



Toimintakatsaus 2008

 **KESKIMAA**

Keskimaa Osk



Maria Luukkonen, Sanna Saarela ja Eila Mäenpää pitävät Jyväskylän Coffee Baria nuorekkaana, välittömänä ja viihtyisenä.

Vuoden tärkeimmät luvut:

Myynti (milj. euroa)	
• Päivittäistavarakauppa	366,8 (+7,7 %)
• Käyttötavarakauppa	70,2 (+1,3 %)
• Polttonestekauppa	98,6 (+17,6 %)
• Majoitus- ja ravitsemiskauppa	59,9 (+8,1 %)
• Muu toiminta	3,0 (+1,4 %)
Myynti yhteensä	598,5 (+8,4 %)
Tulos rahoituserien jälkeen	19,3
Henkilöstön määrä kokoaikaisiksi muunnettuna	1419
Investoinnit (milj. euroa)	61,2
Asiakasomistajia 31.12.2008	99 123
Bonus vuodelta 2008 (milj. euroa)	20,8
Ylijäämänpalautus vuodelta 2008 (milj. euroa)	10,9
Osuusmaksun korko vuodelta 2008 (milj. euroa)	0,9
Maksutapaetu vuodelta 2008 (milj. euroa)	0,2
Rahana maksettavat edut vuodelta 2008	
yhteensä (milj. euroa)	32,9
Toimipaikkoja yhteensä	106

Toimialue: Keski-Suomen maakunta Kinnulaa lukuunottamatta sekä Kangasniemen kunta

Sisällys:

Keskimaa - alueellinen osuuskauppa	3
Päivittäistavarakauppa	6
Käyttötavarakauppa	10
Majoitus- ja ravitsemiskauppa	14
Liikennemyymälä- ja polttonestekauppa	16
Asiakasomistajuus	18
Ympäristövastuullisuus	22
Henkilöstö	24
Tärkeimmät tapahtumat 2008	27
Hallinto	28
Vastuullinen kuluttaminen	31
Toimialue	32
Lukuja vuodelta 2008	33

Keskimaa Osk toimintakatsaus 2008:

Toimituskunta: Tuula Sillanmäki ja Ritva Harju

Tekstit: Kristiina Tammitie

Valokuvat: Jorma Ursin

Visuaalinen suunnittelu: Mainostoimisto Isohanni & Elevara Oy, Pekka Isohanni

Painopaikka Hansaprint Oy, Turku

Keskimaan toimintakatsaus 2008
sähköisenä www.keskimaa.fi

Rakennamme tulevaisuutta

Vuosi 2008 jää Keskimaan aikakirjoihin rakentamisen ja uudistumisen vuotena. Jatkuvalle kehittämisellä halutaan varmistaa, että Keskimaan asiakasomistajien palvelut, tuotteet ja edut muodostavat yhä toimivamman ja kattavamman kokonaisuuden. Tavoitteena on, että Keskimaa on asiakasomistajalle selkeä ykkösvalinta.

"Olemme ottaneet tavoitteeksemme asiakasomistajuuden vahvistamisen. Kehitämme palvelujamme ja etujamme määrällisesti sekä laadullisesti niin, että asiakasomistajan on yhä helpompaa ja kannattavampaa keskittää hankintansa omaan osuuskauppaansa", toimitusjohtaja Kuisma Niemelä linjaa.

Vuoden 2008 investoinnit, yhteensä yli 60 miljoonaa euroa, paransivat palvelukokonaisuutta tuntuvasti. Isoimpia kohteita olivat Sokos-keskuksen, Kodin Terran ja ABC Palokan rakentaminen sekä Jyväskylän ravintola-palvelujen uudistaminen. Maakunnassa tärkeitä parannuksia olivat Säynätsalon uuden S-marketin avaaminen sekä Laukaan ja Lievestuoreen S-marketien laajennukset.

Merkittävä uusi palvelu on myös ensimmäisen täyden toimintavuotensa päättänyt S-Pankki. Keskimaan asiakasomistajien talletukset säästökassan perinteitä jatkamaan, luotettavaksi koettuun kauppapankkiin ovat vuoden aikana kaksinkertaistuneet.

"Asiakasomistajuuden arvonn kasvattamisen ansiosta saimme vuoden aikana useita tuhansia uusia asiakasomistajia. 100 000 asiakasomistajan rajapyykin ohitamme lähikuukausien aikana".

Fiksua taloudenpitoa

Asiakasomistajien ostojen keskittäminen on jatkunut. Bonuksia maksettiin 11,9 prosenttia enemmän kuin edellisellä vuonna, yhteensä 20,8 miljoonaa euroa. Keskimaan 598,5 miljoonan euron kokonaismyynnistä yhä suurempi osuus kertyi asiakasomistajien tekemistä bonusostoista. Lisäksi asiakasomistajat saavat ylijäämänpalautusta vuoden aikana Keskimaan omista toimipaikoista tehdyistä ostoista ennätyselliset 2,5 prosenttia. Palautukset maksetaan keväällä tilinpäätöksen valmistumisen jälkeen.

"Näiden lukujen valossa voimme todeta, että toiminta-ajatuksemme, palvelujen ja etujen tuottaminen asiakasomistajille, on hyvä ja toimiva. Omistajien tahto toteutuu toivotulla tavalla". Kuisma Niemelä uskoo, että samalla

linjalla pysytään myös vuonna 2009. Asiakasomistajuuden omaleimaisuus vain korostuu ja arvo kasvaa epävarmoina aikoina.

"Yleisen taloustilanteen synkistymisen myötä asiakasomistajamme varmasti miettivät rahojensa käyttöä entistä tarkemmin, arvostavat edullista hintatasoaamme ja hyödyntävät mahdollisuuden tuntuvaan Bonukseen. Asiakasomistajuushan tarjoaa tien fiksuun taloudenpitoon ja oman talouden hallintaan".

Vasta neljännes kulutuksesta

Kuisma Niemelä muistuttaa, että kattavimman ja halutuin palvelukokonaisuuden rakentamisessa riittää vielä paljon tekemistä. Nykyisellä tarjonnalla pystytään tyydyttämään vasta noin neljännes asiakasomistajien kokonaiskulutuksesta.

"Meidän pitää entistä monialaisemmin miettiä, mitä palvelujen ja etujen tuottaminen asiakasomistajillemme tulevaisuudessa tarkoittaa ja mihin suuntaan toimintaa pitää kehittää", hän arvioi.



"Talouden notkahdukset eivät keikuta meitä kuten pörssihtiöitä, koska ajattelemme asioita toisin, pitkällä aikajänteellä. Rakennamme palveluja kymmenien vuosien tähtäimellä", Keskimaan toimitusjohtaja Kuisma Niemelä toteaa.

Parhaimpia etuja ja edelläkävijyyttä

Keskisuomalaisten mielikuvia ja -piteitä Keskimaasta selvittäneen Brändi-indeksitutkimuksen mukaan Keskimaan arvioidaan tarjoavan alansa parhaimmat jäsen-/kanta-asiakasedut. Toimivien asiakasomistajien lisäksi Keskimaan vahvuuksina pidetään hyviä tuotteita ja palveluja sekä hintaa ja laatua. Esiin nousivat myös toimintatapaan liittyvät asiat, kuten edelläkävijyys, modernius, luotettavuus ja joustavuus.

Tutkimuksessa selvitettiin myös Keskimaan työnantajamielikuvaa. Vastaajista useimmat totesivat voivansa hyvin kuvitella työskentelevänsä Keskimaassa, joka tuntuu arvoiltaan ja toimintatavoiltaan oikealta ja erottuu työnantajana edukseen.

Keskimaassa työskentelyä pidetään houkuttelevana vaihtoehtona.



Saneeraus&Muuraus Rusila Oy Petäjävedeltä on vastannut Äänekosken S-marketin lattialaattojen asennuksesta. Asennustöissä Sami Sissale ja Ilkka Nurmi.

Vuoden aikana 200 uutta työpaikkaa

Keskimaa loi maakuntaan viime vuoden aikana yli 200 uutta työpaikkaa. Välillinen työllistävä vaikutus on niin ikään merkittävä.

Keskimaa jatkaa ripeää kehittämistähtiaan myös taloudellisesti epävakaina aikoina, jolloin osuuskaupan maakunnallinen rooli ja vastuullisuuden arvot korostuvat. Toimitusjohtaja Kuisma Niemelän mukaan kansantalouden epävarmuus velvoittaa menestyvän ja vastuullisen yrityksen panostamaan omalta osaltaan talouden pyörittämiseen ja työllistämisen edistämiseen. Ylimääräisiä liiketaloudellisia riskejä ei siltikään oteta. "Haluamme toimia vakaana esimerkkinä. Suunnitelmallisen ja realistisen tavoiteasetannan ansiosta tarvetta strategiamme uudelleenarviointiin ei ole näköpiirissä. Talouden taantumasta huolimatta viemme eteenpäin investointeja, jotka ovat maakunnan kehittämisen ja asiakasomistajien palvelujen parantamisen kannalta merkittäviä. Kuten eri vaiheissa meneillään olevat hankkeet osoittavat, panostamme koko toimialueeseen, emme vain Jyväskylän seudun markkinaan", Niemelä muistuttaa.

Työntekijämäärä kasvaa edelleen

Jatkuvasti laajenevaan toimipaikkaverkostoon tarvitaan osaavia työntekijöitä. Keskimaan henkilöstön määrä onkin kasvanut viimeisten viiden vuoden aikana lähes 500 työntekijällä. Yksinomaan vuonna 2008 rekrytoitiin noin 200 uutta työntekijää, heistä valtaosa Kodin Terraan ja

ABC Palokkaan. Näyttäisi siltä, että henkilöstön määrä kasvaa myös tulevina vuosina.

"Keskimaan myynti säilynee hyvällä tasolla, sillä tarvekulutuksen alueella eivät talouden notkahdukset ole ainakaan aiemmin suuria heilahduksia aiheuttaneet. Toiminnan laaja-alaisuuskin antaa hyvää tukijalkaa niin, että yhteisen osuuskauppamme kannattavuus ja vakavaraisuus pysyvät riittävällä tasolla", Kuisma Niemelä viestittää.

Tuotteita ja palveluja joka neljänneltä keskusomalaisyritykseltä

Palvelualan ihmisten suoran työllistämisen rinnalla vahvan maakunnallisen osuuskaupan välilliset vaikutukset työmarkkinoille ovat merkittäviä. Esimerkiksi tämän vuoden noin 50 miljoonan euron hankkeisiin sisältyvät 35 miljoonan euron kiinteistöinvestoinnit tulevat merkitsemään rakennuslalle noin 600 henkilötyövuotta.

Keskimaasta hyötävät taloudellisesti ja työn tarjoajana myös monien muiden alojen yritykset. Viime vuonna osuuskauppa osti suoraan erilaisia tuotteita ja palveluja yli kahdelta tuhannelta eli lähes joka neljänneltä Keski-Suomeen rekisteröidyltä yritykseltä, yhteensä noin 42 miljoonalla eurolla. Tässä luvussa eivät ole mukana tavarantoimittajat, joiden tuotteet päättyvät toimipaikkoihin valtakunnallisten jakelukanavien kautta.

Palveluja ympäri maata

Keskimaa on osa valtakunnallista, osuuskauppojen sekä niiden omistaman Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta SOK:n muodostamaa S-ryhmää.

S-ryhmä toimii laajemmalla palveluviuhkalla kuin mikään muu palvelualan yritys Suomessa. Liiketoiminta-alueita ovat market-, tavaratalo- ja erikoistavarakauppa, liikennemyymälä- ja polttonestekauppa, matkailu- ja ravitsemiskauppa, maatalouskauppa sekä autokauppa.

S-ryhmään kuuluu Keskimaa mukaan lukien 22 alueosuuskauppaa, joilla oli vuoden vaihteessa lähes 1,8 miljoonaa asiakasomistajaa. Asiakasomistajat saavat kaikista palveluista Bonusta oman osuuskauppansa bonustaulukon mukaisesti riippumatta siitä, minkä osuuskaupan tai ketjun toimipaikassa asioivat, yhteensä yli kahdesta tuhannesta S-ryhmän omasta toimipaikasta.

Luotetuin Merkki

S-ryhmän ketjut voittivat kolme sarjaa Reader's Digestin (Suomessa Valitut Palat) viime vuonna teettämässä Luotetuin Merkki -tutkimuksessa. S-ryhmä arvioitiin Suomen luotetuimmaksi päivittäistavaraketjeksi (58 % maininnoista), Sokos Hotels Suomen luotetuimmaksi hotelliketjeksi (52 %) ja ABC Suomen luotetuimmaksi huoltoasemaketjeksi (27 %). Palveluja arvioitiin laadun, hinnan, tuotekuvan sekä kuluttajan tarpeiden ymmärtämisen näkökulmista.

Tutkimus on yksi suurimmista Euroopan mittakaavassa tehtävistä kuluttajututkimuksista. Suomessa kyselyyn vastasi lähes 1 400 henkilöä.

Toiminta-ajatus

Keskimaa tuottaa palveluja ja etuja sitoutuneille asiakasomistajilleen.

Visio

Keskimaa on arvostettuun asiakasomistajuuteen perustuva vähittäis-, matkailu- ja ravitsemiskaupan johtava yritys Keski-Suomessa.

Arvot

- **Osaaminen**
 - ammattitaitoinen ja tyytyväinen henkilöstö
- **Asiakkaan arvostaminen**
 - tyytyväiset ja sitoutuneet asiakasomistajat
- **Jatkuvuus**
 - tehokas ja tuloksellinen toiminta
- **Kehittäminen**
 - tehokkaat prosessit

Toiminnan peruspilarit eli strategiset valinnat

- Asiakasomistajalähtöisyys
- Monipuolinen palvelutarjonta, kattava ja kehittyvä toimipaikkaverkosto
- Osaamisen kehittäminen, tiedolla johtaminen, yhteistyöverkostot
- Kustannustehokkuus

Hyvinvointia omalle alueelle

Keskisuomalaisena yrityksenä Keskimaa haluaa olla mukana tukemassa asioita ja kohteita, joilla vahvistetaan oman alueen kulttuuria, liikuntaharrastusta ja osaamista.

Yksittäisen kulttuurin tekijän tai urheilijan sijasta Keskimaa tukee ryhmiä, yhteisöjä ja yhdistyksiä, joiden kautta toiminnasta koituu hyötyä, iloa ja virikkeitä mahdollisimman isolle kansalaisjoukolla. Kohteiden valinnassa huomioidaan alueellinen tasapuolisuus. Vuonna 2008 tuettiin yli sataa erilaista kohdetta.

Varsinaisen sponsoroinnin lisäksi Keskimaa tukee pitkäjänteisesti alueellista kulttuuria ja tiedettä Suomen Kulttuurirahaston Keski-Suomen rahaston kautta.

Keskimaa sijoittaa vuosittain Keski-Suomen rahaston Keskimaan rahaston kasvattamiseen keskimäärin 25 000 euroa. Keskimaan oma nimikkorahasto

perustuu osuuskaupan vuonna 1995 tekemään ja sitä seuranneisiin lahjoituksiin.

Keskimaan rahaston tarkoituksena on erityisesti nuorten kulttuuriharrastusten tukeminen maakunnassa. Vuonna 2008 Keskimaan rahastosta tuettiin apurahalla elävän joulukalenterin toteuttamista, poikkitaiteellisen koko perheen tapahtuman järjestämistä sekä forumteatteriesityksen toteuttamista nuorille.

Keskimaa lahjoitti vuonna 2008 lisäksi Jyväskylän yliopistosäätiön juhla-keräykseen 50 000 euroa.

Yliopistosäätiön tavoitteena on Jyväskylän yliopiston ja maakunnan eri tahojen, erityisesti kuntien ja elinkeinoelämän yhteyksien ja yhteistyön edistäminen ja tukeminen.



JYPin ja Liikenneturvan Pää kypärään -kampanja on yksi alueellisesti tärkeä hanke, jossa Keskimaa on mukana. Kampanja vei JYPin pelaajat SM-liigan keskeltä Keuruulle iltapäiväkerholaisten vieraaksi marraskuussa.

Joonas Niemi, Tiia Rossi, Inna Tikkanen, Hilla Miettunen, Edith Heikkilä, Anni Ruokonen, Miia Vehmasaho ja Sandra Viitanen saivat nimikirjoitukset Jarkko Immoselta ja Sinuhe Wallinheimilta.



Jyväskyläläiset Anna ja Jarmo Rantanen pyrkivät keskittämään kaikki mahdolliset ostot Keskimaahan. Isoimmat ruokaostokset tehdään Prismassa.

Aina edullisin ostoskori

Päivittäistavara- eli ruokakaupat ovat asiakasomistajien palveluista tärkein ja eniten käytetty.

Ostojen keskittäminen omaan kauppaan on tehty kannattavaksi ja helpoksi kattavalla toimipaikkaverkostolla, ajanmukaisilla, jatkuvasti kehittyvillä palveluilla sekä kokonaisedullisella hintatasolla, joka kestää vertailun.

Elintarvikkeiden hinnat puhuttivat kuluttajia vuoden 2008 aikana. Ruoan vähittäishinta nousi eri syistä poikkeuksellisen paljon. Pitkästä aikaa kiihtynyt inflaatio, energian ja raaka-aineiden rajut hinnannousut, huonot sadot sekä edellisyksyn keskitetyn palkkatarkaisun myötä kasvaneet henkilöstökulut ovat pakottaneet koko elintarvikeketjun siirtämään osan kasvaneista kustannuksista hintoihin. Elintarvikkeiden hintaa nostaa myös jatkuvasti pidemmälle menevä jalostaminen, kuluttajien omien ostotottumusten ja valintojen seurauksena. Mitä pidemmälle raaka-aineita jalostetaan, sitä kalliimmaksi hinta nousee.

"On totta, että elintarvikkeet ovat nyt kalliimpia kuin vuosi sitten. Silti ruoka on monien asiantuntijoiden mukaan nyt suhteellisen edullista. Vielä 1960-luvulla kotitalouksien kaikista menoista jopa puolet johtui ruoasta, 1980-luvulla vastaava luku oli 20 ja nyt enää noin 12 prosenttia. Kotitalouksien tulot ovat kasvaneet huomattavasti hintatasoa nopeammin", Keski-Suomen vähittäiskaupan toimialajohtaja Kimmo Jantunen muistuttaa.

Bonus on lisäetu

Kohonneet ruoan hinnat ovat entisestään terävöittäneet Keski-Suomen ruokakauppojen toimintaperiaatteita.

"Meille on yhä tärkeämpää pitää huolta siitä, että hinnoittelumme on kohdallaan ja ostoskori on aidosti edullisin. Täyden ostoskorin hinta-kilpailukykyisyys on ostojen keskittämisen perusedellytys ja siksi keskeinen osa kannattavaa asiakasomistajuutta".

"S-kaupoissa hyllynreunahintojen pitää olla sellaisia, että asiakasomistajamme voivat huoletta tehdä kaikki ostoksensa viikko toisensa jälkeen samasta, tutusta kaupasta. Bonus on ekstraetu, joka tulee edullisten hintojen päälle".



"Bonus on extraetu, joka tulee edullisten hintojen päälle", toimialajohtaja Kimmo Jantunen muistuttaa.

Keskimaassa päivittäistavaroiden hintoja seurataan aktiivisesti puolueettoman tutkimuslaitoksen avulla. Hintavertailuja hyödynnetään omassa toiminnassa; yksittäisten tuotteiden hinnoittelussa sekä ennen muuta kokonaiskorin hinnan varmistamisessa. Asiakasomistajat pääsevät näin eroon useammissa kaupoissa tarjousten perässä juoksemisesta sekä tarjoustuotteiden hamstraamisesta kotikaappeihin. Asiakasomistajat saavat sen sijaan tuotteet yhdestä osoitteesta, aina varmasti kilpailukykyisellä, vertailun kestäväällä ja koko laajan valikoiman kattavalla edullisella hinnalla.

Ostoskorivertailut osoittavat kiistattomasti, että Keski-Suomessa Keski-Suomen kaupat ovat hintaturvallinen valinta.

"Myymälämme on jokaisella paikkakunnalla omassa kokoluokassaan aina edullisin ostospaikka. Tämä on asiakaslupaus, josta pidämme kiinni", Kimmo Jantunen kiteyttää.

Turvallista ja tuoretta

Ruoan hinnan ohella päivittäistavarakaupan puheenaiheeksi nousi vuoden 2008 aikana ruoan turvallisuus. Keski-Suomessa keskustelu ei aiheuttanut muutoksia toimintatapoihin, sillä

omavalvonta on aina ollut keskeinen osa laadunvalvontaa, jolla taataan asiakkaille hyvät ja tuoreet elintarvikkeet.

Jokaisella Keski-Suomen toimipaikalla on omavalvontasuunnitelma, jonka toteuttamista elintarvikeviranomaiset valvovat ja kauppojen henkilökunta toteuttaa. Esimerkiksi päiväyskäytännöistä toimipaikoilla on tarkat ja selkeät ohjeet.

"Teemme jatkuvasti työtä turvallisen ruoan eteen. Omavalvonnan kautta Keski-Suomessa valvotaan jatkuvasti tuotteiden turvallisuutta ja tuoretta osana arkirutiinia ja laadun tarkkailua. Omavalvontamme alkaa heti tavarantoimituksesta, jatkuen koko sen ajan, jonka tuote on toimipajassamme".

Periaate on sama niin Prismoissa, S-marketeissa, Saleissa kuin ABC Marketeissakin. Tuoretuotteiden, kuten lihan ja einesten päiväykset tarkistetaan joka päivä. Teollisten elintarvikkeiden, esimerkiksi jauhojen ja säilykkeiden päivämäärät katsotaan aina hyllytyksen yhteydessä. Päiväysten lisäksi muun muassa kylmätiskien lämpötiloja valvotaan herkeämättä hälytysjärjestelmän avulla.





Maria Luukkonen, Satu Juvakka ja Mirka Remonen hyllyttävät liha- ja einest tuotteita Laukaan S-marketissa ennen myymälän avautumista.

Kolmen ketjun ruokakauppaa

Keskimaan ruokakauppojen toimintaa kehitetään jatkuvasti, jotta se vastaisi aina vain paremmin asiakasomistajien odotuksiin ja toiveisiin. Esimerkiksi tuotteiden saatavuutta sekä valikoimien ajanmukaisuutta ja osuvuutta parannetaan tietojärjestelmien kautta saatavaa informaatiota hyödyntäen. Pyrkimyksenä on tarjota jokaisessa toimipaikassa mahdollisimman hyvin juuri kyseisen kaupan asiakkaiden tarpeita vastaava valikoima.

Prisma

- Hypermarket, josta yhdellä ostosreissulla on helppo hankkia niin päivittäistavarat kuin pukeutumisen, kodin ja vapaa-ajan tuotteetkin.
- Keskimaalla on kaksi Prismaa Jyväskylässä: Seppälässä ja Keljossa.
- Laajat valikoimat: päivittäistavarassa 18 000-20 000 tuotetta, ja yhteensä jopa 70 000 tuotetta.
- Pysyvästi edulliset hinnat, hyvät pysäköintitilat, selkeät opasteet, väljät käytävät ja riittävä määrä kassoja tuovat asiointiin sujuvuutta.
- Jyväskylän Prismoissa ei vuoden sisällä ole isoja ja näkyviä remonteja toteutettu. Siitä huolimatta Prismojen palveluja kehitetään jatkuvasti, jotta valikoimat ja lajitelmät vastaisivat yhä paremmin asiakasomistajien tarpeisiin. Sekä Seppälän että Keljon Prismojen valikoimiin tulee jatkuvasti uusia tuotteita, ja myös kausivaihtelut näkyvät tuotetarjonnassa yhä paremmin.

S-market

- Tuoreuteen, laatuun ja oikeaan hintaan perustuva läheinen, tuttu ja turvallinen ruokakauppa.
- Päivittäistavaravalikoimat vaihtelevat myymälän koosta riippuen, 5 000-14 000 tuotetta.
- Joissain toimipaikoissa myös runsaasti käyttötavaraa, paikkakunnan muusta tarjonnasta ja marketin sijainnista riippuen.
- Keskimaalla on 26 S-marketia.
- Jyväskylän Sokoksen ruokakauppa Mestarin Herkku perustuu S-market -konseptiin, laajemmalla tuotevalikoimalla ja palvelu-elementeillä täydennettynä.
- Vuonna 2008 Säynätsaloon avattiin kokonaan uusi S-market, Laukaassa ja Lievestuoreella valmistuivat mittavat laajennukset.
- Vuoden 2009 aikana Äänekoskelle valmistuu uusi S-market. Lisäksi suunnitteilla on laajennuksia ja uudistuksia mm. Tikkakoskella, Joutsassa ja Pihtiputaalla sekä kokonaan uuden S-marketin rakentaminen Jyväskylän Savelaan.

Sale

- Kompaktin kokoinen, hyvin varusteltu, täyden ostoskorin lähikauppa, johon on helppo poiketa nopeasti.
- Löytyy maaseututaajamasta, kaupungin keskustasta tai lähiöstä.
- Palvelee seitsemänä päivänä viikossa, myös sunnuntaisin vuoden ympäri.
- Valikoimissa painottuvat tuoretuotteet, jokaisesta tuotteesta löytyy aina vähintään kolme erilaista vaihtoehtoa.
- Sale-lähikaupoissa valikoimat vaihtelevat huomattavasti kaupan sijainnista ja asiakaskunnasta riippuen. Kaupunkiympäristössä asiakkaat ostavat Salesta erilaisia tuotteita kuin maaseututaajamissa.
- Päivittäistavaravalikoimissa 1500-4000 tuotetta.
- Keskimaalla on 17 Salea.
- Vuoden 2008 keväällä valmistui Kyyjärven Salen uudistus.

Arvonlisäveron alennus suoraan hintoihin

Suomessa ruoan arvonlisävero putoaa nykyisestä 17 prosentista 12 prosenttiin vuoden 2009 lokakuun alussa. Elintarvikeketjussa pudotusta on toivottu jo pitkään, sillä EU-maissa ruoan arvonlisävero on keskimäärin vain 5,5 prosenttia. Laajan tutkimuksen mukaan veronalennuksen suurimpia hyötyjiä ovat pienituloiset lapsiperheet, eläkeläiset, opiskelijat ja työttömät. Ruoan hinnan alentaminen antaa yhä useammille mahdollisuuden valita laadukkaampia, terveellisempiä ja pidemmälle jalostettuja tuotteita. Kulutusta voidaan myös suunnata entistä enemmän muihin tuotteisiin ja palveluihin, kun pienempi osa tuloista kuluu ruokaan.

"Julkisuudessa on esitetty epäilyjä, että kauppa ottaisi veronalennuksesta omansa, eikä se välittyisi kokonaisuudessaan kuluttajille. Näin ei ainakaan Keskimaassa tulla toimimaan missään tapauksessa. Hintojen muutoksen toteutamme yksinkertaisesti vaihtamalla kaupan tietojärjestelmiin uuden arvonlisäverokannan", Keskimaan vähittäiskaupan toimialajohtaja Kimmo Jantunen painottaa. Laskennallisesti veroalennuksen vaikutus kuluttajahintoihin on 4,3 prosenttia.



"Meille on ollut erittäin tärkeää, että olemme saaneet tuotteemme Keskimaalle myyntiin. Se antaa meille mahdollisuuden kehittää tuotteitamme ja laajentaa toimintaamme edelleen", keskiuomalaisten kuohujuoman valmistajat Kaija ja Ilpo Riekkö toteavat.

Alkoholitonta kuohujuomaa Pyrkönmäeltä

Pyrkönmäen Kukossa sijaitsevan Riekon marjatilän alkoholittomat kuohujuomat ovat olleet myynnissä Keskimaan Prismoissa, Mestarin Herkussa, lähes kaikissa S-marketeissa sekä isoimmissa Saleissa viime vuoden vapusta lähtien. Lisäksi muutamista myymälöistä löytyy tilan hilloja ja hyytelöitä.

"Olemme olleet todella positiivisesti yllättyneitä etenkin päätuotteemme eli kuohujuoman vastaanotosta. Koko perheelle sopivalle keskiuomalaistelle tuotteelle on ollut kysyntää enemmän, kuin osasimme kuvitellakaan", Kaija ja Ilpo Riekkö kertovat.

Marjatilän kaikki tuotteet valmistetaan auktorisoidun laatukäsikirjan mukaisesti. Omilla pelloilla kasvatetun mansikan ja vadelman lisäksi raaka-aineena käytetään muilta, mahdollisuuksien mukaan lähialueen viljelijöiltä ostettua marjaa.

Keskiuomalaisuudesta kertoo tilalle myönnetty Maakuntien Parhaat -merkki. Lisäksi vuoden 2008 Ween Maan Wiljaa -markkinoilla kuohujuoma nimettiin vuoden 2008 Parhaaksi pellontuotteeksi.

Kotimaisuutta ja paikallisuutta arvostetaan

Asiakasomistajat arvostavat ruoan kotimaisuutta. Sitä onkin Keskimaan kaupoissa helppo suosia, sillä päivittäistavaravalikoimien kotimaisuusaste on 80 prosentin luokkaa. Paikallisten tuotteiden valikoimaa kehitetään yhteistyössä keskiuomalaisten tavarantoimittajien kanssa.

Paikallisille tuotteille Keskimaan kaupoista löytyy hyllytilaa, mikäli tavarantoimittajan toimintatavat vastaavat modernin kaupan vaateisiin. Toimitusvarmuuden lisäksi edellytyksenä on muun muassa asianmukaiset pakkausmerkinnät sekä tiettyjen laatukriteerien täyttäminen.

Parin viime vuoden aikana Keskimaa on muun muassa toteuttanut yhteistyössä keskiuomalaisten marjanviljelijöiden kanssa laajan kehittämishankkeen. Sen ansiosta viime kesänä keskiuomalaisia marjoja myytiin jo 35:ssä Keskimaan kaupassa. Keskiuomalaisten marjatuotannon edistämisestä Keskimaa on saanut Hedelmän- ja marjanviljelijäin Liiton Keski-Suomen piiriltä Vuoden Marjateko -tunnustuspalkinnon.



Henkilökohtainen palvelu on tärkeä osa Sokos-tavarataloa. Pasi Vihertola opastaa Jarmo Rantasta solmion valinnassa.

Sokos on ykkösostopaikka

Keskimaan Sokos-tavaratalossa on meneillään historiallinen laajennus. Vaihteittain toteutettavan, kolme vuotta kestävä kauppakeskus-hankkeen myötä Sokoksen kaikki nykyiset osastot saavat tuntuva lisää myyntitilaa. Lisäksi keskukseen tulee ulkopuolisia vuokralaisia.

Sokos-keskuksen ensimmäinen vaihe valmistui vuoden 2008 kesäkuussa. Tavaratalon toisessa kerroksessa saatiin käyttöön noin 700 neliötä uutta myymälätilaa, johon sijoittuivat miesten pukeutuminen sekä liikunnan ja ulkoilun osasto. Näin alkoivat jo hahmottua tulevan Sokoksen entistä selkeämmät ja suuremmat kokonaisuudet.

Uudistuksen tavoitteena on vahvistaa Sokoksen asemaa Jyväskylän parhaana tavaratalona ja asiakasomistajien monipuolisena palvelujen tarjoajana. Jatkuvasti runsastuvien kansainvälisten huippumerkkien lisäksi valikoimissa korostuvat edulliset Sokos-ketjun omat merkit. Sokoksen yhä selkeämpinä vahvuuksina tulevat uudistuksen jälkeen olemaan laajojen ja monipuolisten valikoimien ohella henkilökohtainen palvelu, nykyistä miellyttävämmällä ja virikkeellisemmällä ostoymppäristöllä täydennettynä.

Sokoksella ennätysmyynti

Kauppakeskuksen rakentamisessa pyritään kaikin keinoin rajaamaan pöly- ja meluhaitat minimiin, häiriöttömän asioinnin turvaamiseksi. Sokoksen asiakkaat sekä henkilökunta ovatkin kiitelleet hankkeen sujuvaa, monilta osin lähes näkymätöntä etenemistä. Tavaratalo palvelee koko remontin ajan keskeytyksettä, tapahtumien ja kampanjoiden toteutuksesta sekä palvelun laadusta tinkimättä.

Suojaseinien takana tapahtuva rakentaminen ei heikentänyt Sokoksen myyntiä vuonna 2008. Päinvastoin, tavaratalon vuosimyynti kohosi suuremmaksi kuin koskaan aikaisemmin.

Lukuisat kampanjat ja tapahtumatkin kiinnostivat asiakkaita. Esimerkiksi syksyn 3+1 PÄIVÄÄ -kampanjan aikana tehtiin jopa koko talon kaikkien aikojen yhden päivän myyntiennätys. Jyväskylän tavaratalo palkittiinkin Sokos-ketjun parhaana 3+1 -kampanjan toteuttajana.

P-Sokos helpottaa asiointia

Sokoksella asioinnin helpottamiseksi tavaratalon yhteyteen on rakennettu uusi pysäköintitalo. P-Sokoksen ensimmäiset noin 300 autopaikkaa saatiin käyttöön heinäkuun 2008 alussa, osana Sokos-keskuksen ensimmäistä vaihetta. Kuluvan vuoden syksyllä P-Sokoksen autopaikkojen määrä kaksinkertaistuu lähes kuuteensataan. Samalla valmistuu runsaasti uutta myymälätilaa entisten pysäköintitasojen paikalle.

Keskimaan ja pysäköintitalon toiminnasta vastaavan Jyvä-Parkki Oy:n välisen sopimuksen mukaisesti asiakasomistajat saavat P-Sokoksessa pysäköintiedun S-Etukortilla. Toisin kuin muissa Jyväskylän keskustan pysäköintitaloissa, P-Sokoksessa suositaan lyhytaikaista asiakaspysäköintiä.

Parhaat arvosanat

Sokos on noussut naisten vaatteiden ykkösostopaikaksi, kertoi viime vuonna julkaistu Trends&women 2008 -tutkimus.

Sokos sai parhaat arvosanat sekä palvelusta että parhaista kanta-asiakaseduista. Hyvä valikoima arvioitiin kakkoseksi. Valikoimaa pidetään trendikkäänä. Kiitosta sai myös se, että talosta löytyy erihintaisia tuotteita. Tutkimukseen osallistui yli tuhat suomalaista 15-69 -vuotiasta naista. Sokoksissa heistä kävi ostoksilla useampi kuin kaksi kolmesta. Naisten vaatteiden ostospaikkojen viiden kärkeen ylsi Sokoksen ohella S-ryhmän ketjuista Prisma.



Jasmin ja Camilla Rantanen käyvät yhdessä ja kavereidensa kanssa shoppailemassa Sokoksella.



"Asiakkaat ovat iloisesti yllättyneitä ja kiitollisia saadessaan nykyään Prismassa palvelua. Paras palkinto meille on asiakas, joka lähtee tyytyväisenä ja kokee saaneensa rahoilleen vastinetta", Mari Lahtimaa ja Eeva Parkkinen Seppälän Prismasta kertovat.

Asiakasomistajille uusia ja parantuvia palveluja

Keskimaa panostaa Sokos-tavaratalon laajennuksen ohella käyttö-tavarakauppaan täysin uudella puutarhan, sisustamisen ja rakentamisen tavaratalolla Kodin Terralla. Myös Prismojen käyttötavarakaupan palveluja kehitetään jatkuvasti vastaamaan paremmin asiakasomistajien tarpeisiin.

Keskimaan tehtävä on tuottaa asiakasomistajilleen palveluja ja etuja mahdollisimman kattavasti. Toiminta-ajatuksen mukaisessa palvelujen tuottamisessa on onnistuttu kohtuullisen hyvin päivittäistavarakaupassa, jossa pystytään jo vastaamaan noin kahteen kolmasosaan asiakasomistajien kulutuksesta. Sen sijaan käyttötavarakaupan puolella asiakasomistajien täytyy vielä joidenkin tuotealueiden osalta lähteä niin sanotusti merta edemmäs kalaan, sillä osuuskaupan tarjonta ei ole ollut riittävän laajaa ja monipuolista.

Prismojen ja Sokoksen kehittäminen sekä Kodin Terran avaaminen nostavat asiakasomistajille suunnatun käyttötavarakokonaisuuden kuitenkin aivan uudelle tasolle.

Prisma palvelee paremmin

Jyväskylän Prismoissa on jatkettu vuonna 2007 alkanutta Prisma-ketjun käyttötavarakonseptin uudistusta. Seppälän Prismassa toteutettiin yhtenä ketjun pilottikohteena käyttötavarauudistus, jossa erityisesti urheilun ja vapaa-ajan sekä kodintekniikan ja viihteen tuotealueita vahvistettiin tuntuvasti. Prisman uudella käyttötavaratarjonnalla halutaan vastata asiakasomistajien muuttuneisiin tarpeisiin ja odotuksiin. Yhä vaativimmat kuluttajat panostavat terveyteen, hyvinvointiin ja vapaa-aikaan. He arvostavat vaivatonta kaupassa asiointia sekä asiantuntevia neuvoja ja ohjeita. Henkilökohtaista palvelua on oltava helposti saatavilla silloin, kun asiakas tuntee sitä tarvitsevänsä.

Seppälän Prisma on uudistuksen jälkeen parantanut asiakastytyvyyttä ja kasvattanut merkittävästi käyttötavaramyyntiään, joissain tuoteryhmissä jopa useita kymmeniä prosentteja. Prisma on noussut yhä useammille asiakasomistajaperheille ensisijaiseksi ostopaikaksi vapaa-ajan, viihteen ja kodin tuotealueilla.

Konsepti vaatii kuitenkin edelleen kehittämistoimia muun muassa valikoimien osuvuudessa sekä tuotteiden ajankohtaisuudessa. Edelleen hiotaan myös oikeaa tapaa toteuttaa henkilökohtaista asiakaspalvelua itsepalveluun perustuvan hypermarket-liikeidean sisällä.

Kodin Terra keskittyy asiakasomistajiin

Helmikuussa 2009 Jyväskylän Palokkaan avattu Kodin Terra on uuden ajan rautakauppa - tai kuvaavammin puutarhan, sisustamisen ja rakentamisen tavaratalo. Etusijalla ovat rakentamisen ammattilaisten sijasta asiakasomistajat ja heidän tarpeensa. Kodin Terran erityisenä kohderyhmänä ovat naisasiakkaat, jotka arvostavat viihtyisyyttä, toimivuutta ja käytännöllisyyttä.

Kodin Terra toi jyvaskyläläiseen rautakauppaan aivan uusia tuulia. Kodin Terran hinnoittelussa noudatetaan S-ryhmän vähittäiskaupalle tyypillistä kokonaisedullisuutta. Kaikki asiakkaat ovat samanarvoisessa asemassa, sillä kilpailukykyiset hinnat ovat valmiiksi hyllynreunassa nähtävillä, eikä lopullinen hinta ole kiinni asiakkaan tinkimistaidoista tai -halusta.

Asiakasomistajat saavat kaikista Kodin Terrasta tehdyistä ostoista Bonusta, jopa viisi prosenttia. Lisäksi S-Etukortilla maksettaessa kertyy maksutapa-etua. Keskimaan omat asiakasomistajat saavat Kodin Terrasta myös ylijäämänpalautusta vuosittain Keskimaan edustajiston tekemän päätöksen mukaisesti.



"Kodin Terra on jättiharppaus asiakasomistajien käyttötavarakaupan palvelujen kehittämisessä", myyntipäälliköt Sirkka Ceesay, Teija Kukkonen, Jari Saarinen ja Ali Kangas-Hynnä lämpäavat.

Kodin Terra:

- Uuden ajan rautakauppa, jonka palvelut on suunnattu sisustajille, tee se itse -remontioijille sekä piha- ja puutarhaharrastajille.
- Edullisia ja monipuolisia sisustamisen, rakentamisen ja kunnostamisen ratkaisuja ja ideoita sisälle ja ulos.
- Pienistä sisustustarvikkeista ja viherkasveista raskaaseen rakentamiseen ja talopaketteihin, kaikki mahdollinen pihaan ja puutarhaan, myös suunnittelu-, kuljetus- ja asennuspalveluja.
- Kokonaisvalikoimassa yli 70 000 tuotetta, joista reilu puolet löytyy suoraan myymälästä ja loput toimitusmyyntinä.
- Pitkät aukioloajat: avoinna arkisin 7-21, lauantaisin 7-18.
- Ostamisen helppouteen kiinnitetään erityistä huomiota muun muassa selkeillä opasteilla sekä asiantuntevalla palvelulla ja neuvonnalla.
- Täysin katetusta Noutomymälästä isommat rakennustarvikkeet suoraan peräkärryn kyytiin.
- Oma viihtyisä kahvila.
- Tavoitteena alan markkinajohtajuus Keski-Suomessa.



Kodin Terran koko henkilöstölle järjestettiin erittäin massiivinen avausvalmennus, jossa korostettiin vahvan tuoteosaamisen rinnalla palveluosaamista ja -asennetta. Susanna Krall, Mirva Pasanen, Miina Piesala-Saharinen ja Nina Huotari opiskelemissa tietojärjestelmiä ennen tavaratalon avaamista.



Kirsi Kosonen ja Veikko Heikkinen viihtyvät Nightin Estradilla. "Night on Jyväskylän korkeatasoisen ja siistin yökerho. Useampia puolia, hyvä meininki ja hyvää musiikkia", he perustelevat ravintolavalintaansa.

Elämyksiä, tunnelmaa, palvelua ja viihtymistä

Matkailu- ja ravitsemiskaupan palvelut ovat keskeinen osa asiakasomistajien palvelukokonaisuutta.

"Vahvuutemme on asiakasomistajiemme tarpeiden ja odotusten jatkuva opiskelu ja tiedon kartuttaminen. Tarjoamme elämyksiä ja viihtymistä asiakkaille, jotka maksavat omalla rahalla tuotteista ja palveluista", toteaa Keskimaan matkailu- ja ravitsemiskaupan toimialajohtaja Pasi Kunelius.

Pasi Kunelius kuvailee ravitsemiskaupan vuotta 2008 haasteelliseksi. Muun muassa raaka-aineiden sekä työn kustannusten nousu on luonut hintapaineita myös ravintoloille.

"Olemme kuitenkin onnistuneet pitämään ruoka- ja juomatuotteiden hinnat tasolla, jonka ansiosta kauppa on käynyt mukavasti. Erityisen ilahduttavaa on, että asiakasomistajiemme ostoista kertyvä bonusmyynti kasvaa ravintoloissamme koko ajan", hän toteaa.

Hinta ei kuitenkaan ole ainoa ravintolan suosioon vaikuttava tekijä. Kokonaisuus syntyy tuotteista, palvelusta ja tunnelmasta. Siksi Keskimaa tarjoaa asiakasomistajilleen hyvin erityyppisiä, erilaisiin tilanteisiin ja

tarpeisiin vastaavia ravintolapalveluja. Tarjolla on niin kansainvälisiä tuulahduksia, arkisempaa lounasaterointia kuin nopeaa syömistäkin, viihteellistä ajanvietettä ja yöelämää unohtamatta.

Palvelujen kehittämisen yksi painopiste on ollut ruokaravintoloissa, joita Keskimaan palvelukokonaisuudessa edustavat Rossot, Amarillo, Fransmanni sekä Memphis. Ne ovat hyvässä vedossa, useampien yksiköiden myynnin kasvujen ollessa viime vuonna noin kymmenen prosentin luokkaa.

Nopeaa syömistä tarjoavat isot ravintolamaailmat, niin sanotut Food Courtit, joissa on niputettu useampia ravintolakonsepteja yhteen. Sokoksella ja Prismassa asioivia asiakasomistajia palvelevat yhteen nivoutuneina Presso, Hesburger sekä Rosso Express.

Kokonaisuutta täydentävät kahvilat, pubit ja yöravintolat, muun muassa Coffee House, Public Corner, Jalo sekä Fever.

"Turvallisuus, luotettavuus ja tasalaatuisuus ovat meidän vahvuuksiamme. Asiakasomistajamme tietävät saavansa vastinetta rahoilleen", Pasi Kunelius summaa.

Matkakeskuksessa vuoden Hesburger

Jyväskylän Matkakeskuksessa sijaitseva Keskimaan Hesburger valittiin vuoden 2008 Hesburgeriksi.

Valinta Suomen parhaaksi tehtiin yli 200 yksikön joukosta. Kunniamaininta osui Keski-Suomeen ensimmäisen kerran. Valintakriteerinä olivat muun muassa laatu, siisteys, asiakaspalautteet sekä ketjun asettamien tunnuslukujen toteutuminen.

"Olemme todella ylpeitä saavutuksestamme. Asetimme Vuoden Hesburger -tittelin saamisen itsellemme tavoitteeksi jo muutama vuosi sitten. Kolmen parhaan joukkoon olemme päässeet jo useampaan kertaan ja nyt ykköspaikka vihdoinkin saavutettiin.

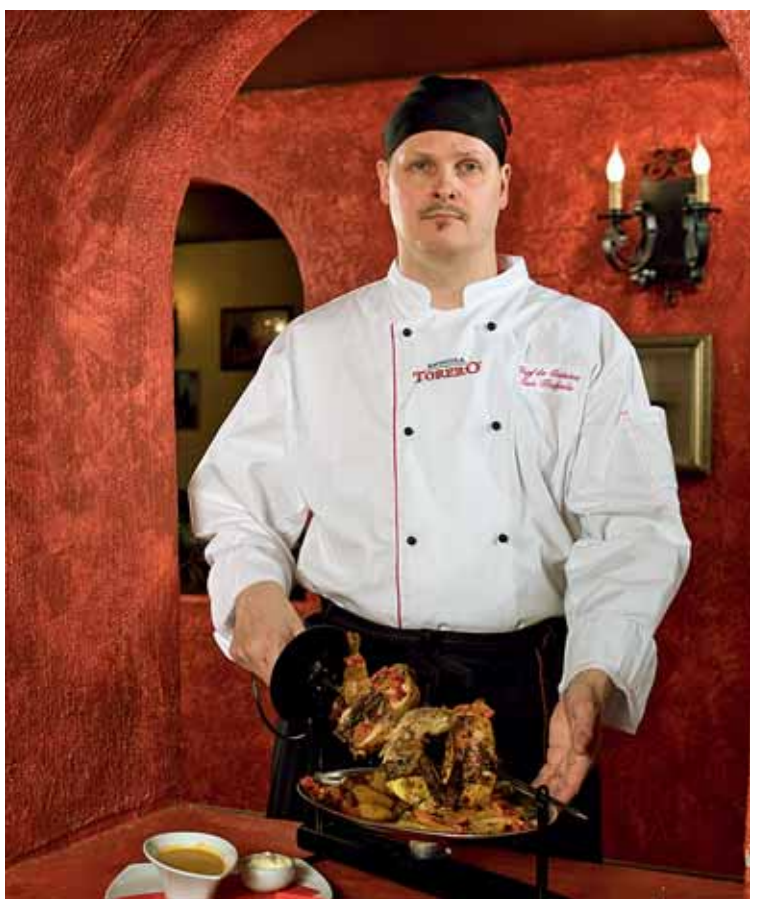
Laatu ja palvelu pidetään jatkossakin samalla tasolla", vuoropäällikkö Mervi Rautiainen kommentoi voittoa.

Vastuullista anniskelua

Alkoholin myyminen on tarkasti laissa määriteltyä, luvanvaraista toimintaa. Keskimaassa toteutettiin viime vuonna vastuullisen anniskelun koulutus, osana Stakesin (1.1.2009 alkaen Terveystieteiden ja Hyvinvoinnin laitos) Paikallinen alkoholipolitiikka- eli Pakka-hanketta. Yhdet vielä -koulutuksessa käsiteltiin alkoholilain vähittäismyyntiä koskevien määräysten vaikutuksia sekä haettiin parhaita tapoja toimia erilaisissa alkoholin anniskeluun liittyvissä asiakastilanteissa.



"Ruokaravintoloidemme asema vahvistui vuoden 2008 aikana", Matkakokeskuksen Hesburgerin henkilöstöä Vuoden Hesburger -tittelistä onnittelemaan poikennut toimialajohtaja Pasi Kunelius toteaa.



"Annokset ovat näyttäviä, upeimmillaan miekasta tai vartaasta tarjoiltuna", keittiömestari Esa Taipale esittelee Toreron keittiön taidonnäytettä.

Jyväshovissa uusi aika

Jyväskylän ravintolaelämän vuoden 2008 merkittävin tapahtuma oli 70-vuotiaan Jyväshovin palvelujen monipuolistuminen.

Jyväshovi on uudistunut vuosikymmenten saatossa jatkuvasti, mutta perusperiaatteet ja henkinen perintö ovat eläneet vahvoina aina nykypäivään saakka: toiminnan kulmakiviä ovat kautta vuosien olleet viihde ja viihtyminen, tasokkaat esiintyjät, ystävällinen asiakaspalvelu ja hyvä ruoka.

Nykypäivän Jyväshovissa nämä kaikki elementit ovat edelleen mukana. Uusia palveluja ovat espanjalaishenkinen ruoka- ja seurusteluravintola Torero, kaupunkilaista kahvilakulttuuria edustava Coffee Bar sekä kolme eri musiikkimaailmaa tarjoava yöravintola Night Jyväskylä. Ravintola-uudistukset aloitettiin jo edellisessä kesänä kuuluisan Jyväshovin tanssiravintolan täydellisellä remontilla.

Ravintoloiden vastaanotto on ollut odotettua parempi. Etenkin Nightin ensimmäiset kuukaudet ovat olleet niin vilkkaita, että parhaimpina viikonloppuiltoina talossa on hotellivieraat mukaan lukien reilusti yli kaksi tuhatta asiakasta yhtä aikaa.

Fransmannilla omat viiniässät

Fransmanni on S-ryhmän johtava viiniravintola, jonka työntekijöistä osa on koulutettu viiniässiksi. Jyväskylän Fransmannissa näitä viinien asiantuntijoita on useampia. "Fransmanni on maalaisranskalainen ravintola, johon viinit kuuluvat oleellisena osana. Asiakkaat ovat entistä kiinnostuneempia ja tietoisempia viineistä, joten henkilökunnan on osattava puhua heidän kanssaan viineistä asiantuntevasti". "Vastaavasti viinejä tuntemattomille uskalletaan paremmin suositella ruokaan parhaiten sopivaa viiniä ja tuottaa näin entistä hienompia elämyksiä asiakkaille", valtakunnallisen viiniässäkoulutuksen räätälöinnistä vastannut Jyväskylän Paviljonkiravintoloiden bankettimestari Ari Nyyssönen perustelee.

"On kuitenkin muistettava, että yöravintolabisnes on erittäin herkkä muutoksille, ja uutuudet viehättävät aina. Vasta vuosi 2009 näyttää, mikä on Nightin todellinen asema kaupungin yöelämässä. Lähtökohdat ovat kuitenkin erittäin hyvät".

Kolmas hotelli suunnitteilla

Keskimaan majoituspalvelujenkin osalta päättynyt vuosi sujui myönteisissä merkeissä. Jyväshovin vanhimman osan huoneet on remontoitu, ja nyt myös hotellin vastaanotto on saanut uudet, valoisat tilat.

Perinteikkään Jyväshovin rinnalla moderni Sokos Hotel Alexandra kasvat-
taa suosiotaan, paitsi työmatkalaisten ja kokousvieraiden, myös vapaa-ajan matkustajien keskuudessa.

"Majoituksessa markkinaosuutemme on Jyväskylässä kasvanut tuntuvasti viime vuosien aikana, 40 prosentin paikkeille. Asiakasomistajien jatkuvasti lisääntyvän vapaa-ajan matkustuksen ansiosta yleensä hotelleissa hiljaiset kesäkuukaudetkin ovat meille hyvää aikaa", Pasi Kunelius kiittelee. Suunnitteilla on kolmannen Keskimaan operoiman hotellin rakentaminen Jyväskylään, messu- ja konressikeskus Paviljongin yhteyteen.

"Hanke on suunnittelupöydällä jo hyvässä vaiheessa, mutta rakentamisen aikataulu on vielä avoin. Investointiaikatauluun vaikuttavat olennaisesti rakentamisen kustannuskehitys sekä Jyväskylän majoitusmarkkinatilanne." Sen sijaan viime vuoden alkupuolella paljon keskustelua herättäneestä Himoksen kylpylähotellin rakennushankkeesta Keskimaa on luopunut. "Tutkittuamme hankkeen liiketoimintaedellytyksiä tulimme siihen tulokseen, että investointi suunnitellussa laajuudessa olisi ollut liian suuri taloudellinen riski. Olemme asiakasomistajillemme vastuussa kaikista teoistamme ja rakentamispäätöksistämme, eikä hotelli olisi ollut kaavailuissa puitteissaan perusteltu hanke".

Pasi Kunelius kuitenkin muistuttaa, että Keskimaa vetäytyi ainoastaan kylpylähotellin rakentamisesta.

"Uskomme Himokseen kehittyvänä matkailukohteena. Haluamme osaltamme edelleen olla mukana mahdollistamassa tulevaa jatkokehitystä järkevänkokoisilla matkailu- ja ravitsemisinvestoinneilla".

Iloista, hymyilevää palvelua

"Palvelu oli iloista, hymyilevää ja kohteliasta, mikä oli todella mukavaa". Tässä yksi monista kannustavista palautteista, joita Keskimaan ABC:t saivat viime vuonna tehdystä secret visitor -tutkimuksesta. Vuosittain toteutettavalla tutkimuksella halutaan selvittää, miten liikennemyymälän palvelu toimii ja miten Huolehdimme sinusta -asiakas lupaus käytännössä toteutuu.

Keskimaan ABC-liikennemyymälöiden asiakkailta saatujen palautteiden sekä erilaisten ketjututkimusten perusteella näyttää siltä, että ABC on kaiken kaikkiaan onnistunut hienosti sekä asiakaspalvelussa että palveluympäristön laadun takaamisessa.

"Mennyt vuosi oli meille ABC-väelle monella mittarilla arvioiden menestyksekkäs. Vuoden alussa liikennemyymäläkauppa eriytettiin Keskimaassa omaksi toimialakseen, mikä on tuonut henkilöstöllemme uutta ammattitilpeyttä ja tukenut positiivisesti oman ABC-kulttuurimme syntymistä", liikennemyymälä- ja polttonestekaupan toimialajohtaja Heikki Tervanen kuvailee.

Vuoden aikana Keskimaan kuudessa liikennemyymälässä palveltiin yhteensä yli seitsemää miljoonaa asiakasta, etusijalla omat keskiuomalaiset asiakasomistajat, mutta joukossa toki iso määrä myös alueen ulkopuolelta tulleita liikkuvia ihmisiä. Vuoden varrelle osuneet polttoaineiden hintahuiput sekä loppuvuonna talouden epävarmuus näkyivät kuitenkin jonkin verran asiakasmäärissä, erityisesti pitkien matkojen liikkumisessa. "ABC täyttää vuonna 2009 jo kymmenen vuotta, joten uutuuden viehäytys alkaa olla ohitse ja alkuaikojen hurjat kasvuluvut ovat tasaantumassa normaaliksi positiiviseksi kehitykseksi. Vuonna 2008 liikennemyymäläkauppamme paras kasvu oli ABC Marketeissa, ravintolapalvelujen yltäessä edellisen vuoden tasoon".

Palvelut aina saatavilla

ABC-liikennemyymälät toimivat varsin haasteellisissa ympäristöissä. Kausivaihtelut ovat toimialalla erittäin suuria – kuitenkin asiakkaat oikeutetusti odottavat saavansa hyvää ja tasalaatua palvelua ajan-kohdasta tai asiakasmäärästä riippumatta.

"Olemme oppineet vuosi vuodelta paremmin hallitsemaan isoja vaihteluja. Palvelun laatu on parantunut, siitä esimerkkinä vaikkapa asiakkaiden ruoka-annoksen odottamiseen käyttämän ajan selvä lyhentyminen. Paljossa tekemisessä toki virheitäkin tietysti sattuu, mutta ne osaamme hoitaa paremmin kuin ennen", Heikki Tervanen arvioi.

ABC ammattilaisineen takaa palvelujen ja tuotteiden saatavuuden ympäri vuorokauden.

"Asiakkailla tämä tarkoittaa huolettomuutta, sillä ABC:n palvelut ovat aina saatavilla, sujuvasti matkan varrella. Työmme iso hyve onkin, että olemme vapauttaneet asiakkaamme nauttimaan pidennetystä vapaa-ajasta, kun sitä ei ole sidottu esimerkiksi kaupassa käymiseen".

Keskisuomalaisuutta tuotteistukseen

ABC-liikennemyymälöissä peruselementit ovat aina samat. Kokonaisuuteen kuuluvat polttonestekäkelu, elintarvikkeita ja valikoidusti käyttötavaraa sisältävä market sekä ravintola, jossa tarjolla on niin noutopöytä kuin à la carte -listakin, nopean syömisien burger-konseptilla täydennettynä. Lisäksi on talon koosta riippuen erilaisia oheispalveluja. "Vahva ketju ja tiettyjen asioiden toistaminen ovat asiakasomistajiemme etu. Niiden ansiosta pystymme pitämään hinnat edullisina ja palvelun ja tuotteistuksen tasalaatuisena. ABC:lle on helppo poiketa, kun tietää jo etukäteen, mitä sieltä saa ja millä hinnalla", Heikki Tervanen muistuttaa. Paikallisuutta pyritään myös lisäämään tuotteistukseen mahdollisuuksien mukaan.

"Olemme ilman muuta kiinnostuneita keskiuomalaisista tuotteista, sekä ruuasta että käyttötavarasta. Keskisuomalaisuus on meille erittäin tärkeä arvo, jota haluamme nostaa esiin niin paljon kuin mahdollista".



"Palveluvalmiutemme on hyvässä kunnossa", toimialajohtaja Heikki Tervanen hymyilee.

Vuonna 2009 ABC viettää 10-vuotisjuhlavuottaan!

Hintaturvallista polttonestettä asiakasomistajille

Vuonna 2008 polttonesteiden hintataso nousi uuteen ennätykseen, ja laski loppuvuodesta alemmaksi kuin vuosikausiin. Hinnasta riippumatta polttonestettä asiakasomistajien on pakko ostaa, joten toivottavaa olisi, että se olisi mahdollisimman halpaa.

Polttonesteet pyritään hinnoittelemaan niin, että tankkaaminen ABC:llä on asiakasomistajalle hintaturvallinen. Isojen kilpailijoiden järjestettyä toimintojansa uudelleen ja kiristettyä hintakilpailua ei silti aina pystytty tarjoamaan edullisinta toteemien päässä näkyvää hintaa. Kauppa on kuitenkin käynyt hyvin, sillä asiakasomistajat ovat laskutaitoisia. "Bonus on niin iso etu, että sen takia kannattaa tankata aina ABC:llä. Polttonesteostojen avulla bonusprosentti nousee, ja siksi kaikki muutkin Keskimaasta ostetut tuotteet saa lopulta halvemmalla. Ja saahan polttoaineistoista myös muita huippuetuja: maksutapaetua ja ylijäämän-palautusta Bonuksen lisäksi", Tervanen muistuttaa.



"Meille tuli lokakuussa käyttöön uusi à la carte -lista, jossa on huomioitu asiakkailtamme saadut palautteet ja toiveet. Joulussa on kokonaan uusia annoksia, mutta myös monia tuttuja, joiden resepti on uusittu", Hirvaskankaan ABC:n keittiön palveluvastaava Tuukka Vuorinen kertoo.

Verkosto kasvaa edelleen

Keskimaalla on toimialueellaan seitsemän liikennemyymälää; ABC Hirvaskangas, ABC Keljonkangas, ABC Keuruu, ABC Palokka, ABC Vaajakoski, ABC Viitasaari sekä Jyväskylässä Shell Veturi. Automaattiasemia on 23, joista uusin on kesällä 2008 avattu ABC Hannikaisenkatu Jyväskylässä.

Kuluvan vuoden aikana uudet automaattit saadaan käyttöön Äänekosken ja Laukaan keskustoissa. Äänekoskelle uuden S-marketin yhteyteen avataan alkukesällä myös ABC Car Wash.

Uusille ABC-liikennemyymälöille on maakunnassa edelleen tarvetta. Suunnittelupöydällä ovat ABC:t Jämsään ja Joutsaan. Lisäksi Jyväskylän Hannikaisenkadulle kaavailaan ydinkeskustaan sopivaa palvelua. Vuoden aikana asiakastiloja uudistetaan Vaajakoskella ja Keljonkankaalla. Kaikki ABC-liikennemyymälät muuttuvat täysin savuttomiksi touko-kuussa, kun kaksi vuotta sitten voimaan astuneen uuden tupakkalain mahdollistama siirtymäaika päättyy, ja tupakointitilat poistuvat Keskimaan liikennemyymälöistä.



ABC on tuttu taukopaikka Jarmo Rantaselle ja hänen tyttärelleen Jasminille.

Hirvaskangas kärkisijoilla

Hirvaskangas ylsi ABC-liikennemyymälöiden viime vuoden myyntitilastoissa hopeasijalle ravintolakaupan vertailussa. Ravintolamyynnissä on mukana ABC Restaurant sekä nopean syömisen konsepti ABC Burger tai Hesburger. Heinäkuussa Hirvaskangas valloitti ketjun ykköspaikan. Kesä-elokuussa Hirvaskankaalla myytiin yhteensä 47 000 noutopöytäateriaa, 23 400 à la carte -annosta, 8 300 pizzaa ja lähes 60 000 hampurilaisannosta. Yhteensä aterioita kertyi siis lähes 140 000, eli keskimäärin puolitoistatuhatta annosta joka päivä.

Palokassa palvelee uusi ABC

Jyväskylän Palokkaan avattiin tammikuun 2009 lopussa Keskimaan ensimmäinen kaupunkiympäristöön sijoittunut ABC-liikennemyymälä.

"Maakunnan keskuskaupunki Jyväskylä elää yhä enemmän 24/7-elämää, joten uskomme, että Jyväseudun väki löytää ABC:n palvelut. Olemme panostaneet muun muassa ABC Markettiin ympäri vuorokauden toimivana lähikauppana", toimialajohtaja Heikki Tervanen kuvailee. Palokan ABC:n palveluihin kuuluu marketin, polttonestejakelun sekä ravintolan ohella Keskimaan ensimmäinen täysin automaattisointu, kellon ympäri käytössä oleva autonpesu ABC Car Wash.



Jyväskeskuksen Rosso on Jasminin ja Camillan suosikkiravintola. "Tänne on kiva poiketa syömään kavereittenkin kanssa vaikka ennen leffaan menoa", Jasmin toteaa.

Hyvät palvelut ovat tärkeimpiä

Jyväskyläläinen Rantasen perhe liittyi asiakasomistajaksi nelisen vuotta sitten. Heille tärkeintä on Keskimaan hyvät palvelut. Ekstra ovat Bonus ja muut S-Tilille tulevat rahalliset edut, joista kertyy vuodessa iso potti.

Aikaisemmin Anna ja Jarmo Rantanen eivät juurikaan käyttäneet Keskimaan palveluja. Sukulaisten ja tuttavien kannustamana Anna kuitenkin innostui nelisen vuotta sitten täyttämään Keskimaan jäsenhakemuskavakkeen.

Samalla päätettiin tutustua kunnolla palvelutarjontaan, kokeilla ostosten keskittämistä ja katsoa, onko hyöty todella niin iso, kuin huhut kertoivat. "Olemme olleet todella tyytyväisiä. Tärkeintä on, että kaupat ja palvelut ovat hyviä, valikoima runsas ja laatu kohdallaan. Keskimaan paikoissa tietää, mitä rahallaan saa", Anna Rantanen miettii.

Bonus on hyvä palkinto palvelujen käytöstä. Rantaset ovat ottaneet tavaksi säästää rahat S-Tilille lomamatkoja varten. Viimeksi perhe on lomaillut Bonuksilla Roomassa ja sitä ennen Barcelonassa.

"Ainakin ruokaa on pakko joka tapauksessa ostaa, joten on hienoa, että siitä saa jotain takaisin päin ikään kuin huomaamatta. Keskimäärin Bonusta tulee reilut 60 euroa kuukaudessa. Kun mukaan laskee ylijäämänpalautuksen, on kokonaissumma lähemmäs tuhat euroa vuodessa", Rantaset laskevat.

Heidän tutuin kauppansa on Seppälän Prisma, josta on hankittu päivittäistavaran lisäksi erilaista käyttötavaraa. Ruokaostoksia tehdään myös Kolmikulman S-marketissa ja Mestarin Herkussa. 15-vuotiaan Jasminin ja 14-vuotiaan Camillan yksi suosikkiostospaikoista on Sokos.

"Siellä on ihan älyttömän hyvä kosmetiikkaosasto. Laaja tarjonta, valtavasti merkkejä ja hyvä palvelu. Meillä on omat rinnakkaiskortit, joita muistamme myös aina käyttää", tytöt kertovat.

Keskimaan ravintoloista he nostavat ykköseksi Jyväskeskuksen Rosson, kun taas vanhemmat viihtyvät parhaiten Fransmannissa. Jyväshoviin viime kesänä avattu Torerokin on viihtyisä ja ruoka hyvää.

"Tuttuja palveluja ovat tietysti myös ABC, jossa käymme aina tankkaamassa sekä S-ryhmän hotellit. Viimeksi olimme Helsingissä Radisson SAS Royalissa".

Rantasen kodista näkee, että sisustamiseen ja kodin laittamiseen on panostettu. Siksi ei ole yllätys, että perheessä on Kodin Terraä odotettu kovasti.

"On hienoa, että asiakasomistajille tulee uusia palveluja. Oikeastaan kaipaamme enää vain urheilun ja kodinelektroniikan erikoisliikkeitä. Prisma on kieltämättä kehittynyt hyvään suuntaan, mutta edelleen on käyttötavaran valikoimassa ja palvelussa parannettavaa", Jarmo Rantanen pohtii.

Asiakasomistajan omat termit

Asiakasomistaja

Asiakasomistajajärjestelmään kuuluva osuuskaupan henkilöjäsen. Keskimaalla oli asiakasomistajia vuoden 2008 lopussa yhteensä 99 123. Vuonna 2008 liittyjiä oli 6 916. Viimeisten viiden vuoden aikana asiakasomistajuuden on omakseen ottanut 24 000 keskiuomalaista.

Asiakasomistajatalous

Asiakasomistaja sekä hänen talouteensa kuuluvat muut henkilöt, jotka kerryttävät yhteistä Bonusta.

Asiakasomistajaedut

Asiakasomistajuuden mukanaan tuomat edut, kuten Bonus, tuote- ja palveluedut, asiakasomistajaposti, osuusmaksun korko ja ylijäämänpalautus.

Asiakasomistajaposti

Kotiin kerran kuussa lähetettävä tietopaketti, sisältää mm. bonuslaskelman, viestejä Keskimaalta, tietoa asiakasomistajaeduista ja Yhteishyvä-lehden.

Bonus

S-ryhmästä ja sen yhteistyökumppaneilta tehdyistä hankinnoista maksettu ostoohyvyys. Bonus kasvaa sitä mukaa, kuinka paljon ostoja kuukaudessa kertyy, parhaimmillaan 5 %. Vuoden 2008 aikana Bonuksen määrä kasvoi peräti 11,9 prosenttia.

Bonustoimipaikat

Bonusta kerryttäviä ketjuja ovat mm. Prisma, S-market, Sale, Sokos, Kodin Terra, ABC, Sokos Hotel, Radisson SAS, Holiday Club, Rosso, Amarillo, Fransmanni, Coffee House, Presso, Agrimarket ja S-Rautamarket. Lisäksi S-ryhmällä on useita autoliikkeitä.

Etujen maksutili

Rahana maksettavat edut, kuten Bonus tulee kerran kuukaudessa asiakasomistajan S-Pankissa olevalle etujen maksutilille eli S-Tilille.

Maksutapaetu

Asiakasomistajalle on maksettu vuoden 2008 alusta lähtien 0,5 % etu ostoista, jotka on maksettu S-Etukortilla S-ryhmän omissa toimipaikoissa. Kun S-Etukortissa on vähintään S-Tili- eli debit-ominaisuus, voi korttia käyttää maksamiseen. Uusi etu on selvästi lisännyt S-Etukortilla maksamista.

Osuusmaksu

Jäsenyyden eli asiakasomistajuuden edellytys on osuusmaksun suorittaminen. Keskimaan 100 euron osuusmaksu palautetaan jäsenen erotessa osuuskaupasta.

Osuusmaksun korko

Keskimaa on monen vuoden ajan maksanut asiakasomistajilleen 10 % korkoa osuusmaksulle.

S-Etukortti

Keskimaan jäsenkortti ja asiakasomistajuuden tunnus. S-Etukortti käteisellä saa Bonusta sekä tuote- ja palveluedut. Halutessaan S-Etukorttiin voi liittää myös S-Pankin tarjoamia maksuominaisuuksia. Korttihakemuksen voi tehdä S-ryhmän toimipaikoissa sekä pankkitunnuksilla S-Pankin verkkopankissa.

S-Pankki

Kauppapankki, jonka palvelut on räätälöity asiakasomistajille. S-Pankissa voi hoitaa kaikkia arkipäivän raha-asioita.

Valtakunnallisuus

Asiakasomistajille suunnatut palvelut ja edut ovat valtakunnallisia. Bonustoimipaikkoja on yli 2 000. Bonus maksetaan aina oman osuuskaupan bonustaulukon mukaisesti.

www.keskimaa.fi

Asiakasomistajan oma tietolähde, josta löytyy ajankohtaista tietoa eduista ja palveluista sekä maanlaajuisesti että alueellisesti.

Yhteistyökumppanit

Keskimaalla on useita bonusyhteistyökumppaneita, joiden tuotteista ja palveluista asiakasomistajat saavat etuja. Bonusta sekä ostoetuja asiakasomistajille tarjoavat Silmäsäma, IF, Elisa, Area, Hertz, Himos Hiihtokeskus, Oral Hammassairaala, Jyväskylän Energia ja Suur-Savon Sähkö.

Ylijäämänpalautus

Keskimaa maksaa hyvää tuloksestaan ylijäämänpalautusta asiakasomistajilleen. Se maksetaan vuoden aikana Keskimaan omissa toimipaikoissa tehdyistä bonusostoista.



www.keskimaa.fi

Keskimaan omat verkkosivut ovat ehtymätön tietopaketti osuuskaupasta. Sivut tarjoavat aina ajantasaista tietoa kaikista Keskimaan palveluista ja eduista, asiakasomistajuudesta sekä itse yrityksestä. Verkkosivuilta löytyy muun muassa toimipaikkojen esittelyt, aukioloajat sekä lounaspaikkojen ruokalistat. Asiakasomistajille suunnatut ajankohtaiset S-Edut on niputettu omaan osioonsa palveluittain ryhmiteltynä. Pääsivulta on kulku myös asiakasomistajan Onlineen, jossa pääsee tutustumaan omiin asiakasomistajarekisterissä oleviin tietoihin sekä kuukausittaiseen bonusostokertymään ketjuittain eriteltynä. Keskimaan verkkosivujen kautta voi hakea myös Keskimaalle töihin sekä tutustua itse yritykseen. Muun muassa kaikki Keskimaan vuosiraportit ja muut julkaisut ovat luettavissa digimuodossa. Syventävää tietoa osuuskaupasta ja sen toiminnasta löytyy linkin kautta Keskimaan omasta mediapalvelusta sekä S-ryhmän valtakunnallisilta verkkosivuilta.

Keskimaa palkitsee parhaiten

Osuustoiminta-lehden elokuussa 2008 tekemässä vertailussa Keskimaa nousi kirkkaasti osuustoiminnallisten yritysten ykköseksi omien jäsentensä palkitsijana. Parhaat edut saavat osuustoiminnan perusajatuksen mukaisesti ne, jotka palveluja eniten käyttävät.

Asiakasomistajuus on Keskimaan toiminnan ja koko olemassaolon avain. Palveluja ja etuja tuotetaan nimenomaan jäseniksi liittyneille asiakasomistajille, siis Keskimaan omalla toimialueella asuville, tutuille keskiuomalaisille ihmisille.

Kilpailukykyiset palvelut, hyvät valikoimat ja oikeat tuotteet ovat asiakasomistajuuden ydintä. Kokonaisuus on rakennettu asiakasomistajien tarpeisiin niin, että ostojen keskittäminen on järkevää ja kannattavaa. Hyvien palvelujen päälle tulevat Bonus ja muut rahana maksettavat edut.

Keskimaa maksoi vuodelta 2008

- Bonusta 20,8 milj. €
- Maksutapaetua 0,2 milj. €
- Ylijäämänpalautusta 10,9 milj. € (maksetaan 25.5.2009)
- Osuusmaksun korkoa 0,9 milj. € (maksetaan 25.6.2009)

Keskimäärin jokainen asiakasomistaja sai rahana maksettavia etuja 343 euroa!

S-Tili on asiakasomistajan käyttötili

- S-Tili on maksuton käyttötili asiakasomistajille ja asiakasomistajatalouksiin kuuluville. Tiliin voi liittää maksuttomia tilinkäyttövälineitä, kuten kortin, suoraveloituksen ja verkkopankin.
- S-Tilille maksetaan Bonus, maksutapaetu, ylijäämänpalautus ja osuusmaksun korko.
- S-Tililtä voi nostaa rahaa S-ryhmän kauppojen kassoilta. Lisäksi S-Etukortti Visalla voi tehdä nostoja käteisautomaateista. Ulkomailla S-Etukortti Visa käy kaikkiin Visa-tunnuksella varustettuihin automaatteihin.
- S-Etukortti Visalla voi maksaa ostoksia kuten muillakin pankkikorteilla niin S-ryhmän toimipaikoissa kuin muuallakin.
- S-Tilin kaikki tilitapahtumat näkyvät verkkopankissa 18 kuukauden ajan.
- S-Tilille voi ohjata palkat, eläkkeet, lapsilisät, veronpalautukset ja mitkä tahansa muutkin maksusuoritukset.



Jyväskylän molempien Prismojen S-Pankin asiakaspalvelupisteessä on tehty vuoden aikana uudistuksia, joilla on parannettu asiointiin häiriöttömyyttä. Toni Ikonen ja Jenny Kuismen hakivat S-Pankin verkkopankkitunnukset Seppälän Prismasta, jossa heitä palveli Katri Peurakumpu.

S-Pankki - luotettu ja tuttu palvelu

S-Pankki on palvellut asiakasomistajia jo puolitoista vuotta. "S-Pankki on tullut tänä aikana asiakasomistajillemme tutuksi", Katri Peurakumpu Seppälän Prisman S-Pankin asiakaspalvelupisteestä toteaa.

Keskimaan asiakasomistajat ovat S-Pankin avautumisesta lähtien käyttäneet uuden kauppapankin palveluja ahkerasti. Kysytyimpiä ovat olleet verkkopankkitunnukset sekä uudet, Visaan liitetyt S-Etukortit. Asiakaspalvelupisteissä tehdään runsaasti myös käteisnostoja ja -panoja, haetaan S-Pankin Kerta- ja Tuoteluottoja, avataan uusia tilejä, tehdään erilaisia sijoituksia sekä hoidetaan tietysti myös uusien asiakasomistajien liittymiset korttitilauksineen ja tilinavauksineen.

"Käytännön kokemusten kautta pankki on tullut yhä tutummaksi. Innokkaimmat olivat ruuhkaksi asti liikkeellä heti pankin avautumisen jälkeen. Vuoden lopulla alkoi toinen aalto, kun varovaisemmatkin asiakasomistajamme kiinnostuivat uusista palveluista tuttaviltaan saamansa hyvän palautteen perusteella", Katri Peurakumpu kertoo. Hän arvioi asiakasomistajien olevan pääosin todella tyytyväisiä S-Pankin tarjoamiin palveluihin ja etuihin. Esimerkiksi verkkopankin monipuolisuudesta ja selkeydestä tulee paljon kiitosta.

"Ilmaiset tunnukset kannattaa hankkia. Verkkopankissa on helppo hoitaa omia raha-asioita silloin, kun itselle parhaiten sopii. Siellä voi esimerkiksi avata tilejä, maksaa laskuja ja seurata hyvinkin tarkasti oman talouden menoja ja tuloja".

S-Pankkia edeltäneen säästökassan pitkien perinteiden ansiosta asiakasomistajat luottavat siihen, että heidän rahansa ovat turvassa S-Pankissa, vaikka kansainvälisillä pankkimarkkinoilla kuohuisikin. "Kun syksyllä alettiin puhua kansainvälisestä pankkikriisistä, asiakaspalvelupisteessämme alkoi vilskä. Asiakasomistajamme tallettavat epävarmoina aikoina rahojaan ahkerasti luotettavaksi koettuun S-Pankkiin", Katri Peurakumpu kuvailee.

Turvallisuus on tärkeä tekijä myös pankkikorttiuudistuksessa, jonka myötä uusiin, maksuominaisuuksilla varustettuihin ilmaisiin S-Etukortteihin on liitetty siruominaisuus.

"Suomi liittyi yhtenäiseen euromaksualueeseen eli SEPAan vuoden 2008 alusta alkaen. Näkyvin uudistus on suomalaisten pankkikorttien korvauminen kansainvälisillä maksukorteilla, kuten Visa-korteilla".

S-Etukortti Visa Debit on yleisin uusista korteista, ja sitä voi käyttää maksuvälineenä sekä S-ryhmän toimipaikoissa että muualla. S-Etukortti Visa Credit sisältää myös luotto-ominaisuuden. Luoton myöntää S-Pankki, ei mikään ulkopuolinen luottolaitos.



S-Tilin saldon, viimeisimmät tapahtumat sekä kuukauden bonusostokertymän voi tarkistaa verkkopankin ja asiakaspalvelupisteen lisäksi useimmista Keskimaan toimipaikoista löytyvällä saldopäätteellä.

Kilowatit kuriin, maaperä suojaan

Keskimaassa yritetään toimia ympäristöä mahdollisimman vähän kuormittavalla tavalla. Jättemäärän vähentämisen, energiakulujen minimoinnin ja ekologisesti kestävästä rakentamisesta rinnalle etsitään jatkuvasti uusia, ympäristöä säästäviä toimintatapoja.

Ympäristön huomioiva toiminta on usein järkevää paitsi ekologisesti, myös kustannustehokkuuden kannalta.

Tuloksiin pääseminen vaatii kuitenkin systemaattista ja tavoitteellista toimintaa. Pitkäjänteinen työ alkaa jo toimipaikkojen suunnittelusta. Keskimaassa uudet yksiköt pyritään tekemään yhä energiatehokkaammiksi. Ympäristön kannalta merkitykselliset investoinnit nostavat rakentamisen kokonaiskustannuksia. Ne ovat kuitenkin Keskimaan vastuullisuutta korostavan arvomaailman mukaisia, ja maksavat usein käyttövaiheessa itsensä takaisin.

Ekologisesti kestäviä ratkaisuja

Uudessa ABC Palokassa ekologisesti kestäviä ratkaisuja on tehty kaikissa rakentamisen vaiheissa.

ABC:n polttonestesäiliöt on eristetty maaperästä suoja-altailla ja -kalvoilla, vuodonilmaisuhälyttimillä sekä ylitäytönestolaitteilla. Viranomaismääräykset ylittävänä toimenpiteenä kaksivaippasäiliöt on suojattu myös bentoniittimatoilla. Bentoniitti on luonnon savimineraali, joka kostuessaan paisuu ja muuttuu paineen alla käytännössä nestettä läpäisemättömäksi. ABC:n sisällä laitehankinnoissa energiatehokkuus on huipussaan. Esimerkiksi tiskikoneet on valittu veden- ja sähkönkulutuksen perusteella ja maitokaapit ovat ovellisia, jotta kylmää ei pääse karkuun. Hyllyvaloja ei ole asennettu kaappien sisälle, koska ne lämmittäisivät kylmätiloja ja lisääisivät siten energiankulutusta.

ABC Palokka tarjoaa myös asiakkailleen mahdollisuuden ympäristövastuullisuuteen. Esimerkiksi ABC Car Wash -autonpesu on ympäristön kannalta parempi vaihtoehto kuin auton peseminen omassa koti- tai mökkipihassa. Car Washissa veden ja sähkön kulutus on mahdollisimman tehokasta, jätevedet käsitellään asianmukaisesti ja pesuaineina käytetään ympäristöystävällisiä tuotteita.

Keskimaa mukana energiatalkoissa

Energiansäästötyö sai Keskimaassa lisää pontta, kun toimialojen sitovat energiatehokkuussopimukset allekirjoitettiin viime syksynä. Koko S-ryhmää koskevien sopimusten taustalla on EU-direktiivin edellyttämä yhdeksän prosentin energiasäästötavoite vuoteen 2016 mennessä. Keskimaan jo aiemmin toteuttaman oman energiaohjelman myötä energiankulutusta on onnistuttu pudottamaan noin viisi prosenttia. Uusi tavoite onkin haastava: kulutusta pitää edelleen vähentää useamman S-marketin energiatarpeen verran. Kuitenkin samaan aikaan toimipaikkojen määrä lisääntyy ja kylmäsäilytystä tarvitsevien tuotteiden määrä kasvaa. Kaupassa suurin sähkönkuluttaja ovat nimenomaan kylmälaitteet. Kulutuksen minimointi edellyttää, että kylmälaitteet saadaan toimimaan parhaalla mahdollisella hyötysuhteella. Keskimaassa etsitään jatkuvasti uusia ratkaisuja tilanteen parantamiseksi ja energiantarpeen pienentämiseksi.

Asiointimukavuudesta sen enempiä kuin henkilöstön työolosuhteista energiatalkoissa ei voida tinkiä.

Esimerkkejä ympäristöratkaisuista:

- Kiinteistöt liitetään aina mikäli mahdollista kaukolämpöön tai vastaavan tyyppiseen verkostoon.
- Osa lämmityksestä toteutetaan kylmälaitteiden lauhdelämmön ja poistoilman talteenoton avulla kierrättämällä lämpöenergiaa.
- Asiakas- ja toimistotilojen jäähdyttimet varustetaan vapaalauhdutuksella, jolloin vähennetään oleellisesti ilmastoinnin kompressorikäyttöä. Vedenjäähdyttimien verkostovettä käytetään kaupan kylmäkoneiden alijäähdytykseen, jolloin kylmäkoneiden sähkönkäyttö vähenee 20 prosenttia.
- Uudet kylmäkalusteet ovat energiatehokkaita niissä käytetyn puhallinmoottoritekniikan ansiosta. Käytettävä kylmäainemäärä on pienin mahdollinen, koska käytetään epäsuoraa lauhdutusta.
- Kylmälaitteiden ohjausjärjestelmä optimoi kalusteiden sulatuksia.
- Kylmäntuottoa säättävä adaptiivinen imupaineen ohjaus säättää kompressorien käyttöolosuhteet siten, että ne käyvät maksimihiötysuhteella.
- Myymälätilan valaistus ja lämmönsäätö on automatisoitu, jolloin valot eivät voi jäädä esimerkiksi yöksi vahingossa päälle. Valaisimien lamput ovat normaalilamppuja pitkäikäisempiä.

Etanolia bensiinin seassa:

- Vuoden 2008 alusta alkaen ABC-asemille toimitettavassa bensiinissä on ollut valmiiksi sekoitettuna biokomponenttia eli etanolia. Syynä on biopolttoaineiden käytön edistämiseen tähtäävä laki, jossa on asetettu liikennepolttoaineiden jakelijoille vähimmäisvelvoite biopolttoaineiden vuotuisiksi toimitusosuudeksi.
- Vuoden 2009 alussa biopolttoaineiden osuutta nostettiin edelleen lain edellytysten mukaisesti.
- Etanoli ei vaikuta bensiinin laatuun tai käyttöominaisuuksiin millään tavoin. Myöskään autojen kulutukseen ei tällä lisäysmäärällä ole vaikutusta.
- Vuoden 2009 alusta alkaen myös kevyeen polttoöljyn on lisätty kaksi prosenttia uusiutuviin raaka-aineista valmistettua biodieseliä. Polttoöljyä voidaan polttaa nykyisissä lämmityskattiloissa ja öljypolttimissa ilman teknisiä muutoksia, eikä biodieselin lisäys vaadi muutoksia savuhormeihin.



ABC Palokan tontin pehmeä maapohja stabiloitiin sekoittamalla siihen kalkki-sementtiseosta. Maa-aineksen poiskuljetus olisi merkinnyt autoliikenteen moninkertaistumista.



Polttonesteen jakelumittareiden alle asennettiin täysin yhtenäinen bentoniittimatto. Allas on mitoitettu niin, ettei massiivinen vuotokaan päästäisi polttonestettä maaperään.



Betonista valetun laatan päälle asennettava polttonestesäiliö on kaksivaippainen



Säiliö on ankkuroitu pohjalaattaan kiinni. Mustassa tarkistuskaivossa on vuodonilmaisuhälyttimet.



Mittarikentän alue on peitetty hiekkapatjalla, jonka päällä näkyvät enää tässä vaiheessa mittarisaarekkeet.



Valmis mittarikenttä kätkee alleen valtavan määrän alan huipputekniikkaa.



Hannu Sivusuo viihtyy asiakaspalvelutyössä. (yläkuva)
– Oma paistopiste on meidän yksi valttikorttimme, Soile Manninen Hirvaskankaan ABC:ltä kertoo.



Marika Tuominen-Juka palvelee Viivi Saveliusta ja Tuomo Bägmania S-Pankin asiakaspalvelupisteessä Sokoksella.

Keskimaa asuu ihmisissä

Keskimaan tärkein menestystekijä on ammattitaitoinen ja tyytyväinen henkilöstö. Asiakasomistajien hyvän palvelun lähtökohta on, että työntekijät ovat motivoituneita ja innostuneita työstään. Keskimaa on ihmisten käsissä.

Keskimaa on haluttu ja arvostettu työnantaja, joka erottuu työmarkkinoilla edukseen, ja jonka arvot ja toimintatavat tuntuvat oikeilta. Työntekijöiltään Keskimaa saa työnantajana arvosanan 4,1 asteikolla 1-5. Henkilöstön mielestä töiden organisointi on tehokasta ja toiminta tavoitteellista, oma-aloitteellisuutta sekä vastuun ottamiseen kannustavaa. Henkilöstö kokee jaksavansa hyvin työssään, omaan työhön ollaan tyytyväisiä, työtä pidetään monipuolisena ja siinä koetaan työn iloa. Tasa-arvo toteutuu hyvin sekä eri-ikäisten että sukupuolten välillä. Työhyvinvointiin kiinnitetään keskimaalaisten mielestä hyvin huomiota ja kokonaispalkitsemiskäytäntöä pidetään motivoivana.

Tiedot ilmenevät syksyllä tehdystä työyhteisöselvityksestä, jonka tavoite on antaa kokonaiskuva henkilöstön mielipiteistä ja päivittäisen työn sujuvuudesta sekä toimia käytännön kehittämisen työvälineenä. Tutkimuksen tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja kussakin toimipaikassa nostetaan kehittämiskohteiksi eniten kritiikkiä saaneet asiat. Tarvetta kehittämiseen on joissain yksiköissä muun muassa sisäisessä tiedonkulussa, työntekijöiden tasapuolisessa kohtelussa sekä lisävastuun antamisessa.

Työhyvinvointi syntyy työpaikalla

Keskimaan henkilöstötyö perustuu ammattitaidon ja osaamisen kasvattamiseen, työhyvinvointiin, tasa-arvoisuuteen ja oikeudenmukaisuuteen. Työhyvinvointi syntyy arkipäivässä työpaikalla; hyvästä työilmapiiristä ja toimivasta tavasta tehdä työtä. Henkilöstön ammatillisella ja sosiaalisella työvälineellä on suora vaikutus asiakaspalvelun sujuvuuteen ja laatuun. Ulkoisten puitteiden pitää tietysti olla kunnossa, mutta avainasemassa Keskimaan maineen ja menestyksen tekijöinä ovat päivittäin asiakaspinnassa työtä tekevät, työssään viihtyvät, osaavat keskimaalaiset. Keskimaalaisuutta arvostetaan ja Keskimaahan sitoudutaan. Silloin ihmiset kokevat omistajuutta työhönsä, synnyttävät ensiluokkaista työn jälkeä, ja voivat olla siitä ylpeitä.

Kaikki keskimaalaiset ovat kannustepalkkauksen piirissä, tehtyjen työtuntien suhteessa. Kannustepalkkiot vahvistavat motivaatiota, palkitsevat onnistumisista ja lisäävät tavoitetietoisuutta, hyvää palkanlisää unohtamatta.

Merkittävä taloudellinen etu on myös henkilöstön ostoalennukset S-ryhmän toimipaikoista.

Monimuotoista osaamista

Keskimaassa arvostetaan sekä moniosaamista että syvää erityisosaamista. Henkilöstöä koulutetaan ja valmennetaan jatkuvasti. Koulutuksiin sisältyivät muun muassa Kodin Terran ja ABC Palokan avausvalmennukset, ABC:n palveluvastaavavalmennus, päivittäistavarakaupan esimiesten fresh up-valmennus sekä johtoryhmän syväjohtamisen koulutus. Isossa yrityksessä henkilökunnalle voidaan tarjota monipuolisia työelinkaaria. Työntekijöitä kannustetaan aktiiviseen liikkumiseen toimipaikoista ja jopa toimialoilta toisille. Joustavuus auttaa toimipaikkoja selviytymään ruuhkahuipusta ja tasaamaan paineita, työntekijän kasvattaessa moniosaamistaan ja ammatillista pääomaansa.

Keskimaalaisia on yli 1 800

Keskimaa vahvistaa asemaansa yhtenä Keski-Suomen suurimmista työnantajista. Vuoden 2008 syksyllä Jyväskylän Palokanorren uusiin palveluihin liittyvä rekrytointi kasvatti henkilöstön kokonaismäärää noin sadalla. Työpaikat kiinnostivat erittäin paljon, sillä Kodin Terraan ja ABC:lle haki töihin yli 1 600 henkilöä.

Vuoden 2008 lopussa aktiivisessa työsuhteessa oli 1726 työntekijää. Lisäksi erilaisilla perhevapailla, opintovapailla sekä muilla pitkillä poissaolojaksoilla oli noin 100 henkilöä.

Liiketoiminnan kehittyminen on mahdollistanut jatkuvan rekrytoinnin. Palvelualalle tyypillisen henkilöstön vaihtuvuuden vuoksi lähes puolella työntekijöistä keskimaalaisuus oli kestänyt alle kolme vuotta. Yli kolme vuosikymmentä keskimaalaisuutta oli takana reilulla kuudella prosentilla. Keskimaalaisista lähes neljä viidestä on naisia ja yli puolet oli alle 34-vuotiaita. Yli 55-vuotiaita oli 11 prosenttia.



"Asiakkaamme ovat olleet erittäin tyytyväisiä myymälämme laajennuksen myötä monipuolistuneisiin valikoimiin", Sinikka Keikkala Lievestuoreen S-marketista kertoo.

Suolahden S-marketissa työskentelevä Jaana Paananen nostaa työnsä tärkeimmiksi asioiksi mukavat asiakkaat ja työkaverit (yläkuva). Isännöitsijä Voitto Hyvärinen esittelee liikennemyymälään suunnitteilla olevan uuden leikkipaikan piirustuksia.

Osa-aikaisia kaikista työntekijöistä oli noin kaksi kolmasosaa. Keskimaan edustamilla toimialoilla tarvitaan asiakasmäärien isojen vaihtelujen vuoksi aina osa-aikaisia työntekijöitä, mutta pyrkimyksenä on mahdollisuuksien mukaan lisätä työtunteja niitä toivoville. Monet eivät kuitenkaan halua kokoaikaisiksi. Yleisimpiä syitä ovat opiskelu, perhe- tai yleensäkin elämäntilanne sekä harrastukset, joille halutaan myös jättää aikaa.

Savuton työpaikka

Keskimaasta tuli vuoden 2008 alussa savuton työpaikka. Monelle keskimaalaiselle työpaikan savuttomuus on ollut kaivattu kimmoke tupakoinnin lopettamiseen. Keskimaassa on haluttu tukea ja kannustaa lopettajia. Työterveyshuollon asiantuntijoilta on halutessaan saanut tukea ja ohjausta.

Työntekijöitä kannustetaan fyysisen hyvinvoinnin ylläpitämiseen myös liikuntapalveluilla, muun muassa kuntosalien, liikuntakeskusten ja uimahallien käyttöä tukemalla.

Koko henkilöstö on yleislääkärin lakisääteistä laajemmat sairaanhoitopalvelut kattavan työterveyshuollon piirissä.

Risto Onkilasta Vuoden Ässäpäällikkö

Mestarin Herkun myyntipäällikkö Risto Onkila on yksi S-ryhmän viidestätoista vuoden 2008 Ässäpäällikköä. Valinnan kriteereinä olivat useamman vuoden tuloksellinen toiminta, asiakastyytyväisyys, henkilöstöjohtaminen, henkilöstön tyytyväisyys sekä ketjutoiminnan toteuttaminen ja kehittäminen.

Risto Onkila on vuosikymmenien aikana kehittänyt Mestarin Herkun uniikkia liikeideaa määrätietoisesti, ylläpitäen kolmen vuosikymmenen ajan tasoa, jolla on saavutettu asema Jyväskylän parhaana ruokakauppana. "Kaiken takana on sitoutunut, huippuosaajista koostuva ja ammatistaan ylpeä työryhmä, jolle kiitos saamastani tunnustuksesta kuuluu. Olen tykännyt todella paljon työstäni ja siitä, että olen saanut ison työryhmän kanssa kehittää toimintaa pitkäjänteisesti".



"Jatkuva uudistuminen on pitänyt työn mielekkäänä", Ässäpäällikkö Risto Onkila kiittelee.



Petri Kilpeläinen viihtyy Amarillon keittiössä.

Tuotekehityksessä riittää haastetta

Keskimaalainen keittiöpäällikkö Petri Kilpeläinen on mukana Amarillo-ketjun valtakunnallisessa tuotekehitystyöryhmässä, jonka ajatuksissa ja käsissä syntyy syksyllä käyttöön tuleva Amarillon uusi ruokalista. "On hienoa päästä käyttämään omaa ammattitaitoaan ja vaikuttamaan ruokalistan syntymiseen. Listalle tulee hyvää, runsasta ja rehevää texmexiä. Ruokalistan suunnittelussa pohditaan annosten sisältöä, varmistetaan tasalaatuisuutta ja mitataan valmistusaikoja. Palvelun pitää kuitenkin olla suhteellisen nopeaa", ensimmäistä kertaa tuotekehitystyöhön mukaan päässyt Petri taustoittaa.

Ennen Amarilloa hän toimi kokkina Jyväskylän Rossossa ja suoritti työn ohessa keittiömestarikoulutuksen. "Olen tyytyväinen Keskimaan tarjoamiin etenemismahdollisuuksiin. Amarillo on iso ravintola, jossa on minulle tällä hetkellä haastetta ihan riittävästi. Varsinkin tuotekehitykseen mukaan pääseminen on todella motivoivaa". Keskimaata Petri kuvailee rehdiksi ja turvalliseksi työnantajaksi. "Keskimaa on varma työpaikka, joka ravintola-alalla on arvostettava asia", hän muistuttaa.

Oppisopimuksella ammattitutkinto

Keskimaassa suoritetaan vuosittain useita ammattitutkintoja ja erikoisammattitutkintoja oppisopimuksella. Suosituin on myynnin ammattitutkintoon tähtäävä vuoden kestävä koulutus. Uusi ryhmä käynnistyy yleensä saman tien, kun edellinen saa opiskelunsa päätökseen. Vuoden kestävä valmistava koulutus koostuu lähiopetuspäivistä, työssä oppimisesta ja oppimistehtävistä. Jaksojen teemoja ovat mm. Keskimaan toiminta-ajatus ja liiketoiminta-alueet, vastuullisuus, valikoimahallinta, perehdyttäminen, myymälän toiminnot, asiakasomistajuus, asiakaspalvelu, tuoteryhmätietous sekä kuluttajalainsäädäntö. Osaaminen osoitetaan omalla työpaikalla tapahtuvilla näytöillä. Tikkakosken S-marketissa työskentelevän Tanja Hakalan ammattitutkinto on lähes valmis. "Kun esimies tarjosi tilaisuutta, tartuin siihen heti. Halusin uusia virikkeitä ja vaihtelua työhön", hän perustelee opiskelunnostustaan. Tanja sanoo oppineensa ymmärtämään laajempia kokonaisuuksia ja oman työn merkitystä kokonaisuuden osana. Hän osaa nyt myös opastaa muita ja pystyy perehdyttämään uusia työntekijöitä myyjän työhön. "Olen oppinut valtavan paljon uusia asioita. Hienoa, että työnantaja antaa tällaiseen mahdollisuuden".



"Myynnin ammattitutkinnon suorittaminen on ehdottomasti kannattanut, joten olen suositellut sitä muillekin. Olen nyt osaavampi, ja varmasti parempi työntekijä.", Tanja Hakala toteaa.

Keskimaan vuosi 2008

- 1.1. Keskimaalla oli yhteensä 94 737 asiakasomistajaa.
- 9.1. Säynätsaloon avattiin täysin uusi S-market.
- 16.2. Edustajiston, hallintoneuvoston, hallituksen sekä ässätukiryhmien jäsenet kokoontuivat perinteiseen kevätseminaariin. Teemana oli Keskimaan asiakasomistajalähtöisyys nyt ja tulevaisuudessa.
- 29.4. Keskimaa Osk lahjoitti Jyväskylän Yliopistosäätiön juhlakeräykseen 50 000 euroa.
- 25.5. Asiakasomistajien S-Tileille S-Pankkiin maksettiin ylijäämäpalautukset, yhteensä noin 8,1 miljoonaa euroa
- 27.5. Ravintola Freetime lopetti toimintansa Sokoksen laajennuksen vuoksi.
- 30.5. Julkistettiin sopimus, jonka mukaan Sokos-keskuksen isoimmaksi vuokralaiseksi tulee ruotsalainen urheilutarvikeliike Stadium.
- 1.6. Jyväskylän Sokokseen valmistui Sokos-keskus -hankkeen myötä 700 neliötä uutta liiketilaa.
- 3.6. Jyväskylän Hannikaisenkadulle avattiin ABC-automaattiasema.
- 5.6. Kodin Terran ja ABC Palokan rakentaminen eteni harjannostajaisvaiheeseen.
- 25.6. Osuusmaksun korot, lähes 0,9 miljoonaa euroa, maksettiin asiakasomistajien S-Tileille S-Pankkiin.
- 1.7. Otettiin käyttöön Sokoksen uusi pysäköintitalo P-Sokos.
- 24.7. Avattiin Jyväshovin uudet ravintolat Night Jyväskylä, Torero ja Coffee Bar.
- 17.9. Täysin uudistuneessa Jyväshovissa vietettiin 70-vuotisjuhlia näyttävästi.
- 26.9. Kodin Terran ja ABC Palokan myyntitehtäviin tuli määräaikaan mennessä yli 1600 työhakemusta.
- 30.10. S-market Lievestuoreen laajennus valmistui ja juhlittiin avajaisia.
- 18.11. Keskimaan edustajiston nelivuotisen toimikauden viimeinen varsinainen syyskokous pidettiin Jyväskylän Paviljongissa.
- 27.11. Laukaan S-marketissa vietettiin laajennuksen ja uudistuksen jälkeen avajaisia.
- 30.11. Kodin Terran 16 000 neliön kiinteistö valmistui ja kalustaminen aloitettiin.
- 31.12. Keskimaalla oli 99 123 asiakasomistajaa. Vuoden kokonaismyynti oli 598,5 miljoonaa euroa.



SOK:n pääjohtaja Arto Hiltunen onnittelee Säynätsalon S-marketin henkilökuntaa uudesta myymälästä. Tässä kukitettavana Tuija Reunanen.



Sokoksen pysäköintitalo P-Sokos valmistui heinäkuun alussa.



Sokoksen toisen kerroksen uuteen myymälätilaan muutti liikunnan ja ulkoilun osasto.



Jyväshovin alakerrassa sijaitseva Night nousi avautumisensa jälkeen Jyväskylän suosituimmaksi yöravintolaksi.



Hannikaisenkadun ABC-automaatti parantaa asiakasomistajien tankkausmahdollisuuksia Jyväskylän keskustassa.



Kodin Terran rakentaminen eteni vuoden aikana vauhdikkaasti.



Nelivuotiskautensa päättänyt edustajisto yhteiskuvassa syksyn 2008 kokouksessa.

Päätöksenteko keskisuomalaisissa käsissä

Keskimaa tarjoaa asiakasomistajilleen laadukkaiden palvelujen ja hyvien etujen ohella mahdollisuuden osallistua päätöksentekoon.

Keskimaa on osa valtakunnallista S-ryhmää, mutta silti täysin itsenäinen, keskisuomalaisten ihmisten omistama yritys. Kaikki päätökset toiminnan kehittämisestä ja linjauksista tehdään omalla alueella ja omassa maakunnassa, sen ihmisten etua ajaen.

Keskimaan asiakasomistajat sanelevat toiminnalle suunnan sekä asiakkaina että hallinnossa mukana olevina päättäjinä.

Edustajisto

Keskimaassa ylintä päätösvaltaa käyttää 100-jäseninen edustajisto, jonka asiakasomistajat valitsevat keskuudestaan äänestämällä neljän vuoden välein. Edustajisto vuosille 2009-2013 valitaan kuluvaan kevään aikana. Sääntöjen mukaan edustajiston tärkeimpiä tehtäviä ovat hallintoneuvoston nimeäminen, tilinpäätöksen vahvistaminen sekä tuloksenkäytöstä, muun muassa ylijäämänpalautuksesta päättäminen.

Hallintoneuvosto

Hallintoneuvostoon kuuluu 21 jäsentä. Tehtävänä on valvoa hallituksen ja toimitusjohtajan hoitamaa osuuskunnan hallintoa ja toiminnan tarkoituksen toteutumista parhaalla mahdollisella tavalla.

Hallintoneuvosto valitsee hallituksen jäsenet ja toimitusjohtajan, valmistelee edustajiston kokouksessa esille tulevat asiat, antaa hallitukselle ohjeita laajakantoisista ja periaatteellisista asioista sekä vahvistaa keskeiset strategiat ja tavoitteet.



Hallitus

Hallituksen muodostavat toimitusjohtaja sekä neljä jäsentä. Tehtävänä on edistää osuuskaupan etua ja hoitaa sen asioita osuuskuntalain, osuuskunnan sääntöjen, ohjesäännön sekä edustajiston ja hallintoneuvoston antamien ohjeiden ja päätösten mukaisesti. Hallitus päättää strategioista, tavoitteista ja suunnitelmista.

Hallitus 2008

Harvia-Jyllinmaa Sari, talousjohtaja, Jyväskylä
Jantunen Kimmo, toimialajohtaja, Jyväskylä
Kässi Timo, agrologi, Uurainen
Neittaanmäki Pekka, professori, Jyväskylä
Niemelä Kuisma, toimitusjohtaja, Vaajakoski

Hallintoneuvosto 2008

Ikkela-Koski Tuulia, apulaisrehtori, Muurame
Kalenius Tapani, rikosylikonstaapeli, Tikkakoski
Kantala Tiina, myyjä (henkilöstö), Jyväskylä
Kauhanen Seppo, ravintolapäällikkö (henkilöstö), Jyväskylä
Kettunen Sami, toimitusjohtaja, Jyväskylä
Koponen Anni, teollisuuspuuseppä, laborantti, Pihtipudas
Kutinlahti Simo, pj, maanviljelijä, Keuruu
Leppänen Johannes, agrologi, Kannonkoski
Leppänen Lea, sairaanhoitaja, Jyväskylä
Liukko Kirsti, sairaanhoitaja, Vaajakoski
Mattila Pekka, markkinointipäällikkö, Saarijärvi

Möttölä Matti, maanviljelijä, Karstula
Pekkala Martti, maanviljelijä, Joutsa
Pekkarinen Raija, terveydenhoitaja, Jyväskylä
Peltonen Tuula, kansanedustaja, Jämsänkoski
Ruoppila Ahti, varapj, aluejohtaja, Jyväskylä
Salmi Tapio, ostoesimies, Toivakka
Salokorpi Esa, yrittäjä, Jyväskylä
Saraste-Kautto Anita, rehtori, Jyväskylä
Vuorenpää Pirjo, koulutussuunnittelija, Lievestuore
Väisänen Jarmo, luokanopettaja, Suolahti

Edustajisto 2008

Alue 1, eteläinen jäsenalue

Helander Aila, myyjä, Muurame
 Hintikka Pauli, ylikonstaapeli, Vaajakoski
 Huikko Riitta, myyjä, Oravasaari
 Huuska Aila, luontaisterapeutti, Jämsä
 Janhonen Tapio, maanviljelijä, Niemisjärvi
 Järvenpää Briitta, graafinen toimihenkilö, Jyväskylä
 Järvenpää Laila, emäntä, Jämsä
 Kauppinen Seija, myyjä, Vaajakoski
 Kinnunen Raimo, lähettäjä, eläkkeellä, Vaajakoski
 Koivikko Asta, fysioterapeutti, Muurame
 Kolu Raija, emäntä, Puuppola
 Konstari Arja, sairaanhoitaja, Jämsänkoski
 Kuusijoki Kari, autonkuljettaja, Tikkakoski
 Laitinen Irma, pankkitoimihenkilö, Hankasalmi
 Lindqvist Antti, rehtori, Kangasniemi
 Mannisenmäki Maija-Liisa, myyjä, Muurame
 Mennala Sirkku, kotitalousopettaja, Saakoski
 Messala Jaana, myyjä, Jämsä
 Mäntylä Erkki, ylikonstaapeli, Jämsä
 Otava Tuula, myyjä, Joutsa
 Paju Ari, työsuojeluvaltuutettu, Jämsänkoski
 Pylvänäinen Kaija, myyntineuvottelija, Kangasniemi
 Pöppönen Matti, puuseppämestari, Vaajakoski
 Ruokola Seija, ravitsemusteknikko, Päijälä
 Ruuska Mikko, yrittäjä, Muurame
 Sipilinen Raija, yrittäjä, Palokka
 Sulkunen Vappu, pankkitoimihenkilö, Jämsä
 Suuronen Tellervo, opettaja, Joutsa
 Taipale Tapani, maanviljelijä, Toivakka
 Tapio Anu, myyjä, Tikkakoski
 Tiihonen Riitta, kodinhoitaja, Kangasniemi
 Tiitto Klaus, ylikonstaapeli, Jämsä
 Vahvaselkä Jaana, luokanopettaja, Kangasniemi
 Virtanen Eila, yrittäjä, Luhanka
 Voutilainen Salla, laskentamerkonomi, Jyväskylä

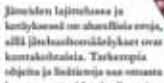
Alue 2, Jyväskylän jäsenalue

Ammond Jukka, dosentti, Jyväskylä
 Blom Jari, toiminnanjohtaja, Jyväskylä
 Heikkilä Terttu, asianajaja, varatuomari, Jyväskylä
 Hjelt Juha, paloesimies, Jyväskylä
 Huttunen Eeva, myyjä, Säynätsalo
 Hynynen Marjatta, suurtalouden emäntä, Jyväskylä
 Jakobsson Aino-Inkeri, hygieniahoitaja, Jyväskylä
 Kotamäki Saara, rehtori, Jyväskylä
 Kuorttinen Raija, järjestösihteeri, Jyväskylä
 Lajunen Heimo, ylilääkäri, Jyväskylä
 Matsinen Tero, asianajaja, Jyväskylä
 Miettinen Pirjo, myyjä, eläkkeellä, Jyväskylä
 Mikkonen Ilkka, työterveyslääkäri, Säynätsalo
 Mäkinen Tuija, koulukuraattori, Jyväskylä
 Neittaanmäki Petri, yhteiskuntatieteiden maisteri, Jyväskylä

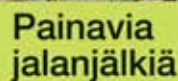
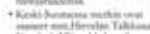
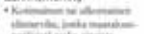
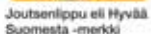
Paananen Taina, kätilö, terveydenhoitaja, Jyväskylä (11.2.2008 alkaen)
 Paloniemi Aila, kansanedustaja, Jyväskylä
 Pernu Ilkka, ylihoitaja, Säynätsalo
 Rinne Jaakko, käräjätuomari, Jyväskylä
 Saarela Kerttu, ruokapalvelutyöntekijä, Säynätsalo
 Saarinen Tuula, näyttelijä, Jyväskylä
 Selin Jaakko, tradenomi, Jyväskylä
 Sorri Katja, lehtori, KTM, Jyväskylä (10.2.2008 saakka)
 Starczewski Juhani, lastentarhanopettaja, Jyväskylä
 Stenvall Pekka, anestesian erikoislääkäri, Jyväskylä
 Svärd Tyne, myymäläemäntä, eläkkeellä, Palokka
 Teppo Pälvi, opetusneuvos, Jyväskylä
 Tuimala Aulis, myyntipäällikkö, Jyväskylä
 Tuupainen Kauko, merkonomi, Jyväskylä
 Tähtinen-Kivikäs Helena, yrittäjä, Jyväskylä
 Utunen Heini, FM, YTK, Jyväskylä
 Vainio Oiva, ekonomi, Jyväskylä
 Vuorimies Kirsti, erikoissairaanhoitaja, Jyväskylä

Alue 3, pohjoinen jäsenalue

Aaltonen Arla, terveydenhoitaja, Keuruu
 Akonpelto Arja, perheenemäntä, Uurainen
 Hautamäki Hanna, myyntineuvottelija, Petäjävesi
 Haverinen Veikko, ylikonstaapeli, Laukaa
 Ihalainen Taina, osastonhoitaja, Pihtipudas
 Jaakkola Harri, ostopäällikkö, Äänekoski
 Järvenpää-Ryymän Irja, maanviljelijä, Keuruu
 Kankaanniemi Toimi, kansanedustaja, Uurainen
 Kriivarinmäki Mirja, pankkitoimihenkilö, eläkkeellä, Karstula
 Krook Juhani, yrittäjä, eläkkeellä, Pihtipudas
 Levänen Marja, rehtori, Äänekoski
 Louekari Hilka, koulutusjohtaja, Äänekoski
 Matilainen Elina, osastonhoitaja, Karstula
 Niskanen Tuula, notariaattisihteeri, Konginkangas
 Paananen Heikki, maanviljelijä, Muurasjärvi
 Pihlainen Heikki, maanviljelijä, Mahlu
 Piilonen Matti, lihamestari, Saarijärvi
 Piitulainen Maija, lausuntataiteilija, kunnallisneuvos, Suolahti
 Pirkkalainen Maila, yrittäjä, Petäjävesi
 Pirttiniemi Hannu, myymäläesimies, eläkkeellä, Kalmar
 Rantanen Hannu, eläinlääkäri, Uurainen
 Rasi Anitta, rehtori, Karstula
 Rinne Airi, kerhoneuvoja, Laukaa
 Salonen Johanna, kahvilatyöntekijä, Äänekoski
 Savonen Seija, lastenohjaaja, Leppävesi
 Särkkä Irma-Liisa, rehtori, Petäjävesi
 Taipale Jouko, ekonomi, Viitasaari
 Tulla Pentti, vakuutusmyyjä, Lievestuore
 Tulonen Arto, asentaja, alueluottamusmies, Keuruu
 Valkeinen Marjaana, yrittäjä, Keuruu
 Varis Seija, apulaiskanslisti, Konnevesi
 Ventilä Tero, työterveyslääkäri, Saarijärvi
 Vesterinen Eija, neuvonnanhoitaja, Viitasaari



Käsitteillä on runsaasti erilaisia tulkintoja, keskeisimpään ja vastakkainasettelijöihin, jotka kartoitettiin tuoreen aikaperustan, maakaakelien ja valitusmenettelyiden. Merkittävät valvovat nämä myönteiset liian ja järkevät sekä riittämättömät. On mahdollista, että maakaakelien ja vapauttamisen perusteella, mikä näin merkittävien tunteita on tilittämättä ekologisesti tai esteettisesti yhtäältä vähäisempi.



Ehdokasasetus kannustaa jatkajilijet kertomaan joskin tuottotai palvelien tuottamisen ja käytön tilinpidistä.

Tirpallige Jeyaraj Karimadasa vithayalaya, Kottayam
Layali & Vilasam, Kottayam.

- Kattien kunkin puolesta on jaettava tietty määrä rahaa, jota käytetään kunkin katon kunnossapitoon.
- Voit lukea omat ohjeet ja lisätietoja katon kunnossapidosta osoitteesta www.myr.fi/ohjeet/katosta/

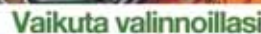
- Kattien joulukin toimintansa tai toimintansa laajentamiseksi toimintakäytön tai toimintajärjestelmän osittain tai kokonaan luovuttamiseksi tai toimintajärjestelmän osittain tai kokonaan luovuttamiseksi
- Yrityksen osittain tai kokonaan luovuttamiseksi

- Karbonat jaskółki wykorzystuje się do produkcji cementu i szkła.
- Tętno i ciśnienie krwi wzrastają przy podwyższeniu pCO_2 .
- Wzrost temperatury ciała prowadzi do zwiększenia ciśnienia krwi.

Huskea paperikassi on
kerälyspaperin joukkoon sovi,
mutta valkoinen paperikassi voi
hyvin käyttää lehtien
pakkaamiseen.

Kangaskassi on paras kauppa-kassi. Keskimäärin kauppoissa on nykyään myös biohajoavia astoskasseja, joita voi hyödyntää biojätepussina.

- Erottamalla biopoltteen sekajätteen joukosta vähennät kasvihuonepäästöjä. Noin puolet Suomen metaanipäästöistä syntyy eloperäisen



Vastuullinen kuluttaminen asiakasomistajan arjessa

KESKIMAA

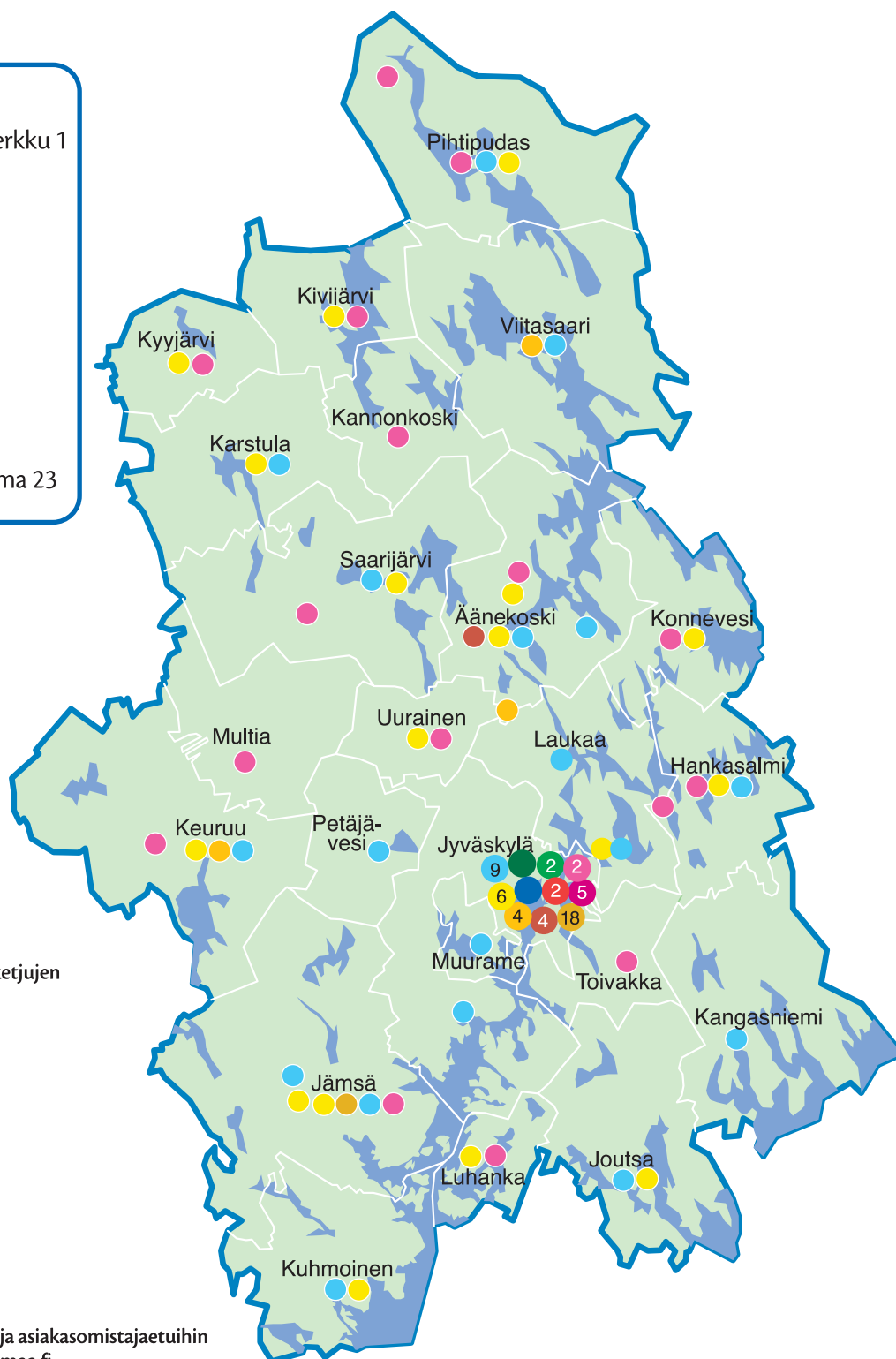
Keskimaajulkaisi vuoden 2008 lopussa asiakasomistajilleen suunnatun vastuullisen kuluttamisen oppaan. Vaikuta valinnoillasi - Vastuullinen kuluttaminen asiakasomistajan arjessa -julkaisu jaettiin lähes 100 000 keski-suomalaisalouteen.

Keskimaan ensimmäisen vastuullisen kuluttamisen oppaan tarkoituksena on tarjota asiakasomistajille tietoa heidän ekologisista ja eettisistä vaihtoehtoistaan kuluttajina. Pyrkimyksenä on myös herättää keskustelua ja synnyttää pohdintaa siitä, mitä vastuullinen kuluttaminen arkipäivässä tarkoittaa.

31

Keskimaan toimialue 1.3.2009

- Prisma 2
- Sokos ja Mestarin Herkku 1
- Kodin Terra 1
- S-Market 26
- Sale 17
- Sokos Hotel 2
- Kahvilravintola 5
- Ravintola 18
- Hesburger 5
- Liikennemyymälä 6
- ABC-automaattiasema 23



Lisää tietoa toimipaikkojen ja ketjujen palveluista:

www.sokos.fi
www.kodinterra.fi
www.s-kanava.fi/prisma
www.abccasemat.fi
www.sokoshotels.fi
www.amarillo.fi
www.memphis.fi
www.rosso.fi
www.fransmanni.fi
www.presso.fi
www.etujoukko.fi

Keskimaan kaikkiin palveluihin ja asiakasomistajaetuihin löytyvät linkit osoitteesta keskimaafi.fi



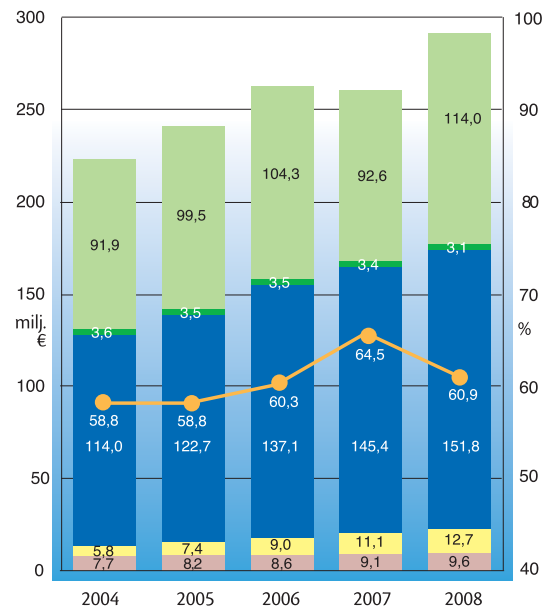
Konsernituloslaskelma

	1.1.-31.12.2008		1.1.-31.12.2007	
	milj. euroa	%	milj. euroa	%
Liikevaihto	486,5	100,0	449,4	100,0
Liiketoiminnan muut tuotot	0,1	0,0	0,2	0,0
Materiaalit ja palvelut	360,6	74,1	332,3	73,9
Henkilöstökulut	48,0	9,9	44,8	10,0
Poistot ja arvonalentumiset	16,7	3,4	21,2	4,7
Liiketoiminnan muut kulut	39,3	8,1	34,4	7,7
Liikelylijäämä	21,9	4,5	16,9	3,8
Rahoitustuotot ja -kulut (+/-)	-2,6	-0,5	1,9	0,4
Ylijäämä ennen satunnaisia eriä ja veroja	19,3	4,0	18,9	4,2
Tuloverot (+/-)	-3,8	-0,8	-3,0	-0,7
Vähemmistön osuus (+/-)	0,1	0,0	0,1	0,0
Tilikauden ylijäämä	15,6	3,2	15,9	3,5

Konsernitase

VASTAAVAA	31.12.2008		31.12.2007	
	milj. euroa	%	milj. euroa	%
Käyttöomaisuus	226,0	77,6	182,3	69,7
Vaihto-omaisuus	23,9	8,2	21,7	8,3
Rahoitusomaisuus	41,3	14,2	57,6	22,0
Taseen loppusumma	291,2	100,0	261,6	100,0
VASTATTAVAA				
Oma pääoma	174,1	59,8	165,7	63,2
Vähemmistöosuudet	3,1	1,1	3,4	1,3
Vieras pääoma	114,0	39,1	92,6	35,5
Taseen loppusumma	291,2	100,0	261,6	100,0

Keskimaan lukuja vuodelta 2008



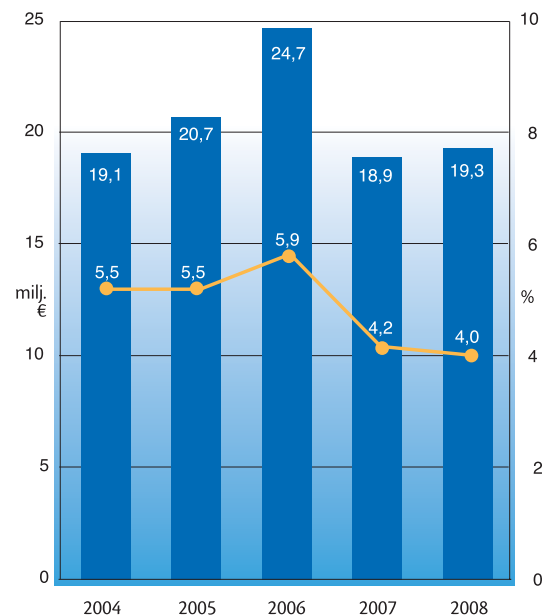
Taserakenne ja vakavaraisuus

- Osuuspääoma milj. euroa
- Vararahasto milj. euroa
- Voittovaraj milj. euroa
- Vähemmistöosuus
- Vieras pääoma milj. euroa
- Omaravaruusaste %

	2004	2005	2006	2007	2008
Osuuspääoma	7,7	8,2	8,6	9,1	9,6
Vararahasto	5,8	7,4	9,0	11,1	12,7
Voittovaraj	114,0	122,7	137,1	145,5	151,8
Vähemmistöosuus	3,6	3,5	3,5	3,4	3,1
Vieras pääoma	91,9	99,5	103,5	92,6	114,0

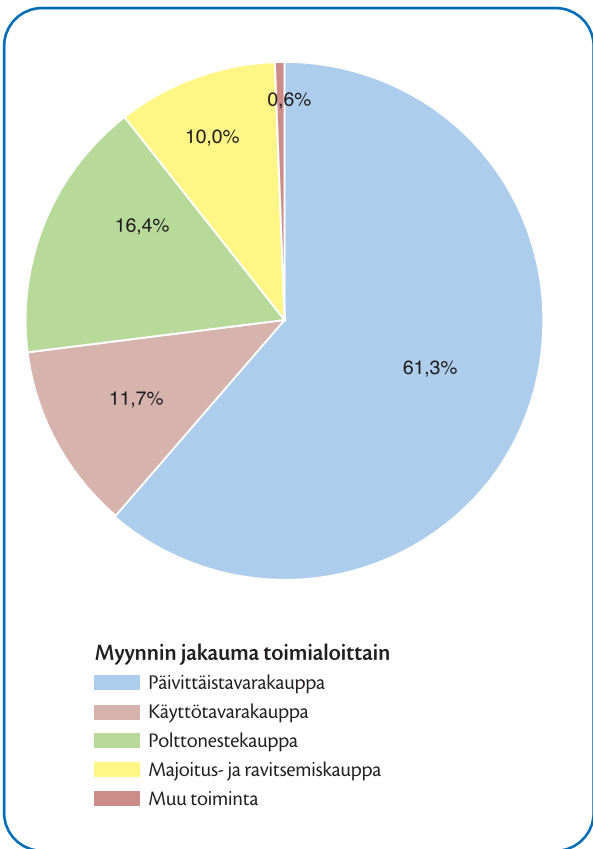
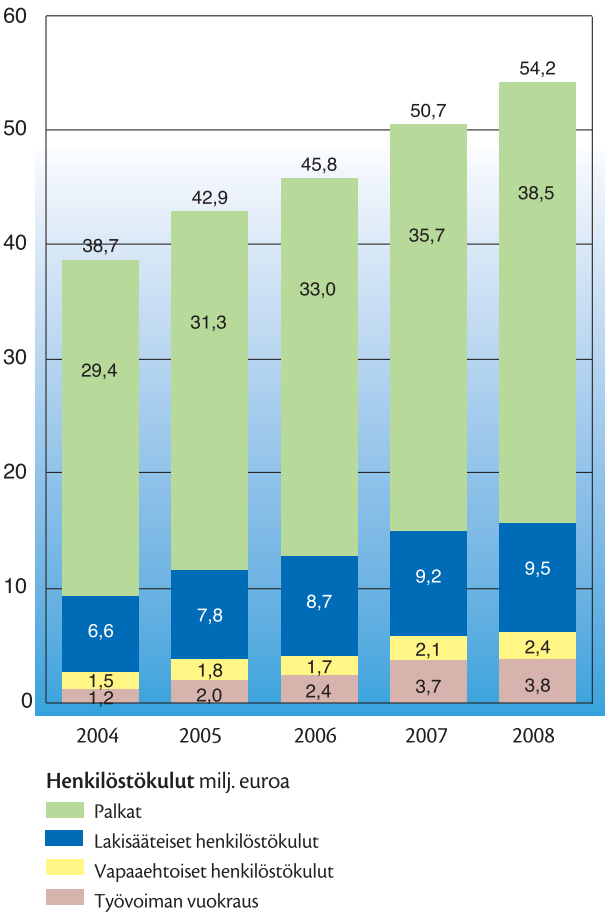
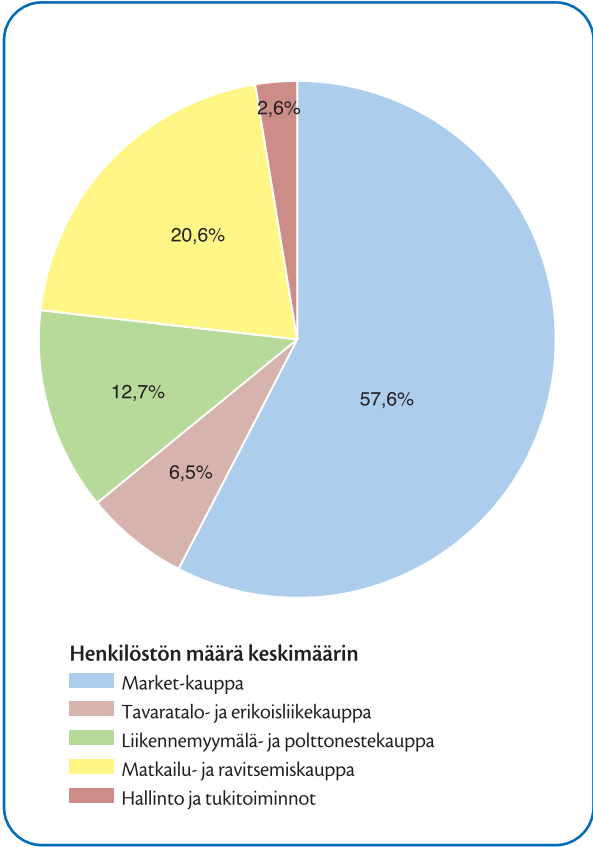
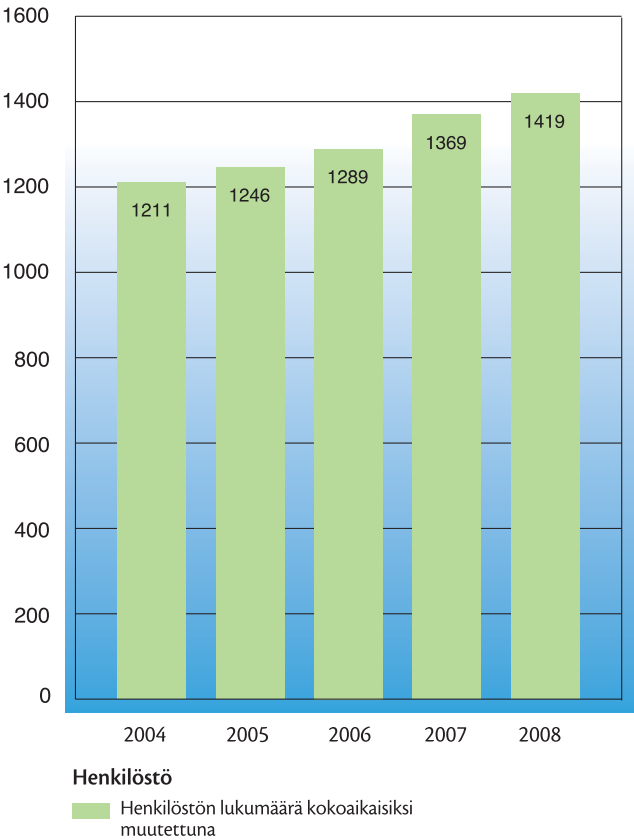
Tunnusluvut

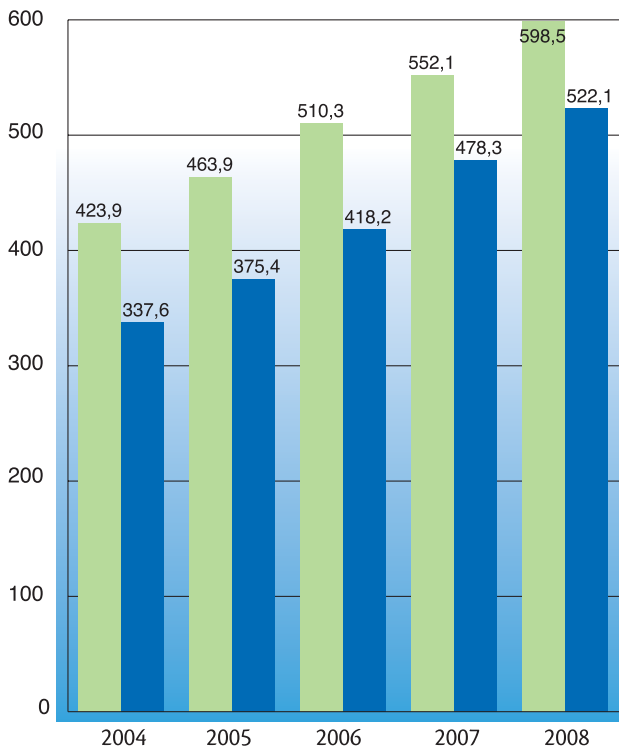
	2004	2005	2006	2007	2008
Liikevaihto milj.euroa	346,4	378,4	415,7	449,4	486,5
Liikelylijäämä					
- milj.euroa	18,2	19,4	23,3	16,9	21,9
- % liikevaihdosta	5,3	5,1	5,6	3,8	4,5
Ylijäämä/tappio ennen satunnaisia eriä					
- milj.euroa	19,1	20,7	24,7	18,9	19,3
- % liikevaihdosta	5,5	5,5	5,9	4,2	4,0
Oman pääoman tuotto %	12,6	11,7	13,0	9,0	9,7
Sijoitetun pääoman tuotto %	11,2	11,1	12,3	9,7	10,7
Omaravaruusaste %	58,8	58,8	60,3	64,5	60,9
Bruttoinvestoinnit					
- milj.euroa	20,4	29,2	20,4	41,3	61,2
- % liikevaihdosta	5,9	7,7	4,9	9,2	12,6
Henkilöstön keskimääräinen lukumäärä tilikauden aikana	1211	1245	1289	1369	1419



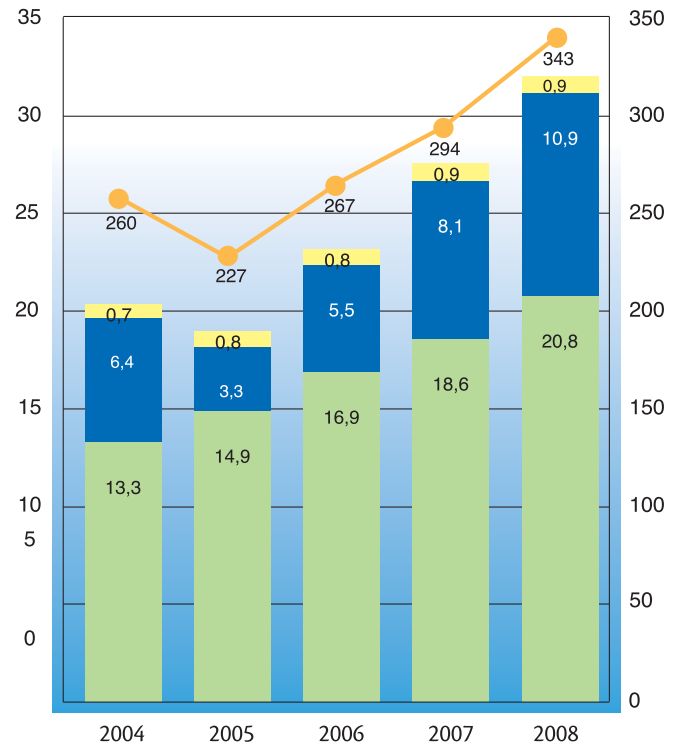
Tulos rahoituserien jälkeen

- Tulos milj. euroa
- % liikevaihdosta

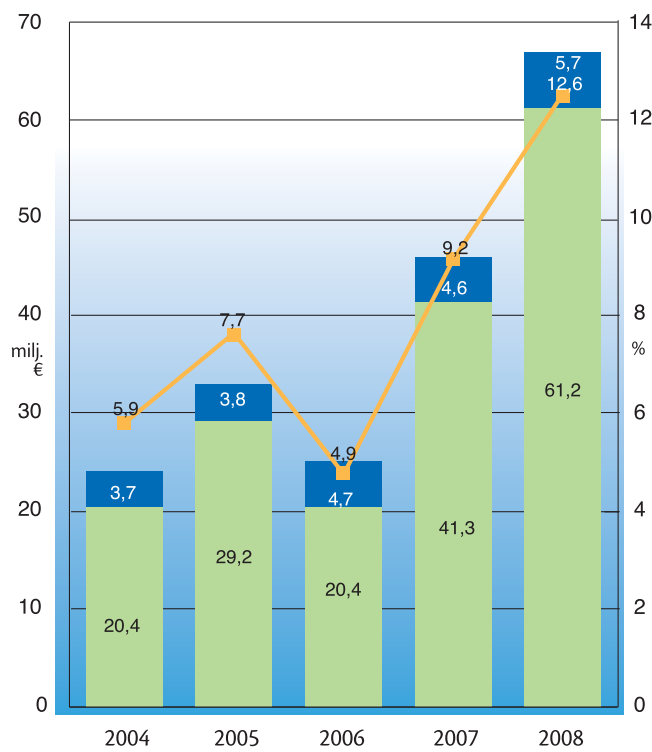


**Myynti ja Bonusmyynti**

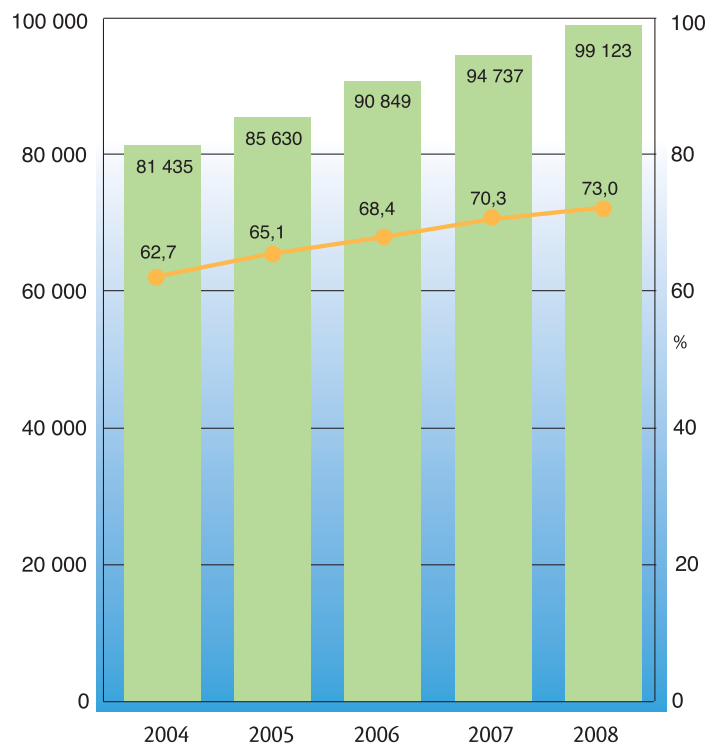
Myynti milj. euroa
 Bonusmyynti milj. euroa

**Bonus ja voitonjako**

Bonus milj. euroa
 Ylijäämänpalautus milj. euroa
 Osuusmaksun korko milj. euroa
 Euroa / asiakasomistaja keskimäärin

**Investoinnit**

Investoinnit milj. euroa
 Korjauskulut
 Investoinnit % liikevaihdosta

**Jäsenmäärä ja talouspeitto**

Jäsenmäärä
 Talouspeitto



 **KESKIMAA**

Keskimaa Osk
Kauppakatu 24
PL 176, 40101 Jyväskylä
010 767 3000
www.keskimaa.fi

