

LähiTapiola Satakunta kasvoi vahvasti



LähiTapiola Satakunta saavutti asetetut tavoitteet niin kasvun, markkinaosuuden, kannattavuuden kuin myös sijoitusomaisuutemme tuoton osalta.

Pekka Antikainen, toimitusjohtaja

Vuosi 2014 oli LähiTapiola Satakunnalle poikkeuksellisen menestyksenkäs. Markkinaosuutemme nousi toimialueellamme lähes yhdellä prosenttiyksiköllä yli 34 prosenttiin. Henkilöasiakkaiden markkinaosuuden kehitykseen vaikutti merkittävästi S-ryhmän kanssa 1.6.2014 aloitettu bonusyhteistyö. Myös yritysasiakkaissa markkinaosuutemme nousi 0,5 prosenttiyksiköä.

Markkinaosuuden kasvun myötä maksutulomme kasvoi vertailukelpoisesti 7 prosenttia. Vakuutustoiminnan kannattavuus säilyi hyvänä edellisvuoden tapaan. Saavutimme asetetut tavoitteemme niin kasvun, markkinaosuuden, kannattavuuden kuin myös sijoitusomaisuutemme tuoton osalta.

Satakunta

LähiTapiola Satakunnan alueeseen kuuluvat Ulvila, Karvia, Pomarkku, Siikainen, Jämijärvi, Honkajoki, Lavia, Merikarvia, Pori, Ikaalinen, Kankaanpää ja Parkano. Alueyhtiö palvelee henkilö-, maatala-, -yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita lähellä asiakkaita. LähiTapiolan tuotteisiin ja -palveluihin kuuluvat vahinko- ja henkivakuuttaminen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut. Kauttamme saat myös eläkevakuuttamisen ja pankin palvelut.

LähiTapiola Satakunnassa asiakkaita palvelee 71 alan ammattilaista. Asiakkaita LähiTapiola Satakunnalla on noin 45 200. Suuria asiakasryhmiä ovat henkilöasiakkaiden lisäksi maatilat ja yrittäjät.

Palvelemme asiakkaitamme monikanavaisesti. Asiakas voi valita asiointitavan henkilökohtaisen tapaamisen, puhelinasiointin tai nettiasioinnin välillä tai yhdistää näitä tarpeen mukaan.

Asiakastyytyväisyys kehittyi myönteisesti. Se oli mitatusti korkea vahinkopalvelumme osalta. Vakuutusyhtiöiden ESPI Rating -tutkimuksessa emme saavuttaneet tavoitteena ollutta ykkössijaa, vaikka asiakkaamme Satakunnassa olivatkin tyytyväisempiä kuin kahden suurimman kilpailijamme asiakkaat.

Asiakastyytyväisyys on toimintamme tärkein tavoite

Vuoden 2015 osalta keskeisimmät painopisteemme LähiTapiola Satakunnassa ovat asiakastyytyväisyys, työhyvinvointi ja kustannustehokkuus kuten myös vuonna 2014. Asiakastyytyväisyyteen pyrimme vaikuttamaan erityisesti henkilökohtaisen palvelun korostamisen kautta. Tämän lisäksi tuotamme paikallisesti niin vakuutus-, korvaus- ja puhelinpalvelumme lähes kaikilta osin.

Työntekijöistä huolehtimisen tärkeys korostuu palveluun perustuvassa strategiassamme ja uskomme myös jatkossa lisäävämme henkilöstömäärämme. Näin teimme myös vuonna 2014. Liiketoiminnan tunnuslukujen tärkeimmäksi tavoitteeksi hallituksemme on linjannut toimintakulusuhteen myönteisen kehittymisen. Näin hinnoittelumme säilyy tulevaisuudessakin kilpailukykyisenä.

Tavoittelemme yhä parempaa asiakastyytyväisyyttä ja haluamme olla mitatusti kilpailijoitamme halutumpi vakuutusyhtiö asiakkaiden mielestä. Vakuutustoiminnassa haemme vahvaa kasvua niin henkilö- kuin yritysasiakkaissakin jatkoksi markkinaosuutemme vuosien 2013–2014 nousulle.

” LähiTapiola Satakunta
panostaa
asiakastyytyväisyyteen,
työhyvinvointiin ja
kustannustehokkuuteen.
Kokonaisvaltaisen paikallisen
palvelun uskotaan parantavan
asiakastyytyväisyyttä.