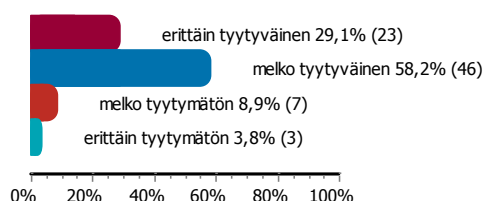


Finnpilot Pilotage Oy teetti syyskuussa 2014 asiakastyytyväisyystutkimuksen, jonka käytännön toteutuksesta vastasi Innolink Research Oy. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa yrityksen asiakastyytyväisyyttä sekä paikantaa kehittämistä vaativia kohteita. Internet-kyselynä toteutettuun tutkimukseen vastasi 80 Finn-pilot Pilotage Oy:n asiakasta. Suuret kiitokset kaikille vastaajille!

TYTYVÄISYYS FINNPILOTIIN YHTEISTYÖ-KUMPPANINA KORKEALLA

Tutkimustulosten mukaan yhteensä 87 prosenttia vastaajista on tyytyväisiä Finnpilottiin yhteistyökumppanina.

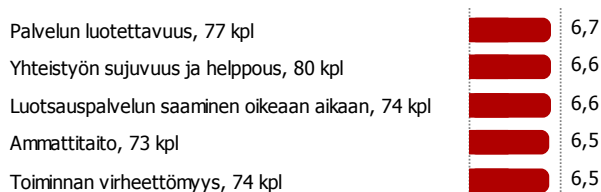


Kuva 1: Yrityksen suositteleminen

15 prosenttia vastaajista pitää Finnpilottiin luotsausta parempana verrattuna muihin Euroopan toimijoihin. 39 prosenttia arvioi luotsauksen samantasoiseksi ja vain 4 prosenttia heikommaksi. 43 prosenttia vastaajista ei osannut arvioida Finnpilottiin luotsaustoimintaa suhteessa muihin Euroopan toimijoihin.

PALVELUJEN LUOTETTAVUUS – YHTEISTYÖN AVAINTEKIJÄ

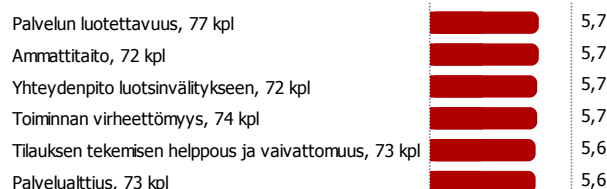
Vastaajien mukaan toimialan yritysten toiminnassa on tärkeintä palvelun luotettavuus sekä yhteistyön sujuvuus ja helppous. Myös luotsauspalvelun saamista oikeaan aikaan, ammattitaitoa sekä toiminnan virheettömyyttä pidetään tärkeinä. Näiden tekijöiden merkitystä korostaa se, että ne koettiin tärkeimmiksi myös 2012 toteutetussa tutkimuksessa.



Kuva 2: Toiminnan tärkeimmät tekijät (1-7)

Vastaajat kokevat Finnpilottiin myös onnistuneen erinomaisesti tärkeimmiksi koetuissa tekijöissä. Parhaimmat onnistumisarvosanat Finnpilottiin saa palvelun luotettavuudesta sekä ammattitaidosta. Myös yhteyden-

pito luotsinvälitykseen sekä toiminnan virheettömyys koetaan toiminnan onnistuneimmiksi tekijöiksi.



Kuva 3: Toiminnan onnistuneimmat tekijät (1-7)

Tutkimuksen mukaan vastaajat ovat varsin tyytyväisiä Finnpilottiin toimintaan, sillä yritys saa kokonaisarvosanaksi asiakkailtaan 5,5 asteikolla 1–7.

TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Vaikka Finnpilottiin saama palaute on pääsääntöisesti erittäin myönteistä, halutaan toiminnan kehittämiseen edelleen panostaa. Jatkossa aiotaan kiinnittää huomiota erityisesti tutkimuksessa esille nousseisiin kehittämiskohteisiin: kansainvälisesti vertaillen edulliseen hintaan, asiakassuhteen ja palvelun kehittämiseen sekä yhteistyön sujuvuuteen ja helppouteen.

Innolink Excellence Score® mittaroi organisaation onnistumista suhteessa vastaajien odotuksiin. Alle 100 % IES-arvo tarkoittaa, että asioiden nykytila on jäänyt alle odotetun tason. 100 % IES-arvo tarkoittaa, että odotukset ja asioiden nykytila ovat tasapainossa, ja vastaavasti yli 100 % tarkoittaa, että asioiden nykytila ylittää odotetun tason. Finnpilottiin IES-arvo on 85 % ja on näin ollen parempi kuin muiden organisaatioiden IES yleisellä tasolla (93 %).

KIITOS!

Asiakastutkimuksen perusteella aiomme panostaa asiakkaidemme tärkeimmiksi kokemiin asioihin sekä tutkimuksen esiin nostamiin kehittämiskohteisiin. Finnpilot Oy ja Innolink Research Oy kiittävät, ja toivovat että annatte arvokkaan palautteenne myös jatkossa.

Finnpilot Pilotage Oy

Innolink Research Oy

Toimitusjohtaja
Matti Pajula

Tutkimusjohtaja
Tuomas Liukkala