

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Logistiikkapalveluyrityksen tulevaisuus

Case Kemin Liikenne Oy

Antti Pasoja

Liiketoiminnan logistiikan koulutusohjelman opinnäytetyö

Tradenomi

KEMI 2011

TIIVISTELMÄ

Pasoja, Antti. 2011. Logistiikkapalveluyrityksen tulevaisuus case: Kemin Liikenne Oy. Opinnäytetyö. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Kaupan ja kulttuurin toimiala. Kemi. Sivuja 20. 1 liite.

Tässä opinnäytetyössä aluksi selvitettiin toimeksiantajan Kemin Liikenne Oy:n nykypäivän tilanne, mikä oli lähtökohtana tutkittaessa yrityksen tulevaisuuden haasteita. Tavoitteena oli selvittää, ovatko Kemin Liikenne Oy:n asiakkaat sellaisia, jotka jatkossakin käyttävät yrityksen palvelutarjontaa. Tavoitteisiin kuului myös tutkia toimeksiantajan tulevaisuuden näkymät eli onko yritys vielä toiminnassa mukana esimerkiksi viiden vuoden kuluttua.

Tutkimuksessani lähdeaineistona käytin logistiikka-alan kirjallisuutta, haastatteluja ja Internet-lähteitä. Tutkimus on tehty kvalitatiivista tutkimustapaa käyttäen, mikä osoittautui hyväksi ja sopivaksi menetelmäksi. Tutkimusta varten haastattelin Kemin Liikenteen työntekijää, jonka vastaukset osoittautuivat erittäin antoisaksi työtäni varten.

Tutkimuksesta käy ilmi, että henkilöliikenteeseen keskittyneet yritykset kokevat paljon kilpailua alalla ja asiakkaat yleensä käyttävät saman yrityksen palveluja. Myös pienillä vihreillä toimenpiteillä alan yritykset saattavat vaikuttaa hitaasti, mutta pitkässä aikajanaassa huomattavasti maapallon saastuttamiseen, mikä voi vaikuttaa asiakkaiden valintoihin.

Asiasanat: logistiikka, logistiikkapalveluyritys, vihreä logistiikka, henkilöliikenne

ABSTRACT

Pasoja, Antti. 2011. Logistics utility company's future situation - Case: Kemin Liikenne Oy. Bachelor's Thesis. Kemi-Tornio University of Applied Sciences. Business and Culture. Kemi. Pages 20. Appendix 1.

First thing in this thesis was to find out the present situation of a company called Kemin Liikenne Oy, which was the starting point to examine the future situation of the company. The aim was to find out if the customers who are willing to use the services repeatedly. One of the aims is also to point out the future prospects, in view of if the company is still operating in five years hence.

As source material I used the literature discussing the subjects in the field of study, interviews and Internet sources. The research is made by using qualitative research method, which proved to be a good and suitable method. For the research I interviewed an employee of Kemin Liikenne and his answers proved to be very helpful to my thesis.

The research shows clearly that the companies which have concentrated on public transportation experience lots of competitiveness and the customers often use the same company's services. Public transportation companies will help the globe slowly just thinking green but in the long term they will help significantly, which can impact on their customers' choices.

Keywords: logistics, logistics utility company, green logistics, public transportation

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT.....	3
1 JOHDANTO.....	5
1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimusongelma.....	5
1.2 Tutkimusmenetelmä.....	5
1.3 Kemin Liikenne Oy – nyt.....	6
2 LOGISTIIKKAPALVELUYRITYKSEN HAASTEET.....	9
2.1 Logistiikan käsite.....	9
2.2 Logistiikkapalveluyritys.....	9
2.3 Asiakaspalvelu.....	10
2.4 Vihreä logistiikka.....	11
3 HENKILÖLIIKENNE.....	12
3.1 Linja-autoliikenne.....	13
3.2 Tilausliikenne.....	14
4 TUTKIMUSTULOKSET.....	16
5 POHDINTA.....	18
LÄHTEET.....	19
LIITE	

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tutkin henkilöliikenteeseen keskittyneen logistiikkapalveluyrityksen tulevaisuuden haasteita. Henkilöliikenteessä toimivilla logistiikkapalveluyrityksillä on pyrkimys säilyttää tietty asiakaskunta ja parantaa laatua, joka parantaa asiakasmukavuutta. Ympäristön saastumisen vuoksi yritykset haluavat tulevaisuudessa myös panostaa vihreään logistiikkaan enemmän, mikä näkyy mm. taloudellisena ajotapana. Yritykset keskittyvät taloudellisten reittien suunnitteluun, mikä vähentää turhaa polttoaineen kulutusta. Yritykset joutuvat myös sopeutumaan EU-direktiivin ehtoihin. Esimerkiksi 1.8.11 tuli pakolliseksi Alko-lukko koululiikenteeseen, jossa myös Kemin Liikenne on vaikuttava tekijä.

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimusongelma

Opinnäytetyön tavoitteena eli tutkimusongelmana on selvittää Kemin Liikenne Oy:n tulevaisuuden näkymät. Kuinka juuri kyseinen logistiikkapalveluyritys, joka on keskittynyt henkilöliikenteeseen, voi varmistaa luomansa vakinaisen paikan Kemin henkilökuljetuksissa?

Nykypäivänä on kovaa kilpailua palveluyritysten kesken varsinkin logistisella alalla. Ongelman voi kiteyttää kysymyksiin, onko Kemin Liikenne Oy vielä pystyssä viiden vuoden päästä ja onko tulevien vuosien näkymät kovinkin erilaiset vuoden 2011 tilanteesta.

1.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössäni käytän kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä pyritään hankkimaan kokonaisvaltaista ja syvällistä tietoa sekä aineistoa todellisista tilanteista. Aineistoa kerätään esimerkiksi haastatteluilla, osallistuvalla havainnoinnilla sekä tutkimalla erilaisia dokumentteja ja tekstejä. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 155.)

Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä suositaan ihmistä tiedon kerääjänä. Tutkija ei luota niin paljon mittausvälineillä hankittuun tietoon kuin omiin havaintoihin ja keskusteluilla hankittuun tietoon. Laadullisina metodeina käytetään usein mm. teemahaastatteluita, osallistuvaa havainnointia, ryhmähaastatteluita sekä perehtymistä erilaisiin dokumentteihin ja teksteihin. Näissä metodeissa pääsevät parhaiten esille tutkittavien omat näkökulmat. (Hirsjärvi ym. 2004, 155.)

Tutkimukseeni haastattelen Kemin Liikenne Oy:n työntekijää Jukka Rytköstä. Haastattelu suoritetaan lähinnä avoimena eli ei-strukturoituna haastatteluna, jolloin keskustelu on vapaata eikä haastattelija ohjaile keskustelua (Metsämuuronen 2000, 42 - 43). Kvalitatiiviselle tutkimusmenetelmälle onkin tyypillistä, että haastattelut suoritetaan tarkoituksenmukaiselle kohderyhmälle ja satunnaisotantaa vältetään, jolloin otos on pieni (Hirsjärvi ym. 2004, 155). Ei-strukturoidussa eli avoimessa haastattelussa haastattelija ja haastateltava lähinnä keskustelevat vapaasti, jolloin keskustelua ei ohjailta tiettyihin suuntiin. Haastattelun jälkeen materiaali jäsennellään ja puhtaaksi kirjoitetaan. Avointa haastattelua käytetään usein kun henkilöiden kokemukset vaihtelevat paljon tai kun tutkittavia asioita on vähän. (Metsämuuronen 2000, 41 - 43.)

Laadulliselle tutkimusmenetelmälle on myös ominaista erilaisiin dokumentteihin ja teksteihin perehtyminen. Valmiiden aineistojen luotettavuutta on kuitenkin punnittava ja tietoja usein muokattava, yhdisteltävä sekä tulkittava. (Hirsjärvi ym. 2004, 184.)

1.3 Kemin Liikenne Oy – nyt

Kemin Liikenne Oy on henkilöliikenteeseen keskittynyt logistinen palveluyritys. Yritys on perustettu jo vuonna 1925 Kemin Intona, mutta vuonna 1997 se vaihtoi kyseisen nimen Kemin Autovuokrauksesta. Kemin Into omistaa kaikki osakkeet, joten sillä ei ole yksittäistä omistajaa. Kemin Liikenne Oy työllistää kolme vakinaista ja noin 15 tilapäistä työntekijää. Yrityksen toimitusjohtajana toimii Pentti Rytky.

Toimipiste sijaitsee Kemin Ritikan teollisuusalueella, jossa ovat myös korjaamo ja kaluston säilytys halli. Nykypäivänä kalustoon kuuluu kuusi turistibussia (kuva 1) ja

kaksi pienoislinja-autoa (kuva 2), kun taas 1950 – 1960-luvulla yrityksellä oli vain kaksi linja-autoa seuran omiin tarpeisiin. (Rytkönen 2011.)

Scaniassa on tilaa 50 matkustajalle, ja jokaisella paikalla on turvavyöt. Bussissa on mm. automaatti-ilmastointi, WC, kattokanavatuuletus, hyvin säätävillä penkit, DVD-soitin, kahvinkeitin ja korin madallus kyytiin nousemisen helpottamiseksi.



Kuva 1. Scania K124, Irizar Century 1237

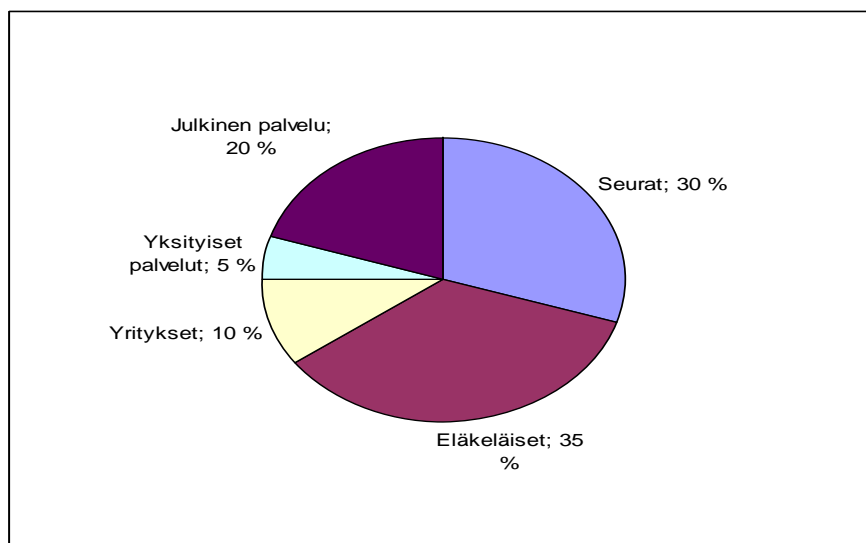
Mercedes Benz –merkkisessä bussissa on tilaa 25+1 matkustajalle. Mukavuuksiin kuuluvat mm. jäähdytysilmastointi, kattokanavatuuletus/lämmitys, sivuttain ja pitkittäin säätävät istuimet ja jääkaappi.



Kuva 2. Mercedes Benz O815D, SitCar, Beluga

Kemin Liikenne tarjoaa asiakkailleen laadukasta ja luotettavaa kuljetuspalvelua. Yritys järjestää tilausajaja asiakkaan haluamiin kohteisiin kotimaahan, muihin Pohjoismaihin, Viroon ja Venäjälle sekä muualle Eurooppaan. Yrityksen palveluja käyttävät seurakunnat, eläkejärjestöt, yritykset, julkiset palvelut (koulut, kunnat) ja yksittäiset palvelut, kuten esim. hääseurueet. Yritys järjestää myös valmismatkoja esim. kylpylöihin, hotelleihin ja erilaisiin tilaisuuksiin, josta esimerkki liitteessä 1. Yrityksellä on lisäksi kaksi ostoliikennelinjaa, Simo – Kemi - Kuivaniemi ja Simo – Ranua - Valajanaapa. Simo – Kuivaniemi väli on vain kouluvuoden aikana käytössä viisi kertaa viikossa, kun taas reitti Simo – Valajanaapa on käytössä kuusi kertaa viikossa ympäri vuoden. (Rytkönen 2011.)

Kylpylä- ja hotellimatkat Viroon ovat erittäin suosittuja eläkeläisjärjestöillä, jotka ovat palvelujen suurin käyttäjäryhmä (kuva 3). Seurojen käyttämät palvelut ovat esimerkiksi peli- ja virkistymismatkoja. Alueen yritykset käyttävät yrityksen palveluja virkistymismatkoilla esimerkiksi teatteriin tai yritysvierailuille. Venäjän kulttuurimatkoilla Kemin Liikenteen on noudatettava maan sisäisiä määräyksiä, kuten tiettyä nastarengasmerkkiä. Ulkomaille palvelua käyttävällä asiakkaalla on oltava passi tai kuvallinen henkilökortti. Venäjälle on lisäksi oltava viisumilupa maassaolon ajaksi. Linja-auton kuljettajalla on oltava täydellinen matkustusluettelo ja kansainväliseen liikenteeseen liittyvät asiakirjat. Yritys myös seuraa tullimääräyksiä ennen matkaa. Julkinen palvelu eli koulut muun muassa käyttävät Kemin Liikenteen palveluja uimahallikäynteihin tai luokkaretkiin. (Rytkönen 2011.)



Kuva 3. Asiakkaiden jakauma Kemin Liikenteen palveluissa (Rytkönen 2011.)

2 LOGISTIIKKAPALVELUYRITYKSEN HAASTEET

2.1 Logistiikan määritelmä

Logistiikka on käsitteenä suhteellisen nuori, mutta kuitenkin samalla yritysten perustoimintona erittäin vanha. Nykyinen logistiikkakäsite on syntynyt materiaalitalouden ja kuljetustalouden perillisenä lähinnä kuvaamaan materiaalien hyödykkeiden toimittamiseen liittyviä koordinoitavia tehtäviä. Näiden tehtävien kunnialla hoitaminen vaatii tuotannon, raaka- ainevirtojen, jakelun, informaatio- rahavirtojen ym. kokonaisvaltaista osaamista ja ymmärtämistä. (Karrus 2005, 12 – 13.)

Logistiikka voidaan määritellä Kaij E. Karruksen (2005, 13) mukaan seuraavasti: Logistiikka on materiaalivirtojen, hankinnan, tuotannon, jakelun ja kierrätyksen, huoltopalvelujen, varastointi- ja kuljetuspalvelujen sekä asiakaspalvelun ja – suhteiden kokonaisvaltaista johtamista ja kehittämistä. Logistiikalla on suora vaikutus yrityksen sisäisen ja yritysten välisen arvoketjun toimivuuteen ja tehokkuuteen ja niiden kautta asiakastyytyvyyteen ja toiminnan kannattavuuteen (Karrus 2005, 423).

2.2 Logistiikkapalveluyritys

Logistinen palveluyritys suorittaa asiakkaansa toimeksiantona logistisia tehtäviä, kuten tuotteiden varastointia ja kuljetusta ilman, että se itse missään vaiheessa omistaa kyseistä tuotetta. Logistiikkapalveluyritysten käyttö on lisääntynyt huomattavasti vuosien aikana. Tapahtunutta on auttanut yritysten voimakas keskittyminen ydintoimintoihinsa. Toiminnan fokuosoinnilla ja samalla kuitenkin kattavan markkinointi- ja myyntiketjujen aikaansaamiseksi on apuun otettu verkostoituminen ja arvoketjutus. Logistiikkapalveluyritykset ovat pyrkineet itse joko keskittymään omiin erikoisalueisiinsa, muodostamaan omia verkostojaan tai rakentamaan asiakkaittensa arvostamien erityispalvelujen muodostamia kokonaisuuksia. (Karrus 2005, 257- 258.)

Logistiikkapalveluyritysten rakenteelliset muutokset jatkuvat. Tähän tarjoavat mahdollisuuden sääntelyn purkaminen, globaalien kilpailun paineet, rajanylitysten virtaviivaistuminen, rahoituspalvelujen parantuminen sekä tietotekniikan kehittyminen.

Nyt pienetkin yritykset voivat hyödyntää asiakastietokantoja ja tietoverkkoja tehokkaasti. (Haapanen & Vepsäläinen & Lindeman 2005, 244 - 255.) Palvelu- ja tehokkuusvaatimusten lisääntyminen pakottaa yritykset määrittelemään yhä tarkemmin asiakasryhmänsä ja palvelut, joita ne asiakkailleen tarjoavat jos yritys mielii kilpailla muiden kanssa.

2.3 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelussa kriittisin kohta on se vaihe, jossa asiakaspalvelija kohtaan asiakkaan. Tilannetta ei voida etukäteen suunnitella eikä sitä voida jälkikäteen muuttaa. Toiset ovat hyviä asiakaspalvelijoita luonnostaan, toiset harjaantuvat hyviksi asiakaspalvelijoiksi pitkän kokemuksen myötä. Hyväksi asiakaspalvelijaksi voidaan tulla myös koulutuksen kautta. Jokaisen asiakaskohtaamisen jälkeen palveluyrityksissä tulee miettiä, hoidimmeko asian niin hyvin, että asiakas on tyytyväinen ja tulee vielä uudestaan. (Hokkanen & Karhunen & Luukkainen 2011, 311.)

Simo Hokkanen ym. (2011, 311) mukaan asiakaspalvelijan persoonallisuus ei välttämättä yksin riitä, vaan asiakaspalvelutilanteessa tarvitaan myös luovuutta. Pelkkä ystävällisyys asiakaspalvelutilanteessa ei riitä, vaikka sillä paljon voi saavuttaakin, tarvitaan myös ammattitaitoa. Näitä pehmeitä asioita tulee pohtia kaikissa palveluyrityksissä.

Palveluyrityksissä asiakkaan kannalta merkitystä on lisäksi ns. kovilla asioilla, joilla varmistetaan yrityksen menestyminen ja hyvä asiakaspalvelu varmistaa tuloksellisen toiminnan. Asiakkaalle on tärkeää yrityksen liiketoimintaympäristö, johon sisältyy esimerkiksi palveluajat, aikataulut, nopeus ja palvelun hinta. Palveluyrityksen menestyksen kulmakivet muodostuvat kolmesta seikasta: asiakas, itse yritys ja yrityksen henkilöstö. Asiakkaan odotukset, kokemukset ja yrityksestä saama mielikuva vahvistaa yrityksen menestystä, kuten myös yrityksen tarjoama palvelu, tilat ja imago. Yrityksen henkilöstön osaaminen, asenteet ja yhteistyö on erittäin merkittävässä roolissa. (Hokkanen ym. 2011, 312.)

Palveluyritysten on huomioitava toiminnassaan se seikka, että huonon asiakaspalvelun seurauksena menetetty asiakas on vaikea saada takaisin. Asiakastyytyväisyyteen

vaikuttavat palvelun ensivaikutelma, odotusaika, asiantuntevuus, ystävällisyys, asiakkaan huomioiminen, joustavuus, toimintavarmuus sekä tilojen ja palveluympäristön viihtyisyys. (Hokkanen ym. 2011, 331-332.)

2.4 Vihreä logistiikka

Vihreällä logistiikalla tarkoitetaan yleensä logististen toimintojen suunnittelua ja toteutusta siten, että taloudellisuus ja tehokkuus maksimoidaan ja ympäristöhaittojen määrä minimoidaan. Logistiikassa ympäristöön vaikuttavia osatekijöitä on erityisesti raaka-aineiden ja komponenttien logistiikan sekä tuotteiden ja välituotteiden logistiikan osavaiheissa. Logististen toimintojen merkitys tuotteiden ja koko toiminnan kokonaisympäristökuormituksen kannalta on usein ratkaiseva, sillä monet varastointiin, kuljetuksiin ja yksiköintiin liittyvät tekijät vaikuttavat ympäristökuormitukseen. (Mäkelä & Mäntynen & Vanhatalo 2005, 135.)

Vihreässä logistiikassa on nähtävissä kaksi erilaista toimintatapaa: toisaalta pyritään rajoittamaan tuhlaavaa toimintaa erityisesti ekotaseen kautta saatavan uuden ymmärryksen kautta ja toisaalta pyritään löytämään uusia liiketoiminnan muotoja, joiden kautta saadaan uusia kannattavia toimintatapoja ja kyetään tuottamaan ekologisesti kestävämpiä tuotteita ja palveluita (Karrus 2005, 275).

Ympäristötietoisuus on muuttamassa toimintatapoja ja arvostuksia jo lähitulevaisuudessa. Tämän kautta vihreä mutta samalla taloudellinen ajattelu tulee vaikuttamaan yhä voimakkaammin logistiikan kehittämiseen ja logistisiin valintoihin. Suosimalla saastuttamattomia tuotteita tai vain vähän saastuttavia yrityksiä markkinoita voidaan taivuttaa uuteen suuntaan. Tämä tie on kuitenkin varsin pitkä ja kivinen, sillä saastuttavan maailman saaminen saastuttamattomaksi on vaikeata. (Karrus 2005, 380.)

3 HENKILÖLIIKENNE

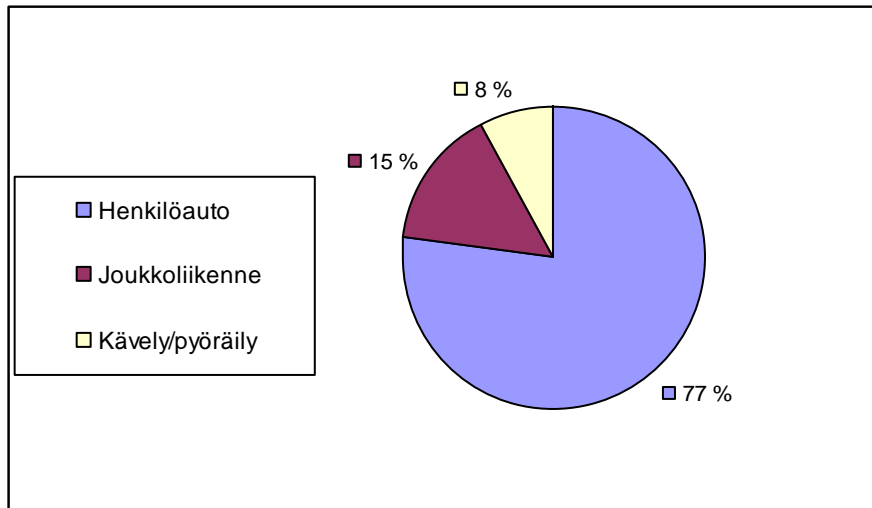
Henkilöliikenteellä tarkoitetaan kaikkia ihmisten käyttämiä liikenteeseen sopivia kulkuvälineitä, esimerkiksi juna-, henkilöauto-, lento- ja linja-autoliikennettä. Junaliikennettä Suomen sisällä harjoittaa ainoastaan VR-Yhtymä Oy. Henkilöliikenteen asiakkaat yleensä käyttävät joukkoliikenteen palveluja pitkillä matkoilla tai koulumatkoilla, koska ne ovat edullisimpia (Coyle & Bardi & Cavinato 1998, 215).

Liikennepolitiikan päämäärä on turvata arjen matkojen toimivuus, pitää yllä elinkeinoelämän kilpailukykyä ja hillitä ilmastonmuutosta päästöjen vähentämisen avulla. Suomen sijainti etäällä Euroopan liikenteen ja logistiikan valtaviirroista asettaa liikennepolitiikalle suuria haasteita. Liikennejärjestelmää kehitetään tasapainoisesti eri alueilla ottaen huomioon eri väestöryhmien tarpeet. Sujuva ja hyvin hoidettu joukkoliikenne tukee liikennepolitiikan tavoitteita. Liikenteen sujuvuutta ja turvallisuutta pyritään jatkuvasti parantamaan muun muassa älyliikenteen palveluilla. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2011.)

Tulevaisuudessa painotetaan liikennejärjestelmän toimivuuteen ja kehittämiseen, liikenteen päästöjen vähentämiseen ja kestäväen kehityksen edistämiseen. Liikennepolitiikkaa kehitetään osana elinkeinoelämän, talouden ja työllisyyden sekä alueiden kehittämisen kokonaisuutta. Pitkäjärjenteisen kehittämisen varmistamiseksi hallitus laatii liikennepoliittisen selonteon. Arjen sujuva liikkuminen turvataan työmatkaliikennettä, joukkoliikenteen toimivuutta ja liikenneturvallisuutta parantamalla. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2011.)

Suomen henkilöliikennesuorite on vuosittain noin 83 miljardia henkilökilometriä, mikä on 42 km henkilöä kohden vuorokaudessa. Valtaosa, noin 93 prosenttia suoritteesta, kertyy tieliikenteestä maanteilla, kaduilla ja yksityisteillä. Joukkoliikenteen osuus suoritteesta on noin 12 prosenttia. (Liikennevirasto 2011.)

Tieliikenteestä henkilöautojen osuus on 77 % (kuva 4). Joukkoliikenteen osuus on n. 15 % (bussiliikenne 7 %, junaliikenne 4,5 %, metro ja raitiovaunut 0,5 %). Kävelyn ja pyöräilyn osuus henkilökilometreistä on n. 8 %. (Liikennevirasto 2011.)



Kuva 4. Tieliikennettä käyttävien kulkuvälineiden osuudet (Liikennevirasto 2011.)

3.1 Linja-autoliikenne

Linja-autoliikenteellä tarkoitetaan luvanvaraista henkilöliikennettä, joka on säännöllistä, jonka palvelut ovat yleisesti käytettävissä, jonka reitin liikennelupaviranomainen vahvistaa ja jonka harjoittaminen ei perustu kunnan, kuntayhtymän, pääkaupunkiseudun yhteistyövaltuuskunnan, liikenneministeriön tai lääninhallituksen kanssa tehtyyn ostosopimukseen (Ahola 1992, 954).

Pienet kaupungit ja kylät, jotka ovat rautateiden ulottumattomissa, liikennöidään ainoastaan linja-autoilla. Linja-autoreitit täydentävät rautateitä tarjoamalla yhteyksiä paikkakunnille, joihin ei pääse junalla.

Linja-autojen keski-ikä on Suomessa 10,6 vuotta ja vuosittain uusia linja-autoja tulee liikenteeseen noin 500 kappaletta. Uudet linja-autot tulevat tilausliikenteeseen, pikavuoroille ja suurten kaupunkiseutujen paikallisliikenteeseen. Vanhemmilla autoilla ajetaan vähemmän tuottoisia maaseudun koululais- ja vakiovuoroja. Käyttönotostaan 11–20 vuoden kuluttua linja-autot usein poistetaan yrityksen kalustosta myymällä tai

romuttamalla. Vanhat autot päätyvät yksityishenkilöille ja köyhempiin maihin. Myös monet urheiluseurat ovat hankkineet säännöllisestä liikenteestä poistettuja linja-autoja omaan käyttöönsä. (Ahola 1992, 955.)

Linja-autoliikenteen harjoittamiseen tarvitaan elinkeino-, liikenne-, ja ympäristökeskuksen (ELY) myöntämä joukkoliikennelupa tai reittiliikennelupa. Linja-autoliikenteen peruslupa on joukkoliikennelupa, joka oikeuttaa ajamaan tilaus- ja sopimusliikennettä. Joukkoliikenneluvan myöntää hakijan kotipaikan ELY. Joukkoliikenneluvan myöntämisen yhtenä edellytyksenä on linja-autoliikenteen yrittäjäkurssi. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2011.)

Markkinaehtoiseen reittiliikenteeseen tarvitaan elinkeino-, liikenne-, ja ympäristökeskuksen myöntämä reittiliikennelupa. Joukkoliikennelaissa määritellyt kunnalliset toimivaltaiset viranomaiset myöntävät luvat alueensa sisäiseen reittiliikenteeseen. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2011.)

Kun harjoitetaan reitti- ja tilausliikennettä EU-maissa ja Norjassa, pitää liikennöitsijällä olla voimassa oleva joukkoliikennelaissa tarkoitettu yhteisölupa. Tilausbussimatkojen kuljetusasiakirjat, valvonta-asiakirjat ja Venäjän liikenteen niin sanotut noutoluvat myöntää Liikenteen turvallisuusvirasto. Kansainvälisen reittiliikenteen luvat myöntää liikenne- ja viestintäministeriö. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2011.)

3.2 Tilausliikenne

Tilausliikenne tarkoittaa pääasiassa linja-autolla suoritettavaa tilausajoa. Tilausajot ovat asiakkaan tilaamia kuljetuksia, joissa aikataulu, reitti, autokalusto ja mahdolliset oheispalvelut ovat asiakkaan tarpeiden mukaan määriteltyjä, eivätkä reittiliikenteen tapaan noudata liikennöitsijän asettamia kriteerejä. Lainsäädännön määritelmä tilausliikenteelle on “luvanvaraista henkilöliikennettä, jota harjoitetaan vain tilauksesta tilaajan määräämällä tavalla, sekä muuta luvanvaraista henkilöliikennettä, joka ei ole linjaliikennettä eikä ostoliikennettä.” Linja-autolla tilausajoja suorittavalta yritykseltä vaaditaan voimassa oleva joukkoliikennelupa, joka on autokohtainen. Lisäksi muihin EU-maihin ja Norjaan suuntautuvilta henkilöliikenteen kuljetuksilta vaaditaan yhteisölupa, joka myös on autokohtainen. (Ahola 1992, 1521.)

Tilausliikenteen ajot voivat olla yksittäisiä ajomatkoja tai ennakkoon tietyn sopimuksen perusteella ajettavia toistuvia ajoja, esimerkiksi matkatoimistojen asiakaskuljetukset laivaristeilyille. Monella tilausajaja harjoittavalla liikennöitsijällä on oma matkatoimisto tai muu yhteistyökumppani, joka voi järjestää ryhmän majoitukset, ruokailut, laivaliput sekä muut etukäteen tilattavat ohjelmanumerot. (Ahola 1992, 1522.)

Nykyaikaisessa tilausajolinja-autossa on usein ilmastointi, WC, kahvinkeitin, jääkaappi sekä viihdejärjestelmä, joka sisältää esimerkiksi DVD-soittimen, CD-vaihtajan ja radion. Suomessa tilausajoliikenteessä esiintyviä alusta- ja korimerkkejä ovat muun muassa Carrus, Lahden Autokori, MAN, Mercedes-Benz, Neoplan, Scania, Setra ja Volvo. (Ahola 1992, 1522.)

Tilausajojen yksi suurimpia etuja on joustavuus ryhmämatkoilla. Reitiltä voidaan poiketa, matkanjohtajan niin halutessa, tai matkaohjelmaan voidaan tehdä muita tarvittavia muutoksia lennossa, mikäli käytettävissä oleva aika sen sallii. Tilausliikenteen tarjoukset ja sopimukset on suositeltavaa pyytää kirjallisesti ja niistä tulisi käydä ilmi seuraavat asiat: matkan aikataulu, matkan alkamis- ja päättymispaikka, linja-auton varustus, matkustajamäärä, hinta ja muut sopimukseen vaikuttavat tekijät. (Ahola 1992, 1523.)

4 TUTKIMUSTULOKSET

Asiakkuudeksi käsitetään lähinnä pitkäaikaisessa asiakkuussuhteessa oleminen. Pitkäaikainen asiakkuus koetaan arvokkaaksi yrityksissä, sillä se voi antaa uusia palveluideoita ja voi estää kilpailijoiden tunkeutumista markkinoille. (Karrus 2005, 292.)

Myös tulevaisuudessa Kemin Liikenteen tavoitteena on säilyttää vakaa asiakaskunta ja pyrkiä säilyttämään sen vakinaistettu paikka, koska alueella kilpailu on kovaa. Mainonnan ja asiakkaiden kokemusten avulla saadaan heidät valitsemaan juuri yrityksen tarjoamia palveluita. Asiakkaat ovat valinneet yrityksen palvelut yhä uudestaan ja uudestaan luotettavuuden takia. (Rytkönen 2011.)

Suomessa on liikenteeseen ja kilpailuun vaikuttanut Venäjällä tapahtunut liikenteen kasvu, joka houkutteli suomalaisia kuljetusyrityksiä avaamaan kotimaisen toiminnan lisäksi kuljetustoimintaa myös Venäjälle. (Karrus 2005, 295.) Asiakas, joka kilpailuttaa henkilöliikenteen hintoja, tulee huomaamaan, että Kemin Liikenne tarjoaa alueen parasta ja edullista kuljetusta myös Kemin ulkopuolelle. Tämä johtuu siitä, että yritys poikkeaa muista alueen logistiikkapalveluyrityksistä siten, että se tarjoaa kulttuurimatkoja ja tilausajoja mm. Venäjälle ja Viroon. Yritys on koko ajan elänyt noususuhdanteista aikaa, josta kertoo noussut liikevaihto ja se, että kysyntää on enemmän kuin tarjontaa. (Rytkönen 2011.)

Yrityksillä on useita syitä kehittää logistisia toimintojaan ympäristö huomion ottaen. Vähimmäisvaatimuksena on ympäristöä koskevien säännösten täyttäminen. Koska yritykset eivät useinkaan ole valmiita vapaaehtoisesti kasvattamaan logistisia kustannuksiaan ja siten heikentämään kilpailukykyään, julkisen vallan on määriteltävä ympäristövaikutuksia koskevat raja-arvot. Ympäristöystävällisempi logistiikka ja ns. vihreä logistiikkastrategia eivät kuitenkaan välttämättä lisää kokonaiskustannuksia, sillä hyvä ympäristömaine voi parantaa yrityskuvaa ja kilpailukykyä. (Mäkelä ym. 1998, 22.)

Kemin Liikenne Oy:n vihreä logistiikka on koko ajan parempaan suuntaan, koska yritys kierrättää öljyt ja maailman tämän hetkisen tilanteen kannalta yrityksen linja-autojen päästöt eivät ole hälyttävän korkeat johtuen autojen iästä. Yrityksen taloudellinen ajotapa johtuu siitä, että reitit suunnitellaan joustavimman ja taloudellisimman

vaihtoehdon mukaan. Parhain vaihtoehto kannattaa valita sen takia, että asiakkaat nauttivat matkasta ja pakolliset taukopaikatkin katsotaan ennakkoon, ettei istuminen linja-autossa tuntuisi puuduttavalta. (Rytkönen 2011.)

Tulevaisuudessa kilpailussa onkin kyse siitä, kuka löytää sopivimmat kehitysalut ja kuka oppii nopeimmin ja saavuttaa kiinnipääsemättömän etumatkan kilpailijoihinsa nähden. Tulevaisuuden kannalta on tärkeää liikkua valittuun suuntaan ja hankkia uusia taitoja. On siis tärkeää valita ydinosaamisensa ja kehittää sitä, sillä tulevaisuudessa liiketoiminnan osaaminen liikkuu juuri ydinosaamisen alueella. (Mäkelä ym. 2005, 25.)

Kemin Liikenteen tulevaisuus näyttää erinomaiselta. Asiakaskunta on saatu pysymään yrityksen tarjoamissa palveluissa ja yritys on vakinaistanut paikansa. Tulevaisuuden suunnitelmana yrityksellä on pyrkimys koko ajan taloudellisempaan ja asiakastyytyväisempään palveluun. Yhtenä haasteellisena tehtävänä tulevaisuudessa yritys näkee sopeutumisen direktiivin ehtoihin, joista esimerkkinä 1.8.2011 tuli Alkolukko pakolliseksi kaikkiin koulukuljetuksiin. Toinen on kalustoon investoiminen, joka taas lisää menoja, mutta voi tuoda myös lisää asiakkaita. Myös linja-autoliikenne uudistuu vuonna 2014, mutta kaikkiin on vain sopeuduttava. Kemin Liikenteen mottona on saada matalalla profiililla hyvä tulos. (Rytkönen 2011.)

5 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi oli erittäin mielenkiintoista aikaa. Erityisesti aiheen liittyminen hyvinkin ihmisten joka päiväseen arkeen sekä aiheena itselleni aivan uutena. Tarkoittaen sitä, että pääsin tutkimaan henkilöliikenteeseen perehtynyttä yritystä Kemin Liikennettä vähän tarkemmin ja sen haasteita mm. tulevaisuuden kannalta, koska olen itsekin käyttänyt monesti yrityksen tarjoamia tilausajoja liittyen urheiluseurani matkoihin.

Opinnäytetyön keskeisin tavoite oli selvittää logistiikkapalveluyritys Kemin Liikenteen nykypäivän tilanne ja tulevaisuuden tuomat haasteet. Opinnäytetyön alussa huomasin kuinka laaja aihe olikin kyseessä joten jouduin rajaamaan aihetta hieman, että saisin riittävästi katetun tuotoksen.

Tutkimustuloksissa käy ilmi, että vaikka kilpailu on alueella kovaa, niin silti Kemin Liikenne Oy on saanut vakinaistettua hyvän aseman Kemin alueella, koska yritys tarjoaa niin monipuolisia palveluja verrattuna muihin alueen yrityksiin. Yrityksellä on vain pieni osa ostoliikennettä, mutta suurin asiakkaiden käyttämistä palveluista ovat tilausajot, jotka ovat erittäin kannattavaa Kemin alueella. Tutkimuksista kävi myös ilmi, että Kemin Liikenne Oy tulee olemaan alueella ainakin vielä monia vuosia.

LÄHTEET

Painetut

- Ahola, Matti 1992. Koululaisen tietosanakirja. Gummerus Kustannus Oy. Jyväskylä.
- Coyle, John J. & Bardi, Edward J. & Cavinato, Joseph L. 1990. Transportation 3rd Edition. West Publishing Company, Minnesota.
- Haapanen, Mikko & Vepsäläinen, Ari & Lindeman, Taru 2005. Logistiikka osana strategista johtamista. WSOY, Porvoo.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osittain uudistettu painos. Tammi, Helsinki.
- Hokkanen, Simo & Karhunen, Jouni & Luukkainen, Martti 2011. Johdatus logistiseen ajatteluun. 6. uudistettu painos. Sho Business Development Oy, Jyväskylä.
- Kaplan, Robert S. & Norton, David P. 2002. Strategialähtöinen organisaatio. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Karrus, Kaij E. 2005. Logistiikka. WSOY, Helsinki.
- Koskinen, Harri & Koskinen, Pekka & Markkula, Risto & Mattsson, Margit & Ollikainen, Jari & Sarjanen, Päivi & Vinnari, Orvokki 2000. Huolinta-alan käsikirja. Suomen Spedservice OY, Vantaa.
- Metsämuuronen, Jari 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Jaabes OÜ, Viro.
- Mäkelä, Tommi & Mäntynen, Jorma & Vanhatalo, Jaana 2005. Logistiikka ja kuljetusjärjestelmät. TTY-paino, Tampere.
- Mäkelä, Tommi & Mäntynen, Jorma 1998. Kuljetukset logistiikan osana. TTK, Tampere.
- Sakki, Jouni 1999. Logistinen prosessi: tilaus-toimitusketjun hallinta. Jouni Sakki Oy, Espoo.
- Sartjärvi, Timo 1992. Logistiikka kilpailutekijänä. Otava Oy, Keuruu.
- Von Bagh, Antero & Günther, Claus & Salmenkari, Raimo 2000. 2000-luvun logistiikan johtaminen. WS Bookwell. Helsinki.

Painamattomat

Kemin Liikenne Oy 2011. Yrityksen kotisivu. Luettu 15.3.2011.

<<http://personal.inet.fi/yritys/keminliikenne/frameset.htm>>

Liikenne- ja viestintäministeriö 2011. Luettu 2.11.2011.

<<http://www.lvm.fi/web/fi>>

Liikennevirasto 2011. Luettu 3.11.2011

<<http://portal.liikennevirasto.fi/sivu/www/f/liikenneverkko/liikennejarjestelma/henkiloliikenne>>

Rytkönen, Jukka 2011. Työntekijä, Kemin Liikenne Oy, Kemi, 24.3.2011, 30.3.2011

Hector Aika Matka 1966-2011

Konsertti - Hotellipaketti

Rovaniemellä

10.-11.12.2011



Matka ohjelma

Pyydämme lähtiöitä olemaan ajoissa lähtöpaikoilla

Lähtö

Lauantai	10.12.2011	09.00	Kemin linja-auto asema
		09.15	Tupasvilla tarvittaessa (ilmoitathan jos nouset tupasvillasta)
		10.30	Rovaniemi

Bussi pysähtyy Pohjanhoville, josta kaikilla ns. omaa aikaa, matkatavarat voi halutessaan jättää bussiin tai viedä hotellin säilytykseen

14.00 Bussi Pohjanhovilla, matkatavarat ja hotelliin kirjautuminen + omaa aikaa

19.00 Bussi lähtee hotellilta konserttipaikalle. Lappi Arenalle

19.00 Konsertti paikalla ovet avataan

20.00 – n. 23

Konsertin jälkeen, kun kaikki on bussissa, viimeistään klo 23.30 Bussi lähtee hotellille

Sunnuntai	11.12.2011	12.00	Huoneiden luovutus ja kotimatalle
-----------	------------	-------	-----------------------------------

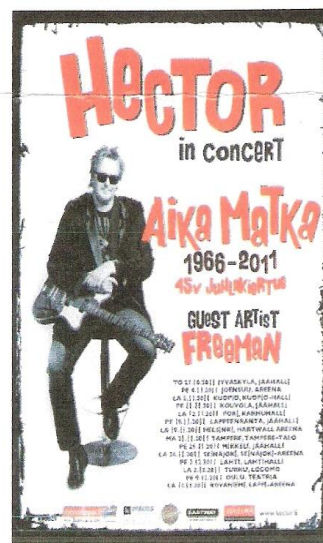
Matkaan sisältyy:

Bussi kuljetukset, Kemi-Rovaniemi-Kemi sekä hotellilta Arenalle ja takaisin

Liput, Hectorin Aika Matka konserttiin

Majoitus, hotelleissa Hotelli Pohjanhovissa

2hh aamiaisella, asiakassauna ja -uinti sekä vapaa pääsy ravintolaan



Kemin Liikenne Oy

Pankonkatu 14
94700 KEMI

Kuvi 3178/00/MjMv
puh. 016-231 130
fax. 016-233 318

GSM 0400 851 496
GSM 040 544 70 71

säpo: matkat@keminliikenne.fi internet: www.keminliikenne.fi

Miellyttävää konserttia