

LEAN-RAKENTAMISEN PÄIVÄT 2026

**Ymmärrys yhdistää**

5.-6.5.2026, Helsinki

LEAN CONSTRUCTION  
INSTITUTE - FINLAND

ril

Yhdessä arvoa luomassa

**Tarja  
Lähdemäki**

Asiakkaan puolestapuhuja  
Value Insights Oy

# Esittely

## Tarja Lähdemäki, asiakkaan puolesta puhuja

KTM, Certified Business Coach

- strateginen ja operatiivinen asiakasymmärrys ja sen kehittäminen
- asiakastiedolla johtaminen
- B2B-liiketoiminnan, -markkinoinnin ja -myynnin kehittäminen
- yli 2000 asiakashaastattelun kokemus

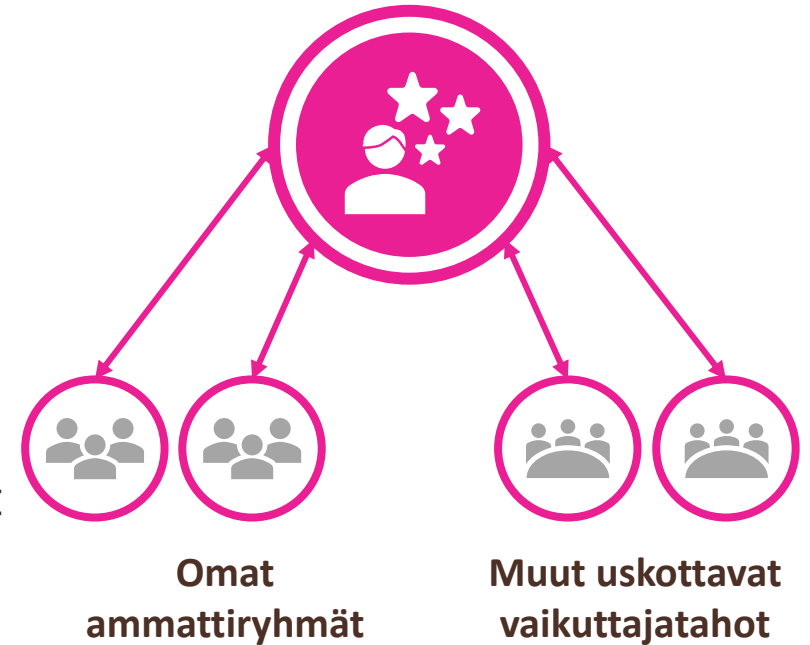


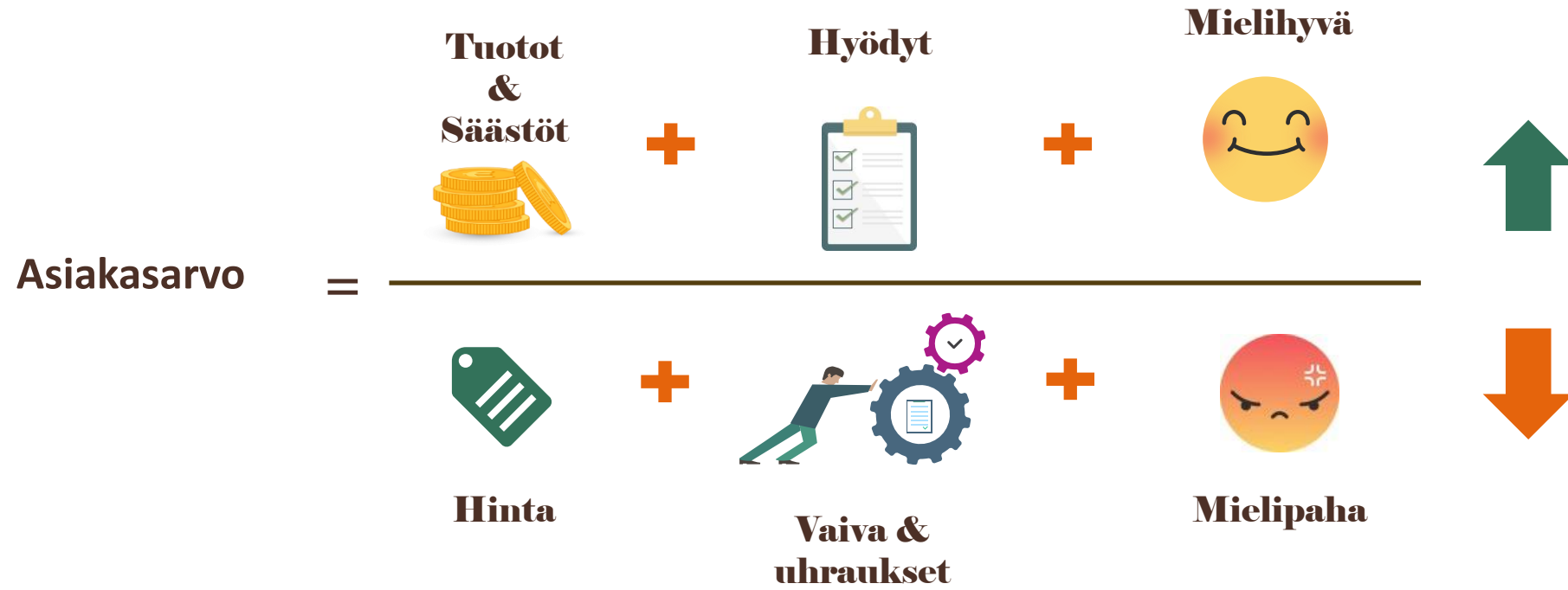
[tarja.lahdemaki@valueinsights.fi](mailto:tarja.lahdemaki@valueinsights.fi)  
+358 400 772611

**MITÄ asiakasarvolla tarkoitetaan?**

# Asiakasarvo

- tarkoittaa **asiakkaan kokemaa arvoa**
- on **subjektiivista** eli riippuu todella paljon asiakkaasta itsestään
- on **suhteellista ja tilannekohtaista**. Siihen vaikuttavat muut ihmiset ja kokijan oma tilanne.
- on **dynaamista, se muuttuu ajan kuluessa**.





**MITÄ eri asiakasarvon  
tyyppejä on olemassa?**

# Asiakasarvon tyyppejä



Taloudellinen  
arvo



Toiminnallinen  
arvo



Tunnearvo



Sosiaalinen  
arvo

## Välitön taloudellinen arvo

- Kustannussäästöt
- Lisääntyneet tuotot

## Välillinen taloudellinen arvo

- Prosessien nopeutumisen ja tehostumisen seurauksena kaikkien osapuolten tekeminen nopeutuu ja tehostuu.
- Kaikki käyttävät aikansa tuottavampaan tekemiseen.





**Toiminnallista arvoa syntyy**

**kun toimintatapa**

**helpottaa tehostaa nopeuttaa**

**prosesseja**

**työskentelyä**

**Yhteistyö on helppoa ja sujuvaa.**

**Yhteistyötä kehitetään yhdessä,  
jolloin kaikkien osapuolten  
toiminta paranee.**



**Sosiaalista arvoa syntyy  
yhteenkuuluvuudesta  
muiden ihmisten kanssa.**

**Sitä syntyy hyvissä  
asiakassuhteissa ja  
verkostoissa.**

**Yleinen hyvinvointi  
lisääntyy kaikilla  
tasoilla.**



iloa

luottamusta

rohkeutta

innostusta

turvallisuutta

hyväntahtoisuutta

helpotusta

Tunnearvoa syntyy, kun yhteistyö herättää  
positiivisia tunteita.

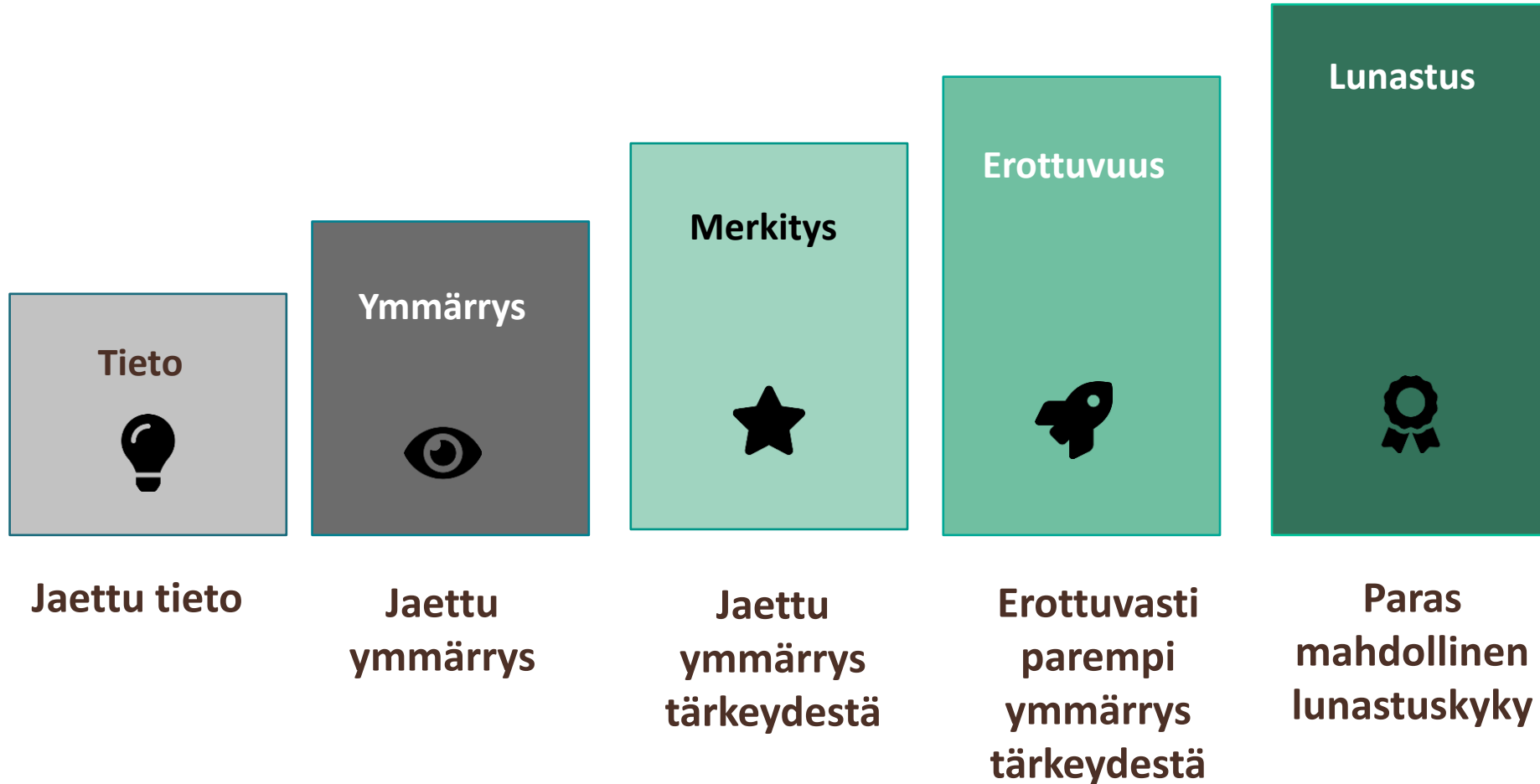
**MITEN** arvoa luodaan yhdessä?

# Arvoa tuottava yhteistyö

Omat tavoitteet	➔	Yhteiset tavoitteet
Erilliset tekemiset	➔	Vuoropuhelu
Tiedonvälitys	➔	Tunneside
Suorittaminen	➔	Ratkaisut
Status quo	➔	Muutos, ennakointi



# Arvon syntymisen portaat



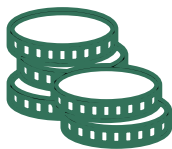
# Miten luoda arvoa yhdessä?

Tunnistamalla mikä asiakkaalle ja kullekin osapuolelle on tärkeää ja mikä luo eniten arvoa.



Kaikkien osapuolten kokema arvo vahvistuu

# **Koskelan varikolla syntyvä arvo**



## Taloudellinen arvo



## Akseli-allianssin osapuolet

**Elinkaaren kustannustehokkuus:** laaturatkaisut tukevat 100 vuoden käyttöä

- huolto- ja korjaustöitä ilman varikon toiminnan vaarantamista

**Akselin tavoite:** -10 % tavoitekustannuksesta ja 6 kk lyhyempi rakennusaika

- suoraa taloudellista arvoa

**BREEAM Outstanding**

- pienemmät käyttökustannukset
- paremmat vuokratuotot
- kiinteistön arvon vahvistuminen

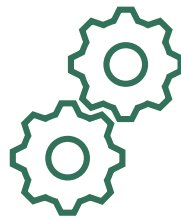
**Jaettu taloudellinen kannustin**

- Kustannussäästö jakautuvat, jolloin toteuttajien intressi on sama kuin tilaajan

**Ennakoiva kustannusohjaus + vaihtoehtojen tutkiminen**

- vähemmän kallista jälkikäteiskorjaamista

**Innovaatioista saatavat säästöt hyödyttävät kaikkia osapuolia**



Toiminnallinen arvo



Akseli-allianssin osapuolet

**Varikon päivittäinen toimivuus suunniteltu korkean volyymin mukaan**

- käyttäjän arki sujuu

**Muuttuviin lähtötietoihin pystytään reagoimaan**

- ei kalliita yllätyksiä

**Laaja-alainen asiantuntijuus käytettävissä sekä sisäisesti että ulkoisesti**

**ICE-sessiot: strukturoitu ongelmanratkaisu**

- vähemmän turhia kokouksia, enemmän ratkaisuja

**Kaikki saman ajantasaisen tiedon äärellä**

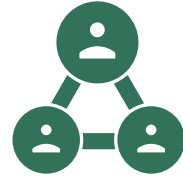
- päätöksenteko nopeutuu

**Yhteiset prosessit ja muistiot samalla rakenteella**

- johtaminen yhteisellä tilannekuvalla

**Osaaminen kehittyy**

- innovaatiot ja alan parhaiden käytäntöjen jakaminen



Sosiaalinen arvo



## Ympäristöedelläkävijäisyys luo sosiaalista arvoa

### BREEAM Outstanding

- korkein Suomessa
- positiivinen maine ja yhteiskunnallinen hyväksyttävyys

### Kaupunkiliikenteen kehittyvä toiminta mahdollistuu

- parempi joukkoliikenne helsinkiläisille seuraavaksi 100 vuodeksi



Akseli-allianssin osapuolet

## "Akseli" on yhteinen identiteetti, ei vain alihankkijaketju

### Tavoitteet määritelty yhdessä

- osapuolet sitoutuvat, eivät vain suorita

### Verkosto kasvaa ja maine rakentuu

- poikkitieteellinen tiimi oppii toisiltaan



Tunnearvo



Akseli-allianssin osapuolet

**Turvallisuus ja luottamus:** budjetti- ja aikataulukuri, avoin tilannekuva

- tilaaja voi luottaa kumppaniin

**Ylpeys:** Suomen korkein BREEAM-pisteys, 100 vuoden varikko, edelläkävijyys

**Helppous:** Kumppani, joka etsii ratkaisuja muuttuviin tilanteisiin

**Inspiraatio**

- mahdollisuus toteuttaa alan innovaatioita, ei vain rakentaa

**Ylpeys yhteisistä onnistumisista**

- palkitseminen on yhteistä

**Merkityksellisyys: jatkuva parantaminen**

- mittaaminen, kehittäminen, palkitseminen

**Luottamus on perusta:**

- "Tavoitteilla ei ole merkitystä ilman luottamusta"



- Kustannustehokas elinkaari
- -10% budjettitavoite
- 6 kk aikatauluetu



- Sujuva varikko
- Reaktiokyky muutoksiin
- Asiantuntijuus käytettävissä



- Yhteiskunnallinen edelläkävijyys
- BREEAM Outstanding



- Turvallisuus
- Ylpeys
- Helpotus

- Jaettu kannustin
- Innovaatiosäästöt
- Ennakoiva ohjaus

- ICE-sessiot
- Yhteiset prosessit
- Osaamisen kasvu

- Yhteinen identiteetti
- Luottamus
- Verkosto

- Inspiraatio
- Merkityksellisyys
- Ylpeys yhteisistä onnistumisista

# Käyttäjien kokema arvo

iloa

turvallisuutta

innostusta

sujuvuutta

luottamusta

helpotusta

# Loistava varikkohanke



Taloudellinen arvo



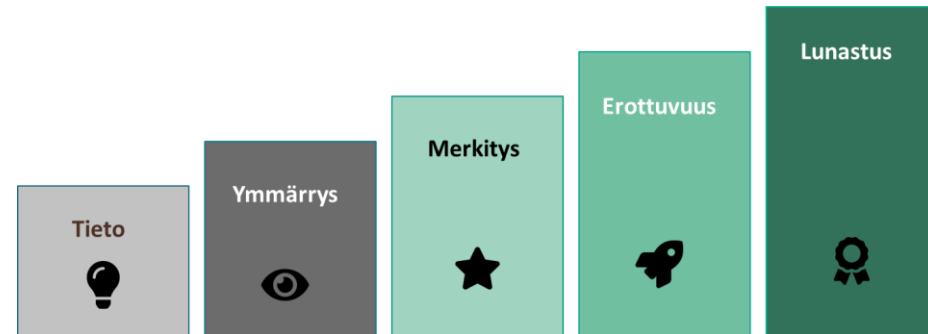
Toiminnallinen arvo



Tunnearvo



Sosiaalinen arvo



Nämä näkyvät Koskelan varikkohankkeessa konkreettisesti joka päivä.

**Tämä on se, mikä erottaa loistavan hankkeen normihankkeesta.**

Kun arvon luomisesta muodostuu kaiken toiminnan lähtökohta, vahvistaa se **kaikkien osapuolten kokema arvoa yhteistyöstä.**

**Jokaisen kokemus työn merkityksellisyydestä vahvistuu** koska he ymmärtävät yhä paremmin oman työpanoksensa merkityksen hankkeen onnistumiselle.



Sen sijaan, että  
näemme jokaisessa  
ihmisessä roolinsa  
edustajan.....

... alamme nähdä jokaisessa heistä  
ihmisen, jota voi aina palvella yhä  
paremmin.

# Kiitos!

Tarja Lähdemäki

Asiakkaan puolestapuhuja

+358 400 772611

[tarja.lahdemaki@valueinsights.fi](mailto:tarja.lahdemaki@valueinsights.fi)

[www.valueinsights.fi](http://www.valueinsights.fi)

