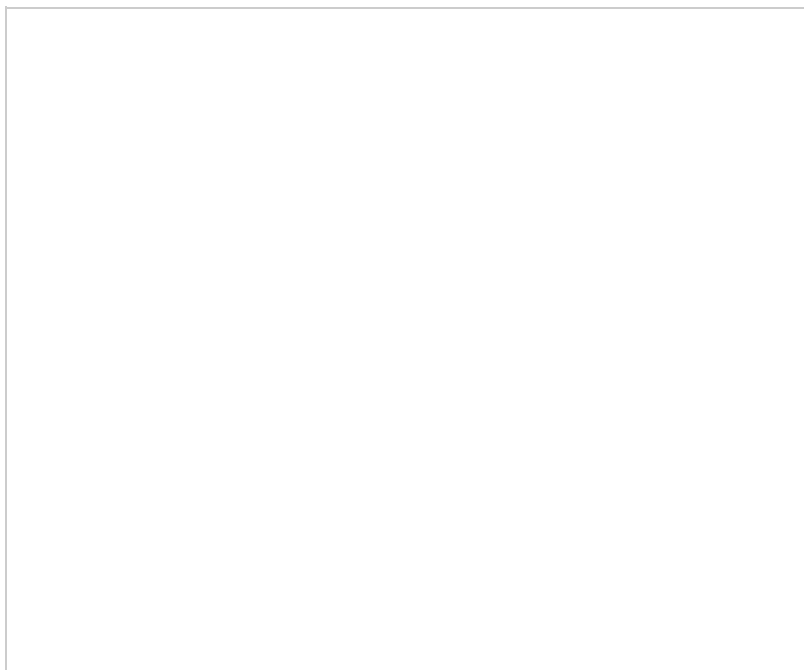




Helsinki-Vantaan lentoasema palkittiin Euroopan parhaana

11.6.2026 9.17



11.3.2024 - Matkustajat ovat valinneet Helsinki-Vantaan asiakaskokemukseltaan Euroopan parhaaksi lentoasemaksi 15–25 miljoonan matkustajan kokoluokassa. Lentoasemayhtiö Finavialle myönnetty ASQ-lentoasemapalkinto (ASQ, Airport Service Quality) perustuu kansainväliseen tutkimukseen, johon osallistuu vuosittain 400 lentoasemaa 95 maasta.

– Olemme äärimmäisen kiitollisia tästä palkinnosta ja ylpeitä siitä, että työemme ensiluokkaisen asiakaskokemuksen eteen tunnustetaan myös kansainvälisesti. Olemme onnistuneet nostamaan Helsinki-Vantaan asiakastytyväisyyden tasoa pitkäjänteisesti, ja vuoden 2023 ASQ-tutkimustulos on lentoaseman historian korkein, Finavian toimitusjohtaja **Kimmo Mäki** sanoo.

Asiakaskokemuksen kehittäminen oli keskiössä Helsinki-Vantaan historian mittavimmassa kehitysohjelmassa, jonka myötä lentoasema uudistui kauttaaltaan. Finavia sai kymmenvuotisen kehitysohjelman onnistuneesti päätökseen viime vuonna, jolloin muun muassa turvatarkastuksessa sallittujen nesteiden määrä nostettiin kahteen litraan, lentoasemalle avautui yhteensä 26 myymälää, ravintolaa ja kahvilaa ja matkatavaralogistiikka modernisoitiin uusine laitteistoineen ja tiloineen.

Palkinnon myöntää vuosittain lentoasemien kansainvälinen kattojärjestö Airports Council International (ACI). Palkinto perustuu jatkuvaan asiakastytyväisyyden ja palvelujen laadun mittaukseen. Lentomatkustajat arvioivat ASQ-tutkimuksessa 30:ä 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.

– Kiitokseni kuuluu kaikille finavialaisille sekä koko lentoasemayhteisölle työstä, jota teemme yhdessä sujuvan matkustuksen ja asiakaskokemuksen eteen. Maailmanluokan asiakaskokemus rakentuu monista palasista, joihin jokainen lentoasemalla toimiva yritys ja ihminen voi omalla toiminnallaan vaikuttaa, Mäki jatkaa.

Finavia on voittanut ASQ-palkinnon viidesti viimeisen kuuden vuoden aikana. Palkinto on myönnetty Helsinki-Vantaan ansioista vuosina 2018, 2019, 2020, 2022 ja 2023.

Myös liikematkustajat arvioivat Helsinki-Vantaan lentoaseman maailman parhaimmiston. Helsinki-Vantaa sijoittui maailman **viiden parhaan joukkoon** helmikuun lopussa julkaistulla listalla.



Helsinki-Vantaan lentoaseman terminaali. Helsinki Airport terminal.