

Pelaaja Ensin välitilinpäätös 6/2020, Aarni Nordqvist, Suomen Golfliitto

Kausi on edennyt suurin piirtein puoleen väliin ja aika tehdä välitilinpäätös kauden ensimmäisen puoliskon Pelaaja Ensin palautteista. Tässä analyysissä käsitellään laajemmin vieraspelaajakyselyn tuloksia. Lisäksi käydään läpi ensimmäisen jäsenkyselyn tuloksia.

Golfin osalta poikkeuksellinen kevät on ollut suopea. Positiivisia merkkejä näyttävät myös asiakaskokemuksen palautteet. Oli syy enemmän tai vähemmän virusepidemiaan liittyvä, toimiala saa yleisesti ottaen hyvän arvosanan pelaajilta. Viimevuotiseen ennätystasoon verrattuna palautteet ovat olleet tänä vuona samalla tasolla, alkuvuodesta jopa hieman sen yli. Alueellista ja paikallista vaihtelua on kuten aina, joten huomioikaa, että kaikki tässä esitetyt tulokset perustuvat alueellisiin tai valtakunnallisiin keskiarvoihin. Lisäksi eri vuosien välillä on pientä vaihtelua siinä, mitkä kentät ovat milloinkin palautetta keränneet. Tuloksiin kannattaa siis, kuten aina, suhtautua pienellä varauksella.

Vieraspelaajat

Tätä kirjoittaessa palautteita kertynyt tänä vuonna 12.000 yhteensä 71 kentän toimesta

Kyselyn päätunnusluku on nettosuosittelemisindeksi (NPS), joka kertoo miten suuri osa asiakkaista on valmis suosittelemaan palvelua kokemuksensa perusteella. Vieraspelaamisessa suositteluun vaikuttaa eniten kentän kunto eli näiden asioiden välillä on suurin yhteys. Sama ei ole kuitenkaan kentän omilla asiakkailla!

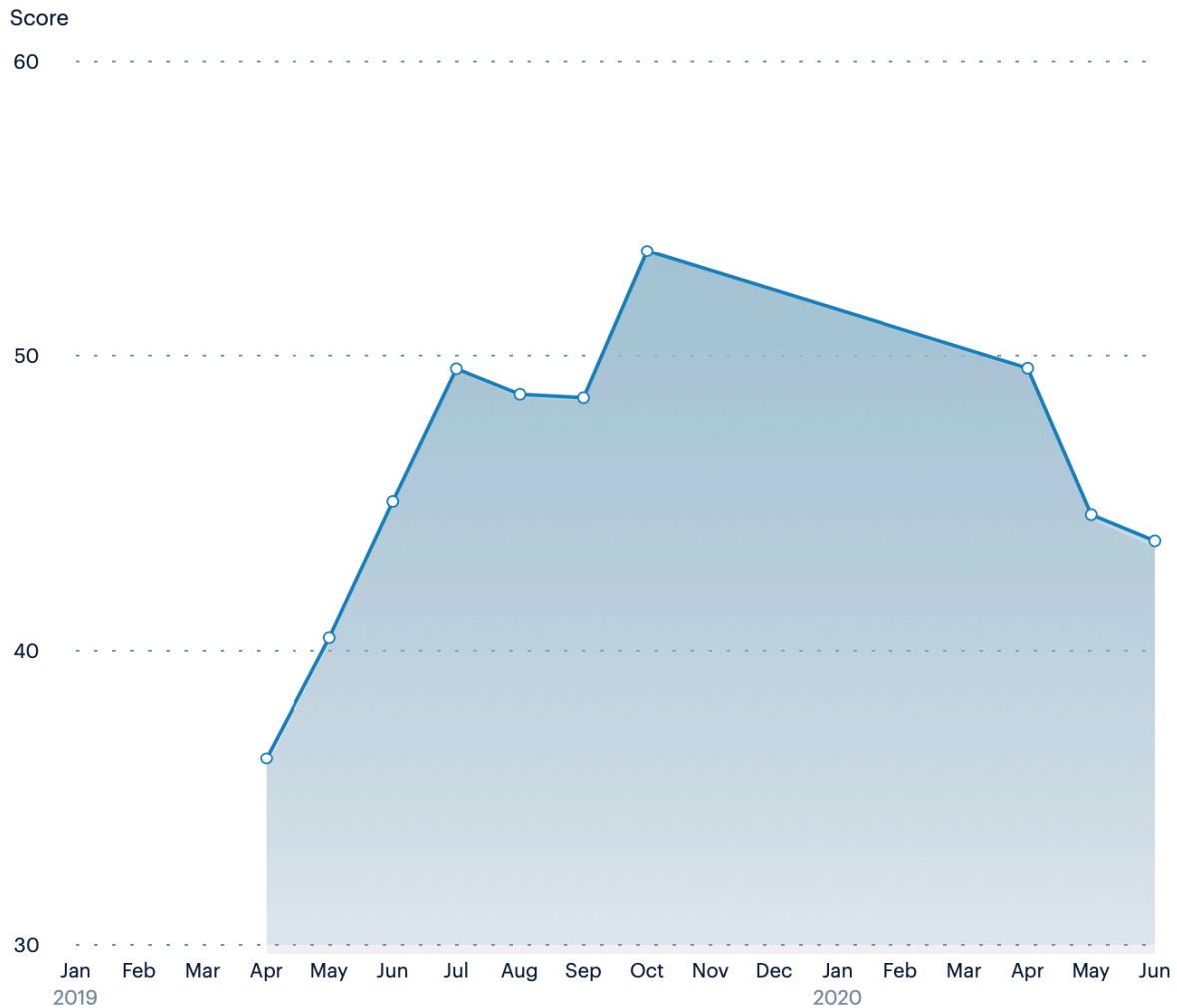
Alkuvuoden ennätystulokset ovat hiipuneet kauden edetessä ja kesäkuussa asiakaskokemus eli NPS on 44, joka on yhden yksikön pudotus huhtikuuhun nähden.

Koko maa, nettosuositusindeksin (NPS, asteikko -100 - +100) kehitys 2019-2020, vieraspelaajat

34,755 Vastauksia | **46** Tulos | 0 vs. National Benchmark

Kehitys

Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit golfyhteisöä ystäville, perheelle tai työkavereille?



Aluekohtaiset erot

Alku- ja loppuvuoden tuloksiin voi suhtautua pienellä varauksella, sillä varsinkin osalla alueista vastauksia on kertynyt hyvin vähän. Joka tapauksessa selkeitä alueellisia eroja on nähtävissä. Vastavirtaan ui Uusimaa, jossa tulokset ovat olleet kuukausitasolla tarkasteltuna nousujohteisia.

Uusimaa, nettosuositeluindeksi (NPS, asteikko -100 - +100) kehitys, vieraspelaajat, harmaa tausta on koko maan keskiarvo

15,983
Vastauksia

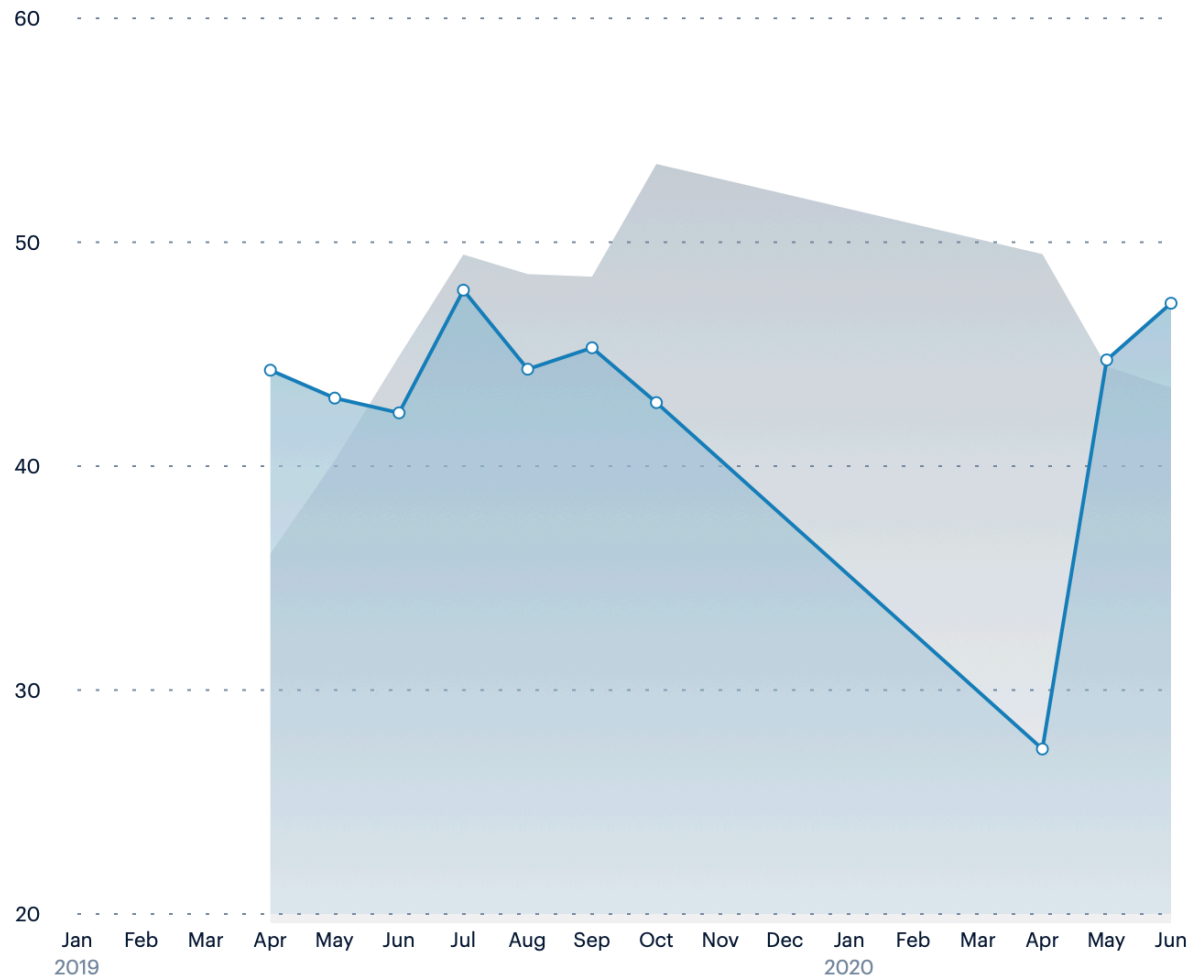
45
Tulos

-1
vs. National Benchmark

Kehitys

Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit golfyhteisöä ystäville, perheelle tai työkavereille?

Score



PÄIVÄ

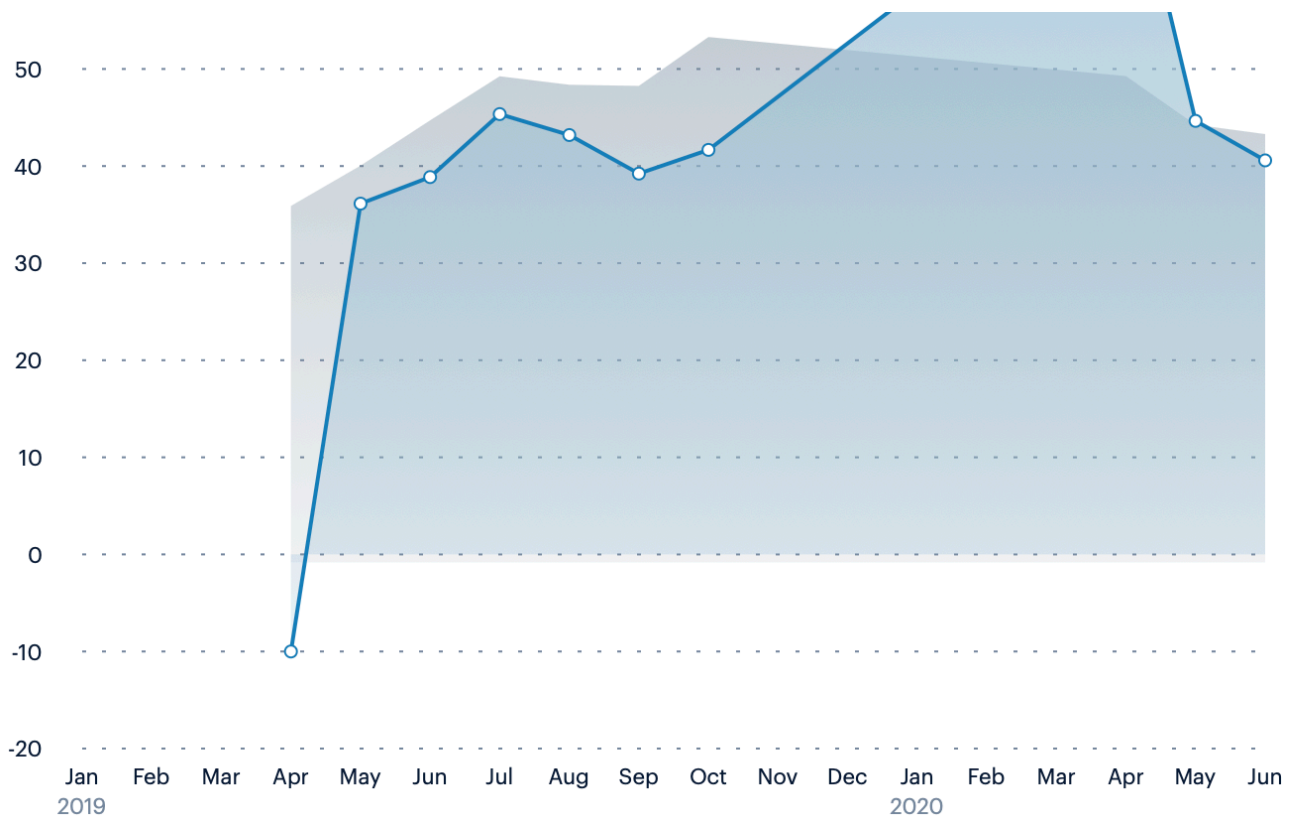
VIIKKO

KUUKAUSI

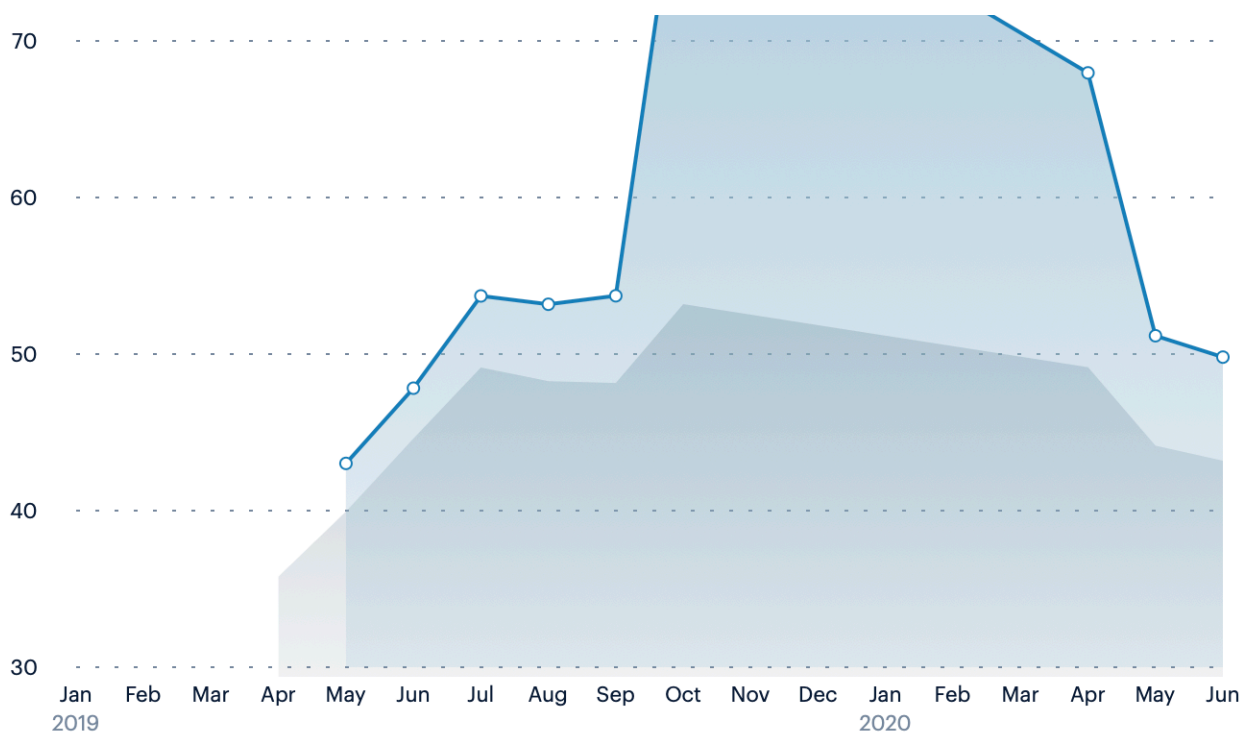
VUOSI

Lounais- ja Keski-Suomessa trendi on ollut laskeva. Toisaalta huhtikuu oli ennätysyhyvä.

Lounais-Suomi, nettosuositeluindeksin (NPS, asteikko -100 - +100) kehitys, vieraspelaajat, harmaa tausta on koko maan keskiarvo, jätetty pois huhtikuu tilastollisesti merkityksettömänä



Keski-Suomi, nettosuositeluindeksin (NPS, asteikko -100 - +100) kehitys, vieraspelaajat, harmaa tausta on koko maan keskiarvo, jätetty pois lokakuu tilastollisesti merkityksettömänä



Itä-Suomessa oli historiallisen haastava toukokuu eli vakavia ongelmia kenttien talvehtimisessa. Näin alhaisia tuloksia ei ole saatu koskaan toukokuussa. Kesäkuussa suunta on ollut ylöspäin ja on päästy valtakunnalliseen keskiarvoon. Alueen paino koko maan tuloksissa on pieni.

2,848
Vastauksia

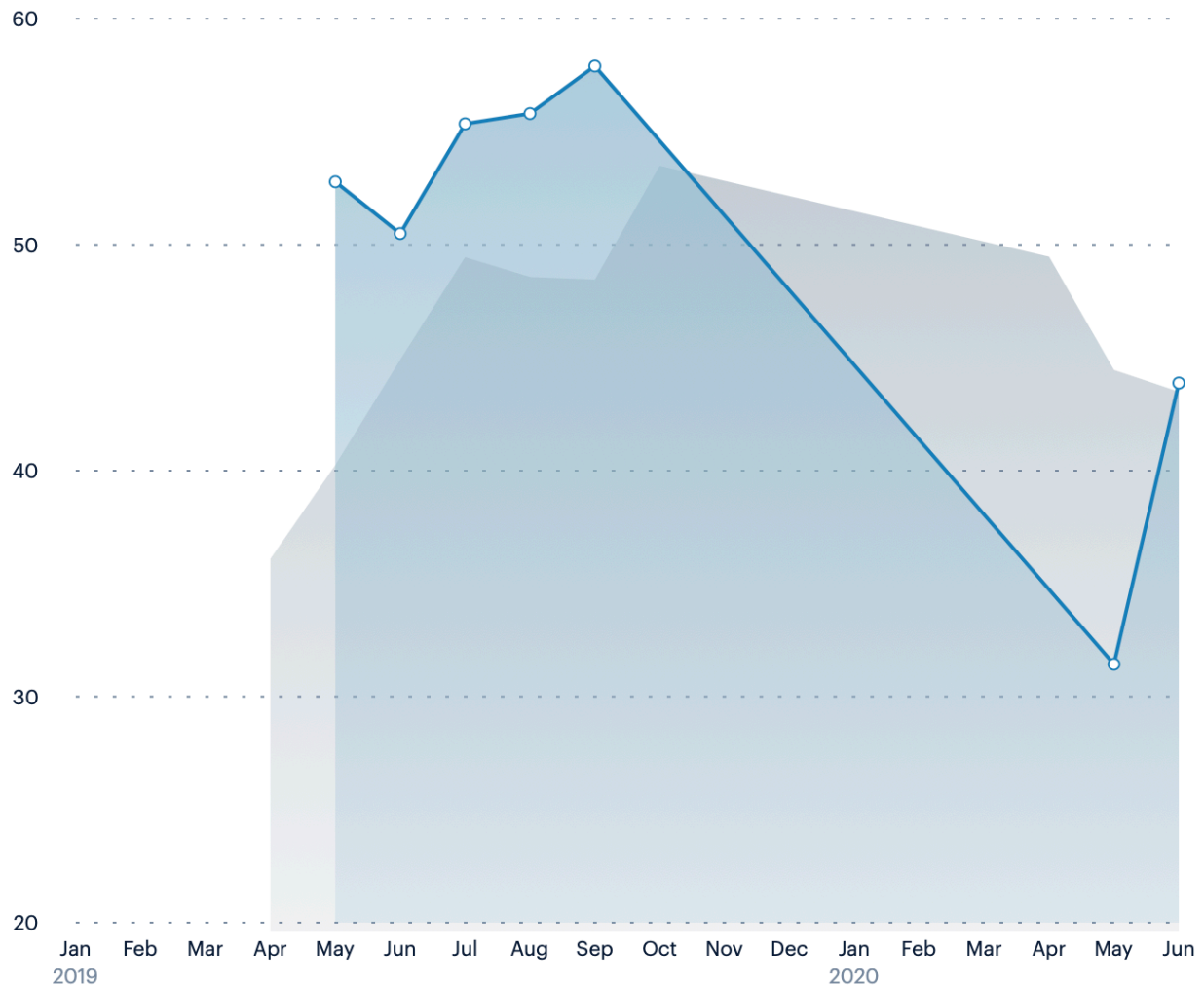
49
Tulos

+3
vs. National Benchmark ▾

Kehitys

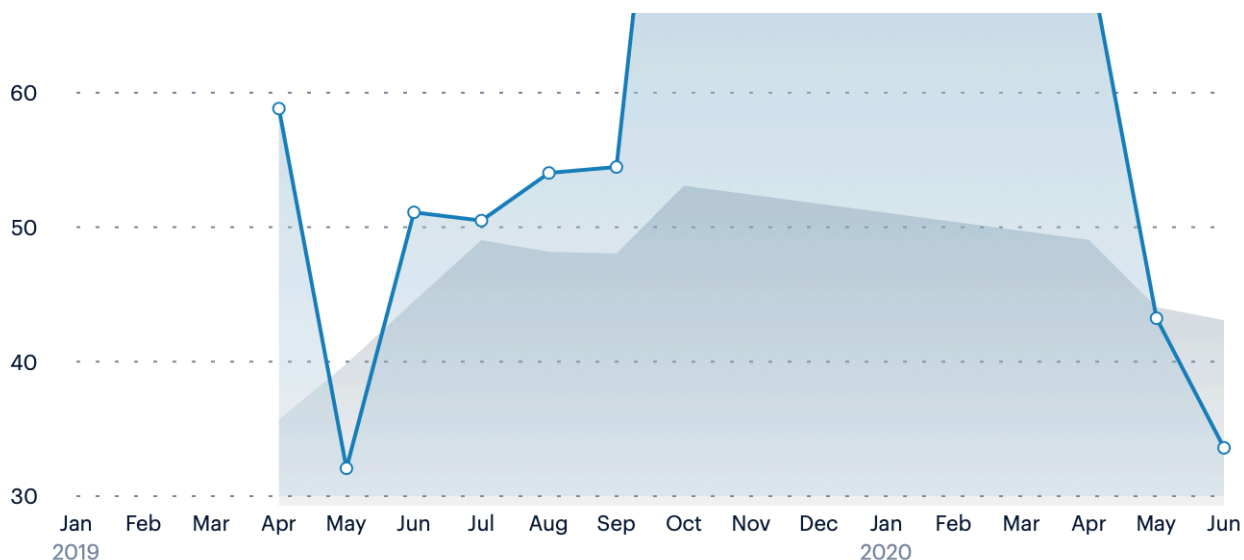
Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit golfyhteisöä ystäville, perheelle tai työkavereille?

Score



Pohjanmaalla ja Pohjois-Suomessa kehitys on ollut myös laskeva johtuen tosin siitä, että toukokuun tulos oli korkein mitattu viiden vuoden aikana.

Pohjanmaa ja Pohjois-Suomi, nettosuosittelemuindeksin kehitys 2019-2020 (NPS, asteikko -100 - +100), lokakuu 2019 ja huhtikuu 2020 jätetty pois tilastollisesti merkityksettöminä), vieraspelaajat, harmaa tausta on koko maan keskiarvo



Kentän kunnolla on siis suurin vaikutus vieraspelaajien nettosuosittelemuindeksiin.

Onko siis niin, että Uudellamaalla kenttien kunto on ollut nousujohteinen, kun muualla maassa positiivista kehitystä kenttien avaamisesta ei ole tapahtunut. Kyllä - Uudellamaalla on ainoastaan 2016 mitattu yhtä korkeita palautteita kentän kunnosta kesäkuussa. Kentät ovat siellä nyt erinomaisessa kunnossa. Lounais-Suomessa kentät avautuivat huippukunnossa, mutta palautteet eivät ole nousseet ja Uusimaa ja Keski-Suomi ovat menneet kesäkuussa ohi.

Itä-Suomessa yhtä alhaisia tuloksia ei ole vastaavasti saatu kuin 2016 eli kentät ovat nyt pidemmälläkin aikajänteellä tarkasteltuna huonossa kunnossa. Suunta on ollut kuitenkin ylöspäin ja heinä-elokuu näyttää lopulta miten hyvä kaudesta tulee. Pohjanmaalla ja Pohjois-Suomessa palautteiden keskiarvo oli korkea toukokuussa, mutta uusien kenttien avauduttua keskiarvo laski merkittävästi. Tilanne on siis näillä alueilla ollut talvehtimisen osalta haastava useamman kentän osalta.

Kentän kunnan osalta alkukaudella maa voidaan jakaa kahteen: Lounais-Suomen, Uudenmaan ja Keski-Suomen hyvään tilanteeseen sekä Itä-Suomen, Pohjanmaan ja Pohjois-Suomeen vaikeaan tilanteeseen. Pidetään peukkuja, että jälkimmäisissä hoitotoimenpiteissä onnistutaan ja palautteet ovat loppukaudesta hyviä. Tästä huolimatta kannattaa muistaa: Suomessa kentät ovat kansainvälisessä PI -tuloverailussa hoitotasoltaan erinomaisia.

Uusimaa, kentän kunnan arvosana 2016-2020 (asteikko 0-100), vieraspelaajat, harmaa tausta on koko maan keskiarvo

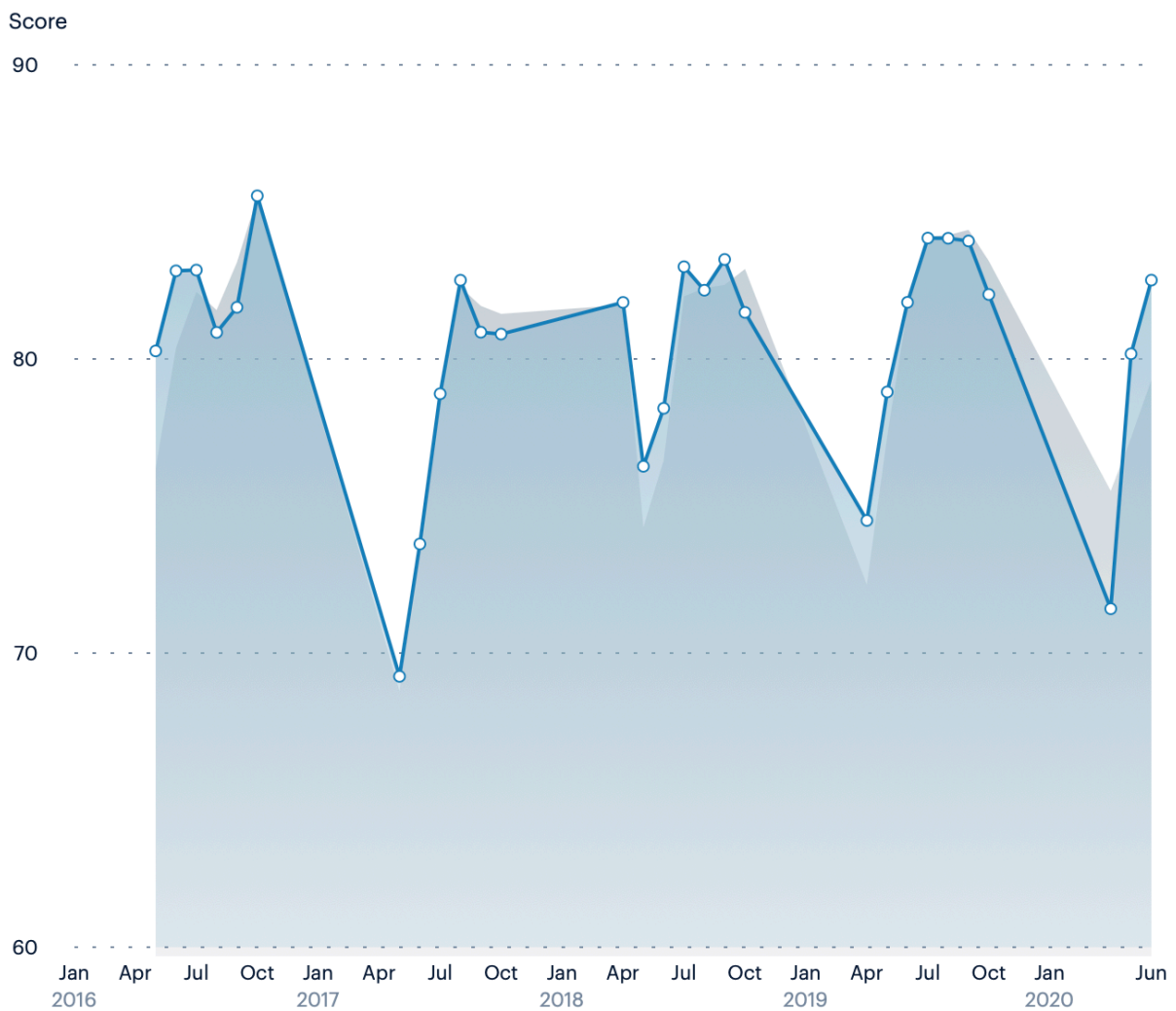
49,812
Vastauksia

80
Tulos

+1
vs. National Benchmark ▾

Kehitys

Kenttä oli kokonaisuudessaan hieno ja hyvin hoidettu



Lounais-Suomi, kentän kunnan arvosana 2016-2020 (asteikko 0-100), vieraspelaajat, harmaa tausta on koko maan keskiarvo

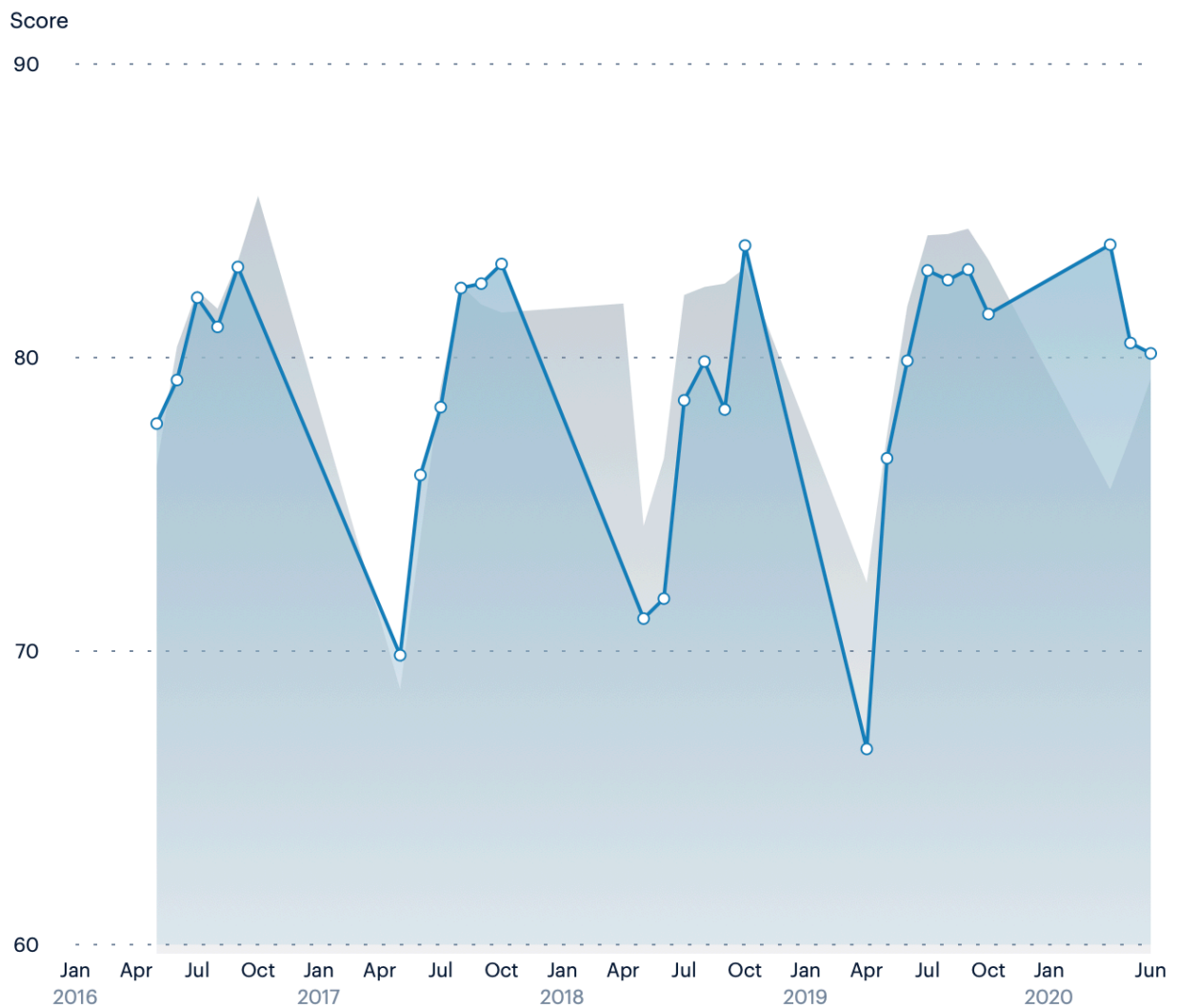
14,495
Vastauksia

79
Tulos

0
vs. National Benchmark ▼

Kehitys

Kenttä oli kokonaisuudessaan hieno ja hyvin hoidettu



Keski-Suomi, kentän kunnan arvosana 2016-2020 (asteikko 0-100), vieraspelaajat, harmaa tausta on koko maan keskiarvo

26,582
Vastauksia

79
Tulos

0
vs. National Benchmark ▼

Kehitys

Kenttä oli kokonaisuudessaan hieno ja hyvin hoidettu

Score

90

80

70

60

Jan 2016 Apr Jul Oct Jan 2017 Apr Jul Oct Jan 2018 Apr Jul Oct Jan 2019 Apr Jul Oct Jan 2020 Jun

Itä-Suomi, kentän kunnan arvosana 2016-2020 (asteikko 0-100), vieraspelaajat, harmaa tausta on koko maan keskiarvo

9,940
Vastauksia

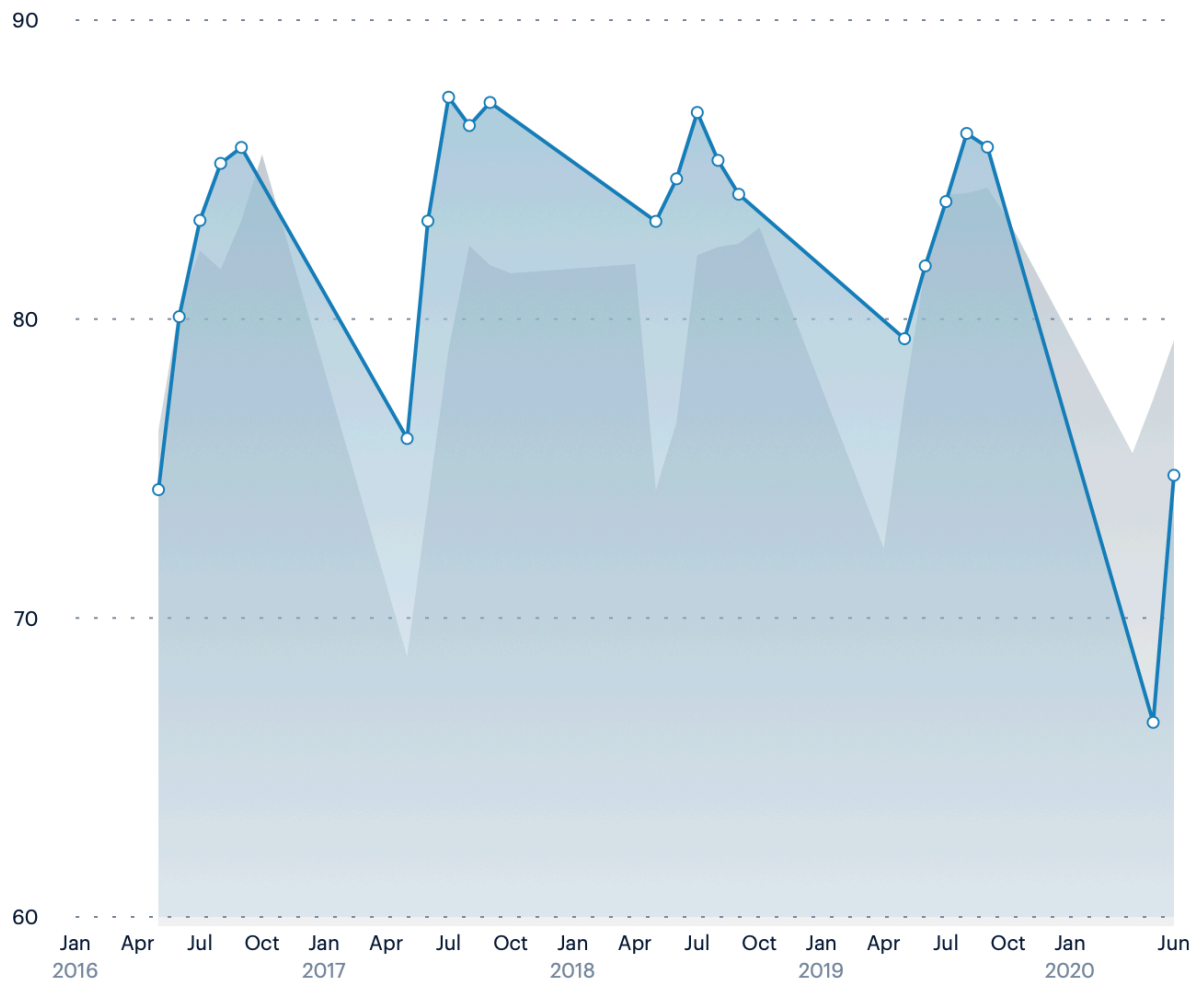
81
Tulos

+2
vs. National Benchmark ▾

Kehitys

Kenttä oli kokonaisuudessaan hieno ja hyvin hoidettu

Score



Pohjanmaa ja Pohjois-Suomi, kentän kunnan arvosana 2016-2020 (asteikko 0-100), vieraspelaajat, harmaa tausta on koko maan keskiarvo

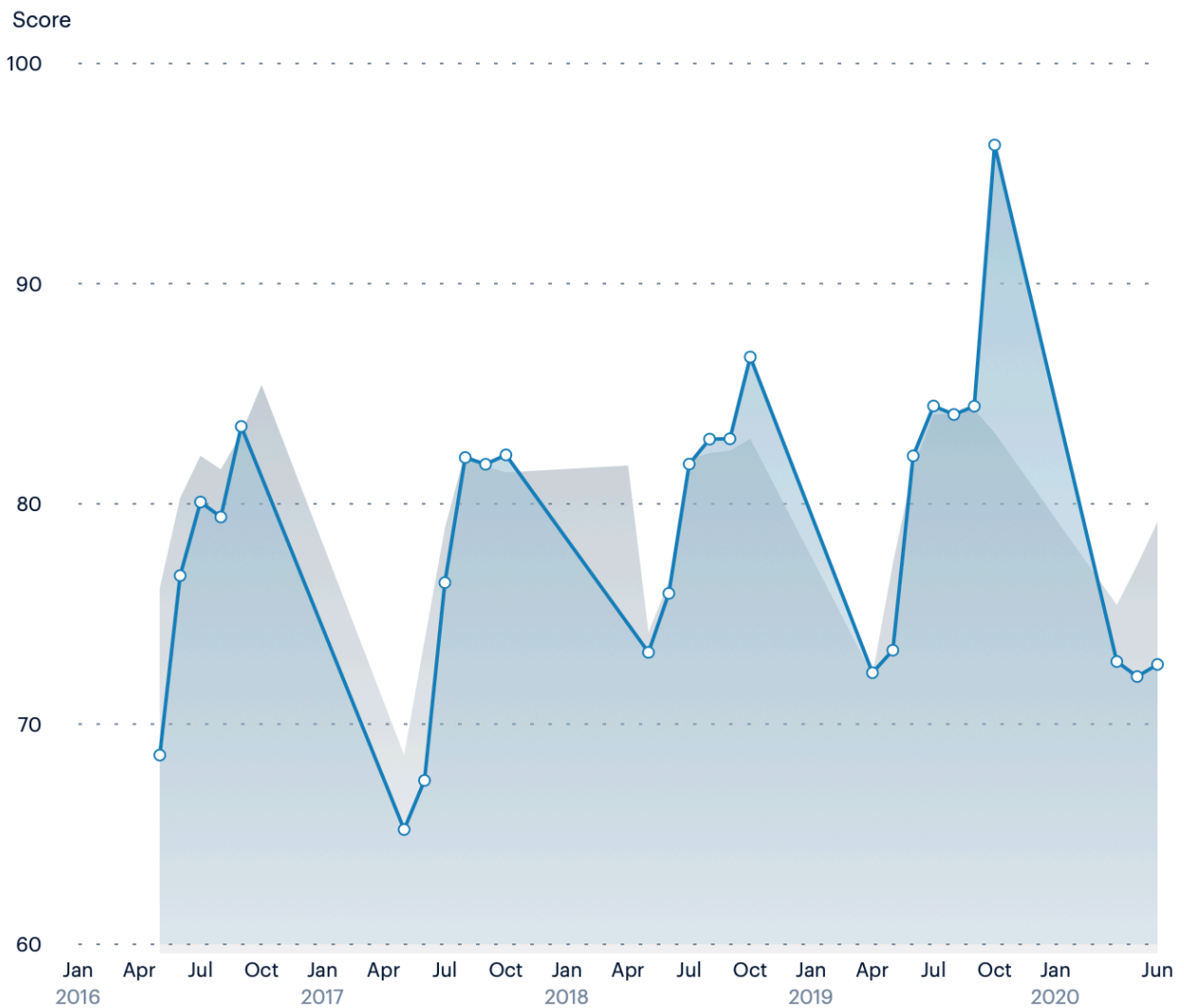
8,262
Vastauksia

78
Tulos

-1
vs. National Benchmark ▼

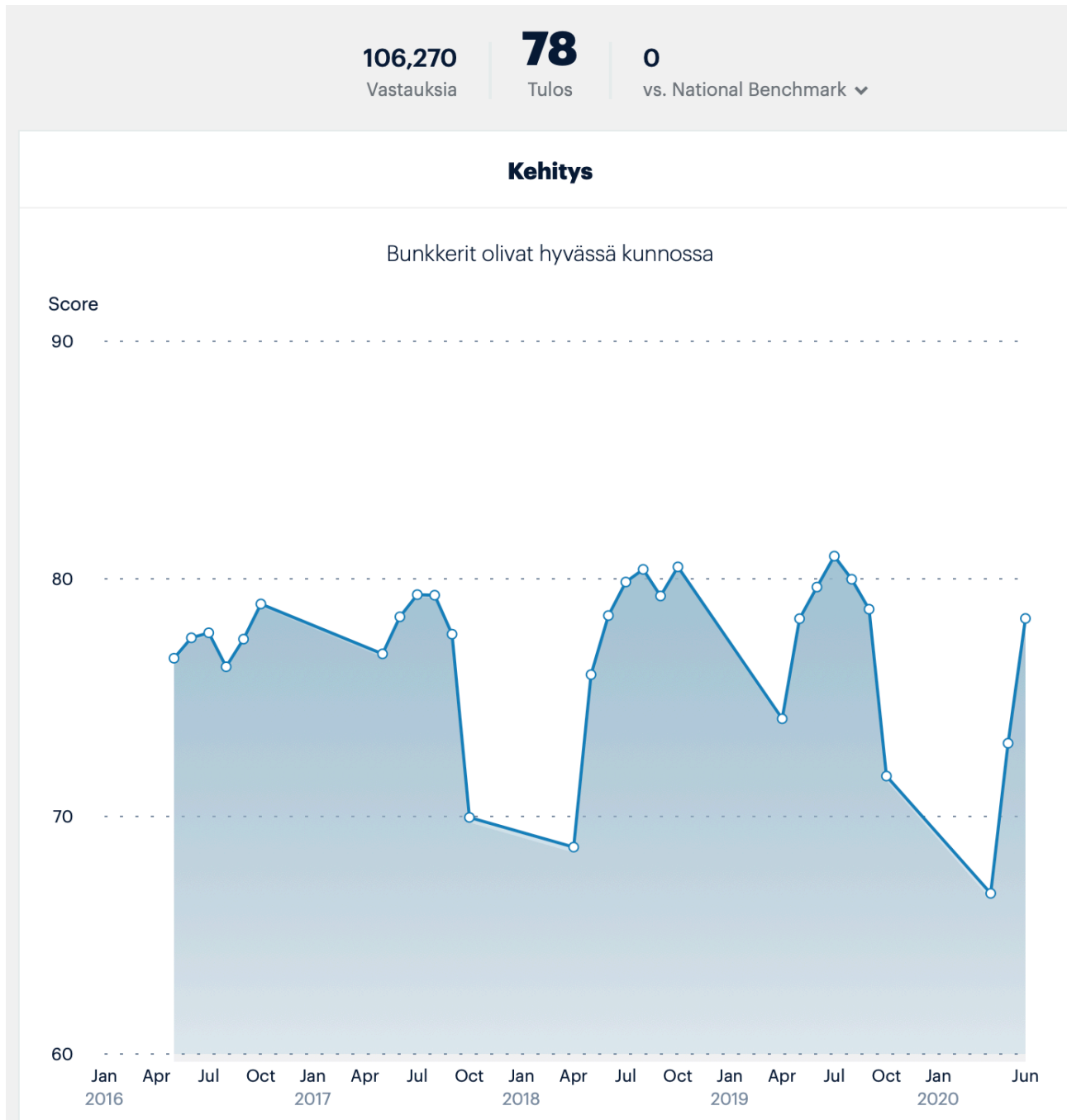
Kehitys

Kenttä oli kokonaisuudessaan hieno ja hyvin hoidettu



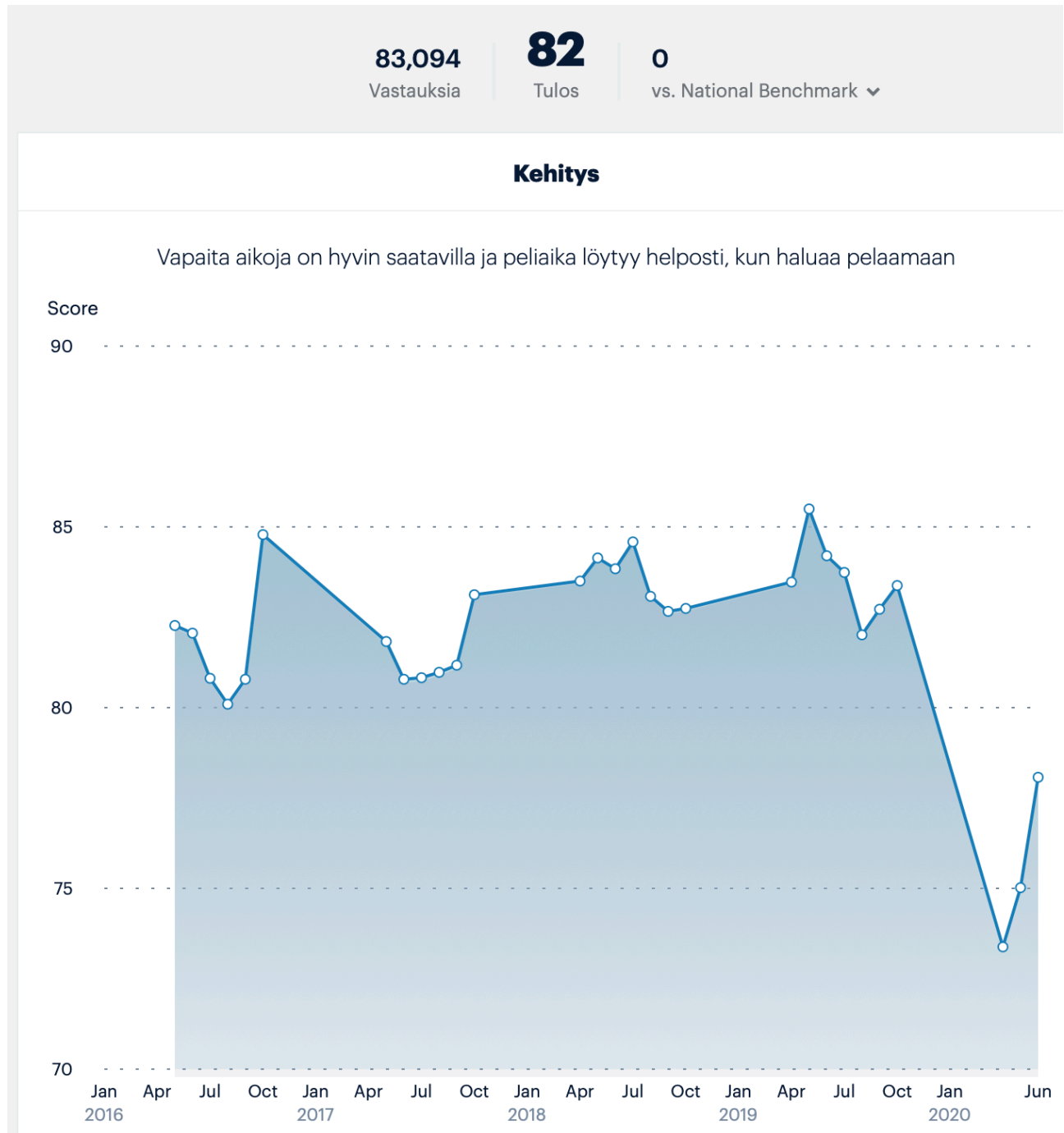
Muita poimintoja ja virusepidemian vaikutukset

Alkukaudesta bunkkerien arvosanat olivat ennätysluonot. Syy oli melkoisella varmuudella hygieniasuosiotukset haravoihin liittyen. Suositusten purkautuessa palautteet bunkkereiden kunnosta ovat lähes palautuneet pitkän ajan trendien mukaisiksi.



Lähtöaikojen saatavuuden palautteet olivat huhtikuussa ylivoimaisesti historian heikoimmat. Palautteet ovat kohentuneet touko-kesäkuun aikana, mutta ovat edelleen alhaisemmalla tasolla kuin minään aikaisempaa vuonna, jolloin Pelaaja Ensin on ollut käytössä. Ikävistä tuloksista huolimatta tämä on pääasiassa positiivinen ongelma. Selkeällä viestinnällä ja varausehtojen tarkastelulla voidaan ehkäistä kritiikkiä.

Koko maa, lähtöaikojen saatavuus arvosana 2016-2020 (asteikko 0-100), vieraspelaajat



Klubitilojen palautteet romahtivat myös hetkellisesti alkukaudesta todennäköisesti epidemiaan liittyvien rajoitusten johdosta. Sittenkin ne ovat kuitenkin palanneet pitkäaikaisten keskiarvojen tasolle ja palvelualue on asiakaskokemuksen kannalta nyt tasapainotilassa.

Koko maa, klubitilojen arvosana keskiarvo 2016-2020 (asteikko 0-100), vieraspelaajat



Rajoitustoimenpiteistä huolimatta golfravintoloiden nettosuositeluindeksi on noussut korkeammalle kuin koskaan aikaisemmin. Syytä tähän ei löydy kuitenkaan paremmasta palvelusta, valikoimasta ja hinnoittelusta. Päinvastoin, näiden palautteet ovat pysyneet samana tai hieman laskeneet. Näen syyn odotuksissa, jotka ovat poikkeustilanteesta johtuen vastaavasti laskeneet alhaisemmiksi kuin koskaan ennen. Golfravintolat ovat onnistuneet yllättämään positiivisesti. Saa nähdä palataanko ennen pitkää pitkien keskiarvojen tasolla vai saiko toimiala kertaheitolla nostettua golfravintoloiden profiilia. Ravintoloiden käyttöaste on myös palautunut normaalille tasolle oltuaan hyvin alhainen huhtikuussa.

Koko maa, ravintolan palvelutekijöiden arvosanojen keskiarvo 2016-2020 (asteikko 0-100), vieraspelaajat

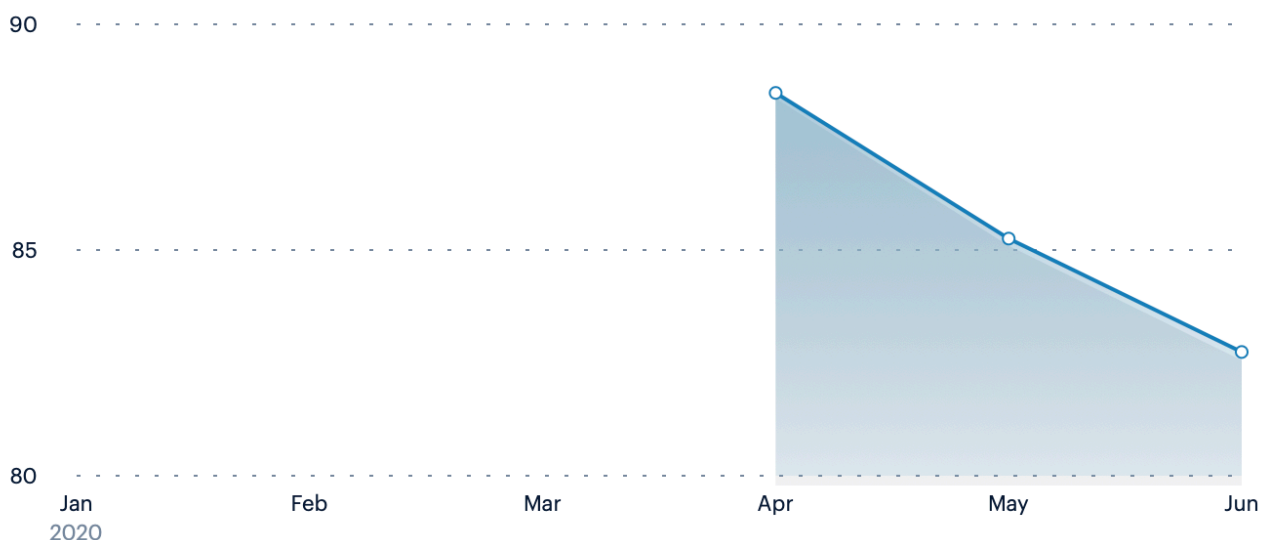


Koko maa, ravintolan nettosuositeluindeksin (NPS, asteikko -100 - +100) kehitys 2016-2020, vieraspelaajat, jätetty pois lokakuu 2019 tilastollisesti merkityksettämänä



Poikkeusolosuhteista johtuen asiakkailta on kysytty myös vierusepidemiaan liittyviä kysymyksiä. Epidemian huomioiminen, poikkeusolosuhteista tiedottaminen sekä turvallisuus epidemiaan liittyen sai hyvää palautetta pelaajilta. Palautteet ovat sittemmin jonkin verran laskeneet. Kyseisen asian vaikutus suosittelemusluvun on myös laskenut, joten se on asiakaskokemuksen kannalta tasapainotilassa.

Koko maa, virusepidemian huomioiminen olosuhteissa ja toiminnassa, arvosana (asteikko 0-100), vieraspelaajat



Kentän kunnan osalta tilanne on kahtiajakautunut etelän hyvään ja pohjoisemman haastavampaan tilanteeseen. Muutama palveluketjun elementti otti osuaa virusepidemiasta, mutta siitä on toivuttu hyvin lukuunottamatta lähtöaikojen saatavuutta. Virusepidemia on hoidettu vieraspelaajien silmissä pääsääntöisesti hyvin. Riippuen pohjoisemman maan kenttien kunnan kehityksestä mahdollisuudet asiakaskokemuksen ennätysten rikkomiseen ovat mainiot.

Jäsenet ja osakkaat

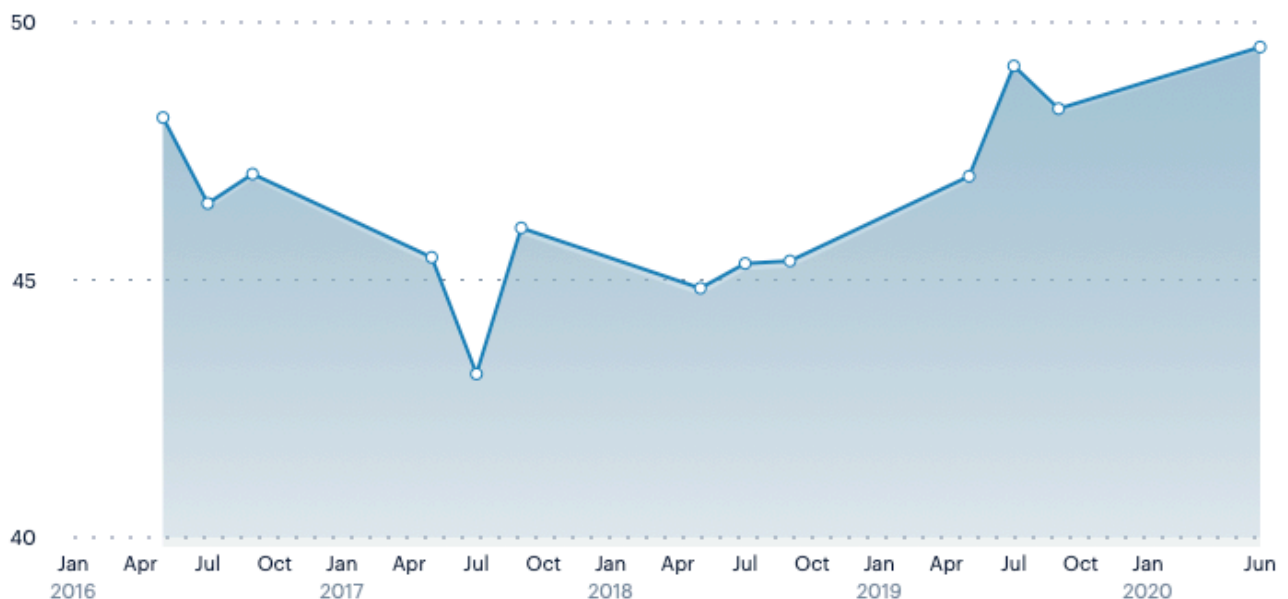
Golfyhteisöjen jäsenille ja osakkaille on tätä kirjoitettaessa tehty ensimmäinen neljästä mahdollisesta kyselykierroksesta.

Vastauksia 50:lle kyselyyn osallistuneelle yhteisölle kertyi yhteensä yli 4000. Kysely toteutettiin kesäkuun kahdella ensimmäisellä viikolla eli tässä arvioidut tulokset eivät ole niin tuoreita kuin vieraspelaajakyselyn tulokset. Lisää palautteita kerätään kesä-heinäkuun, heinä-elokuun sekä syys-lokakuun vaihteessa.

Kyselyn päätunnusluku on nettosuosittelemuindeksi (NPS), joka kertoo miten suuri osa asiakkaista on valmis suosittelemaan palvelua kokemuksensa perusteella. Omien asiakkaiden suositteluun vaikuttaa eniten golfyhteisön tunnelma, johtaminen, tuotteet ja hinnoittelu sekä kentän kunto, joka vastaavasti vieraspelaajien asiakaskokemuksessa nousee ylitse muiden.

On ilo kirjoittaa, että jälleen rikottiin ennätystä. Koskaan aikaisemmin ei omien pelaajien yksittäisen kyselyn NPS ole ollut yhtä korkea kuin nyt eli 50.

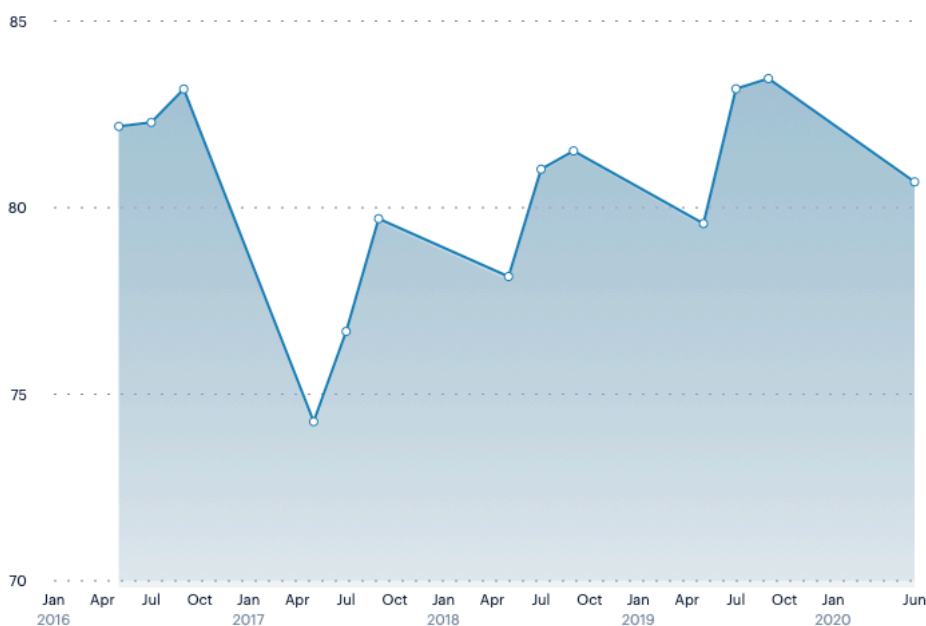
Koko maa, nettosuosittelemuindeksi (NPS, asteikko -100 - +100) kehitys 2016-2020, jäsenet



Kentän palautteiden osalta Uusimaa ja Lounais-Suomi mittaavat yleensä heti alkukaudesta myös jäsentensä palautteet. Kentän osalta palautteet ovat, kuten vierailakin, keskimääräistä parempia - Lounais-Suomessa jopa ennätyskorkeat.

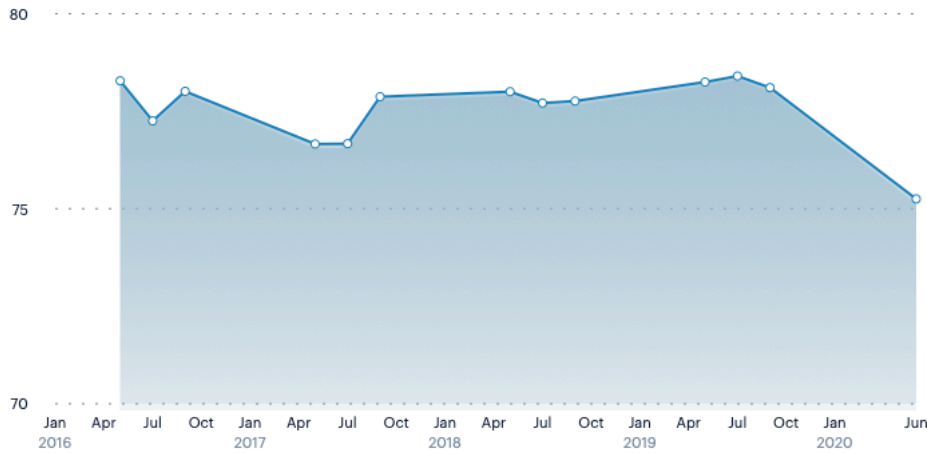
Keski-Suomessa, Itä-Suomessa ja Pohjanmaalla sekä Pohjois-Suomessa palautteita kerää vain osa kentistä eikä tuloksista kannata vetää suurempia johtopäätöksiä. Joka tapauksessa jäsenten vastauksissa Keski-Suomi ja Pohjanmaa sekä Pohjois-Suomi näyttää myös jäsenten silmissä kärsineen talvehtimisesta ja palautteet ovat pitkäaikaisia trendejä heikkommat. Itä-Suomessa kentän palautteet olivat itse asiassa kentän hoitotason osalta melko hyvät ja näkemys erosi vieraspelaajista.

Koko maa, kentän kunnon arvosana 2016-2020 (asteikko 0-100), kehitys 2016-2020, jäsenet



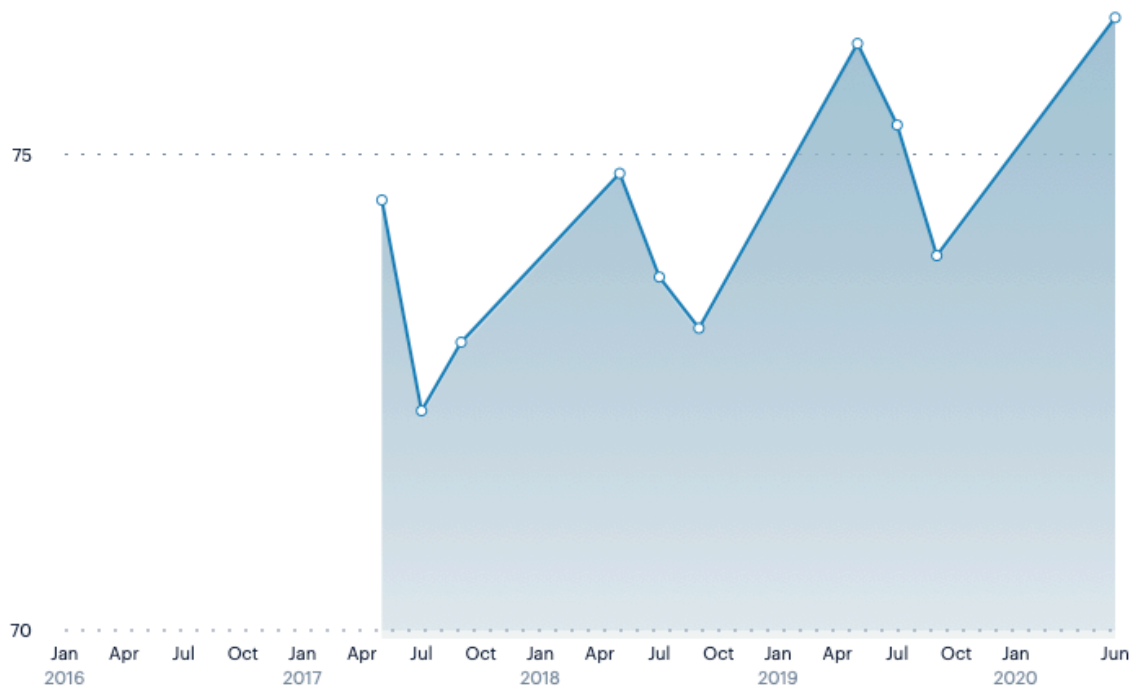
Oman asiakkaan asiakaskokemuksen kannalta tärkein yksittäinen elementti eli tunnelma on säilynyt vakaana pitkän ajan keskiarvoihin nähden. Sosiaalisen ympäristön osalta arvosanat ovat pudonneet, ymmärrettävästikin, kilpailujen ja tapahtumien osalta. Loppuvuoden tulokset näyttävät miten tilanne kehittyi rajoitusten purkaututtua.

Koko maa, tyytyväisyys kilpailuihin ja tapahtumiin, arvosana (asteikko 0-100), kehitys 2016-2020, jäsenet



Ehkäpä merkittävin syy omien asiakkaiden kasvaneeseen suositteluhalukkuuteen löytyy johdon toiminnasta. Epidemian aikana asiakkaat kokevat, että heitä on kuultu. Yhdessä viime vuoden toukokuun kyselyn kanssa johto ei ole koskaan saanut näin hyvää palautetta. Onkohan syynä myös aktiivinen ote virusepidemian hoidossa. Hyvää työtä!

Koko maa, asiakkaiden kuuleminen johdon osalta, arvosana (asteikko 0-100), kehitys 2017-2020, jäsenet

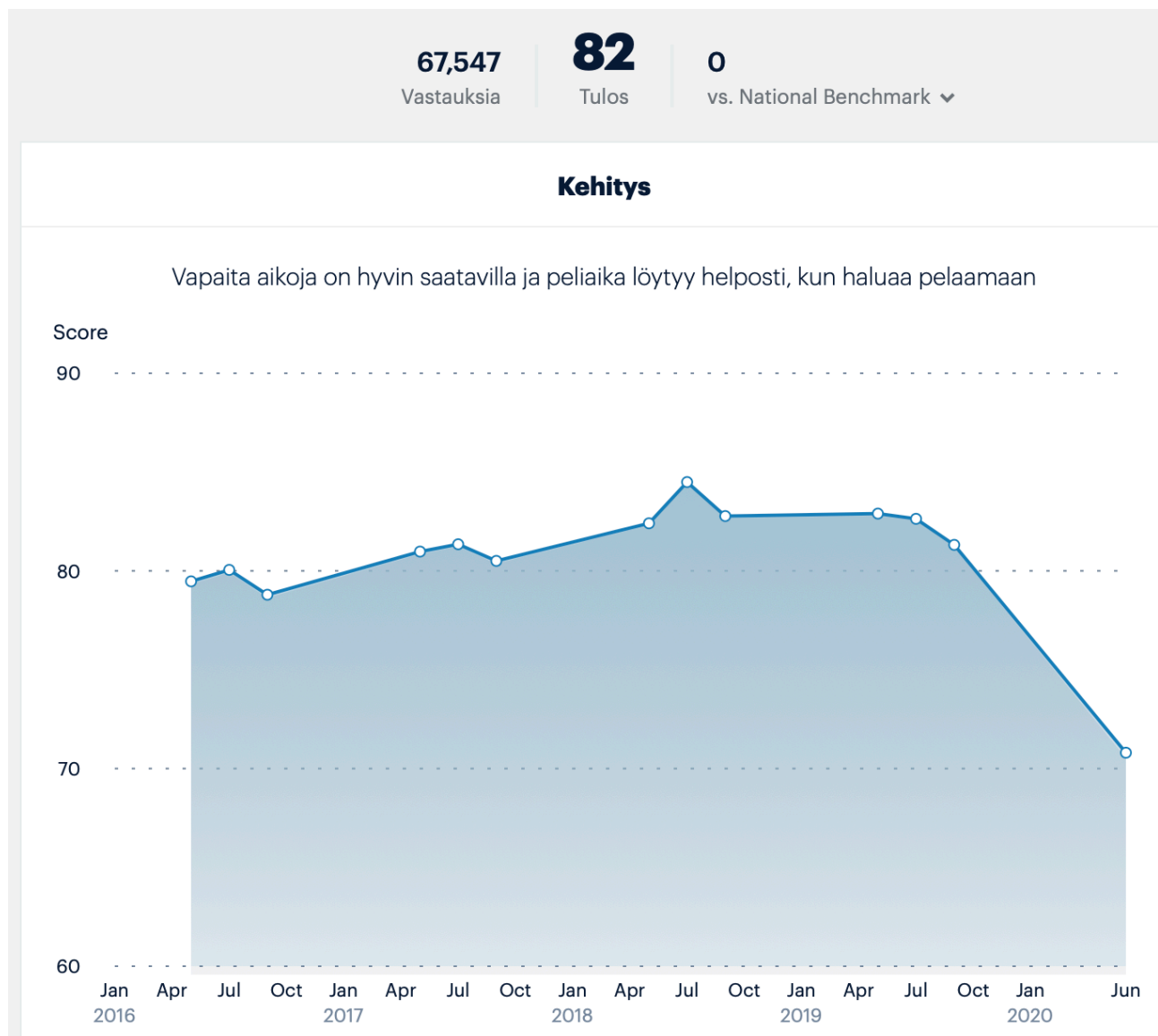


Myös hinnoittelun arviot ovat pitkäaikaisia trendejä paremmat. Liekö kyse pelaamisen lisääntymisestä vai muutoksista hinnoitteluun? Epäilen ensimmäistä - kun asiakas pelaaja enemmän, hän kokee saavansa lähtökohtaisesti enemmän vastinetta rahalle.

Muita nostoja jäsenkyselystä ja epidemia

Siinä missä lähtöaikojen saatavuus sai vieraspelaajilta historian huonoimmat arvosanat, on sama todettavissa myös jäsenten ja osakkaiden palautteista. Myös heidän osaltaan kyseessä on positiivinen ongelma.

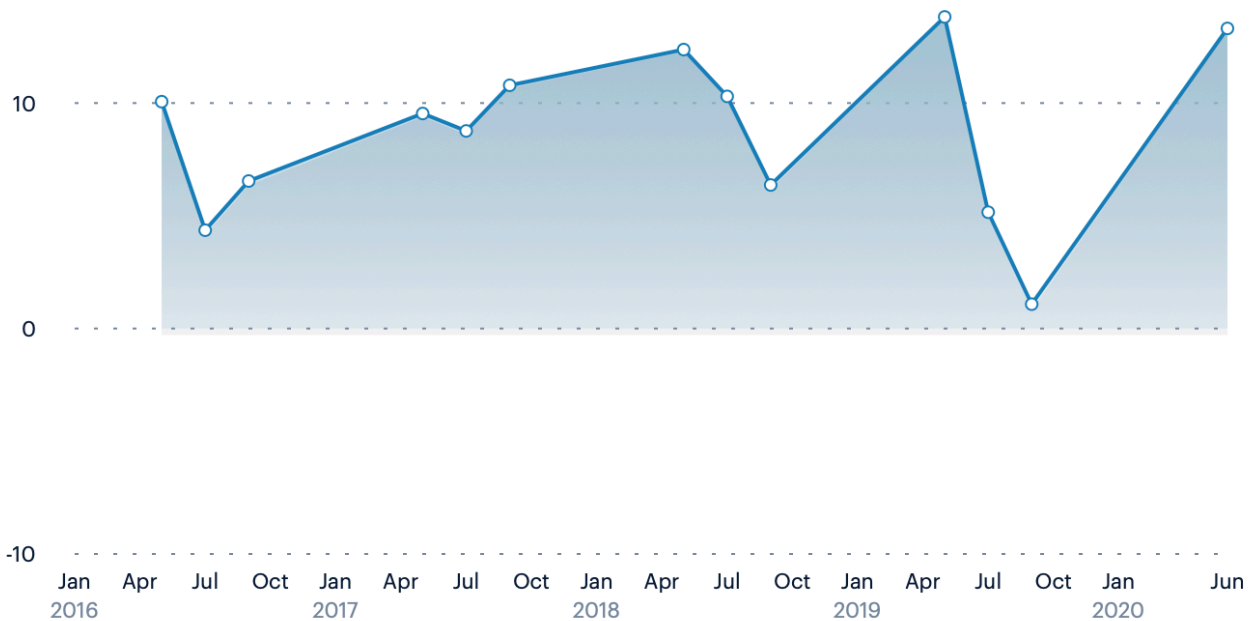
Koko maa, lähtöaikojen saatavuus, arvosana (asteikko 0-100), kehitys 2016-2020, jäsenet



Ravintola- tai kahvilatoiminnan arvosanoissa ei ole nähtävissä merkittäviä poikkeamia suuntaan tai toiseen toisin kuin vieraspelaajilla, jossa ne ovat laskeneet. Suosittelemus säilyi viime vuoteen nähden myös ennallaan

ollen kuitenkin pitkäaikaisia keskiarvoja parempi. Kannattaa huomioida, että jäsenkyselyssä asiakkaalta pyydetään palautetta pidemmältä ajalta kuin vieraspelaajakyselyssä.

Koko maa, ravintolan nettosuositeluindeksin (NPS, asteikko -100 - +100) kehitys 2016-2020, jäsenet



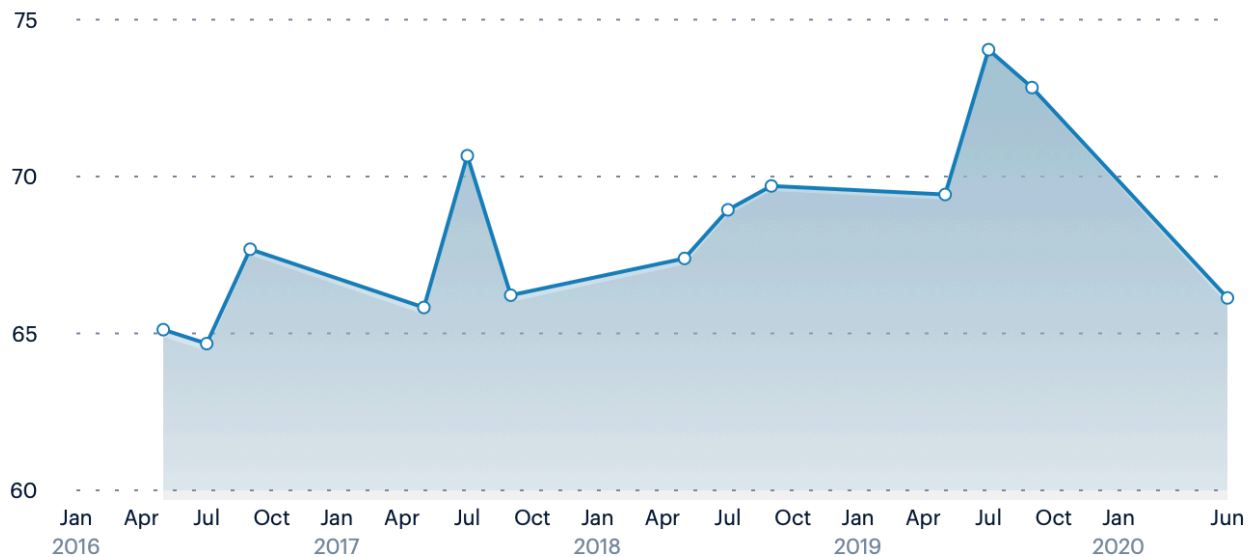
Proshopin arvioihin epidemia on vaikuttanut selvästi. Ensimmäisen jäsenkyselyn tulos on mittaushistorian alhaisin. Tuloksia on painanut alas hinnoittelu sekä aukioloajat. Palvelualueena pro shop on kuitenkin tasapainossa asiakaskokemuksen kannalta.

Koko maa, pro shopin palvelutekijöiden arvosanan keskiarvo 2016-2020 (asteikko 0-100), vieraspelaajat



Opetustoiminnan osatekijöiden arvosanat ovat pysyneet melko vakaana, mutta käyttöaste (30% käyttää) sekä nettosuositeluindeksi ovat laskeneet aavistuksen alle pitkäaikaisen keskiarvon. Nettosuositeluindeksin laskuun ei suoralta kädeltä ole löydettävissä muuta selittävää tekijää kuin se, että odotukset palvelun tasosta ovat nousseet. Kyseessä on kuitenkin vasta alkuvuoden tulokset.

Koko maa, opetustoiminnan nettosuositeluindeksin (NPS, asteikko -100 - +100) kehitys 2016-2020, jäsenet



Virusepidemiaan liittyvät kysymykset siitä viestimisessä, huomioimisessa toiminnassa ja olosuhteissa sekä turvallisuuden tunteessa kentällä saavat jäseniltä hyvät arviot. Asiakaskokemuksen kannalta nämä ovat tasapainossa ja tärkeydessään asiakaskokemukseen nähden keskitasoa.

Kuten vieraspelaajalyseelyssä myös jäsenkyselyssä kentän kuntoon liittyen oli havaittavissa merkittävää eroa eri alueiden kesken. Muut palvelutekijät pysyivät melko lailla pitkän ajan keskiarvojen tasolla. Johtamisessa on nähtävissä parannusta ja lähtöaikojen saatavuus on romahtanut kysynnän räjähdettyä. Riippuen kentän kunnon kehittymisestä pohjoisemmassa sekä johdon vakuuttavan toiminnan jatkumisesta mahdollisuudet asiakaskokemuksen ennätysten rikkomiseen ovat hyvät.