

VIKING LINE

Tutkimus: Viking Line nousi asiakastyytyväisyyden ykköseksi kaikilla reiteillään

Viking Linella on matkustajavarustamoiden paras asiakastyytyväisyys ja -uskollisuus, kertoo EPSI Ratingin Laivaliikenne 2025 -tutkimus. Punaisten laivojen asiakkaat myös kokevat saavansa parhaan vastineen rahoilleen.

Viking Linella on jälleen laivayhtiöiden korkein asiakastyytyväisyys kaikilla reiteillään, kun myös Helsinki–Tallinna-linjan matkustajat antoivat varustamolle parhaat arviot EPSI Ratingin Laivaliikenne 2025 -tutkimuksessa. Suomen ja Ruotsin välisillä reiteillä Viking Linen asiakastyytyväisyysindeksi nousi 77,6:een, kun toimialan keskiarvo on 75,9. Viron-reitillä varustamon indeksi on 76,4. Laivamatkustajat myös odottavat Viking Linelta eniten.

”Huipputulokset kertovat, että olemme tehneet oikeita asioita. Meillä kaikki työntekijät ylintä johtoa myöten ovat kiinnostuneita asiakaskokemuksesta. Myös omat asiakastyytyväisyysmittarimme, esimerkiksi NPS, ovat viimeisen vuoden aikana näyttäneet, että matkustajamme ovat tyytyväisempiä kuin koskaan”, Manager Customer Insight & CRM **Mikael Paulinow** kertoo.

”Jatkuvasti suosiotaan kasvattavalla Viron-reitillä hyvään tulokseen ovat varmasti vaikuttaneet uudistukset, joita teimme Viking XPRS:llä matkustajien toiveita kuunnellen. Uudistimme muun muassa merimyyvälän ja päivitimme asiakaspalautteen perusteella myös laivan sisustusta.”

Viking Linelta parasta vastinetta rahalle

Laivaliikenne 2025 -tutkimuksen mukaan asiakkaat kokevat saavansa Viking Linelta parasta vastinetta rahoilleen: varustamon indeksi on 80,0 ja toimialan keskiarvo 78,3. Viking Linen asiakasuskollisuus kasvoi niin Ruotsin- kuin Viron-reiteilläkin, ja yhtiö nousi ykköspaikalle myös asiakasuskollisuudessa.

”Meille on aina ollut tärkeää olla koko kansan vaihtoehto, ja haluamme, että mahdollisimman moni suomalainen pääsee kokemaan unohtumattomia laivaelämyksiä kanssamme. Monella alalla on ollut trendinä, että kun kuluttajat joutuvat kiristämään kukkaronnyörejään, asiakasuskollisuus heikkenee – siihen peilaten on hieno nähdä, että meillä asiakassuhteet ovat vahvistuneet entisestään.”

Sovelluksen suosio pomppasi

Digitaalisten palveluiden merkitys osana matkakokemusta kasvaa koko ajan. Laivaliikenne 2025 -tutkimuksen mukaan jo 78 prosenttia matkustajista on käyttänyt Viking Linen omaa sovellusta – luku on kasvanut vuodessa 9 prosenttiyksikköä. Kahdessa vuodessa käyttäjien määrä on noussut aivan uudelle tasolle, ja peräti kahdeksan kymmenestä on erittäin tyytyväisiä sovellukseen.

”Monella alalla on nähty, että palvelujen nopea digitalisoiminen on johtanut asiakastyytyväisyyden laskuun, mutta meidän matkustajamme ovat ottaneet digitaaliset palvelut hyvin vastaan. Sovellustamme myös käytetään innokkaammin kuin kilpailijoidemme vastaavia palveluja. Tarjoamme digitaalisesti muun muassa palveluja, jotka helpottavat asioimista ennen matkaa ja matkan aikana. Esimerkiksi check-in hoituu nykyään kätevästi sovelluksella”, Mikael Paulinow sanoo.

Matkustajat mukana kehitystyössä

Viking Line pyytää matkustajiltaan palautetta jokaisen matkan jälkeen, ja arvioita saadaan tuhansilta asiakkailta joka kuukausi. Palaute käsitellään laivakohtaisesti intendenttien ja päällystön johdolla: asetetaan tavoitteet ja seurataan niiden toteutumista.

"Iloitsemme korkeasta vastausprosentista, sillä ilman asiakaspalautteita emme välttämättä osaisi kehittää oikeita asioita. Esimerkiksi viihdettä, ruokaa ja myymälöiden valikoimaa päivitämme laivoillamme pitkälti saamamme palautteen perusteella. Jatkossa tulemme myös osallistamaan asiakkaitamme uusilla tavoilla tuotteiden ja palveluiden kehitystyöhän", Mikael Paulinow sanoo.

**EPSI Data Collection Services haastatteli Laivaliikenne 2025 -tutkimukseen noin 1 100 yli 18-vuotiasta yksityisasiakasta, jotka ovat matkustaneet laivalla Suomesta tai Suomeen viimeisten 12 kuukauden aikana. Indeksit tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0–60 on tyytymätön, 60–75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.*

Lisätietoja:

Mikael Paulinow, Manager Customer Insight & CRM

mikael.paulinow@vikingline.com, puh. +358 40 500 3130

Johanna Boijer-Svahnström, viestintäjohtaja

johanna.boijer@vikingline.com, puh. +358 18 27 000

Christa Grönlund, viestintäpäällikkö

christa.gronlund@vikingline.com, puh. +358 9 123 51