

## Tarvitseeko kukaan enää henkilökohtaista palvelua?

15.05.2018

Yllä esitetty kysymys aiheuttaa keskustelua kotona ruokapöydän ääressä, paikallislehdissä sekä pankkien johtoryhmissä. Olemme viime aikoina saaneet lukea pankkialan laajoista yhteistyöneuvotteluista ja siitä, kuinka pankkikonttorien määrä vähenee. Kaikki tämä oikeutetaan sillä, että kuluttajakäyttäytyminen muuttuu digitalisaation johdosta. Uskon, että kuluttajakäyttäytyminen todellakin on muuttunut, ja kuulun itse siihen asiakasryhmään joka mieluiten hoitaa pankkiasiansa mobiilisti ja aukioloaikojen ulkopuolella. Mutta onko vastaus kysymykseen aivan näin yksinkertainen?

Digitaaliselle asiakkaalle pankki ei koskaan aikaisemmin ole ollut yhtä lähellä. Vuoden 2017 tulos EPSI Rating -asiakastyytyväisyystutkimuksesta pankkialalla osoittaa kuitenkin, että alle puolella henkilöasiakkaista on pankissaan oma yhteyshenkilö. Ne asiakkaat, joilla sellainen on, ovat hyvin tyytyväisiä. Haluan uskoa tämän johtuvan siitä, että pankkisektori on edelleenkin luottamusala, jossa pitkäaikaiset henkilökohtaiset suhteet ovat yksi tärkeimmistä tyytyväisyystekijöistä.

Ålandsbankenin vuoden 2017 Premium -segmentin asiakastutkimuksen mukaan tulokset tukevat olettamusta, että kysyntä suhdepankille on suuri. Tulokset viittaavat myös siihen, että me Ålandsbankenilla olemme valinneet oikean tien panostaessamme henkilökuntaan ja pitkäaikaisiin asiakassuhteisiin henkilökohtaisten yhteyshenkilöiden myötä. Tulosten mukaan asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä, arvosanamme asteikolla 1-10 on 9,0. Mielestäni tämä voi osaksi johtua siitä, että noin 90 % tutkimukseen vastanneista olivat tavanneet henkilökohtaisen yhteyshenkilönsä vähintään kerran viimeksi kuluneen vuoden aikana. Tutkimuksen mukaan asiakkaat ovat myös erittäin tyytyväisiä yhteyshenkilöiden pätevyYTEEN. Pätevyys ei välttämättä tarkoita vain asiantuntemusta. Luulen, että asiakkaat arvostavat yhteyshenkilön kokemusta alalta, mutta ehkä vielä enemmän yhteyshenkilön tietoa asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta. Me kaikki haluamme tulla muistetuiksi. Odotan, että voimme aloittaa siitä, mihin viimeksi jäimme, eikä meidän aina tarvitse aloittaa alusta. Miten voimme saada mitään uutta aikaiseksi tai turvata talouteni jos aika aina loppuu kesken ennen kuin pääsemme siihen, mitä todella tarvitsen tai haluan?

Voimme varmasti etsiä perusteluja sille, että asiakkaiden tarve konttoreihin vähenee, mutta voisiko asia sittenkin olla niin, että tarvita ja arvostaa ovat kaksi eri asiaa?

Ålandsbankenin tutkimuksessa käy ilmi, että suurin osa Premium -asiakkaista ovat Ålandsbankenin puolestapuhujia ja halukkaita suosittelemaan pankkia ystävilleen. Onko mahdollista, että enemmistö pankeista on ollut väärässä luopuessaan henkilökohtaisesta palvelusta ollakseen sen sijaan aina tavoitettavissa? Täytyykö vaihtoehtojen sulkea toisensa pois?

Ålandsbankenin kyselyn mukaan asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä sekä yhteyshenkilön tavoitettavuuteen että joustavuuteen. Aikaisemmin oli itsestäänselvyys, että asiakas sai tavata yhteyshenkilönsä pankissa, mutta nykyään itsestäänselvyyttenä on, että jokaisen pankin tulee tarjota käteviä digitaalisia ratkaisuja jotta asiakkaan ei tarvitse tavata, tai pahimmillaan ei ole tervetullut tapaamaan yhteyshenkilöään pankissa.

Kysyimme myös omalta pankkihenkilökunnaltamme Ålandsbankenilla, mikä heitä innostaa omassa työssään, ja yksi yleisimmistä vastauksista oli asiakassuhteet. Luulen, että saman vastauksen antaisivat myös monen muun pankin työntekijät. Miksi sitten suurin osa pankeista yrittää kääntää asiakkaansa konttoreista digitaalisiin kanaviin, kun sekä asiakkaat että yhteishenkilöt arvostavat toisiaan?

Me kuljemme omaa tietämme emmekä kääntä asiakkaitamme fyysisistä konttoreista digitaalisiin kanaviin, mikä tutkimuksemme mukaan on osoittautunut olevan oikea tie erinomaiseen asiakastytyväisyyteen. Tämä ajatus on johtotähtemme myös kehittäessämme digitaalisia palveluitamme. Jos sinä arvostat henkilökohtaisia suhteita, olet lämpimästi tervetullut pankkiin joka arvostaa tarpeitasi, ja jossa asiakastytyväisyys on sekä hyvien palveluiden että suhteiden summa.

Joel Sunabacka  
Johtaja Kasvu & Kehitys Suomi  
Ålandsbanken