YAMK-opinnäytetyössä kehitettiin pankin lakipalveluita

14.2.2019

Pankkipalvelut ovat murroksessa jatkuvasti lisääntyvän digitalisaation myötä. Erinomaisen asiakaspalvelun merkitys korostuu ja on kilpailuetuna finanssialalla. Pankkipalveluita tarjottaessa painotetaan tulevaisuudessa aiempaa enemmän asiantuntijuutta edellyttäviä palveluita. Yhtenä näistä ovat lainopilliset palvelut. Anne Mäkelän liiketoimintaosaamisen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää lakipalveluita tuotteistamisen avulla osana pankin asiantuntijapalveluita.

Tutkimuksessa haastateltiin Oma Säästöpankissa lainopillisia toimeksiantoja laativia henkilöitä kesällä 2018. Tavoitteena oli selvittää, mitä tukimateriaalia toimeksiantoja laativat tarvitsevat työnsä tueksi. Tutkimuksessa selvitettiin myös, miten tuotteistamisen keinoin palveluprosessia voidaan parantaa niin toimeksiantoja laativien kuin asiakaskokemuksen kannalta.

Tutkimuksessa havaittiin, että palveluprosessi itsessään on kaikilla melko samantyyppinen. Suurin osa toimeksiantojen laatijoista hoiti yksin myös toimeksiantojen valmistelu- ja jälkityöt. Suurimmalla osalla työtehtäviin sisältyi lakipalveluiden lisäksi myös muita tehtäviä. Toimintatapoja voidaan yhtenäistää laatimalla materiaalia ja kehittämällä toimintatapoja työn helpottamiseksi. Lakipalveluiden esitteelle, muistilistoille ja erilaisille valtakirja- sekä lomakepohjille erityisesti ilmeni tarvetta. Asiakirjojen visuaalisen ilmeen tulisi olla yrityskuvan kannaltakin yhtenäinen. Selvityksen perusteella Mäkelä laati muistilistan perunkirjoitukseen ja suunnitteli esitteen lainopillisten palveluiden markkinointiin. Esite toimii koko henkilökunnalle helposti esille otettavana materiaalina asiakastapaamisissa.

Riittävät resurssit takaavat laadukkaan palveluprosessin

Tutkimustulokset osoittivat, että tukimateriaalia tärkeämpää ovat riittävät resurssit, joissa alueellisesti oli eroja. Ratkaisuna tähän Mäkelä ehdottaa lakitiimin yksikköä, jossa olisi alueelliset tiimit ja kullekin alueelle osoitettuna riittävä määrä pankkilakimiehiä ja notariaattisihteereitä. Tiimin sisällä hoidettaisiin alueellisesti lakipalveluiden tuottaminen ja myös henkilöstön koulutus. Ottamalla käyttöön notariaattisihteerit, aikaa vapautuisi pankkilakimiehillä heidän erityisosaamista vaativiin erityskysymyksiin ja henkilöstön kouluttamiseen.

Yksilöllisessä asiakaslähtöisessä palvelussa tutkimuksen tuloksissa korostui nopeus, helppous, tavoitettavuus ja ihmisläheisyys. Asiakkailta saadussa palautteessa nopeus ja ihmisläheisyys olivat erityisen korostuneina. Arvostusta sai myös se, että asiat hoituivat yhdessä paikassa. Tutkimustulokset osoittivat, että lakipalvelut koetaan tärkeäksi asiantuntijapalveluksi asiakkaan kokonaisvaltaisessa palvelussa.

Markkinoinnin ja myynnin tehostamiselle ei ole opinnäytetyön selvityksen mukaan nykyisillä resursseilla tarvetta. Toimeksiannot tulevat usein henkilökunnan ohjauksen tai suosittelun kautta. Koko henkilöstön merkitys korostuukin näiden palveluiden tarjoamisen kohdalla. Asiakastilaisuudet etenkin perhe- ja perintöoikeuteen liittyen ovat olleet tutkimustulosten mukaan hyvin suosittuja. Mäkelä ehdottaakin opinnäytetyössään, että uutena tilaisuutena voisi tulevaisuudessa olla sähköisten kanavien hyödyntäminen. Oma Säästöpankki voisi järjestää webinaareja, joissa olisi kulloinkin sopivia lainopillisia teemoja käsittelyssä.

Mäkelän opinnäytetyö antaa pohjaa siihen, miten tuotteistamisen keinoin palveluprosessia voidaan tulevaisuudessa kehittää. Tuotteistaminen on parhaimmillaan jatkuva prosessi. Tutkimus on jatkossa hyödynnettävissä lainopillisten palveluiden kehittämisessä niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin hyväksi.

Anne MäkeläSanna Joensuu-Salo