

24.3.2014



Suomalaiset avoimia verkko-ostoksistaan – nuoret ostavat kansainvälisiltä markkinoilta, iäkkäämmät kuluttajat panostavat kotimaisuuteen

Matkahuolto selvitti, miten suomalaiset kokevat verkkokaupassa asioimisen. Suomalaiset käyttävät verkkokauppoja niiden laajan tuotevalikoiman sekä ostamisen helppouden takia. Kaikenikäiset kuluttajat ostavat tuotteita verkosta, mutta verkkokaupan valintaan vaikuttavat eri tekijät. Enemmistö nuorista kuluttajista tekee ostoksia riippumatta verkkokaupan kotimaasta, kun taas varttuneemmat ostajat panostavat useammin verkkokauppaa valitessaan kotimaisuuteen.

Verkkokaupasta tuotteita hankkivat yhtä ahkerasti niin miehet kuin naisetkin, mutta tietyt stereotypiat ostotottumuksissa tuntuvat edelleen pitävän paikkansa. Miehet ostavat verkkokaupoista eniten elokuvia, viihde-elektroniikkaa ja pelejä, naiset taas hygieniatuotteita, apteekkituotteita ja vaatteita. Suomalaiset asioivat verkkokaupoissa avoimesti, mutta kyselyyn vastanneet kertoivat arvostavansa myös verkkokauppojen mahdollistamaa yksityisyyttä. Verkkokauppa käy vilkkaana ympäri Suomen – kaikista tutkimukseen osallistuneista suomalaisista ainoastaan 9,2 prosenttia kieltää tekevänsä ostoksia verkossa.

Maaliskuussa toteutettuun kyselyyn vastasi 1036 iältään 15–70-vuotiasta suomalaista eri puolilta maata.

Ostamisen vaivattomuus vetää verkkokauppaan

- **Ostohelppons sekä valinnanvara houkuttelevat:** 28,2 prosenttia kyselyyn vastanneista pitää ostamisen helppoutta verkkokaupan vahvuutena. 21,7 prosenttia vastaajista arvostaa myös verkkokaupan mahdollistamaa hintojen ja tuotteiden ominaisuuksien vertailua. Lisäksi verkkokauppojen koetaan tarjoavan paljon valinnanvaraa.
- **Eteläsuomalaiset tyytyväisimpiä paikalliseen tarjontaan:** Keskimäärin 15 prosenttia Itä-, Länsi- ja Pohjois-Suomessa asuvista ostavat verkkokaupoista tuotteita, joita he eivät löydä omalta paikkakunnaltaan. Eteläsuomalaisista vain 5,7 prosenttia mainitsi paikallisen tarjonnan puutteen syyksi ostaa verkkokaupasta.
- **Verkkokaupassa vältetään kiusallisilta tilanteilta:** Vaikka valtaosa, 69 prosenttia, kyselyyn vastanneista ei pidä ostotilanteen kiusallisuutta syynä hankkia tuotteita verkkokaupasta, suomalaisten ostolistoilta löytyy kuitenkin tuotteita, jotka hankitaan mieluummin verkkokaupoista. 11,9 prosenttia kyselyyn vastanneista kokee seksuaaliterveystuotteiden ostamisen kiusalliseksi ja päättää siksi hankkia ne verkkokaupoista. Seksuaaliterveystuotteet ovat suosituin tuoteryhmä kyselyyn vastanneiden miesten ja naisten verkko-ostoissa ikäryhmästä riippumatta ympäri Suomen. Osa kyselyyn vastanneista kuluttajista kertoo ostavansa myös vaatteita, apteekkituotteita ja hygieniatuotteita verkosta välttääkseen kiusallisia tilanteita kaupassa.

Verkossa huolestuttaa eniten turvallisuus

- **Tuotteen laatu ja palvelun turvallisuus huolestuttavat verkko-ostamisessa:** 49,7 prosenttia kyselyyn vastanneista huolehtii siitä, vastaako tilattu tuote verkkokaupan tuotekuvausta. Myös verkko-ostamisen turvallisuus huolestaa suomalaisia, sillä 48,5

Oy Matkahuolto Ab on suomalainen bussiliikenteen palvelu- ja markkinointiyritys, jonka pääliiketoiminta-alat ovat Matka- ja Pakettipalvelut. Matkapalvelut ylläpitää ja kehittää julkisen joukkoliikenteen matkustuspalveluja, muun muassa valtakunnallisia aikataulu- ja matkakorttijärjestelmiä. Pakettipalvelut ylläpitää ja kehittää bussiliikenteeseen perustuvaa paketinkuljetusjärjestelmää, jonka kautta paketteja voi lähettää ympäri Suomen sekä yhteistyökumppanuuksien ansiosta ympäri maailmaa. Matkahuollolla on 50 omaa toimipaikkaa. Yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa Matkahuollon palveluverkosto kattaa 2 000 palvelupistettä ympäri Suomen.

24.3.2014

prosenttia kyselyyn vastanneista kertoi turvallisuuden huolestuttavan heitä.

- **Tuotteiden palauttaminen askarruttaa:** Ahkerasti verkko-ostoja tekevät joutuvat toisinaan myös palauttamaan tuotteita. Miehistä 23,5 prosenttia ja naisista 32,6 prosenttia huolehtivat tuotteiden palautusmahdollisuuksista. Pohjois-Suomessa 34,4 prosenttia vastaajista huolestuttaa verkko-ostojen palautusmahdollisuudet, kun taas Etelä-Suomessa vastaava lukema on 25,3 prosenttia. Verkko-ostaminen huolettaa miehiä keskimäärin vähemmän kuin naisia. Ainoastaan tilatun tuotteen toimitusaika huoletti miehiä naisia enemmän.

Vanhemmat kuluttajat panostavat kotimaisuuteen

- **Nuorimmille kuluttajille verkkokaupan kotimaalla ei ole merkitystä:** Kyselyyn vastanneista 15–22-vuotiaista kuluttajista 9,2 prosenttia asioi ainoastaan kotimaisissa verkkokaupoissa. Nuorista kuluttajista 52,6 prosenttia pitää verkkokaupan kotimaata yhdentekevänä seikkana ostopäätöstä tehdessä.
- **Ikäkkäämmät kuluttajat valitsevat kotimaisen:** Tutkimuksen perustella iäkkäämmät kuluttajat keskittävät ostoksiaan enemmän kotimaan verkkokauppoihin. 56–70-vuotiaista 31 prosenttia tekee verkko-ostoksia ainoastaan suomalaisissa verkkokaupoissa, kun taas vastaava lukema 39–55-vuotiaille on 23,6 prosenttia ja 23–35-vuotiaille 12,7 prosenttia. Tilanne on vastaava suomenkielisen palvelun tärkeyttä mitattaessa – iäkkäämmät kuluttajat arvostavat suomenkielistä palvelua verkko-ostamisen yhteydessä, kun taas nuoremmat kuluttajat pitävät verkkokaupan palvelukieltä useammin yhdentekevänä seikkana ostopaikan valinnassa.

Kuluttajat tyytyväisiä verkkokaupan tarjontaan

- **Verkkokaupoissa laaja tarjonta:** Valtaosa kyselyyn vastanneista, 67,4 prosenttia, kokee löytävänsä verkkokaupoista useimmiten etsimänsä tuotteen. Eniten hankaluuksia koettiin vaatteiden hankinnassa, sillä 5,6 prosenttia kaikista kyselyyn vastanneista kertoo kohdanneensa vaikeuksia etsiessään tiettyä vaatekappaletta verkosta. Erityisesti Pohjois-Suomessa vaatteet nousevat eniten päänsäivä aiheuttaneiden tuotteiden kärkeen, sillä pohjoissuomalaisista vastaajista 9,8 prosenttia kertoo, ettei aina löydä etsimäänsä vaatekappaletta verkkokauppojen tarjonnasta. Määrältään suppeampien tuoteryhmien kohdalla taas hyvin harva kyselyyn vastanneista kertoo joutuneensa pettymään verkkokauppojen valikoimaan.

Miehet odottavat toimitusta lyhyemmässä ajassa

- **Paketti perille muutamassa päivässä:** Valtaosa, 72,3 prosenttia, suomalaisista odottaa saavansa kotimaisesta verkkokaupasta tilaamansa tuotteen 2–4 arkipäivän kuluessa tilauksen tekemisestä. 9,4 prosenttia miehistä toivoisi kotimaisista verkkokaupoista tilattujen tuotteiden saapuvan tilausta seuraavana arkipäivänä, kun taas 24 prosenttia naisista kokee viikon toimitusajan riittävän kotimaan tilauksille.
- **Ulkomailta paketit halutaan perille viikossa:** Noin 60 prosenttia miehistä ja naisista pitää viikkoa sopivana toimitusajana ulkomailta tilattujen tuotteiden toimitukselle. 18,7 prosenttia miehistä kokee 2–4 arkipäivän olevan reilu toimitusaika ulkomaan tilauksille, naisista 30,5 prosenttia taas olisi valmiita odottamaan kaksi viikkoa ulkomaan tilausten toimitusta.

Oy Matkahuolto Ab on suomalainen bussiliikenteen palvelu- ja markkinointiyhtiö, jonka pääliiketoiminta-alat ovat Matka- ja Pakettipalvelut. Matkapalvelut ylläpitää ja kehittää julkisen joukkoliikenteen matkustuspalveluja, muun muassa valtakunnallisia aikataulu- ja matkakorttijärjestelmiä. Pakettipalvelut ylläpitää ja kehittää bussiliikenteeseen perustuvaa paketinkuljetusjärjestelmää, jonka kautta paketteja voi lähettää ympäri Suomen sekä yhteistyökumppanuuksien ansiosta ympäri maailmaa. Matkahuollolla on 50 omaa toimipaikkaa. Yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa Matkahuollon palveluverkosto kattaa 2 000 palvelupistettä ympäri Suomen.

24.3.2014



Matkahuolto on suurin yksityinen kotimainen paketinkuljettaja, joka vastaa merkittävästä osuudesta Suomen verkkokauppojen kuljetuksista. Matkahuolto kuljetti verkkokaupan paketteja joulukuussa 2013 15 % enemmän edelliseen vuoteen verrattuna. Kaikkineen Matkahuollon kokonaispakettimäärä on runsaat 10 miljoonaa pakettia. Matkahuolto on asiakkaalle myös turvallinen vaihtoehto, sillä kaikki lähetykset, palautukset mukaan lukien, kulkevat kirjattuina ilman erillistä lisämaksua ja vastaanottajan henkilöllisyys tarkistetaan aina. Huolellisen käsittelyn ja tarkan seurannan ansiosta kuljetusvahinkoja sattuu äärimmäisen vähän. Matkahuollon yhteistyöverkkokaupoilla on käytössään Suomen laajin henkilökohtaisesti palveleva pakettiverkosto. Verkkokaupan ja etämyynnin pakettipalveluja saa Matkahuollon omien toimipaikkojen ja asiamiespisteiden lisäksi Suomen Lähikauppa Oy:n toimipaikoista, kuten Siwoista ja Valintataloista.

Lisätietoja:

Erkki Vehman, liiketoimintapäällikkö, Oy Matkahuolto Ab, puh. 0400 780 935,
erkki.vehman@matkahuolto.fi.

Oy Matkahuolto Ab on suomalainen bussiliikenteen palvelu- ja markkinointiyritys, jonka pääliiketoiminta-alat ovat Matka- ja Pakettipalvelut. Matkapalvelut ylläpitää ja kehittää julkisen joukkoliikenteen matkustuspalveluja, muun muassa valtakunnallisia aikataulu- ja matkakorttijärjestelmiä. Pakettipalvelut ylläpitää ja kehittää bussiliikenteeseen perustuvaa paketinkuljetusjärjestelmää, jonka kautta paketteja voi lähettää ympäri Suomen sekä yhteistyökumppanuuksien ansiosta ympäri maailmaa. Matkahuollolla on 50 omaa toimipaikkaa. Yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa Matkahuollon palveluverkosto kattaa 2 000 palvelupistettä ympäri Suomen.