

TAK Palvelumittari -tutkimuksella kartoitettiin ensimmäistä kertaa Kouvolan seudun yritysten asiakastytyväisyys

Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy toteutti yhdessä Kouvolan kaupungin elinkeinotoimen hallinnoiman Kouvolan seudun aluekeskushjelman, Kouvola Innovation Oy:n Tähtitaajamat kehittämishankkeen sekä Kymen kauppakamarin ja Kymen Yrittäjien kanssa ensimmäistä kertaa palveluyritysten ja julkisten palveluiden asiakastytyväisyyttä kartoittavan TAK Palvelumittari -tutkimuksen Kouvolan seudulla.

Tutkimuksessa kartoitettiin apteekkien, pankkien, optikko- ja silmälasiliikkeiden, autoliikkeiden, julkisten palveluiden, kahviloiden ja ravintoloiden, kenkä-, urheilu- ja vaatekauppojen, kirjakauppojen, maatalous- ja rautakauppojen, sisustus-, kodinkone- ja huonekaluliikkeiden, kauneus- ja hyvinvointipalveluiden, kultasepäniikkeiden sekä tavaratalojen ja päivittäistavara-kauppojen asiakastytyväisyys Hämeenlinnan seutukunnalla. Tutkimus toteutettiin huhti-toukokuun aikana haastattelu-, lomake-, posti- ja Internet-kyselynä. Siihen vastasi 1 295 henkilöä.

Kultasepäniikkeissä ja kirjakaupoissa asiakastytyväisyys korkein

Kaikkein tyytyväisimpiä asiakkaat ovat kultasepäniikkeiden ja kirjakauppojen palveluihin. Myös kirjastot, apteekit, pankit ja kahvilat ovat saavuttaneet korkean asiakastytyväisyyden Kouvolan seudulla. Maatalous- ja rautakaupat, autokaupat ja tähtitaajamien terveydenhuoltopalvelut sijoittuvat toimialavertailun hännille.

Kouvolan seudun ja alueiden parhaat

Vuoden 2009 TAK Palvelumittari -tutkimuksessa Kouvolan seudun kolme parasta yritystä asiakastytyväisyydellä mitattuna ovat Elimäen Sähkö ja Radio, Radansuun Kyläkauppa Irja Perttola Kausalasta sekä Jaalan Sivuapteekki. Nämä kolme yritystä antavat erinomaista asiakaspalvelua ja ovat myös omien alueidensa parhaita yrityksiä. Muilla alueilla parhaiten menestyneet yritykset palkittiin seuraavasti: Kuusaan Korukello oli paras Kuusankoskelta, Jäätelöbaari-Kahvila Caminito antoi parasta palvelua Kouvolan keskustan yrityksistä, Myllykosken ja Inkeröisten paras yritys asiakaspalvelultaan oli Miinan Kenkä ja Valkealassa parhaiten menestyi Valkealan kirjasto.

Toimialojen parhaat

Tutkimustulosten pohjalta palkittiin hyvin menestyneitä yrityksiä 14 toimialalta. Kodinkoneliikkeiden paras yritys on Elimäen Sähkö ja Radio. Tavaratalojen ja päivittäistavara-kauppojen parasta palvelua

annetaan Kausalassa sijaitsevassa Radansuun Kyläkauppa Irja Perttolassa. Apteekeista parhaiten menestyi Jaalan Sivuapteekki. Kouvolan seudun paras kultasepäniike on Kuusaan Korukello.

Ravintoloista parasta palvelua annetaan Elimäkiläisessä Kahvila-Ravintola Alppiruusussa ja Kahviloiden parasta palvelua saa Jäätelöbaari-Kahvila Caminitossa Kouvossa. Parhaiten menestynyt Kenkäkauppa oli Miinan Kenkä Myllykoskelta ja paras vaatekauppa on Jim & Jill Kouvola.

Pankeista parasta palvelua saa Kouvolan Seudun Osuuspankista. Urheiluvälineet kannattaa mennä ostamaan Kausalan Urheilu ja Koneliikkeestä. Kouvolan seudun julkisista palveluista paras on Kausalan Kirjasto. Optikko- ja silmälasiliikkeiden ykköseksi sijoittui Silmäoptikka Kuusankoskelta ja maatalous- ja rautakauppojen parasta palvelua antaa Kouvolan Agrimarket. Väriuitto Kuusankoskelta on paras sisustus- ja huonekaluliike Kouvolan seudulla.

Lisätietoja:

Pasi Nurkka

Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy

+358 40 5055 903

pasi.nurkka@takoy.fi

Annikki Arvila

Kouvola Innovation Oy:n

Tähtitaajamat kehittämishanke

+358 400 671701

annikki.arvila@tahtitaajamat.fi