

Palvelumuotoilua Kailon saarella

Case: Naantalin Muumimaailma

Johdannoksi

- Muumimaailma on hyvä esimerkki kohteesta, jossa palvelumuotoiluun on kiinnitetty huomiota mm. palvelujen jatkuvan kehittämisen ja yhteiskuntavastuullisuuden muodossa.
- Palveluprosessien ja palveluympäristöjen muotoilulla voidaan edistää esim. näitä edellä mainittuja kohtia yrityksen toiminnassa.

Muumimaaailma

- Muumimaaailma Oy on vuonna 1993 Naantalissa toimintansa aloittanut matkailualan yritys.
- Yritys käsittää Kailon saarella sijaitsevien Muumilaakson ja Teatteri Emman lisäksi Väskin Seikkailusaaren.
- Muumimaaailma on avoinna kesä-elokuussa ja Etelä-Suomen hiihtolomaviikolla.
- Kävijöitä on ollut jo yli kolme miljoonaa.

Palvelumuotoilu

- Palvelumuotoilun avulla asiakkaalle halutaan tarjota sujuva ja asiakaslähtöinen palvelukokemus.
- Esimerkiksi lipunmyynti on yksi selkeä asiakaskontaktipiste, jonka toimivuutta voidaan kehittää palvelumuotoilun avulla.
- Kontaktipisteiden (esim. ravintola, myymälä, info) tulisi tarjota asiakkaalle selkeä ja johdonmukainen palvelukokemus.

Palvelumuotoilu

- Muumimaailmassa palvelumuotoilu sisältyy vuosittaisen tuotantosuunnitelmaan, jossa pohditaan mm. kuinka asiakkaat kokevat Muumimaailman palvelut.
- Tuottajan lisäksi palvelumuotoilun parissa työskentelee myös myynnin ja markkinoinnin henkilökunta.



Asiakkaiden mukanaolo

- Muumimaailmassa tehdään laajoja asiakaskyselyjä, jotka vaikuttavat kehittämistoimien suunnitteluun.
- Asiakkailta on tullut toiveita erityisesti tukipalvelujen kehittämiseen.

Tiedonhaku

- Tietoa Muumimaailmasta haetaan ensisijaisesti kohteen internetsivuilta.
- Verkkosivujen sisältö on pyritty tekemään mahdollisimman monipuoliseksi (verkkokauppa, yrityssivut, info, puuhasivut).
- Info-osio pyrkii antamaan kaiken tarvittavan tiedon retken suunnittelua varten (kartta, muistilista, majoitus jne.).
- Teatteri Emman asiakkaat pyritään ohjaamaan internetsivuille esim. lehti-ilmoitusten avulla.

Saapuminen

- Saavuttuaan Naantaliin ja Muumiparkkiin kävijän matka jatkuu vielä Muumibussilla, Muumijunalla tai kävellen.
- Monivaiheiseen ja toisinaan pitkäänkin matkan-tekoon on etsitty helpotusta esim. hotellipake- teista ja lippujen ennakkomyynnistä Lippupis- teen ja verkkokaupan kautta.

Ravintolat ja kahvilat

- Suurin osa asiakkaista on lapsiperheitä, joiden samanaikaiset ruokailuajat aiheuttavat helposti ruuhkia. Niinpä ruokailu- ja asiakaspaikkoja on lisätty.
- Ruuhkien välttämiseksi Teatteri Emman asiakkailta pyydetään etukäteen aterioiden varaamista.



Ravintola Mamman
keittiö

Myymälät

- Muumimyymälöitä on kaksi, toinen Muumilaak-
sossa ja toinen Naantalin vanhassa kaupun-
gissa.
- Myymälöissä on huomioitu väljät liikkumatilat ja
lasten mahdollisuus päästä katsomaan tuotteita.
- Myös verkkokaupan osuutta tuotemyynnissä
pyritään kasvattamaan.

Visuaalinen ilme

- Muumilaakson visuaalinen ilme on tarkkaan mietitty, yhdenmukainen ja se perustuu animaatioasarjoihin.
- Lisenssilainainen toiminta asettaa myös omat vaatimuksensa visuaaliselle ilmeelle.
- Kaikki materiaalit suunnitellaan yhdessä mainostoimiston kanssa.

Yritysiasiakkaat

- Muumimaailma on laajentunut lasten kohteesta myös incentive-kohteeksi.
- Muumimaailmaan voi tehdä yrityspäivävarauksia aukiolokauden ulkopuolella, jolloin Muumimaailma on ainoastaan yrityksen käytettävissä.
- Aukiolokaudella myydään lippupaketteja pienille ryhmille. Näille asiakkaille ovet voidaan avata normaalia aiemmin aamulla.



Teatteri Emma

Palvelujen kehittäminen

- Ravintola, teatteri sekä uusi myymälä aloittivat toimintansa vuonna 2005.
- Myös avoimeksi päivättyjä lippuja on ollut mahdollista ostaa verkkokaupan kautta vuodesta 2005 lähtien.
- Muumimaailmaan kulkee bussilinjat sekä Muumiparkista että Turusta.
- Hotelliyhteistyötä tehdään mm. Kultaranta Resortin, Naantalin kylpylän ja S-ryhmän kanssa.

Palvelujen kehittäminen

- Kaikki palvelut tuotetaan kotimaisten kielten lisäksi englanniksi.
- Teatterissa on joka kesä kaksi Muuminäytelmää. Suomen- ja ruotsinkielisten lisäksi tuotetaan musiikinäytelmä, joka sopii kaikenkielisille.
- Liput ovat rannekkeita, joten kohteesta voi välillä poistua.
- Muumimaailman opasteet suunnittelee yrityksen markkinointiyksikön art director. Opaskylttien paikat ja niiden määrä harkitaan tarkoin.

Palvelujen kehittäminen

- Muumilaaksossa tapahtuvaa ohjelmaa on aikataulutettu siten, että ohjelma toistuu kaksi kertaa päivässä. Näin huomioidaan sekä aamu- että iltapäivällä saapuvat kävijät.
- Muumimaailmaan on suunniteltu myös kierros, jonka kierrettyään asiakas on nähnyt koko kohteen ja sen tapahtumat.

Palvelujen kehittäminen

- Lasten katoaminen ihmisvilinään ei ole harvinaista. Tämän vuoksi Muumimaailmassa jaetaan lapsen vaatteisiin liimattava tarralappu, johon kirjoitetaan lapsen ja huoltajan tiedot.
- Mikäli lapsi ilmoitetaan kadonneeksi, häntä kuulutetaan ja radiopuhelimia apuna käyttäen kaksi työntekijää lähtee heti etsintöihin.

Palveluhenkisyys

- Suuri osa asiakaspalvelijoista on kesätyöntekijöitä, joita palkataan vuosittain yli 200.
- Heidän noin viikon mittainen koulutuksensa sisältää yleiskoulutuksen lisäksi erityiskoulutuksen osa-alueiden (esim. ravintolapalvelut, myyntityö, teatterityö) mukaisesti.
- Kesätyöntekijöiden palveluhenkisyyden kehittäminen on tärkeää, sillä he ovat Muumimaailman ”kasvot”.



Asiakkaan polku

- Yrityksen johtoryhmä on käynyt läpi asiakkaan polkua, jonka lähtöpisteenä oli hotelli.
- Nyt suunnitelmissa on perhe X:n päivän konkreettinen seuraaminen.
- Myös perheen pitämän päiväkirjan avulla voidaan saada hyödyllistä tietoa sekä yritysjohdolle että muille Muumimaailmassa kävijöille, jotka saisivat vinkkejä vierailun suunnitteluun.

Asiakkaan polku

- Digitaalisuuden hyödyntämistä asiakkaan polun seuraamisessa selvitetään parhaillaan. Esim. Muumimaailman nettisivuille voisi olla mahdollista liittää valokuvia, jotka toimisivat myös suositteluina ja vinkkeinä muille kävijöille.
- Asiakkaan polkua aiotaan jatkossa tarkkailla tiiviimmin: missä ovat tulppakohdat, missä kohteissa viihdytään kauimmin, mitkä kohteet ovat toissijaisia jne.

Aistit kontaktipisteissä

- Näkö: koko Muumilaakson näkeminen
- Haju: esim. meren tuoksu muumien uimahuoneessa
- Kuulo: lasten kanssa juttelevat hahmot
- Tunto: melkein kaikkeen saa koskea ja muumeja voi halata
- Maku: esim. Mamman lihapullat
- Kaikki aistit ovat käytössä ja siten tarina muuttuu todeksi.

Lisätietoja

- Muumimaailma Oy toimii kolmessa paikassa: Kailon saarella, Väskin saarella sekä Naantalin keskustassa, jossa sijaitsevat Muumimyymälä ja Muumiparkki.
- Yrityksen liikevaihto on kohonnut alun 1,5 miljoonasta yli 6 miljoonaan.
- Oy Moomin Characters Ltd on Muumitekijänoikeuksien virallinen haltija.

Lisätietoja

- Muumimaailma Oy
toimisto
Kaivokatu 5, 21100 Naantali
puh. (02) 511 1111
www.muumimaailma.fi

