

TUTKIMUSRAPORTTI, SUOMEN HAUTAUSTOIMISTOJEN LIITTO RY

SIPOON KUKKA- JA HAUTAUSPALVELU

P.BORG & CO OY

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Raportin laatija: Taloustutkimus Oy

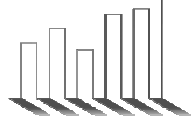
Johdanto

1/2

- Kiitos, että olet osallistunut Suomen Hautaustoimistojen Liitto Ry:n asiakastyytyväisyystutkimukseen. Tähän raporttiin on koottu toimistonne tärkeimmät tyytyväisyystulokset. Toimistonne omien tulosten lisäksi tutkimusyhteenvedossa on mukana vertailu kaikkien tutkittujen 54:n toimiston (Koko Suomi) sekä tuloksiin niistä toimistoista, jotka kuuluvat toimistonne kanssa samaan suuralueeseen. Suuraluejako on esitetty raportin viimeisellä sivulla
- Tyytyväisyystutkimuksen yhteydessä tutkittiin myös hautaustoimiston ja arkun valintaan vaikuttavia tekijöitä ja henkilökohtaisen palvelun merkitystä. Näistä tuloksista teille toimitetaan erillinen raportti, jossa tulokset on ryhmitelty koko maan ja suuralueiden mukaan

Miten arvioida, onko tulos hyvä vai huono?

- Tuloksissa on ilmoitettu prosenttijakaumien lisäksi kahden parhaimman arvosanan eli ”täysin tyytyväinen” ja ”hyvin tyytyväinen” yhteenlaskettu arvo. Tätä kutsutaan raportissa Top2Box arvoksi. Taloustutkimuksen tekemien kaikkien vastaavalla tavalla toteutettujen tutkimusten keskiarvo Top2Box on 67%. Jos toimistosi saama arvo on tätä huomattavasti parempi, tulosten voidaan pitää erittäin hyvänä. Omia tuloksia kannattaa tietysti vertailla myös Koko Suomen ja Suuraluekohtaiseen hautaustoimistojen keskiarvoon.



Miten tutkimus tehtiin

2/2

Kohderyhmä, tiedonkeruumenetelmä ja kyselyn ajankohta

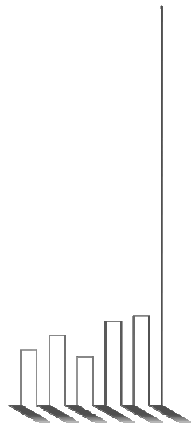
- Tiedonkeruu toteutettiin jatkuvana siten, että ensin haastateltiin jäsenoimistojen asiakkaat, jotka olivat asioineet hautausoimistossa viimeisen noin vuoden aikana. Tämän jälkeen kutsuja lähetettiin aika ajoin asiakkaille, joille heidän tilaamansa palvelut on saatu toimitettua.
- Tutkimushaastattelut toteutettiin Taloustutkimuksen toimesta marraskuun 2017 ja heinäkuun 2018 välisenä aikana. Vastaaminen tapahtui tietokoneella, tabletilla tai älypuhelimella
- Kutsut lähetettiin asiakkaille sähköpostilla. Lähettäjänä toimi joko Suomen Hautausoimistojen Liitto ry. tai hautausoimisto itse
- Tutkimukseen osallistui kaikkiaan 902 asiakasta 54:stä jäsenoimistosta

Esitetyt kysymykset

- Tutkimuslomake tämän raportin liitteenä.

Tutkimuksen vastuhenkilöt

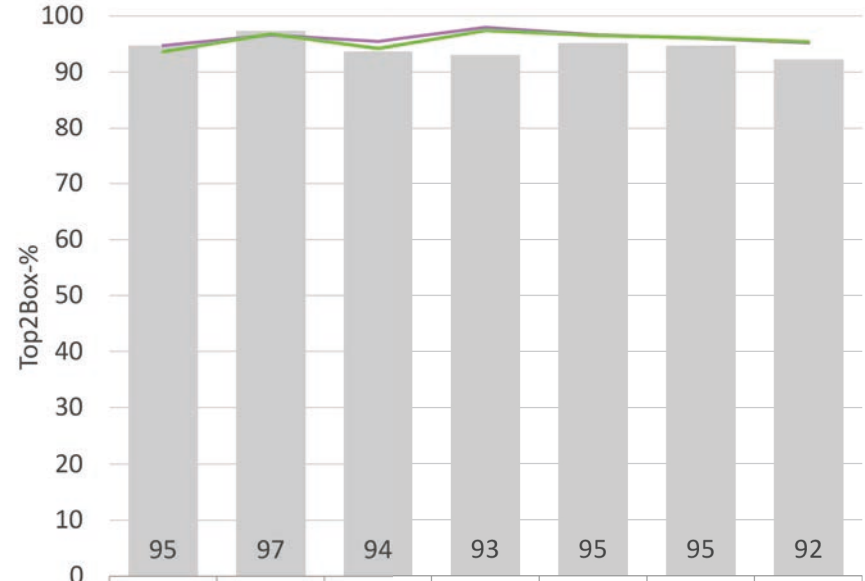
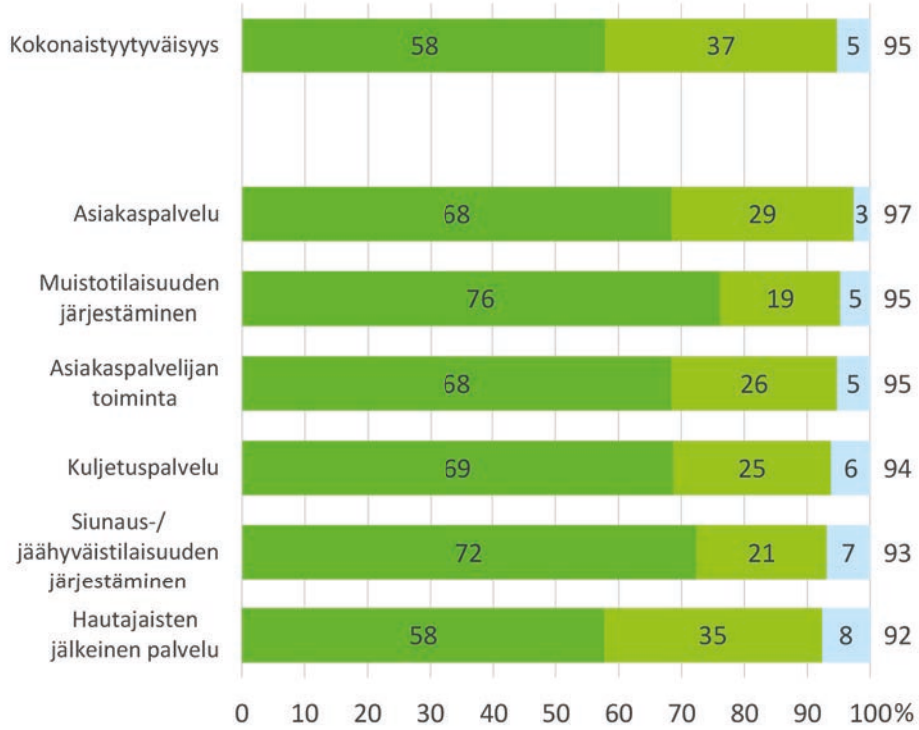
- Tutkimuksen toteuttamisesta ja raportoinnista vastasi Taloustutkimuksessa tutkimusjohtaja Pasi Huovinen.



Kokonaistyytyväisyys ja osa-alueet

Sipoon Kukka- ja Hautauspalvelu P.Borg & Co Oy

■ 5 = Täysin tyytyväinen ■ 4 = Hyvin tyytyväinen ■ 3 = Tyytyväinen ■ 2 = Vähemmän tyytyväinen ■ 1 = Tyytymätön Top2Box



	Kokonaistyytyväisyys	Asiakaspalvelu	Kuljetuspalvelu	Siunaus-/jäähyväistilaisuuden järjestäminen	Muistotilaisuuden järjestäminen	Asiakaspalvelijan toiminta	Hautajaisten jälkeinen palvelu
Sipoon Kukka- ja Hautauspalvelu P.Borg & Co Oy, n=38	95	97	94	93	95	95	92
Koko Suomi, n=897	95	97	95	98	97	96	95
Helsinki-Uusimaa, n=283	94	97	94	97	97	96	95

Tyytyväisyys osa-alueisiin

Sipoon Kukka- ja Hautauspalvelu P.Borg & Co Oy

