

Matkahuolto laajentaa verkostoaan 90 uudella pakettiautomaatilla loppuvuonna – toimitus on nyt verkkokaupan asiakaskokemuksen ytimessä

Matkahuolto laajentaa pakettiautomaattiverkostoaan merkittävästi valmistautuessaan loppuvuoden vilkkaaseen pakettisesonkiin. Käyttöön otetaan 90 uutta pakettiautomaattia, jotka parantavat kuluttajien mahdollisuuksia vastaanottaa paketteja joustavasti ja helposti.

Uusia pakettiautomaatteja otetaan käyttöön valtakunnallisesti. Laajennus vastaa suoraan kuluttajien ja verkkokauppojen kasvaviin odotuksiin. Matkahuollon teettämä *Missä pakettini on?* -tutkimus osoittaa, että toimitus on keskeinen osa verkkokaupan asiakaskokemusta ja yhä useammin myös brändimielikuvaa. Laajennuksen jälkeen Matkahuollolla on yli 1 000 pakettiautomaattia ympäri maan.

Pakettiautomaatti on kuluttajan valinta – ja brändin mahdollisuus

Tutkimuksen mukaan 86 prosenttia suomalaisista käyttää mieluiten pakettiautomaatteja, mikä tekee niistä selvästi suosituimman toimitusmuodon. Kotiinkuljetusten osuus jää Suomessa 35 prosenttiin. Suosion taustalla on automaattien tarjoama helppous, ennakoitavuus ja arjen sujuvuus.

”Kuluttajat haluavat itse vaikuttaa toimitukseen ja noutaa pakettinsa silloin, kun se heille parhaiten sopii. Pakettiautomaattien lisääminen vastaa suoraan

*tähän tarpeeseen”, sanoo Matkahuollon Pakettipalveluiden johtaja **Kati Nevalainen**.*

Tutkimus paljastaa myös, että toimitusvaihe vaikuttaa suoraan kuluttajien luottamukseen ja brändimielikuvaan. Yksikin epäonnistunut toimitus voi murentaa asiakassuhteen, kun taas sujuva kokemus vahvistaa sitä. Kuluttajista 46 prosenttia kokee muuttuvat noutopisteet turhauttavina, ja myös epäselvät toimitusaika-arviot sekä vaikea palautusprosessi nousivat esiin. Uusien pakettiautomaattien avulla Matkahuolto pyrkii vähentämään epävarmuutta ja tarjoamaan kuluttajille vakautta, valinnanvaraa ja parempaa hallittavuutta.

Pakettikumppani, joka ymmärtää niin kuluttajia kuin verkkokaupan liiketoimintaa

Matkahuolto ei ainoastaan reagoi kuluttajien toiveisiin, vaan toimii myös verkkokauppojen strategisena kumppanina. Tutkimuksen mukaan 73 prosenttia verkkokauppiaista kokee pakettikumppanin roolin strategisesti tärkeäksi ja yli 70 prosenttia uskoo, että hyvä yhteistyö logistiikkatoimijan kanssa tuottaa arvoa heidän liiketoiminnalleen.

*”Verkkokaupat tarvitsevat kumppanin, joka ymmärtää heidän liiketoimintaansa, tuo siihen arvoa ja auttaa kehittämään kilpailukykyistä asiakaskokemusta. Siksi kehitämme Matkahuollossa ratkaisuja yhdessä asiakkaidemme kanssa”, **Nevalainen** sanoo.*

Yksi esimerkki asiakaslähtöisestä kehitystyöstä on verkkokaupan asiakasta palkitseva Matkahuollon pistejärjestelmä, joka tukee sujuva pakettien noutoa erityisesti sesonkiaikana. Ruuhkien helpottamiseksi kuluttajia kannustetaan noutamaan pakettinsa nopeasti, ja tästä heidät palkintaan rahanarvoisilla eduilla. Pisteitä saa myös siitä, että valitsee Matkahuollon toimitustavaksi verkkokaupassa sekä tilanteissa, joissa paketti joudutaan siirtämään toiseen noutopisteeseen alkuperäisen täyttyessä.

Pisteitä voi kerryttää Matkahuolto Paketit –sovelluksessa, ja niitä voi käyttää alennuksiin esimerkiksi paketin lähetyksessä, säilytysajan pidentämisessä ja kotiinkuljetuksissa.

“Matkahuolto on ensimmäinen ja ainoa paketinkuljettaja, joka palkitsee kuluttajia tällä tavoin rahanarvoisilla pistellä. Samalla tuemme verkkokauppojen asiakaskokemusta konkreettisilla teoilla”, Nevalainen sanoo.

Lisätietoja ja haastattelupyynnöt:

Kati Nevalainen, Johtaja, Pakettipalvelut, kati.nevalainen@matkahuolto.fi, puh. 040 756 5894

Matkahuolto on moderni palveluyhtiö, joka on saattanut ihmiset ja tavarat mutkattomasti yhteen jo yli 90 vuotta. Yhtiön liiketoiminta jakautuu Pakettipalveluihin ja Matkapalveluihin. Pakettipalvelut kuljettavat vuodessa 20 miljoonaa pakettia Suomessa ja ulkomailla, ja Matkahuollon asiakkaita palvelee koko maan kattava yli 2 200 palvelupisteen verkosto. Matkapalveluiden keskiössä ovat kestävän liikkumisen palvelut, aikataulut ja liput, joita myydään lähes 8 miljoonaa vuosittain. Liikennöitsijöille yhtiö tuottaa digitaalisia työkaluja liiketoiminnan kehittämiseen. Matkahuolto on sitoutunut tieteeseen perustuviin ilmastotavoitteisiin, ja yhtiön tavoitteena on puolittaa kaikki päästönsä ja olla hiilineutraali vuoteen 2030 mennessä. Vuonna 2024 Matkahuollon liikevaihto oli 98,3 M€. www.matkahuolto.fi