

# Senioriasiakkuus 2018 SKENAARIO

Toukokuu 2015



© Hannu Mattinen, Steps Ahead  
© Nina Hyyppä, Newborn Communications

Lainaus, kopiointi ilman lupaa kielletty.



**STEPS** AHEAD

# Senioriasiakkuus 2018

## SKENAARIO

### SISÄLLYSLUETTELO

#### Raportin näkökulmat, rajaus ja metodi

#### Senioriskenaario: ulkoinen analyysi

Senioreiden markkinat

Senioreiden ryhmittely

#### Senioripalveluiden kehittäjät: nykytila, kriittiset kehitystekijät ja skenaariot

Millaiset organisaatiot kehittävät palveluja ja ratkaisuja senioreille

#### Senioripalvelut tänään ja huomenna

Läpimurtoratkaisuihin liittyviä caseja

Todennäköiset läpimurtoratkaisut

#### Skenaariot uusista ratkaisuista ja strategiset valinnat

Uudet ratkaisut:

1) senioriasiakkuuksien suunnitteluun

2) palvelumuotoiluun

Synteesi: Strategisista valinnoista oman liiketoiminnan aseointiin

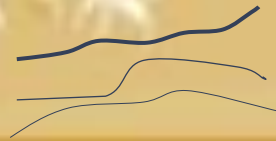


# Raportin näkökulmat, rajaus ja metodi



STEPS AHEAD

© Hannu Mattinen, Steps Ahead  
© Nina Hyyppä, Newborn Communications



## Skenaarioraportin näkökulma 1: Palvelukehittäminen senioreille

# Mitä uusia palvelumuotoilun mahdollisuuksia on senioreiden markkinoilla?

Syntyy yhä uusia palveluita, joiden suunnittelussa senioreiden tarpeet on huomioitu erityisellä tavalla. Joistakin niistä tulee läpimurtoratkaisuja, jotka skaalautuvat markkinoilla.

Tässä raportissa ennakoimme markkinakehitystä: mitkä toimialat toimivat palvelukehityksen kärjessä, missä läpimurrot syntyvät, kuinka mahdollisuuksiin tulee tarttua?

Otamme kantaa toteutuksiin, joissa palvelumuotoilu on kehittämismetodina.



Kuva: <http://enroute.gotrekkin.com/uncategorized/magnificent-sunset-for-the-50-crowd/>

## Senioreiden painoarvo liiketoiminnoissa kasvaa.

Useimmilla kuluttajaliiketoiminnan alueilla senioreiden osuus asiakaskannoissa on kasvussa. He edustavat kasvavaa osuutta myös ostovoimasta. Seniorit ovat yhä elinvoimaisempia. Heillä on tahtoa saada kokemuksia, kuluttaa ja hakea uusia virikkeitä elämäänsä. Siksi seniorit ovat markkinoijille mahdollisuus.

Organisaatiot kääntävät katseensa senioreihin ja kehittävät heille uusia palveluita. Osa niistä on teknologialähtöisiä, osa tavoittelee parempaa asiakkaan palvelemista. Joistakin palveluista tulee läpimurtoratkaisuja, joiden myötä syntyy liuta uusia, rinnakkaisia palveluita ja tuotteita.

Onnistuneen palvelun kehittäminen senioreille edellyttää uutta näkemystä asiakastietoon, asiakkaan osallistamiseen sekä uusien ratkaisujen testaamiseen ja levittämiseen markkinoilla.



NEWBORN  
COMMUNICATIONS

STEPS AHEAD

## Skenaarioraportin näkökulma 2: Senioriasiakas sekä asiakkuuden analysointi ja hoitaminen

### Kysymme: Mistä on virikkeellinen senioriasiakkuus tehty?

Meidän on ymmärrettävä, millaisia  
"forever young" -sukupolven asiakkaat ovat

...kuluttajina?

...päättäjinä?

...seikkailijoina?

...kokemusten kerääjinä?

...oman taloutensa turvaajina?

...itsensä kehittäjinä?

...yhteisöissä?

...viihteen kuluttajina?

...yrittäjinä?

...oman elämänsä rakentajina?



### Maailma on mahdollisuuksia täynnä – myös seniorina

Seniorit ovat heterogeeninen ryhmä: on aktiivisia, haurastuvia ja hoivattavia. Tässä raportissa muistamme kaikki nämä senioriryhmät, mutta huomiomme kiinnittyy niihin asiakkaisiin, joissa on uusia kaupallisia mahdollisuuksia.

Tässä raportissa tarkastelemme liiketoiminnan ja asiakkuuksien kehittämistä. Tunnistamme mahdollisuuksia asiakkuuksien hoidossa, digitaalisissa ympäristöissä, palvelumuotoilussa ja asiakaskokemusten tuottamisessa. Katsomme erityisesti sellaisille elämän- ja liiketoiminta-alueille, joissa senioriasiakkuuksien kehitystyötä ei ole juurikaan tehty.

Kuvaamme palvelukehityksen polkua. Tuemme organisaatioiden valintoja. Lopputuloksena syntyy skenaario senioriasiakkuuksista, joka sisältää myös malleja ja työkaluaihioita. Skenaarion kuvaustyötä tullaan jatkamaan yhteisöissä.



# Metodi



## Tässä raportissa esittelemme skenaarion

... senioriasiakkaille lähitulevaisuudessa syntyvästä palvelutarjonnasta

... läpimurtopalveluista, jotka yleistyvät, kehittyvät ja joiden yhteyteen syntyy uusia palveluita sekä

... organisaatioista ja toimijoista, jotka toimivat uusien palvelujen toteuttamisen edelläkävijöinä.

Raportti perustuu 2014-2015 aikana tehtyyn 14 laadulliseen teemahaastatteluun, ja tilastokeskuksen aineistoihin.



### **Skenaarion tuella organisaatiot tunnistavat uusia mahdollisuuksia seniorimarkkinoilla,**

asemoivat liiketoimintansa kuvaan lähitulevaisuudesta ja kaupallistavat omat senioripalvelunsa toimialansa siniselle merelle.

Tämän raportin tavoitteena on tukea organisaatioiden strategisia valintoja ja kumppanoitumista seniorimarkkinoilla sekä edesauttaa asiakkuuspalvelujen suunnittelua.



# Senioriasiakkuus 2018 -skenaarioraportin tuottajia ovat bisnesmuotoilijat Hannu Mattinen ja Nina Hyyppä. Kysy meiltä lisää!



Nina Hyyppä, KTM  
Partneri, Senior business designer  
Newborn Communications / Newborn Media Oy  
nina.hyyppa@newborncommunications.fi  
Puh. 040 577 5790

**Kokemus:** markkinointi- ja viestintäjohtoon tehtävät + 13 vuotta,  
asiantuntijatyötä yrittäjänä + 2 vuotta

## Erikoistumisalueet:

- Markkinointi- ja viestintästrategiat, konseptit
- Sisältöinnovointi & sisältömarkkinointi
- Yhteiskehittäminen, asiakaskokemus
- Lanseeraukset
- Median kehittäminen



Hannu Mattinen, KTM  
Partneri, Senior business designer  
Newborn Communications / Newborn Media Oy /  
Steps Ahead Oy  
hannu.mattinen@newborncommunications.fi  
Puh. 040 164 9694

**Kokemus:** liikkeenjohtoon, myynnin ja markkinoinnin  
tehtävät + 15 vuotta, asiantuntijatyötä yrittäjänä + 18 vuotta

## Erikoistumisalueet:

- Simulointikehittäminen
- Yhteiskehittäminen
- Palveluinnovointi
- Myynnin kehittäminen
- Liiketoimintastrategiat



**NEWBORN**  
COMMUNICATIONS

## BISNESMUOTOILUA JA VIESTINTÄÄ

Onnistuneita asiakaskokemuksia bisnesmuotoilulla, strategisella viestinnällä ja sisältömarkkinoinnilla.  
Olemme myös yhteiskehittämisen ja palveluinnovoinnin asiantuntijoita.

**STEPS**AHEAD