

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Terhi Tirkkonen	
Työn nimi Asiakastyytyväisyyden ja palvelun kehittämistarpeiden selvittäminen tilitoimistossa Case: Tilitoimisto X Oy	
Päiväys 2.11.2017	Sivumäärä/Liitteet 43/9
Ohjaaja(t) Sirpa Grönholm	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t)	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää pohjoissavolaisen tili- ja isännöintitoimiston asiakkaiden nykyinen asiakastyytyväisyys ja mielipiteitä mahdollisista kehittämistarpeista. Tilitoimisto X Oy ei ole aiemmin selvittänyt näitä asioita. Sähköistyminen on alalla tulevaisuutta, joten tilitoimiston on hyvä tietää asiakkaidensa näkemyksiä siitä jo etukäteen.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella kyselylomakkeella, joka lähetettiin kirjeitse yhteensä 79 asiakkaalle, joiden kanssa ollaan eniten tekemisissä. Tästä joukosta 42 edusti taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajia ja 37 yritysten ja yhdistysten vastuuhenkilöitä. Kyselylomakkeita tuli takaisin hallitusten puheenjohtajilta 25 ja muilta 17, eli yhteensä 42. Kokonaisvastausprosentti oli 53.</p> <p>Vastausten perusteella Tilitoimisto X Oy:n asiakastyytyväisyys on melko hyvällä tasolla ja palveluihin ollaan tyytyväisiä. Vastauksista nousi muutamia kehittämiskohteita, kuten syvempi asiantuntevuus ja sähköisten palvelujen tarve. Hallitusten puheenjohtajien sekä yritysten ja yhdistysten vastuuhenkilöiden mielipiteissä ei ollut merkittäviä eroavaisuuksia palvelun laatuun ja kehittämistarpeisiin liittyen.</p>	
Avainsanat tilitoimistopalvelu, isännöintipalvelu, palveluiden laadun kehittäminen	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Terhi Tirkkonen			
Title of Thesis Analysis of service improvement needs and customer satisfaction at accounting company. Case: Tilitoimisto X Oy			
Date	2.11.2017	Pages/Appendices	43/9
Supervisor(s) Sirpa Grönholm			
Client Organisation /Partners			
<p><b>Abstract</b></p> <p>The aim of this thesis was to examine present customer satisfaction and development needs in an accounting and real estate management company that operates in North-Savo. The thesis was commissioned by Accounting Company X Ltd. as this type of study had not been done earlier. Digitalisation is future in this industry, so an accounting company should know beforehand what their customers think about it.</p> <p>The survey was conducted as a quantitative questionnaire, which was sent by letter to 79 customers who use the services of the accounting company most. 42 of them were chairmen of condominiums and 37 were persons in charge of businesses and associations. 25 responses to the questionnaires were received from the chairmen and 17 from the companies and associations. The total response rate was 53 %.</p> <p>Based on the replies, the customer satisfaction is in quite good level and customers are mainly satisfied with the services. The responses showed few improvement needs, such as deeper expertise and the need for e-services. The opinions of the chairmen and the persons in charge of businesses and associations did not differ much.</p>			
<b>Keywords</b> accounting company services, real estate management services, improving service quality			