

Pääkaupunkiseudun asiakaspotentiaali kasvun mahdollistajana



Pääkaupunkiseudun tarjoamat mahdollisuudet ovat valtavat. Uskomme, että monipuolinen tuotevalikoima ja tarjoamamme palvelut luovat meille hyvän pohjan menestymiselle. Taloustilanteesta huolimatta kokonaisvaltainen palvelumalli luo menestymisen eväät sekä asiakkaille että meille.

Heikki Pelkonen, johtaja

LähiTapiola Pääkaupunkiseudun toimialueella kilpailu jatkui kovana. Henkilöasiakkaiden osalta myös hintakilpailu lisääntyi. Taloudellinen epävarmuus aiheutti vakuutusten kilpailutusta ja tiettyjen vakuutusten karsimista.

Myös yritysasiakkaiden osalta kilpailu oli tiukkaa. LähiTapiolan vahvuus oli edelleen henkilökohtaisen, asiantuntevan palvelun sekä henkilöturvaratkaisujen tarjoaminen. Yritykset kiinnittävät vaikeinakin aikoina huomiota oman henkilöstönsä hyvinvointiin ja näkevät henkilöturvaratkaisut myös oivana keinona avainosaajien sitouttamiseen.

Pääkaupunkiseutu

LähiTapiola Pääkaupunkiseudun alueeseen kuuluvat Helsinki, Vantaa, Espoo ja Kauniainen. Pääkaupunkiseudun väestöstä lähes joka viides on LähiTapiolan asiakas.

Pääkaupunkiseudun alueella asiakkaita palvelee lähes 200 vakuutus- ja finanssialan ammattilaista.

Pääkaupunkiseudulla asiakas voi itse valita mieluisimman tavan asioida: käytössä ovat hyvin toimivat verkko- ja puhelinpalvelut. Lisäksi asiakkailta on mahdollisuus henkilökohtaiseen palveluun toimistolla, myös toimistoaikojen ulkopuolella. Tarvittaessa tapaaminen voidaan järjestää kotiin tai työpaikalle.

Keskinäisenä, asiakkaiden omistamana yhtiönä LähiTapiola jakaa taloudellista tulostaan omistaja-asiakkaille palautuksina tai muina etuina ja käyttää osan tuloksestaan entistä paremman kokonaispalvelun kehittämiseen.

Pääkaupunkiseudun toimintaympäristö antaa hyvät mahdollisuudet jatkuvalle kasvulle. Muuttoliike pääkaupunkiseudulle jatkuu vahvana. LähiTapiola-brändin tunnettuus lisääntyy erityisesti kumppanuuksemme avulla. Verkon ja mobiilin rooli kasvaa nopeasti sekä asiakashankinnassa että asiointikanavana. Uskomme tämän kehityksen jatkuvan entistään voimakkaampana.

Kumppanit vauhdittavat kasvua

Vuonna 2013 aloitettu kumppanuusverkoston kehittäminen on osoittautunut hyvin positiiviseksi asiaksi. Tällä hetkellä meillä on 15 alueellista sponsorointikumppanuutta, jotka tuovat yrityksellemme positiivista näkyvyyttä, luovat lisäarvoa nykyisille asiakkaille sekä toimivat uusiasiakashankinnan kanavana. Kumppaniverkosto on auttanut meitä luomaan jalansijaa paikallisena ja läheisenä toimijana sekä kasvun vauhdittamisessa. LähiTapiolan ja S-ryhmän yhteistyö on tuonut paljon positiivista näkyvyyttä sekä kasvua.

Pääkaupunkiseudun maksutulo, asiakasmäärät ja myynti ovat kehittyneet positiivisesti. Henkilöasiakkaiden osalta myös korvaussuhteemme on parantunut suunnitelmien mukaan merkittävästi. Yrityssektorilla olemme päässeet vahvaan kasvuun myös pienten- ja keskisuurten yritysten kokoluokassa.

Markkinaosuus kasvussa

Olemme panostaneet erityisesti strategian tuomiseen osaksi jokapäiväistä tekemistämme. Paras asiakaskokemus, asiakkaidemme ja markkinan tunteminen ovat olleet jo pitkään toimintamme pohjana.

Kaikki asiakasryhmät ovat meille tärkeitä, mutta henkilöasiakkaiden määrä alueellamme on todella suuri ja sen vuoksi merkittävä. Pääkaupunkiseudun erityispiirteenä on yksinasuvien suuri määrä, mikä huomioidaan toiminnassa ja tekemisen suuntaamisessa.

Edellisten vuosien tapaan kasvu oli voimakkainta yrittäjäasiakkaissa. Pitkäjänteinen työ on tuottanut ja tuottaa tulosta jatkossakin. Nyt myös henkilöasiakasmäärän kasvu oli todella ilahduttavaa. Maksutulomme on kehittynyt alaa paremmin. Tämä näkyy markkinaosuuden nousuna.

” Tärkeimpinä saavutuksina pidän erinomaisten kumppanuussuhteiden luomista, asiakashuolenpidon parantamista sekä ulkoisten myyntikanavien saamista osaksi jokapäiväistä toimintaamme.

Yrityspuolella korostuu palveluyritysten suuri määrä sekä absoluuttisesti että suhteellisesti. Pääkaupunkiseudun erityispiirteenä on myös vieraskielisten asiakkaiden suuri määrä, joka huomioidaan henkilökunnan rekrytointeja tehtäessä.

Kaikki kanavat asiakkaiden käytössä

Toimialueemme asiakasmäärä kasvaa vuosittain noin 15 000 uudella asukkaalla. Panostamme jatkossakin asiakkaaksi tulemisen sekä asioinnin helppouden varmistamiseen. Tarjoamme mobiili- ja verkkoasioinnin sekä perinteisen toimistoasioinnin lisäksi myös kotikäyntejä. Vahinkovakuutuksen maksutulon kasvutavoitteemme on 14 prosenttia asiakasmäärien kasvutavoite 3 prosenttia. Lisäksi tavoittelemme kannattavuuden parantamista, henkimyyntin kasvua sekä henkilöstön sitoutumisen ja ammattitaidon vahvistamista.

Henkilöturvaratkaisujen lisääminen sekä yritys- että henkilöasiakkaidemme keskuudessa on keskeisin tavoitteemme. Henkilöasiakkaiden osalta suurin potentiaali on nuorissa ja lapsiperheissä.

Keväällä 2014 päätettiin Pääkaupunkiseudun alueen yhtiöittämisestä. Liiketoimintasiirto on suunniteltu toteutettavaksi kesäkuun 2015 lopussa.