

## **HENKILÖKOHTAINEN PALVELU ON TULEVAISUUDESSA ARVOKAS KILPAILUKEINO**

Henkilökohtainen palvelu on tulevaisuudessa arvokas kilpailukeino, jolla yritykset pystyvät erottautumaan. Kaikille kuluttajille hinta ei ole tärkein palvelujen käyttöön vaikuttava tekijä vaan se tapa miten palveluja heille tarjotaan. Itsepalvelun lisääntyminen erityisasiantuntemusta edellyttävissä palveluissa kasvattaa kuluttajan vastuuta onnistuneiden palvelujen hankkimisessa todetaan Kuluttajatutkimuskeskuksessa julkaistussa Keskustelualoitteessa Syrjäyttääkö itsepalvelu henkilökohtaisen palvelun?

Keskustelualoitteessa tarkastellaan kuinka itsepalvelu ja henkilökohtainen palvelu on omaksuttu eri palvelualoilla sekä mitkä tekijät siihen vaikuttavat ja minkälaisia seuraamuksia itsepalvelun lisääntymisellä on. Esimerkkipalveluina on käytetty pankki-, päivittäistavara-, posti ja vakuutuspalveluja.

### **Itsepalvelu on omaksuttu tiettyjen palvelujen käytössä**

Pankki- ja päivittäistavara-kauppapalveluissa itsepalvelu on omaksuttu hyvin koko palvelujen hankintaprosessissa. Posti- ja vakuutuspalveluissa taas korostuu henkilökohtainen palvelu. Toimintojen automatisointi ja uuteen tietotekniikkaan perustuvat investoinnit merkitsevät palvelujen tarjonnan kehittämistä siihen suuntaan, että palvelujen käyttäjät pystyvät palvelemaan itse itseään. Palvelujen tarjontaan liittyvä erityisasiantuntemuksen tarve voi toimia itsepalvelun laajenemisen esteenä kunnes teknisin ratkaisuin pystytään korvaamaan henkilökohtaisen palvelun tarve. Itsepalvelun lisääntyminen erityisasiantuntemusta edellyttävissä palveluissa kasvattaa kuluttajan vastuuta onnistuneiden palvelujen hankkimisessa. Vaikka lopullinen vastuu palvelujen tarjoamisesta kuuluu palvelujen tarjoajalle, edellytetään kuluttajalta, että tämä kykenee tunnistamaan mahdolliset virhetilanteet ja toimimaan oikealla tavalla.

### **Palvelujen tarjontaan sisältyy myös sosiaalinen ulottuvuus**

Palvelujen käyttäjään liittyvät tekijät, kuten ikä, fyysiset tekijät, asenteet, kokemukset ja halu vaikutusmahdollisuuksien hyödyntämiseen vaikuttavat olennaisesti siihen, haluaako palveluja tarvitseva henkilö henkilökohtaista palvelua vai tyytyykö hän itsepalveluun. Itsepalvelun ja henkilökohtaisen palvelun omaksuminen palvelujen hankinnassa ei vaikuta ainoastaan siihen minkälainen rooli palvelun käyttäjällä on tai miten palvelun tarjoaja palvelujaan tarjoaa. Se vaikuttaa myös työllisyyteen, sähköisten palvelujen kehittymiseen ja palvelujen toiminnallisen laadun parantamiseen. Itsepalvelu-henkilökohtainen palvelu-asetteluun sisältyy myös sosiaalinen ulottuvuus. Sähköisten palvelujen lisääntyminen johtaa henkilökohtaisesti tarjottujen palvelujen arvostuksen lisääntymiseen. Koneet eivät pärjää henkilökohtaiseen palveluun parhaimmillaan sisältyvälle inhimilliselle lämmölle.

### **Syrjäyttääkö itsepalvelu henkilökohtaisen palvelun?**

Palvelujen tarjonta on niiden tarjoajan ja käyttäjän yhteistyön tulos. Siihen saakka kunnes kuluttajat todella ryhtyvät vaatimaansa palvelua riippuu henkilökohtaisen palvelun säilyminen siitä, kuinka paljon palvelujen tarjoajat haluavat rationalisoida toimintaansa, missä määrin he haluavat siirtää palvelujen tarjontaan sisältyvää asiantuntemusta käyttäjille ja ennen kaikkea missä määrin he haluavat kuunnella asiakkaitaan. Kaikille kuluttajille hinta ei ole tärkein palvelujen käyttöön vaikuttava tekijä, vaan se tapa, miten palveluja heille tarjotaan. Itsepalvelutrendin voimistuminen johtaa siihen, että henkilökohtaisesta palvelusta tulee palvelujen tarjoajille arvokas kilpailukeino, jolla nämä pystyvät erottautumaan muista palvelujen tarjoajista.

---

**Lisätietoja:** erikoistutkija Helena Tuorila, Kuluttajatutkimuskeskus, puh (09) 7726 7733, [helena.tuorila@kuluttajatutkimuskeskus.fi](mailto:helena.tuorila@kuluttajatutkimuskeskus.fi)

**Tilaukset:** Keskustelualoitetta 32/2002 Syrjäyttääkö itsepalvelu henkilökohtaisen palvelun?, Tuorila Helena, voi tilata Kuluttajatutkimuskeskuksesta, PL 5, 00530 Helsinki, puh (09) 7726 7718, [eija.niiranen@kuluttajatutkimuskeskus.fi](mailto:eija.niiranen@kuluttajatutkimuskeskus.fi). Julkaisu maksaa 11,70 €