

Finavia tutki: Jopa joka kolmas lentomatkestaja valitsee reittinsä vaihtolentoaseman perusteella

Kuudessa maassa tehty tutkimus tuo uutta tietoa lentomatkestajien tottumuksista ja tavoitteista. Iso osa kansainvälisten lentoreittien matkestajista valitsee lentoyhteytensä osaksi vaihtolentoaseman perusteella.

Lentomatkestajat jakautuvat matkestustottumustensa ja kansallisuksiensa perusteella eri ryhmiin, joiden tarpeet ja toiveet lentoasemia kohtaan eroavat merkittävästi. Yleisimmin matkestajat odottavat lentoasemalta sujuvia palveluprosesseja sekä elämyksiä tuovia palveluita.

Lentomatkestajat voidaan jakaa karkeasti neljään eri ryhmään. Helsinki-Vantaan lentoasemalla suurimmiksi ryhmiksi tunnistettiin nopeat ja tehokkaat matkestajat (38 %) sekä nautiskelijat (31 %). Loput matkestajat jakautuvat tapareissaajiin (18 %) ja turvallisuuden tavoittelijoihin (13 %).

Kokeneiden ja säännöllisesti lentävien matkestajien reittivalinnoissa korostuu lentoaseman rooli: kaksi kolmesta nopeasta ja tehokkaasta matkestajasta valitsee reittinsä ainakin osittain vaihtolentoasemasta riippuen. Tapareissaajista näin tekee jopa 40 %. Erityisen tärkeä vaihtoasema on briteille, joista 43 % kiinnittää huomiota vaihtoasemaan matkaa suunnitellessaan.

Finavia tekee säännöllisesti tutkimusta ymmärtääkseen matkailijoiden tarpeita paremmin ja kehittääkseen Helsinki-Vantaata vaihtoasemana, joka vastaa matkestajien tarpeisiin. Kesällä toteutettuun lentomatkestajien tottumuksia ja tavoitteita kartoittavaan tutkimukseen vastasi yli 3000 ihmistä kuudesta maasta: Suomesta, Ruotsista, Tanskasta, Saksasta, Isosta-Britanniasta ja Japanista.

Haastatteluun osallistuneilta kysyttiin lentokenttien ominaisuuksia, joista he pitävät eniten. Vastauksissa löytyi vaihtelua eri maissa. Esimerkiksi japanilaiset vastaajat arvostivat helposti saavutettavia lentoasemia, mutta eivät pitäneet tylsistä lentoasemista. Britit sen sijaan eivät pitäneet isoista ja kiireisistä lentoasemista, vaan suosivat pienempiä asemia, joilta löytyy hyvä ostotarjonta.

Maakohtaisten erojen lisäksi tutkimuksessa perehdyttiin matkailijoiden ostos- ja ruokailutottumuksiin sekä matkestamiseen liittyviin rutiineihin ja taikauskoihin tapoihin. Esimerkiksi yksi kahdeksasta matkailijasta kertoi aina ottavansa lennolle mukaan onnea tuovaa esineen. Vastajista 9 % kertoi hankkivansa jokaisella matkallaan tiettyä ruokaa tai juomaa tai tiettyjä tax-free-ostoksia. Nopeista ja tehokkaista matkestajista näin toimii 25 %.

Vaihtomatkestajat tärkeitä

Tällä hetkellä lähes puolet Helsinki-Vantaan lentoaseman matkestajista on muita kuin suomalaisia. Vuosina 2012 ja 2013 kasvua odotetaan erityisesti kiinalaisten ja japanilaisten matkestajien määrässä. Tutkimuksessa havaittiin, että joka kolmas matkestaja valitsee lentoreittinsä ainakin osittain vaihtolentoaseman perusteella. Finavia kehittää Helsinki-Vantaan lentoasemaa toimivana ja houkuttelevana vaihtokenttänä ja tähtää vahvistamaan sen asemaa Pohjois-Euroopan johtavana lentoliikenteen solmukohtana.

"Tekemällä säännöllisesti tutkimuksia ja kartoittamalla matkestajien asenteita ja tapoja saamme arvokasta tietoa palvelumme kehittämiseen", Helsinki-Vantaan lentoaseman johtaja **Ville Haapasaari** Finaviasta kertoo.

"On tärkeää tuntea matkestajien tarpeet, jotta voimme kehittää lentoasemiamme palvelemaan uusia ja kasvavia asiakasryhmiä."

Tutkimuksen tulokset on koottu Smooth Travelling -nimiseksi julkaisuksi, joka tarkastelee lentoasemakokemuksia eri ihmisten näkökulmista. Tutkimustietoa konkretisoivat matkestamiseen liittyvien tunnettujen henkilöiden haastattelut (mm. muusikko **Manna**) ja Finavian henkilökunnan tarinat kuljien takaa.

Smooth Travelling -julkaisun voi ladata osoitteesta helsinkiairport.fi/smoothtravelling.

Tietoa tutkimuksista

Tiedotteessa mainitut tutkimustulokset perustuvat verkkokyselyyn, johon vastasi yli 3000 ihmistä. Cint AB toteutti tutkimuksen Suomessa, Ruotsissa, Tanskassa, Saksassa, Isossa-Britanniassa ja Japanissa toukokuussa 2012. Helsinki-Vantaata koskeva numeerinen matkestajietieto perustuu Finavian ja Red Noten keväällä 2012 toteutettuun segmentointitutkimukseen ja Tilastokeskuksen toteuttamiin matkestajatutkimuksiin.

Helsinki-Vantaan lentoasema

Finavian ylläpitämä Helsinki-Vantaan lentoasema on Pohjois-Euroopan johtava kaukoliikennekenttä ja suosittu vaihtoasema. Maantieteellisen sijaintinsa ansiosta Helsinki-Vantaan kautta kulkee suoria ja nopeita reittejä Euroopan ja Aasian välillä. Lentoasemalta on 130 suoraa lentokohdetta eri puolille maailmaa. Joka päivä kentältä nousee ilmaan 270 konetta.

FINAVIA OYJ

Viestintä

Lisätieto:

Finavian Media Desk

p. 020 708 2002

sähköposti: comms@finavia.fi

Finavia huolehtii Suomessa 25 lentoasemasta sekä koko maan kattavasta lennonvarmistusjärjestelmästä. Lentoliikenteelle tarjoamiensa palveluiden avulla Finavia luo edellytykset sujuville ja kustannustehokkaille lentoyhteyksille. Vuonna 2011 liikevaihtomme oli 364 miljoonaa euroa ja palveluksessamme työskentelee 3000 henkilöä.

Finavia verkossa:

www.finavia.fi

www.helsinki-vantaa.fi

www.facebook.com/lentoasema

www.facebook.com/helsinkiairport

www.twitter.com/helsinkiairport

www.twitter.com/finaviaoyj

Finavian Helsinki-Vantaan lentoasema on World Design Capital Helsinki 2012 pääyhteistyökumppani.