Ikäystävällinen yritys

Xilver – ikäihmiset yritysten asiakkaina –hanke Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu - Xamk

9.2.2023

Tuula Kukkonen
Karelia-ammattikorkeakoulu

Aiheet 9.2.2023

Mielipide | Kolumni

Ikääntyvä Suomi alkaa muuttua näköisekseen – markkinat myyvät sitä, mitä kysytään, ja entistä useammin kysyjä on yli 65-vuotias

Nämä vuosikymmenet muistetaan myöhemmin aikana, jona Suomen kasvoihin tuli uurteita ja kutrit harmaantuivat, kirjoittaa Jussi Pullinen.

Jussi Pullinen
Julkaistu: 5.1. 2:00

KYMMENEN vuotta sitten Suomen kasvoissa oli vähemmän uurteita kuin nyt. Vuonna 2010 yli

- Tunne ikääntyneet asiakkaasi
- Silver Economy (senioritalous): miksi yrityksen näkökulmasta kannattaa kehittää ikäystävällisyyttä
- Miten ikäystävällisyyttä voisi kehittää: Ikäystävällisen yrityksen kriteerit

Karelia

Linkki julkaisuun

Linkki julkaisuun

Karelia

Ikääntyminen megatrendinä

- Merkittävä väestörakenteen muutos
- Kaksoisikääntyminen
  - 65+-vuotiaiden osuus väestössä kasvaa, esim. Suomessa 2000-2030: 15% -> 26%
  - 65+-vuotiaiden lukumäärä kasvaa, esim. Suomessa 2000-2030: 777 200 -> 1 390 000
- Väestörakenteen muutoksen rinnalla muistettava kulttuuriset, sosiaaliset ja taloudelliset vaikutukset

- Pohdittavaksi: mitä tämä muutos tarkoittaa yritysten näkökulmasta?

Karelia

Ikääntyminen megatrendinä

- Pitkäikäisyyttä on tavoiteltu menestyksellisesti
  - Vuonna 1900 suomalaiset elivät keskimäärin 45-vuotiaiksi, nyt 78-vuotiaiksi
- Ikääntymisen yksilöllisyys
- Ikääntyneiden moninaisuus

Karelia

Näkökulmia ikääntymiseen

- **Kokonaisvaltainen lähestymistapa:**
  - fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen ikääntyminen
- **Elämänkulkunäkökulma**
  - Elämänkulun jatkuvuus
  - Pitkä vaihe: esim. ikävuodet 65-100 ovat 35 vuoden jakso!
- **Sukupolvinäkökulma**
- **Voimavarakeskeinen lähestymistapa**
  - Ikääntyneet ovat yhteiskunnan voimavara: taidot, kokemus, aktiivisuus, osallistuminen

Kun tarjotaan virikkeitä ja harrastuksia ristiin rastiin todellisesta elämästä, ei pelkkää näpertelyä. Olisimme mielellämme niissä ja uusissakin asioissa mukana mitä teimme jo ennen kuin meistä tuli ikäihmisiä.
N75

Karelia

Silver Economy (senioritalous)

- Väestön ikääntyminen ja ikääntynyt väestö TALOUDEN näkökulmasta
- Markkinat sopeutuvat yhteiskunnan ikääntymiseen ja yritykset näkevät siinä uusia mahdollisuuksia liiketoiminnalle
- Kasvussa:
  - Ikääntyneiden kuluttajien määrä
  - Ikääntyneiden kuluttajien kulutusvoima
- Yritysten ikäystävällisyyden merkitys
  - yksittäisten yritysten kannalta ja
  - laajemmin kansantalouksien kannalta

Karelia

Silver Economy (senioritalous)

”Aktiivinen ikääntyminen on prosessi, jossa optimoidaan mahdollisuudet terveyteen, osallistumiseen ja turvallisuuteen ja jonka tavoitteena on parantaa ikääntyvien elämänlaatua”
WHO 2002, 12

Karelia

Senioritalous: kaksi näkökulmaa

Käyttäjälähtöisyys:
perustuu ikäihmisten tarpeisiin

Ikäystävällisyys vahvistaa ikäihmisten toimintakykyä, omatoimisuutta, itsemääräämisoikeutta ja hyvinvointia

Elämänlaatu

Ikäihmiset saavat parempaa palvelua ja tarpeisiinsa sopivia palveluja ja tuotteita

Ikäihmisten potentiaali kuluttajina ja yhteiskunnallisina vaikuttajina

Liiketaloudellinen näkökulma:
yrityksen kannattavuus

Ikäystävällinen yritys luo samalla yrityskuvaansa ja palvelu- ja tuotevalikoimaansa paremmin kuluttajille sopivaksi ja saa mahdollisuuden lisätä liikevaihtoaan ja menestystään

Senioritaloudessa paljon taloudellista potentiaalia

Vanhuustalous: Penttilä, R. E. J. & Rehn, A. 2012. Suunnaton Suomi. Suomi ilman suuntaa. Helsinki: Otava

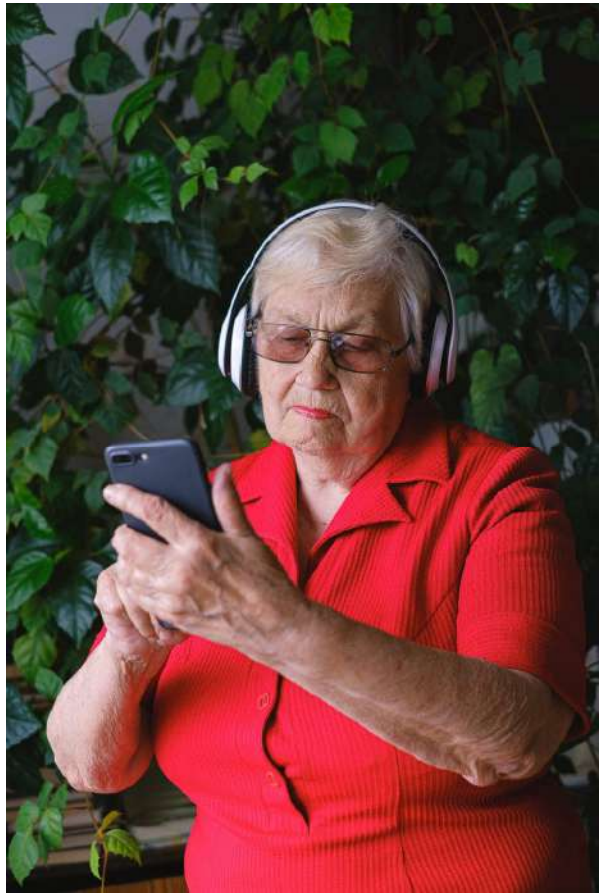
Karelia

Ikäystävällisyys: yleistä

- Ikääntymiseen liittyvien ilmiöiden ja iän huomioimista eri elämänalueilla

- Ajattelutavan ja ikääntymispuheen muutos – mitä ajatuksia herättää?
- Ikään ja ikääntymiseen liittyvät mielikuvat
- Ikäasenteet

- Ikäystävällisyys koskettaa koko yhteiskuntaa ja kaikkia elämänalueita
  - Ikäystävällinen maakunta
  - Ikäystävällinen kunta / kaupunki
  - Ikäystävällinen yritys



Karelia

Senioritalous ja ikäystävällinen yritys

Miten ikäystävällisyyden kehittäminen liittyy yrittäjyyteen?

Merkitseekö se yritysten kannalta vain ylimääräistä työtä?

?

IKÄYSTÄVÄLLISYYS
Esim. ikääntyneille räätälöidyt palvelut tai tuotteet

Hyvinvointia ikääntyneille

Kysynnän kasvu

Kannattavaa liiketoimintaa

Karelia

Ikäystävällinen yritys

- **Ikäihmisten huomiointi kasvavana asiakasryhmänä**
  - Ikäihmisten erityiset tarpeet
  - Ikäihmisten rooli kuluttajana, aktiivisena ja osallistuvana kansalaisena
  - Asiakaskokemuksen merkitys
- **Ikäystävällisellä yrityksellä on tietoa ja ymmärrystä ikääntymisen ilmiöistä**
  - Yritys hankkii aktiivisesti tietoa sekä jo asiakkainaan olevien ikäihmisten että potentiaalisten asiakkaidensa tarpeista ja kokemuksista
- **Tarvitaan myös myönteistä, ikäystävällistä asennetta**
  - Kiinnostus ikäihmisiä ja heidän tarpeitaan kohtaan
  - Halu palvella ikäihmisiä mahdollisimman hyvin
  - Pyrkimys kehittää uusia ikäystävällisiä palveluja ja tuotteita yhdessä ikäihmisten kanssa
- **Näillä eväillä yritys osaa ennakoida ikäihmisten tulevaisuuden tarpeita**

Karelia

Tunne ikääntynyt asiakkaasi

Ikääntyvät työikäiset

Tulevaisuuden ikäihmiset

Seniori-ikäiset

Eläköitymisen ja vanhuusiän välissä

KOLMAS IKÄ

Vanhuusikäiset

NELJÄS IKÄ
Ulkopuolisen avun tarve

VIIDES IKÄ
Riippuvuus muiden antamasta avusta

Karelia

Ketä ovat ikääntyneet asiakkaasi

IKÄ	50+ -ikäiset	Seniori-ikäiset	Vanhuusikäiset
TYÖELÄMÄ	Ikääntyvät työntekijät	Eläköityneet	
AIKA	Työ ja vapaa-aika	Oma aika	Oma aika, mahdollisuudet valintoihin rajalliset
RAHA	Keskimääräisesti suurimmat tulot	Tulot pienenevät, valinnanvapautta on	Tuloista suurempi osa sidottu
SOTE	Itsenäisesti asuvat ja toimivat	Tukea tarvitsevat	Hoivasta ja hoidosta riippuvaiset

Karelia

50+-ikäisten kuluttajakäyttäytyminen

1. Ikääntymiseen liittyvät fyysiset muutokset

2. Muutokset jokaisen yksilön elämänvaiheessa

KULUTTAJA-KÄYTTÄYTYMINEN

5. Muutokset ajassa ja muodissa

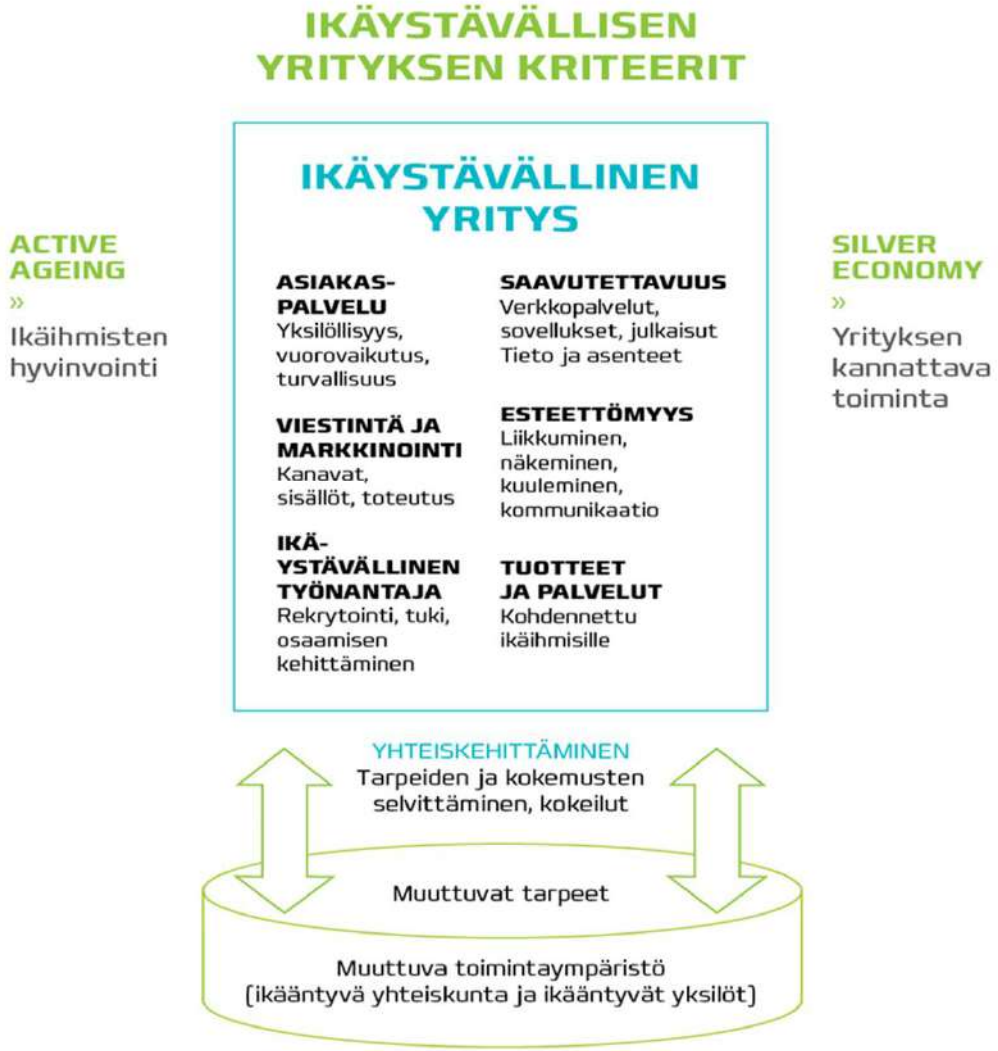
3. Muutokset perheen elämänvaiheessa

4. Muutokset sukupolvisidonnaisissa mieltymyksissä

Muk. Murata 2011. The Business of Aging. Teoksessa Kohlbacher & Herstatt (toim.) The Silver Market Phenomenom.

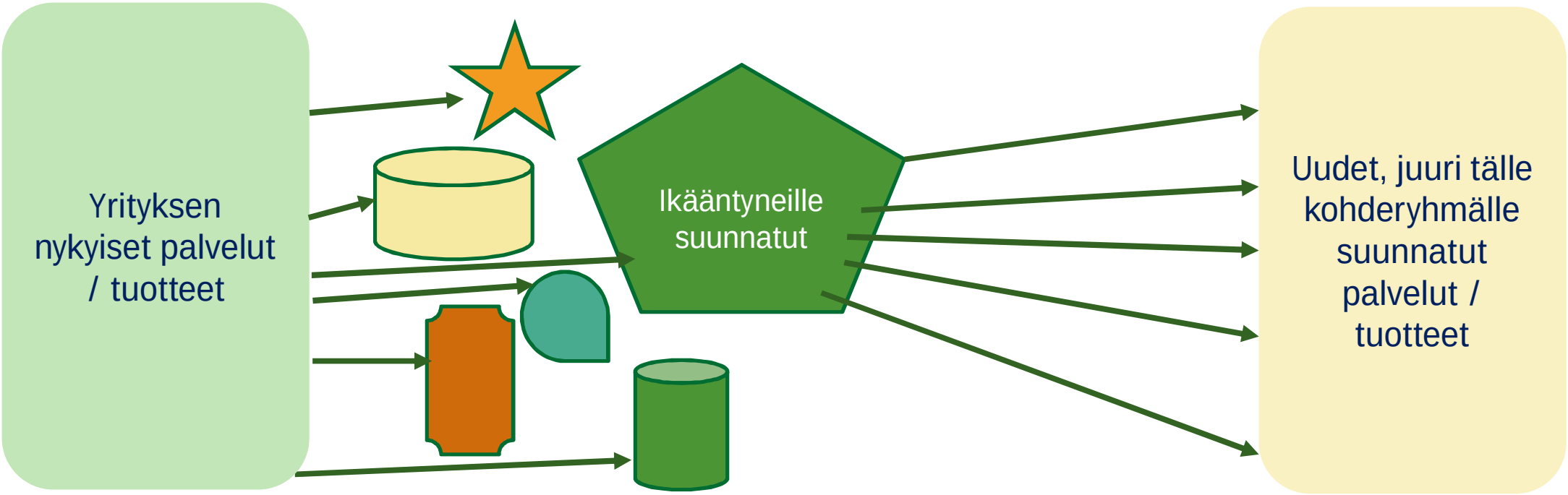
Karelia

Ikäystävällisen yrityksen kriteerit



Karelia

Ikäystävällisten palvelujen ja tuotteiden kehittäminen



Karelia

Ikäystävällisten palvelujen ja tuotteiden kehittäminen

Uniikki ratkaisu

Laajennettu ratkaisu

Yleinen ratkaisu

Uusi palvelu tai tuote

Olemassaoleva palvelu tai tuote

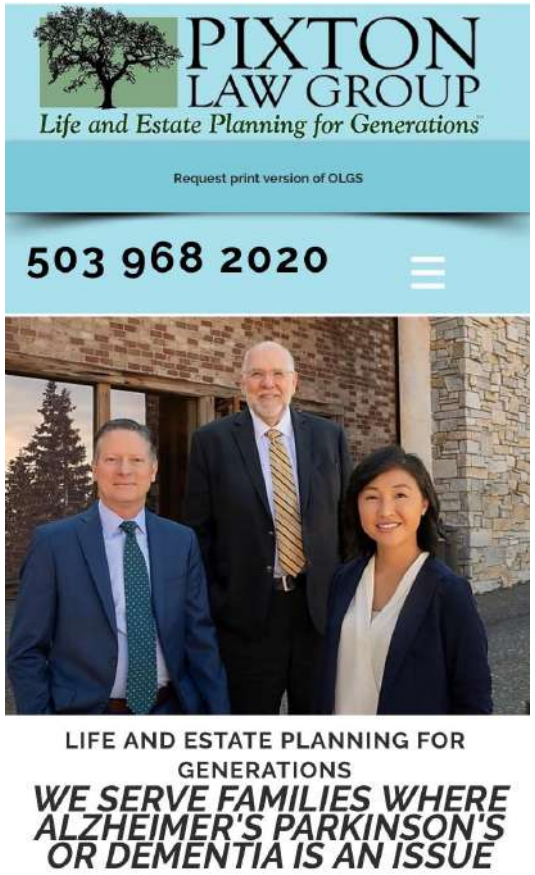
Muokattu palvelu tai tuote

Ikäneutraali tuote

Muk. Kohlbacher et al. 2011. Product Development for Silver Market

Karelia

Ikäystävällisten palvelujen ja tuotteiden kehittäminen



Käyttäjäystävälliset puhelimet ikäihmisille

Tarvitseeko äitisi tai isäsi uuden puhelimen? Uusien tekniikoiden omaksuminen ja modernit teknologiset ratkaisut ovat vaikeita monille ikäihmisille. Tämä kannattaa huomioida myös silloin, kun valitaan uusi puhelin perheen seniorille.

Karelia

Ikäystävällisten palvelujen ja tuotteiden kehittäminen

Nykyiset ikääntyneet asiakkaanne

- *keitä he ovat, minkälaisia asiakasprofiileja heistä syntyy*

Uudet ikääntyneet asiakkaat, joita haluaisitte saada

- *ketä he voisivat olla, minkälaisia asiakasprofiileja he voisivat edustaa*

NYKYISET PALVELUT TAI TUOTTEET

Uusia palveluja tai tuotteita nykyisille ikääntyneille asiakkaillenne

- *mitä muuta he voisivat ostaa*

Uusia palveluja tai tuotteita, jotka houkuttelisivat uusia ikääntyneitä asiakkaita

- *mikä heitä voisi kiinnostaa*

UUDET PALVELUT TAI TUOTTEET

Karelia

Ikäystävälliset yritykset: Manchester

We are Age Friendly

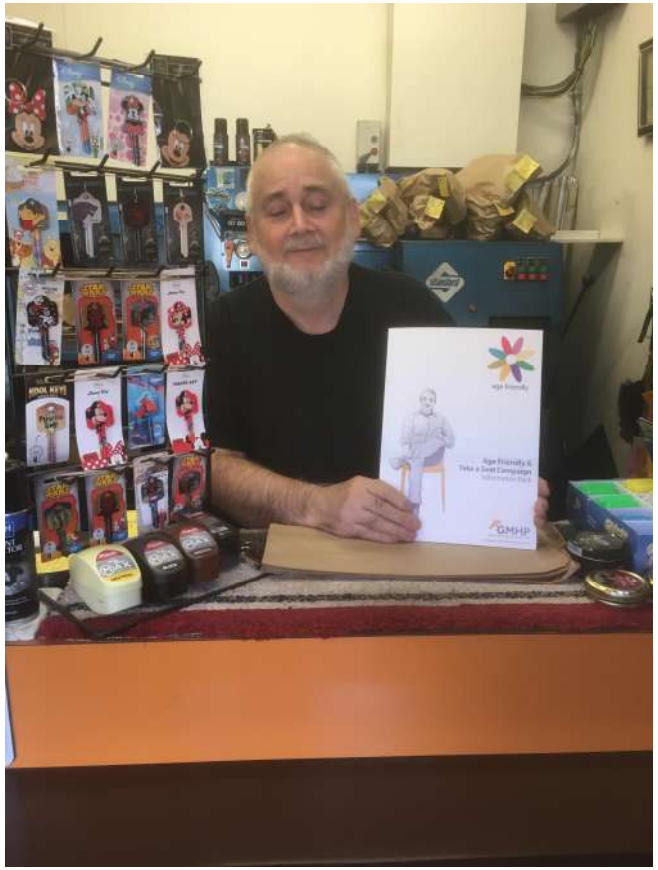
Please Take a Seat

Who has been involved...

Withington ...with tons of love
Johnnie Johnson Housing
The Christie NHS NHS Foundation Trust
age friendly
Withington Methodist Church
MANCHESTER CITY COUNCIL
anchor
Old Moat Primary School
Local Older People
Southway Housing Trust
Valuing Older People
hlo Healthy Living Network South Manchester
Withington Civic Society
U3A The University of the Third Age
WE ARE MACMILLAN. CANCER SUPPORT
care&repair
Greater Manchester Fire and Rescue Service
Transport for Greater Manchester
Assist
Silver Service
E&R

Karelia

Ikäystävälliset yritykset: Manchester



Kuvat: Tuula Kukkonen

Karelia

Ikäystävällinen yritys

20.3.2022
Katri Palpatzis,
Hyvää Luonnollisesti Oy

Hyvää Luonnollisesti Oy.lle se on merkinnyt palvelumuotoilua eli on lähdetty muotoilemaan "Fysioterapiaa Luonnollisesti" -palvelua ikäihmisten toiveiden, vaatimusten ja kokeilujen pohjalle. Palvelumuotoilu on sisältäny palveluprosessin alusta loppuun saakka, ja tarkastelua ovat tehneet itse ikääntyneet.

Miten ikäystävällisyys näkyy palveluissanne?

Savutettavuus eli markkinointikanavat on mietitty kohderyhmää vastaaviksi ja esim. kotiin jaettavissa esitteissä on mietitty visuaalisuus ja ihan fonttikoosta lähtien saavutettaviksi, myös yhteydenotto meihin on oltava helppoa.

Palvelu tapahtuu ikääntyneet arkiympäristössä, mikä tukee eniten arjen toimintakykyä ja siirtovaikutus on heti havaittavissa.

Tieteellinen näyttö ja henkilökuntamme ammattitaito yhdistettynä ikäihmisten yksilöllisiin tarpeisiin.

Karelia

Ikäystävällinen yritys

20.3.2022
Katri Palpatzis,
Hyvää Luonnollisesti Oy

Ikäystävällisyys ei ole keneltäkään pois yritysmaailmassa, päinvastoin kaikki hyötyvät siitä :)

Jokaisen yrityksen tulisi olla ikäystävällinen ja saavutettava ikääntyneille kuluttajille. Yritysten tulisi miettiä, voisivatko jotkin tietyt palvelut olla erityisesti ikääntyneille suunnattu vai onko parempi olla yleisesti ikäystävällinen?

Se merkitsee yritykselle taloudellista tuottoa, koska ikääntyneiden asiakkaiden määrä on kasvussa! Henkilöstölle mahdollisuutta kouluttautua ja palvella ikääntyneitä kuluttajia.

Asiakkaille eli ikääntyneille se merkitsee elämänlaatua ja hyviä kohtaamisia. Sitoutumista yrityksen palveluihin eli ikäystävälliseen yritykseen tullaan uudelleen ja tuodaan kaveritkin mukana.

Karelia

Karelia ammattikorkeakoulu

Kiitos!