

Helsinki-Vantaan testi kiinalaismiehen kanssa kannatti: Miljardilukemat maailmalta

*Finavian #LIFEINHEL-tempauksessa kiinalaismies **Ryan Zhu** asui 30 päivää Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Hänen seikkailuunsa on tähän mennessä voinut tutustua sosiaalisessa mediassa ja satojen media-artikkelien avulla 2,2 miljardia ihmistä. Ryanin palauteraportin avulla Finavia aikoo tehdä asiakkaidensa matkustamisesta entistä sujuvampaa.*

- Olemme kauan panostaneet asiakaskokemuksen jatkuvaan kehittämiseen. Nyt halusimme saada kokonaisvaltaisen näkemyksen, miltä Helsinki-Vantaa näyttää kansainvälisen vaihtomatkustajan silmin, Finavian markkinoinnista ja viestinnästä vastaava johtaja **Katja Siberg** kertoo.

#LIFEINHEL-kampanja korosti etenkin Helsinki-Vantaan asemaa Pohjois-Euroopan johtavana lentoasemana.

- Olemme tärkeä Aasian ja Euroopan yhdistävä lentoliikenteen solmukohta. Valmistaudumme palvelemaan 30:tä miljoonaa matkustajaa vuosittain samalla säilyttäen asemamme suosikkilentoasemana, Siberg kertoo.

Finavia raportoi joulukuun puolivälissä, että Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajamäärä kasvaa tällä hetkellä kaksinumeroisin kasvuluvuin ja on vuositasolla ensimmäistä kertaa yli 18 miljoonaa matkustajaa.

Näihin asioihin Ryan kiinnitti huomionsa

Ryan antaa palautteessaan Helsingin lentoaseman kokonaisarvosanaksi 4,5/5. Täydet pisteet kenttä saa esimerkiksi turvallisuudesta ja vaihtajista.

- Olemme tietysti hyvin tyytyväisiä Ryanin arvosteluun, mutta hyödyllisimpiä ovat arviot, missä on vielä parantamisen varaa. Olemme hänen kanssaan samaa mieltä muun muassa tilanpuutteesta ja että kiinalaista ruokaa voisi olla paremmin tarjolla. Ilokseni voinkin kertoa, että 900 miljoonan euron kehitysohjelmamme myötä terminaalitila kasvaa 45 prosenttia. Sen ansiosta voimme myös laajentaa ruokatarjontaa – erityisesti aasialaiseen keittiöön, Siberg kertoo.

Ryanin mielestä kannattaisi myös palkata lisää kielitaitoisia henkilökuntaa. Heidän avullaan matkailijat voisivat tutustua entistä paremmin lentoasemalla syömiinsä ruokiin ja ostamiinsa tuotteisiin. Siberg lupaa Finavian perehtyvän myös tähän ideaan. Hän muistuttaa, että lentoasemalla on jo nyt esimerkiksi kiinan- ja japanilaista asiakaspalveluhenkilöstöä. Lisäksi käytössä on e-tulkkauspalvelua eri kielillä, puhumattakaan erityisesti aasialaismatkustajia varten käyttöönotetuista kuumavesiautomaateista sekä AliPay- ja UnionPay-maksujärjestelmistä.

Kampanja oli onnistunut investointi

- Otimme tietoisien riskien, kun päätimme kampanjan aikana julkaista päivittäin videoita Ryanin kokemuksista. Meillä ei luonnollisesti ollut sananvaltaa, mitä hän ja muut julkaisisivat somessa kampanjasta. Rehellinen ja avoin viestintä on kuitenkin tapamme toimia. Sitä paitsi, jos Ryan ei olisi viihtynyt täällä, hän olisi halutessaan voinut lähteä seuraavalla lennolla takaisin Kiinaan. Riskinotto kuitenkin kannatti, Siberg kertoo.

Siberg viittaa #LIFEINHEL-kampanjan kansainvälisiin tuloksiin. Tähän mennessä Ryanin seikkailusta on raportoitu yli 450 media-artikkelissa ympäri maailmaa. Kokonaisuudessaan kampanjan mediapeitto on ylittänyt 2,2 miljardia ihmistä. Finavian tuottamia videoita on katseltu toistaiseksi noin 10 miljoonaa kertaa.

- On sykkähdyttävää, että #LIFEINHEL on kiinnostanut ihmisiä maailmanlaajuisesti. Tätä on seurattu muun muassa Kiinassa, Yhdysvalloissa, Japanissa, Iso-Britanniassa, Australiassa, Filippiineillä, Venäjällä, Espanjassa, Italiassa, Saksassa, Ruotsissa ja tietysti Suomessa. Seuraajien innoittamana aiomme julkaista pian uuden videon, Siberg kertoo.

Ryanin loppuraportti: <https://lifeinhel.tv> > [Media Kit](#)

Kaikki #LIFEINHEL-jaksot: <https://lifeinhel.tv>

Kampanjakuvia ja -tietoa tiedotusvälineiden käyttöön: <https://lifeinhel.tv> > Media Kit

Lisätietoja: Finavian viestintä, Media Desk, comms@finavia.fi

#LIFEINHEL on urauurtava sisältömarkkinointikampanja, jossa yhdistyivät tosi-tv, visailuohjelmat ja sosiaalinen media. Kampanja-aika oli 10.10.-8.11.2017. #LIFEINHEL-kampanjassa **Ryan Zhu** -niminen kiinalaismies asui 30 päivän ajan pienessä mökissä Helsinki-Vantaan lentoaseman terminaalissa 2. <https://lifeinhel.tv>

Helsinki-Vantaan lentoasema on Pohjois-Euroopan johtava kaukoliikenteen vaihtoasema, joka vuonna 2017 palvelee yli 18,5:tä miljoonaa matkustajaa. Helsingin lentoaseman operaattorina toimiva Finavia tarjoaa ja kehittää Suomessa lentokenttäpalveluja, joiden keskipisteessä ovat turvallisuus, asiakaskeskeisyys ja kustannustehokkuus. Finavialla on Suomessa kattava 21 lentoaseman verkosto, joka takaa yhteydet maailmalta Suomeen ja Suomesta maailmalle. www.finavia.fi