KARTANOGOLF

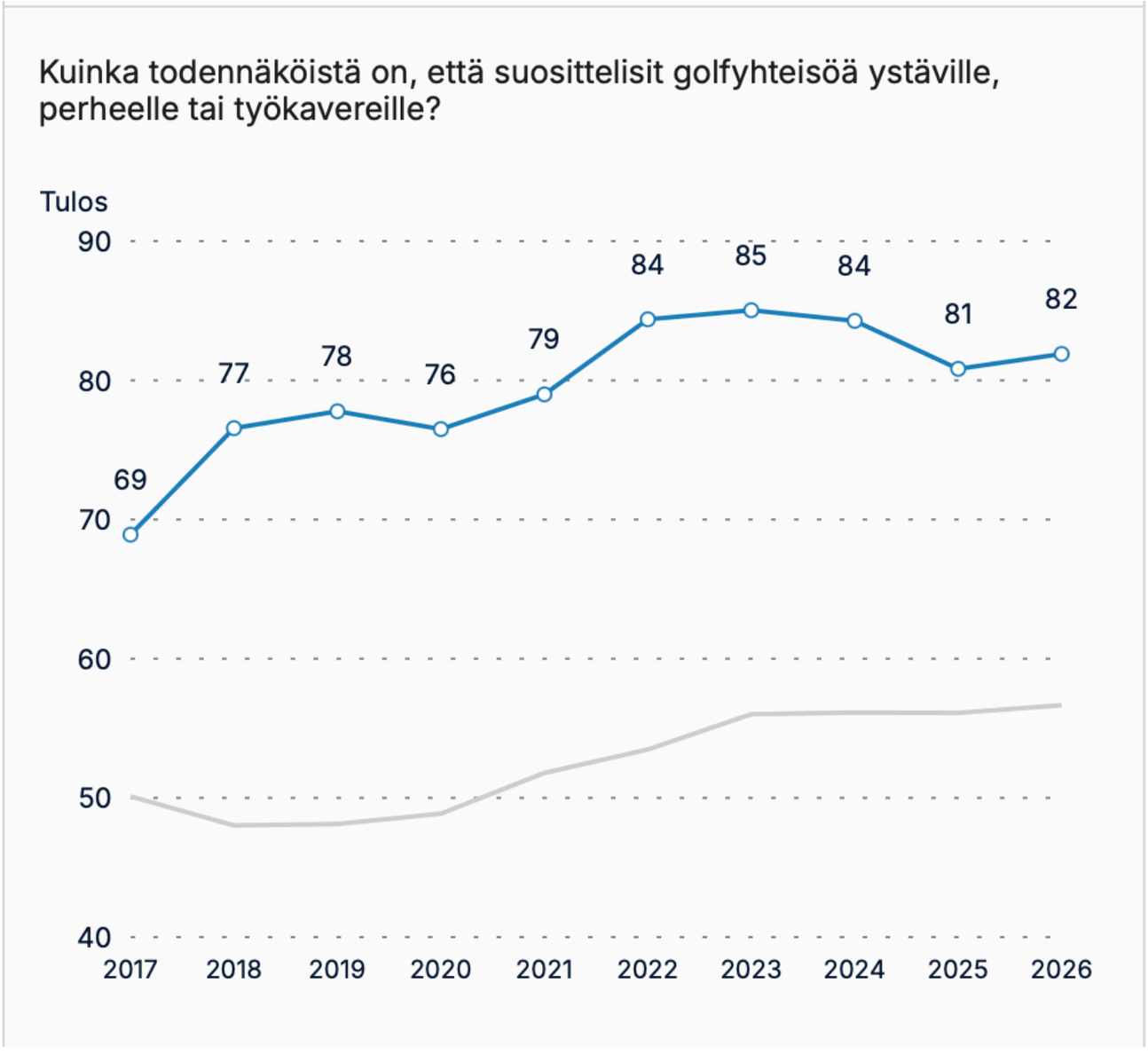
# PELAAJA ENSIN 2026

# KYSELYJEN TOTEUTUS

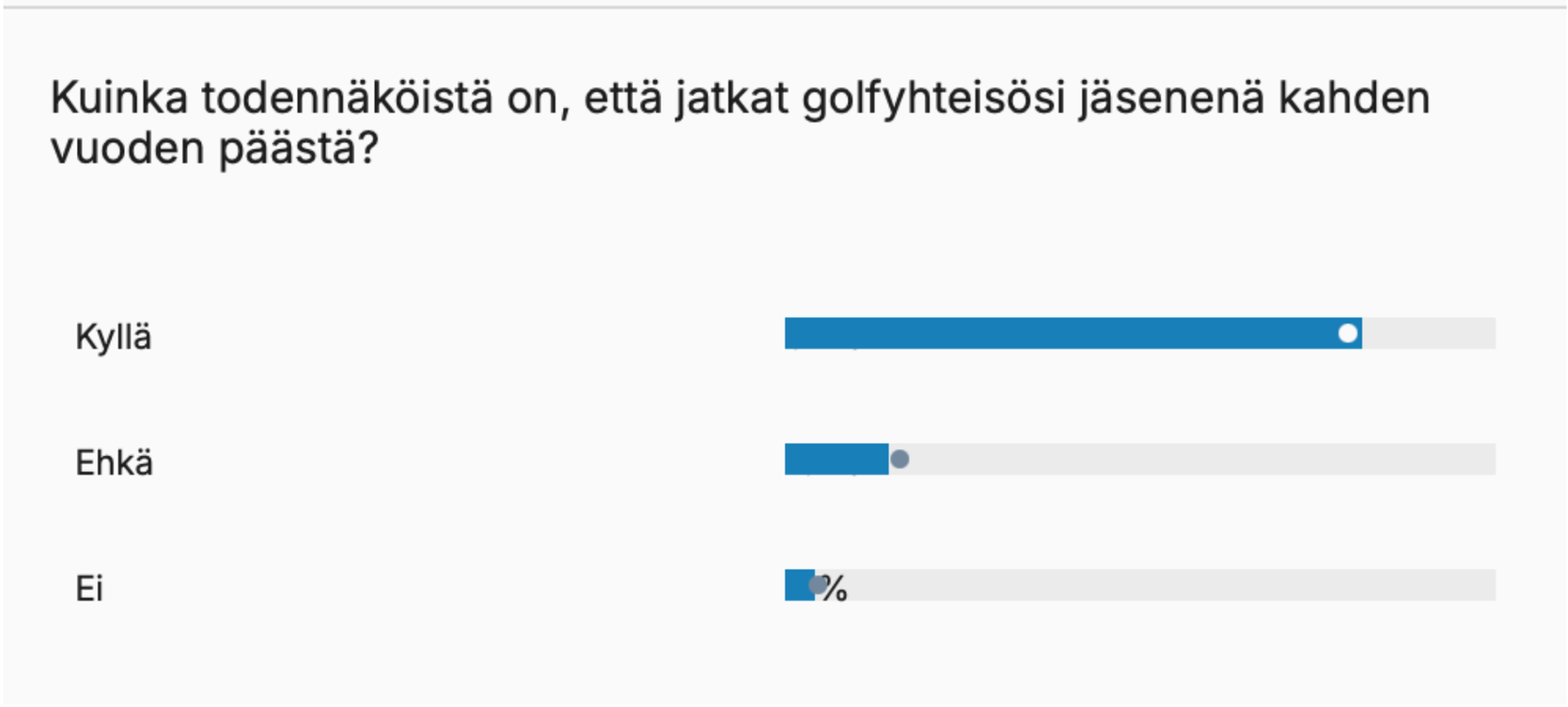
- Pelaaja Ensin on golfyhteisöjen käyttämä vieraspelaajien, jäsenien ja uusien jäsenten asiakaskokemuksen mittausväline. Käytetty Suomessa yli kymmenen vuotta
- Maailmanlaajuisesti käytetty väline, jota käyttää yli 3000 golfkenttää
- Asiakastyytyväisyyden mittarina on lähettiläspistemäärä eli NPS, (Net Promoter Score)
  - Suosittelisitko …
  - Vastaukset asteikolla 0-10. 9-10 myönteinen lähettiläs,  7-8 passiivinen lähettiläs, 0-6 kielteinen lähettiläs
  - NPS= Myönteisten osuus - kielteisten osuus
  - Eri palvelualueiden kysymyksistä etsitään vastausta, mistä tulos johtuu ja mitä parantamalla se nousisi
- Kartanogolf 2026
  - Jäsenet: kyselyjä 1057, vastauksia 353, vastausprosentti 33%
  - Vieraspelaajat: kyselyjä 2204, vastauksia 636, vastausprosentti 29%
  - Uudet jäsenet, kyselyjä 84, vastauksia 24, vastausprosentti 29%
- Kuvioiden harmaa vertailuviiva on Itä-Suomen alueen keskiarvo

# ASIAKASKOKEMUS (NPS), JÄSENET

- Jäsenten asiakaskokemus nousi hieman kaudesta 2025
  - NPS Ranking Suomi 3./80 kenttää ja Itä-Suomi 1./15
- Lähes kaikissa taustamuuttujaryhmissä (sukupuoli, ikä, tasoitus, pelitiheys, pelin mahdollistaja) asiakaskokemus Suomen top 10
  - Hieman muita alhaisempi asiakaskokemus oli noin kerran kuukaudessa pelaavilla (ranking Suomi 23.)



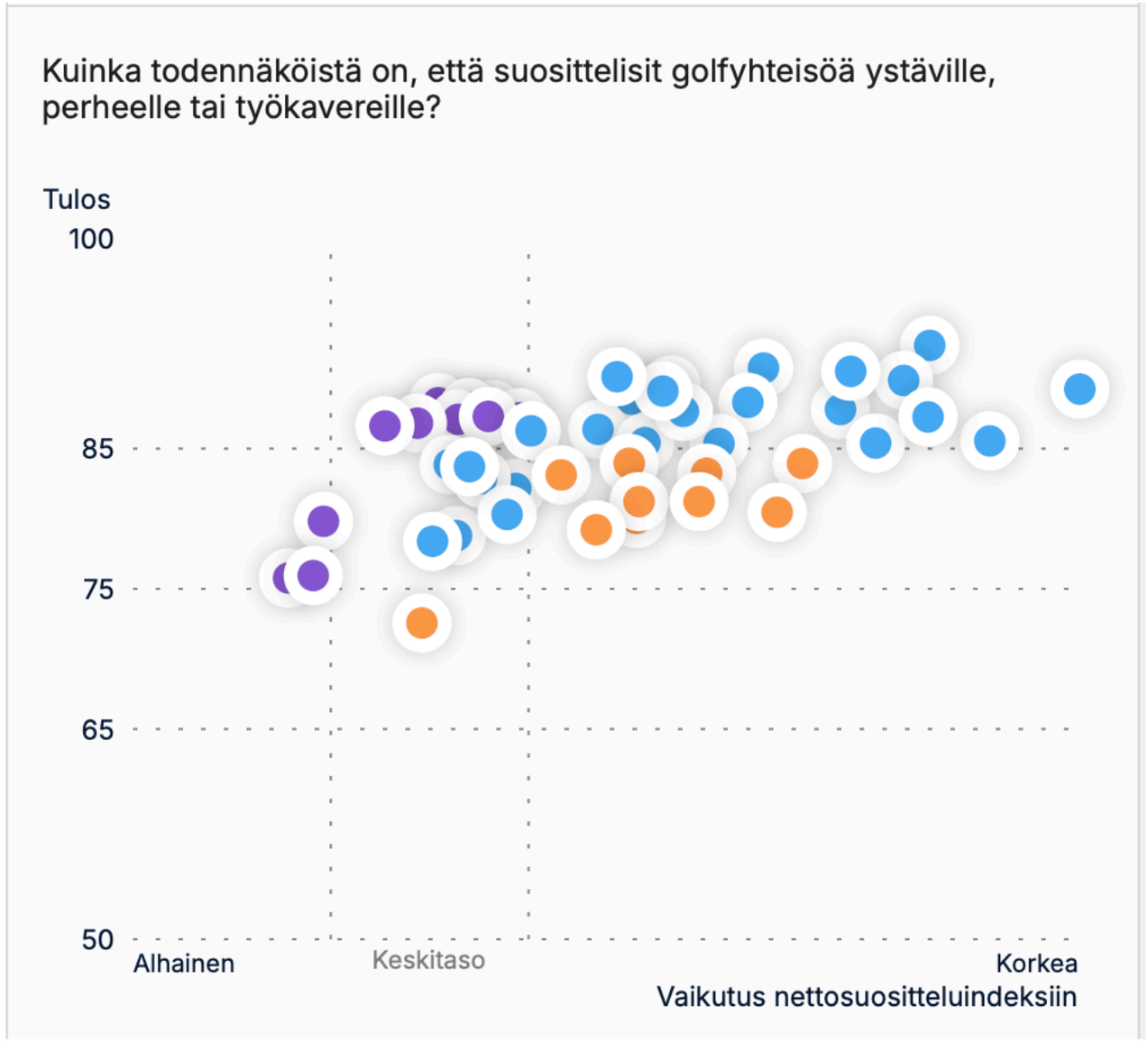
# JÄSENTEN ”USKOLLISUUS”




- Jäsenten ”uskollisuus” on erittäin korkealla tasolla ja selvästi Suomen ja Itä-Suomen keskiarvojen yläpuolella
- Yleisimmät syyt ettei näe itseään jäsenenä olivat: en hyödynnä pelioikeuttani/jäsenyyttä riittävästi, ikäni takia ja aion lopettaa golfharrastuksen

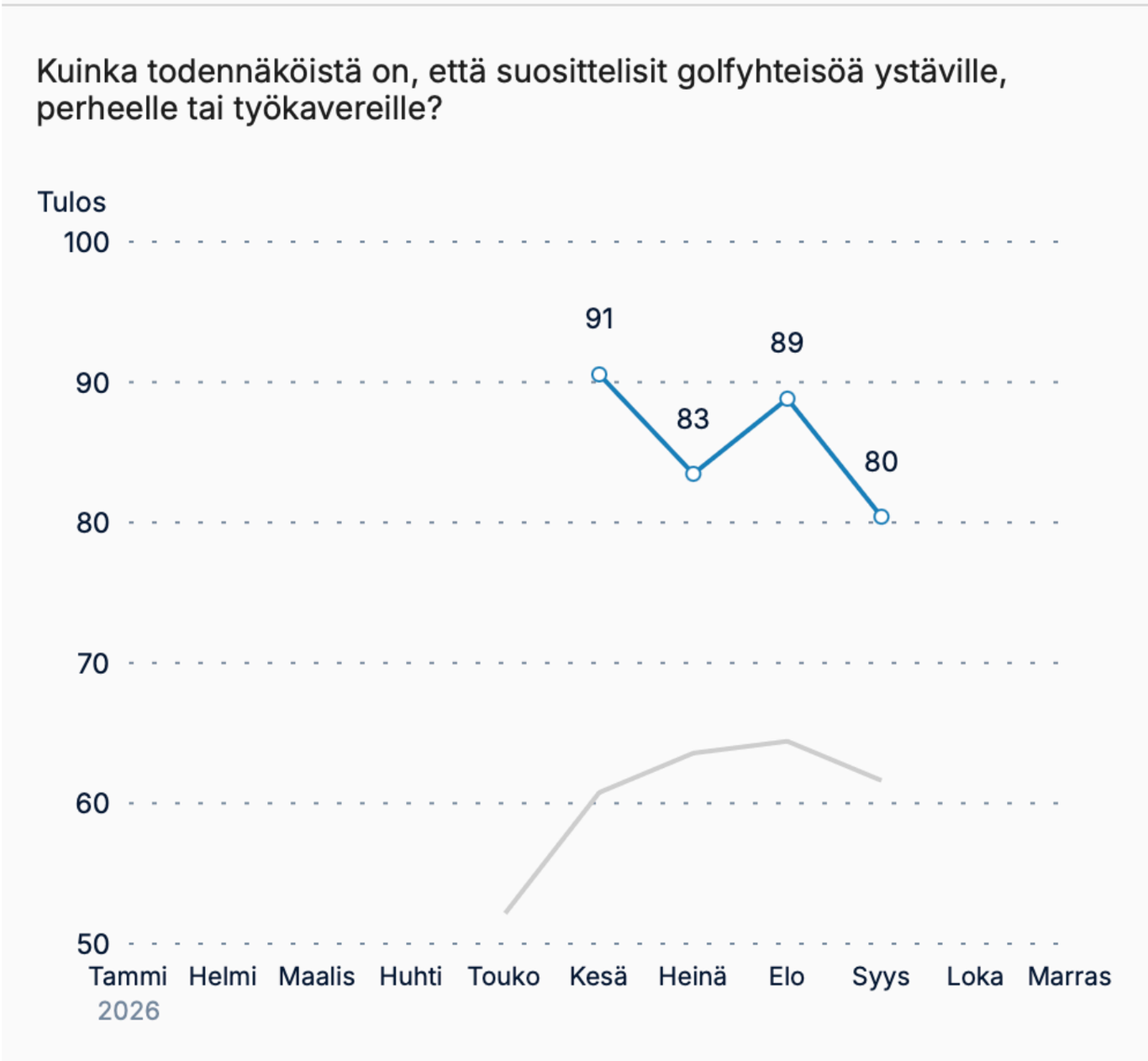
# JÄSENTEN ASIAKSKOKEMUKSEEN VOIMAKKAIMMIN VAIKUTTIVAT

- Asiakaskokemusta nosti
  - Hauska olla jäsen ja mukava tunnelma yhteisössä sekä yhteisössä järjestettävät hyvät tapahtumat
  - Kenttä on kokonaisuudessaan hieno ja hyvin hoidettu
  - Operatiivinen johto ja hallitukset tekevät hyvää työtä
- Kehitettävää
  - Ruoan ja juomien tarjonta on monipuolista (ranking Suomi 19.)
  - Sosiaalisen median kanavistamme saa hyvin tietoa (ranking Suomi 38.)
  - Johto kuuntelee, kun pelaajilla on ehdotuksia ja uusia ideoita (ranking Suomi 17.)



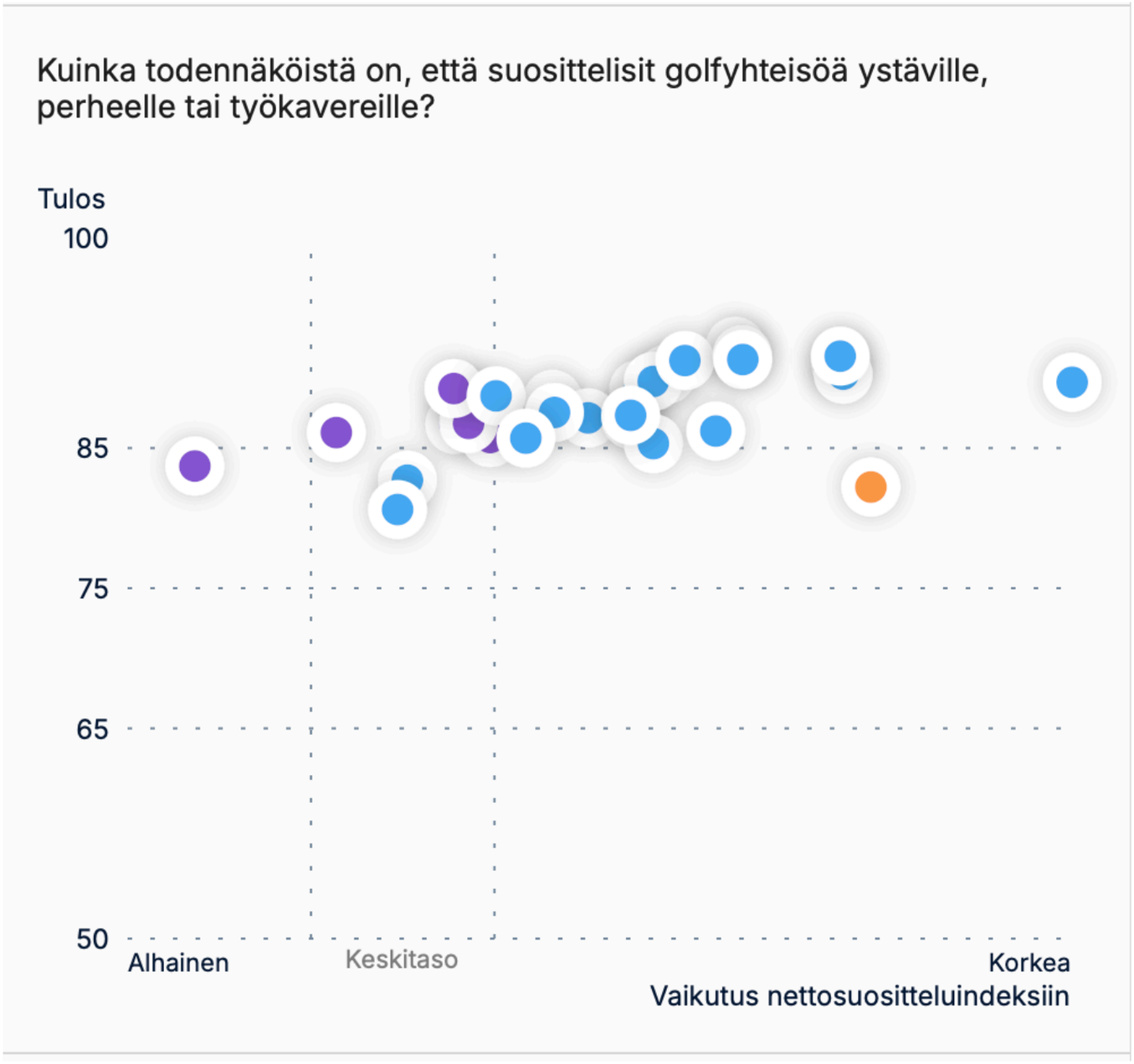
# ASIAKASKOKEMUS (NPS), VIERASPELAAJAT

- 2026 oli ensimmäinen kausi vieraspelaajien asiakaskokemuksen mittauksessa. Viereisessä kuviossa tulokset kesä-syyskuulta 2026
- NPS Ranking Suomi 1./70 kenttää ja Itä-Suomi 1./12
- Kaikissa tausta-muuttujaryhmissä ranking Suomi top 10



# VIERASPELAAJIEN ASIAKASKOKEMUKSEEN VOIMAKKAIMMIN VAIKUTTIVAT

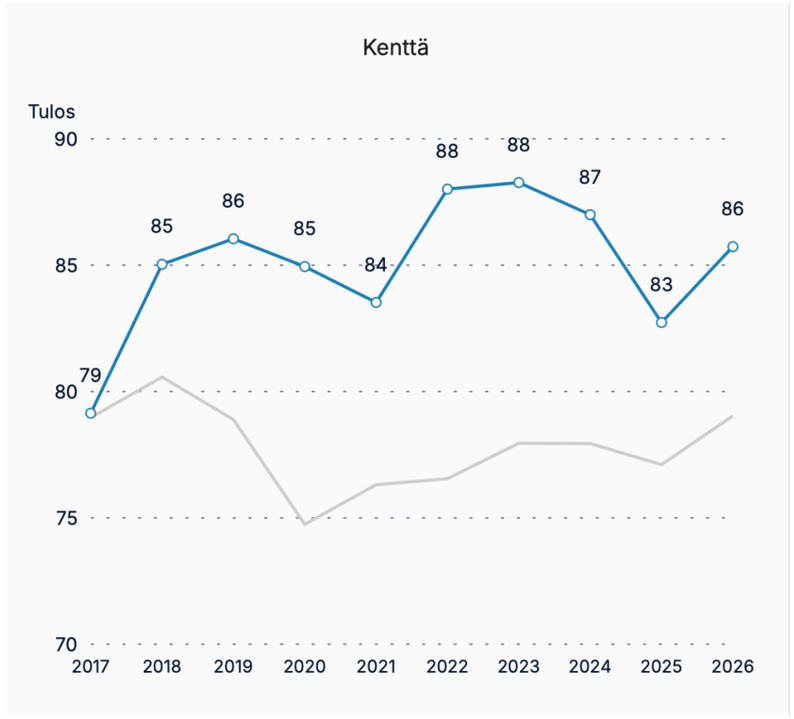
- Asiakaskokemusta nosti
  - Palvelu: caddiemaster, ravintola ja proshop
  - Kenttä on kokonaisuudessaan hieno ja hyvin hoidettu
  - Terassialueet
- Kehitettävää
  - Proshop hintataso (ranking Suomi 17.)



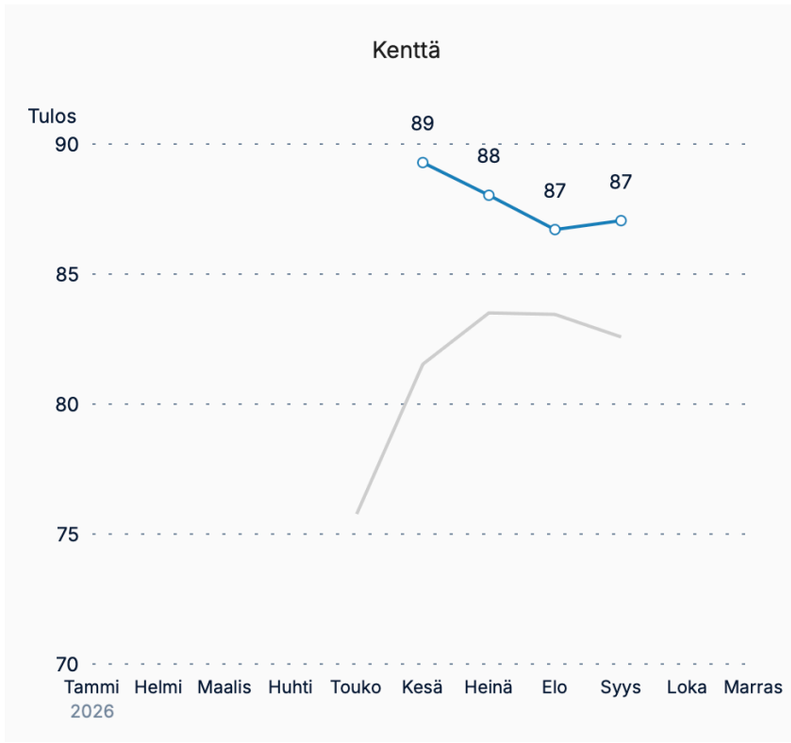
# KENTTÄ

- Jäsenten arviot kentästä nousivat edelliseen kauteen verrattuna.
  - Ranking Suomi 7./80 ja Itä-Suomi 2./15
- Vieraspelaajilla mittaus ensimmäistä kautta. Viereisessä kuvassa 2026 kesä-syyskuu
  - Ranking Suomi 1./70 ja Itä-Suomi 1./12
- Jäsenillä alhaisimmat arviot kentän korjauksista tiedottamisessa (40. korkein Suomessa) ja tiipaikkojen kunto (19. korkein Suomessa)
- Vieraspelaajilla alhaisin arvio bunkkereista (12. korkein Suomessa)

Jäsenet



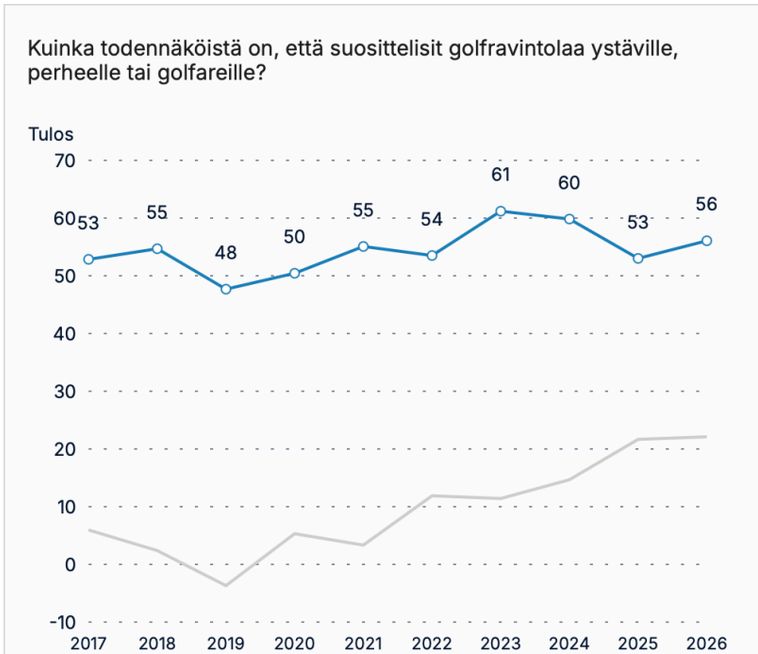

Vieraspelaajat



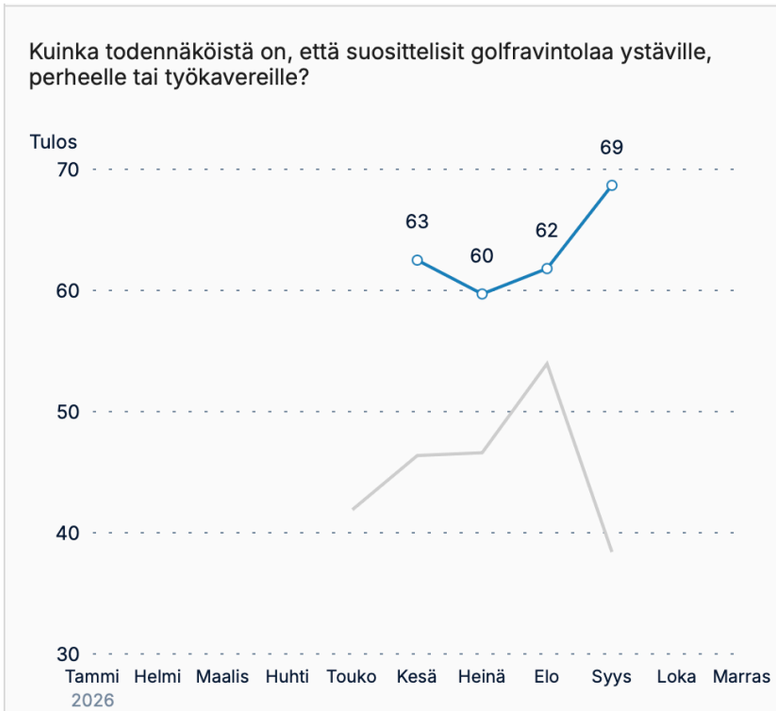
# RAVINTOLA

- Jäsenten asiakaskokemus pysynyt korkealla tasolla
  - NPS Ranking Suomi 9./79 ja Itä-Suomi 2./14
- Vieraspelaajilla ensimmäinen mittausvuosi. Viereisessä kuvassa 2026 kesä-syyskuu. Ravintolan NPS nousi kauden edetessä
  - NPS Ranking Suomi 2./68 ja Itä-Suomi 2./11
- Eri tekijöiden arviot korkeita sekä jäsenillä että vieraspelaajilla
  - Alhaisin arvio tuli ruoan ja juomien tarjonnan monipuolisuudesta (Suomen 19. korkein)

## Jäsenet

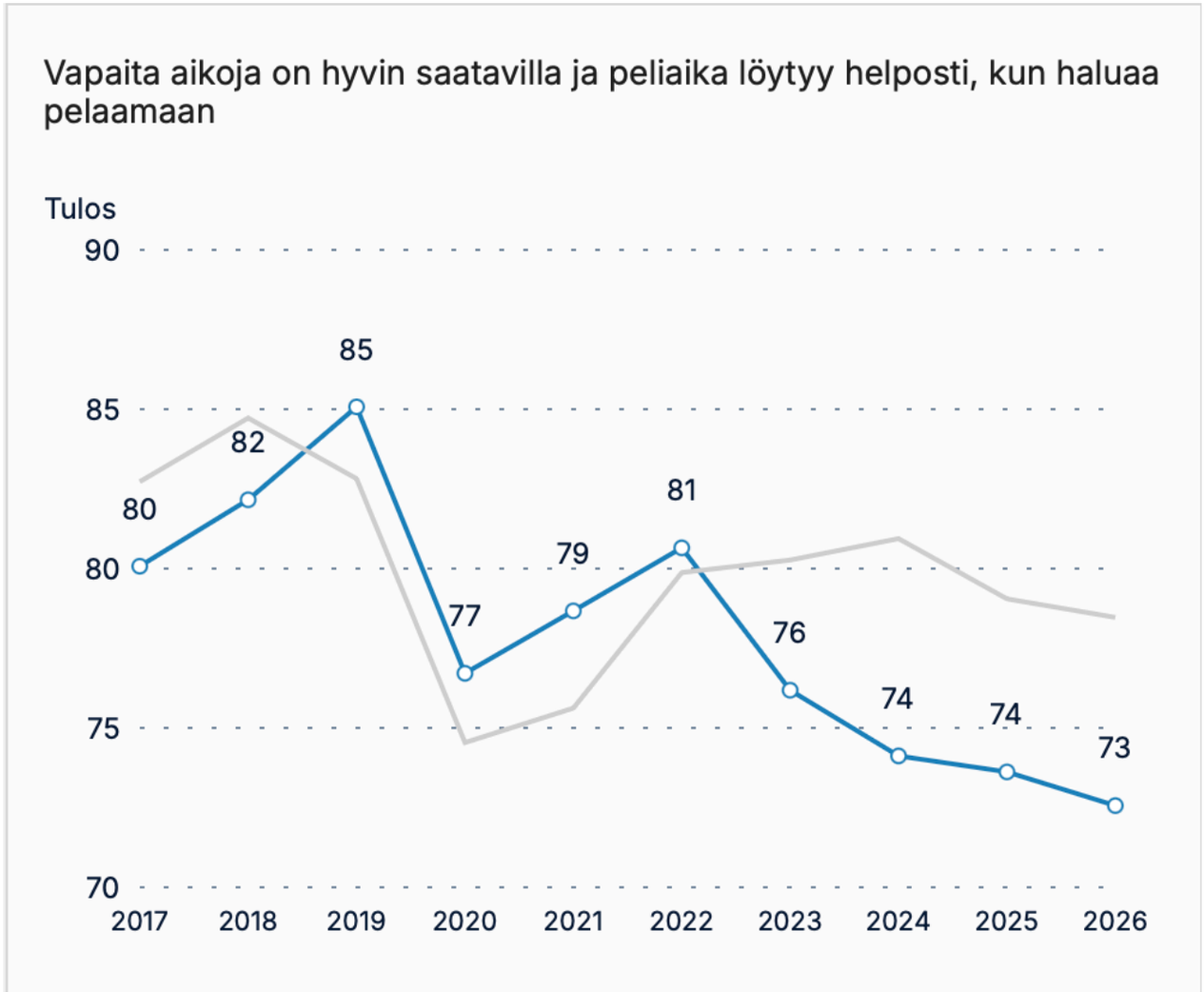



## Vieraspelaajat



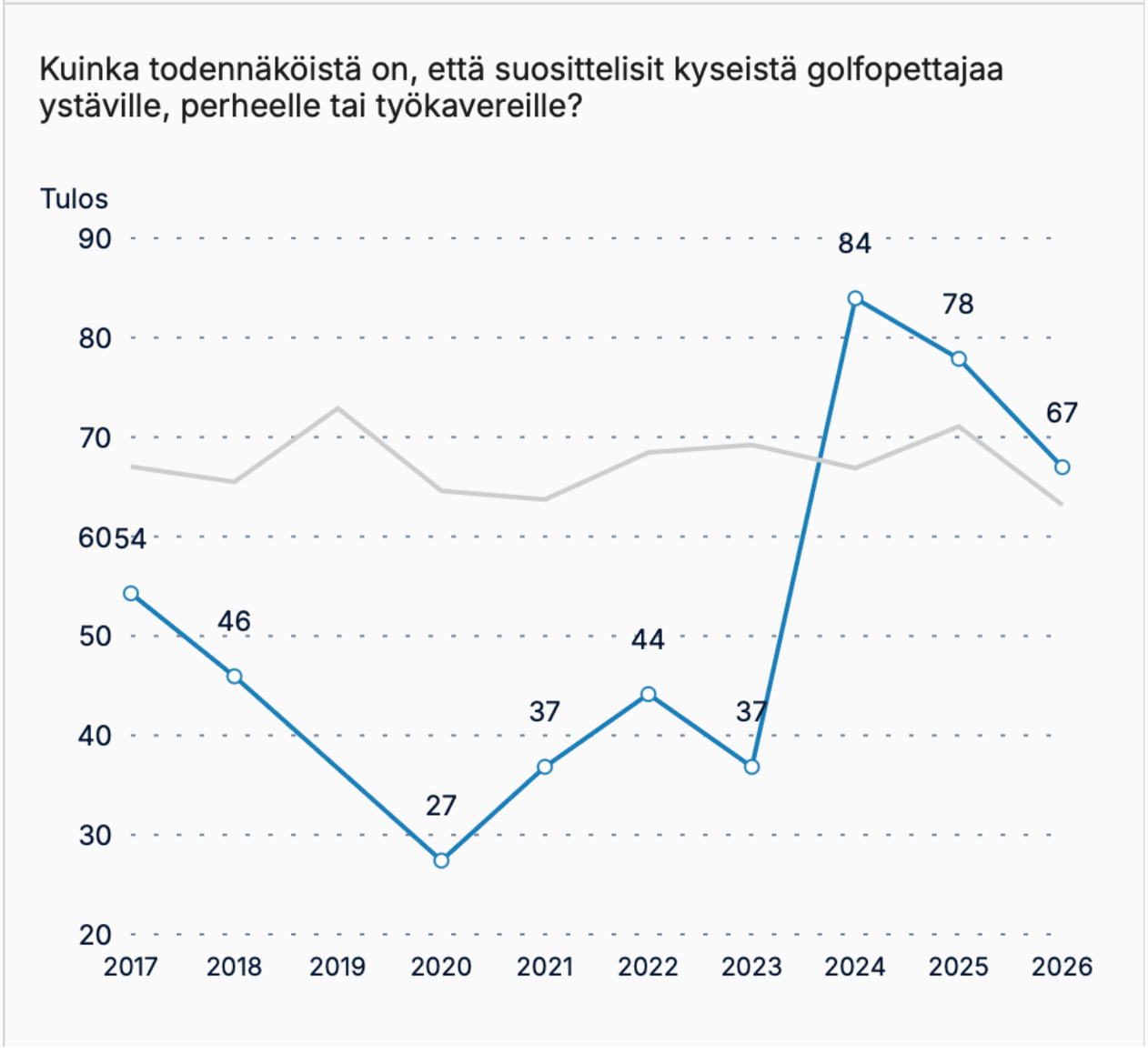
# LÄHTÖAIKOJEN SAATAVUUS

- Lähtöaikojen saatavuuden arvio jäsenillä on ainoa selkeästi heikommaksi kehittynyt arvio
  - Lähtöaikojen saatavuuden ranking Suomi 48.
- Vieraspelaajien arvion ranking oli Suomen 28.



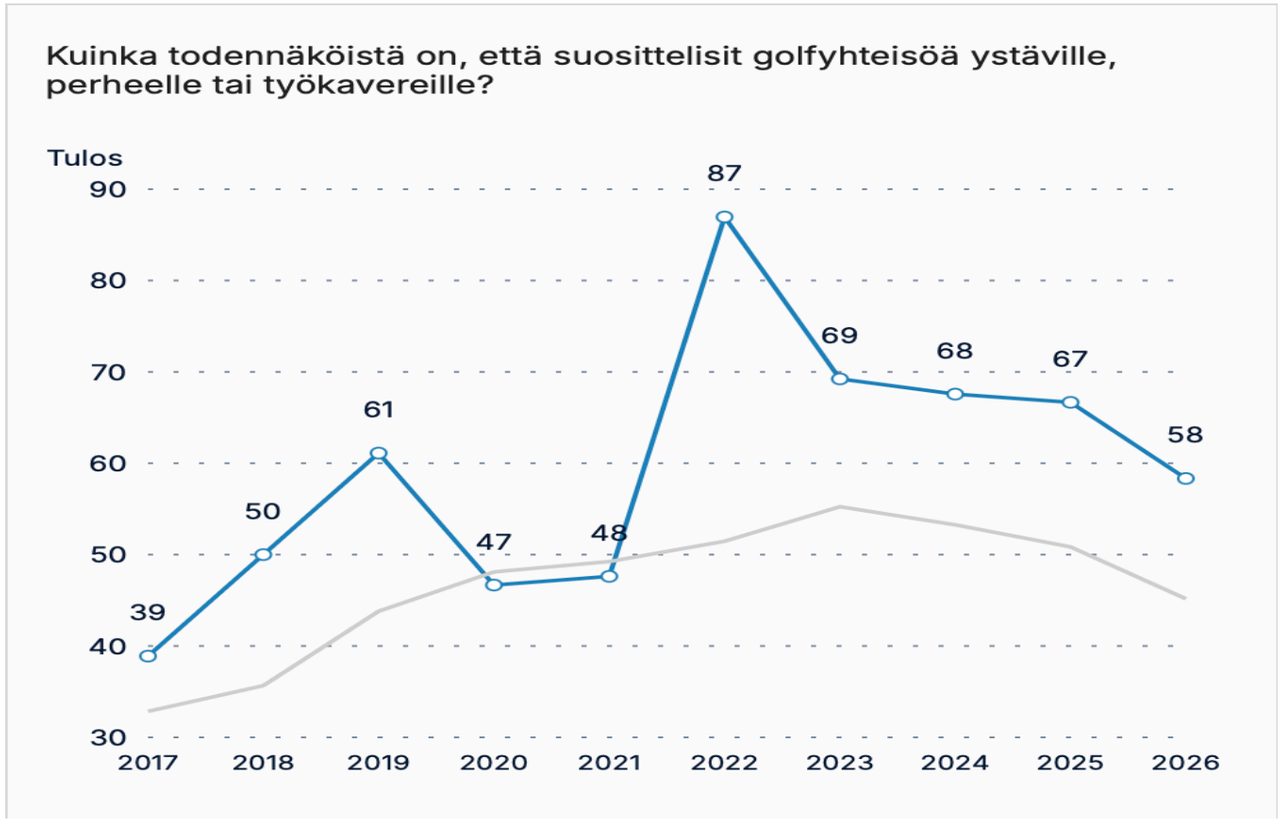
# PRO/OPETUS

- Vastauksia 109
- Asiakaskokemus laskenut kauteen 2025 verrattuna
  - NPS ranking Suomi 53./76 ja Itä-Suomi 8./13
- Korkeimmat arviot tulivat opetuksen hintatasosta sekä tarjonnan monipuolisuudesta



# UUDET JÄSENET

- Vastauksia 24, joista 10 juuri aloittanutta
- Uusien jäsenten asiakaskokemus laskenut kaudesta 2025. Lasku tullut pääosin juuri aloittaneiden NPS:n laskusta
- NPS ranking Suomi 25./93 ja Itä-Suomi 4./17




Kolme yleisintä teemaa avoimissa kommenteissa ovat:

1. Ystävällinen ja vastaanottava ilmapiiri
   Kommenteissa toistuvat tervehtiminen, rento tunnelma ja kokemus siitä, että uudet jäsenet otetaan hyvin vastaan.
2. Yhteisöllisyys ja helppo sosiaalinen mukaan pääsy
   Moni nostaa esiin pelikavereiden löytämisen, mukavat kohtaamiset ja sen, että muiden pelaajien seura tuntuu luontevalta.
3. Kentän ja pelaamiskokemuksen laatu
   Kentän hyvä kunto, pelin sujuvuus ja rauhalliset pelihetket näkyvät usein kokemuksen parhaana osana.

# PELAAJIEN KOMMENTIT, AI TIIVISTELMÄ

## Jäsenet

Yleisimmät positiiviset kommentit

- Yhteisöllisyys ja ilmapiiri ovat selvä vahvuus: jäsenet kuvaavat tunnelmaa rennoksi, ystävälliseksi ja helposti lähestyttäväksi.
- Kentän kunto ja ympäristön laatu saavat paljon kiitosta: kenttää pidetään hyvin hoidettuna, kauniina ja miellyttävänä pelata.
- Pelikaverit ja sosiaalinen kokemus nousevat usein esiin: moni kokee saavansa seuraa, uusia tuttavuuksia ja mukavia yhteisiä hetkiä.
- Palvelu ja tervetullut olo toistuvat kommenteissa: klubille on helppo tulla ja jäsenet kokevat itsensä arvostetuiksi.

Yleisimmät kehityskohteet

- Pelaamisen sujuvuus on yleisin kitkatekijä: hitaat kierrokset, pitkät tauot ja ruuhkaisuus toistuvat useissa kommenteissa.
- Lähtöaikojen saatavuus herättää osassa jäsenistä turhautumista, erityisesti vilkkaimpina aikoina.
- Harjoitusalueet ovat selvä kehitysteema: range, nurmelta lyöminen, kohteet ja lähipelialueiden laatu toistuvat palautteessa.
- Ravintola ja tiedottaminen nousevat esiin toistuvina parannuskohteina: kommentit koskevat tarjontaa, aukioloaikoja, viestinnän selkeyttä ja tapahtumatiedotusta.

## Vieraspelaajat

Yleisimmät positiiviset kommentit

- Kentän kunto ja yleisilme saavat eniten kiitosta: väylät, griinit ja koko alue koetaan hyvin hoidetuiksi ja viimeistellyiksi.
- Miljöö ja maisemallinen houkuttelevuus toistuvat vahvasti: kenttää kuvataan kauniiksi, viihtyisäksi ja mieleenpainuvaksi.
- Tunnelma ja vastaanotto ovat selkeä vahvuus: ilmapiiri koetaan rennoksi, lämpimäksi ja vieraspelaajalle aidosti tervetulleeksi.
- Palvelu ja kokonaiskokemus saavat paljon kiitosta: henkilökunta, klubi, majoitus ja pienet huolitellut yksityiskohdat vahvistavat laatumielikuvaa.

Yleisimmät kehityskohteet

- Ravintola ja ruokatarjonta nousevat useimmin kehityskohteeksi, erityisesti valikoiman laajuus, lounaan taso, aukioloajat ja palvelun tasaisuus.
- Etäisyysmerkinnät ja kenttäopastus toistuvat usein, etenkin vieraspelaajien näkökulmasta 100 m / 150 m merkintöjen ja väyläinfon osalta.
- Pelin sujuvuudessa näkyy ajoittaista kitkaa, erityisesti taukojen venymisessä, hitaissa ryhmissä ja tapahtumapäivien ruuhkassa.
- Kentän yksityiskohdissa mainitaan eniten raffien pituus, bunkkerien kunto sekä ajoittaiset sää- ja kausivaikutteiset olosuhdehaasteet.

# YHTEENVETO

- Hyvää
  - Korkea asiakaskokemus sekä jäsenillä että vieraspelaajilla
  - Korkeat tulokset palvelusta, kentästä, ravintolasta, fasiliteeteista ja johdosta
- Kehityskohteita
  - Lähtöaikojen saatavuuden arvio jäsenillä laskusuunnassa pidemmän aikaa
  - Jäsenistön ideoiden ja ehdotusten entistä parempi huomioiminen