

Henkilöstöasiat Ifissä

Vakuutusliiketoiminta perustuu luottamukseen. Asiakkaat ostavat meiltä mielenrauhaa ja lupauksen avusta elämän suurissa päätöksissä, kuten kodin tai auton ostossa tai yrityksen perustamisessa. Ifin työntekijät ovat siten tärkeitä keskustelukumppaneita asiakkaille näiden tärkeissä elämäntilanteissa.

Ifissä henkilöstötyö ja asiakaslähtöisyys kulkevat käsi kädessä. Johtajuutta korostetaan, kuten myös työntekijätaitoja eli henkilöstön omaa vastuuta itsensä kehittämistä, asiakaspalvelusta ja tuloksista.

Osaamisen kehittäminen nähdään Ifin asiakaslupauksen kannalta keskeisenä tekijänä ja henkilöstöprosesseja kehitetään asiakaslähtöisesti.

If Vahinkovakuutuksen henkilöstöstrategia perustuu neljään ydinalueeseen: johtajuus, työntekijätaidot ja suorituksen johtaminen, osaamisen kehittäminen sekä oikea henkilö oikeassa paikassa. Vuoden 2015 tärkeimpinä painopistealueina ovat olleet työntekijätaitojen edistäminen ja sitä tukeva johtajuuden kehittäminen.

Henkilöstörakenne ja tehostamistoimet

If Vahinkovakuutuksessa korostetaan jokaisen työntekijän vastuuta asiakaspalvelun laadun varmistamisesta. HR:n tärkeimpiä tehtäviä onkin tarjota työntekijöille oikeat työkalut ja ajattelutapa tämän tueksi.

Asiakaslähtöisyys on ollut myös vuonna 2015 toteutettujen rakenteellisten muutosten takana. If rakentaa parhaillaan maakohtaisia asiakaspalvelukeskuksia, jotka sekä tarjoavat että kehittävät asiakaspalvelua keskitetysti. HR on tukenut toimintaa tehokkain rekrytointikäytännöin ja

koulutushankkein.

If on parhaillaan rakentamassa liiketoiminta-alueille yhteistä tukipalveluorganisaatiota Baltiaan. Organisaation tarkoituksena on parantaa asiakaspalvelun laatua ja tehokkuutta pohjoismaisia tukitoimintoprosesseja hyödyntäen.

Rakenteellisten kehittämistoimien vuoksi myös muutosjohtamiseen on panostettu merkittävästi. If Vahinkovakuutuksen henkilöstömäärä on kaikesta huolimatta pysynyt vakaana vuonna 2015.

Henkilöstön määrä

If Vahinkovakuutus, 2014 - 2015

	31.12.2015		31.12.2014	
	Kokoaikainen henkilöstö (FTE)	josta määräaikaisessa työsuhteessa	Kokoaikainen henkilöstö (FTE)	josta määräaikaisessa työsuhteessa
Ruotsi	1 845	5,7 %	1 804	5,8 %
Suomi	1 734	3,4 %	1 771	4,1 %
Norja	1 366	1,1 %	1 400	1,4 %
Tanska	537	2,2 %	521	3,2 %
Viro	323	0,0 %	306	0,5 %
Latvia	210	2,4 %	174	5,6 %
Liettua	143	2,7 %	142	3,5 %
Muut maat	41	2,4 %	41	2,5 %
Yhteensä	6 199	3,2 %	6 158	3,8 %

Johtajuus henkilökohtaisen kehittymisen tukena

Vakuutusala kehittyy nopeasti digitalisoitumisen ja asiakaskäyttäytymisen muutoksen myötä. Samalla myös vakuutusalan työnkuvat kehittyvät ja muuttuvat entistä monimutkaisemmiksi. Tämä vaatii monipuolisia johtajia sekä yhä osaavampia työntekijöitä.

Työntekijöiden osaamisalueiden kasvu tuo muutoksia esimiestyöhön. Seuranta ja valvonta ovat edelleen tärkeitä, mutta yhä useammin jokapäiväiseen johtamistyöhön kuuluu myös työntekijöiden

valmentaminen. Esimiesten valmennusosaamista on kehitetty jo useamman vuoden ajan: If on kouluttanut jo 160 esimiestä valmentavaan johtamiseen.

Vuonna 2015 jatkettiin myös Future Leadership -ohjelmaa, joka auttaa tulevaisuuden johtajien ja erityisosaajien rekrytoinnissa. If käynnisti vuoden aikana huippuosaajien rekrytointiin liittyviä strategisia hankkeita, kuten suoria rekrytointiyhteyksiä tärkeimpiin akateemisiin oppilaitoksiin.

Johtamismalli If Vahinkovakuutus



Työntekijöiden tulisi myös yhä useammin nähdä itsensä omien vastualueidensa johtajina. Heitä kannustetaan aloitteellisuuteen sekä vastuun kantamiseen omasta osaamisesta ja työsuorituksen kehittämisestä.

Vuonna 2015 keskityttiin laajalti työntekijäkulttuurin vahvistamiseen esimerkiksi järjestämällä esimiesseminaareja ja työntekijäkeskusteluja. Lisäksi uudistettiin henkilöstökysely, päivitettiin

rekrytointiprosesseja sekä kehitettiin työntekijätaitoja korostava suoritusmalli.

Ifin sisäinen osaamisen kehitysyksikkö If Akatemia edistää liiketoimintavetoista osaamisen kehittämistä. If Akatemian koulutuksiin osallistui vuonna 2015 yli 2 000 työntekijää. Tämä vastasi kokonaisuudessaan lähes 4 000:ta koulutuspäivää. Liiketoimintayksiköt järjestävät myös runsaasti omia koulutuksia, ja If rohkaisee työntekijöitään työssäoppimiseen.

Työntekijätaidot-malli

If Vahinkovakuutus



Hyvinvointi ja tasa-arvo

Ifissä työntekijöiden hyvinvointia seurataan jatkuvasti. Norjassa on viime vuosina ollut tavallista enemmän sairauspoissaoloja, ja määrätietoisella työllä tilannetta

on myös pystytty parantamaan. Norjasta opittuja asioita sovelletaan nyt myös muissa Ifin toimintamaissa, erityisesti Ruotsissa ja Tanskassa.

Sairauspoissaolot

If Vahinkovakuutus, 2015

	2015	Muutos edelliseen vuoteen
Norja	4,5 %	-0,32 %
Ruotsi	3,9 %	0,12 %
Tanska	3,4 %	0,42 %
Suomi	2,9 %	0,07 %
Latvia	2,1 %	0,29 %
Viro	2,0 %	0,04 %
Liettua	0,8 %	-0,05 %

*Tilastotiedot sairauspoissaoloista perustuvat Ifin sisäisiin raportointistandardeihin, joten ne voivat poiketa paikallisesti julkaistuista tilastotiedoista.

Henkilöstön vaihtuvuus

If Vahinkovakuutus, 2014 - 2015

	31.12.2015	31.12.2014
Viro	18,5 %	20,0 %
Latvia	12,8 %	11,2 %
Suomi	10,7 %	7,2 %
Tanska	9,3 %	8,5 %
Ruotsi	8,9 %	7,5 %
Norja	8,4 %	11,2 %
Liettua	7,4 %	8,5 %
Yhteensä	9,9 %	9,0 %

Jatkuva työhyvinvoinnin kehittämistyö näkyy myös työtyytyväisyyskyselyssä. Tulokset ovat olleet erittäin korkealla tasolla jo vuosia, eikä vuosi 2015 ole poikkeus. Asteikolla 1-7 toteamus ”Pidän työstäni Ifissä” sai arvosanaksi peräti 6,07.

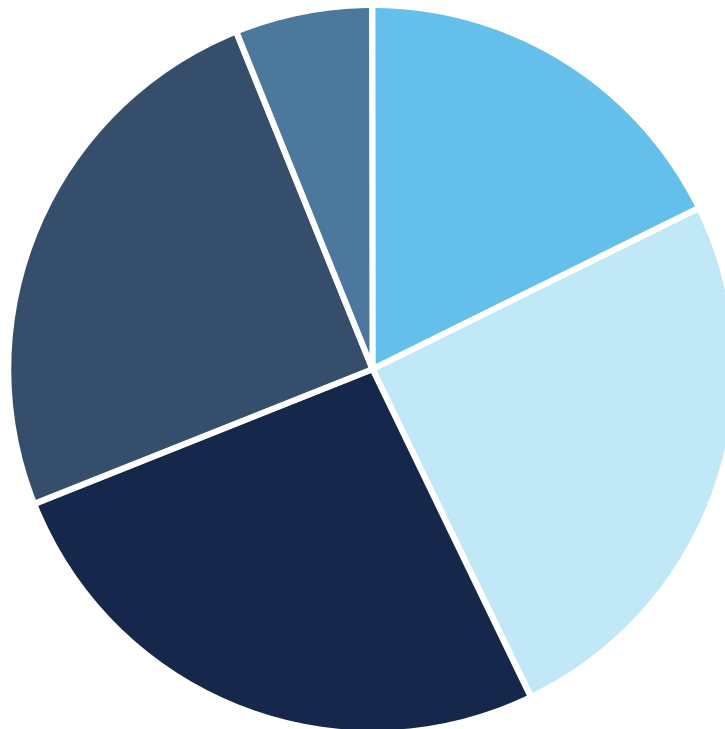
Ifissä on sitouduttu edistämään henkilöstön tasavertaisuutta. Tätä varten on perustettu muun muassa tasa-arvoasioiden johtoryhmä. Ryhmä käsittelee tasapuolisia uramahdollisuuksia ja johtajuusrooleja Ifissä, analysoi tilastoja ja antaa

suosituksia parannustoimista. Erityistä huomiota kiinnitetään sukupuolten tasa-arvoon ylemmässä johdossa, jossa miehet ovat yhä ylliedustettuina.

Eri-ikäisiä työntekijöitä tuetaan esimerkiksi vuonna 2015 Suomessa käynnistetyllä Aina oikea ikä -pilottihankkeella, jonka tarkoitus on edistää työntekijöiden hyvinvointia iästä riippumatta. Hankkeella pyritään vahvistamaan ymmärrystä siitä, että työelämässä iän sijasta tulisi keskittyä muuttuviin elämäntilanteisiin.

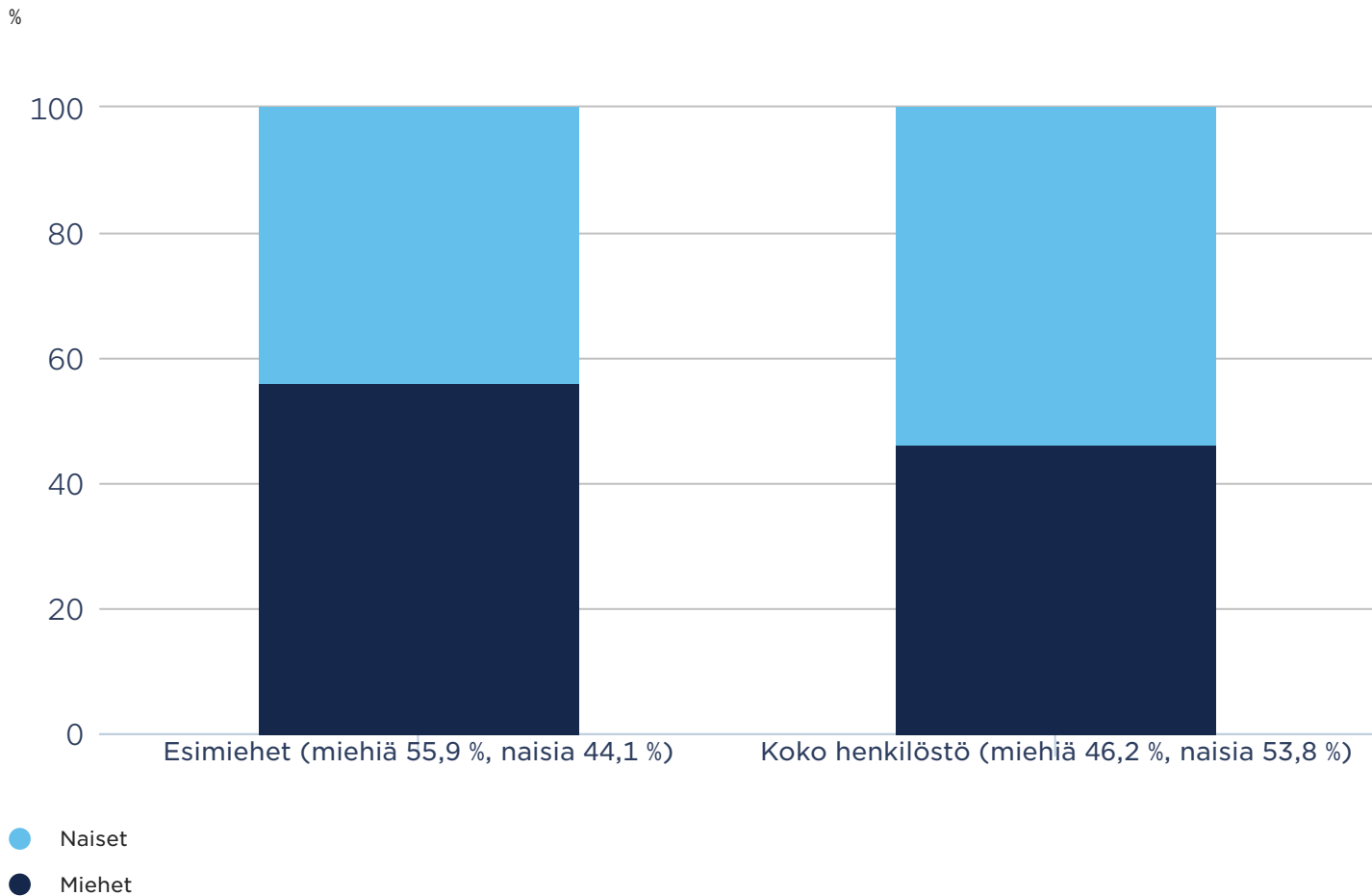
Ikärakenne

If Vahinkovakuutus, 2015



Sukupuolijakauma (esimiehet ja koko henkilöstö)

If Vahinkovakuutus, 2015



Case: Why If -elokuva

If halusi vahvistaa asiakaslähtöisyyttä perehdyttämällä henkilöstöään asiakasnäkökulmaan videon avulla. Vaikka monet työntekijöistä eivät tee varsinaista asiakaspalvelutyötä, on tärkeää, että hekin ymmärtävät, miksi Ifin yrityskulttuurissa asiakas on korostetussa roolissa.

Elokuvan ajatuksena oli antaa selkeä käsitys toimintaperiaatteestamme: If varmistaa asiakkaiden tehokkaan vakuuttamisen ja auttaa ongelmatilanteissa.

Tämä tehtiin nostamalla parrasvaloihin vakuutusten taustalla toimivat ihmiset tarinoineen.

Työntekijöiltä saatu palaute videosta oli erittäin positiivista – se on saanut työntekijät tuntemaan ylpeyttä työstään Ifissä. Video havainnollistaa sen, kuinka tärkeä rooli jokaisella työntekijällä on asiakkaiden elämässä ja koko yhteiskunnassa.

Pohjoismaiden vakuutustarinoista kertova video on katsottavissa osoitteessa www.youtube.com/watch?v=yIRn4BIgQl0