

VIKING LINE

Tutkimus: Viking Linella tyytyväisimmät ja uskollisimmat asiakkaat – Punaisilla laivoilla saa parhaan vastineen rahalle

Laivamatkustajat ovat tyytyväisimpiä Viking Lineen, kertoo Laivaliikenne 2026 - tutkimus. Koko tutkimuksen korkein asiakastyytyväisyysindeksi mitattiin varustamon Tallinnan-reitillä. ”Kilpailu on äärimmäisen kovaa, mutta asiakkaat selvästi arvostavat panostuksiamme palveluun ja saumattomaan matkakokemukseen”, kaupallinen johtaja Minna Tuorila sanoo.

Viking Line on jälleen laivayhtiöiden asiakastyytyväisyyden kärjessä. EPSI Ratingin tuoreessa Laivaliikenne 2026 -tutkimuksessa* varustamon asiakastyytyväisyysindeksi on 76,8, kun toimialan keskiarvo on 75,9. Tutkimuksessa kysyttiin arvioita kaikista Suomen ja Ruotsin sekä Suomen ja Viron välillä liikennöivistä varustamoista eli Viking Linen lisäksi Tallink Siljasta, Eckerö Linesta ja Finnlinesista.

”Toimimme erittäin dynaamisessa ja vaativassa markkinassa: laivojen ja palvelun taso on korkea, kilpailu matkustajista kovaa ja asiakkaiden odotukset jatkuvassa kasvussa. Niinpä ykköstilan saavuttaminen ja pitäminen asiakastyytyväisyydessä tuntuu erittäin hyvältä. Emme jää paikoillemme, vaan jatkamme pitkäjänteistä kehittämistä ja panostamme jokaiseen asiakaskohtaamiseen”, Viking Linen kaupallinen johtaja **Minna Tuorila** sanoo.

Asiakastyytyväisyyden lisäksi Viking Line saa laivamatkustajilta parhaat arviot imagossa, asiakasuskollisuudessa, tuotelaadussa ja palvelulaadussa. Varustamon asiakkaat myös kokevat saavansa parhaan vastineen rahoilleen: Viking Linen indeksi EPSI-tutkimuksessa on 79,7, kun toimialan keskiarvo on 77,5.

”Tulokset kertovat, että asiakkaamme arvostavat palveluamme, luotettavuuttamme ja tarjoamaamme kokonaisvaltaista matkakokemusta. Tässä taloudellisesti epävarmassa ajassa ihmiset pohtivat kuitenkin entistä tarkemmin sitä, mihin rahansa käyttävät. Olemme aina halunneet tarjota mahdollisimman monelle mukavia irtiottoja arjesta”, Viking Linen Head of CX & Loyalty **Mikael Paulinow** kertoo.

Helsinki–Tallinna-linja tutkimuksen ykkönen

EPSI-tutkimuksen kaikista korkein asiakastyytyväisyysindeksi, 78,1, mitattiin Viking Linen Helsinki–Tallinna-reitillä.

”Viking XPRS siirtyi Suomen lipun alle vuonna 2023, ja uudistimme laivaa laajasti vuosi sitten. Lisäksi onnistuneet rekrytoinnit, henkilökunnan hyvä perehdytys ja vahva viikinkihenki näkyvät asiakkaiden arvioissa. Hienoa tutkimustuloksissa oli sekin, että asiakkaat kokevat palvelumme laadun erittäin hyvänä myös kiireisenä kesäsesonkina, jolloin laivamme ovat täyteen varattuja”, Mikael Paulinow toteaa.

Sovellus on yhä tärkeämpi osa matkakokemusta

Digitaaliset kanavat ovat kiinteä osa Viking Linen tarjoamaa asiakaskokemusta. Varustamon sovellukseen on lisätty muun muassa check-in-toiminto, ja sovellus toimii myös mobiilina hyttiavaimena. Lisäksi sovelluksen kautta Viking Line Clubin jäsenille

tarjotaan personoituja tarjouksia. Tutkimuksen mukaan Viking Linen asiakkaista 78 prosenttia käyttää sovellusta aktiivisesti, ja tyytyväisyys siihen on kasvanut viime vuodesta.

”Digitaaliset palvelut sujuvoittavat asiakaskokemusta ennen matkaa ja sen aikana. Samalla voimme satsata henkilökohtaiseen palveluun laivoilla. Ystävällinen tervehdys, osaavat suositukset ravintolassa ja tax-freeessä tai henkilökunnan rento ote jättävät matkasta vahvan muistijäljen. Monille on esimerkiksi yllättävän tärkeää, että intendentti toivottaa heidät tervetulleeksi laivaan”, Mikael Paulinow sanoo.

** EPSI Rating haastatteli Laivaliikenne 2026 -tutkimusta varten 1 238 yli 18-vuotiasta suomalaista, jotka olivat tehneet vähintään yhden Suomesta Ruotsiin tai Viroon suuntautuneen laivamatkan viimeisten 12 kuukauden aikana. Haastattelut tehtiin huhtikuussa 2026. Tutkimuksessa arvioidaan muun muassa asiakastyytyväisyyttä, asiakasuskollisuutta, imagoa, odotuksia, tuotelaatua, palvelulaatua, vastinetta rahalle, digitaalisia palveluita ja vastuullisuutta asteikolla 0–100.*

Lisätietoja:

Minna Tuorila, kaupallinen johtaja

minna.tuorila@vikingline.com, puh. +358 50 301 4133

Mikael Paulinow, Head of CX & Loyalty

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

Johanna Boijer-Svahnström, viestintäjohtaja

johanna.boijer@vikingline.com, puh. +358 18 270 00

Christa Grönlund, viestintäpäällikkö

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