



Aalto-yliopisto  
Perustieteiden  
korkeakoulu

# Asiakaspalautteen monikanavainen keräys ja analyysi (valmiin työn esittely)

*Petteri Rätty*

*28.4.2014*

*Ohjaaja: Prof. Harri Ehtamo*

*Valvoja: Prof. Harri Ehtamo*

Kaikki oikeudet pidätetään.

# Esityksen sisältö

- Tuote
- Tutkimusstrategia ja tutkimuksen tavoitteet
- Tapausyrittäjä
- Datan keräyksen / kanavien esittely
- Tulokset
- Pohdinta

# Tausta

- “Ainoa tie voitolliseen kasvuun on yrityksen kyky saada uskollisista asiakkaista yrityksen markkinointiosasto”
  - Frederik Reichhel Harvard Business Review’ssä 2003 [1]

# Tuote

- Kehitetty vuodesta 2011
- Mahdollistaa monikanavaisen asiakaspalautteen keräämisen ja analyysin
- Vuonna 2011 ensimmäinen kanava tekstiviesti (SMS)
- Tekes-projekti 2012
  - Wifi-kanava
  - Tablet-kanava

# Tutkimusstrategia

- Tapaustutkimus
- Esimerkkitapaus Hotelli X

# Tutkimuksen tavoitteet

- Tutkia saadun palautteen määrän suhdetta asiakasmääriin hotellissa
  - Tukee myyntiä
- Etsiä hotellin 2013 palautteesta kuukausitason poikkeamia
  - Hyödyksi myös tuotteen kehityksessä
- Tarjota kehitysehdotuksia hotellille tuotteen käyttöön
  - Esimerkiksi katsoa voiko kysymyksenasettelua parantaa

# Esimerkkitapaus: Hotelli X



- Toiminut vuosikymmeniä Helsingin keskustassa
- Ei ole osa ketjua
- Kokoluokassa 100-200 huonetta
- Huonevuorokausia 2013 vähän alle 40 tuhatta
- Yöpymisiä 2013 vähän yli 50 tuhatta
- Käytössä kaikki kanavat

# Lähtötilanne

- Asiakaspalautetta kerättiin vuosittain tehdyillä paperikyselyillä
- Vuosittain samat kysymykset
- Palautteen keräämisestä tulosten saamiseen kesti useita kuukausia



# Wifi-kanava



Hotelli X

Kiitos, että valitsit Hotelli X:n. Auta meitä palvelemaan sinua paremmin ja anna meille palautetta.

Miten arvioisit asiakaspalvelumme?

Erinomainen

Hyvä

Tyydyttävä

Välttävä

Huono

Powered by: yritys

# Tabletkanava

- Tablet fyysisessä telineessä
- Vastausulkoasu sama kuin Wifi-kanavassa



# SMS-kanava

tänään 11.59

Asteikolla 1(huonoin)-5(paras),  
miten arvioisit saamaasi  
palvelua Hotelli Xssa? Voit myös  
antaa vapaata palautetta, esim  
"4 oli kivaa". Terveisin, X



Text Message

Send

# Käytetyt kysymykset Wifi ja Tablet

- Ensivaikutelma
- Palvelu
- Huone
- Huoneen siisteys
- Yleinen siisteys
- Aamiainen
- Hinta-laatu
- Ilmapiiri

# Vastausvaihtoehdot

- Järjestyksellinen asteikko:

suomi	englanti
Erinomainen	Excellent
Hyvä	Good
Tyydyttävä	Satisfactory
Välttävä	Unsatisfactory
Huono	Bad

# Käytetty kysymys SMS-kanavassa

- Asteikolla 1(huonoin)-5(paras), miten arvioisit saamaasi palvelua Hotelli X:ssa? Voit myös antaa vapaata palautetta, esim "4 oli kivaa". Terveisin, X
- On scale of 1(worst)-5(best), how would you evaluate the service you received at Hotel X? You can give free feedback too, eg "4 had fun". Regards, X

# TULOKSET

---

# Vuonna 2013 kerätty palaute

- Wifi-kanavasta 12711 kappaletta
- Table-kanavasta 2200 kappaletta
- SMS-kanavasta 1531 kappaletta
  - Lähetimme 6074 viestiä
  - Vastausprosentti 25,2%
- Yhteensä: 16442 kappaletta



# Vaihtoehtojen kuukausitason osuuden hajonta

- Kuukausittaiset jakaumat pääsääntöisesti samanlaisia kuukaudesta toiseen
- Suurin yhden vaihtoehdon kuukausittaisen prosenttiosuuden keskihajonta 7.0 prosenttiyksikköä
  - Kysymyksen Huone vaihtoehto “Hyvä”
  - Keskiarvo 51,8%

# Poikkeavat kuukaudet - huhtikuu

kuukausi	valinta	osuus	keskiarvo
huhtikuu	Huoneen siisteys - Erinomainen	30%	43%
huhtikuu	Huoneen siisteys - Hyvä	58%	45%
huhtikuu	Hinta-Laatu - Tyydyttävä	24%	14%

- Huoneen siisteys sai keskiarvoista huonommat arvosanat.
- Heijastui koettuun hinta-laatusuhteeseen

# Poikkeavat kuukaudet – kesä- ja heinäkuu

kuukausi	valinta	osuus	keskiarvo
kesäkuu	Palvelu - Erinomainen	58%	45%
kesäkuu	Huone - Erinomainen	49%	34%
kesäkuu	Huone - Hyvä	37%	52%
kesäkuu	Ensivaikutelma - Erinomainen	46%	34%
heinäkuu	Huone - Erinomainen	45%	34%
heinäkuu	Huone - Hyvä	41%	52%

- Kesäkuussa Palvelu, Huone ja Ensivaikutelma keskimääräistä parempia
- Heinäkuussa Huone keskimääräistä parempi
- Liikematkustaja on turistia vaativampi

# Poikkeavat kuukaudet - joulukuu

kuukausi	valinta	osuus	keskiarvo
joulukuu	Hinta-Laatu - Erinomainen	20%	36%
joulukuu	Hinta-Laatu - Hyvä	60%	48%
joulukuu	Ilmapiiri - Hyvä	61%	48%
joulukuu	SMS - 5	26%	37%

- Ilmapiiri ja SMS saivat keskimääristä huonommat arvosanat
- Heijastui hinta-laatusuhteeseen

# Käyttö kohdeyrityksessä

- Korvasi paperikyselyt
- Palautteenkäsittelytunnuksilla kirjauduttiin sisään 1648 kertaa vuoden aikana

# Pohdinta: Saadun palautteen määrä

- Saadun palautteen määrä onnistunut suhteessa huonevuorokausien ja yöpymisten määrään
- Saadun palautteen määrä ja laatu yllätti hotellin positiivisesti

# Pohdinta: kuukausitason analyysi

- Tehty analyysi löysi mielenkiintoisia havaintoja
  - Jää hotellille selvittää, mistä johtuivat tai mahdollisen kehitysprojektin aihio esimerkiksi konsulteille
- Sopii hyvin tutkitun tuotteen ominaisuudeksi

# Pohdinta: keräyksen parantaminen

- Kirjallisuuden perusteella hotellin käyttämien kysymysten joukossa kannattaa olla muotoilu, jossa kysytään suositteluhalukkuutta ystäville ja kollegoille
- Kysymyksestä voidaan laskea Net Promoter Score (NPS) [1]
  - Vastauksen 9-10 prosenttiosuudesta vähennetään 1-6 antaneiden osuus



# Lähteet

- [1] Frederik F. Reichheld. "The One Number You Need to Grow". Harvard Business Review 81.12 (2003), ss. 46–54.