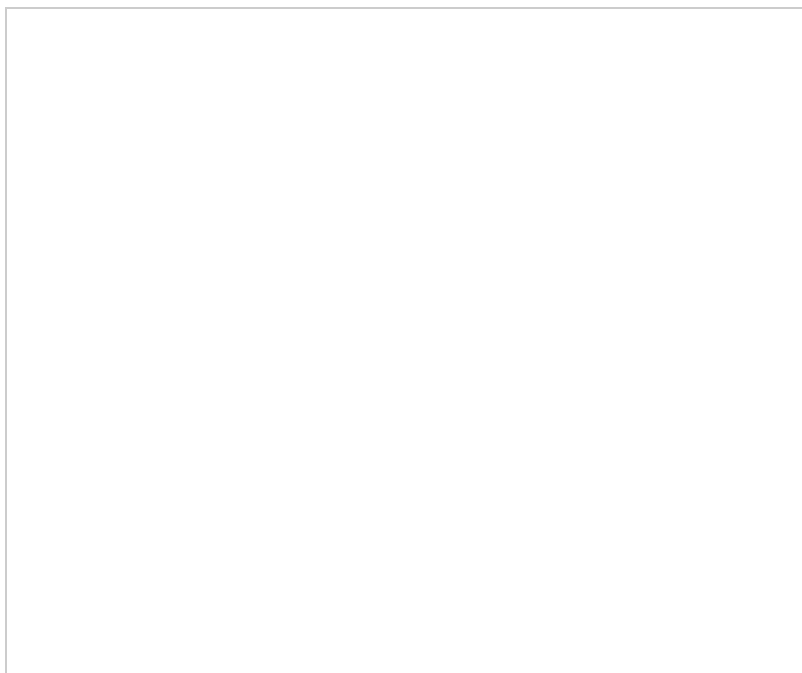


Finnairin asiakkaat odottavat jo vapaa-ajan lentomatkaa

28.5.2021 13.37



Finnair selvitti asiakkaidensa näkemyksiä lentomatkustamisesta huhti-toukokuussa. Kyselyyn vastasi yli 3000 asiakasta. Mukana oli sekä paljon matkustavia Finnair Plus -tasoasiakkaita, että vähemmän matkustavia, ja puolet vastanneista odotti jo erityisesti vapaa-ajan matkoja.

”Arvioimme lentomatkustuksen alkavan elpyä vähitellen heinäkuusta alkaen, ja asiakaskysely tukee tätä arviota – monilla on tuleva matka jo mielessä”, sanoo Finnairin kaupallinen johtaja **Ole Orvér**.

”Aloitammekin heinäluussa taas operoinnin useisiin Euroopan ja Aasian kaupunkeihin, ja lisäämme lentoja vähitellen.”

Vapaa-ajan lentomatka mielessä 50 %:lla asiakkaista

Asiakaskyselyn mukaan puolet vastaajista olivat innokkaita matkustamaan lentäen vapaa-ajan matkalle, ja 36 % suhtautui vapaa-ajan lentomatkustamiseen neutraalisti. Vastaukset olivat lähes samanlaisia sekä paljon että vähemmän matkustavien keskuudessa. Lähes 90 % vastaajista odottaa tekevänsä ainakin yhden lentomatkan seuraavan 12 kuukauden kuluessa.

Matkustusrajoitteet ovat – varsin luonnollisesti – suurin matkustuksen este: 77 % mainitsi matkustusrajoitusten poistamisen olevan yksi edellytys lentomatkustukselleen. Useissa Euroopan maissa matkustusrajoituksia ollaankin purkamassa kesän aikana.

Matkoja suunnitellaan sekä liike- että vapaa-ajan tarpeisiin. Euroopan mainitsee tämän vuoden vapaa-ajan kohteeksi 61 % vastaajista, ja 45 % aikoo tehdä työmatkan Eurooppaan. Etenkin Saksan ja Espanja ovat suosittuja kohteita. Aasiaan aikoo lähteä vapaa-ajan matkalle yli viidennes vastaajista, ja työmatkaa Aasiaan suunnittelee samoin yli viidesosa vastaajista. Aasian kohteista suosituimmiksi nousivat Kiina, Japani ja Thaimaa. Kotimaan lento on puolestaan suunnitteilla noin 17 %:lla vastaajista vapaa-ajan matkaa varten, ja 18 % suunnittelee kotimaan työmatkaa lentäen.

Käsihygienia ja koneiden siivous tärkeitä asiakkaille

Kyselystä kävi ilmi, että koronapandemia on tuonut uusia kriteereitä lentoyhtiön valintaan. Kolmen tärkeimmän kriteerin joukossa olivat lentoyhtiön kyky varmistaa asiakkaiden hyvinvointi matkan aikana, lentolipun hinta ja aikataulujen sopivuus.

Koneiden siivous ja mahdollisuus huolehtia hyvästä käsihygieniasta mainittiin tärkeimpinä keinoina vähentää huolta matkustamisen turvallisuudesta. Noin 65 % asiakkaista arvioi kasvosuojien käytön vähentävän heidän terveyshuoliaan joko jonkin verran, paljon tai erittäin paljon.

Finnair on ottanut käyttöön useita toimia, joilla asiakkaiden terveyttä suojataan lentomatkan aikana. ”Olemme tehostaneet koneiden siivousta entisestään, Helsinki-Vantaalla on useita käsidesipisteitä ja jaamme myös lennolla puhdistuspyyhkeet asiakkaille”, kertoo Orvér. ”Kasvosuojia käyttämällä suojaamme toinen toisiamme mahdollisilta pisaratartunnoilta, ja maskit ovatkin pakollisia lennoillamme.”

Asiakkaista 76 % oli joko melko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä siihen, miten Finnair on viestinyt koronapandemiasta asiakkailleen. ”Asiakkaiden luottamus on meille äärimmäisen tärkeää, ja olemme todella kiitollisia saamastamme hyvästä palautteesta – huimat 93 % asiakkaistamme uskoo Finnairin pystyvän vastaamaan heidän tarpeisiinsa tänä epävarmana aikana”, sanoo Orvér. ”Asiakaskyselyn tulokset auttavat meitä myös kehittämään toimintaamme edelleen ja palvelemaan asiakkaita entistä paremmin. ”

