



LAIVALIIKENNE 2024

KUINKA TYYTYVÄISIÄ ASIAKKAAT OVAT
LAIVALIIKENNÖIJIIN?

EPSI Ratingin uusimman asiakastyytyväisyyttä koskevan tutkimuksen mukaan useat keskeiset tekijät vaikuttavat matkustajien tyytyväisyyteen laivaliikenteessä ja toimijat ovat onnistuneet erinomaisesti asiakaskokemukseen tehdyssä työssä, sillä asiakastyytyväisyys Suomessa on noussut jopa +2,8 indeksipistettä.

Laivaliikenteen toimialatutkimuksen mukaan asiakasuskollisuus on noussut vuodessa +3,3 indeksipistettä, yhtiöiden imago +3,1 indeksipistettä, odotukset +3,2 indeksipistettä, tuotteen laatu +3,2 indeksipistettä, palvelun laatu +3,5 indeksipistettä (suurin kasvu) ja hinta-laatusuhde +2,6 indeksipistettä asteikolla 0-100.

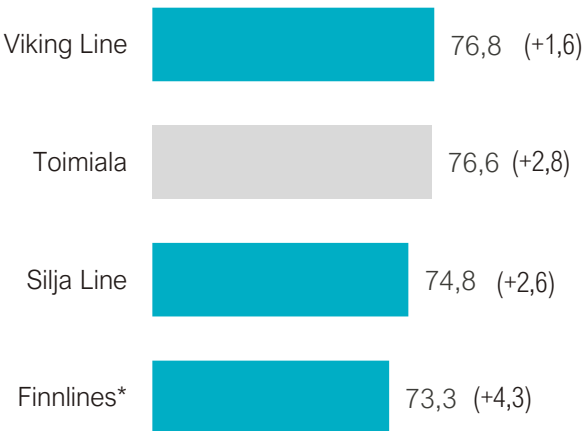
**EPSI Rating on Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989 perustettu, riippumaton ja voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka analyysimalli perustuu yli kolmen vuosikymmenen tutkimustyölle.*

Analysissä on eroteltu toisistaan Suomen ja Ruotsin välinen reitti (ml. Ahvenanmaa) sekä Suomen ja Viron välinen reitti. ”Eronteko on tarpeen, sillä reiteillä matkustetaan osin eri syistä ja tämän vuoksi laivayhtiöiden on myös vastattava osin erilaisiin tarpeisiin”, Laitinen taustoittaa. ”Yksinkertaistaen, Suomen ja Ruotsin välillä itse risteilyn rooli on huomattavan suuri, Suomen ja Viron välillä taas määränpää on keskeisempi.”

Suomen ja Ruotsin välisellä reitillä tyytyväisimmät suomalaisasiakkaat ovat viime vuoden tapaan Viking Linella, ja niin ikään viime vuoden tapaan Eckerö Line saa korkeimmat arviot Suomen ja Viron välisellä reitillä. ”Yhtiöiden saamat arviot ovat kautta linjan viime vuotta korkeampia, minkä lisäksi voidaan havaita erojen kaventuneen yhtiöiden välillä”, Laitinen tiivistää.

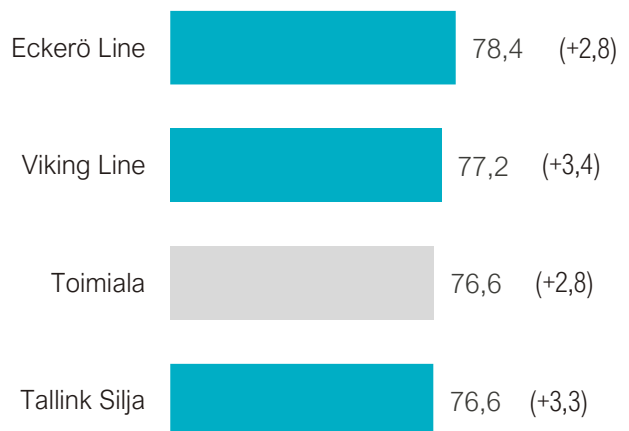
Asiakastyytyväisyys 2024

Suomen ja Ruotsin välinen reitti
Suomalaisasiakkaat



Asiakastyytyväisyys 2024

Suomen ja Viron välinen reitti
Suomalaisasiakkaat



Indeksi 0-100. 0-60=tyytymätön, 60-75 tyytyväinen, yli 75=erittäin tyytyväinen

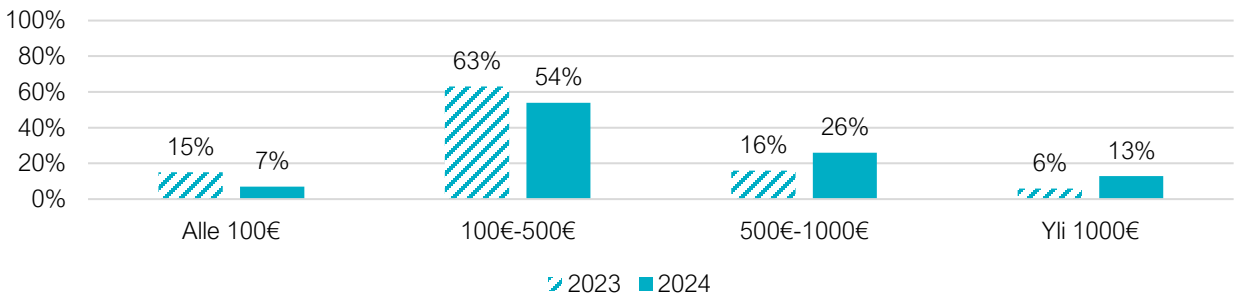
*Suuntaa-antava tulos

Matkustajien kulutus on kasvanut selkeästi

Suomalaiset laivamatkustajat käyttävät nyt enemmän rahaa laivoilla matkustamiseen kuin vuosi sitten. Jopa 39% suomalaismatkustajista ilmoittaa kotitaloutensa käyttävän vuodessa yli 500€ laivalla matkustamiseen, mikä on 17 prosenttiyksikköä enemmän kuin vuonna 2023.

Matkustajien valmius käyttää enemmän rahaa matkustamiseen ja elämyksiin osoittaa asiakkaiden kasvavaa kiinnostusta ja luottamusta meriliikenteen matkustajapalveluihin, samalla heijastaen matkustusalan elpymistä yleisesti.

Miten paljon kotitaloutenne käyttää laivamatkoihin Suomesta vuositason arviolta kokonaisuudessaan?



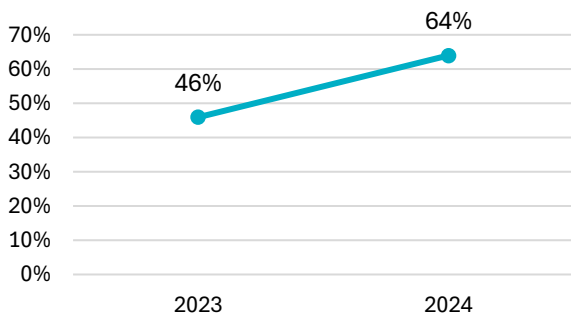
Digitaalisten ratkaisujen käyttö kasvussa myös laivaliikenteessä

Digitaalisten ratkaisujen käytön lisääntyminen on merkittävimpiä asiakaskokemusta muovaavia tekijöitä eri toimialoilla, eikä laivaliikenne ole tässä poikkeus. Toimialoilla on kuitenkin ollut eroja siinä, miten digitaalisten kanavien suhteen on asiakkaiden mielestä onnistuttu, mutta laivayhtiöt näyttäsivät pysyvän kehityksessä mukana. Tutkimuksen mukaan laivayhtiöiden omien sovellusten käyttö on kasvanut peräti 18 prosenttiyksikköä vuodesta 2023, minkä lisäksi sovelluksiin ollaan myös tyytyväisiä. Näin ollen jo käytöllä on mahdollista lisätä tyytyväisyyttä.

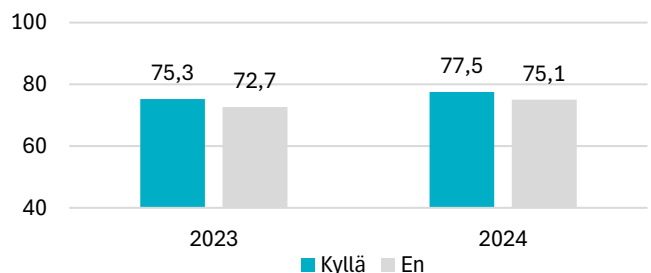
”Digitaaliset ratkaisut, kuten mobiilisovellukset ja verkkopalvelut, tarjoavat matkustajille helppokäyttöisiä työkaluja matkojen varaamiseen, lähtöselvityksiin, reaaliaikaisen tiedon saamiseen, ja muiden palveluiden hyödyntämiseen. Digitaaliset ratkaisut mahdollistavat myös personoidun palvelun. Matkustajat voivat saada suosituksia ja tarjouksia, jotka on räätälöity heidän mieltymystensä ja aikaisempien matkustustottumustensa mukaan. Tämä lisää matkustuskokemuksen sujuvuutta ja mukavuutta, mikä on keskeinen tekijä asiakastytyväisyyden parantamisessa.”, lisää Laitinen.

Toisaalta on syytä huomioida, että käytön kasvu ei yksin selitä asiakastytyväisyyden nousua, vaan tyytyväisyys on noussut myös niiden keskuudessa, jotka eivät ole yhtiöiden sovelluksia käyttäneet.

On käyttänyt yhtiön sovellusta



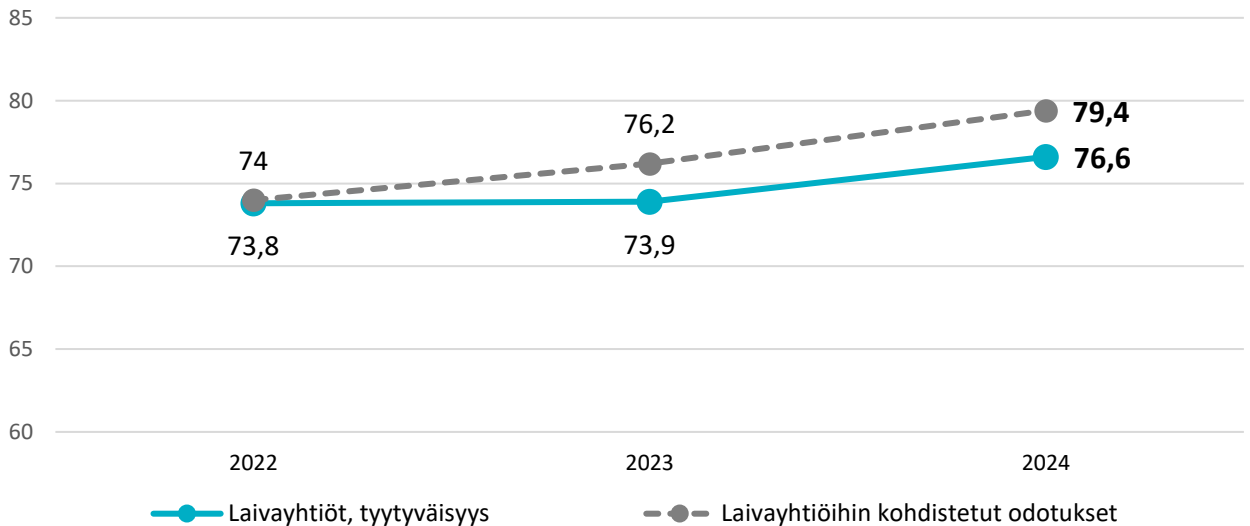
Asiakastytyväisyys sen mukaan, onko käyttänyt yhtiön sovellusta



Laivayhtiöt ovat vastanneet asiakkaiden odotuksiin

Laivamatkustajilla on monenlaisia odotuksia, ja odotukset ovat sekä korkeita, että edelleen nousussa. Asetelma on sikäli haastava, että korkeisiin odotuksiin on myös kyettävä vastaamaan. Haasteeseen on kuitenkin onnistuttu alalla myös vastaamaan.

Indeksi



Laivayhtiöillä on miellyttävänään erilaisia asiakassegmenttejä. Suomen ja Ruotsin väliseen matkustamiseen liitetään osin erilaisia odotuksia kuin Suomen ja Viron väliseen matkustamiseen, minkä lisäksi eroja on reittimatkustajien ja risteilymatkustajien välillä. Asetelma korostaa toimijoiden perustavanlaatuaista tarvetta myös tuntea nämä odotukset.

”Erot odotuksissa eivät kuitenkaan rajoitu reitin kaltaisiin matkaa syvästi määrittäviin tekijöihin, vaan toisille asiakkaille keskiöön yksinkertaisesti asettuvat toiset tekijät kuin toisille”, tähdentää Laitinen. ”Matkaan lähtemisen ja käytettävän laivayhtiön valintaan vaikuttavat toki suuresti hinta, terminaalien sijainti ja aikataulun soveltuvuus, mutta on välttämätöntä ymmärtää, ettei asiakastytyväisyys muotoudu näiden asettamassa kehikossa. Asiakaspolun alkupisteessä matkan varaamisen helppous digitaalisilla alustoilla on tulossa yhä tärkeämmäksi, ja laivalle päästyään jotkut arvottavat erityisesti mukavuutta, toiset ravintoloita, ja osa vaikkapa viihdetarjoontaa tai turvallisuutta.”

Suomalaismatkustajat odottavat kokonaisuutena eniten Viking Linelta, erityisesti tämän Ruotsiin suuntautuvilla reiteillä. ”Kovatasoisen asiakastytyväisyysrankingin kärkipaikka heijastaa korkeiden odotusten täyttymistä”, tiivistää Laitinen. ”Myös Viron reitin kärkipaikalle yltävältä Eckerö Linelta odotetaan paljon, ja Viking Linea sekä Eckerö Linea yhdistääkin se, että suoriutumista koskevat arviot eivät jää jälkeen odotuksia koskevista arvioista, kun näitä mittareita vertaillaan toisiinsa esimerkiksi ostosmahdollisuuksien ja ravintoloiden osalta. Muilla yhtiöillä on suurempaa hajontaa odotusten täyttymisessä”, Laitinen huomioi lisäksi.

EPSI RATINGISTA

EPSI Rating on voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka omistaa Swedish Institute for Quality (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.

EPSI Rating perustettiin EU-tutkimushankkeena Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989, ja organisaatio on toteuttanut Suomessa kansallisia laatuindeksejä mittaavia toimialatutkimuksia vuodesta 1999 asti.

Organisaation toiminta keskittyy Pohjoismaihin, mutta tutkimuksia tehdään myös esimerkiksi Iso-Britanniassa ja Hollannissa. Suomessa EPSI Rating tunnetaan erityisesti toimialatutkimuksistaan (pankki ja rahoitus, vakuutus, sähkön vähittäismyynti, telekommunikaatio, uudisasuntorakentaminen), mutta yhteistyötä tehdään myös useiden muiden eri toimijoiden kanssa niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla.

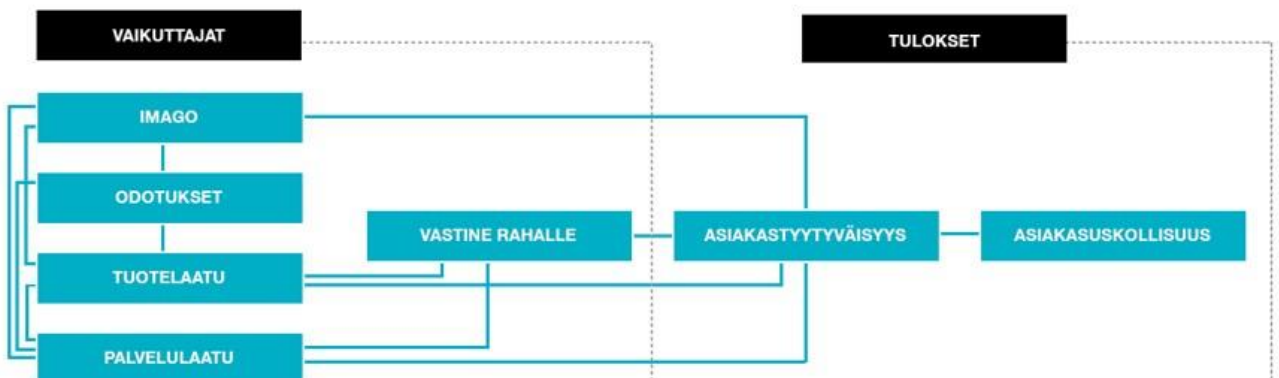
Lue lisää kotisivuiltamme!

<https://www.epsi-finland.org/>

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyys ja asiakasuskollisuus ovat kaksi tärkeää avainindikaattoria yrityksille ja organisaatioille. Näiden kahden indikaattorin mittaamisen lisäksi EPSI-menetelmä tutkii viittä muuta aspektia, joiden avulla voidaan selvittää, mikä tekee asiakkaista tyytyväisiä ja uskollisia. Kukin aspekti sisältää tietyn määrän kysymyksiä.

Alla oleva kaavio kuvaa niitä alueita, joihin EPSI-menetelmä perustuu.



TUTKIMUKSESTA

EPSI Data Collection Services haastatteli Laivaliikenne 2024 –tutkimukseen yli 2000 yli 18-vuotiasta yksityisasiakasta, jotka ovat matkustaneet laivalla Suomesta tai Suomeen viimeisten 12kk:n aikana. Haastattelut tehtiin 8.5.-24.5.2024. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0-60 on tyytymätön, 60-75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti haarukassa n. +/- 2-4 indekspistettä asteikolla 0-100.

Tilastollinen luottamustaso on 95% ja mallin selitysaste vaihtelee toimijoittain välillä 75-90 %.

Lisätietoja tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

- › Heidi.laitinen@epsi-finland.org
- › +358 50 40 68 796