



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 näköiseksi – 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

IKÄYSTÄVÄLLINEN YRITYS

- Senioriasiakkaat tulevat!



Arja Jämsen ja Tuula Kukkonen

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

[Linkki julkaisuun](#)

IKÄOSAAVA YRITYS

*Ikäosaamista
pohjoiskarjalaiseen
asiakaspalveluun*

Arja Jämsen (toim.)

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU



[Linkki julkaisuun](#)

Ikääntyminen megatrendinä

- ❑ Merkittävä väestörakenteen muutos
- ❑ Kaksoisikäntyminen
 - ❑ 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?



Ikääntyminen megatrendinä

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



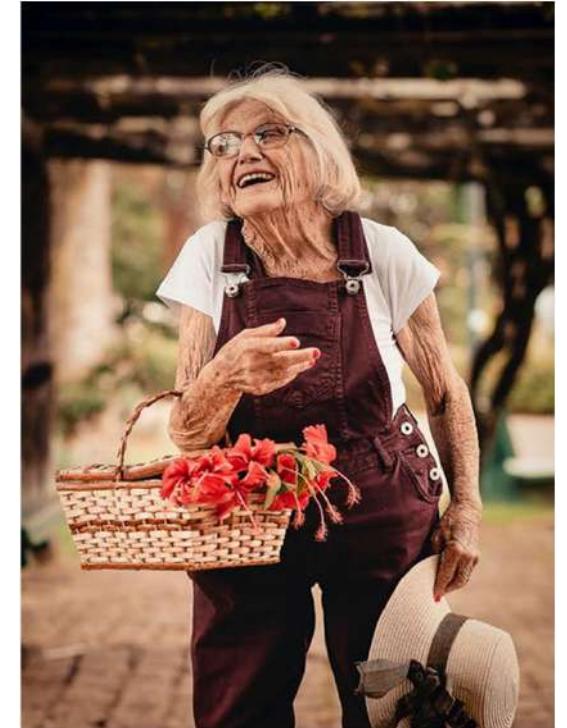
Näkökulmia ikääntymiseen

- Kokonaisvaltainen lähestymistapa:
 - fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ikääntyminen
- Elämänkulunäkökulma
 - 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

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



Silver Economy (senioritalous)



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

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

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



Senioritalous ja ikäystävällinen yritys

*Miten
ikäystävällisyyden
kehittäminen liittyy
yrittäjyyteen?*

*Merkitseekö se
yritysten kannalta
vain ylimääräistä
työtä?*

?

IKÄYSTÄVÄLLISYYS

Esim. ikääntyneille
räätälöidyt palvelut tai
tuotteet

Hyvinvointia
ikäntyneille

Kysynnän kasvu

Kannattavaa
liiketoimintaa

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 asiakkaina 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



Tunne ikääntynyt asiakkaasi

Vanhuusikäiset

Seniори-ikäiset

Eläköitymisen
ja vanhuusiän
välissä

Ikääntyvät
työikäiset

Tulevaisuuden
ikäihmiset

KOLMAS IKÄ

NELJÄS IKÄ
Ulkopuolisen avun
tarve

VIIDES IKÄ
Riippuvuus
muiden antamasta
avusta



Ketä ovat ikääntyneet asiakkaasi

IKÄ

50+ -ikäiset

Seniори-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

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 Phenomenon.

Ikäystävällisen yrityksen kriteerit

IKÄYSTÄVÄLLISEN YRITYKSEN KRITERIT

IKÄYSTÄVÄLLINEN YRITYS

ASIAKAS-PALVELU

Yksilöllisyys, vuorovaikutus, turvallisuus

SAAVUTETTAVUUS

Verkkopalvelut, sovellukset, julkaisut
Tieto ja asenteet

VIESTINTÄ JA MARKKINOINTI

Kanavat, sisällöt, toteutus

ESTEETTÖMYYS

Liikkuminen, näkeminen, kuuleminen, kommunikaatio

IKÄYSTÄVÄLLINEN TYÖNANTAJA

Rekrytointi, tuki, osaamisen kehittäminen

TUOTTEET JA PALVELUT

Kohdennettu ikäihmisille

ACTIVE AGEING

»

Ikäihmisten hyvinvointi

SILVER ECONOMY

»

Yrityksen kannattava toiminta

YHTEISKEHITTÄMINEN

Tarpeiden ja kokemusten selvittäminen, kokeilut

Muuttuvat tarpeet

Muuttuva toimintaympäristö
[ikäntyvä yhteiskunta ja ikääntyvät yksilöt]

IKÄYSTÄVÄLLISEN YRITYKSEN PERUSTA

IKÄYSTÄVÄLLINEN YRITYS

ACTIVE AGEING

Ikäihmisten aktiivisuus ja autonomia

Ikäihmisten hyvinvointi

[hyvinvointi, osallisuus, terveys, toimintakyky]

Yrityksen kannattava toiminta

Ikääntyvät ja ikäihmiset potentiaalisina asiakkaina
Uudet palvelut ja tuotteet

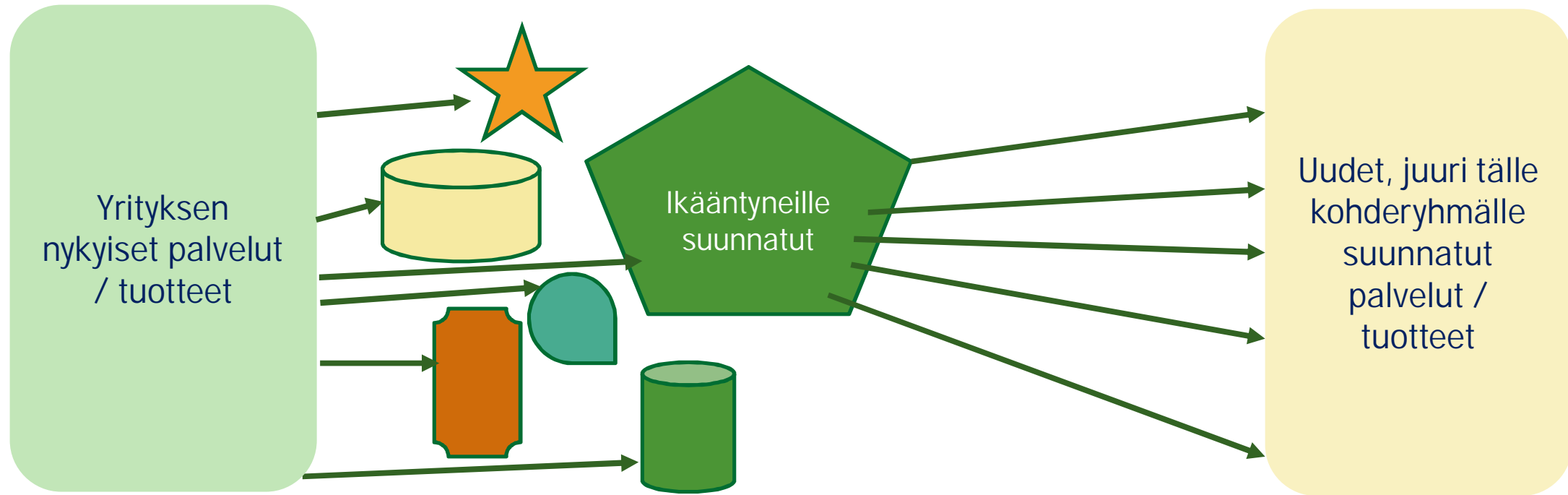
SILVER ECONOMY

Ikääntymisen taloudelliset merkitykset

Muuttuvat tarpeet

Muuttuva toimintaympäristö
[ikäntyvä yhteiskunta ja ikääntyvät yksilöt]

Ikäystävällisten palvelujen ja tuotteiden kehittäminen



Ikäystävällisten palvelujen ja tuotteiden kehittäminen

Uniikki ratkaisu

Uusi palvelu
tai tuote

Laajennettu ratkaisu

Olemassaoleva palvelu
tai tuote

Muokattu palvelu
tai tuote

Yleinen ratkaisu

Ikäneutraali tuote

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

dementiaonlineshop.com



GPS paikannin ranteeseen
GPS paikannin ranteeseen. Hanki mielenrauhaa. Muistisairas, vanhus, muu henkilö kateissa? Hanki nyt GPS paikannin ja löydät hänet aina. puh. 010-3227870.

Yepzon

Elisa Yepzon™ -palvelu tuo lisäturvaa arjen tilanteisiin lapsille, senioreille, liikkujille ja matkustelijoille. Sen avulla voit hälyyttää apua paikalle sekunneissa ja tulla paikannetuksi.

TUTUSTU YEPZONIIN

Ikäystävällisten palvelujen ja tuotteiden kehittäminen



LIFE AND ESTATE PLANNING FOR GENERATIONS
WE SERVE FAMILIES WHERE ALZHEIMER'S PARKINSON'S OR DEMENTIA IS AN ISSUE



Good Riddance's Practically Daughters™ program focuses on the specific needs of seniors who are often faced moving from a home in which they have resided for many years, at a time in their lives when they may be experiencing reduced physical performance. Many seniors may need support through this transition especially if family members are unable to, or have limited time to assist in the downsizing process. When a person needs to relocate to a retirement community, condo or care facility, our Practically Daughters™ senior move manager program provides the know-how and decision support to organize the home for sale and moving. Playing traffic cop with what gets moved and what goes requires a high level of commitment and effort. Our staff is dedicated to helping families decide how to preserve memories, even when the items associated with these memories are no longer there. Through Good Riddance's Practically Daughters™ program and our partners, surplus and unwanted possessions find good homes through sale, donation and recycling. Our seniors' relocation specialists organize the entire move including floor plan, packing and unpacking, hiring and supervising movers and setting up the new residence. Here is what you can expect from Practically Daughters:



Etusivu | Tuotteet | Seniorikalusteet

Seniorikalusteet

Seniöri-iässä oikeanlaisten kalusteiden valinta tulee yhä tärkeämmäksi. Seniöriin elämää tukevat seniöriikalusteet leikevät elämisen kotona helpommaksi, jos jalka ei enää nouse entiseen tapaan.



Käyttäjätavälliset 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 seniöriille.



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*

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*

NYKYISET
PALVELUT TAI
TUOTTEET

UUDET
PALVELUT TAI
TUOTTEET

Ikäystävälliset yritykset: Manchester



OLD MOAT
Take A Seat... Tired Legs?

We know shopping can be tiring. Our Take A Seat campaign supports older shoppers by providing access to a seat, a drink of water and a toilet (where available). Shops displaying the Age Friendly 'flower' logo are part of the campaign.

Keep your eyes peeled for the logo!

Participating Venues...

- ◆ Robinsons Butchers
- ◆ Withington Pharmacy
- ◆ Coffee House
- ◆ Craven Shoe Repairs
- ◆ Fuse Café
- ◆ Copson News
- ◆ Withington Fruit & Veg
- ◆ Withington Library
- ◆ Prestige Locksmiths
- ◆ The Light House Charity Shop

Who has been involved...



Ikäystävälliset yritykset: Manchester



Kuvat: Tuula Kukkonen

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 sisältänyt 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.

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.



Kiitos!