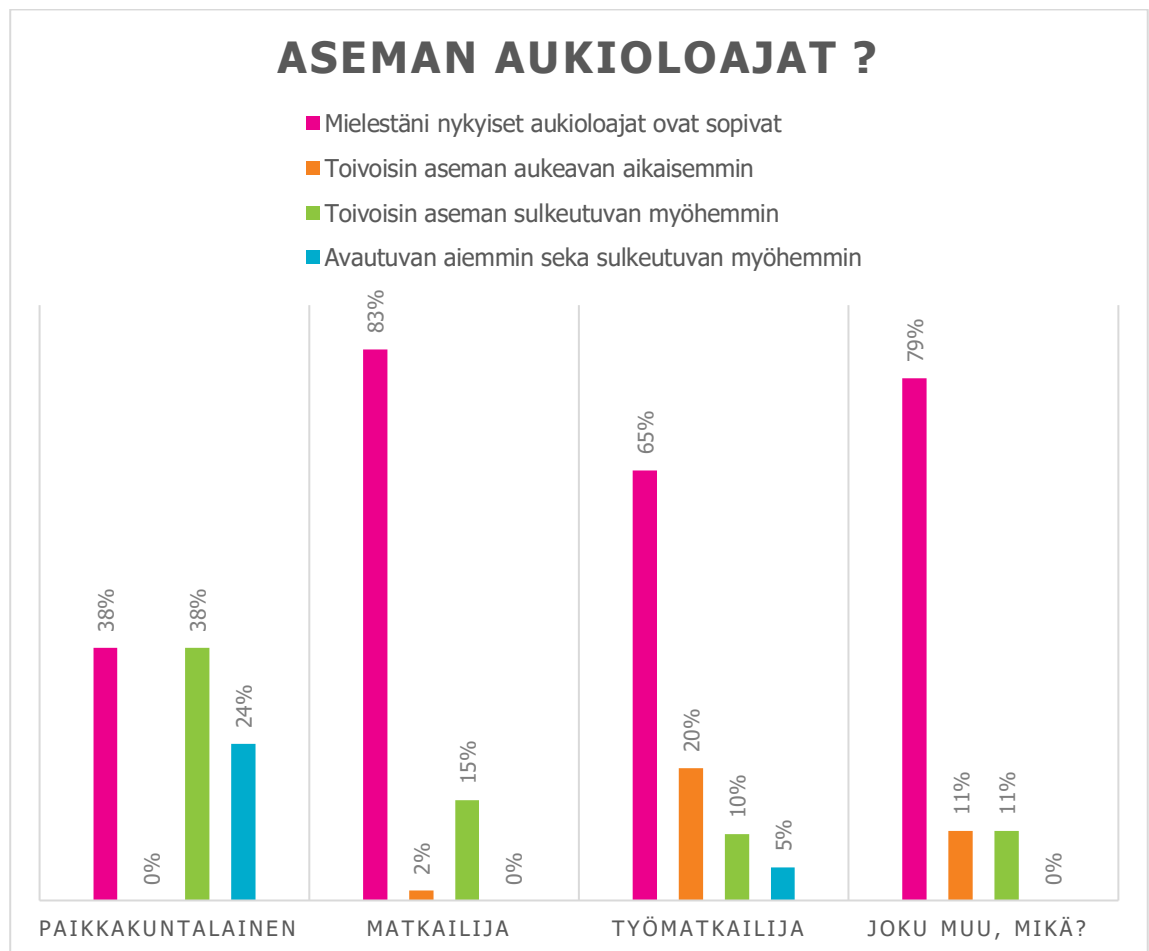
Viides kysymys oli monivalintakysymys. Kysymyksessä pyrittiin saamaan tietoon asiakkaan ostokäyttäytyminen tuoteryhmissä. Vastaajat saivat valita 4 vaihtoehdosta kaikki tuoteryhmät mihin heidän asiointinsa Neste Linnanportissa yleensä kohdistuu. Kuviosta 6 huomaa, että kaikilla asiakasryhmillä suurimmat tuoteryhmät ovat ravintola- ja kahviotuotteet. Monipuolisimmin tuotteita ostaa paikkakuntalainen. Muilla asiakasryhmillä myymälä ja veikkaustuotteiden kulutus on todella vähäistä.



Kuvio 6. Ostokäyttäytyminen (n=160)

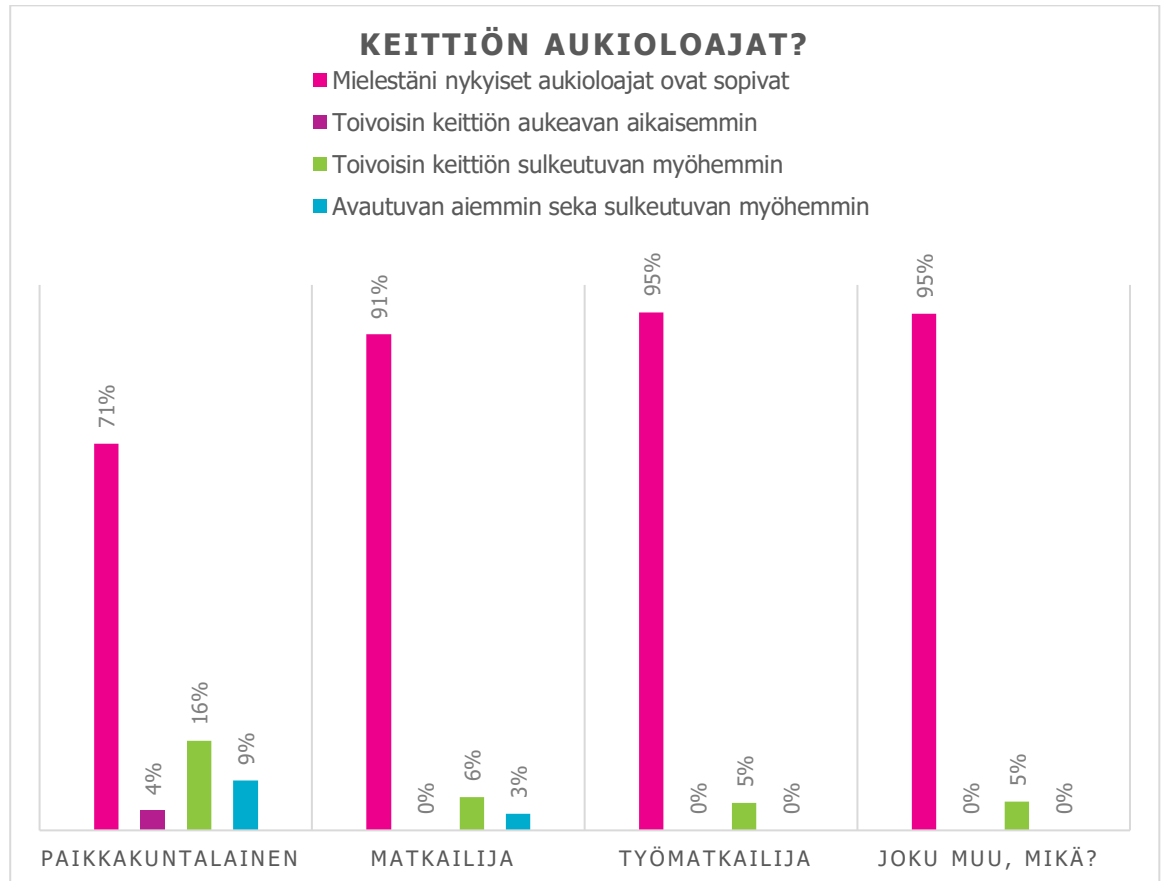
3.3 Aukioloajat

Kuudes kysymys koski liikenneaseman nykyisiä aukioloaikoja. Kysymyksellä pyrittiin saamaan tietoon asiakasryhmien mielipide liikenneaseman nykyisistä aukioloajoista. Kuviota 7 katsoessa huomataan, että matkailijat, työmatkailijat sekä muut asiakasryhmät ovat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä nykyisiin aukioloaikoihin. Paikkakuntalaisten osalta 38 % on tyytyväisiä nykyisiin aukioloaikoihin, 38 % toivoisi aseman sulkeutuvan myöhemmin ja 24 % haluaisi aseman aukeavan aikaisemmin sekä sulkeutuvan myöhemmin. Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että paikkakuntalaisilla olisi tarve pystyä asioimaan liikenneasemalla klo 20.00 jälkeen. Monessa lapussa oli kuitenkin tarkennuksena kirjoitettu ” kesäisin”, joten tuolloin tarve olisi varmastikin suurin.



Kuvio 7. Liikenneaseman aukioloajat (n=160)

Seitsemäs kysymys koski liikenneaseman keittiön nykyisiä aukioloaikoja. Kysymyksellä pyrittiin saamaan tietoon asiakasryhmien mielipide liikenneaseman keittiön nykyisistä aukioloajoista. Kuviota 8 tarkastellessa huomataan, että lähes kaikki asiakkaat ovat tyytyväisiä keittiön nykyisiin aukioloaikoihin. Paikkakuntalaisten kohdalla 16 % haluaisi keittiön sulkeutuvan myöhemmin ja tässäkin kohdassa halukkuus oli erityisesti kesäaikaan. Tämä johtuu siitä, että samat henkilöt, jotka toivoivat aseman aukioloajan pidentämistä, toivoivat myös keittiön aukioloajan pidentämistä.



Kuvio 8. Keittiön aukioloajat (n=160)

3.4 Asiakaskyselyn yhteenveto ja pohdinta

Neste Linnanportin asiakaskunta on pääsääntöisesti yli 40- vuotiaita matkalaisia tai paikkakuntalaisia. Miehiä ja naisia käy suunnilleen saman verran. Tutkimuksen aikana miehiä kävi hieman enemmän kuin naisia. Paikkakuntalaisista suurin osa asioi Neste Linnanportissa lähes päivittäin, joka on ilmeistä, sillä Sukevan kylällä Linnanportti on ainoa yritys, joka tarjoaa ravintola- ja kahvilapalveluja. Elintarvikkeiden ja veikkauksen osalta Neste linnanportilla on kylällä kilpailijana M-market, joka tarjoaa samoja palveluja. Paikkakuntalaiset myös käyttävät laajimmin liikenneaseman palveluita. Asioidessaan Neste Linnanportissa paikkakuntalaiset ostavat useimmin kahvio- ja ravintolatuotteita, mutta myös myymälä- ja veikkaustuotteiden osalta paikkakuntalaisten ostoaktiivisuus on hyvä.

Matkailijoista suurin osa kertoi asioivansa Neste Linnanportissa kerran puolessa vuodessa. Tämä tieto voidaan tulkita niin, että suurin osa matkailijoista pysähtyy yleisemmin Neste Linnanportissa isoimpien lomakausien aikaan, jolloin vitostiellä on liikennettä runsaasti molempiin suuntiin. Pysähtyessään tyypillinen matkalainen ostaa Neste Linnanportista ravintola- ja kahviotuotteita. Vain pieni osa matkalaisista käyttää rahaansa myymälä- ja veikkaustuotteisiin. Syynä tähän voi olla, että matkalaiset haluavat ostaa elintarvikkeensa lähempänä määränpäättä ja isommissa marketeissa hintataso voi olla hieman edullisempi.

Työmatkailijoista suurin osa asioi liikenneasemalla kerran tai 2–4 kertaa viikossa. Heidän ostoksensa koostuu lähinnä kahviotuotteista. Veikkauksen- ja myymälätuotteiden kulutus on todella vähäistä, mutta ravintolatuotteita työmatkailijat käyttävät hieman enemmän. Työmatkailijoiden voidaan olettaa olevan kiireisiä ja heidän asiointinsa on nopeaa, jolloin kahviotuotteet ovat heille nopea ja helppo valinta.

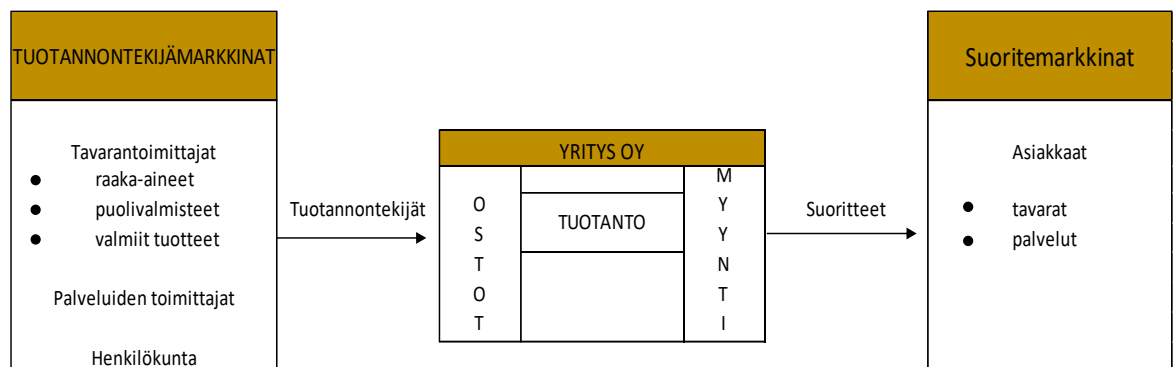
Yleisesti ottaen vastaajista suurin osa oli tyytyväinen Neste Linnanportin aseman ja keittiön nykyisiin aukioloaikoihin. Matkailijat, työmatkailijat ja muut kertoivat olevansa tyytyväisiä nykyisiin aseman aukioloaikoihin. Varsinkin keittiön aukioloaikoihin oltiin tyytyväisiä. Mainittavaa eroa oli vain paikkakuntalaisten puolella, jossa 9 henkilöä (16 %) toivoisi keittiön sulkeutuvan myöhemmin.

Suurin ero syntyi paikkakuntalaisten osalta aseman aukioloajoista. Viidestäkymmenestäviidestä paikkakuntalaisesta vastaajasta 21 oli tyytyväisiä nykyisiin aukioloaikoihin ja 21 toivoisi aseman sulkeutuvan myöhempään. Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että paikkakuntalaisilla olisi tarve asioida Neste Linnanportissa klo 20.00 jälkeen. Monessa paikkakuntalaisen vastauslomakkeessa oli täsmennetty aukioloajan pidentämistä kesäaikana tai viikonloppuisin. Yleisimmät aukioloajan muutokset olivat että, asema sulkeutuisi klo 21.00 tai 22.00.

Vastauslomakkeita oli helppo lukea ja lomakkeet oli asiallisesti täytetty. Asiakaskyselyssä onnistuttiin keräämään hyvin laajasti kolmen pääasiakassegmentin mielipiteitä nykyisistä aukioloajoista. Samalla kyselyssä saatiin kauppiaille uutta dataa heidän asiakkaistaan ja asiakkaiden ostokäyttäytymisestä, sukupuolesta, iästä ja asiointi aktiivisuudesta. Näihin tuloksiin kauppiat voivat palata ja miettiä niiden pohjalta myynnillisiä, sekä markkinoinnillisia toimenpiteitä.

4 YRITYKSEN TOIMINTA JA KUSTANNUKSET

Yrityksen tehtävä on tuottaa ja myydä asiakkailleen näiden haluamia tuotteita. Tuotteet voivat olla tavaroita, palveluita tai näiden yhdistelmiä. Onnistuakseen tehtävässään yritysten pitää hankkia tuotantoa varten erilaisia raaka-aineita, tavaroita ja palveluita sekä työvoimaa. Hankinnoista aiheutuu yritykselle menoja, jotka pitää maksaa. Maksut pienentävät yrityksen rahavaroja. Myynnistä puolestaan saadaan tuloja, joista saadut suoritukset lisäävät yrityksen rahavaroja. Yrityksen toiminnan jatkuvuus edellyttää, että myynnistä saatavat tulot ovat suuremmat kuin hankinnoista aiheutuvat menot. Yrityksen kaikista liiketapahtumista aiheutuneet menot ja tulot kirjataan kirjanpitoon. Niitä voidaan seurata kirjanpidosta saatavista raporteista. (Eklund & Kekkonen 2018, 14.)



Kuvio 9. Reaaliprosessi (Eklund & Kekkonen 2018, 14.)

Kuvio 9 esittää yrityksen toimintaa eli tuotantoa. Yrityksessä on erilaisia toimintoja, kuten ostot, varastointi, tuotanto, myynti ja markkinointi sekä hallinto. Yritys ostaa tuotannontekijämarkkinoilta tavaroita, palveluja ja työvoimaa tuottaakseen myytäviä tuotteita eli suoritteita asiakkailleen. Toiminnot ovat yrityksen reaaliprosessia. (Eklund & Kekkonen 2018, 14.)

Yritystoiminnan lähtökohtana on liiketoiminnan kannattavuus. Yrityksen toiminnan kannattavuus riippuu tuottojen ja kustannusten määrästä. Toiminta on kannattavaa, jos tuotot ovat suuremmat kuin kustannukset. Keskeiset kannattavuutta mittaavat tunnusluvut ovat myyntikate, käyttökate, liike-tulos ja kokonaistulos (tilikauden tulos). Nämä tunnusluvut voidaan laskea myös suhteellisena osuutena liikevaihdosta, jolloin saadaan myyntikate-, käyttökate-, liiketulos- ja tulosprosentti. (Eklund & Kekkonen 2018, 76.)

4.1 Toiminnan kustannukset

4.1.1 Aine-, -tarvike- ja ainekustannukset

Aine- ja tavarakustannuksilla tarkoitetaan suoraan myytävien tuotteiden valmistuksesta ja hankinnasta aiheutuvia kustannuksia. Niiden määrä muuttuu, kun myyntimäärä muuttuu. (Eklund & Kekkonen 2018, 35.)

Kaupan alalla tavarakustannuksia ovat myytävien tavaroiden ostohinnat. Valmistusyrityksessä ainekustannuksia ovat raaka-aineiden ja komponenttien sekä pakkaustarvikkeiden ostohinnat. Kun ostohintaan lisätään tavaralle tai raaka-aineyksikölle kohdistettu kuljetuskustannus tai muu hankinnan välitön kustannus, saadaan hankintahinta. Puhuttaessa ostohinnasta tarkoitetaan usein koko hankintahintaa. (Eklund & Kekkonen 2018, 35.)

Aine- ja tavarakustannukset ovat iso kustannuserä monissa yrityksissä. Tuloslaskelmassa ne esitetään pääotsikon Materiaalit ja Palvelut alla otsikolla Aineet, tarvikkeet ja tavarat kululajikohtaisessa tuloslaskelmassa. (Eklund & Kekkonen 2018, 36.)

4.1.2 Henkilöstökustannukset

Henkilöstökustannuksia aiheuttaa työvoiman palkkaamisesta yritykselle. Tehdyistä töistä maksettava korvaus eli palkka on lakisääteinen. Työstä maksettavan palkan lisäksi aiheutuvat muut palkka- ja henkilöstökustannukset ovat joko lakisääteisiä tai vapaaehtoisia. Näistä käytetään termejä henkilöstösivukulut, sosiaalikulut ja palkan sivukulut tai kulun sijaan puhutaan kustannuksista. (Eklund & Kekkonen 2018, 37.)

Lakisääteisten henkilöstösivukustannusten suuruus on noin 40 % työntekijöiden palkoista. Ne ovat muuttuvia tai kiinteitä kustannuksia sen mukaan, johtuvatko ne muuttuvista vai kiinteistä palkoista. Vapaaehtoisia henkilöstösivukustannuksia ovat esimerkiksi henkilökunnan virkistyskustannukset. (Söderström, Stenbacka & Mäkinen 2017, 25)

Henkilökustannus = Palkka + muut palkka- ja henkilöstökustannukset

Tuloslaskelmassa toteutuneet henkilöstökustannukset esitetään jaoteltuina lakisääteisiin henkilöstökuluihin, jotka esitetään otsikolla henkilöstökulut, ja vapaaehtoisiin henkilöstökuluihin, jotka esitetään osana liiketoiminnan muita kuluja. (Eklund & Kekkonen 2018, 39.)

4.1.3 Liiketoiminnan aiheuttamat muut kustannukset

Aine-, alihankinta- ja henkilöstökustannusten lisäksi yritystoiminnasta aiheutuu muitakin kustannuksia. Myynnistä ja markkinoinnista aiheutuu kustannuksia. Osa näistä kustannuksista on henkilöstö – ja toimitilakustannuksia ja osa erilaisia hankittuja palveluita, tarvikkeita ja materiaaleja, kuten suunnittelua, esitteitä, eri medioissa esitettäviä mainoksia ja mainontaa. (Eklund & Kekkonen 2018, 42.)

Toimitilat aiheuttavat erilaisia juoksevia kustannuksia kuten energia-, vesi-, siivous-, vartiointi- ja kunnossapitokustannuksia. Hallinnon aiheuttamia kustannuksia ovat henkilöstö- ja toimitilakustannusten ohella muun muassa taloushallinnon ostopalveluista aiheutuvat kustannukset (palkanlaskenta, kirjanpito ja tilinpäätös, tilintarkastus), kokousten ja neuvottelujen sekä puhelin- ja dataliikenteen kustannukset, erilaiset vakuutukset ja julkiset maksut. (Eklund & Kekkonen 2018, 42.)

4.2 Kustannusten ryhmittely

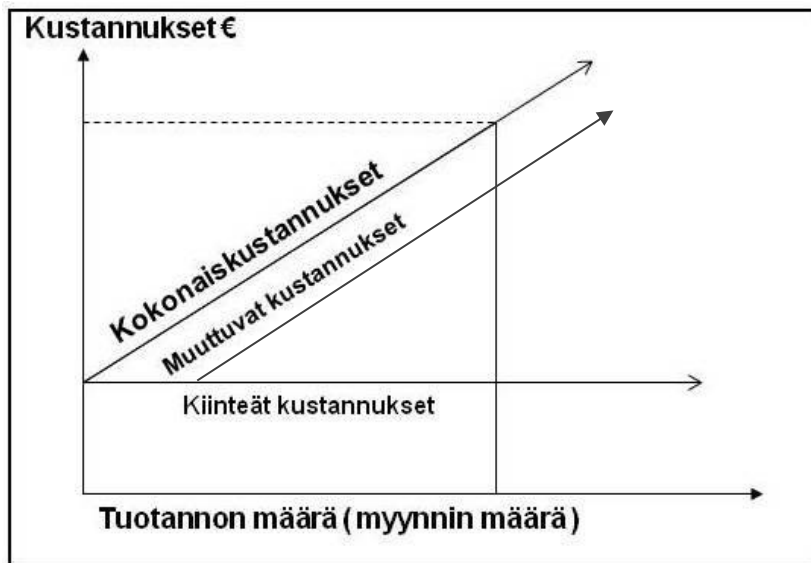
Jotta voidaan saada eriteltyä ja tarkkaa tietoa yrityksen toiminnan aiheuttamista kustannuksista, erityisesti yksittäisen tuotteen tai muun laskentakohteen aiheuttamista kustannuksista, kustannukset jaetaan aiheuttamisperiaatteen mukaan. Kustannusten jakamisen tavoitteena on selvittää, paljonko jokin tietty osasto tai toiminto tai yksittäinen tuote aiheuttaa kustannuksia.

Kun kannattavuutta tarkastellaan lähemmin, kustannukset ryhmitellään lisäksi sen mukaan, ovatko ne yrityksen kaikille osastoille ja tuotteille yhteisiä vai ainoastaan tietyn laskentakohteen aiheuttamia kustannuksia. Yrityksen yhteiset kustannukset eivät muutu, vaikka tuotantomäärä muuttuu, mutta laskentakohteen kustannukset vaihtelevat tuotantomäärän mukaan. Tuotantomäärän lisäykset ja vähennykset eli tuotannon sopeuttaminen aiheuttaa lisäystä tai vähennystä kustannuksissa, mitä pitää pystyä ennakoimaan laskelmien avulla. (Eklund & Kekkonen 2018, 54.)

4.3 Muuttuvat, kiinteät ja kokonaiskustannukset

Yrityksen toiminnasta aiheutuvat kustannukset ovat joko muuttuvia tai kiinteitä. Kaikki kustannukset jaetaan tällä periaatteella. Aine- ja tavarakustannukset sekä tuotannon alihankintakustannukset ovat muuttuvia kustannuksia. Tuotannon palkkakustannukset sekä urakka- ja provisiopalkat henkilösivukuluihin ovat myös muuttuvia kustannuksia. Tuotannon palkkakustannuksista osa voi olla muuttuvia ja osa kiinteitä. Jako on yksinkertaisesti saatettu tehdä niin, että työntekijöiden tuntipalkat ovat laskemissa muuttuvia ja työnjohdon kuukausipalkat kiinteitä kustannuksia. Valmistuksen energia- ja vedenkulutuksesta aiheutuvat kustannukset ovat myös muuttuvia kustannuksia. (Eklund & Kekkonen 2018, 54.)

Kiinteät kustannukset pysyvät suunnilleen samoina riippumatta valmistus- ja myyntimääristä. Yrityksen toimitilojen lämmitys ja muu ylläpito aiheuttavat kustannuksia riippumatta tuotantomääristä. Toimitilojen ylläpitokustannusten lisäksi tyypillisiä kiinteitä kustannuksia ovat markkinoinnin, hallinnon ja toimiston aiheuttamat kustannukset (mukaan lukien niiden palkkakustannukset henkilösivukuluihin), rahoituksen kustannukset ja investointia poistot. (Eklund & Kekkonen 2018, 56.)



Kuvio 10. Muuttuvat, kiinteät ja kokonaiskustannukset suhteessa tuotantomäärään

Kuvion 10 mukaisesti muuttuvien kustannusten yhteismäärä kasvaa tai laskee tuotantomäärien mukaisesti. Kiinteät kustannukset pysyvät samoina riippumatta tuotantomääristä. (Eklund & Kekkonen 2018, 57.)

5 AUKIOLOAJAN PIDENTÄMISESTÄ SYNTYVÄT KUSTANNUKSET

Tässä luvussa on tarkoitus käydä läpi Neste Linnanportille syntyvät kustannukset, jos yritys päättää pidentää aukioloaikojaan. Asiakaskyselyn pohjalta tiedossa on, että suurin aukioloaikojen pidentämisen kannalla oleva asiakasryhmä on paikkakuntalaiset. Heidän yleisimmät toivomuksensa olivat, että aukioloaikaa pidennettäisiin klo 20:stä klo 21: teen tai 22: teen. Kustannukset lasketaan siis tunti-kohtaisesti tälle ajalle mukaan lukien viikonloput ja pyhäpäivät. Laskelmien tarkoitus on antaa kauppiaille kuva siitä paljonko aukioloajan pidentäminen kasvattaa yrityksen kustannuksia, jolloin yritys voi itse laskea miten ja millä syntyvät kustannukset saadaan katettua, niin että se on kannattavaa.

5.1 Työntekijän tuntihinta

Työntekijän tuntihintaa selvittäessä käytettiin toteutuneita palkka/henkilökustannusten raporttia yhdeltä kuukaudelta, jossa työntekijöiden nimet pysyivät anonyymeinä. Näiden tietojen pohjalta laskettiin viiden osa-aikaisen työntekijän tuntikohtaiset tulot ja yhteenlaskettu keskiarvo. Keskiarvo henkilön tietojen pohjalta laskettiin työntekijästä syntyvät kustannukset yritykselle kuukausi ja tuntikohtaisesti. Laskut suoritettiin Yrittäjät.fi sivun tarjoamalla palkkalaskurilla. Laskurin tiedot täytettiin yrittäjiltä saatujen tietojen perusteella. Keskiarvo henkilön palkkaan ei ole otettu huomioon muita sosiaalikuluja. Tietoja opinnäytetyötä varten ei ollut saatavissa.

Muihin sosiaalikuluihin sisältyy mm. seuraavat kuluerät:

- Työterveyshuolto
- Sairausajan palkka
- Äitiys-, isyys- ja vanhempainvapaan palkka
- Luottamusmieskoulutus
- Työsuojelukoulutus
- Yhteistoimintakoulutus ja rationalisointikoulutus
- Koulutus
- Työvaatteet
- Työturvallisuus
- Lääkärintarkastukset
- Työtapaturmista aiheutuvat kustannukset

(<https://www.yrittajat.fi/>)

Keskiarvo palkka ei myöskään sisällä iltalisiä, jotka syntyvät klo 18.00–24.00 ajalta tehdystä työstä, eikä sunnuntain korotettua palkkaa, mutta nämä kustannukset käsitellään myöhemmin tässä työssä kohdassa 6.3.

	Tehdyt tunnit/kk	Bruttopalkka/kk
Työntekijä 1	111,50	1 320,16 €
Työntekijä 2	136,00	1 610,24 €
Työntekijä 3	111,50	1 414,94 €
Työntekijä 4	125,75	1 488,88 €
Työntekijä 5	141,50	1 627,25 €
Yhteensä	626,25	7 461,47 €
Keskiarvo	125,25	1 492,29 €

Kuvio 11. Viiden osa-aikaisen työntekijän palkka- ja tuntikeskiarvo

Työnantajan muut maksut työntekijästä

	%	€
Sivukulut, lomarahat vievät :	23,21 %	346,36 €
Vuosiloma ja palkalliset vapaapäivät vievät vuotuisesta työajasta yhteensä:	15,10 %	277,64 €
Kuukauden työpanoksesta työnantaja maksaa:		2 116,29 €
Tunnin työpanoksesta työnantaja maksaa:		16,90 €

Kuvio 12. Työnantajan muut maksut kuukaudessa/tunnissa keskiarvo henkilön palkan (1492,29 €) lisäksi

5.2 Aukioloajan pidentämisestä syntyvät muut kustannukset

Henkilöstökustannusten lisäksi Neste Linnanportille syntyy liikenneaseman aukioloajan pidentämisestä toimitilakuluja. Kuluja syntyy sähkön ja veden osalta. Keittiön ollessa pidempää auki, keittiön laitteet ovat päällä pidempään. Samoin pesukoneen ja hanojen käyttö vaikuttaa vedenkäytön kustannuksiin. Veden ja sähkön tuntikohtaiset kustannukset lasketaan tilikauden 2018–2019 kahden toista kuukauden tuloslaskelmasta saatujen tietojen pohjalta, jolloin saadaan keskiarvo kokovuoden energia ja vesi kuluista. Näin saadaan eri vuodenaikojen vaihtelut esimerkiksi lämmityksen osalta laskettua keskiarvoon.

	Kustannukset 12kk	Kustannukset/h
Vesi ja jätevesi	5 009,24 €	0,57 €
Sähkö ja kaasus	25 580,77 €	2,92 €

Kuvio 13. Toimitilakustannukset

5.3 Yhteenveto

Neste Linnanportille syntyy arkisin maanantai- lauantai klo 07.00–18.00 kustannuksia yhdestä työntekijästä noin 16,90 euroa tuntia kohden. Klo 18.00 jälkeen tuntia kohden yhdelle henkilölle maksetaan iltalisä, jonka suuruus on 1,06 euroa (yht. 17,96 euroa). Sunnuntaisin tehdystä työstä maksetaan 100 % korotettua palkkaa. Korotus koskee myös iltalisää. Sunnuntaisin henkilökustannus per työntekijä kello 9.00–18.00 on 33,80 euroa tuntia kohden. Klo 18.00 jälkeen henkilökustannus tuntia kohden nousee 35,92 euroon per henkilö. Näiden henkilökulujen lisäksi, jokaista tuntia kohden Neste Linnanportille syntyy muita kuluja noin 3,49 euroa.

Jos Neste Linnanportti päättää pidentää liikenneaseman sekä keittiön aukioloaikoja, joutuu se työllistämään vähintään kaksi henkilöä (1 kassatyöntekijä ja 1 keittiötyöntekijä) tälle ajalle, johon lisätään 15 minuuttia työaika liikenneaseman sulkemista ja loppusiivousta varten. Virallinen työaika päättyy klo 21.15. Esimerkiksi, jos aukioloaika pidennetään klo 20:stä klo 21: teen arkipäivisin (ma-la), syntyy Neste Linnanportille kuluja tältä ajalta 48,39 euroa. Sunnuntaisin ja pyhäpäivisin kulut olisivat 100 % suuremmat tältä ajalta (96,78 €).

	Kustannukset	Kustannukset ajalta yhteensä
Kassatyöntekijä	1,25hx(16,90€+1,06€)	22,45 €
Keittiötyöntekijä	1,25hx(16,90€+1,06€)	22,45 €
Muut	0,57€+2,92€	3,49 €
Yhteensä		48,39 €

Kuvio 14. Aukioloajan pidentämisen yhteiskustannukset ajalta klo 20.00–21.15 (arkisin, sis. iltalisän)

6 POHDINTA

Opinnäytetyön lähtökohtana oli suorittaa asiakaskysely Neste Linnanportin asiakkaille ja saada selville heidän mielipiteistään nykyisistä aukioloajoista sekä laskea aukioloajan pidentämisestä syntyvät kustannukset. Asiakaskyselyllä pyrittiin myös saamaan tietoon asiakkaiden mahdollisia muutosehdotuksia. Kysely oli ensimmäinen asiakaskysely mitä Neste Linnanportille on tehty uuteen kiinteistöön muuttamisen jälkeen, joten vertailu pohjaa kyselylle ei ollut. Yritys voi käyttää suorittamaani asiakaskyselyn tuloksia jatkossa pohjana uusille asiakaskyselyille ja tuloksien vertailuun.

Asiakaspalautteiden perusteella Neste Linnanportin asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä nykyisiin aukioloaikoihin. Paikkakuntalaisten kohdalla toivottiin liikenneaseman, sekä keittiön olevan auki myöhempään. Eniten aukioloajan pidentämistä toivottiin kesäajalle ja avoimessa kysymyksessä (kysymys 8), esille tuli muutamassa vastauslomakkeessa paikkakuntalaisten tarve erilaisille teemapäiville sekä ”baari” illoille. Erilaiset tapahtumat olisivat varmasti järkevä tapa mahdollistaa pidemmät aukioloajat tiettyinä ajankohtana.

Liikenneasema on ollut uudessa kiinteistössä kohta viisi vuotta. Tänä aikana asema on tullut jo varmasti monelle uudelle asiakkaalle tutuksi ja asiakkaiden keskuudessa tieto asemasta on levinnyt. Piha-alueiden kunnostustyöt ja paikoitusalueen laajentaminen on varmasti kohottanut aseman profiilia ja lisännyt asemalla pysähtymisen mielekkyyttä. Neljä vuotta sitten saadut havainnot asiakasmäärien riittämättömyydestä klo 20.00 jälkeen kaipaisi varmasti päivitystä. Tässä tutkimuksessa suoritetun asiakaskyselyn perusteella ei paikkakuntalaisia lukuun ottamatta saatu selville merkittävää tarvetta aukioloaikojen pidentämiseen muissa asiakassegmenteissä. Kuitenkin edellä mainittujen havaintojen pohjalta aukioloaikojen jatkamisen pohtiminen/kokeilujakso tulevana kesänä voisi olla yritykselle ajankohtainen.

Tuntikustannuslaskelmien perusteella paras ajankohta aukioloaikojen jatkamiselle olisivat perjantait ja lauantait, jolloin henkilöstökustannuksiin eivät vaikuta korotetut palkat. Kauppiaiden mukaan perjantain viikonlopun menoliikenne on yksi vilkkaimpia päiviä viikosta, sunnuntain ohella. Lauantaisin olisi mahdollisuus hankkia paikkakuntalaisia asioimaan liikenneasemalla klo 20.00 jälkeen, esimerkiksi erilaisilla tapahtumilla tai asiakaskyselyssä esille tulleilla ”baari” illoilla. Ruokamyyntiä kyseiselle ajalle, voitaisiin tehostaa erilaisilla tarjouksilla viimeisien tuntien ajalle.

Tutkijana olen tyytyväinen tutkimuksen tuloksiin. Asiakaskysely tavoitti 160 Neste Linnanportin asiakasta, joka mahdollisti tarpeeksi laajan tutkimusmateriaalin liikenneaseman asiakkaista ja heidän mielipiteistään. Asiakaskyselyn tuloksilla saatiin vastaus ensimmäiseen tutkimusongelmaan, joka koski mielipidettä nykyisistä liikenneaseman ja keittiön aukioloajoista. Samalla saatiin kerättyä muutakin arvokasta dataa Neste Linnanportin asiakkaista, mitä yritys voi käyttää jatkossa hyödyksi liiketoimintansa kehittämisessä.

Myös toisen osan tutkimusongelmaan, koskien aukioloaikojen pidentämisestä syntyviä kustannuksia, sain laadittua tutkimukseen pätevät laskelmat. Tuntikustannusten laskelmat ovat suuntaa antavia. Henkilökustannuksiin sisältyvät *muut sosiaalikulut* on jätetty pois laskuista, koska tietoa ei minulle saatu toimitettua, joten niiden vaikutus ei näy henkilökustannuksissa. Tutkijana olen kuitenkin tyytyväinen näihin laskelmiin ja laskelmien tuloksiin, ja uskon että näiden laskelmien pohjalta yritys saa kuvan mahdollisista kustannuksista ja kustannuseristä mihin aukioloaikojen pidentäminen tulee vaikuttamaan, aukioloaikojen pidentämisen toteutuessa. Tämän tutkimuksen pohjalta voidaan suorittaa jatkotutkimus esimerkiksi tuotoista eri tuoteryhmiltä, millä syntyvät kustannukset saadaan katettua, niin että aukioloaikojen pidentäminen olisi Neste Linnanportille kannattavaa.

LÄHTEET

HEIKKILÄ, Tarja. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

EKLUND, Irina & KEKKONEN, Heidi. 2018. Kannattavuuslaskennan taitajaksi. Sanoma Pro.

MÄKINEN, Irma, STENBACK, Juha & SÖDERSTRÖM, 2017. Terttu. Katteella tulosta. Sanoma Pro

Tuotot ja kustannukset. [Verkkosivu]. Osaava yrittäjä. Saatavana. <http://www.tieto.osaavayrittaja.fi/tuotot-ja-kustannukset>

Yritystiedot. [Verkkosivu]. Talousanomat. Saatavana. <https://www.is.fi/yritys/linnanportti-sukeva-oy/sonkajarvi/0659815-4/>

Taloussanomat. 29.12.2018. [Verkkajulkaisu]. Saatavana. <https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000005949378.html>

Palkkalaskuri. [Verkkosivu]. Yrittäjät. Saatavana. <https://www.yrittajat.fi/palkkalaskuri>

Laki vähittäiskaupan sekä parturi- ja kampaamoliikkeen aukioloajoista annetun lain kumoamisesta 30.12 1618/2015. Finlex. Saatavana. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20151618>

LIITEET

- Liite 1 Asiakaskyselylomake
- Liite 2 Kyselyn tulokset (Excel)
- Liite 3 Yrittäjät.Fi Palkkalaskuri (täytetty)



Asiakaskysely Neste Linnanportti Sukeva

Hei, olen Savonian ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelija Tommi Airaksinen ja teen opinnäytetyötä varten selvitystä Neste Linnanportti Sukevan asiakkaiden mielipiteistä, nykyisistä aukioloajoista ja niiden toimivuudesta.

Neste Linnanportin nykyiset aukioloajat ovat Ma-Pe 07.00-20.00, La 8.00–20.00, Su 9.00–20.00 (Keittiö auki joka päivä 10.30-19.30)

Kyselyyn vastaamalla on mahdollisuus vaikuttaa Neste Linnanportin aukioloaikoihin tulevaisuudessa. Kysely on lyhyt, joten olisin kiitollinen, jos mahdollisimman moni ehtisi vastata kyselyyn. Kiitos!

1. Sukupuoli?

Nainen

Mies

2. Ikä?

_____ vuotta.

3. Oletko?

Paikkakuntalainen

Matkailija

Työmatkailija

Joku muu, mikä? _____

4. Kuinka usein asioit Neste Linnanportissa?

Lähes joka päivä

2-4 kertaa viikossa

Kerran viikossa

Useamman kerran kuukaudessa

Kerran kuukaudessa

Kerran puolessa vuodessa

Kerran vuodessa

Kysely jatkuu kääntöpuolella →



5. Asioidessasi Neste Linnanportissa...(valitse yksi tai useampi)

- Ostan yleensä kahvituotteita
- Ostan yleensä myymälätuotteita
- Ostan yleensä ravintolatuotteita
- Ostan yleensä veikkauksen tuotteita

6. Aseman aukioloajat (Arkisin 07.00-20.00, La 08.00-20.00, Su 09.00-20.00)? Valitse vaihtoehdoista sopivin ja vastaa mahdolliseen lisäkysymykseen.

- Mielestäni nykyiset aukioloajat ovat sopivat.
- Toivoisin aseman aukeavan aikaisemmin. Moneltako ja milloin? _____
- Toivoisin aseman sulkeutuvan myöhemmin. Moneltako ja milloin? _____
- Toivoisin aseman avautuvan aikaisemmin sekä sulkeutuvan myöhemmin. Milloin? _____

7. Keittiön aukioloajat (Joka päivä 10.30-19.30)? Valitse vaihtoehdoista sopivin ja vastaa mahdolliseen lisäkysymykseen.

- Mielestäni nykyiset aukioloajat ovat sopivat.
- Toivoisin keittiön aukeavan aikaisemmin. Moneltako ja milloin? _____
- Toivoisin keittiön sulkeutuvan myöhemmin. Moneltako ja milloin? _____
- Toivoisin keittiön avautuvan aikaisemmin sekä sulkeutuvan myöhemmin. Milloin? _____

8. Kehitysideita Neste Linnanportin liikenneaseman palveluihin?

HUOM! Palauta täytetty vastauslomake asiakaskyselyn palautuslaatikkoon (musta postilaatikko), joka löytyy kassan oikealta puolelta, kassan ja juoma-automaatin välistä. Neste Linnanportti tarjoaa pientä makeaa vastaajille palautuslaatikon edestä.

Kiitos vastauksesta!

	Kpl	%
Vastaajia	160	100 %
Paikkakuntalainen	55	34 %
Matkailija	66	41 %
Työmatkailija	20	13 %
Joku muu, mikä?	19	12 %

	Paikkakuntalainen (55)		Matkailija (66)		Työmatkailija (20)		Joku muu, mikä? (19)	
	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%
Sukupuoli?								
Nainen	21	38 %	43	65 %	1	5 %	9	47 %
Mies	34	62 %	23	35 %	19	95 %	10	53 %
Keski-ikä?	50,22 Vuotta		47,2 Vuotta		39,4 Vuotta		54,3 Vuotta	
Kuninka usein asioit Neste Linnanportissa?								
Lähes joka päivä	21	38 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
2-4 kertaa viikossa	11	20 %	0	0 %	6	30 %	2	11 %
Kerran viikossa	6	11 %	0	0 %	5	25 %	2	11 %
Useamman kerran kuukaudessa	14	25 %	3	5 %	3	15 %	7	37 %
Kerran kuukaudessa	3	5 %	15	23 %	1	5 %	2	11 %
Kerran puolessa vuodessa	0	0 %	30	45 %	4	20 %	4	21 %
Kerran vuodessa	0	0 %	18	27 %	1	5 %	2	11 %
Asioidessasi Neste Linnanportissa... (valitse yksi tai useampi)?								
Ostan yleensä kahvituotteita	36		40		17		9	
Ostan yleensä myymälätuotteita	24		6		1		5	
Ostan yleensä ravintolatuotteita	34		44		9		12	
Ostan yleensä veikkauksen tuotteita	16		5		3		3	
Aseman aukioloajat ?								
Mielestäni nykyiset aukioloajat ovat sopivat	21	38 %	55	83 %	13	65 %	15	79 %
Toivoisin aseman aukeavan aikaisemmin	0	0 %	1	2 %	4	20 %	2	11 %
Toivoisin aseman sulkeutuvan myöhemmin	21	38 %	10	15 %	2	10 %	2	11 %
Avautuvan aiemmin sekä sulkeutuvan myöhemmin	13	24 %	0	0 %	1	5 %	0	0 %
Keittiön aukioloajat?								
Mielestäni nykyiset aukioloajat ovat sopivat	39	71 %	60	91 %	19	95 %	18	95 %
Toivoisin keittiön aukeavan aikaisemmin	2	4 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Toivoisin keittiön sulkeutuvan myöhemmin	9	16 %	4	6 %	1	5 %	1	5 %
Avautuvan aiemmin sekä sulkeutuvan myöhemmin	5	9 %	2	3 %	0	0 %	0	0 %

Palkkalaskuri

Palkka tai palkankorotuksen määrä *

1492,29

TYÖNANTAJAN MAKSUT

Työnantajan kulut vaihtelevat toimialoittain ja yrityksen koon mukaan. Laskurin oletusarvoina esitetyt prosentit ovat keskiarvoja. Palkan lisäkustannukset kuukaudessa ovat:

	%	€ / kk
Eläkemaksut	17,25	257,42
Sairausvakuutusmaksu	1,34	20,00
Pakolliset vakuutukset		0,00
Työttömyys	0,45	6,72
Lomaraha	4,17	62,23
Muut sosiaalikulut	0,00	0,00
Vapaaehtoiset sivukulut	0,00	0,00
Sosiaalikulut yhteensä:	23,21	346,36

Työnantajan kulut yhteensä:

1838,65

Palkastaan työntekijä maksaa

	%	€ / kk
Ennakonpidätys		0,00
Eläkemaksu	7,15	106,70
Työttömyysvakuutusmaksu	1,25	18,65
Mahdollinen AY-maksu	0,00	0,00

Yhteensä:

8,40

125,35

Laske

Kustannukset uudesta työntekijästä / palkankorotuksesta ovat:

	Kuukaudessa	Vuodessa	%
Työnantaja maksaa	1838,65	22063,81	100,00
Sivukulut, lomarahat ja työntekijän verot vievät	471,71	5660,55	25,66
Työntekijälle jää	1366,94	16403,25	74,34

MITKÄ OVAT TYÖNANTAJAN TODELLISET KUSTANNUKSET SAATUA TYÖPANOSTA KOHTI?

Toisen osan laskelman luvut perustuvat ensimmäisestä osasta saatuihin tuloksiin. Työaikaa lyhentävät vuosiloma ja palkalliset vapaapäivät. Täydennä alla oleviin Vuosiloma-, Arkipyhät- ja Pekk-as-vapaa -kenttiin kyseisten päivien lukumäärä vuodessa. Paina LASKE -painiketta, jolloin laskurimme laskee työnantajan todelliset kustannukset tehtyä työaikaa kohti.

Vuosiloma	<input type="text" value="30"/>	12,24
Arkipyhät	<input type="text" value="7"/>	2,86
Pekk-as-vapaat	<input type="text" value="6,8"/>	2,78

Laske

**Vuosiloma ja palkalliset
vapaapäivät vievät
vuotuisesta työajasta
yhteensä:**

15,10 %

**Kuukauden
työpanoksesta työnantaja
maksaa:**

2116,32 €

