A photograph of the Finnish flag waving in the foreground against a clear blue sky with scattered white clouds. In the background, a panoramic view of a city, likely Helsinki, is visible across a body of water. The city features a mix of historic and modern buildings, including a prominent church with a green dome. A small boat is visible on the water.

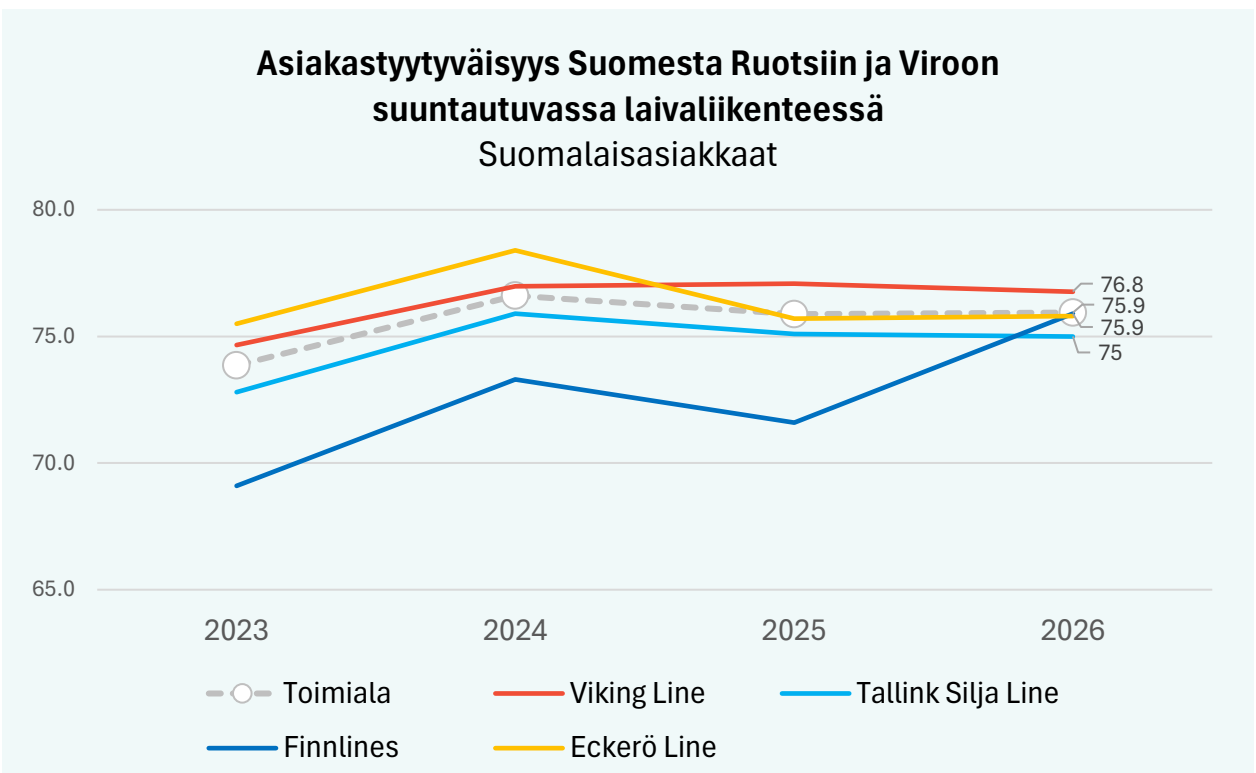
**LAIVAMATKA ON YHÄ  
ENEMMÄN ELÄMYS – MUTTA  
ERI REITEILLÄ ASIAKKAAT  
ARVOSTAVAT ERI ASIOITA**

# 2026

MILLÄ LAIVAYHTIÖILLÄ ON SUOMEN  
TYTYVÄISIMMÄT ASIAKKAAT?

EPSI Rating on julkaissut vuoden 2026 laivaliikenteen asiakastutkimusten tulokset. Tutkimukset kattavat sekä Suomen ja Ruotsin että Suomen ja Viron välisen matkustajaliikenteen keskeisimmät toimijat – mukaan lukien Viking Line, Tallink Silja Line, Eckerö Line ja Finnlines. Tuloksissa korostuvat niin reittikohtaiset asiakastarpeet kuin eri liikennöijien väliset erotkin. Kaiken kaikkiaan suomalaismatkustajat ovat viime vuosien tapaan yhtiöihin keskimäärin erittäin tyytyväisiä, toimialan keskitason yltäessä lukemaan 75,9 (alle 60=tyytymätön, 60-75=tyytyväinen, yli 75=erittäin tyytyväinen). EPSI Rating haastatteli tutkimusta varten 1 238 yli 18-vuotiasta suomalaista, jotka olivat tehneet vähintään yhden Suomesta Ruotsiin tai Viroon kohdistuneen laivamatkan viimeisten 12 kuukauden aikana. Haastattelut tehtiin huhtikuussa 2026.

### Asiakastyytyväisyys Suomesta Ruotsiin ja Viroon suuntautuvassa laivaliikenteessä Suomalaisasiakkaat



### Viking Line tasaisen vertailun ykkönen – Finnlines ottaa suuren harppauksen

Sekä Ruotsin- että Viron reitit huomioivassa kokonaistarkastelussa **Viking Line** jatkaa kärjessä tuloksella **76,8**. Viroon liikennöivä **Eckerö Line** on säilyttänyt korkean tuloksensa (**75,9**), ja Ruotsiin liikennöivä **Finnlines** (**75,9**) puolestaan nousee kärjen tuntumaan tehtyään huomattavan nousun (+4,2). Myös **Tallink Silja Linen** tyytyväisyys (**75**) yltää erittäin korkean tyytyväisyyden tasoon. ”Vertailun tasaisuus ja ennen kaikkea sen erittäin hyvä taso kertovat pitkäjänteisestä ja onnistuneesta panostamisesta asiakaskokemukseen”, kertoo Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja. ”Samalla on kuitenkin välttämätöntä huomioida eri asiakasryhmien tarpeet, jotka poikkeavat toisistaan merkittävästi eri reiteillä. Esimerkiksi Viking Linen ja Tallink Silja Linen tyytyväisyyslukemat poikkeavat toisistaan jonkin verran kun vertaillaan Ruotsiin ja Viroon suuntautuvaa liikennettä.”

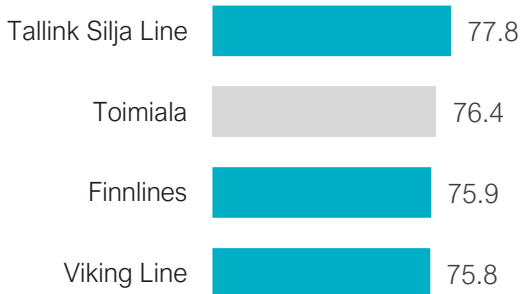
*\*EPSI Rating on riippumaton ja voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka analyysimalli perustuu yli kolmen vuosikymmenen tutkimustyölle. EPSI Rating Groupin omistaa Swedish Institute for Quality (SIQ), jonka puolesta omistaa Ruotsin valtio.*

**Suomi–Ruotsi-liikenteessä Tallink Silja Line** saavuttaa tutkimuksen korkeimman asiakastyytyväisyystuloksen 77,8. Finnlines (75,9) ja Viking Line (75,8) seuraavat kuitenkin hyvin lähellä, mikä kertoo poikkeuksellisen tasaisesta kilpailutilanteesta. ”Ruotsin reitillä on myös sisäisiä eroavaisuuksia”, Laitinen tarkentaa. ”Turun ja Tukholman välillä tyytyväisyys on korkeinta Viking Linen asiakkaiden parissa, Helsingin ja Tukholman välillä puolestaan Tallink Silja Linen asiakkaiden parissa.”

**Suomi–Viro-liikenteessä Viking Line** puolestaan nousee koko tutkimuksen korkeimmalle tasolle tuloksella 78,1. Eckerö Line saavuttaa tuloksen 75,8 ja ylittää hieman reitin toimialakeskiarvon 75,6.

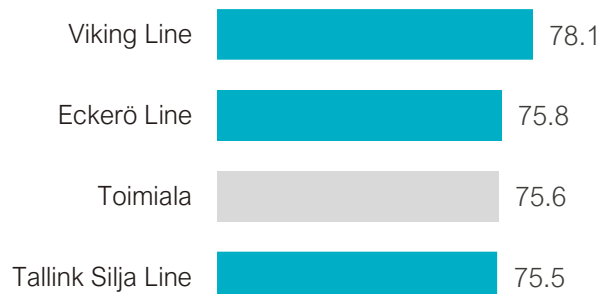
## Asiakastyytyväisyys 2026

Suomen ja Ruotsin välinen reitti  
Suomalaisasiakkaat



## Asiakastyytyväisyys 2026

Suomen ja Viron välinen reitti  
Suomalaisasiakkaat

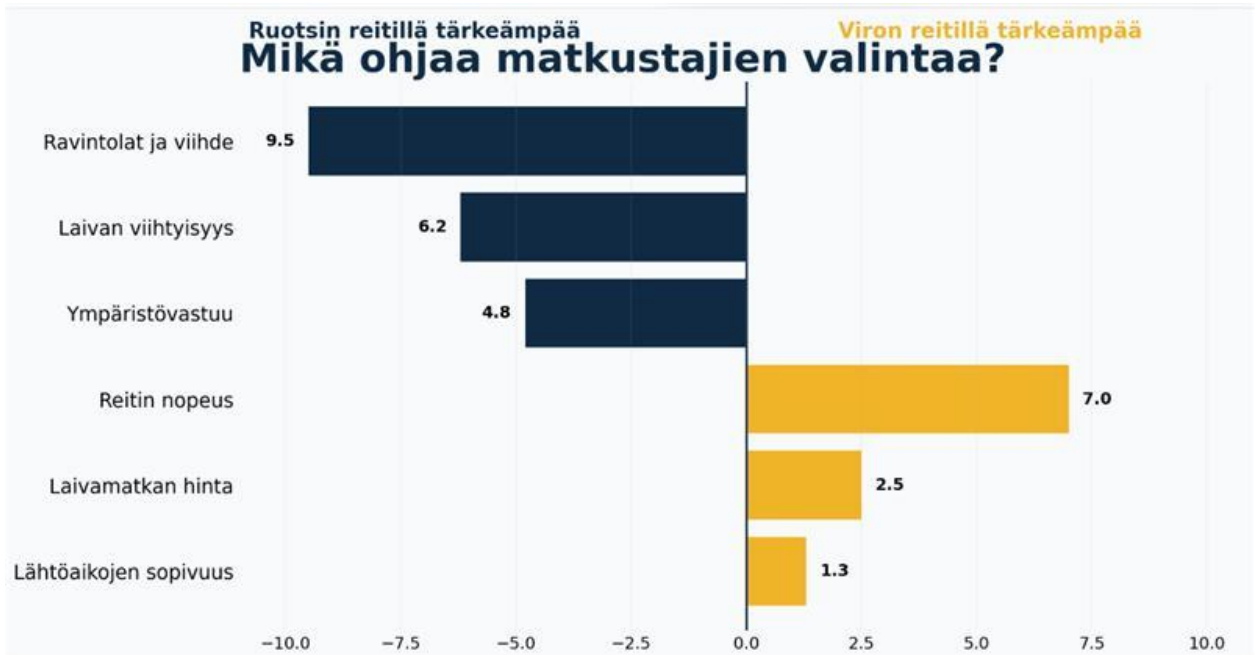


## Ruotsin reitillä odotukset ovat korkeammat

Tulokset viittaavat siihen, että Suomi–Viro-markkina toimii asiakkaille ennen kaikkea käytännöllisenä hyötymarkkinana. Kun asiakas löytää toimivan vaihtoehdon, hän myös pysyy siinä. Suomi–Ruotsi-liikenteessä kilpailu on puolestaan elämyksellisempi ja asiakkaiden odotukset korkeammat, mikä tekee markkinasta samalla myös ailahtelevamman. Tämä näkyy erityisesti viihtyvyyteen, palveluun ja matkakokemukseen liittyvissä tekijöissä. Asiakkaat eivät enää arvioi vain itse matkaa, vaan koko kokemusta ennen lähtöä, matkan aikana ja sen jälkeen.

”Alan korkean asiakastyytyväisyyden takeena onkin asiakkaiden odotusten onnistunut täyttäminen”, kertoo Laitinen. ”Ruotsin reitillä toimijat saavat matkan tuote- ja palvelulaadullisissa ulottuvuuksissa korkeampia arvioita kuin toimijat Viron reitillä, mutta koska niillä on myös täytettävänä Viron reitillä matkaamiseen nähden korkeammat odotukset, lopulta rahalle saatavan vastineen kokemuksessa sekä asiakastyytyväisyydessä ja -uskollisuudessa asiakkaiden arviot ovat hyvin lähellä toisiaan.

EPSI Ratingin tuore Laivaliikenne Suomi 2026 -tutkimus osoittaa, että suomalaiset ovat edelleen erittäin tyytyväisiä laivamatkustamiseen. Tutkimuksen perusteella kilpailu ei kuitenkaan ratkea vain hinnalla tai aikatauluilla. Asiakkaat hakevat eri reiteillä hyvin erilaisia asioita – ja samalla myös laivayhtiöiden vahvuudet ovat eriytyneet selvästi.



Tutkimuksen perusteella suomalainen laivamatkustaminen näyttää jakautuvan yhä selvemmin kahteen erilaiseen markkinaan. Suomi–Ruotsi-liikenteessä asiakkaat hakevat ennen kaikkea elämyksellisyyttä, viihtyvyyttä, ravintoloita, viihdettä ja kokonaisvaltaista matkakokemusta. Suomi–Viro-liikenteessä korostuvat puolestaan käytännöllisyys, reittien toimivuus, aikataulut, helppous ja kokemus siitä, että matkasta saa hyvän vastineen rahalle.

## Viking Line omistaa käytännöllisyyden – Tallink Silja Line elämyksellisyyden

Tutkimuksen perusteella Ruotsin reitillä Viking Line yhdistyy asiakkaiden mielissä vahvimmin käytännöllisyyteen, sillä tiedusteltaessa reitin asiakkailta eniten edukseen erottuvaa yhtiötä eri tekijöiden suhteen, 41% mieltää Viking Linen onnistuvan yhtiöistä parhaiten hinnan osalta, 36% matkan varaamisen helppouden osalta ja 44% reitin lähtö- ja tulosatamien kätevyyden osalta. Tallink Silja Linen puolestaan mieltää tax free -valikoimaltaan parhaaksi 35% ja yhtiöiden tulokset ovat tasaisia esimerkiksi ravintoloiden ja viihteen osalta. Viron reitillä puolestaan Eckerö Line erottuu yleisesti hintatasoon liittyvissä tekijöissä, Viking Line ja etenkin Tallink Silja Line puolestaan elämyksellisyyttä koskevissa tekijöissä.

Tutkimuksen perusteella eri yhtiöt näyttävät onnistuvan erityisesti niissä tekijöissä, joita juuri heidän pääreiteillään arvostetaan eniten. Suomi–Ruotsi-markkinassa ratkaisevaa on elämyksellinen kokonaiskokemus, kun taas Suomi–Viro-liikenteessä asiakkaat palkitsevat toimivuutta ja vaivattomuutta.

## Finnlines muuttaa markkinaa

Yksi tutkimuksen suurimmista yllätyksistä on Finnlinesin voimakas kehitys. Yhtiön asiakastyytyväisyys Suomi–Ruotsi-liikenteessä on noussut jo lähes samalle tasolle perinteisten matkustajabrändien kanssa. Samalla Finnlinesin tulokset ovat parantuneet useilla keskeisillä osa-alueilla.

Erityisen voimakasta kehitys on:

- asiakaspalvelun osalta koetussa vastineessa rahalle (+5,3)
- laivan palveluiden osalta koetussa vastineessa rahalle (+5,6)
- odotuksissa yhtiötä kohtaan (+7,6)
- vastuullisuudessa (+3,2)
- täsmällisyydessä (+3,3).

Tutkimuksen perusteella asiakkaiden käsitys Finnlinesista näyttää muuttuvan nopeasti. Yhtiö ei enää näyttäydy vain käytännöllisenä kuljetusvaihtoehtona, vaan myös kilpailukykyisenä matkustuskokemuksena. Samalla myös yhtiön imago on noussut nopeasti lähes samalle tasolle perinteisten matkustajabrändien kanssa.

## WiFi toimialan kivenä kengässä asiakaskokemuksen osalta

Tutkimuksessa näkyy samalla selkeä ristiriita. Laivayhtiöt onnistuvat erittäin hyvin niissä osa-alueissa, jotka liittyvät itse matkakokemukseen: ravintoloihin, viihteeseen, palveluun, viihtyvyyteen ja ostokokemukseen. Samaan aikaan digitaalinen käyttökokemus jää lähes koko toimialalla selvästi asiakkaiden odotuksista.

Matkan varaamisen helppouteen ja yhtiöiden sovelluksiin ollaan vielä sangen tyytyväisiä, mutta matkan aikaisessa WiFi-yhteydessä suoriutuminen jää selvästi jälkeen odotuksista. Erotus odotusten ja suoriutumisen välillä on toimialatasolla jopa n. 10 indeksipistettä, ja suurempiakin yhtiö- ja reittikohtaisia eroja mitataan. Tutkimuksen perusteella asiakkaiden odotukset digitaalisuudelle kasvavat nopeammin kuin laivayhtiöiden kyky vastata niihin. Erityisesti internetyhteyksien toimivuus näyttää olevan koko toimialan suurin yksittäinen kehityshaaste.

## Vastuullisuusvaatimukset on kohdattava

Tutkimus osoittaa myös, että vastuullisuus ei ole enää vain imagokysymys, vaan se alkaa näkyä yhä konkreettisemmin asiakkaiden käyttäytymisessä. Lähes puolet vastaajista kertoo aikovansa tehdä matkailussaan aiempaa kestävämpiä valintoja tulevina vuosina.

Niistä asiakkaista, jotka aikovat tehdä tulevaisuudessa aiempaa kestävämpiä valintoja:

64 % kertoo aikovansa suosia ilmastoystävällisempiä matkustustapoja

32 % aikoo matkustaa kokonaisuudessaan vähemmän

30% aikoo harjoittaa ekologista kompensatiota, kuten ympäristöystävällisyyttä tukevan järjestön tukemista

26 % kertoo suosivansa digitaalisia kokouksia fyysisen matkustamisen sijaan

Tutkimuksen perusteella vastuullisuuden merkitys kasvaa nopeasti koko toimialalla. Samalla asiakkaiden odotukset kohdistuvat yhä enemmän konkreettisiin tekoihin eikä pelkkään vastuullisuusviestintään – jota sitäkin odotetaan nykyistä enemmän.

Asiakkaiden mielikuvia ja käsityksiä yhtiöiden kestävydestä ja vastuullisuudesta mittaavan EPSI Kestävyysindeksin korkeimman tuloksen saavuttaa Viking Line Viron reitillä (73,9). Finnlines ja Tallink Silja Line nousee puolestaan vahvaksi haastajaksi Ruotsin reitiltä tuloksin 73,3.

### EPSI Kestävyysindeksi 2026 Laivaliikenne

Viking Line Suomi ja Viro	73.9
Finnlines	73.3
Silja Line Suomi ja Ruotsi	73.3
Viking Line	72.5
Eckerö Line Suomi ja Viro	71.6
Toimiala	71.5
Viking Line Suomi ja Ruotsi	71.4
Silja Line Tallink Silja	70.3
Tallink Silja Suomi ja Viro	68.2



## EPSI Rating – Laivaliikenne Suomi 2026

EPSI Ratingin Laivaliikenne Suomi 2026 -tutkimus mittaa suomalaisten kuluttajien kokemuksia ja asiakastyytyväisyyttä laivayhtiöihin Suomessa. Tutkimuksessa arvioidaan muun muassa asiakastyytyväisyyttä, imagoa, palvelulaatua, vastuullisuutta, digitaalisia palveluita sekä matkustuskokemuksen eri osa-alueita.

### 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/>

### TUTKIMUKSESTA

EPSI Data Collection Services haastatteli Laivaliikenne 2026 -tutkimukseen noin 1 238 yli 18-vuotiasta yksityisasiakasta, jotka ovat matkustaneet laivalla Suomesta viimeisten 12kk:n aikana. Haastattelut tehtiin huhtikuussa 2026. 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. +/- 2-3 indeksipistettä 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](mailto:Heidi.laitinen@epsi-finland.org)

› +358 50 40 68 796