

# Huoltopalvelu

## Balmuir Care spa

Iida Mähönen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Muotoilija (AMK)

Muotoilun tutkinto- ohjelma / tekstiilisuunnittelu

Opinnäytetyö Kevät 2021



# Tiivistelmä

Tekijä:	Iida Mähönen
Toimeksiantaja:	Balmuir Oy
Otsikko:	Balmuir care spa
Sivumäärä:	53
Tutkinto:	Muotoilija AMK
Tutkinto-ohjelma:	Muotoilun tutkinto-ohjelma
Suuntautumisvaihtoehto:	Tekstiilisuunnittelu
Ohjaajat:	Tuiti Paju, lehtori Tuija Nieminen, lehtori
Avainsanat:	Vaatehuoltopalvelu, materiaalit, huolto, kestävyys

Opinnäytetyön aiheena oli suunnitella konseptitason huoltopalvelu Suomalaiselle lifestyle brändille, Balmuirille. Tarkoituksena oli suunnitella mahdollisimman toimiva ja asiakkaat huomioiva palvelu, jonka avulla Balmuir voisi tarjota tuotteille mahdollisimman pitkän käyttöiän.

Opinnäytetyön pohjatyönä tutkitaan Balmuirin kilpailijoita sekä yrityksiä, jotka tarjoavat huoltopalveluita Suomessa. Opinnäytetyö on tutkinnallinen työ, joka sisältää suuren asiakaskyselyn Balmuirin omille asiakkaille. Asiakaslähtöisyys oli työssä suuressa roolissa, jonka pohjalta palvelun sisällön suunnittelu on alkanut.

Opinnäytetyön aihe tärkeä ja se käsittelee todella ajankohtaista aihetta. Kuinka huoltaa ja rakastaa jo olemassa olevia tuotteita ilman että tarvitsee ostaa aina uutta tilalle? Tekstiiliteollisuus on yksi maailman saastuttavimmista aloista.

Opinnäytetyön tuloksia on tarkoitus käyttää osana Balmuirin toimintaa. Työn avulla he voivat tarjota asiakkailleen mahdollisuuden käyttää vaatehuoltopalvelua sekä opastaa heitä, kuinka pitää olemassa olevista tuotteista huolta myös itse.

# Abstract

Author: Iida Mähönen  
Commissioner: Balmuir Oy  
Mandator: Balmuir care spa  
Number of pages: 53  
Degree: Bachelor of Culture and Arts  
Degree programme: Design  
Specialisation option: Textile Design  
Instructors: Tuiti Paju, Senior Lecturer  
Tuija Nieminen, Senior Lecturer  
Keywords: Clothing maintenance service,  
materials, maintenance. sustainability

The topic of this project was to design a concept level maintenance service for the Finnish lifestyle brand, Balmuir. The purpose was to design a service that was functional as possible and usable, so that Balmuir could offer the longest possible life for their products.

As part of the study made for this final project, it needed to have large research of competitors and companies that offer maintenance services in Finland. This project is an investigative work that includes a large customer survey of Balmuir's own customers. Customer orientation played a major role, which was the base of the design.

This project is important and it deals with current problem. How to maintain and love existing material without always having to buy a new one to replace it? The textile industry is one of the most polluting sectors in the world and I believe everyone should take small steps to improve it.

The results of this project are to be used as part of the operation of Balmuir. With the help of this project, they can offer their customers the opportunity to use a clothing maintenance service and guide them on how to take care of existing products themselves.

# Sisällysluettelo

1. Johdanto	1
1.1 Menetelmät	2
1.2 Viitekehys	3
2. Taustat - vaatteiden huollon murros	4
3. Balmuir	7
3.1 Kilpailijat Suomessa	9
3.2 Kysely kuluttajille	12
3.3 Kyselyn tulokset	13
3.4 Yhteenveto	19
4. Asiakasprofiilit	20
5. Huoltosetti	24
6. Materiaalit, ominaisuudet ja niiden huoltaminen	26
6.1 Kashmir	27
6.1.1 Kashmirin hoito-ohjeet	28
6.2 Villakangas	29
6.2.1 Villakankaan hoito-ohjeet	30
6.3 Silkki	31
6.3.1 Silkin hoito-ohjeet	32
6.4 Pellava	33
6.4.1 Pellavan hoito-ohjeet	34
6.5 Nahka asusteet	35
6.5.1 Nahka asusteiden hoito-ohjeet	36
7. Hoito-ohjeet	37
8. Huoltopalvelun suunnittelu	41
8.1 Sisältö ja hinta	42
8.2 Yhteenveto	43
9. Pohdinta	44
Lähteet	46

# 1. Johdanto

Tässä työssä suunnittelen huoltopalvelun konseptin suomalaiselle Balmuir Oy:lle. Työtä tarjottiin minulle, koska he tiesivät minun suhtautuvan vaatteiden huoltoon sekä ekologisuuteen intohimoisesti.

Olen suhtautunut epäileväisesti maailman materiaalin kulutukseen jo pitempään ja pohtinut myös itse omaa kulutuskäyttäytymistäni. Kuinka voisin tehdä fiksumpia valintoja, kuitenkin samalla nauttien pukeutumisesta ja muodista. Pikamuoti liikkeitä lisääntyvät koko ajan ja asiakkaiden asenne sekä suhtautuminen mm. hintoihin, kestävyys ovat mielestäni hämärtyneet. Halutaan koko ajan lisää ja enemmän, ilman että mietitään millä kustannuksella se tehdään.

Mielestäni yhden hieman kalliimman ja kestävämmän vaateen ostaminen on ekologisempaa kuin monen halvan vaateen hankkiminen. Kuitenkin vielä parempi ja ekologisempi ratkaisu olisi käyttää jo omat olemassa olevat vaatteet loppuun asti.

Olen aina itse rakastanut muotia ja pukeutumista, mutta samaan aikaan tuntenut paha omaatuntoa kuluttamisesta. Olenkin vuosien varrella oppinut korjaamaan ja huoltamaan vaatteitani oikeaoppisesti, rakastamaan olemassa olevia vaatteitani sekä arvostamaan niitä. Olen intohimoinen neuleiden harjaaja ja kenkien lankkaaja.

Haaveeni ja toiveeni olkin tämän työn puitteissa päästä jakamaan sitä iloa eteenpäin. Tavoitteeni työssäni oli luoda helppo ja mutkaton palvelu heidän asiakkaalleen, jonka avulla saisimme yhdessä pidennettyä jo olemassa olevan materiaalin käyttöikä ja luoda heidän asiakkaalleen mahdollisuuden ihastua omiin vaatteisiinsa uudestaan. Oli ilo olla osana tätä projektia Balmuirin kanssa, jonka avulla teemme yhdessä arjesta helpompaa ja kestävämpää.

## 1.1 Menetelmät

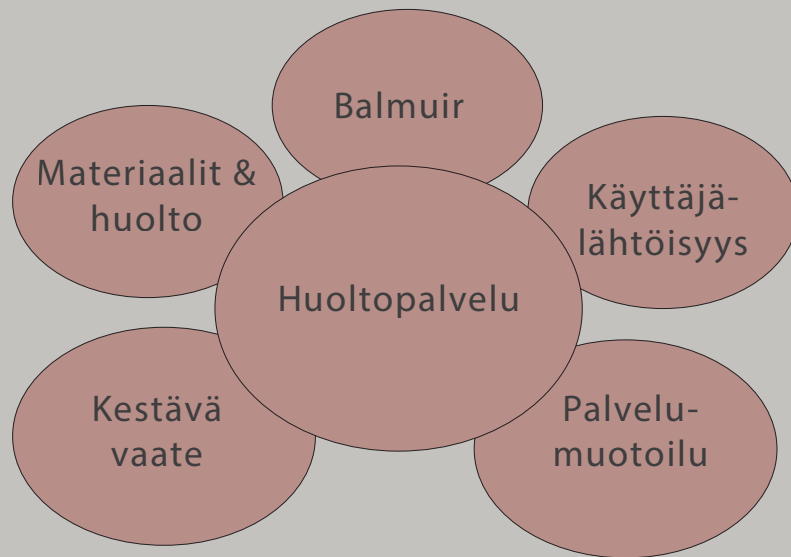
Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmä on tutkimuksellinen. Työ perustuu löydettyyn tietoon ja tutkimuskyselyn tuloksiin, joiden pohjalta rakennan konseptisuunnitelman. Lisäksi työtä ohjaa Balmuirin toiveet työstä sekä heidän tietonsa vaatteiden huollosta ja materiaaleista. Työtäni varten olen jutellut ja käynyt keskusteluja Balmuirin henkilökunnan kanssa. Työssäni analysoin myös laajasti teettämäni kyselyn tuloksia.

Minulla itselläni on reilu 5,5 vuoden asiakaspalvelu tausta Balmuirilta, jonka aikana minulle on muodostunut selkeä käsitys itse brändistä sekä heidän asiakkaistaan. Olen toiminut mm. Helsingin Balmuirin brändi storella (kuva1). Tämän takia opinnäytetyö projekti tuntui luontevalta, koska pääsen kehittämään palvelua asiakkaiden toiveiden pohjalta, joita itse olen myös palvellut.



Kuva1. Balmuir brändi store Helsinki

## 1.2 Viitekehys



Kuva 2. Viitekehys.

Opinnäytetyöni viitekehys rakentuu työni sisällöstä ja sitä tukevista eri aihepiireistä. Siinä kuvaan sen keskeiset tekijät. Keskeltä löytyy itse työ, jonka tuotan opinnäytetyössäni eli huoltopalvelun (kuva 2). Sivuille tukipilareiksi olen laittanut aiheita, jotka auttavat minua ja tukevat projektin etenemisessä. Näistä rakentuu teoriaosuus koko työni pohjalle.

Työssä suunnittelen huoltopalvelun konseptin Balmuir Oy:lle. Lähdin suunnittelemaan työtä yhdessä Balmuirin kanssa ja tiedustelemaan mitä he odottavat työltäni. Tarkoituksena on luoda valmis konseptitason suunnitelma sekä myytävä huoltopaketti tukemaan konseptia.

Suunnitteluni lähtökohtana toimii toimeksiantajan eli Balmuirin sekä heidän asiakkaidensa toiveet ja odotukset. Työssäni käytän myös omaa taustaani ja kokemustani suunnittelun apuna. Olen työskennellyt Balmuirilla 5,5 vuotta, joten minulla löytyy tietotaitoa itse brändistä sekä asiakaskunnasta. Opinnäytetyössäni käyttäjä sekä asiakaslähtöisyys ovat pääroolissa. Tarkoituksena on luoda Balmuirin asiakkaille kysely, jonka avulla voin lähteä suunnittelemaan ja viemään palvelua pidemmälle.

Työssäni perehdyn myös luonnonmateriaaleihin, joita Balmuir käyttää mallistoissaan. Tutkin niiden huoltamista sekä ominaisuuksia. Perehdyn myös vaatteiden huollon historiaan ja kestävän vaateen ideologiaan. Näitä tietoja käytän työni pohjalla. Tutkimukseni aihe määräytyi asiakkaan Balmuirin toimesta. Kuinka vaate saadaan kestäväksi ja kuinka sitä tulisi huoltaa oikeaoppisesti.

## 2. Taustat- Vaatteiden huollon murros

Peilattessani omien isovanhempieni suhtautumista vaatteisiin ovat arvot hyvin erilaiset verrattuna vaikka itseeni kun olin 13-vuotias. Isovanhempan huolisivat kenkäänsä, korjasivat vaatteensa ja ostivat vain tarpeeseen. Merkittävimpiä muutoksia vaateteollisuudessa minun lapsuuteni ja omien isovanhempieni nuoruuden välillä ovat olleet mm. sota, lama-aika, vapaa-ajan lisääntyminen, elämäntason parantuminen, kodinkoneiden yleistyminen, nuorisokulttuurin synty, halpamuodin saapuminen Suomeen, kaupunkilaistuminen ja uudet materiaalit.

Tässä kappaleessa tutkin kuinka vaatteiden huolto ja olemassa olevan materiaalin arvostus on muuttunut ajan saatossa. Olen itse pyöritellyt ajatuksia kyseisen kysymyksen ympärille ja yrittänyt löytää vastauksia siihen, miksi vaatteet ovat muuttuneet nykypäivänä kertakäyttöisiksi. Tässä kappaleessa lähteenä olen käyttänyt tiedekirjaa nimeltä "Säädyllistä ja säädyttöntä- pukeutumisen historiaa renesanssista 2000- luvulle". Kirja on julkaistu vuonna 2019 ja sen ovat toimittaneet Anna Niiranen sekä Anja Turunen. Olen keskittynyt erityisesti kirjan kappaleeseen "Kuinka trikoosta tuli päällysvaate?" Se kokoaa mielestäni hyvin ajatuksia siitä mitkä ovat mm. vaikuttaneet vaatteiden huoltamiseen viimeisten vuosikymmenten aikana. Kappaleen lopussa haluan pohtia vielä itse tämänhetkistä tilannetta.

Kirjassa pohditaan paljon trikoon yleistymistä ja sen vaikutusta 1960-luvulla. Ennen 1960- lukua Suomessa vaatteilla koreilu oli ollut vauraiden ihmisten puuhaa. Vaatteet teetettiin ompelimoissa tai ommeltiin itse kotona. Vaatteissa käytettiin laadukkaita materiaaleja kuten villasta kudottuja kankaita. Vaatteet olivat kestäviä ja istuivat kantajalleen kuin valettu. Ne olivat arvokkaita ja niillä haluttiin viestittää tietynlaista elintaso. Vaatteita arvostettiin sekä niistä pidettiin hyvää huolta. (Niiranen & Turunen 2019, 343.)

1960- luku oli materiaalsen kasvun aika. Silloin ihmisten niukkuus väheni ja se vaihtui paljouteen. Kodit muuttuivat ja ihmisten elintaso parani. Moniin koteihin tuli elämää helpottavia perusmukavuuksia kuten pesukone. Myös vaatteiden määrä lisääntyi ja pukeutuminen ei ollut enää juhlallisuus tai pelkkien rikkaiden etuoikeus. Pukeutumistyyli muuttui samalla astetta arkisemmaksi, jolloin aikaisemmin käytetyt kalliit ja koreat mekot sekä puvut jäivät vain juhla käyttöön. Samaan aikaan myös ihmisten kulutustottumukset muuttuivat huomattavasti. Trikoo näyttölee tärkeää roolia pukeutumisen muutoksessa 1960-luvulla. Trikoo oli ollut tuttu jo 1930-luvulla, mutta silloin sitä käytettiin vain alusvaatteissa ja paidoissa. Trikoo poikkesi paljon muista valmistetuista vaatteista, koska trikoovaatteet olivat lähes kaikki valmisvaatteita. (Niiranen & Turunen 2019, 341, 344-345.)



Kuva 3. Vaaterekki

Kun trikoinen kangas löi läpi, oli 1970-luvun alussa Suomessa jo lähes sata erilaista trikoo valmistajaa mm. Nanso, Finnwear ja Reima. Valikoimaa oli paljon ja sen saatavuus oli huomattavasti aiempaa helpompaa. Triko-o oli ominaisuuksiltaan loistava. Se venyi sekä jousti hyvin, jonka takia siitä oli helppo tehdä valmisvaatteita. Tuotetta ei tarvinnut valmistaa mittojen mukaan, koska se meni monen kokoiselle ja malliselle ihmiselle. Kun elintaso nousi eivät vaatteet olleet enää välttämättö-myys. Yhden vaatteen ei tarvinnut palvella kauaa vaan kuluttajat halusivat jotain uutta. Naistenlehdet eivät mainostaneet enää muodistamisohjeita vaan uutuuksia. Näin pikkuhiljaa vaatteista tuli kulutustuotteita ja niiden elinkaari ja käyttöikä lyheni huomattavasti. Tämän seurauksena vaatteiden huoltaminen ja niistä huolehti-minen jäi taka-alalle. (Niiranen & Turunen 2019, 347)

Ihmiset ostivat vaatteensa valmiina kaupoista kuten Anttilasta. Suosittiin ajatusta, jossa asiakas saa itse valita tuotteensa rekeiltä ja sovittaa niitä itse. Enää ei haluttu, että myyjä oli niin isossa roolissa ostotapahtu-massa. Samaan aikaan muotia ja pukeutumista alettiin kohdentamaan myös enemmän nuorille. Kaupat tarjosi-vat mallistojaan nuorisolle ja teineistä tuli uusi kulutta-jaryhmä. (Niiranen & Turunen 2019, 350)

Samalla kuin trikoo loi läpi oli vaateen huoltamisen ajatus muuttunut. Koteihin oli ilmestynyt mm. pesukoneet ja silitysraudat. Trikoo kangas vaatii pesua eikä se puhdistunut pelkästään tuulettumalla kuten esim. villakankaat. Trikoosta valmistetut vaatteet olivat huomattavasti aikaisempaa edullisempia ja määrällisesti himiset pystyivät ostamaan niitä enemmän.

Näiden muutosten tullessa mm. vaatteita alettiin pestä kotona teollisesti pesukoneessa paljon, joka lopulta johti siihen, että vaatteet eivät kestäneet käyttöä samalla tavalla kuten aikasemmin. Kaikki jatkuva käsittely kulutti vaatetta paljon. Kun vaate alkoi lähestyä loppuaan tai siihen tuli reikä oli tilalle helppo ostaa uusi vaate. Lopulta myös muut edullisemmat muun- tokuidut löivät läpi markkinoilla. Trikoon yleistymisen jälkeen tekstiiliala kasvoi huimasti ja kysynnän siir- tyessä edullisempiin tuotteisiin laatu laski ja määrät kasvoivat. (Niiranen & Turunen 2019, 351.)

2000-luvun alussa muualta maailmasta alkoi rantatua uusia pikamuoti vaateketjuja Suomeen. Vaateketjuja, jotka möivät vaatteita edullisemmin kuin koskaan ai- kaisemmin ja tuotteet vaihtuivat useasti. Se oli mur- ros, joka muutti suhtautumisen vaatteisiin, laatuun ja hintaan pysyvästi. Suomalaiset alkoivat ostamaan vaatteita muilta kuin suomalaisilta tekijöiltä ja huokea hinta sai heidät palamaan sinne. Vaatteita ei osattu huoltaa eikä halvat tekokuitu vaatteet kestäneet ko- vaa käyttöä.

Nopealla syklillä vaateista tuli kertakäyttö tavaraa ja esim. tuotteen korjaus olisi ollut jopa kalliimpi vaihtoehto kun ostaa uusi vaate tilalle. Halpojen sekä arkisempien materiaalien ja vaatteiden murros pukeutumisessa sekä vaatteiden huoltamisessa on ollut ratkaisevaa.

Yksinkertaisesti edullisempien ja heikkolaatuisien vaatteiden käyttö mahdollistaa myös niiden laimin- lyönnin. Ihmisiä ei kiinnosta tai huvita nähdä vaivaa halvan vaateen tai tuotteen eteen, joka on helpos- ti korvattavissa ja on heikkolaatuinen. Uskon, että ostamalla laadukasta hieman kalliimmalla tekee fiksumman valinnan. Kun ostopäätökseen on vai- kuttaneet omat arvot ja hankinta on harkittu, silloin villaneuleesta voi ilolla nyppiä nukan pois ja taata sille pidemmän käyttöä.

### 3. Balmuir

Balmuir on suomalainen lifestyle-brändi, joka on perustettu vuonna 2007 Oulussa. Perustajana oli Raahesta kotoisin oleva Heidi Jaara, jolle oma tekstiilialan yritys oli ollut pitkäaikainen haave. Yritys myytiin Polap-Teamille keväällä 2019 ja jatkaa nykyisin Luhdan erillisenä tytäryhtiönä. (Balmuir 2020a.)

Balmuirin tuotevalikoima koostuu vaatteista, asusteista, sisustus- ja lahjatuotteista. Tuotteet valmistetaan aina korkealaatuisista luonnonmateriaaleista käsityöperinteitä kunnioittaen. Suunnittelutyö tapahtuu Helsingin Punavuorella.

Balmuirin asustemallisto sisältää mm. huiveja, laukkuja, ponchoja ja hattuja. Balmuirin mallistot noudattavat neutraaleja, luonnonläheisiä väriteemoja ympärivuoden. Kausittain vaihtuvat trendit tuovat jokaiseen mallistoon pientä twistiä tehostevärien muodossa (kuva 4). Balmuirin vaatemallisto kantaa nimeä BMuir, joka koostuu laadukkaista, ajattomista vaatteista, jotka ovat helposti yhdisteltävissä koko malliston kanssa sekä sointuvat Balmuirin asustemalliston kanssa yhteen. (Balmuir 2020a).



Kuva 4. Balmuirin syksyn 2020 mallistokuva

Sisustusmallisto on myös eheä kokonaisuus, jolla luodaan ylellistä tunnelmaa ja tuodaan arkeen luksusta. Balmuirin kodintekstiileillä ja sisustus- tuotteilla somistetaan kotien lisäksi myös korkeatasoisia hotelleja sekä ravintoloita. Nämä ovat tiloja, joissa tuotteilta vaaditaan korkean laadun ja kauniin designin lisäksi helppohoitoisuutta sekä pitkää käyttöikää. (Balmuir 2020a)

Balmuirille on tärkeää työskennellä ainoastaan muiden kanssa, jotka jakavat saman arvomaailman heidän kanssaan. Tärkeimmiksi arvoiksi he ovat listanneet mm. rehellisyyden, avoimuuden ja aitouden.

Koko yrityksen toimintaa ohjaavat arvot ovat luotettavuus, aitous, laatu ja vastuullisuus. Jokainen Balmuirin työntekijä ja yhteistyökumppani jakaa samat arvot. Tämä näkyy asiakkaiden luottamuksena aitoihin ja laadukkaisiin tuotteisiin. (Balmuir 2020a.)

## 3.1 Kilpailijat Suomessa

Tässä kappaleessa kartoitan alan kilpailijoiden tilannetta Suomessa. Käsittelen firmoja lyhyesti ja keskityn heidän huoltopalvelujen sisältöön, käytäntöön sekä hintoihin. Lähteinä tähän tutkimukseen olen käyttänyt firmojen omia nettisivuja. Suomesta löytyy tällä hetkellä muutama firma, jotka tarjoavat asiakkailleen vaatteiden huolto- sekä korjauspalvelua.

Suurin osa firmoista tarjoavat palvelua vain brändin omille tuotteille. Valtaosa vaatehuoltopalveluista Suomessa ovat tulleet viimeisen kolmen vuoden aikana markkinoille. Uskon, että seuraavien vuosien kuluessa yhä useampi toimija tarjoaa kyseistä palvelua omille asiakkailleen. Tähän vaikuttaa vahvasti nousevat trendit kuten ekologisuus, laatutietoisuus ja olemassa olevan materiaalien arvostus

### Arkive Atelier

On vaatteiden sekä kenkien huoltoon ja ylläpitoon keskittyvä tietokanava ja palvelu. Arkive Atelier jälleenmyy huoltotuotteita ja ohjeita kuluttajille. He eivät myy itse vaatteita. (Arkive Atelier 2021a.)

He tarjoavat palvelua kaikille tuotteen merkistä riippumatta. He ovat koonneet tietoa tuotteiden ominaisuuksista ja huolto menetelmistä. Arkive Atelier toimii verkossa ja myyvät huoltopalvelun lisäksi tuotteita koti huoltamista varten. (Arkive Atelier 2021a.)

Neulevaatteen perushuoltoon kuuluu pesu, nyppyjen poisto, harjaus sekä höyrytys. Hinta alkaa 45 eurosta ylöspäin riippuen tuotteen kunnosta ja koosta. Villakangastakin huolto Arkive Atelierilla sisältää nyppyjen poiston, tahran poiston, harjauksen sekä tuotteen höyrytyksen. Hinta alkaen 60 eurosta ylöspäin riippuen tuotteen kunnosta. Lisämaksuista ja muista palveluista velotetaan 50 euroa/ tunnilta. Palvelu ja sen ostaminen toimii sähköpostin sekä postin välityksellä. (Arkive Atelier 2021b.)

## Arela

On vastuullinen naisten vaatteisiin ja asusteisiin erikoistunut yritys. Heidät tunnetaan parhaiten kestävistä kashmirtuotteistaan, neuleiden huoltopalvelusta ja laadukkaista t-paidoistaan. He toimivat kivijalkamyymälässä, jälleenmyyjien kautta sekä verkossa. Arela on huoltopalvelun edelläkävijä Suomessa, jota se on tarjonnut omille asiakkailleen jo vuodesta 2011 alkaen. (Arela 2021a.)

Arelalla neulevaatteen perushuoltoon kuuluu tuotteen pesu, nyppyjen poisto, höyrytys ja harjaus. Tämä palvelu maksaa asiakkaalle 35 euroa. Jos tuote vaatii korjausompelua, silloin palvelu on kalliimpi ja hinta määräytyy tuotteen kunnon sekä työhön menevän ajan perusteella. Palvelu ja sen ostaminen onnistuu Arelan omasta kivijalkamyymälästä sekä sähköpostin ja postin välityksellä. Arelan omat neuleet maksavat noin 250-600 euroa riippuen materiaalista sekä neuleen mallista. (Arela 2021b.)

## Alpa

On vastuullinen tekstiilialan yritys, joka keskittyy alpan villasta valmistettuihin neuletuotteisiin. He ovat tunnettuja hillitystä designista ja yksilöllisistä neulepinnoista ja korkeasta laadusta. (Alpa 2021a.)

Alpalta löytyy neule huoltopalvelu, jossa perushuolto maksaa 35 euroa. Palvelu sisältää nyppyjen poiston, harjauksen sekä tuotteen höyrytyksen. Jos tuotteessa on reikä, joka kaipaa parsintaa tai korjausta maksaa se asiakkaalle 17 -29 euroa lisää. Hinta määräytyy reiän koon mukaan. Palvelu ja sen ostaminen onnistuu verkkokaupan sekä postin välityksellä. (Alpa 2021b.)

Alpan omien neuleiden hinnat lähtevät 180 eurosta ylöspäin. Kallein neule maksaa heidän verkkosivuiltaan tällä hetkellä noin 350 euroa. (Alpa 2021a.)

## Kaino

On neulevaatteita valmistava tekstiilialan yritys. Kaino on tunnettu luontoaiheisista kuoseistaan, laadukkaista materiaaleistaan ja korkealaatuisista neuloksistaan. (Kaino 2021a.)

Kaino neulevaatteen perushuolto sisältää nyppyjen poiston sekä tuotteen höyrytyksen. Tämä maksaa 28 euroa. Jos tuote tarvitsee korjauspalvelua tai parsintaa silloin palvelu maksaa 34 euroa. Palvelun ostaminen onnistuu verkkokaupasta, jolloin asiakas maksaa tästä lisäksi vielä 6 euroa. Tuotteen voi myös tuoda Kainon omaan liikkeeseen, jolloin postimaksuja ei tule maksettavaksi asiakkaalle. (Kaino 2021b.)

Kainon neuleiden hinnat sijoittuvat tällä hetkellä 170- 240 euron välille, riippuen tuotteen materiaalista sekä mallista (Kaino 2021a).



Kuva 5. Balmuirin silkkipaita

## 3.2 Kysely kuluttajille

Suoritin kyselyn Balmuirin kuluttaja-asiakkaille, jonka tarkoituksena oli kartoittaa heidän toiveitaan tulevalle palvelulle. Päämääränä minulla oli saada mahdollisimman selkeä kuva siitä mitä asiakas palvelulta toivoo ja mitä se mahdollisesti sisältäisi.

On tärkeää ymmärtää asiakkaiden tämänhetkistä asennetta ja käyttäytymistä vaatteiden huoltoon. Halusin saada selville esim. kuinka ahkerasti asiakkaat huoltavat itse omia Balmuir tuotteita (kuva 5) ja käyttävätkö he muita palveluita apuna sekä löytyykö heiltä kiinnostusta Balmuirin omaa huoltopalvelua kohtaan. Kaikkiin kysymyksiin vastaaminen ei ollut pakollista.

Kyselyn loin Google formsissa, joka oli mahdollista suorittaa anonyymisti. Kysely lähti Balmuirin uutiskirjeen tilaajille ja vastausaikaa heillä oli viikon verran (22.1-29.1.2020). Houkuttimeksi arvoimme vastaajien kesken, jotka jättivät sähköpostinsa lahjakortin Balmuirille. Vastauksia kertyi viikon aikana 623 kappaletta.

### 3.3 Kyselyn vastaukset

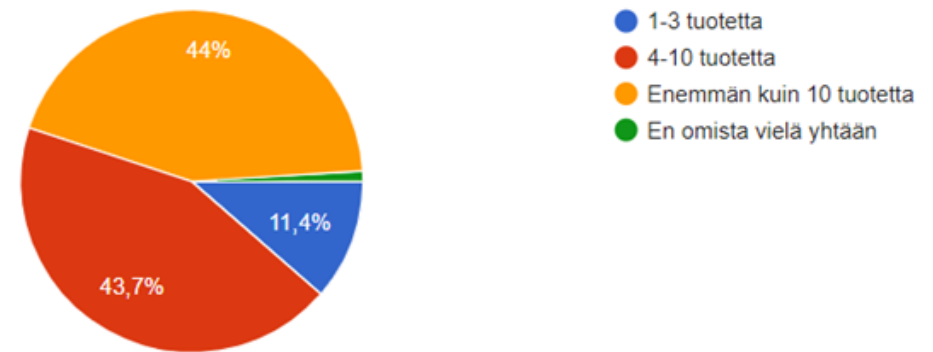
Seuraavassa osiossa käyn kyselyn kysymykset ja niiden vastaukset läpi. Kysymyksiä 11 ja 12 en käy läpi ollenkaan, koska ne liittyivät tietosuoja- ja yhteystietoihin, joten ne eivät ole relevantteja ajatellen tutkimustani.

Käyn läpi yhden kysymyksen kerrallaan ja analysoin siihen tulleita vastauksia. Avaan vastauksia taulukoiden sekä tekstin muodossa.

Kaikkia avoimien kysymysten yksittäisiä vastauksia en käy läpi yksityiskohtaisesti, vaan olen kerännyt suurimmat ja yleisimmät vastaukset yhteen. Näin saadaan tiivis ja selkeä käsitys vastauksista ja asiakkaiden toiveista koskien Balmuirin vaatehuoltopalvelua.

#### 1. Kuinka monta Balmuirin tuotetta taloudestasi löytyy?

623 vastausta



Kuva 6 "Balmuir Care spa kysely" -tulosaatio 1.

Suurin osa kysyjistä omisti ison määrän jo Balmuirin tuotteita (kuva 6). Vain 0,9 % ei omistanut vielä yhtään tuotetta. Lähtökohtana tämä on todella hyvä, muita kysymyksiä ajattelen. Asiakkaila on selkeästi kokemusta tuotteista ja niiden laadusta.

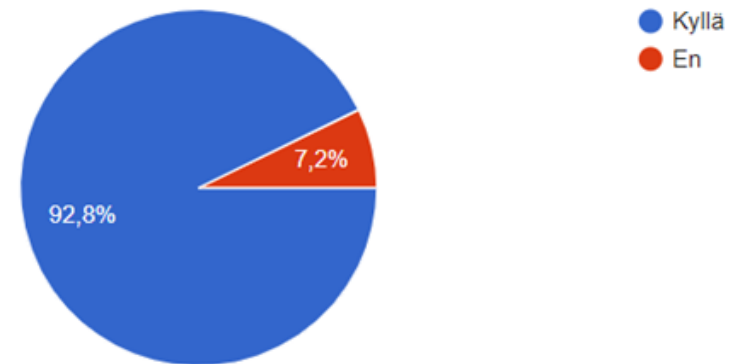
Positiivinen yllätys, että suurin-osa itse huoltaa ja hoitaa tuotteitansa (kuva 7). Uskonkin, että oman jo olemassa olevan materiaalin arvostus ja huoltaminen on yksi nousevista trendeistä tällä-hetkellä.

Edeltävään kysymykseen ei- vastanneille oli jatkokysymys. Tässä halusin tietää, että jos asiakas ei huolla tuotteitansa mistä se mahdollisesti johtuisi.

Tässä erottui kolme vastausta ylitse muiden. Suurin-osa 55 % vastanneista vastasi käyttävänsä muita palveluita kuten pesulaa. 28,7 % vastanneista ei tiennyt mitä tuotteille tulisi tehdä. Ja 11,3 % vastanneista vastasi, että ei koe tuotteiden huoltamista tarpeelliseksi (kuva 8).

## 2. Huollatko itse omia vaatteitasi, asusteitasi ja kodintekstiilejasi?

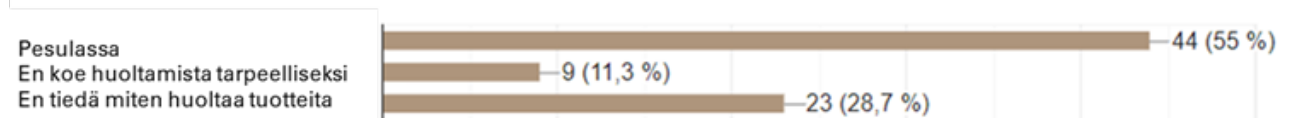
623 vastausta



Kuva 7 "Balmuir Care spa kysely" -tulosaavio 2.

## 3. Jos vastasit ei, missä huollatat tuotteesi vai huollatko niitä ollenkaan?

80 vastausta



Kuva 8 "Balmuir Care spa kysely" -tulosaavio 3.

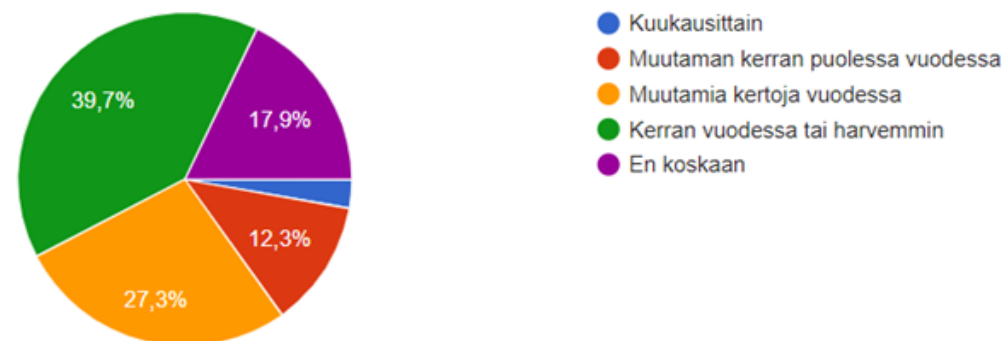
Kysymyksessä neljä oli tavoitteena saada tietää asiakkaiden pesula- vaatehuoltamoiden palveluiden käyttöä (kuva9). Kuinka usein he tällä hetkellä niitä käyttävät. Tämä antaisi mielestäni osviittaa siihen kuinka usein mahdollisesti yksi asiakas käyttäisi Balmuirin vaatehuoltopalvelua.

Viides kysymys sai paljon hyviä vastauksia. Tarkoitus oli saada asiakkailta suoraa tietoa siitä, millä ja miten he huoltavat itse omia tuotteitansa tällä hetkellä. Vastauksia tähän tuli paljon ja suurin-osa äänistä jakautuvat neljän vastauksen kesken (kuva10).

89,9 % vastaajista käytti eri materiaaleilla kuuluvia omia pesuaineita. 69,8 % käytti huoltamiseen kashmirkampaa tai mohair-harjaa. 42,1 % käytti neuleiden ja vaatteiden huoltamiseen nukkaimuria tai nypyn poistajaa. 50,6 % vastaajista myös huolsi nahkatuotteitansa sille kuuluvalla nahkarasvalla. Vastaukseen oli mahdollista vastata myös "muu" jolloin asiakas sai itse kirjoittaa vastauksen. Näistä vastauksista eniten esille nousi tuulettaminen, silitys ja vaateharjan käyttö.

#### 4. Käytätkö pesuloiden tai muiden vaatehuoltamoiden palveluita?

609 vastausta



Kuva 9 "Balmuir Care spa kysely" -tuloskaavio 4

#### 5. Mitä tuotteita käytät huoltamiseen?

622 vastausta



Kuva 10 "Balmuir Care spa kysely" -tuloskaavio 5

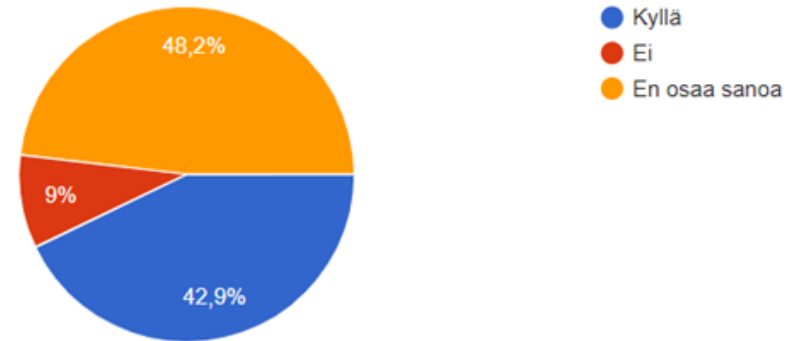
Tässä tiedusteltiin asiakkaiden mahdollista kiinnostusta uutta palvelua kohtaan (kuva 11). Suurin-osa vastaajista ei osannut vielä sanoa käyttäisivätkö he palvelua. Tähän uskon vaikuttavan sen, että palvelun hintaa ja käytännön toimivuutta ei avattu vielä asiakkaalle. Oli ihana nähdä, että lähes saman verran vastaajista olivat kuitenkin innokkaita käyttämään uutta vaatehuoltopalvelua.

Kysymyksessä seitsemän tiedustelin asiakkaiden toiveita siitä mitä palvelu sisältäisi. Vastaukset jakautuivat jälleen lähes kaikki neljän vastuksen kesken (kuva 12).

75,4 % vastanneista halusi, että palvelu sisältäisi tuotteen harjauksen ja nukan poistamisen. 68,4 % toivoi palvelun sisältävän tuotteen oikeaoppisen pesun. 59,9 % toivoi korjausompelun ja mahdollisten reikien paikkausten kuuluvan huoltopalveluun. Sekä 50,9 % halusi saada hoito-ohjeita sekä vinkkejä kotona huoltamista varten.

#### 6. Oletko kiinnostunut tuomaan Balmuir-tuotteesi meille huoltoon, jos tarjoamme tuotteelle lisämaksullista huoltopalvelua?

623 vastausta



Kuva 11 "Balmuir Care spa kysely" -tuloskaavio 6

#### 7. Jos tuot Balmuir-tuotteesi huoltoon Balmuir-liikkeeseen, mitä toivoisit huoltopalvelun sisältävän?

623 vastausta



Kuva 12 "Balmuir Care spa kysely" -tuloskaavio 7

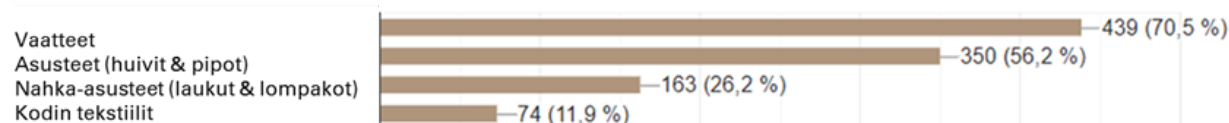
Kysymyksessä kahdeksan tiedusteltiin, että missä tuoteryhmässä kuluttaja toivoisi saavansa apua. Odotettavissa olikin, että suurin-osa vastaajista toivoi saavansa apua vaatteiden sekä asusteiden huoltoon (kuva 13).

Nämä kaksi tuoteryhmää ovat Balmuirin isoimmat. Siksi uskoin, että huoltamisen tarpeelle olisi pääpaino näissä kahdessa kategoriassa. Vaatteiden siirryttyä isoimmaksi tuoteryhmäksi Balmuirilla on selkeää, että kuluttajat toivovat asianmukaisia ohjeita niiden huoltamiseen.

Kysymyksessä yhdeksän halusin saada käsitystä siitä, että mitä Balmuirin kotihoito setti voisi sisältää (kuva 14). Suurin-osa vastaajista 78,7 % toivoi, että Balmuir myisi materiaaleille sopivia pesuaineita. 58,4 % vastaajista toivoi villakampaa. 41,9 % vastaajista halusi vaateharjan vaatteiden harjausta varten ja 37,1 % vastaajista haluaisi vaatteiden säilytystä varten omat huivi/vaatehenkarit. Myös n.30 % toivoi nahkatuotteille omia hoitotuotteita. Toiveissa oli nahkan puhdistusaine sekä liina. 28,4 % halusi myös ehkäistä tuotteitansa setripuiden avulla. Setripuun paloja laitetaan vaatekappiin ja sillä ehkäistään koi-ötököiden pilaamasta vaatteita. 26,6 toivoi Balmuirin myyvän myös omaa pesupussia.

#### 8. Minkä tuoteryhmän huoltamisessa tarvitsisit apuamme?

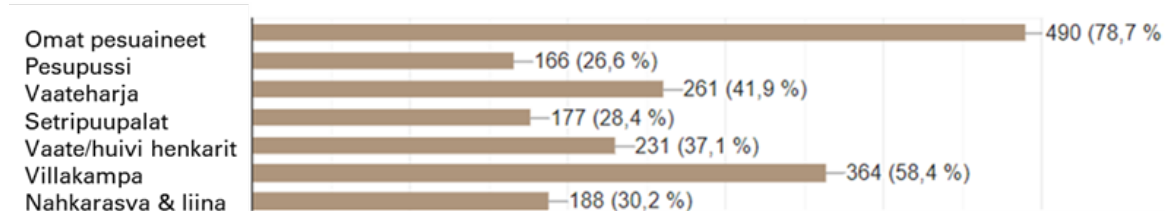
623 vastausta



Kuva 13 "Balmuir Care spa kysely" -tulosaavio 8

#### 9. Mitä tuotteita toivoisit Balmuirin myyvän liittyen tuotteiden huoltamiseen kotona?

623 vastausta



Kuva 14 "Balmuir Care spa kysely" -tulosaavio 9

10. Mitä toiveita Sinulla on Balmuirille, jotka voisimme ottaa huomioon uuden huoltopalvelun kehittämisessä?

623 vastausta

Kuva 15 "Balmuir Care spa kysely" -tulospöytäkuva 10

Kysymys kymmenen oli täysin avoin, jossa sana oli vapaa. Tavoitteena oli saada tietoa siitä mitä toiveita asiakkailla oli yleensä koko palvelua ajatellen (kuva 15). Vastaus oli pakollinen, mutta moni vastasi myös "tyhjänä". Hyviä ehdotuksia ja toiveita palvelun suunnittelua varten tuli kuitenkin hyvin paljon. Päälimmäiseksi nousivat muutamat toistuvat teemat:

1. Postitus mahdollisuus ja nopea palvelu sekä kuljetus
2. Kirjallisia ohjeita kotihoitoon
3. Kohtuullinen hinta
4. Palvelun ostaminen nettikaupan kautta
5. Ympäristö ystävälliset/ luonnonmukaiset pesuaineet
6. Apua neuleiden huoltoon sekä nahkalaukkujen ehostukseen
7. Ompelupalvelu
8. Mahdollisuus ostaa Balmuiria second handina esim. tapahtuman muodossa.

### 3.4 Yhteenveto kyselystä

Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaiden kiinnostusta vaatehuoltopalvelua varten ja saada konkreettisempi käsitys siitä, mitä palvelu voisi sisältää.

Oli ilo huomata, kuinka monet vastasivat kyselyyn ja antoivat arvokasta palautetta. Useat teemat kuten ekologisuus, huoltamisen tärkeys ja laadukkuus nousivat pinnalle jatkuvasti. Päällimmäiseksi jäi tunne, että vaatehuoltopalvelu kiinnostaa kuluttajia sekä sille on paikkansa tämän hetken maailmassa.

Kyselyyn vastanneet toivoivat helppoa ja käytännöllistä palvelua, joka ei ole aikaan tai paikkaan sidonnainen. Palvelun hinta myös tuntui olevan monien huulilla, ja siihen liittyen esitettiin paljon toiveita. Kohtuullisuus oli sana, joka nousi useasti esille. Palvelun käytännön toimivuus sekä kohtuullinen hinta olivat asiakkaiden ykköstoive.

Kyselyssä halusin kartoittaa myös tarkemmin palvelun mahdollista sisältöä ja mitä toiveita Balmuirin asiakkailta on. Mitä he haluaisivat? Tähän kysymykseen mielestäni kiteytyi muutama eri asia.

Suurin osa vastanneista toivoi saavansa apua vaatteiden sekä asusteiden huoltamiseen. Asiakkaat toivoivat pääsääntöisesti palvelun sisältävän tuotteen pesun, nukanpoiston sekä mahdollisen korjauksen, materiaalien oikeaoppisia huolto-ohjeita, yksinkertaisia hoito tuotteita jotka, mahdollistaisi vaatteiden sekä asusteiden huoltamisen myös kotioloissa.

Kysely sekä siihen tulleet vastaukset ovat loistava apu vaatehuoltopalvelun kehityksessä. Vastauksien pohjalta on hyvä lähteä suunnittelemaan huoltopalvelun käytännön asioita sekä sisältöä yhdessä Balmuirin kanssa.

## 4. Asiakasprofiilit

Toteuttamani asiakaskyselyn sekä oman 5,5 vuoden asiakaspalvelu kokemukseni perusteella olen luonut kolme asiakasprofiilia. Profiilit jakautuvat mm. huoltopalvelun sekä huoltotuotteiden ostajien mukaan.

Kyselyni Balmuirin asiakkaille antoi hyvän pohjan lähteä pohtimaan projektin kannattavuutta ja laajuutta. Tärkeimpiä seikkoja oli saada tietää, löytyykö vaatehuoltopalvelulle kysyntää ja ovatko asiakkaat halukkaita käyttämään sitä.

Työskenneltyäni Balmuirilla vuosia, minulle on kertynyt valtava tietopankki asiakkaista, heidän toiveistaan sekä Balmuirista itsestään. Tästä oli suuresti apua, kun lähdin viemään projektia eteenpäin sekä kokoamaan asiakasprofiileja. Voin väittää tietäväni Balmuirin asiakaskunnan todella hyvin.

Kun esittelin luomani asiakasprofiilit Balmuirille, todettiin niiden vastaavan hyvin yrityksen olemassa olevia kohderyhmämäärittelyjä.

## Asiakasryhmä 1- Huoltopalvelun käyttäjä

- Vanhempi aikuinen.
- Työelämässä, jolla turvallinen ja vakaa taloudellinen tilanne.
- Arvostaa laatua ja nauttii luksuksesta.
- Haluaa olla trendikäs ja ajanhermolla.
- Kiireinen kaupunkilaistunut, jolle helppous ja nopeus ovat tärkeitä.



Kuva 16. Asiakasryhmä 1

## Asiakasryhmä 2- Huoltotuotteet kotiin

- Nuori.
- Mahdollisesti opiskelija tai juuri työelämään siirtynyt.
- Arvostaa laatua on valveutunut sekä ajanhermoilla maailmasta.
- Haluaa tehdä fiksuja valintoja, miettii omaa kulutuskäyttämistään.
- Säästeliäs ja fiksu rahankäyttäjä.



Kuva 17. Asiakasryhmä 2

## Asiakasryhmä 3- Välille

- Asiakasryhmä, joka sijoittuu kahden aikaisemman asiakasprofiilin välille.
- Tämä asiakas omistaa kummastakin profiilista joitain ominaisuuksia ja näin ollen on mahdollinen asiakas kummallekin palvelulle.



Kuva 18. Asiakasryhmä 3

## 5. Huoltopaketti

Tavoitteena oli miettiä mitä huoltopaketti sisältää, jolloin se tukisi ja täydentäisi huoltopalvelukonseptia. Huoltopaketti on setti, joka sisältää muutaman tärkeän tuotteen. Tuotteiden avulla Balmuir haluaa auttaa asiakkaitaan huoltamaan tekstiilejä kotona.

Teettämäni kyselyn sekä omien kokemusteni perusteella suunnittelin huoltopaketin, joka sisältää oleellisimmat koti huoltoon soveltuvat tuotteet. Otin huomioon myös Balmuirin työntekijöiden toiveita sekä yritin ajatella mahdollisia hinta/kustannus kysymyksiä yhdessä Balmuirin tuotesuunnittelutiimin kanssa.

Hoitotuotteista minun oli tarkoitus luoda kaksi pakettia. Toinen palvelisi vaatteiden ja toinen nahka-asusteiden huoltoa. Halusimme pitää huoltopakettien sisällön Balmuirin kanssa kompaktina ja helppona. Kaiken takana on ajatus siitä, että tuotteiden huolto olisi asiakkaalle mahdollisimman helppoa ja yksinkertaisena.

Tuotteita voitaisiin myydä pakettina, mutta asiakkaalla olisi myös mahdollisuus ostaa tuotteita erikseen. Hinta-arvio tuoteseteille tulee olemaan noin 39€-50€ välillä. Lopullinen hinta määräytyy vasta, kun tehtaat ja tilausmäärät ovat tiedossa.

### Huoltopaketti 1. Tekstiileille

1. Villa/silkki pesuaine
2. Vaateharja
4. Setripuupalat

### Huoltopaketti 2. Nahka-asusteille

1. Nahkarasva + liina



Kuva 19. Huoltopaketti vaatteille. Kuvituskuva



Kuva 20. Huoltopaketti nahka-asusteille. Kuvituskuva

## 6. Materiaalit, ominaisuudet ja niiden huoltaminen

Tässä kappaleessa perehdyn eri luonnonmateriaaleihin ja kankaisiin ja niiden ominaisuuksiin. Balmuirin vaatemallistot kantavat nimeä BMuir. Kaikki BMuir-malliston tuotteet ovat suunniteltu ajattomiksi, vaatekaapin peruspilareiksi. Balmuirin valtteina ovat aina olleet klassinen design sekä laadukkaat luonnonmateriaalit (kuva 16) ja tämä näkyy heidän suunnittelussaan. Heidän mallistoistaan löytyy mm. kashmiria, silkkiä ja pellavaa. Käsittelen työssäni vain Balmuirin tuotannossa käyttämiä luonnonmateriaaleja sekä kankaita ja tutkin niiden materiaalien ominaisuuksia sekä huolto menetelmiä. (Balmuir 2021b.)

Tarkoituksena on luoda kattava tieto paketti lookbookin muodossa, joita Balmuir voi antaa asiakkailleen tilausten ja ostosten yhteydessä. Tällä Balmuir haluaa antaa asiakkailleen tietotaitoa erilaisten materiaalien huoltamisesta ja näin varmistaa tuotteiden oikeaoppisen huoltamisen myös kotona. Teettämässäni kyselyssä (luku 4.2) kävi ilmi, että asiakkaat toivoivat ohjeita, joiden avulla vaatteiden huoltaminen onnistuisi jokaiselta itseltään kotoa käsin. Käytin materiaalitutkimuksessani lähteinä pääsääntöisesti Balmuirin verkkosivuja sekä Arkive Atelierin – Huolla kirjaa (2020). Sen ovat kirjoittaneet Jenna Kiuru, Maria Manninen sekä Johanna Valkola. Kirja käsittelee laajasti vaatteiden huoltoa, huoltovälineitä sekä mm. erilaisia nahkalaatuja ja niiden huoltamista.



Kuva 21. Balmuirin silkki-kashmir

## 6.1 Kashmir



Kuva 22. Kashmir neulos

Kashmir on kashmirvuohesta kerittävä villa. Vuohilajikkeita on maailmassa kymmenisen kappaletta ja ne elävät korkealla Aasian vuoristoissa. Yksi vuohi tuottaa noin 500 grammaa kashmirkuitua vuodessa. Kuidun seulominen on työlästä ja myös yksi vuohi voi tuottaa eri laatuksia kuituja riippuen onko se alus vai – päälliskarvaa. Tämä myös selittää kashmirvillan hintaerot. Kashmirvillan kysyntä on maailmalla suuri, mutta tuotanto on rajattua. (Masterclass 2021.)

Kashmirkuidun laatua ja hienoutta mitataan microneissa. Mitä pidempi ja hienompi kuitu on, sitä laadukkaampi se on. Balmuirin käyttämä kashmir tulee arvostetusta Sisä-Mongolian kashmirista. Sen kuitu on erittäin hienoa 15,5-16 micronia ja pituudeltaan noin 34-36 millimetriä. Kashmir on korkealaatuinen ja kallis kuitu materiaali. Kashmir tuntuu pehmoiselta ihoa vasten. Materiaali hengittää eikä sähköisty helposti. Kashmir on todella pehmeä materiaali, mutta herkkä ja siksi vaatii huolellista pesua ja huoltamista. Kashmir materiaalin ominaisuuksiin kuuluu myös nukkaantuminen materiaalin hienouden takia. Tämä ei kuitenkaan kerro tuotteen laadusta. (Balmuir 2021c.)

## 6.1.1 Kashmirin hoito-ohjeet

Kashmirin vesipesua tulisi välttää. Sen sijaan tulisi suosia tuulettamista ilman suoraa auringon valoa sekä antaa niille lepopäiviä, jolloin neulos saa aikaa palautua. Kashmirneule tuotteita olisi myös suotavaa säilyttää viikattuna, ei roikottaen henkarissa. Tuotteen höyrytys myös kannattaa välillä. Silloin se raikastuu ja silloin sitä voi helposti muokata takaisin muotoonsa, jos tuote tuntuu venähtäneen. (Balmuir 2021d.)

Jos neule vaatii siistimistä tai neuloksen pinnalle on kertynyt nukkaa kannattaa vaateharjaa käyttää siihen apuna. Vaateharja on hellempi kuin itse kashmirkampa. Harja ikään kuin ”selvittää” neuloksen pinnalla olleet nukkapallot. Kashmirkampa on kuitenkin hyvä apu irtonukan poistamiseen. Se soveltuu parhaiten tiiviisti neulottujen ja kudottujen materiaalien siistimiseen. Kashmir houkuttelee myös tuholaisia ja niiden estämiseksi onkin suositeltavaa pitää punasetripuun paloja vaatekaapissa. (Kiuru, Manninen & Valkola 2020, 52.)

Jos tuotteeseen tulee tahra, on paras tapa pestä se paikallisesti pois ja mahdollisimman nopeasti. Tähän tarkoitukseen marseille ja sappisaippua ovat loistavia tahrannoistajia. Jos kashmir tuotteen kuitenkin haluaa pestä kokonaan, tulee tuote kääntää nurinpäin ennen pesua. Tuotetta ei saa laittaa yli 30 asteeseen ja sen kanssa tulee käyttää aina oikeita villalle sopivia pesuaineita. Tuotetta pestäessä tulee välttää liikaa liottamista ja huuhteluaineita. Kun tuote on pesty kannattaa se kääriä pyyhkeeseen ja painella turha vesi pois. Kuivaa tuote tasaisella alustalla. (Kiuru ym. 2020, 52.)

## 6.2 Villakangas



Kuva 23. Villakangastakki

Villakangas on paksu rasvainen luonnonkuitu, joka hylkii likaa. Tyypillinen käyttö kohde paksuilla villakankailla on takkeihin. Villakankaita löytyy useita eri laatuja, jossa niiden langan paksuus ja tiheys vaihtelee. Löytyy sileitä kankaita sekä karheampia karvakuituja kuten mohair tai kamelin villaa sisältäviä villakankaita. Balmuir käyttää Bmuir mallistonsa takeissa laadukkaita luonnonmateriaaleja kuten kashmiria ja mohairia. (Kiuru ym. 2020, 45; Balmuir 2021e.)

Materiaalista huolimatta esimerkiksi villakangas takkeja huolletaan aika samalla tavalla. Huomioon tulee kuitenkin ottaa pinnan tekstuuri, mitä karheampi kangas on, sitä voimakkaampaa huoltoa tuote vaatii. Hyvä nyrkkisääntö villakankaan laatua tarkastellessa on, että vähintään puolet kankaan materiaalista tulisi olla itse villaa, jolloin kankaassa säilyy villan laadukkaat ja hyvät ominaisuudet. Kankaan lujuutta ja käyttöä ajatellen olisi hyvä, että kangas sisältäisi parikymmentä prosenttia synteettistä kuitua, kuten polyamidia. Tällä saadaan kangas kestävämpään parhaiten käytössä. (Kiuru ym. 2020, 45.)

## 6.2.1 Villakankaan hoito-ohjeet

Villakankaan saa pidettyä hyvänä pitkään, kun sitä muistaa huoltaa oikein. Pienillä teoilla ne saa kestävämmän ja säilyvämmän raikkaina. Villakangasta ei tulisi vesi pestä itse vaan sille suositellaan aina tuulettamista ja höyryttämistä. Höyryttämällä saa raikastettua ja oiottua mahdolliset rypyt. Kankaan pinnan saa siistittyä nopeasti vaateharjan avulla. Se ehkäisee likaantumista, nukkaantumista sekä pidentää pesuväliä. (Kiuru ym. 2020, 46; Balmuir 2021e.)

Kankaaseen kannattaa testata ensiksi pehmeämpää vaateharjaa ja siirtyä sitten karheampaan vaihtoehtoon. Tarraharja taas on huono tapa puhdistaa villakankaita. Se voi tahrata ja siitä voi jäädä liima jäämiä tuotteen pintaan. Jos kankaaseen tulee esimerkiksi tahra, tulee se puhdistaa paikallisesti pois mahdollisimman nopeasti. Tähän tarkoitukseen sopii hyvin pieni määrä vettä sekä marsaille tai -sappisaippua. Jos tahra on vanha ja pinttynyt saattaa se vaatia ammattilaisen käsittelyä. Monissa villakangas tuotteissa onkin kuivapesu suositus ja se tulisi tehdä aina pesulassa. (Kiuru ym. 2020, 46; Balmuir 2021e.)

Villakangas tuotteille olisi hyvä myös antaa lepopäiviä, jolloin kangas saa aikaa palautua. Tuotetta tulisi säilyttää ilmavassa tilassa sekä kaukana kosteudesta. (Kiuru ym. 2020, 46.)

## 6.3 Silkki



Kuva 24. Silkkipaita

Silkki on laadukas ja ylellinen eläinperäinen proteiini-kuitu. Silkki saadaan kelaamalla kuitua silkkiperhosen toukan koteloista. Tunnetuin silkkiperhonen on mulperiperhonen. Nykyään mulperiperhonen ei pärjää enää luonnossa vaan niitä viljellään, jossa niistä tuotetaan ja kasvatetaan toukkia. Yksi perhonen munii noin 500 munaa, joista kasvatetaan sitten toukkia. Kun toukka on täysi kasvuinen se alkaa kehräämään itselleen koteloa eli kokongia ja näin silkki tuotanto lähtee käyntiin. Yksi toukka voi kehrätä jopa 60 tuntia putkeen. Yhdestä kokongista voidaan kelata satoja metrejä silkki säikeitä. Silkin tuotanto tapahtuu edelleen lähes kaikki Itä-Aasiassa. (Kiuru ym. 2020, 69.)

Silkki laatuja on erilaisia ja jokaisella niillä on omat hoito-ohjeet. Esimerkiksi kaikki silkit eivät kestä vesipesua. Silkkilaadut on myös mahdollista erottaa silmä määrittäen ja niitä koskemaalla. Silkin eri laatuja ovat mm. himmeästi hohtava eli crepe de chine silkki, kiiltävä silkkisatiini, raakasilkki tai mattapintainen pesty silkki. Silkki sopii erinomaisesti ympärivuotiseen käyttöön sen hengittävyden takia. Se tuntuu kevyeltä ja viileältä ihoa vasten kesällä ja talvella se lämmittää. Materiaalina se on luja ja kestävä. Silkin tunnistaa sen ylellisyydestä sekä laadusta. Silkki on erittäin arvostettu materiaali. (Kiuru ym. 2020, 70.)

### 6.3.1 Silkin hoito-ohjeet

Silkki tuotteissa tulisi suosia tuulettamista aina käytön jälkeen ilman suoraa auringon valoa, koska se voi haurastuttaa silkki tuotetta. Pesuväli tulisi olla säännöllistä, etteivät esimerkiksi deodorantti tai hiki värjää tuotetta tai heikennä kuitua ja sen ominaisuuksia. Jos tuotteeseen tulee tahra, on paras tapa pestä se paikallisesti pois ja mahdollisimman nopeasti. Tahrojen poistoon sopivia aineita ovat esimerkiksi marseille ja- sappisaippua. Ohuemmat silkkilaadut ja silkkineulokset on mahdollista vesi pestä kotona hellävaraisella ohjelmalla. Juhlavaatteissa käytetyt paksut silkkilaadut tulisi kuitenkin viedä pesulaan, jossa ammattilainen hoitaa huollon. (Kiuru ym. 2020, 71; Balmuir 2021f.)

Jos silkki tuotteen haluaa pestä kokonaan kotona, tulee tahrat poistaa ennen pesua, tuote kääntää nurinpäin ennen pesua, käyttää pesupussia sekä silkille tarkoitettua pesuainetta. Tuotetta pestäessä tulee välttää liikaa liottamista ja vaatteiden vääntelyä. Kun tuote on pesty kannattaa se kääriä pyyhkeeseen ja painella turha vesi pois. Silkkituotteet on parasta kuivata aina muovisella henkarilla. Jos silkkituote pestään pesukoneessa, tulisi noudattaa samoja ohjeita, kun käsinpesussa. Pesukoneesta kannattaa valita hienopesu tai käsinpesuohjelma sekä laittaa linkous minimiin ja tarkistaa että lämpötila on mahdollisimman alhainen. Jos silkkituote tarvitsee silitystä, tulee se silittää miedolla lämmöllä nurjalta puolelta käyttäen suoja kangasta. (Kiuru ym. 2020, 71; Balmuir 2021f.)

## 6.4 Pellava



Kuva 25. Pellavapaita

Pellava on yksi vanhin sekä yleisimmin käytetyistä luonnonmateriaaleista tekstiiliteollisuudessa. Pellavakuitua saadaan viljelemällä ja keräämällä sen jälkeen sitä pellavakasvista. Kuitu on luonnostaan harmaata ja sijaitsee pellavakasvin varressa sen kuoren alla. Kuidun keräämisen jälkeen kuitu kehrätään langaksi ja sitten kudotaan valmiiksi kankaiksi. (Pellavakauppa 2021)

Materiaalina pellava on helppo hoitoinen ja sitä voidaan käyttää mm. neuloksissa sekä kudotuissa kankaissa tekstiiliteollisuudessa. Pellavan tyyliin sopii arkisuus ja rentous, jolloin sen materiaalin ominaisuudet pääsevät esille. Se on mukava päällä sekä hengittää mukavasti iholla. (Kiuru ym. 2020, 77; Lapuankankurit 2021.)

Pellavan ominaisuuksiin kuuluvat myös hyvä veden imukyky ja siksi pellava sopii loistavasti mm. keittiötekstiileihin. Pellava muistuttaa paljolti puuvillaa ja niillä on paljon samoja ominaisuuksia. Pellava on helppo puhdistaa ja se myös hylkii luonnostaan likaa. (Kiuru ym. 2020, 77.)

## 6.4.1 Pellavan hoito-ohjeet

Pellava kestää korkeankin pesulämpötilan, mutta värien säilymisen kannalta monesti suositellaan n. 40 asteen pesua. Käsien peseminen tai pesukoneen käsinpesuohjelma ovat yleensä se hellävaraisin tapa, jos tuotteen haluaa kokonaan pestä. Ennen pesua tuote tulee kääntää nurinpäin ja suositeltavaa on, että kone ei ole täynnä ja linkous ei ole täysillä. Näin pellava ei rypisty koneessa niin paljon. (Kiuru ym. 2020, 80-81; Balmuir 2021g.)

Mahdollistaen pellava tuotteen pitkän iän kannattaa pesuväliä harventaa. Tahrat pestä paikallisesti ja tuulettaa tuotetta. Nukan tai irtolian puhdistukseen tulisi käyttää mahdollisimman harvaharjaksista harjaa. Sillä pellavatuotteen pinnan saa siistittyä nopeasti.

Pellavan ominaisuuksiin kuuluu helppo rypistyminen johtuen materiaalin jäykästä materiaalista. Märkänä pesun jälkeen pellavaa on helppo muokata ja suoristaa venyttämällä sitä käsin. Materiaali saattaa kutistua myös hieman ensimmäisessä pesussa sekä siitä voi irrota hieman nukkaa. Siksi pellava tuotteita suositellaan pestävän erossa muusta pyykistä. Pellava tuotteet on parasta kuivata muovisella henkarilla roikkuen. (Kiuru ym. 2020, 80-81; Balmuir 2021g.)

## 6.4 Nahka asusteet



Kuva 26. Nahkalaukku

Nahka on suosittu materiaali kenkien ja muiden asusteiden kuten laukkujen käytössä. Nahan materiaali saadaan eläimestä irrotetusta raaka-asta nahkavuodasta. Isoin osa vuodista tulee elintarviketeollisuuden sivutuotteena. (Animalia, Solhagen 2017)

Käytetyimpiä nahkoja ovat naudat, siat sekä lampaat. Aluksi raaka vuota käsitellään ja pestään monilla erilaisilla kemikaaleilla. Vuotaa liotetaan ja pestään vahvoilla kemikaaleilla, jopa myrkyillä. Tämän käsittelyn jälkeen materiaali ei enää maadu eikä se ole luonnollinen. Suurin osa maailman myynnissä olevista nahka tuotteista sekä materiaaleista ovat käyneet läpi kemikaalisen pesun. Nykyään markkinoilla on myös saatavilla ekologisempia vaihtoehtoja, kuten kasviparkittua nahkaa. Tämä on kuitenkin vielä aika harvinaista. (Solhagen 2017)

Suurimmat nahan tuottajamaat ovat tällä hetkellä Intia, Kiina sekä Brasilia. Nahan tuotantoon kuuluu paljon eettisiä sekä ekologisia ongelmia esimerkiksi kemikaalijätteet, eläinten ja työntekijöiden olosuhteet valmistusmaissa. Nahan tuotantoketju on niin pitkä, että mm. nahan alkuperää on tällä hetkellä lähes mahdotonta jäljittää. (Solhagen 2017)

## 6.4.1 Nahka asusteiden hoito-ohjeet

Nahka on ominaisuuksiltaan pehmeä, kestävä ja laadukas. Nahka on kuitenkin luonnonmateriaali, joka tarvitsee hoitoa ja huoltamista. Nahkatuotteet kuten laukut tulisi käsitellä ja suojata aina ennen käyttöönottoa. Paras tapa suojata nahkatuotteet on käyttää niille tarkoitettua hoitoainetta. Nahanhoitoaine suojaa nahan pintaa naarmuilta ja kulumiselta. Se pitää pinnan kosteutettuna ja hyvännäköisenä ja suojaa mm. tummentumilta. (Kiuru ym. 2020, 202-205.)

Tummat pintanahat eivät tarvitse niin paljon huomiota kuin vaaleat herkäät värit. Vaaleille nahkatuotteille on hyvä käyttää hoitoainetta sekä suoja suihketta. Nahkatuotteiden huolto kannattaa aloittaa pienimmistä kohidsta ja siirtyä sitten isoille pinnoille. Hoitoaineen levitykseen paras apu on värjäämätön puhdas pehmeä liina, jolla levitys on helppoa. Hoitotuote jätetään kuivumaan tuotteen pinnalle noin 5-10 minuutiksi. Tämän jälkeen tuote käydään läpi pehmeällä harjalla kauttaaltaan. Kun nahkatuote on käsitelty ja suojattu hylkii se likaa ja roskaa tehokkaasti. Jos tuote menee sotkuun, on se helppo puhdistaa pelkän pehmeän harjan avulla. Nahan huolto tulisi suorittaa aina kun nahanpinta näyttää kuivalta tai kuluneelta. Näin tuotteelle varmistetaan mahdollisimman pitkä käyttöikä. (Kiuru ym. 2020, 202-205.)

Jos nahkatuotteen haluaa pestä kokonaan, on siihen käytettävä nahkalle sopivaa pesuainetta. Nahkasaippua on mieto puhdistusaine, joka ei vaurioita nahan pintaa tai väriä. Nahan pinnasta tulee ensiksi puhdistaa kaikki irtolika. Tämän jälkeen pesuaine tulee levittää kostealle puhtaalle värjäämättömälle liinalle. Nahan pintaa hangataan pienin pyörivin liikkein kunnes, lika tai tahra on irronnut. Nahkatuotteen pesun jälkeen tuote tulee aina huoltaa ja rasvata. (Kiuru ym. 2020, 202-205.)

## 7. Hoito-opas

Kerätessäni tietoa eri luonnonmateriaaleista oli tarkoitukseni luoda Balmuirille hoito-opas niiden pohjalta. Lopputuloksena on kattava ja kompakti tietopaketti lookbookin muodossa, joita Balmuir voi antaa asiakkailleen tilausten ja ostosten yhteydessä.

Hoito-oppaan avulla Balmuirin asiakkaat voivat huoltaa omia tuotteitaan oikeaoppisesti kotona. Hoito-opas on kooltaan 21cm x 21cm. Jokaisella aukeamalla on tuotokuva sekä huolto-ohjeet.

Balmuir Care spa hoito-opas sisältää etu- sekä takakannen ja 10 sivua sisältöä. Siihen on kerätty kashmirin, villakankaan, silkin, pellavan ja nahan hoito-ohjeet. Kuvituksena olen käyttänyt Balmuirin omia tuotekuvia.

Opas on taitettu Indesign ohjelmalla. Materiaalitekstit ja ohjeistukset olen kirjoittanut materiaalikartoituksen pohjalta. Visuaalinen ilme on tehty Balmuirin aikaisempien tuotekorttien ja lookbook lehtien pohjalta.



Kuva 27. Kansilehti

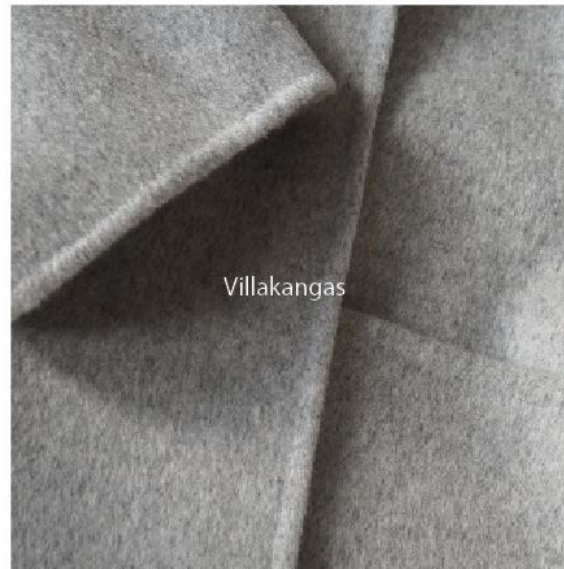


### Hoito-ohjeet

Kashmir on kashmirvuohesta kerittävä korkealaatuinen villa. Kashmirikuidun laatua ja hienoutta mitataan microneissa. Mitä pidempi ja hienompi kuitu on, sitä laadukkaampi se on. Balmuirin käyttämä kashmir tulee arvostetusta Sisä-Mongolian kashmirista. Sen kuitu on erittäin hienoa 15,5-16 micronia ja pituudeltaan noin 34-36 millimetriä.

- Jos tuotteeseen tulee tahra, on paras tapa pestä se paikallisesti pois mahdollisimman nopeasti. Tähän tarkoitukseen marsalle ja -sappisaippua ovat loistavia tahranoistajia.
- Jos kashmir tuotteen kuitenkin haluaa pestä kokonaan, tulee tuote pestä 30 asteessa villan pesuaineella ja kääntää nurinpäin ennen pesua.
- Tuotetta pestäessä tulee välttää liikaa liottamista ja huuhteluaineita. Kun tuote on pesty kannattaa se kääriä pyyhkeeseen ja painella turha vesi pois. Kuivaa tuote tasaisella alustalla.
- Muista antaa tuotteille lepöpäiviä, jolloin neulot saa aikaa palautua.
- Vältä vesipesua ja suosi tuulettamista ja höyryttämistä.
- Jos neule vaatii siistimistä tai neuloksen pinnalle on kertynyt nukkaa, harjaa tuote huolellisesti pehmeällä vaateharjalla.
- Kashmirkampa on hyvä apu irtonukan poistamiseen. Se soveltuu parhaiten tiiviisti neulottujen ja kudottujen materiaalien siistimiseen.
- Kashmir houkuttelee myös tuholaisia ja niiden estämiseksi onkin suositeltavaa pitää punasetripuun paloja vaatekaapissa.
- Kashmir tuotteita tulee säilyttää viikattuna, ei roikottaen henkarissa.

Kuva 28. Kashmir

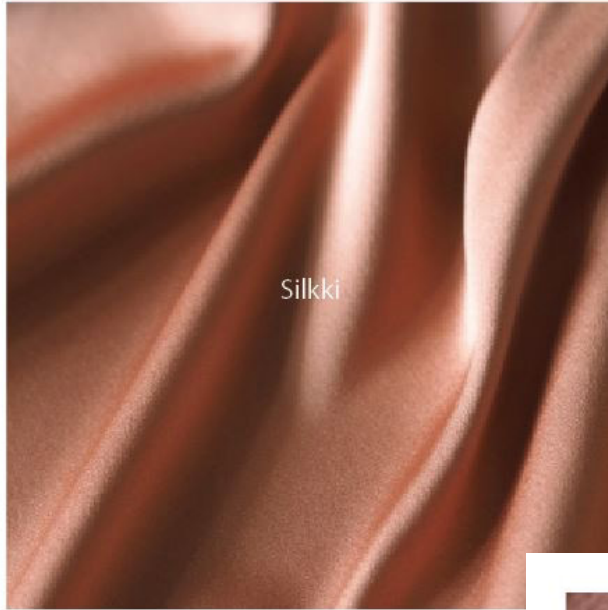


### Hoito-ohjeet

Villa on paksu laadukas luonnonkuitu, joka hylkii tehokkaasti likaa. Tyyppillinen käyttö kohde paksuilla villakankailla on takkeihin. Villakankaita löytyy useita eri laatuja, jossa niiden langan paksuus ja tiheys vaihtelee. Balmuir käyttää BMuir malliston sa takeissa laadukkaita luonnonmateriaaleja kuten kashmiria ja mohairia.

- Vältä vesipesua ja suosi tuulettamista.
- Höyryttäminen auttaa tuotteen puhdistuksessa ja sillä saa oiettua mahdolliset veikit ja rypyt.
- Kankaaseen kannattaa testata ensiksi pehmeämpää vaateharjaa ja siirtyä sitten karheampaan vaihtoehtoon. Harjaaminen ehkäisee likaantumista, nukkaantumista sekä pidentää pesuväliä.
- Tarraharja taas on huono tapa puhdistaa villakankaita. Se voi tahrata ja siitä voi jäädä liima jäämiä tuotteen pintaan.
- Jos kankaaseen tulee tahra, tulee se puhdistaa paikallisesti pois nopeasti. Tähän tarkoitukseen sopii hyvin pieni määrä vettä sekä marsalle tai -sappisaippua.
- Jos tahra on vanha ja pinttynyt saattaa se vaatia ammattilaisen käsittelyä.
- Villakangas tuotteissa on kuivapesu suositus ja se tulisi tehdä aina pesulassa.
- Villakangas tuotteille olisi hyvä myös antaa lepöpäiviä, jolloin kangas saa aikaa palautua. Tuotetta tulisi säilyttää ilmvassa tilassa sekä kaukana kosteudesta.

Kuva 29. Villakangas



Silkki

Kuva 30. Silkki

## Hoito-ohjeet

Silkki on laadukas ja yleinen eläinperäinen proteiinikuitu. Silkki sopii erinomaisesti ympärivuotiseen käyttöön sen hengittävyden takia. Se tuntuu kevyeltä ja viileltä ihoa vasten kesällä ja talvella se lämmittää. Materiaalina silkki on luja ja kestävä.

- Pesuväli tulisi olla säännöllistä, etteivät esimerkiksi deodorantti tai hiki värjää tuotetta tai heikennä kuitua ja sen ominaisuuksia.
- Jos tuotteeseen tulee tahra, paras tapa pestä se paikallisesti pois nopeasti. Tahrojen poistoon sopivia aineita ovat esimerkiksi marseille ja- sappisaippua.
- Jos silkki tuotteen haluaa pestä kokonaan kotona, tulee tahrat poistaa sekä tuote kääntää nurinpäin ennen pesua, käyttää pesupussia sekä silkille tarkoitettua pesuainetta.
- Tuotetta pestäessä tulee välttää liikaa liottamista ja vaateen vääntelyä. Kun tuote on pesty kannattaa se kääriä ovhkeeseen ja painella
- Silkkituotteet on parasta kuivata aina muovisella henkarilla.
- Jos silkkituote pestään pesukoneessa, tulisi noudattaa samoja ohjeita, kun käsinpesussa. Pesukoneesta kannattaa valita hienopesu tai käsinpesuohjelma sekä laittaa linkousminimiin ja tarkistaa että lämpötila on mahdollisimman alhainen n. 30 astetta.
- Silkki tuotteissa tulisi suosia tuulettamista aina käytön jälkeen ilman suoraa auringon valoa, koska se voi haurastuttaa silkki tuotetta.
- Silkkituotetta siittäessä, tulee se siittää miedolla lämmöllä nurialta puolelta käyt-



Pellava

Kuva 31. Pellava

## Hoito-ohjeet

Materiaalina pellava on helppo hoitoinen ja sitä voidaan käyttää mm. neuloksissa sekä kudotuissa kankaissa. Pellavan tyyliin sopii arkisuus ja rentous, jolloin sen materiaalin ominaisuudet pääsevät parhaiten esille. Pellava on mukava päällä sekä hengittää iholla.

- Pellava kestää korkeinkin pesulämpötilan, mutta värin säilymisen kannalta suositellaan n. 40 asteen pesua.
- Käsinpesu ja pesukoneen käsinpesuohjelma ovat hellävaraisin tapa.
- Ennen pesua tuote tulee kääntää nurinpäin ja suositeltavaa on, että kone ei ole täynnä ja linkous ei ole täysillä. Näin pellava ei rypisty koneessa niin paljon.
- Mahdollistaen pellava tuotteen pitkään kannattaa pesuväliä harventaa. Tahrat pestä paikallisesti ja tuulettaa tuotetta.
- Nukan tai irtolian puhdistukseen tulisi käyttää mahdollisimman harvaharjaisista harjaa. Sillä pellavatuotteen pinnan saa siistittyä nopeasti.
- Pellavan ominaisuuksiin kuuluu helppo rypistyminen johtuen materiaalin jäykästä materiaalista. Märkinä pesun jälkeen pellavaa on helppo muokata ja suoristaa venyttämällä sitä käsin.
- Materiaali saattaa kutistua myös hieman ensimmäisessä pesussa sekä siitä voi irrota hieman nukkaa. Siksi pellava tuotteita suositellaan pestävän erossa muusta pyykistä.
- Pellava tuotteet on parasta kuivata muovisella henkarilla roikkuen.



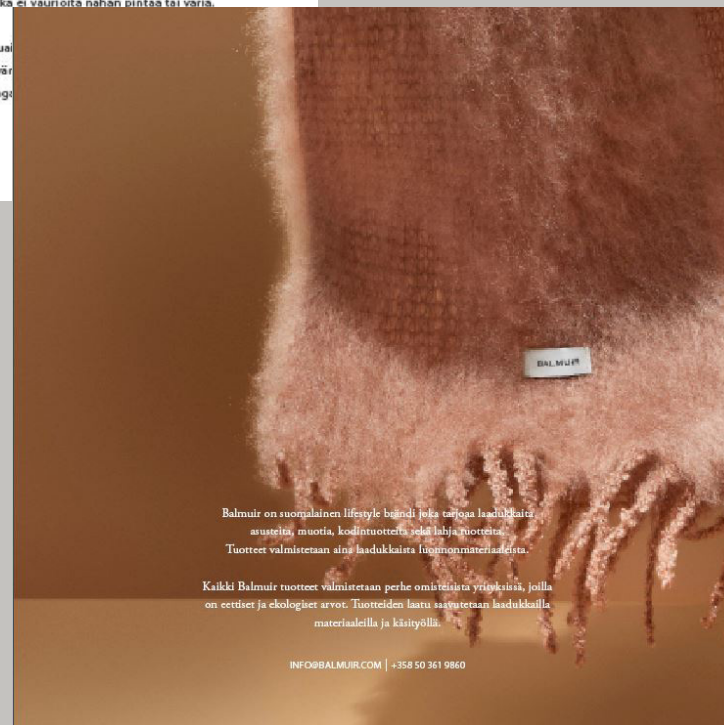
Nahka

## Hoito-ohjeet

Nahka on ominaisuuksiltaan pehmeä, kestävä ja laadukas materiaali. Nahka on kuitenkin luonnonmateriaali, joka tarvitsee hoitoa ja huoltamista. Nahka on suosittu materiaali kenkien ja muiden asusteiden kuten laukkujen käytössä

- Nahkatuotteet tulisi käsitellä ja suojata aina ennen käyttöönottoa.
- Paras tapa suojata nahkatuotteet on käyttää niille tarkoitettua hoitoainetta. Nahanhoitoaine suojaa nahan pintaa naarmuilta ja kulumiselta.
- Tummat pintanahat eivät tarvitse niin paljon huomiota kuin vaaleat herkäät värit. Vaaleille nahkatuotteille on hyvä käyttää hoitoainetta sekä suoja suihketta.
- Hoitoaineen levitykseen paras apu on värjäämätön puhdas pehmeä liina, jolla levitys on helppoa. Hoitotuote jätetään kuivumaan tuotteen pinnalle noin 5-10 minuutiksi.
- Kun nahkatuote on käsitelty ja suojattu hylkii se likaa ja roskia tehokkaasti. Jos tuote menee sotkuun, on se helppo puhdistaa pelkän pehmein harjan avulla.
- Nahan huolto tulisi suorittaa aina kun nahanpinta näyttää kuivalta tai kuluneelta. Näin tuotteelle varmistetaan mahdollisimman pitkä käyttöikä.
- Jos nahkatuotteen haluaa pestä kokonaan, on siihen käytettävä nahkalle sopivaa pesuainetta. Nahkasappua tulee olla mietoa, joka ei vaurioita nahan pintaa tai värejä.
- Pesuaineen jälkeen tuotteen tulee kuivua hanga...

Kuva 32. Nahka



Balmuir on suomalainen lifestyle brändi joka tarjoaa laadukkaita asusteita, muotia, kodintuotteita sekä lajia tuotteita. Tuotteet valmistetaan aina laadukkaista luonnonmateriaaleista.

Kaikki Balmuir tuotteet valmistetaan parhaista materiaaleista, joilla on etuiset ja ekologiset arvot. Tuotteiden laatu saavutetaan laadukkailla materiaaleilla ja käsityöllä.

INFO@BALMUIR.COM | +358 50 361 9860

Kuva 33. Takakansi

## 8. Huoltopalvelun suunnittelu

Tässä kappaleessa esittelen huoltopalvelu konseptin. Tarkoituksena on esitellä palvelun sisältö ja kuinka se voisi toimia.

Huoltopalvelun sisältö ja sen toiminta käytännössä on muokkaantunut lopulliseen muotoonsa opinnäytetyöni aikana. Olen tehnyt laajan asiakaskyselyn, keskustellut Balmuirin työntekijöiden kanssa, tutkinut kilpailua ja käyttänyt omia henkilökohtaisia kokemuksiani huoltopalvelun suunnittelussa. Näiden tietojen pohjalta olen luonut konseptisuunnitelman siitä, kuinka Balmuirin huoltopalvelu toimii. Kaikki aikaisemmin opinnäytetyössäni esitelty asia pohjautuu tähän.

Huoltopalvelun konseptin suunnittelu lähti liikkeelle, että sain vapaat kädet miettiä mitä se voisi sisältää. Konseptin suunnittelun alussa en ollut tehnyt tuoterajauksia eli kaikki tuotekategoriat olivat mukana suunnittelun alkuvaiheessa. Asiakaskyselyn tulosten perusteella päätimme yhdessä Balmuirin kanssa rajata huoltopalvelun aluksi vain neulevaatteisiin.

Huoltopalvelua lähdetään siis ensiksi testaamaan pelkillä neulevaatteilla. Neulevaatteet ovat yksi Balmuirin suosituimpia kategorioita, ja kyselyn perusteella asiakkaat tarvitsevat niiden huoltoon eniten apua.

Konseptin suunnittelussa tärkeässä roolissa oli myös käytäntö ja logistiikka. Kuinka huoltopalvelun voi ostaa ja mistä. Suunnittelemani konseptissa on kaksi vaihtoehtoa. Palvelun neuleen huollolle voi ostaa verkkokaupasta tai suoraan Balmuirin liikkeestä. Huoltokonseptilla on kaksi eri hintaa. Kalliimpi johon kuuluu postimaksut sekä edullisempi vaihtoehto, jossa asiakas tuo huollettavan tuotteen liikkeesseen. Itse tuotteiden huolto ja korjaus tapahtuu Helsingissä ja huollon hoitaa Balmuir. Mahdollisen huoltopalvelukonseptin laajenemisen myötä tämä voi muuttua.

## 8.1 Sisältö ja hinta

Huoltopalvelu on suunniteltu mahdollisimman helppoksi asiakkaalle. Palvelun oston jälkeen tuote huolletaan asianmukaisesti Balmuirin puolelta.

Olen visualisoinut palvelupolun (kuva 34) siitä kuinka huoltopalvelu toimii käytännössä.

Mitä huoltopalvelu sisältää?

- Tuotteen pesu & puhdistus
- Harjaus & nyppyjen poisto
- Höyrytys
- Mahdollinen parsiminen & korjausompelu lisämaksusta

Huolto hoidetaan Balmuirin showroomilla Helsingissä. Ensiksi tuote korjataan, jos tuotteen huoltoon on ostettu lisäpalveluna korjausompelu. Tämän jälkeen tuote pestään asianmukaisesti ja siitä poistetaan mahdollinen nukka ja tuote harjataan.

Tuote viimeistellään höyryttämällä, jolloin kuuma höyry uudistaa neulosta ja palauttaa sen muotoonsa. Tämän jälkeen tuote tarkastetaan ja toimitetaan

## 8.2 Yhteenveto

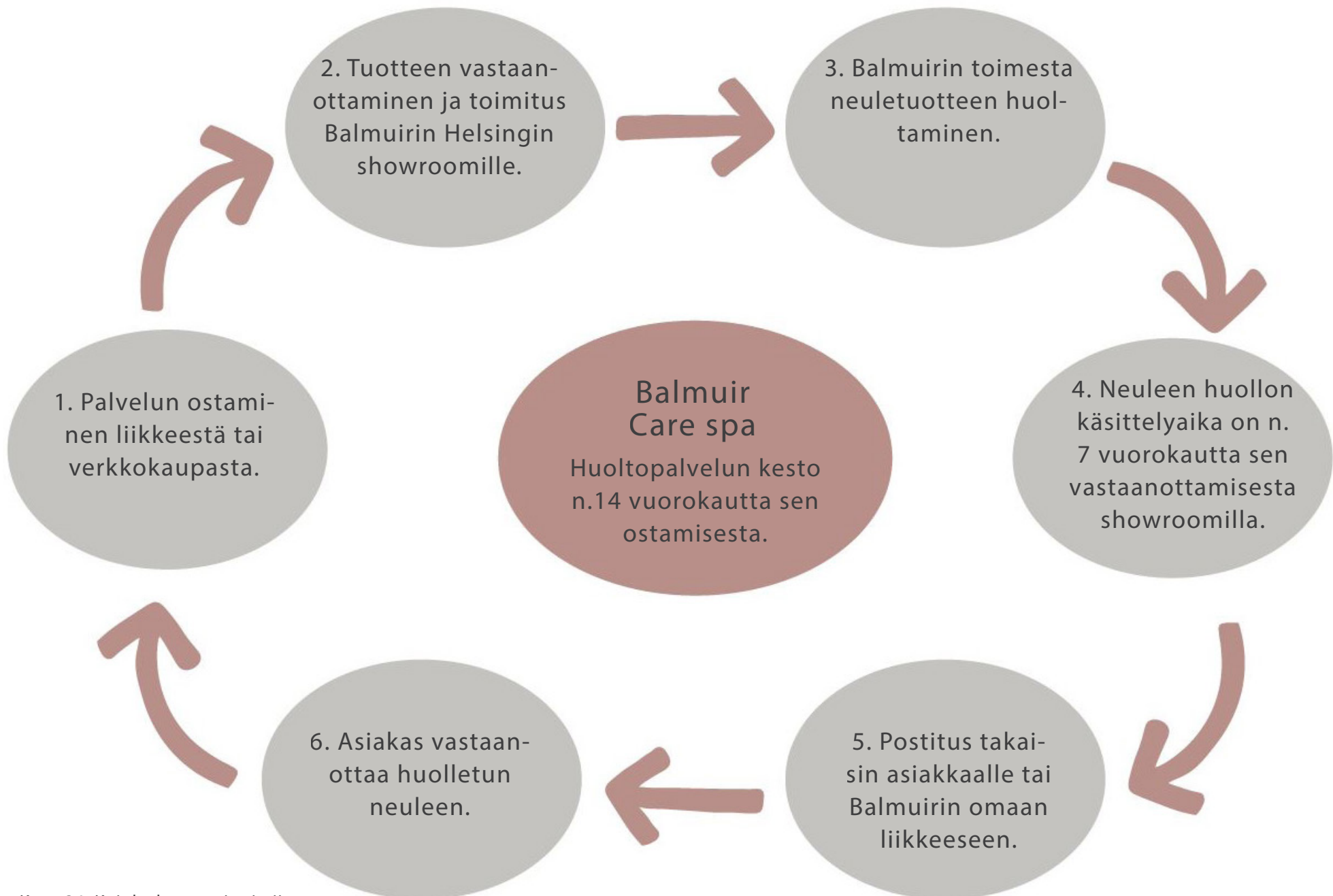
Mistä huoltopalvelun hinta koostuu?

- Logistiikka/postimaksut
- Huoltotyö/palkka
- Materiaalit/tarvikkeet

Hinta-arvio:

Huoltopalvelussa on kaksi eri hintavaihtoehtoa. Toinen postituskuluineen ja toinen liikkeeseen vietyä. Neulevaatteen perushuolto maksaa noin 35€ ostettuna liikkeestä. Netistä ostettuna sama palvelu on noin 42€, joka sisältää postitukset. Jos tuote vaatii korjausompelua, voi sen asiakas ostaa lisämaksusta.

Korjausompelun lisäkustannukset voidaan arvioida liikkeessä paikanpäällä. Netistä korjausompelun voi ostaa lisäpalveluna hullon päälle. Korjausompelun maksaa n.10€-40€ riippuen tuotteen kunnosta ja ompelutyön määrästä.



Kuva 34. Kuinka konsepti toimii

## 9. Pohdinta

Suunnitelmana oli luoda helppo ja kätevä vaatteidenhuoltopalvelu, jonka avulla Balmuir voisi tarjota asiakkailleen ja heidän tuotteilleen vielä pitemmän käyttöiän.

Minun oli pakko rajata opinnäyetyöni heti alussa tarkasti, jotta aikani riittäisi kaikkien tarvittavan läpi käymiseen. Tarkoituksena oli luoda huoltopalvelulle konsepti, jota Balmuir voisi myöhemmin itsenäisesti vielä edistää ja ottaa käyttöön mahdollisesti tulevaisuudessa.

Tutkimuksellinen osuus työssäni koostui laajasti kilpailun kartoittamisesta sekä materiaalien tutkimisesta. Kiinnostavin osio työssäni ehdottomasti oli kyselyn tekeminen Balmuirin asiakkaille. Sain paljon arvokasta tietoa asiakkaista ja heidän toiveistaan huoltopalvelun kehittämiseen. Tutkiessani kilpailua ja asiakaskyselyn vastauksia läpi käydessä tuli selväksi, että Balmuir tarvitsee huolto-ohjeita sekä tuotteita konseptin ympärille. Työni tuli lopulta sisältämään huoltopalvelukonseptin, hoito-ohje lookbookin sekä huoltopaketin tuotteiden kotihuoltoa varten.

Työni on konseptisuunnitelma ei se sisällä täysin lopullisia hintoja tai kustannuksia. Lopulliset kustannukset huoltopalvelulle ja huoltotuotteille selviää vasta tuotteistamisvaiheessa, joka jää Balmuirille kun palvelu päätetään ottaa käyttöön.

Opinnäytetyöni aihe oli ajankohtainen. Työ eteni omalla painollaan ja tuntui mieleiseltä. Koin oppivani paljon huoltamisesta, materiaaleista sekä palvelumuotoilusta. Uskon, että opinnäytetyöni antaa arvokasta tietoa materiaaleista ja niiden oikeaoppisesta huoltamisesta tekstiilialalle. Mielestäni Balmuir voi hyödyntää työtäni ja käyttää keräämääni materiaalia ja kehittämääni konseptia osana heidän toimintaansa tulevaisuudessa.

Balmuirin palaute työstäni:

”Iida omaa vankan tietotaidon mallistostamme sekä materiaaleistamme ja on työskennellyt pitkään asiakasrajapinnassa kuullen suuren määrän toiveita ja palautteita. Lähtökohta yhteistyölle oli siis erittäin hyvä. Kartoitimme yhdessä toiveet valmiille palvelukonseptille ja Iida työsti sen pohjalta kyselyn kohdennetulle asiakasryhmällemme. Kyselyn tulokset rajasivat palvelukonseptin laajuutta ja antoivat hyvän käsityksen asiakkaidemme odotuksista.

Jotta lopputulos palvelisi meitä mahdollisimman hyvin, kommentoi lopullista konseptisuunnitelmaa meiltä henkilöitä useista eri toiminnoista. Paketista tuli erittäin toimiva ja suoraan käyttöön soveltuva kokonaisuus. Iida loi projektiin erittäin hyvän rungon, toi mukaan valmiiksi pureskeltuja lähtöideoita sekä toimitti meitä hyvin palvelevan kokonaisuuden.”

# Sähköiset lähteet:

Alpa 2021a <[www.alpa.fi/tietoa](http://www.alpa.fi/tietoa)> (luettu 5.2.2021)

Alpa 2021b <[www.alpa.fi/tuote/tayshuolto](http://www.alpa.fi/tuote/tayshuolto)> (luettu 5.2.2021)

Arela 2021a <[www.arelastudio.com/pages/suomeksi](http://www.arelastudio.com/pages/suomeksi)> (luettu 5.2.2021)

Arela 2021b <[www.arelastudio.com/pages/knitwear-care](http://www.arelastudio.com/pages/knitwear-care)> (luettu 5.2.2021)

Arkive Atelier 2021a <[www.arkiveatelier.com/tietoa-arkivesta](http://www.arkiveatelier.com/tietoa-arkivesta)> (luettu 5.2.2021)

Arkive Atelier 2021b <[www.arkiveatelier.com/tuote/huoltopalvelu](http://www.arkiveatelier.com/tuote/huoltopalvelu)> (luettu 5.2.2021)

Balmuir 2021a <[www.balmuir.fi/balmuirin-tarina](http://www.balmuir.fi/balmuirin-tarina)> (luettu 23.1.2021)

Balmuir 2021b <[www.balmuir.fi/fi/bmuir-vaattee](http://www.balmuir.fi/fi/bmuir-vaattee)> (luettu 8.2.2021)

Balmuir 2021c <[www.balmuir.fi/fi/bmuir-vaatteet/kashmirvaatteet](http://www.balmuir.fi/fi/bmuir-vaatteet/kashmirvaatteet)> (luettu 8.2.2021)

Balmuir 2021d <[www.balmuir.fi/fi/bmuir-vaatteet/kashmirvaatteet/kashmirvaatteiden-hoito-ohje](http://www.balmuir.fi/fi/bmuir-vaatteet/kashmirvaatteet/kashmirvaatteiden-hoito-ohje)> (luettu 8.2.2021)

Balmuir 2021e <[www.balmuir.fi/fi/bmuir-vaatteet/villakangastakit/hoito-ohje](http://www.balmuir.fi/fi/bmuir-vaatteet/villakangastakit/hoito-ohje)> (luettu 10.2.2021)

Balmuir 2021f <[www.balmuir.fi/fi/bmuir-vaatteet/silkki-vaatteet/silkki-vaatteiden-hoito-ohje](http://www.balmuir.fi/fi/bmuir-vaatteet/silkki-vaatteet/silkki-vaatteiden-hoito-ohje)> (luettu 8.2.2021)

Balmuir 2021g <[www.balmuir.fi/fi/bmuir-vaatteet/pellavavaatteet/pellavavaatteiden-hoito-ohje](http://www.balmuir.fi/fi/bmuir-vaatteet/pellavavaatteet/pellavavaatteiden-hoito-ohje)> (luettu 10.2.2021)

Kaino 2021a <[www.shop.kaino.fi/Kainon\\_tarina](http://www.shop.kaino.fi/Kainon_tarina)> (luettu 5.2.2021)

Kaino 2021b <[www.shop.kaino.fi/Raatalointi\\_ja\\_huolto](http://www.shop.kaino.fi/Raatalointi_ja_huolto)> (luettu 5.2.2021)

Lapuan kankurit 2021. <[www.lapuankankurit.fi/fi/100-eurooppalainen-pellava](http://www.lapuankankurit.fi/fi/100-eurooppalainen-pellava)> (luettu 18.2.2021)

Masterclass 2020 Fabric Guide: What Is Cashmere? Learn More About the Luxurious Wool <<https://www.masterclass.com/articles/fabric-guide-what-is-cashmere#how-is-cashmere-made/>> ( luettu 18.2.2021)

Mimi pellavakauppa 2021 <[www.pellavakauppa.fi/Pellavatietoa/](http://www.pellavakauppa.fi/Pellavatietoa/)> (luettu 18.2.2021)

Solhagen, Tuula 2017. Nahka on kestävä valinta, Animaliamedia. < [www.animaliamedia.fi/nahka-on-kestava-valinta](http://www.animaliamedia.fi/nahka-on-kestava-valinta) > (luettu 25.2.2021)

## Kirjalliset lähteet:

Kiuru Jenna, Manninen Maria, Valkola Johanna, 2020. Arkive Atelier- Huolla. Sidottu, suomi: Gummerus.

Niiranen Anna, Turunen Arja, 2019. Säädystä ja säädystä. Sidottu tietokirja, suomi: SKS.

# Kuva lähteet:

Kansilehti. Balmuir

Kuva 1. Balmuir Bränd store Helsinki. Balmuir

Kuva 2. Viitekehys. lida Mähönen

Kuva 3. Vaaterekki. lida Mähönen

Kuva 4. Balmuirin syksyn 2020 mallistokuva. Balmuir

Kuva 5. Balmuirin silkkipaita. Balmuir

Kuva 6. "Balmuir Care spa kysely" -tuloskaavio 1. lida Mähönen

Kuva 7. "Balmuir Care spa kysely" -tuloskaavio 2. lida Mähönen

Kuva 8. "Balmuir Care spa kysely" -tuloskaavio 3. lida Mähönen

Kuva 9. "Balmuir Care spa kysely" -tuloskaavio 4. lida Mähönen

Kuva 10. "Balmuir Care spa kysely" -tuloskaavio 5. lida Mähönen

Kuva 11. "Balmuir Care spa kysely" -tuloskaavio 6. lida Mähönen

Kuva 12. "Balmuir Care spa kysely" -tuloskaavio 7. lida Mähönen

Kuva 13. "Balmuir Care spa kysely" -tuloskaavio 8. lida Mähönen

Kuva 14. "Balmuir Care spa kysely" -tuloskaavio 9. lida Mähönen

Kuva 15. "Balmuir Care spa kysely" -tuloskaavio 10. lida Mähönen

Kuva 16. Asiakasryhmä 1. lida Mähönen

Kuva 17. Asiakasryhmä 2. lida Mähönen

Kuva 18. Asiakasryhmä 3. lida Mähönen

**Kuva 19. Huoltopaketti vaatteille. Kuvituskuva.**  
Iida Mähönen

**Kuva 20. Huoltopaketti nahka-asusteille. Kuvituskuva.** Iida Mähönen

**Kuva 21. Balmuirin silkki-kashmir.** Balmuir

**Kuva 22. Kashmir neulos.** Iida Mähönen

**Kuva 23. Villakangastakki.** Iida Mähönen

Kuva 24. Silkkipaita. Iida Mähönen

Kuva 25. Pellavapaita. Iida Mähönen

Kuva 26. Nahkalaukku. Iida Mähönen

Kuva 27. Kansilehti. Iida Mähönen/Balmuir

Kuva 28. Kashmir. Iida Mähönen/Balmuir

Kuva 29. Villakangas. Iida Mähönen/Balmuir

Kuva 30. Silkki. Iida Mähönen/Balmuir

Kuva 31. Pellava. Iida Mähönen/Balmuir

Kuva 32. Nahka-asusteet. Iida Mähönen/Balmuir

Kuva 33. Takakansi. Iida Mähönen/Balmuir

Kuva 34. Kuinka konsepti toimii. Iida Mähönen

