

Lehdistötiedote, 2.1.2019

Eckerö Linen matkustajamäärässä huikea kasvu vuonna 2018 – 350 000 matkustajaa enemmän edellisvuoteen nähden

Suomalaisen laivayhtiö Eckerö Linen matkustajamäärä nousi vuonna 2018 peräti 24 prosenttia, Helsinki–Tallinna-reitin kovasta kilpailusta huolimatta. Kasvun myötä Eckerö Linen kokonaismatkustajamäärä nousi reiluun 1,8 miljoonaan henkilöön ja liikevaihto yli 100 miljoonaan euroon. Onnistumisen avaimet löytyvät uudistuneesta matkustusaikataulusta ja jatkuvasti kiitosta keräävästä asiakaskokemuksesta. Kasvua tuli suomalaisten matkustajien ohessa kansainvälisistä matkustajista.

Eckerö Linen matkustajamäärä nousi viime vuonna räjähdysmäisesti, yhteensä noin 350 000 matkustajalla vuoteen 2017 verrattuna. Matkustajahuiput saavutettiin syyskuussa ja marraskuussa, jolloin m/s Finlandia oli Helsinki–Tallinna-reitin suosituin matkustajalaiva. Matkustajamäärän kasvun lisäksi myös kuljetettavien henkilöautojen määrä kasvoi 30 prosenttia ja rahti 13 prosenttia.

Kiitosta Eckerö Line on saanut asiakkailtaan uudesta, aikaisempaa lyhyemmästä 2 h 15 min matka-ajastaan sekä joustavista meno-paluu-aikatauluistaan. Alkuvuonna 2018 uudistettu matkustusaikataulu tarjoaa esimerkiksi päivän ensimmäisen yhteyden Tallinnasta Helsinkiin. Kasvua on tullut Suomen ja Viron lisäksi kansainväliseltä markkinalta. Vaikka suomalaisten matkustajien määrä laski edellisenä vuonna, saatiin se vuonna 2018 hyvään 8 prosentin kasvuun.

”Meille matkustajamäärän huikea nousu on osoitus siitä, että olemme tehneet viisaita valintoja laskevalla markkinalla. Joustavammat aikataulut, nopeampi matka-aika ja jatkuvat panostuksemme asiakaskokemukseen, kuten erinomaiseen ruokaan ja uuteen verkkokauppaan, ovat viime vuoden huipputuloksen taustalla”, kertoo Eckerö Linen toimitusjohtaja **Taru Keronen**.

Kasvuun on vaikuttanut myös huhtikuussa käyttöön otettu uudistunut verkkokauppa, jonka ansiosta matkan varaaminen on ollut aikaisempaa helpompaa ja nopeampaa. Yli 80 prosenttia Eckerö Linen varauksista tehdään nykyään verkossa.

Palkittu asiakaskokemus houkuttelee matkustajia

Hyvä palvelu, laadukas ruoka sekä huipputason kotimainen viihdemusiikki ovat Eckerö Linen toiminnan kulmakiviä. Vuoden 2018 aikana on panostettu suuresti etenkin laivan ruokatarjontaan ja siitä viestimiseen. Asiakaskokemukseen ja elämyksiin satsaaminen on näkynyt matkustajamäärien lisäksi hyvänä sijoituksena vuosittaisessa Asiakkuusindeksi-tutkimuksessa*. Eckerö Line on yltänyt tutkimuksen kärkisijoille asiakaskokemuksessa ainoana varustamona kolmena vuotena peräkkäin.

”Hyvä asiakaspalvelumme lähtee liikkeelle sitoutuneesta henkilöstöstä, joka on ylpeä tekemästään työstä. Meille myönnettiin joulukuussa Great Place to Work -sertifiointi, mikä on osoitus siitä, että pitkäjänteinen työmme johtamisen ja yrityskulttuurin kehittämisen eteen on tuottanut tulosta” Keronen kertoo.

*Asiakkuusindeksi on Suomen kattavin vuosittainen tutkimus suomalaisten yritysten asiakaskokemuksesta ja asiakasuskollisuudesta. Tutkimuksen ovat teettäneet Asiakkuusmarkkinointiliitto ASML ja Avaus vuodesta 2009 alkaen. Vastausten pohjalta lasketaan asiakkuusindeksi mukana oleville yrityksille. <http://asiakkuusindeksi.fi>

Lisätietoja:

Taru Keronen
Toimitusjohtaja, Eckerö Line
puh. +358 50 66209
taru.keronen@eckeroline.fi

Ida Toikka-Everi

Markkinointi- ja viestintäjohtaja, Eckerö Line
puh. 0400-422391
ida.toikka-everi@eckeroline.fi



Eckerö-konserniin kuuluva Eckerö Line Ab Oy on kotimainen laivayhtiö, joka tarjoaa matkailupalveluita Tallinnan ja Helsingin välisessä säännöllisessä reitti- ja risteilyliikenteessä. Laivayhtiön omistaa ahvenanmaalainen Rabe, jolta m/s Finlandia -alus vuokrattiin vuonna 2013. Yhtiöllä on yhteensä noin 40 hotellikumppania Virossa ja Suomessa, ja se on merkittävä osa Helsingin ja Tallinnan välistä rahtiyhteyttä. Eckerö Linen laiva m/s Finlandia on Suomen lipun alla liikennöivä matkustajalaiva, ja Eckerö Line on reitin ainoa laivayhtiö, jolla on oikeus käyttää suomalaisesta palvelusta viestivää Avainlippu-tunnusta. Yhtiö tarjoaa päivässä kolme lähtöä suuntansa ja vastaa myös päivän ensimmäisestä yhteydestä Tallinnasta Helsinkiin. Vuonna 2018 Eckerö Linen matkustajamäärä oli noin 1 840 000, ja sen tarjoama asiakaskokemus valittiin Asiakkuusindeksi 2018 -tutkimuksessa Suomenlahden parhaaksi. Yhtiön liikevaihto oli vuonna 2018 yli 100 miljoonaa euroa. Lisätietoja www.eckeroline.fi