

KARTANOOGOLF

---

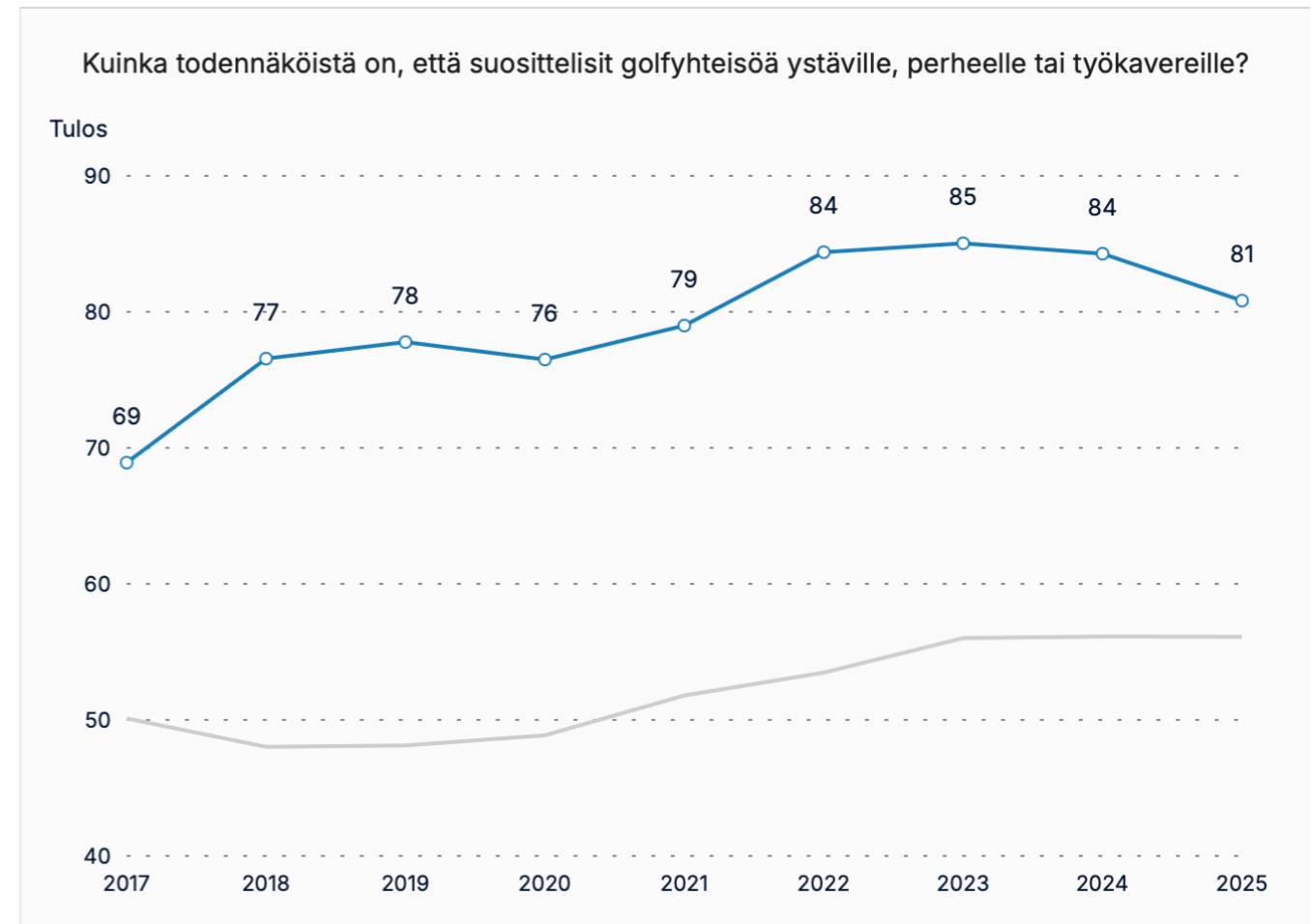
**PELAAJA ENSIN 2025**

## KYSELYJEN TOTEUTUS

- ▶ Pelaaja Ensin on golfyhteisöjen käyttämä vieraspelaajien, jäsenien ja uusien jäsenten asiakaskokemuksen mittausväline, jota käyttää Suomessa lähes sata kenttää
  - ▶ Maailmanlaajuisesti käytetty väline, jota käyttää yli 3000 golfkenttää
- ▶ Asiakastyytyväisyyden mittarina on lähettiläspistemäärä eli NPS, (Net Promoter Score)
  - ▶ Suositteletko ...
  - ▶ Vastaukset asteikolla 0-10. 9-10 myönteinen lähettiläs, 7-8 passiivinen lähettiläs, 0-6 kielteinen lähettiläs
  - ▶  $NPS = \text{Myönteisten osuus} - \text{kielteisten osuus}$
  - ▶ Eri palvelualueiden kysymyksistä etsitään vastausta, mistä lähettiläspistemäärä on tullut ja mitä parantamalla se nousisi
- ▶ Kyselyt ja vastaukset, 2025
  - ▶ Jäsenet
    - ▶ kyselyjä 1008
    - ▶ Vastauksia 343, vastausprosentti 34%
  - ▶ Uudet jäsenet
    - ▶ Kyselyjä 102
    - ▶ vastauksia 30, vastausprosentti 30 %
- ▶ Kuvissa harmaa vertailuviiva Itä-Suomen alue

## JÄSENET NPS KEHITYS

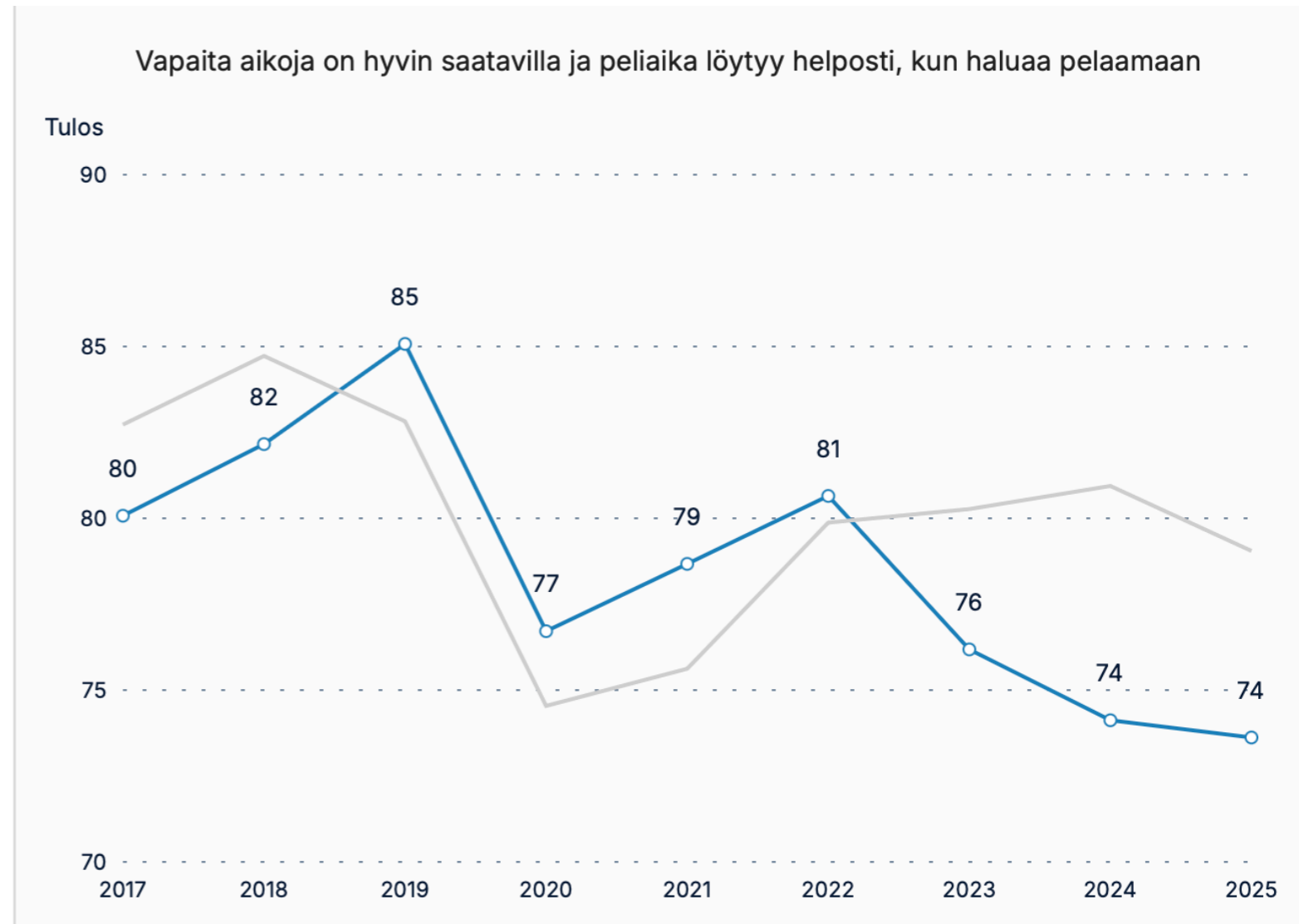
- ▶ Jäsenten tyytyväisyys laskenut hieman kaudesta 2024, mutta ranking noussut yhden sijan
- ▶ Tyytyväisyyden ranking 2025
  - ▶ Itä-Suomi 1/15
  - ▶ Suomi 1/81
- ▶ Osakkaiden ranking Suomi 7/76 ja vuokrapelioikeudella pelaavien 1/78
- ▶ Iän, tasoituksen, sukupuolen tms. taustamuuttijien osalta tyytyväisyys korkea, lukuunottamatta yli 37 tasoituksen pelaajat, joiden ranking Suomi 39.





## PRIORISOINTIKARTTA, ALHAISIN ARVIO

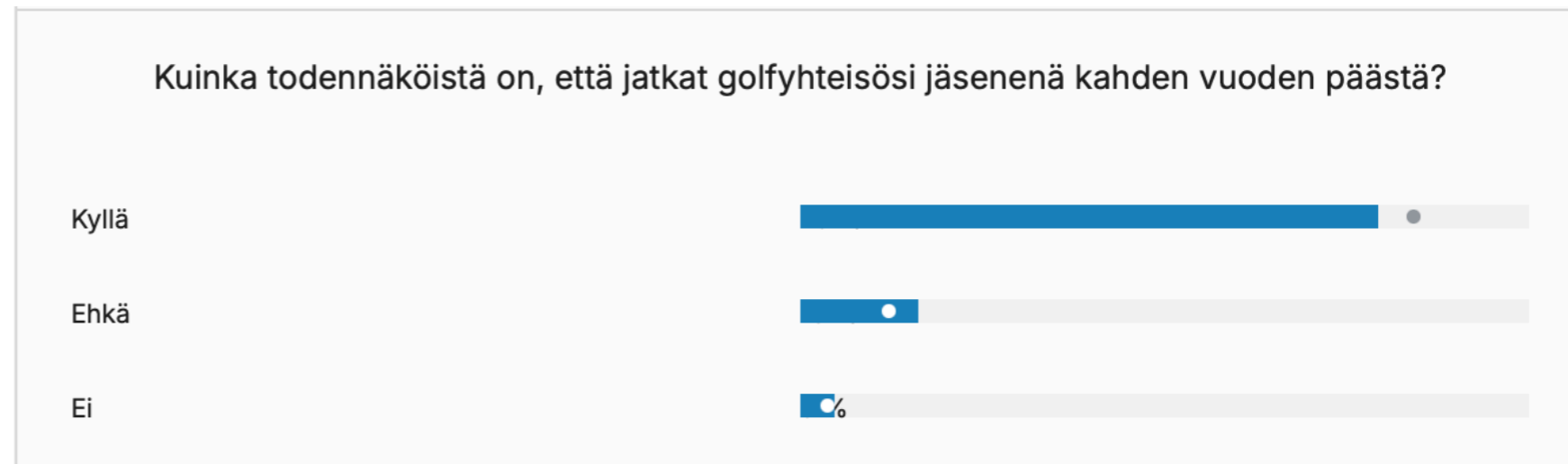
- ▶ Alhaisin arvio kaudella 2024 tuli lähtöaikojen saatavuudesta
- ▶ Arvio on ollut laskusuunnassa koko tarkstelujakson
- ▶ Onko mitään keinoja parantaa arviota?



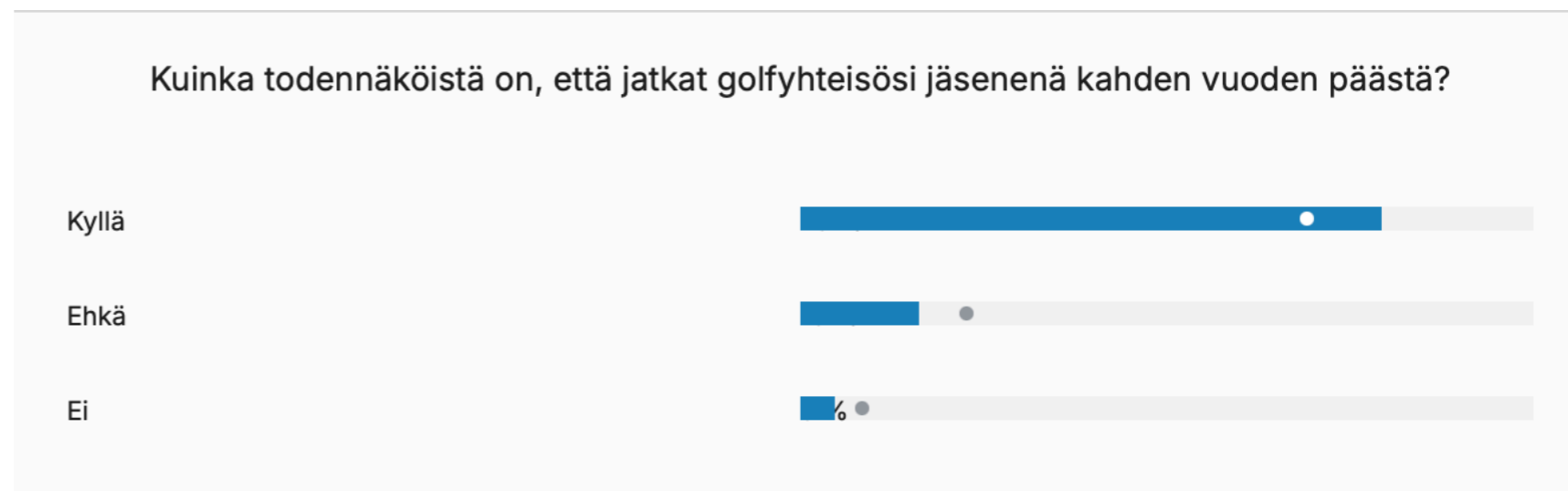
# JÄSENTEN "USKOLLISUUS"

- ▶ 2024 vuoteen verrattuna "Kyllä" vastausten määrä väheni ja siirtyi "Ehkä" vastauksiin
- ▶ Itä-Suomen alueeseen verrattuna "uskollisuus" korkealla tasolla

Verrattuna kauteen 2024



Verrattuna Itä-Suomen alueeseen

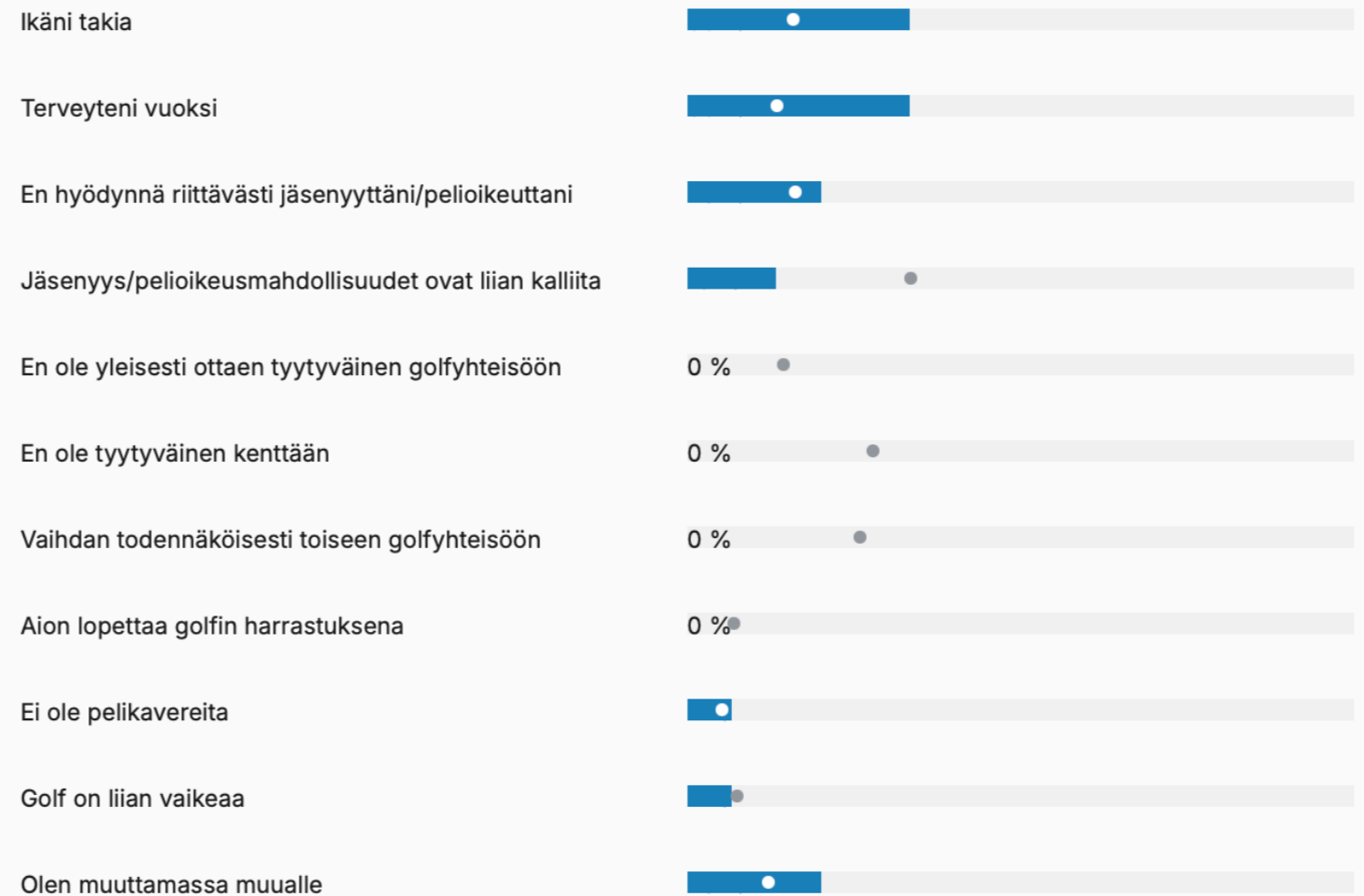


# "USKOLLISUUS", SYYT

- ▶ Merkittävin kasvu syissä, miksi ei oleta olevansa jäsenenä kahden vuoden päästä, tuli iässä ja terveydessä

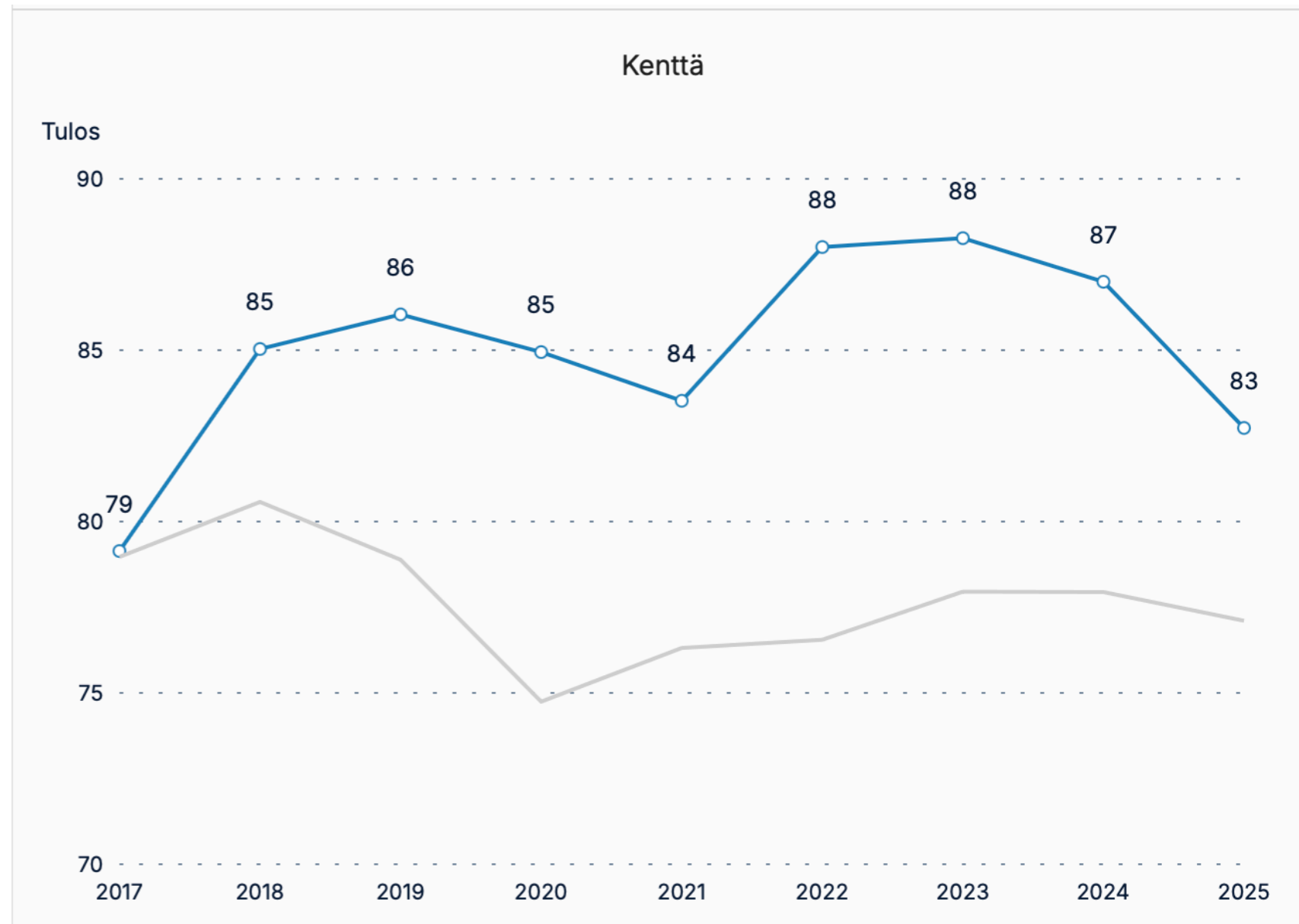
## Jakaantuminen

Mitkä asiat ovat syynä siihen, että et oleta jatkavasi jäsenenä kahden vuoden päästä? Voit valita useamman vaihtoehdon.



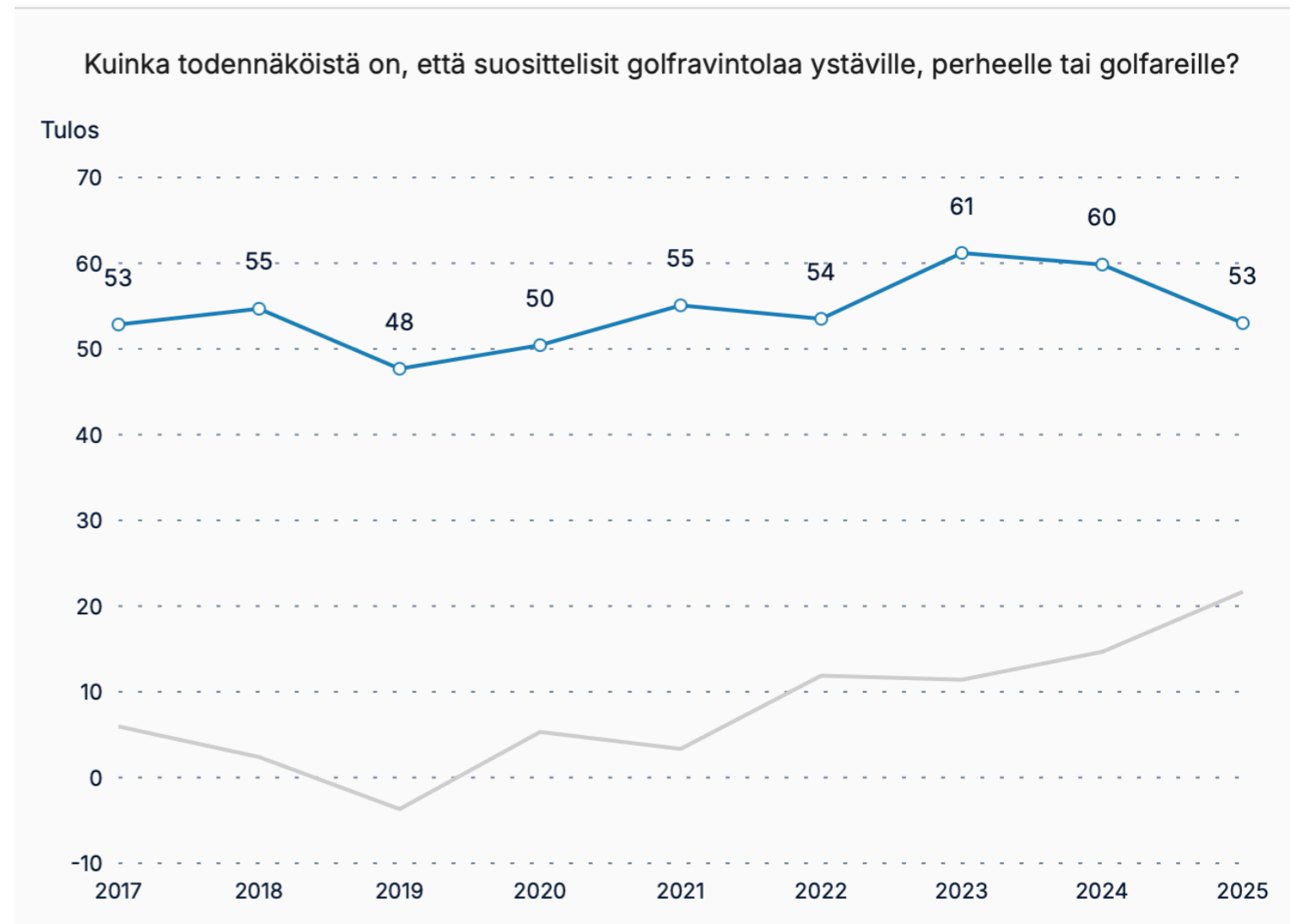
## KENTTÄ

- ▶ Kentän arviot ovat olleet pidemmän ajan korkealla tasolla. 2024 arviot olivat yhden alempana kuin 2023
- ▶ Kentän arvioiden ranking
  - ▶ Itä-Suomi 4/15
  - ▶ Suomi 18/81
- ▶ Suurimmat muutokset arvioissa tuli viheriöissä
- ▶ Korkeimmat arviot tyytyväisyyteen voimakkaasti vaikuttavissa tekijöissä
  - ▶ Kenttä on kokonaisuudessaan hieno ja hyvin hoidettu
  - ▶ Kentän suunnittelu ja hoito tekevät pallojen löytymisestä helppoa
  - ▶ Karheikot ovat tyydyttävät
- ▶ Matalin arvio tyytyväisyyteen voimakkaasti vaikuttaneessa tekijässä
  - ▶ Bunkkereiden kunto
  - ▶ Pallon pyöräminen viheriöillä
  - ▶ Tiiuspaikkojen kunto



## RAVINTOLA

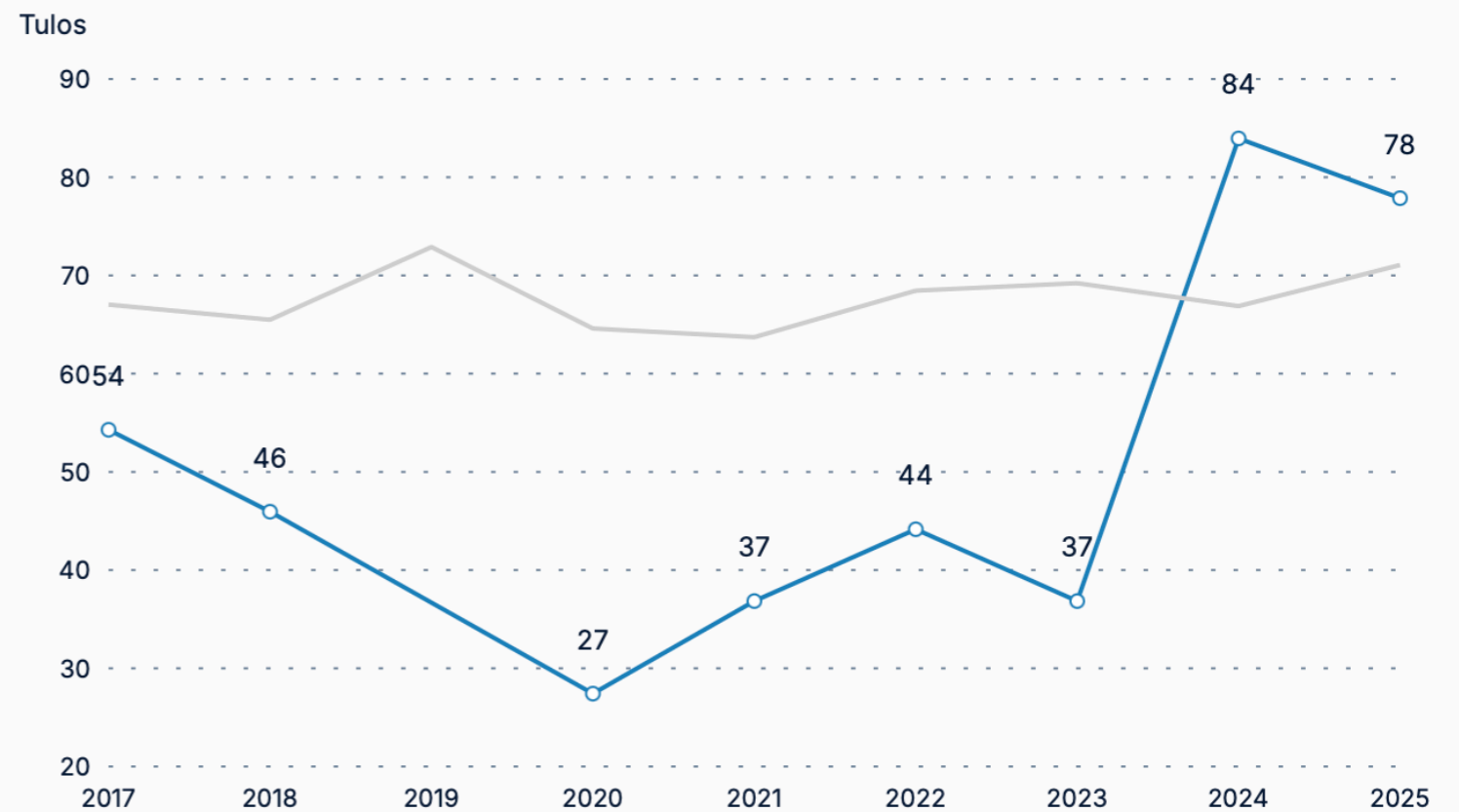
- ▶ Ravintolan tyytyväisyys laski kaudesta 2024
- ▶ NPS Ranking
  - ▶ Itä-Suomi 3/14
  - ▶ Suomi 11/80
- ▶ Palvelutekijöiden arvioissa ei juurikaan muutosta kauteen 2024
- ▶ Tyytyvisyyttä lisäsivät eniten
  - ▶ Palvelu ravintolassa on hyvää
- ▶ Tyytyväisyyteen laskevasti vaikuttavat palvelutekijät (ruoka on hyvää, tarjonnan monipuolisuus, hintataso suhteessa laatuun ja aukioloajat) ovat laskeneet vain hyvin vähän kauteen 2024 verrattuna



## PRO/OPETUS

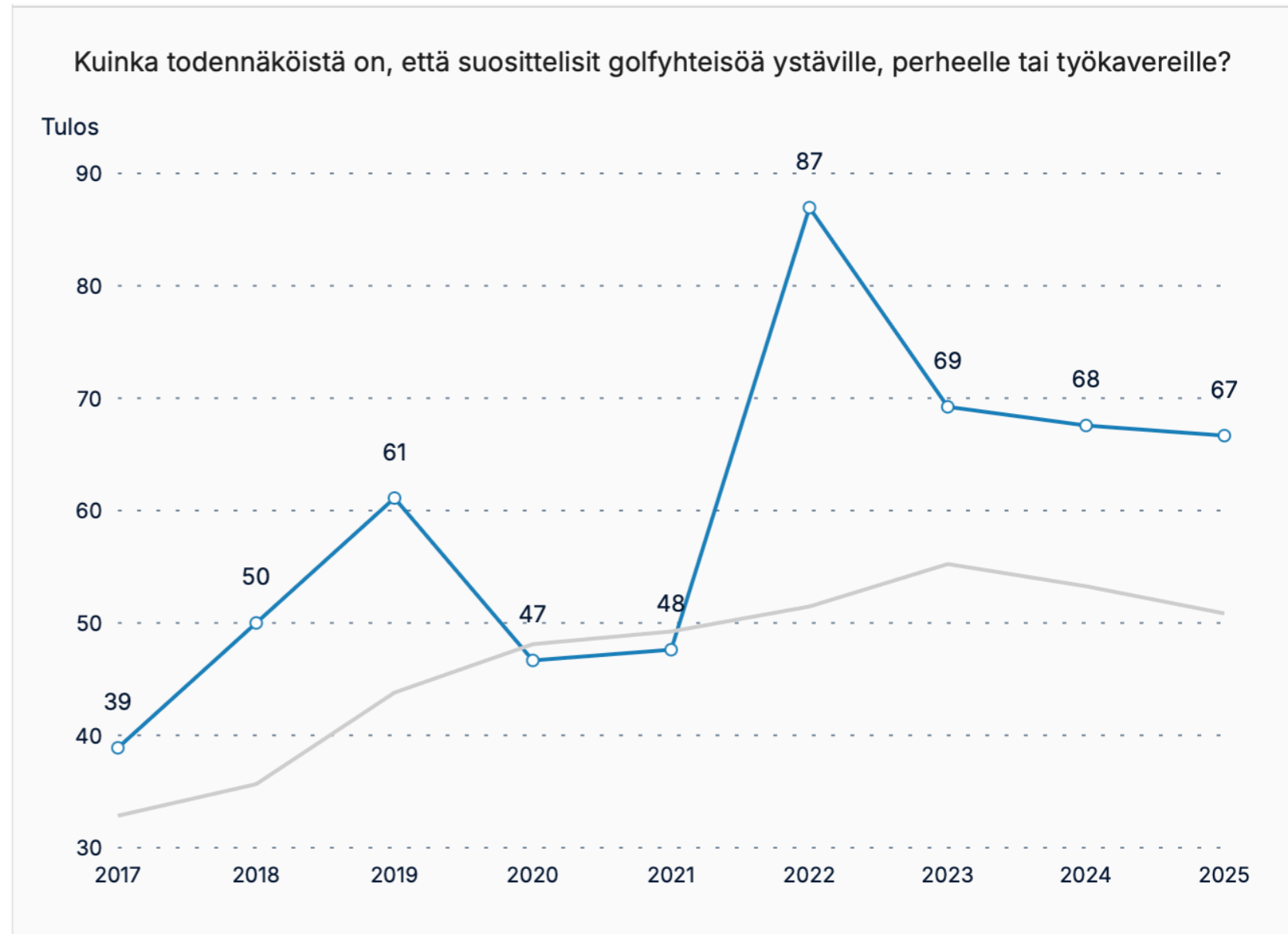
- ▶ Vastauksia prosta 122
- ▶ Tyytyväisyys laski hieman kaudesta 2024
- ▶ NPS ranking
  - ▶ Itä-Suomi 6/13
  - ▶ Suomi 29/77
- ▶ Tyytyväisyyttä lisäsivät erityisesti
  - ▶ Kohtuullinen hintataso

Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit kyseistä golfopettajaa ystäville, perheelle tai työkavereille?



## UUDET JÄSENET

- ▶ 30 vastausta, joista 17 juuri aloittaneita ja 13 aikaisemmin pelanneita
- ▶ NPS Ranking
  - ▶ Itä-Suomi 3/18
  - ▶ Suomi 16/94
- ▶ Huomioita kannattaa jatkossa kiinnittää, kuinka uudet jäsenet kokevat pääsevänsä osaksi yhteisöä.



## YHTEENVETO

### ▶ Hyvää

- ▶ Jäsenten tyytyväisyys Suomen korkein
- ▶ Tyytyväisyyden ydin on mukava yhteisö ja hyvä palvelu. Tätä tukee asialliset fasilitetit kuten kenttä, klubitalo, harjoitusalueet jne.
- ▶ Vahva pitkän ajan kehitys eri palveluissa

### ▶ Kehityskohteita

- ▶ Kilpailujen määrän sopivuudessa on noussut voimakkaasti "liian paljon" kommentit. Lähtöaikojen määrän kasvaessa tämä tekijä tulee usein tärkeäksi. Voidaanko tätä parantaa esimerkiksi kilpailujen vähentämisellä halutuimpina lähtöaikona, kuten viikonlopun aamut?
- ▶ Monikanavaisen viestinnän kehittäminen erityisesti sosiaalisen median osalta. Olisiko sillä vaikutusta myös arvioon kokemuksesta kilpailuista ja tapahtumista saatavaan informaatioon?