

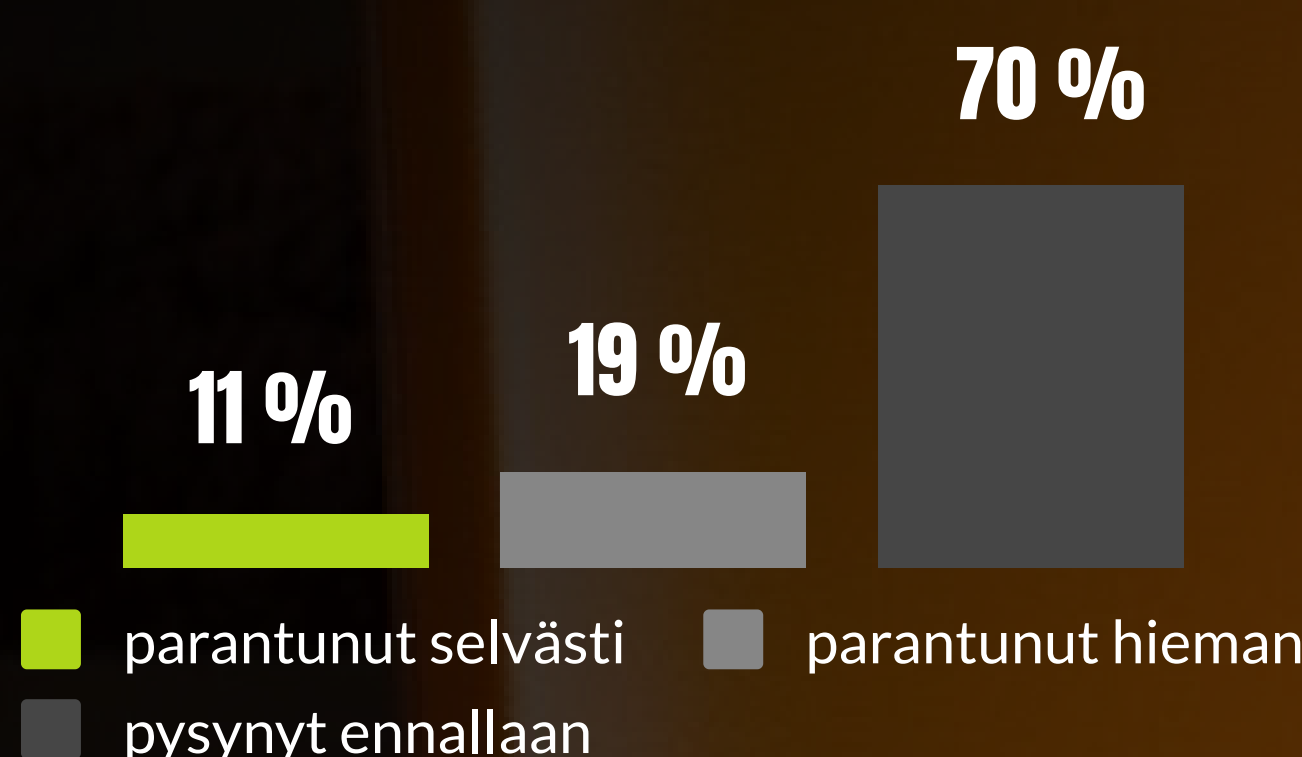
# MSK PLAST OY - ASIAKASTUTKIMUS 2020

MSK Plast Oy:n asiakastutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa strategisten ruisku- ja reaktiovaluasiakkaiden asiakastytyvyyttä toiminnan kehittämistä varten. Innolinkin syyskuussa 2020 puhelinhaastatteluina toteuttaman tutkimuksen tulokset perustuvat 34 vastaukseen ja ne ovat osin vertailevia vuoden 2019 tulosten kanssa.

## TOIMINNAN KEHITTYMINEN

# 100 %

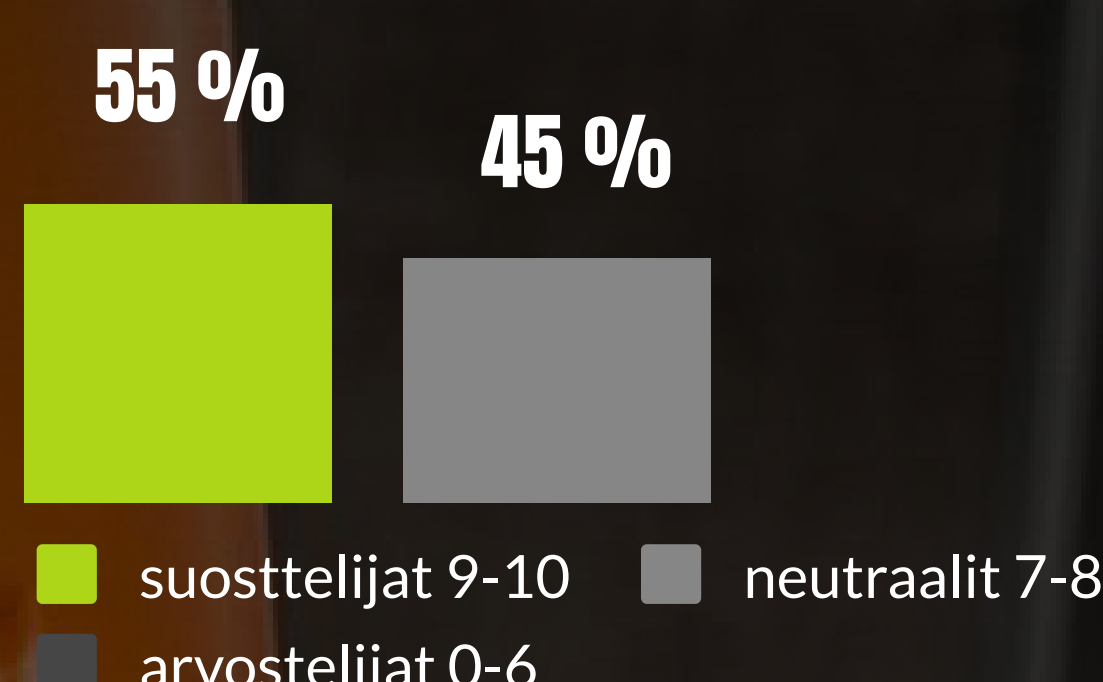
vastaajista arvioi MSK Plastin toiminnan pysyneen ennallaan tai parantuneen viimeisen vuoden aikana. Kenenkään mielestä toiminta ei ollut heikentynyt.



## SUOSITTELU- TODENNÄKÖISYYS

# 100 %

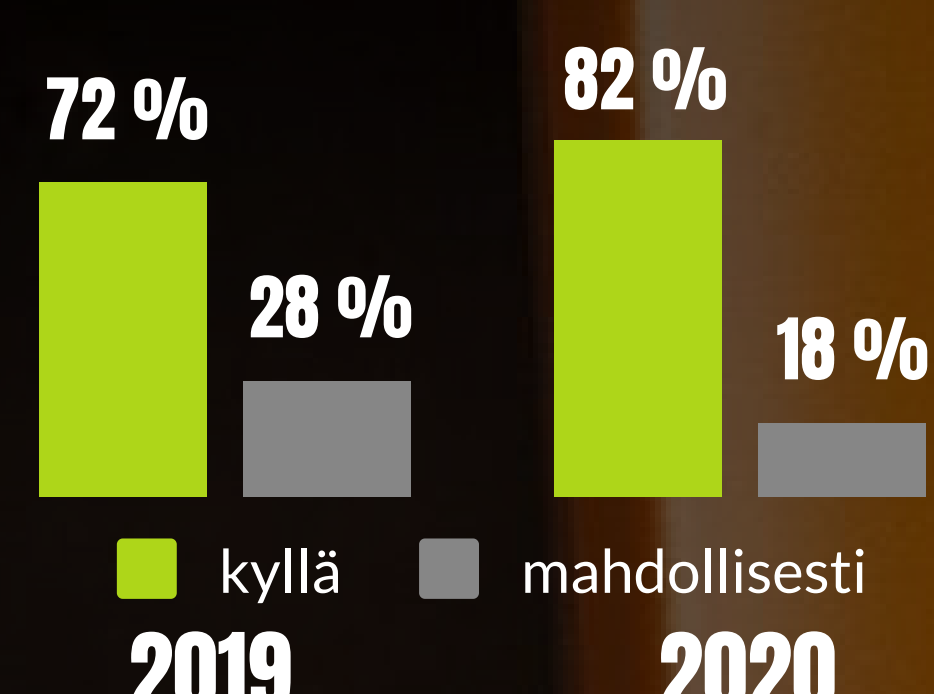
vastaajista antoi arvosanan 7 tai enemmän kysyttäessä suositteluhalukkuutta asteikolla 0–10. Yli puolet (55 %) vastaajista antoi suositteluarvosanan 9–10.



## UUDELLEENVALINTA

# 82 %

vastaajista valitsisi MSK Plastin erittäin mielellään uudelleen yhteistyökumppaniksi. Kyllä-vastanneiden määrä nousi 10 % edellisvuodesta.



## NET PROMOTER SCORE

# 55

MSK Plastin suositteluarvosana (NPS eli Net Promoter Score) on 55. NPS on säilynyt MSK Plast Oy:n strategisen tavoitetasen (50) yläpuolella.

NPS-luku lasketaan vähentämällä suosittelijoiden prosenttiosuudesta arvostelijoiden prosenttiosuus. Innolinkin vertailutietokannassa yritysten keskimääräinen NPS-arvo on 37. Luku voi vaihdella -100 ja +100 välillä.

## TOIMINNAN ONNISTUMINEN

### REAKTIOVALU

4,0 | 4,3  
2019 | 2020

### RUISKUVALU

4,0 | 4,0  
2019 | 2020

MSK Plast Oy on onnistunut toiminnassaan varsin hyvin. Ruiskuvalun kokonaisarvosana on 4,0 ja reaktiovalun 4,3 asteikolla 1–5. Reaktiovalun tulos parantui edellisvuodesta, jolloin keskiarvo oli 4,0. Asiakkaat arvostavat erityisesti yrityksen imagoa (4,2) ja luotettavuutta yhteistyökumppanina (4,5).

## TOIMINNAN ONNISTUNEIMMAT TEKIJÄT

### REAKTIOVALU

4,7 Asiantuntemus  
4,5 Tavoitettavuus  
4,3 Projektin hallinnan laatu

### RUISKUVALU

4,4 Tavoitettavuus  
4,3 Yhteistyön helppous  
4,2 Asiantuntemus

Asteikko: 1 = onnistunut erittäin huonosti ... 5 = onnistunut erittäin hyvin

## MIELIKUVIA MSK PLASTIN VAHVUUKSISTA



Yllä mielikuvia MSK Plastista, kun vastaajia pyydettiin kuvailemaan MSK Plastia kahdella ensimmäisellä mieleen tulevalla adjektiivilla. Esille nousivat erityisesti osaaminen, laatu, toimitusvarmuus, kokemus ja tavoitettavuus.

## KIITOS!

"Kiitos kaikille vastanneille palautteesta. Hienoa huomata, että strategiset asiakkaamme ovat tyytyväisiä yrityksemme toimintaan. Kiitos myös kehittävästä palautteesta, tulemme käsittelemään nämä huolellisesti. Toivomme, että annatte arvokkaan palautteenne myös jatkossa!"

