

Kuva: Finavia.

Helsinki-Vantaan lentoasema palkittiin kokoluokassaan Euroopan parhaana

10.6.2025 0.00

Matkustajat ovat valinneet Helsinki-Vantaan asiakaskokemukseltaan Euroopan parhaaksi lentoasemaksi 15–25 miljoonan matkustajan kokoluokassa. Lentoasemayhtiö Finavialle myönnetty ASQ-lentoasemapalkinto (Airport Service Quality) perustuu kansainväliseen tutkimukseen, johon osallistuu vuosittain 400 lentoasemaa 95 maasta. Palkinnon myöntää vuosittain lentoasemien kansainvälinen kattojärjestö Airports Council International (ACI).

Olemme erittäin ylpeitä siitä, että työmme Helsinki-Vantaan asiakaskokemuksen kehittämisen eteen saa tunnustusta kansainvälisesti vuosi toisensa jälkeen. Asiakastyytyväisyys lentoasemallamme on noussut pitkäjänteisesti ja vuoden 2024 tulos on lentoaseman historian korkein," Helsinki-Vantaan lentoasemanjohtaja **Ulla Serlenius** Finaviasta sanoo.

Finavia on viime vuosina uudistanut Helsinki-Vantaan terminaalia kauttaaltaan, mukaan lukien lähtöaulan, turvatarkastuksen, myymälät ja ravintolat, tuloaulan, pysäköinnin ja matkakeskuksen. Viimeisimpänä Helsinki-Vantaalla on uudistettu Schengen-porttialueen lounge-tiloja ja avattu parturi-kampaamo ja apteekki lentoaseman tuloaulaan.

Myös digitaalista asiakaskokemusta on kehitetty lanseeraamalla matkustajille ilmainen Myflight-palvelu, joka tarjoaa personoituja vinkkejä lentoasemalla vierailuun. Lisäksi Finavia pilotoi Helsinki-Vantaan turvatarkastuksen jonotusajan ennustetta verkkosivuillaan.

"Helsinki-Vantaa on asiakaskokemukseltaan maailman parhaiden lentoasemien joukossa, ja palkinto on osoitus siitä, että matkustajamme ovat tyytyväisiä lentoaseman uudistuksiin. Jatkamme työtämme matkustajien toiveita ja trendejä tarkasti kuunnellen," Serlenius sanoo.

Kansainvälinen ASQ-palkinto perustuu jatkuvaan asiakastyytyväisyyden ja palvelujen laadun mittaamiseen. Lentomatkustajat arvioivat ASQ-tutkimuksessa 30:tä eri palvelukategoriaa matkustajapolun eri vaiheissa. Niihin kuuluvat muun muassa opastus, asiakaspalvelu, lähtöselvitys sekä ostos- ja ruokailumahdollisuudet. Tutkimusta varten Helsinki-Vantaalla haastatellaan vuosittain noin neljää tuhatta lentomatkustajaa.

Finavian johtama ja kehittämä Helsinki-Vantaa on voittanut ASQ-palkinnon kuudesti viimeisen seitsemän vuoden aikana. Palkinto on myönnetty vuosina 2018, 2019, 2020, 2022, 2023 ja viimeisimpänä vuonna 2024.

"Kiitokseni kuuluu koko lentoasemayhteisölle. Maailmanluokan asiakaskokemus rakennetaan yhdessä ja jokaisen lentoasemalla työskentelevän panos on siinä arvokas," Serlenius kiittää.