



2010

Mystery Shopping -tutkimuksesta konkreettista apua HSL:n tarkastajien haastavaan työhön

HSL:ssä panostetaan asiakaspalvelun laatuun

Kaukana ovat ajat, jolloin matkalippujen tarkastajan työ keskittyi pelkästään tarkastusmaksujen määräämiseen liputtomille matkustajille. Tarkastusesimies Kaisa Maijala Helsingin seudun liikenteestä kertoo, että asiakaspalvelun laatu on yksi tärkeimmistä asioista matkalippujen tarkastuksen haastavassa työkentässä.

Kaisa Maijala muistuttaa, että matkalippujen tarkastajat ovat asiakkaille näkyvä osa HSL:n organisaatiosta, joten he edustavat asiakkaille Helsingin seudun liikennettä. Lisäksi hän painottaa laadukkaan asiakaspalvelun lisäävän myös tarkastajien turvallisuutta, koska konfliktitilanteiden uhka pienenee.

Matkalippujen tarkastustoiminnassa tehtiin selkeä linjanveto jo vuosia sitten – nykyään työ on ennen kaikkea asiakaspalvelua menneiden vuosien kontrolloimisen sijaan. Käytännössä tämä muutos näkyy uusien tarkastajien rekrytointiperusteissa, tarkastuskoulutukseen olennaisesti kuuluvassa asiakaspalvelukoulutuksessa sekä säännöllisenä täydennyskoulutuksena. Yksi tärkeä työkalu asiakaspalvelun laadun kehittämisessä on säännöllinen laadun seuranta.

Asiakkaiden antama positiivinen palaute tarkastajille on osoitus tarkastajien asiakaspalveluhenkisyydestä.

"Kiitos lipuntarkastaja, tervehdit iloisesti koko vaunua ja hoidit huumorilla liputtomat."

"Kuljetan lastani ratikalla päiväkotia Ratikkaan Töölöön ruuhka-aikaan aamuin ja iltapäivisin. Aika usein samaan ratikkaan osuu myös lipuntarkastaja. Luulen, että paria välikohtausta todistamaan joutunut 5-vuotias poikani on vähän pelännyt tarkastajia, mutta ei pelkää enää. Niin kivoja tarkastajia osui kohdallemme viime viikolla. Toinen tarkasti lukijalla poikani lelulentokoneen, kyseli, onko poika matkustanut sellaisella ja toivotteli hyvää matkaa. Toinen rapsutteli koiramatkustajaa niin hellästi, ettei paha voinut olla hänkään. Pääsimme toteamaan, että lipuntarkastajat ovat kivoja ja kilttejä - ainakin kilteille. Olette onnistuneet rekrytoimaan ihan loistavia tarkastajia! Onnittelut johdolle, kiitokset tarkastajille"

Asiakaspalvelun laatua kehitetään mystery shopping -tutkimuksilla

Tarkastajien toiminnan kehittämisen apuna on vuosittain tehtävä mystery shopping -tutkimus. Tutkimusyhteistyö Marckwort Koulutusyhtiöiden kanssa aloitettiin jo vuonna 2005 tarkastajien ollessa osa Helsingin kaupungin liikennelaitosta, ja se jatkuu edelleen tarkastustoiminnan siirryttyä tänä vuonna osaksi Helsingin seudun liikennettä. Organisaatiomuutoksen myötä palvelun kehittämiseen tarkoitettut tutkimukset laajentuvat Helsingistä myös lähiseutujen matkalippujen tarkastukseen sekä junaliikenteen osalta koko Suomeen.

Tutkimuksen avulla on kartoitettu matkalippujen tarkastukseen liittyvän asiakaspalvelun vahvat puolet ja kehittämistä vaativat kohteet, mikä on auttanut kohdistamaan kehittämistoimenpiteet oikealla tavalla.

HSL on asettanut tutkimusta varten selkeät, myös tarkastajien tiedossa olevat laatukriteerit, jotka auttavat osaltaan tarkastajia ymmärtämään, millaista laadukas asiakaspalvelu on matkalippujen tarkastuksessa. Esimerkiksi tarkastusmaksua määrättäessä tavoitteena on, että maksun kirjoitustilanne



olisi asiakkaalle olosuhteisiin nähden mahdollisimman miellyttävä. Kaisa Maijala korostaa, että tämä on erityisen tärkeää, sillä lähes puolet asiakkaista saa tarkastusmaksun tahattomasti, johtuen muun muassa huolimattomuudesta tai tietämättömyydestä.

Tutkimuksen tarkoituksena on lisäksi kehittää tarkastajien palveluaittiutta, sillä tavoitteena on, että matkustajat voivat kääntyä tarkastajien puoleen esimerkiksi matkalippuja ja joukkoliikennettä koskevissa kysymyksissä. Tarkastajat pyrkivät auttamaan asiakkaita parhaansa mukaan tai ohjaamaan asiakkaan paikkaan, jossa asiakasta osataan neuvoa.

Tutkimuspäällikkö
Benjamin Javne

Kaisa Maijala on tyytyväinen tutkimusyhteistyöhön Marckwort Koulutusyhtiöiden kanssa. Vaikka tutkimuksia onkin tehty jo vuodesta 2005 lähtien, on tutkimus edelleen erittäin hyödyllinen, sillä se on kehittynyt tarkastustoiminnan mukana. Laatukriteereitä on päivitetty vuosittain ja lisäksi tutkimuksen painopistealuetta on vaihdeltu vuodesta toiseen.

[Lue lisää tutkimuspalveluistamme](#)