



TAMPEREEN TEKNILLINEN YLIOPISTO
TAMPERE UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

TAPIO RINTALA

LENTOMATKATAVAROIDEN ETÄLÄHTÖSELVITYSPALVELUN
MALLINNUS HELSINKI-VANTAAN LENTOASEMALLE JA SEN
POTENTIAALIN ARVIOINTI

Diplomityö

Apulaisprofessori Heikki Liimatainen
on hyväksytty tarkastajaksi tiedon-
hallinnan ja logistiikan laitoksen ko-
kouksessa 8. kesäkuuta 2016

TIIVISTELMÄ

TAPIO RINTALA: Lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelun mallinnus Helsinki-Vantaan lentoasemalle ja sen potentiaalinen arviointi

Tampereen teknillinen yliopisto

Diplomityö, 98 sivua, 13 liitesivua

Marraskuu 2016

Rakennustekniikan DI-tutkinto-ohjelma

Pääaine: Liikenne- ja kuljetusjärjestelmät

Tarkastaja: Apulaisprofessori Heikki Liimatainen

Avainsanat: etälähtöselvityspalvelu, matkatavara, lentomatkustaja, lentoasema, palvelumallit, turvallisuus, potentiaali, kannattavuus

Diplomityön tarkoituksena oli tuottaa Finavia Oyj:lle ja Helsinki-Vantaan lentoasemalle palvelu, jossa lähtevä lentomatkustaja voisi luovuttaa matkatavaransa etukäteen ennen lentoasemalle saapumista. Työssä mallinnettiin myös palveluvaihtoehto matkatavaroiden kuljetuksille lentoasemalta valikoituun hotelliin. Ensisijaisena tavoitteena työssä oli selvittää palvelun kaupallista potentiaalia sekä parantaa matkustajakokemusta. Tämän johdosta tutkittiin palvelukustannuksia, palvelun vaihtoehtoisia toimintaperiaatteita sekä asiakkaiden mielipiteitä.

Diplomityö toteutettiin kirjallisuusselvityksen, haastatteluiden ja kyselyiden avulla. Kirjallisuusselvityksellä tutustuttiin lähtöselvitys- ja lentoasematoimintoihin, sidosryhmiin sekä etälähtöselvityspalveluihin maailmalla. Haastatteluiden avulla kartoitettiin sidosryhmien näkökantoja palvelun toiminnasta. Kyselyiden avulla kerättiin tietoja asiakkaiden mielipiteistä.

Parhaimmiksi vaihtoehtomalleiksi todettiin hotelleista ja kotoa päin tapahtuva lähtöselvitys sekä matkatavaroiden luovutus. Kuljetusyrityksen valinnassa merkittäviksi tekijöiksi muodostuivat hinta, palvelutaso ja vastuullinen toiminta. Soveltuvimmaksi kuljetusyritykseksi todettiin Kovanen. Jotta palvelu olisi kannattava, niin kysyntämäärien tulisi olla riittävät suhteessa valittuihin hintoihin. Tarkkoja kuljetuskustannuksia ja kysyntämääriä ei voida tässä vaiheessa vielä määrittää tarkasti ennen kuin palvelua on testattu käytännössä. Palvelun jatkotoimenpiteinä tulisi kartoittaa sidosryhmien kuten hotellien ja lentoyhtiöiden kiinnostusta palvelun käyttöön. Mitä useampia hotelleja ja lentoyhtiöitä olisi mukana palvelussa, sitä paremmin se palvelisi asiakkaita. Palvelua voitaisiin ensiksi testata hotelleissa.

ABSTRACT

TAPIO RINTALA: Modeling a remote baggage drop-off system for airline baggage at Helsinki-Vantaa Airport and estimating its potential

Tampere University of Technology

Master of Science Thesis, 98 pages, 13 Appendix pages

November 2016

Master of Science (Technology)

Degree Programme in Civil Engineering, MSc (Tech)

Major: Traffic and transportation systems

Examiner: Assistant professor Heikki Liimatainen

Keywords: Remote bag drop, air baggage, air passenger, airport, service models, safety, potential, profitability

The purpose of the thesis was to produce a service for Finavia and Helsinki-Vantaa Airport, where a departing passenger could bag drop a baggage before arriving to the airport. In the thesis there was also modeled a service to transport baggage from airport to selected hotel. The main goal of the thesis was to clarify the business potential of the service and to improve passengers traveling experience. Therefore, the research focus to give answers about the service costs, optional service models and opinions of customers.

The master thesis was carried out by a literature review, interviews and surveys. In the literature review was familiarized on bag drop systems, airport operations, partner companies and other remote bag drop systems on the world. By the interviews, were familiarized on partner companies' opinions about the use of the service. The surveys collected answers on customers' opinions.

The best options were selected making remote bag drop from the selected hotels and from customers home. When selecting the transport company, most meaningful things were price, service level and responsible operation. Kovanen was selected the most suitable transport company to operate the service. To make the service profitable, demands should be adequate to the prices. Exactly costs and demands cannot define on this stage of the service development before the service has tested in practice. On the further actions of the service should investigate the interest of hotels and airlines to use the service. The more hotels and airlines are part of the service, the better it would serve the customers. First the remote bag drop service should test on the hotels.

ALKUSANAT

Diplomityöprosessi kokonaisuudessaan on ollut todella opettavainen. Erityisen haastavaksi sen on tehnyt uuden palvelumallin kehittäminen Suomen olosuhteisiin sopivaksi sekä monien eri sidosryhmien jäsenten tavoittaminen ja kommunikointi heidän kanssaan. Diplomityö on opettanut minulle monia taitoja kuten tutkimussuunnitelman valmistelua, lähdemateriaalien hakua ja niiden analysointia, projektityöskentelytaitoja, vuorovaikutustaitoja ja suunnittelutaitoja. Uskoisin diplomityön antavan hyviä lähtökohtia projektihankkeiden tekemiseen tulevaisuudessa.

Diplomityöpaikan ja sopivan aiheen löytäminen on ollut myös pitkä prosessi. Haluaisin ensiksi kiittää Finavialta työni ohjaajaa Eero Knuutilaa, johon olin ensimmäistä kertaa yhteydessä syyskuun loppupuolella 2015, kun esittelin hänelle aihe-ehdotuksiani ja kiinnostukseni tehdä diplomityö lentoliikenteeseen liittyvästä aiheesta. Eero vaikutti heti kiinnostuneelta asiasta ja lopulta aiheeksi muodostui lentomatkatavaroiden etäläh-töselvityspalvelun kehittäminen ja sen potentiaalinen arviointi.

Haluaisin kiittää Tampereen teknillisestä yliopistosta työni ohjaajaa apulaisprofessori Heikki Liimataista, jolta olen saanut aina nopeasti työhöni hyviä neuvoja, kun olen niitä kaivannut. Haluaisin kiittää kaikkia työn sidosryhmien edustajia, jotka ovat auttaneet minua työssäni eteenpäin ja joilta olen saanut arvokkaita tietoja työhön. Finnair: Timo Rissanen ja Kaarlo Karvonen, HSL: Sini Puntanen. Restel: Gabor Pusztai ja Hanna Pasanen, Hilton: Jouni Kaivola, Finavia: Heikki Koski, Matti Lehto, Kitty Jansson, Emilia Mikola ja Jari Härkönen, Schenker Oy: Harri Kosonen, Tulli: Kirsi Taipale, Posti: Janne Kylmäoja, Ari Tepponen ja Sari Joronen, TNT: Nelli Touru ja Kristiina Likovuori, Treda: Marja Aalto, Airpro: Tuukka Inkinen, Kovanen yhtiöt Oy: Heikki Kovanen ja Salla Muli, ja lisäksi Wienin ja Hong Kongin kaupunkien sekä Sveitsin edustajia.

Lopuksi haluaisin kiittää TTY:n opiskeluystäviäni, jotka ovat tukeneet minua ja joiden kanssa olemme voineet yhdessä auttaa toisiamme omissa diplomitöissämme. Haluaisin vielä kiittää perhettäni, joka on tukenut minua koko TTY:n opintojen aikana sekä diplomityössä.

Tampereella 28.11.2016

Tapio Rintala

SISÄLLYSLUETTELO

1.	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen tausta	1
1.2	Tutkimuksen tavoitteet	2
1.3	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen suoritus.....	3
1.4	Työn rakenne.....	4
2.	HELSINKI-VANTAA LENTOASEMAN YLEISKUVAUS JA HANKKEEN SIDOSRYHMIEN ESITTELY	5
2.1	Finavian ja Helsinki-Vantaan lentoaseman yleiskuvaus ja lentomatkustustietoja	5
2.2	Matkatavaralogistiikkajärjestelmä Helsinki-Vantaan lentoasemalla	8
2.3	Matkustajan prosessit lentoasemalla	12
2.4	Kuvaus hankkeen sidosryhmistä	17
2.4.1	Huolintayhtiö: Airpro.....	18
2.4.2	Kuljetusyritys: Posti.....	19
2.4.3	Kuljetusyritys: TNT	19
2.4.4	Kuljetusyritys: DB Schenker Oy.....	20
2.4.5	Kuljetusyritys: Kovanen Yhtiöt Oy	20
2.4.6	Lentoyhtiö: Finnair	21
2.4.7	Kuntayhtymä: Helsingin seudun liikenne	22
2.4.8	Hotellit	26
3.	MATKATAVARAN ETÄLÄHTÖSELVITYSPALVELUT MAAILMALLA	27
3.1	Lentomatkataroiden etälähtöselvityspalvelut Suomessa	27
3.1.1	Finnair City Terminal.....	27
3.1.1	SSP Finland Oy – VIP-palvelut	27
3.1.2	Tampere AiRRport-hanke.....	28
3.1.3	Risteilymatkustajien off airport check-in -prosessi Helsinki-Vantaan lentoasemalla.....	30
3.2	Hong Kongin lentoaseman etälähtöselvitysjärjestelmä.....	31
3.3	Wienin lentoaseman etälähtöselvitysjärjestelmä.....	34
3.4	Zürichin ja Geneven lentoasemien etälähtöselvitysjärjestelmä	36
3.5	Muulla maailmassa olevia samanlaisia palveluita.....	38
4.	SIDOSRYHMIEN NÄKÖKANTOJA JA HAASTATTELUITA	40
4.1	Finavian rooli etälähtöselvityksessä.....	40
4.2	Kuljetusliikenteen yleisiä kustannustietoja	42
4.3	Kuljetusyritysten toiminnalliset periaatteet, kustannukset ja vertailutaulukko	
	42	
4.3.1	Airpro	42
4.3.2	Posti.....	43
4.3.3	TNT	45

4.3.4	DB Schenker Oy	46
4.3.5	Kovanen Yhtiöt Oy	46
4.3.6	HSL:n mielipide	47
4.4	Lentoyhtiöiden kiinnostus palvelun käyttöön	47
4.5	Hotellien näkökantoja etälähtöselvityspalvelusta	49
4.6	Turvallisuus näkökohdat etälähtöselvityspalvelussa.....	51
5.	HAASTATTELU- JA KYSELYTUTKIMUSTULOKSET ASIAKKAILLA.....	56
5.1	Kyselytutkimustulokset hotelliasiakkaiden keskuudessa.....	56
5.2	Kyselytutkimustulokset lentomatikustajilla Helsinki-Vantaan lentoasemalla 58	
5.3	Kyselytutkimustulokset Finavian jakelukanavien kautta	59
5.3.1	Tulokset kaikkien vastaajien kesken.....	60
5.3.2	Tulokset pääkaupunkiseudun vastaajien kesken.....	65
5.3.3	Avoimet mielipiteet etälähtöselvityspalvelusta	71
6.	VAIHTOEHTOMALLIEN ESITTELYT JA TULOKSET	73
6.1	Vaihtoehtomallien esittelyt ja toimintaperiaatteet.....	73
6.1.1	Vaihtoehto 1: Lentomatkatavaroiden lähtöselvityksen tekeminen Helsingin rautatieasemalta	73
6.1.2	Vaihtoehto 2a: Lentomatkatavaroiden lähtöselvityksen tekeminen kotoa käsin pääkaupunkiseudulla.....	75
6.1.3	Vaihtoehto 3a: Lentomatkatavaroiden lähtöselvityksen tekeminen hotellien kautta	76
6.1.4	Vaihtoehto 3b: Lentomatkatavaroiden ennakkokuljetus lentoasemalta asiakkaan hotelliin.....	76
6.1.5	Vaihtoehto 2b: Lentomatkatavaroiden ennakkokuljetus lentoasemalta asiakkaan kotiin pääkaupunkiseudulla.....	77
6.2	Palvelun kohderyhmät, käyttöajat, hinnoittelu, kysyntämäärät, tilaus ja tietojärjestelmät.....	77
6.3	Sidosryhmien ja vaihtoehtomallien valinnat	83
7.	VAIKUTUKSET SIDOSRYHMILLE JA TULEVAISUUDEN JATKOTOIMENPITEET	85
7.1	Palvelun vaikutukset sidosryhmille.....	85
7.2	Jatkotoimenpiteet	86
8.	YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT	87
	LÄHTEET	90
	LIITTEET	
	Liite 1 Kyselytutkimuslomakkeet hotelleissa	
	Liite 2 Kyselytutkimuslomakkeet lentoasemalla 21.4.2016	
	Liite 3 Kyselytutkimuslomakkeet Finavian kyselyssä	
	Liite 4 Parhaat avoimet mielipiteet etälähtöselvityspalvelusta kyselytutkimuksessa	

1. JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

Maailmassa on harvoja lentoasemia, joissa lentomatikustajat voivat luovuttaa lentomatkatavaransa lennolleen ennen lentoasemalle saapumistaan. Kyseisessä palvelussa matkustajien lähtöselvitys ja matkatavaroiden luovutus tapahtuvat yleensä kaupungin keskustassa sijaitsevassa toimipaikassa. Tällöin matkustajien lennolle tehtävä lähtöprosessi helpottuu ja heillä jää muun muassa enemmän vapaa-aikaa kaupungilla kiertelyyn sekä asioiden hoitamiseen ilman huolta matkatavaroista tai niiden kuljettamisesta lentoasemalle. Lentoasemalle saavuttaessaan matkustaja voi kulkea suoraan turvatarkastukseen ja välttää mahdolliset ruuhkat lähtöselvityksessä, jolloin lentoasemalla käytetty aika vähenee.

Ulkoisia matkatavaroiden lähtöselvitysjärjestelmiä on käytössä muun muassa Hong Kongin, Zürichin ja Wienin kaupunkien lentoasemille. Näissä kaikissa kaupungeissa matkatavarat kuljetetaan raideyhteyden välityksellä lentoasemalle. Nämä järjestelmät tekevät matkustamiseen lähdöstä sujuvampaa ja vähentävät lentoaseman kapasiteettia. Järjestelmät on kehitetty soveltumaan parhaiten kunkin kaupungin liikennejärjestelmään, kysyntämääriin sekä vastaamaan lentoliikenteen turvallisuusmääräyksiä.

Lentoyhtiöt vastaavat lentomatkatavaroiden lähtöselvityksistä sekä ovat vastuussa turvallisuusasioiden noudattamisessa. Lentoliikenteen turvallisuusvaatimukset ovat korkeat maailmalla ja lentoyhtiöt valvovat tarkasti säädösten noudattamista. Matkatavaroiden kuljetuksissa vaaditaan palvelun operoijalta myös vastuullisuutta ja tarkkuutta turvallisuusasioiden noudattamisessa. Lentoyhtiöillä on käytössään matkustajatiedot. Palvelun toimivuuden kannalta on tärkeää, että mahdollisimman moni lentoyhtiö olisi mukana palvelussa ja sen kehittämisessä. Tämä lisäisi palvelun kysyntämääriä ja tekisi siitä kannattavampaa. Muidenkin yhteistahojen kuten hotellien ja kuljetusyrityksen mukana olo palvelun kehittämisessä on tärkeää, jolloin asiakkaita voidaan palvella parhaiten.

Tutkimukset osoittavat, että kun matkustajien yleinen tyytyväisyysaste paranee, niin kaupallisesti saavat tulot nousevat. Tämä siksi, koska tyytyväisemmät matkustajat todennäköisemmin ostavat ja käyttävät rahaa enemmän. Kaikista tyytyväisimmät matkustajat viettävät 10 % enemmän aikaa lentoasemalla, kaksi kertaa todennäköisemmin tekevät ostoksia ja käyttävät 7 % enemmän vähittäiskaupassa sekä 20 % enemmän verovapaissa kaupoissa kuin matkustajat, jotka ovat vähiten tyytyväisiä. Tutkimukset osoittavat myös, että yksi kolmannes lentomatikustajista valitsee lentoreittinsä vaihtolentoaseman mukaan. [99]

Tutkimuksen myötä Helsinki-Vantaa lentoaseman profiilia voitaisiin parantaa entisestään kansainvälisessä vertailussa. Samalla siellä operoivat lentoyhtiöt hyötyisivät lisäpalveluista ja lentoaseman operaattori eli Finavia palvelutason parantumisesta matkustajille. Nykyisiä ongelmia lennolle lähdössä lentomatikustajan näkökulmasta ovat mahdolliset ruuhkat lähtöselvityksessä, lentoasemalle saapuminen matkatavaroiden kanssa, lentoaseman kiireellinen ja stressaava ilmapiiri.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet

Diplomityössä tutkitaan ensisijaisesti kolmea vaihtoehtoista tapaa järjestää lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelua lähtevälle lentomatikustajalle Helsinki-Vantaan lentoasemalta. Etälähtöselvityksen sijaintipaikkoina tutkimuksessa olisivat Helsingin rautatieasema, asiakkaiden kodit pääkaupunkiseudulla sekä hotellit pääkaupunkiseudulla. Työssä tutkitaan myös saapuvien lentomatikustajien matkatavaroiden ennakkokuljetusta Helsinki-Vantaan lentoasemalta asiakkaiden koteihin ja hotelleihin.

Tutkimuksesta ja palvelun mallintamisesta tekee haastavaa se, että siinä on mukana monta eri osapuolta kuten lentoyhtiöt, lentoasemaoperaattori Finavia, kuljetusyrietykset, hotellit sekä raideliikenne operaattori. Tämän johdosta palvelun tilaaja-tuottaja -mallin sekä palvelun kustannuksien ja tulojen jakaantuminen voi olla haastavaa järjestää. Finavian näkökulmasta järkevin ja potentiaalisin vaihtoehto olisi toimia kokonaispalvelun tuottajana kaikille osallistuville lentoyhtiölle. Tällöin Finavia voisi yhdistää kaikki hakukkaat lentoyhtiöt palvelun piiriin ja olla välittäjätaho heidän kanssaan. Valittaessa sopivinta kuljetusyrietystä, kiinnostaa Finaviaa tietää hinnan ja palvelutason lisäksi se, että toiminta on myös vastuullista.

Lentoaseman ja Finavian kannalta etälähtöselvityspalvelun suunnittelussa olisi tärkeää selvittää palvelun kaupallista potentiaalia. Matikustajia täytyisi olla riittävän paljon, jotka olisivat valmiita maksamaan uudesta palvelusta sen verran, että sen tuotantokustannukset ylittyisivät. Toissijaisesti lentoasema haluaa myös parantaa matikustajakokemusta, missä palvelun tarjoaminen voisi tehdä matikustamisesta helpompaa.

Tutkimuksen päätavoitteina on antaa riittävät lähtötiedot sille, onko matkatavaroiden nouto- ja toimituspalvelujärjestelmä riittävän kannattava ottaa käyttöön selvittämällä ja kuvailemalla toimintaperiaatteita, liiketoimintarakenteita ja asiakkaiden kysyntämääriä. Tunnistetaan kustannus- ja liiketoimintarakenteet eri toimijoiden välillä sekä kyselyiden avulla ennakoidaan asiakasmääriä. Tutkimuksella yritetään löytää toimivin ratkaisu eri vaihtoehtomallien toteutukselle ja optimoida ne toimimaan yhdessä. Jos suunniteltu nouto- ja toimituspalvelujärjestelmä katsotaan hyväksi ottaa käyttöön, niin sen myötä Helsinki-Vantaa lentoaseman palvelutaso paranisi ja asiakas- ja matikustustyytyväisyys lisääntyisivät. Diplomityön tekeminen toimii myös hyvänä välineenä itselleni oppia lisää pääaineestani, liikenne- ja kuljetusjärjestelmistä, sekä laajojen tutkimuksien tekemisestä.

Tutkimuksen päätavoitteet

Päätavoite: Antaa riittävät lähtötiedot sille, onko matkatavaroiden nouto- ja toimituspalvelujärjestelmä riittävän kannattava ottaa käyttöön selvittämällä optimaalisimmat toimintaperiaatteet, yhteistyökumppanit sekä asiakkaiden kysyntää.

Alatavoite 1: Parantaa matkustajakokemusta mallintamalla innovatiivisia, asiakasystävällisiä ja turvallisuusvaatimusten täyttäviä ratkaisuja vaihtoehtomalleille.

Alatavoite 2: Selvittää sidosryhmien näkökantoja ja toimintatapoja palvelun tuottamiselle ja niiden perusteella löytää potentiaalisimmat kumppanit.

Alatavoite 3: Tutkia muualla maailmassa olevia samanlaisia järjestelmiä ja saada tietoja niiden toimivuudesta, joita voidaan mallintaa sopivaksi pääkaupunkiseudun olosuhteisiin.

1.3 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen suoritus

Tutkimustehtäviä diplomityössä ovat:

1. Kirjallisuuskatsauksen ja haastatteluiden pohjalta tutustutaan aiheisiin, jotka liittyvät lentomatkatavaroiden lähtöselvitykseen sekä tutustutaan muualla maailmassa oleviin samantyyppisiin järjestelmiin.
2. Kyselytutkimuksella Finavian ja Finnairin kyselykanavia hyödyntäen selvitetään matkustajien mieltymyksiä suunnitteilla olevasta lentomatkatavaroiden nouto- ja toimituspalvelujärjestelmästä sekä ennakoitua asiakaskysyntää ja hintoja.
3. Tutustutaan sidosryhmiin ja yritetään löytää oikeat henkilöt, jotka osaavat kertoa sidosryhmien näkökannoista liittyen etälähtöselvityspalveluun. Näihin henkilöihin ollaan yhteydessä sähköpostin, puhelimen ja tapaamiskäyntien kautta.

Tutkimus on pääosin kvalitatiivinen ja se toteutetaan kirjallisuusselvityksenä sekä osaksi kvantitatiivisena tilastollisena kyselytutkimuksena. Kyselytutkimuksessa käytettiin hyödyksi Finavian kyselykanavia internetissä ja sosiaalisessa mediassa. Kyselytutkimus toteutettiin Webropol-nimisellä tutkimustyökaluohjelmistolla hyödyntäen Tampereen teknillisen yliopiston lisenssiä. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa vastaajien matkustustottumuksia muun muassa siitä, kuinka kiinnostavana matkustajat näkisivät etälähtöselvityspalvelun eri vaihtoehdot ja kuinka paljon he olisivat valmiita maksamaan niiden käytöstä. Aineistomateriaalia etsittiin työhön liittyen internetistä sekä kyselemällä sähköpostin välityksellä ulkomailta niistä kaupungeista, jossa samanlaisia järjestelmiä on ollut. Aineistoa on saatu kerättyä käymällä paikan päällä keskustelemassa eri sidosryhmien jäsenten kanssa heidän näkökannoistaan.

Nämä tutkimusmenetelmät valittiin siksi, koska etälähtöselvityspalveluista on hankala löytää tietoja ja muiden maailman kaupunkien vastaavia järjestelmiä ei täysin pysty vertaamaan Suomen olosuhteisiin. Kirjallisuusmateriaalia ei ole paljoa saatavilla, joten parhaaksi tavaksi koetaan sidosryhmien henkilöiden haastattelut. Kun lähdetään kehittämään uutta liiketoimintaa, niin on hyvin tärkeää tiedostaa asiakkaiden toiveet ja näkemykset siitä.

1.4 Työn rakenne

Diplomityön ensimmäisessä luvussa kerrotaan tutkimuksen taustoista, tavoitteista, käytetyistä tutkimusmenetelmistä ja kuinka tutkimus on suoritettu. Johdantoluku pohjautuu pitkälti tutkimussuunnitelmaan, joka tehtiin tutkimuksen alussa ja jota muokattiin tutkimuksen hahmottuessa paremmin. Luvussa 2 käsitellään yleisesti Helsinki-Vantaan lentoasemaa sekä myös matkatavaroiden ja matkustajien prosesseja. Luvussa 2 esitellään myös hankkeen sidosryhmät, joihin kuuluvat kuljetusyrietykset, lentoyhtiö, raideliikenneoperaattori sekä hotellit. Luvussa 3 kerrotaan muualla maailmassa olevista etälähtöselvitysjärjestelmistä. Näiden järjestelmien toimintaperiaatteita ja vaatimuksia voidaan soveltaa Helsinki-Vantaan järjestelmään sopivaksi. Luvussa 4 on haastateltu eri sidosryhmien edustajia ja kerrottu heidän näkökannoista liittyen palveluun. Tässä luvussa on myös keskitytty turvallisuusvaatimukseen. Luvussa 5 on suoritettu kyselytutkimuksia hotelliasiakkaille hotelleissa, lentomatikustajille lentoasemalla sekä Finavian jakelukanavien kautta. Kyselytutkimuksessa on kerätty tietoja asiakkaiden maksuhaluudesta, kiinnostuneisuudesta sekä toiveista palvelun käytölle. Luvussa 6 esitellään vaihtoehtomallit, palvelun toimintaperiaatteet, hinnoitteluratkaisut sekä suositeltava ratkaisu. Luvussa 7 on kerrottu etälähtöselvityspalvelun vaikutuksista sidosryhmille ja mietitty jatkotoimenpiteistä, joita etälähtöselvityspalvelun kannalta tulisi tehdä tulevaisuudessa. Luku 8 kattaa yhteenvedon ja päätelmät.

2. HELSINKI-VANTAAN LENTOASEMAN YLEISKUVAUS JA HANKKEEN SIDOSRYHMIEN ESITTELYT

2.1 Finavian ja Helsinki-Vantaan lentoaseman yleiskuvauus ja lentomat kustustietoja

Finavian historia

Helsingin lentoasema avattiin käyttöön vuoden 1952 olympialaisiin. Ilmailuhallitus perustettiin 1972 ja nimi Finavia otettiin käyttöön 2006. Vuonna 2010 tämä liikelaitos muutettiin osakeyhtiöksi, jonka omistaa 100 prosenttisesti Suomen valtio. Finavian liikevaihto on noin 350 miljoonaa euroa ja sen palveluksessa työskentelee noin 2800 henkilöä. Finavian liikevaihto syntyy lentoyhtiöille ja matkustajille tarjottavista palveluista ja sen asiakkaita ovat lentoyhtiöt, muut alalla toimivat yritykset sekä lentomat kustajat. [1]

Strategiset tavoitteet

Kansainvälisesti kilpailukykyinen lentoasema on koko Suomen hyvinvoinnin kannalta tärkeää [8]. Finavian tehtävänä on edistää suomalaisen yhteiskunnan kilpailukykyä, liikkumista ja kansainvälisyyttä tuottamalla asiakkailleen turvalliset, laadukkaat ja kustannustehokkaat lentoliikennepalvelut ympäristön kannalta kestäväällä tavalla. Samalla toimenkuvaan kuuluu muun muassa ylläpitää ja kehittää lentoasemaverkostoa sekä toteuttaa turvatarkastuksia matkustajille ja matkatavaroille. Näin luodaan edellytykset turvalliselle ja kilpailukykyiselle lentoliikenteelle Suomessa. [7]

Finavian liiketoiminta tähtää taloudellisen lisäarvon tuottamiseen, mutta yhtiön menestystä arvioidaan myös onnistumisella yhteiskunnallisen palvelutehtävän toteuttamisessa. Finavian strategisia tavoitteita ovat: Liiketoiminnan kehittäminen sekä tuottojen maksimoiminen koko lentoasemaverkoston ylläpitämiseksi, matkustajakokemuksen parantaminen yhteistyökumppaneiden avulla ja matkustajilta saatavan kaupallisen tuoton suunnitelmallinen kasvattaminen muun muassa vuokrien kautta sekä verkostomainen toimintatapa maakunnissa. [1]

Helsinki-Vantaan lentoaseman merkitys ja kilpailukyky

Pääkaupunkiseutuun kuulu neljä kaupunkia: Helsinki, Espoo, Vantaa ja Kauniainen, joiden yhteenlaskettu asukasmäärä on noin 1,2 miljoonaa. Helsingin asukasmäärä on

noin 628 000, Espoon 269 000, Vantaan 214 000 ja Kauniaisen 9 400. Helsinki-Vantaan lentoaseman läheisyydessä sijaitsevat myös Tuusulan ja Keravan paikkakunnat. [5]

Helsinki-Vantaan lentoasemalla on tärkeä rooli Suomen muun lentoasemaverkoston rahoittamisessa, joten strategisesti on merkittävää huolehtia sen menestysedellytyksistä. Helsinki-Vantaan lentoasema on Pohjois-Euroopan johtava vaihtoasema kaukoliikenteessä tarjoamalla sujuvat ja nopeat yhteydet Aasian välillä. 16 miljoonasta matkustajasta neljäsosa linkittyy tavalla tai toisella Aasiaan. Helsinki-Vantaan etuna on tarjota lyhyin reitti Euroopan ja Aasian välillä. Jotta palvelutehtävä täytettäisiin taloudellisesti kestäväällä tavalla, se edellyttää Helsinki-Vantaa lentoaseman menestymistä Aasian vaihtomatkustuksessa. Helsinki-Vantaan lentoasema on arvioitu lentomatkustajien keskuudessa 15. parhaaksi lentoasemaksi maailmassa vuonna 2016. [7], [8], [30], [91]

Tulevaisuudessa lentoasemat kilpailevat yhä kiivaammin matkustajista. Tällöin liikenteen sujuvuus, palvelujen houkuttelevuus ja lyhyet vaihtoajat merkitsevät lentoasemille entistä enemmän. Monilla Helsinki-Vantaan kilpailevilla lentoasemilla kuten Pietarissa, Tukholmassa ja Istanbulissa on käynnissä laajoja investointiohjelmiä, joilla parannetaan kilpailukykyä sekä vastataan lentomatkustajien tarpeisiin. Helsinki-Vantaan lentoasemalla on tällä hetkellä käynnissä terminaalin laajennustoimenpiteet, joilla valmistaudutaan matkustajamäärien kasvuun. Laajennustoimenpiteiden johdosta matkatavaroiden käsittelykapasiteetti kasvaa tämän myötä 50 prosenttia ja matkustajaterminaalin pinta-ala nykyisestä 175 000 neliöstä 250 000 neliöön. Tavoitteena Finaviolla on kasvattaa vuoteen 2020 mennessä matkustajamäärä 20 miljoonaan. Vuoteen 2020 ulottuva kehitysohjelma kasvattaa lähtöselvitys- ja vaihtomatkustuskapasiteettia sekä parantaa liikennejärjestelyjä. Laajennustoimenpiteiden myötä lähtöselvitys- ja turvatarkastuspalvelut sekä matkatavaroiden luovutus hoidettaisiin yhdessä lähtö- ja tuloaulassa. [8], [12], [30], [92]

Matkustajatilastoa

Helsinki-Vantaan lentoasemalla on suuri merkitys Finavian 22 kentän verkostossa. Vuonna 2015 sen osuus Suomen 20,1 miljoonan lentomatkustajan kokonaismäärästä oli yli 16 miljoonaa. Vuoden 2016 tammi-lokakuun aikana Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta matkusti 14 500 000 henkilöä, mikä oli 4,3 % suurempi kuin viime vuonna vastaavaan aikaan. Kansainvälisistä lennoista saapuvien matkustajien lukumäärä tänä aikana oli 6 156 000 matkustajaa, lähtevien 4 331 000 matkustajaa ja vaihtomatkustajien 1 838 000 matkustajaa. Kotimaan lentojen matkustajamäärä Helsinki-Vantaalla oli 2 176 000 matkustajaa, josta saapuvien lukumäärä oli 1 094 000, lähtevien 685 000 ja vaihtomatkustajien 397 000. Kaikilla Suomen lentoasemilla oli tammi-lokakuun aikana 17 330 000 matkustajaa, joista Helsinki-Vantaan osuus oli 83,7 prosenttia. [30], [66], [67]

Ruumaan menevien matkatavaroiden osuus yhtä matkustajaa kohden on noin 0,6. Tämä luku on olettamus, joka on saatu toimeksiantajalta. Helsinki-Vantaalta sekä kotimaan että kansainvälisillä lennoilla lähtevien matkustajien lukumäärä tammi-lokakuun aikana oli yhteensä 5 016 000. Tämä tarkoittaa kuukausitasolla noin 500 000 matkustajaa ja päiväkohtaisena noin 16 700 matkustajaa. Tämän myötä ruumaan menevien matkatavaroiden lukumäärä päivässä on noin 10 000.

Oheiset lukemat saapuvien matkustajien osalta olivat tammi-lokakuussa 7 250 000, joka tarkoittaisi 725 000 kuukaudessa ja päivässä noin 24 000 lentomatkustajaa. Jos käytetään samaa olettamusta matkatavaroiden osuutena yhtä matkustajaa kohden kuin lähtevien osalta, niin noin 14 500 matkatavaraa saapuu päivittäin saapuvien matkustajien matkatavaroiden linjalle.

Matkustajamäärät ovat kasvaneet tasaisesti johtuen kansainvälisen matkustuksen vahvasta kehityksestä Eurooppaan sekä vaihtomatkustuksen matkustajamäärien kasvusta Aasian ja Euroopan välillä. Helsinki-Vantaan asema on vakiintunut lentoliikenteen solmukohtana Aasian ja Euroopan välisessä kasvavassa vaihtoliikenteessä sekä suorien reittien kehittämisessä. Reittikehityksen kautta Helsinki-Vantaan suorien ja vaihdollisten lentojen yhteenlaskettu määrä on parantunut voimakkaasti. Vaihtomatkustuksen ohella myös suomalaisten ulottuvilla on pieneen väestömäärään nähden tarjolla hyvät yhteydet eri puolille maailmaa. Vaikka liikenneilmailu laskeutumiset vähenivät alkuvuonna 1,6 %, ja taas matkustusmäärät nousivat, niin tämä selittyy Suomessa operoivien lentokoneiden paremmasta täyttöasteesta. Kotimaan lentomatkustus on myös kehittynyt vuoden takaisesta. [68]

Lentotietoja

Helsinki-Vantaan johtaja, Finavian johtoryhmässä istuva Ville Haapasaari toteaa katsoessaan lähtevien lentomatkustajien aulaan, että tuolle jonolle Finavian on pakko tehdä jotain. Yleensä keskipäivän tunnit ovat olleet hiljaisia, mutta nyt liikenteen rakenne on muuttunut tavalla, jota Finavia ei ole osannut ennustaa. Etälähtöselvityspalvelun avulla lähtöselvitys ikkunaa pystyttäisiin kasvattamaan laajemmalle aikahaarukalle, kun kaikkien matkustajien lentomatkatavarat eivät saapuisi lentoasemalle vasta ennen lennon lähtöä. [30]

Helsinki-Vantaalta on suoria lentokohteita ympäri maailmaa 130 ja joka päivä kentältä nousee ilmaan 350 konetta. Helsinki-Vantaan lennoista noin kaksi kolmasosaa on Finnair lentoyhtiön operoimia. Finavialle on erityisen tärkeää, että Finnairin omat kasvutavoitteet toteutuisivat ja, että Helsinki-Vantaata on hyvä kehittää Finnairin Aasianstrategiaa tukien. Tämän johdosta olisi myös tärkeää, että Finnair olisi mukana matkatavaroiden etälähtöselvityspalvelussa ja mukana sen kehittämässä asiakkailleen. Finavia yrittää houkutella lentokentän käyttäjiksi myös muitakin lentoyhtiöitä. Lisääntyvä tarjonta nähdään ruokkivan kysyntää kilpailun kiristyessä. Japan Airlinesin avatessa reit-

tinsä Finnairin rinnalla Tokiosta, niin kummankin koneet täyttyivät. Japanilaiset myös syöttävät omia jatkomatkustajiaan Finnairille Suomesta eteenpäin. [27], [30]

Lentoaikataulut

Helsinki-Vantaalta on yhteensä 17 suoraa lentoreittiä Aasian kohteisiin. Aasialaiset turistit ja liikematkustajat olisivat potentiaalinen kohderyhmä etälähtöselvityspalvelulle. Palvelun toimivuuden kannalta olisi tärkeää tiedostaa mihin kellon aikaan lentoja lähtee. Etenkin kaukomaiden lennoille, jolloin matkustajilla on yleensä enemmän matkatavaroita mukanaan. Alapuolelle on listattuna Euroopan ulkopuolisten lentojen lähtöaikoja Helsinki-Vantaan lentoasemalta 16.8.2016: kello 14:10 New York, kello 16:30 Fukuoka, kello 17:00 Guangzhou, kello 17:15 Nagoya, kello 17:15 Tokio, kello 17:20 Shanghai Pudong, kello 17:25 Osaka, kello 17:25 Tokio, kello 17:30 Soul, kello 17:35 Bangkok, kello 18:20 Peking, kello 20:15 Delhi, kello 23:50 Hong Kong ja kello 23:55 Singapore. Kaikki kaukomaiden kohteiden lennot lähtevät vasta iltapäivän jälkeen. Hotelleista täytyy yleensä kirjautua ulos kello 12 mennessä, joten esimerkiksi aasialaisille turisteille jäisi tämän jälkeen vielä paljon aikaa tutustua pääkaupunkiseutuun ennen lennon lähtöä, joten matkatavaran luovutus olisi käytännöllistä hoitaa hotellista ulos kirjautuessaan. [72]

2.2 Matkatavaralogistiikkajärjestelmä Helsinki-Vantaan lentoasemalla

Matkatavaralogistiikkalinjasto

Helsinki-Vantaa lentoaseman kautta kulkee vuosittain noin 16 miljoonaa matkustajaa. Matkatavaralinjastolla matkatavaroita liikkuu keskimäärin noin 13 miljoonaa kappaletta vuodessa. Yhdessä tunnissa linjasto kykenee käsittelemään parhaimmillaan noin 7000 matkatavaraa. Matkustajat voivat kaikille lennoilleen ottaa mukaan myös käsimatkatavaran, joka sijoitetaan lentokoneen istuinten yläpuoliseen säilytystilaan tai istuimen alle. Vaihtolennoilla lentävien matkustajien matkatavaroita syötetään myös uudelleen turvajärjestelmään vaunukärryiltä. [11]

Aika matkatavaralta lähtöselvitystiskiltä matkatavaran käsittelykeskukseen kestää noin 7 minuuttia. Matkustajalta kestää normaalisti samaan matkaan turvatarkastuksesta pasintarkastuksen kautta kaukolentoterminaaliin omin jaloin noin 15 minuuttia. Matkatavaralinjasto kulkee lentoaseman terminaalirakennuksen alapuolella ja sen kokonaispituus on yhteensä 11 kilometriä. Automatisoidun järjestelmän toimivuuden kannalta tärkeä merkitys on viivakoodilla, joka lähtöselvitystä tehtäessä kiinnitetään matkatavaraan. Viivakoodi kertoo järjestelmälle kuka matkatavaran omistaa ja minne päin maailmaa se on lähdössä. Viivakoodi määrittelee myös matkatavaran paikan lentokoneen ruumassa, koska jatkolennoille menevät ja kohteeseen jäävät tavarat lastataan eri paikkaan. Bu-

siness-luokan matkatavarat eritellään myös eri paikkoihin, jotta ne voidaan ensimmäisinä lastata luovutushihnalle lennon saapuessa. [11]

Järjestelmän virheherkkyys on pientä ja onkin harvinaista, jos matkatavaroita katoaa kokonaan. Yleisempää on taas, että matkatavara ei ehdi lennolle kiireen takia tai se eksyy väärään koneeseen. Matkatavaran eksyminen väärään osoitteeseen johtuu yleensä inhimillisestä virheestä, koska lentokoneita kuormaavat ihmiset. Vuonna 2014 Finnairin lennoilta joka tuhannesta matkatavarasta kuutisen kappaletta jäi jälkeen. [11]

Käsittelykeskus sijaitsee kaukolentoterminaalin kellarissa, jossa eri liukuhihnat kohtaavat toisensa. Siellä matkatavarat menevät turvatarkastukseen, jossa jokainen tavara kulkee ison läpivalaisulaitteen läpi. Jos matkatavaran sisällä on jotain epäilyttävää, niin se avataan ja tutkitaan käsin. Turvatarkastuksen jälkeen matkatavara saapuu kuormauspisteeseen, missä lentoyhtiön maapalvelusta vastaava huolintayhtiö lukee matkatavarassa olevan viivakoodin käsiskannerilla. Skannauksen jälkeen se siirretään oikeaan kärryyn tai konttiin ja kuljetetaan lentokoneeseen. Matkatavaran aika lähtöselvitystiskiltä lentokoneen ruumaan vie keskimäärin noin 20 - 30 minuuttia. [11]

Matkatavaratarra

Jokaiseen lentokoneen ruumaan menevään matkatavaraan kiinnitetään tunnistetarra, jota myös tägiksi kutsutaan. Matkatavaratarroja alettiin käyttää 1990-luvun alussa. Niitä on kehitetty kestävämmän erilaisia olosuhteita kuten kuumaa, kylmää, auringonvaloa, jäätä, kosteutta ja öljyä sekä selkeyttämään matkustajien tavaroiden lajittelua. Tarra on valmistettu muovista ja silikonista. Jotta voitaisiin välttää matkatavaroiden hukkuminen, niin viivakoodi painetaan tarraan kahdesti. Täten automaatti- ja käsiskannerien on helppo lukea sitä. Matkatavaroihin voidaan myös kiinnittää pieniä tarroja, joissa viivakoodi toistuu. Alapuolella olevassa kuvassa 1 on esitelty matkatavaratarra ja mitä tietoja se pitää sisällään. [28]



Kuva 1. Matkatavaratarra [28]

Jokainen tarra on uniikki versio. Siihen tulostetaan lähtöselvityksessä matkustajan nimi- ja lentotiedot. Tarrassa on myös näkymätöntä dataa, kun sen 13-numeroisesta sarjasta vain 10 printataan näkyville. Neljä ensimmäistä numeroa muodostavat BTIC-koodin (Baggage Tag Issuer Code). Esimerkiksi Finnairin tunniste on 0105. Seuraavat kuusi numeroa ovat osa juoksevaa numerosarjaa ja näkymättömän 3 viimeistä numeroa kertovat jonossa olevien matkatavaroiden määrää. Matkatavaroiden lukemista voi häiritä, jos niihin on jäänyt kiinni vanhoja tarroja, mikä voi viivästyttää niiden saapumista määrän- päähän. [28]

Kotona tulostettava matkatavaran matkustajakortti

Osalla maailman lentoasemilla ja lentoyhtiöillä on käytössä järjestelmä, jossa matkustajalla on mahdollista tulostaa matkatavaran matkustajakortti kotona omalla printterillään. Matkustajalla on muovinen tasku, johon hän taittelee tulostetun matkustajakortin ja kiinnittää muovitaskun matkatavaraansa samalla tavoin kuin normaalin matkustajakortin. Helsinki-Vantaan lentoasemalla eikä Finnairilla ole vielä käytössä kyseistä palvelua.

Lentoyhtiö Lufthansalla on käytössä kotona tulostettava matkatavaratarra, jonka matkustaja voi kiinnittää matkatavaraansa jo etukäteen kotona. Tämän avulla matkustajan matkavalmistelut sujuvat rentoutuneemmin ja hän säästää aikaa lentoasemalla. Tämä toimintatapa on kuitenkin käytössä vain tietyillä lentoreiteillä. Paperi on tulostettava värillisenä, jos matkustajan lento lähtee EU:n sisältä. Matkustajalle selviää automaattisesti online check-iniä tehtäessä, onko lennolla käytössä kyseistä toimintoa. Matkustaja voi printata myös paluulennolle tulostettavan matkatavaran matkustajakortin. [57] Bagtag- niminen yritys on kehittänyt matkalaukkuun kiinnitettävän matkatavaratarra-

kiinnikkeen. Matkapuhelinsovelluksen avulla voidaan digitaalisesti ladata kuva kiinnikkeeseen matkatavaratarrasta. [93]

Jos palvelu otettaisiin käyttöön Helsinki-Vantaalla, niin matkatavaroiden etälähtöselvityspalvelu helpottuisi ja nopeutuisi etälähtöselvityspisteissä. Sekä jonot pienentyisivät lentoasemalla. Ihmiset voisivat tulostaa matkatavaratarroja R-kioskeilla tai kirjastoissa.

Bag drop-tiskit ja itsepalveluautomaatit

Lentoyhtiöt ostavat lähtöselvitysvirkailijapalvelut paikallisilta toimijoilta. Nykyään monet lentoyhtiöt ovat luopuneet henkilökohtaisesta lähtöselvityspalvelusta ja korvanneet sen lentoaseman itsepalveluautomaateilla tai itse tehtävänä joko lentoyhtiön verkkosivuilla tai matkapuhelinsovelluksessa. Jos matkustajalla on mukana vain käsimatkatavaraa, hän voi tehdä lähtöselvityksen lentoyhtiön internetsivuilla ja mennä lentoasemalle saavuttuaan suoraan turvatarkastukseen. [51]

Jos matkustajalla on mukanaan ruumaan menevää matkatavaraa, hän voi tehdä lähtöselvityksen automaatilla. Automaatilla tunnistamisen voi tehdä joko matkalipun viivakoodin tai passin avulla. Automaatti tulostaa tällöin viivakoodilla varustetun matkustuslipun eli boarding passin. Matkustuslippu osoittaa matkustusoikeuden, joka on edellytys lähtöporttialueelle siirtymiselle. Sinne siirrytään normaalisti turvatarkastuksen kautta, jossa tarkastetaan matkustusoikeus. [62] Seuraavaksi automaatti tulostaa matkatavaralipukkeen eli tägin. Tägin kiinnitysmenetelmät matkatavaraan riippuvat siitä mitä lentoyhtiötä matkustaja käyttää. Alla olevassa kuvassa 2 matkustajat ovat tekemässä lähtöselvitystä itsepalveluautomaatilla, mistä tulostuu tarkastuskortti sekä tägi. [19], [51]



***Kuva 2.** Matkustajat käyttämässä itsepalveluautomaatteja Helsinki-Vantaan lentoasemalle. [Tapio Rintala]*

Helsinki-Vantaan lentoasemalla matkatavaroiden itsepalveluautomaatit eli bag drop-automaatit ovat yleistyneet. Tällaisia automaatteja on käytössä Finnarin, Norwegian ja

SAS:n lentoyhtiöillä. Kun matkustaja on kiinnittänyt tulostetut tägit matkatavaroihin, niin hän voi siirtyä bag-drop-automaatille. Lentoaseman näyttötauluilta matkustaja näkee missä hänen lentonsa bag drop-automaatti sijaitsee. Bag drop-automaatin luona skannataan lentolipuke käsiskannerilla ja tämän jälkeen asetetaan matkatavara hihnastolle ja siirrytään seuraavaksi turvatarkastukseen. [19], [51] Alla olevassa kuvassa 3 matkustaja on tekemässä Finnairin bag drop-automaatilla matkatavaroiden luovutusta.



Kuva 3. Matkatavaroiden luovutus bag drop-automaatilla. [Tapio Rintala]

Jos matkustaja on luovuttanut lentomatkatavarat eikä hän jostain syystä saavukaan lennolle, niin hänen matkatavaroitaan ei lastata koneeseen. Tämä pystytään selvittämään siitä, kun hänen lentolippuaan ei skannata lähtöporttialueella.

2.3 Matkustajan prosessit lentoasemalla

Tässä luvussa kerrotaan matkustajan prosesseista koko lentomatkan aikana. Siihen kuuluvat muun muassa lentoasemalle saapuminen ja poistuminen sekä toimenpiteet lentoasemalla ennen ja jälkeen lennon lähdön. Alapuolella olevassa kuvassa 4 on hahmoteltu matkustajan matkaketjua lentomatkustuksessa.



Kuva 4. Matkustajan lennolle lähdön vaiheita. [Tapio Rintala]

Matkustajan lentopäätöksiin voi vaikuttaa monet erilaiset valintakriteerit. Näitä voivat olla lentolipun hinta, lentoaika, lentoaseman palvelutaso, kanta-asiakkuus sekä lentoyhtiön imago ja turvallisuustaso.

Lentoasemalla huomioitava

Helsinki-Vantaan lentoasemalla on kaksi terminaalia. Terminaalit T1 ja T2 on liitetty toisiinsa yhdyskäytävällä. Terminaalien välinen etäisyys on noin 300 metriä. Matkustajan on hyvä tarkistaa ennen lennolle lähtöä kumpaa terminaalia hänen lentoyhtiönsä käyttää. Matkustajan on hyvä noudattaa lentoyhtiön tai matkanjärjestäjän antamaa lähtöselvitysaikaa. Vilkkaimpina aikoina aamuisin kello 6.00 – 8.00 välillä, iltapäivisin kello 14.00 – 17.30 välillä sekä kesä-, syys-, joului-, hiihto-, ja pääsiäisloman alkaessa ruuhkaa on usein ja lentoasemalle on hyvä tulla ajoissa. Matkustaja voi seurata lennon ja lähtöportin tietoja terminaalin monitoreista, verkkopalvelusta tai Finavian omasta mobiiliapplikaatiosta. Helsinki-Vantaa on hiljainen lentoasema, eikä sen kaikkia lentoja enää kuuluteta. [20]

Lentomatkustajan saapuessa lentoasemalle on hänen hyvä tietää, miten matkatavara tulee olla pakattuna oikein. Mitkä matkatavaroista kuuluu kuljettaa lentokoneen ruumassa ja mitkä voi ottaa mukaan matkustamoon käsimatkatavaroina. Jotkut aineet ja esineet ovat sellaisia, ettei niitä saa lainkaan ottaa mukaan lentokoneeseen. [19]

Lähtöselvitysajat

Lähtöselvitystä tehtäessä niiden määräajat ja tavat vaihtelevat lennosta ja lentoyhtiöstä riippuen. Matkustajan on hyvä varmistaa lähtöselvityksen tiedot aina omalta lentoyhtiöltä tai matkatoimistolta. Osalla lentoyhtiöistä vaaditaan, että lähtöselvitys on tehtävä 2 tuntia ennen lennon lähtöä ja toisilla yhtiöillä riittää puoli tuntia ennen lennon lähtöä. Finnairilla riittää Euroopan lennoilla, että matkatavara on järjestelmässä 45 minuuttia ennen lennon lähtöä ja kaukolentoilla 60 minuuttia ennen lähtöä. Lähtöselvitysajoilla yritetään varmistaa sitä, että koneet pääsevät lähtemään aikataulun mukaisesti ja matkatavara ennättää varmasti asiakkaan kanssa samalle lennolle. Määräaikaan mennessä matkustajalla tulee olla tarkistuskortti eli boarding pass sekä ruumaan menevien matka-

tavaroiden tulee olla selvitettyinä. Lähtöportit sulkeutuvat noin 15 minuuttia ennen lennon lähtöä. Finnairin internet-sivuilla lähtöselvityksen voi tehdä aikaisintaan 36 tuntia ennen lennon lähtöä, pois lukien Yhdysvaltoihin suuntautuville lennoille 24 tuntia ennen, ja lentoasemalla lähtöselvitys avautuu viimeistään 2 tuntia ennen lennon lähtöä. Finnairin lähtöselvitystiski avautuu aamulla kello 5 ja on auki puoleen yöhön saakka. Matkustaja voi saman päivän lennolle luovuttaa matkatavarat jo aamusta, jos lento lähtee illalla. Matkustaja voi myös lentoa edeltävänä iltana luovuttaa matkatavaran lähtöselvitykseen Finnairin lennolle kello 18 ja 21.30 välillä. Yksi matkalle lähtevistä perheenjäsenistä voi silloin luovuttaa koko perheen matkatavarat, jos hänellä on mukanaan kaikkien lentoliput ja matkustusasiakirjat. Finnair selvittää myös jatkolennoilla matkatavaroiden lähtöselvityksen ennakkoon. Mikäli matkatavaroiden lähtöselvitystä ei ole tehty jatkolennoille, niin matkatavarat toimitetaan matkatavara-aulaan. Matkustajaryhmät voivat pyytää Helsinki-Vantaan lentoasemalla ryhmälähtöselvityksen matkan myyneeltä matkatoimistolta. Finnairilla on olemassa priority-lähtöselvityslinja, jossa asiakas pystyy tekemään lähtöselvityksen nopeammin, jos hänellä on Business-, Business Saver- tai PRO-lentolippu tai jos hän on Finnair Plus Platinum-, Gold- tai Silver-jäsen. [50], [97]

Pysäköinti

Helsinki-Vantaan terminaalien läheisyydessä on riittävästi tilaa pysäköintiin. Edullisimmillaan viikon pysäköinti maksaa 42 euroa, johon sisältyy ilmainen bussikuljetus pysäköintialueiden ja terminaalien välillä. Matkustaja voi myös varata etukäteen pysäköintipaikan viimeistään 24 tuntia ennen pysäköimistä. [21]

Lentoyhtiö Finnairilla on käytössä mobiilisovellus lentomatkamiseen, minkä tarkoituksena on olla apuna ja tuomaan mielenrauhaa kaikkiin matkan vaiheisiin lähtövalmisteluista lennon laskeutumiseen asti. Sovelluksen avulla matkustaja voi tehdä matkapuhelimen välityksellä lähtöselvityksen sekä saada ilmoituksen lennon viivästyessä. Automaattinen lähtöselvitys onnistuu myös, jos asiakas on ottanut tekstiviestipalvelun käyttöön. Puhelimeen voi tallettaa matkustusasiakirjan, jonka johdosta matkustajan ei tarvitse kantaa mukanaan paperinappuja. Lentoasemalle matkustaessaan voidaan tarkastaa aikataulut, lentoasemien tiedot sekä terminaalikartat. [6], [25]

Liikenneyhteydet lentoasemalle ja lentoasemalta

Heinäkuusta 2015 asti lentoasemalla on voinut matkustaa junalla kehärataa pitkin. Kehäradan myötä lentoaseman tavoitettavuus paranee ja se yhdistää kaukojunaliikenteen sekä parantaa joukkoliikenneyhteyksiä pääkaupunkiseudulla. Junamatka Helsingin keskustaan lentoasemalta kestää noin 30 minuuttia. Bussilla tähän menisi aikaa ruuhkista riippuen 35 - 55 minuuttia ja autolla 22 - 40 minuuttia. Junan seutulipun kertahinta aikuisille on 5,5 euroa. Lentoaseman pysäkki sijaitsee maan alla ja se on lyhyen kävely-yhteyden päässä terminaaleista. [9] Lentoaseman pysäkin terminaalipuoleisella sisään-

käynnillä on hissejä ja liukuportaita kuljettamassa ihmisiä terminaaliin. Tietotien puoleisella sisäänkäynnillä liikennöi ilmainen sukkulabussi terminaalien välillä. Arkisin kello 6:30 – 19:30 välillä junat kehäradalla lentoaseman pysäkillä liikennöivät 10 minuutin välein, jolloin per suunta junia operoi 6 kappaletta. Arkisin kello 19:30 – 22:15 välillä junat operoivat 15 minuutin välein, jolloin per suunta junia on käytössä 4 kappaletta. Lauantaisin kello 6:45 – 10:30 ja kello 19:30 – 22:15 välillä junat operoivat 15 minuutin välein, jolloin per suunta junia on käytössä 4 kappaletta. Lauantaisin välillä 10:30 – 19:30 välillä junat operoivat 10 minuutin välein, jolloin per suunta junia on käytössä 6 kappaletta. Sunnuntaisin kello 6 – 10 välillä junat kulkevat 30 minuutin välein ja kello 10 – 22:15 välillä 15 minuutin välein. [41], [37]

Kaukoliikenteeseen erikoistuneella OnniBus.com yrityksellä on edullisia ja nopeita bus-siyhteyksiä ympäri Suomen. Tultaessa Tampereelta päin, sen bussi pysähtyy lähellä Keimolan kehäradan asemaa, josta on kahden juna-aseman väli lentoasemalle. Lisäksi samalla yhteydellä OnniBus.com pysähtyy Kampin kauppakeskuksessa Helsingin ydinkeskustassa lähellä Helsingin rautatieasemaa. OnniBus.com aloittaa liikennöinnin nopeilla ja vaihdottomilla yhteyksillä Turun kaupunkiseudun ja Helsinki-Vantaan lentoaseman välillä kahdeksalla päivittäisellä vuoroparilla 15.8.2016. Pysäkkeinä ovat Naantali, Raisio, Turun linja-autoasema, Salo sekä Helsinki-Vantaan lentoasema. OnniFlyer-vuorot operoidaan 72-paikkaisilla busseilla, joissa on runsaasti tilaa matkatavaroille. Palvelu on suunniteltu palvelemaan erityisesti Euroopan aamulennoilla sekä iltapäivän Aasian ja Euroopan lennoilla lähteviä matkustajia. Iltapäivän saapuvilta Euroopan ja Aasian lennoilta sekä myöhäisillan saapuvilta Euroopan lennoilta on tällöin hyvä vuorotarjonta Turkuun. Helsinki-Vantaalla lennot lähtevät ja saapuvat ryppäissä, mikä sopii hyvin palvelun konseptiin. OnniBus.com suunnittelee laajentavansa palvelua myöhemmin muihinkin suurimpiin kaupunkeihin. Nämä asiat on hyvä tiedostaa, mutta työn rajauksen kannalta ei voida tutkia laajemmin. [73]

ExpressBus tarjoaa kaukoliikennevuoroja ympäri Suomea, muun muassa Vaasan, Jyväskylän, Tampereen ja Turun suunnista, suoraan lentoasemalle. Lentoaseman ja Helsingin rautatieaseman väliä liikennöi Helsingin seudun liikenteen bussilinja 615 sekä 415. Hakaniemen ja lentoaseman väliä operoi bussilinja 617. [22], [65] Finnair City Bussin vuorot lähtevät lentoasemalta ja Helsingin keskustasta 20 minuutin välein. Alla olevassa kuvassa 5 on kuvattuna Finnair City Bussin ajoreitti. [63]



Kuva 5. Finnair City Bussin ajoreitti. [64]

Matkalla keskustasta lentoasemalle bussi pysähtyy vain Hesperian puiston pysäkillä, mutta paluumatkalla lentoasemalta bussi pysähtyy tarvittaessa kartassa merkityillä pysäkeillä. Nopein ajoreitti valitaan liikennetilanteen mukaan. Ajoaika kestää keskimäärin 30 minuuttia. Bussi liikennöi päivittäin molempiin suuntiin noin kello viidestä yö yhteen saakka. Lippu verkkokaupasta ostettuna maksaa 6,20 euroa ja kuljettajalta ostettuna 6,30 euroa. [64] Kuvasta nähdään, että monet hotellit sijaitsevat lähellä rautatieasemaa.

Helsinki-Vantaan lentoasemalla kiertää ilmainen Airport Bus pysäköintialueiden ja terminaalien väliä noin vartin välein kello 3.30 – 1.30 välisellä ajalla. Helsinki-Vantaan lähiseudulla sijaitsee useita hotelleja, joihin liikennöi maksuton bussi. Tällaisia hotelleja

ovat ainakin Bonus Inn Airport Hotel, Best Western Airport Hotel Pilotti, Cumulus Airport, Holiday Inn Helsinki-Vantaa Airport ja Rantasipi Airport. [24], [63]

Turvataarkastus

Porttialueelle siirrytään turvataarkastuksen jälkeen. Helsinki-Vantaan lentoasemalla on 4 turvataarkastuspistettä. Terminaalissa 1 on yksi tarkastuspiste ja terminaalissa 2 on kolme turvataarkastuspistettä. Terminaalin 2 yläkerrassa on erillinen priority-turvataarkastus, jossa turvataarkastuksen tekeminen hoituu nopeammin kuin tavallisessa.

Finavian sivuilta pystyy katsomaan, kuinka kauan turvataarkastus kestää eri linjoilla. Kulloinenkin odotusaika päivittyy alle 10 minuutin välein sivulle. Näin matkustajat voivat varautua paremmin lentoasemalle tulemiseen. Jonotusaika saattaa vaihtua kuitenkin hyvinkin nopeasti etenkin ruuhka-aikojen alkaessa ja päättyessä. Ruuhkaisimpinakin aikoina jonotusaika pysyy normaalisti Helsinki-Vantaalla alle 15 minuutissa. [13]

Poistuminen lentoasemalta

Kun matkustaja saapuu Helsinki-Vantaan lentoaseman terminaaliin, suunnistaa hän matkatavaroiden luovutusaulaan. Matkustaja katsoo lähimmältä monitorilta noutaako hän matkatavaransa aulasta 1, 2A vai 2B. Jos matkatavarat eivät ole saapuneet tai ne ovat rikkoutuneet, tekee matkustaja siitä ilmoituksen lentoyhtiön tulopisteessä. Noudettuaan mahdolliset matkatavarat, kävellään seuraavaksi tullilinjaston läpi. Tämän jälkeen hän saapuu saapuvien matkustajien terminaaliaulaan. [19], [81]

Lentoasemastressi

Dailymailin mukaan miljoonat lentomatkustajat kokevat lentoasemat hyvin stressaavina, että he ovat luopuneet sen takia lentomatkustamisesta. Neljä kymmenestä isobritannialaisesta, jotka ovat lentomatkustaneet kokevat lentoasemaproessin stressaavana. Kolmannes kokee, että se on stressaavampaa kuin työskentely, ja neljännes uskoo, että se on yhtä stressaavaa kuin asunnon muuttaminen. Stressien lisäksi ihmisiä epäilyttävät lentojen myöhästymiset, matkatavaroiden katoamisesta sekä ajoissa lähtöportille ehtiminen. Vastaajista puolen mielestä loma ei ala ennen kuin he ovat lähteneet lentoasemalta. Psykologi David Moxonin sanoo, että ihmiset kokevat stressiä tilanteissa, joissa he eivät pysty kontrolloimaan toimintaansa. [87]

2.4 Kuvaus hankkeen sidosryhmistä

Etälähtöselvityspalvelun toimintaan liittyy monia eri osapuolia. Toiminnan takaamiseksi on tärkeää, että mahdollisimman moni yhteistyökumppani olisi mukana hankkeen kehittämisessä ja käytössä, että palvelusta saataisiin mahdollisimman toimiva, kannattava ja asiakasystävällinen. Palvelun kannalta olisi tärkeää, että moni lentoyhtiö lähtisi siihen mukaan, jotta mahdollisimman monelle Helsinki-Vantaan matkustajalle voitaisiin

tarjota etälähtöselvityspalvelua. Jotta tavoitettaisiin mahdolliset asiakkaat, niin monen hotellin mukana olo olisi myös tärkeää. Eri tyyppisiin kuljetusyrittäisiin on hyvä tutustua, jotta kuljetuksille löydettäisiin edullisimmat ja toimivimmat toteuttajat.

Kuljetusalan yritykset, joihin diplomityössä otettiin yhteyttä, ovat niin suuria kansainvälisiä yrityksiä kuin paikallisiakin. Valikoidut yritykset ovat Posti, TNT, DB Schenker ja Kovanen Yhtiöt Oy. Suurilla kansainvälisillä yrityksillä uskotaan olevan tarjolla kustannuksiltaan edullisimpia konsepteja sekä paremmat toiminnanohjausjärjestelmät kuin pienimmillä yrityksillä. Pienimmillä yrityksillä palvelun laadun ja kiinnostavuuden palvelun kehittämiseen uskotaan olevan parempi. Valikoiduilta yrityksiltä kysytään millaisia konsepteja he pystyvät tarjoamaan ja millaiseen hintaan. Analyysissä on tärkeää myös miettiä eri näkökulmista, miten palvelun käyttö tulisi vaikuttamaan yritysten toimintaan. Tärkeää on myös, että heidän toiminnanohjausjärjestelmänsä mukautuisivat Finavian järjestelmään. Tärkeimpänä kriteerinä on turvallisuusketjun säilyminen koko toimitusketjun matkalla sinetöitynä ja turvallisuusmääräykset täyttävinä.

Diplomityössä kartoitetaan pääkaupunkiseudun suurten hotelliketjujen kiinnostusta ja näkökantoja etälähtöselvityspalvelusta. Hotelliketjuista on tiedusteltu Restellin sekä Hilton Hotelsin näkökantoja.

Helsinki-Vantaan lennoista noin kaksi kolmasosaa on Finnairin operoimia. Finnairilla on suunnittelun alla myös samanlainen lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelu. Finavian ja Finnairin yhteistyö ja yhteiset päämäärät ovat tärkeitä koko Helsinki-Vantaan lentoaseman kannalta. Jotta Helsinki-Vantaan kaikkia matkustajia voitaisiin palvella yhtä hyvin, niin on tärkeää, että mahdollisimman moni lentoyhtiö olisi mukana palvelussa. Diplomityöhön tavoitettiin vain Finnairin edustajilta näkökantoja.

2.4.1 Huolintayhtiö: Airpro

Helsinki-Vantaalla toimii kolme maahuolintayhtiötä: Swissport, joka vastaa suurelta osin Finnairin lennoista, Aviator sekä Airpro, joka on Finavian tytäryhtiö. Diplomityöstä juteltiin sähköpostin välityksellä Airpron Tuukka Inkisen kanssa. Airprolla lopetti kuljetustoimintansa viimeisenä maahuolintayhtiönä vuoden 2016 alussa. Kuljetukset kuuluvat maahuolintayhtiön sopimukseen ”Arrange” –perusteisesti, jolloin palvelu ostetaan joltain logistiikkayritykseltä ja laskutetaan lentoyhtiöllä. Airprolla oli kuljetustointia jälkeenjääneiden matkatavaroiden kotiin ja hotelleihin kuljetuksissa, mutta siitä luovuttiin kustannussyistä, joista merkittävimpiä olivat työaika- ja kalustokulut. [88]

Inkisen mukaan etälähtöselvityspalvelun järjestämiseksi tarvitaan suuri logistiikkayritys, jolla on mahdollisuus tarjota kuljetus kilpailukyiseen hintaan, sillä edellytyksellä, että heillä on muutakin tavaraliikennettä. Tällä hetkellä kuljetusyrittäisistä UPK, Jet Pak ja Kovanen yhtiöt Oy järjestävät myöhästyneiden lentomatkatavaroiden kuljetuksia. Ansainta perustuu tässä pitkälti välivarastoinnin tuomiin hyötyihin, jolloin kuljetuksien

täyttöasteet paranevat. Tämä tarkoittaa asiakkaalle pidempää kuljetusaikaa, joka on yleensä kahden vuorokauden sisällä. Airpro tuotti ennen palvelua lyhyemmällä vasteajalla kuin alalla yleensä, mistä asiakkaat eivät kuitenkaan olleet valmiita maksamaan. [88]

Etälähtöselvityspalvelun tapauksessa täytyy kuitenkin huomioida, että kuljetuksien ja kuljettajien täytyy vastata turvallisuusvaatimuksiin, joita lentoyhtiö määrittää sekä miettiä onko palvelu enää houkuttelevaa, jos matkustajien täytyy tehdä lentomatkatavaroiden etälähtöselvitys yli päivää ennen lennon lähtöä. Inkisen mukaan työmarkkinaosa-puolten näkemykset on selvitettävä ja otettava huomioon. [88]

2.4.2 Kuljetusyritys: Posti

Postin toimintaan kuuluu tarjota posti- ja logistiikkapalveluita, verkkokaupan palveluita sekä taloushallinnon ulkoistuspalveluita. Toimintaa on 9 maassa. Tärkeimmät asiakastoimialat ovat kauppa, palvelut ja media. Postin toiminnat on jaettu neljään eri liiketoimintaryhmään, joita ovat postipalvelut, paketti- ja logistiikkapalvelut, Itella Venäjä sekä OpusCapita. Postin liikevaihto vuonna 2015 oli 1650 miljoonaa euroa, josta 96 prosenttia tulee yrityksiltä ja yhteisöiltä. Postin alaisuudessa palvelee 22 000 työntekijää. Yritysasiakkaita on noin 200 000. Sen omistajana on yksistään Suomen valtio. Suomessa Posti toimii Posti nimellä ja muissa toimintamaissa Itella-nimellä. [35], [44]

Postilla on tarjolla Suomen kattavin palvelupisteverkosto. Se käsittää muun muassa 863 postia, 44 noutopistettä, 480 pakettiautomaattia ja 14 yrityspistettä. Posti tarjoaa Suomessa kahdenlaisia palveluita, postipalvelua sekä paketti- ja logistiikkapalvelua. Postipalvelut kattavat kirjepalvelut, lehtipalvelut sekä markkinointipalvelut. Paketti ja logistiikkapalveluihin kuuluvat kokonaisvaltaiset toimitusketjuratkaisut, paketti- ja verkkokaupan palvelut, kuljetuspalvelut, palvelupisteverkosto sekä varastointi ja lisäpalvelut Suomessa ja Baltiassa. Kuljetuspalveluissa Posti on Suomen kolmen suurimman joukossa. Posti kertoo, että verkkokaupan yleistyminen, kaupan digitalisoituminen ja monikanavaistuminen vaativat logistiikkakumppanin toimitusketjulta uudenlaista palvelutasoa. [35]

2.4.3 Kuljetusyritys: TNT

TNT:llä on 56 000 työntekijää yli 200 maan kattavassa kuljetusverkostossa maailmanlaajuisesti ja sen liikevaihto on noin 6,9 miljardia euroa. TNT tekee noin miljoona päivittäistä toimitusta. 2016 vuonna amerikkalainen FedEx kuljetusyritys osti TNT:n. [87] Finavialla on olemassa TNT:n kanssa ennestään kuljetussopimuksia. TNT:n konttori- ja terminaalitilat sijaitsevat lähellä Helsinki-Vantaan lentoasemaa. TNT:llä ei ole käytössään omia autoja, vaan ne ovat alihankkijoiden.

TNT:n tavoitteena on palvella asiakkaitaan henkilökohtaisesti. Näihin kuuluvat: Yhteinen ovelta-ovelle -verkosto, joka perustuu laadukkaisiin suhteisiin ja tuttuihin kasvoihin, hallittavuus ja läpinäkyvyys kaikille lähetyksille, laaja palveluvalikoima räätälöitynä liiketoiminnan tarpeiden mukaiseksi sekä luotettavaa ammattitaitoa, joka perustuu eri toimialojen vankkaan tuntemukseen. Konsernin sitoumuksiin kuuluvat työterveys ja turvallisuus, ympäristö sekä sosiaaliset sitoumukset. Vastuullinen toiminta on mukana kuljetusyhtiön kaikessa toiminnassa ja TNT:llä on korkeat turvaluokitukset terminaaleissa sekä valvonnassa. [86]

MyTNT on selain pohjainen verkkojärjestelmä, jonka avulla asiakkaat pystyvät hallinnoimaan ja tekemään tilauksia sekä seuraamaan niiden etenemistä. Järjestelmän avulla TNT pystyy myös itse optimoimaan kuljetuksiaan. Kuljettajilla on autoissaan mukana skannerit, joilla toimituksia pystyy kirjaamaan järjestelmään. [86]

2.4.4 Kuljetusyritys: DB Schenker Oy

Finavialla on olemassa Schenkerin kanssa aikaisempia kuljetussopimuksia kuljetuksista. DB Schenker Oy:lla on 65 000 työntekijää yhteensä 140 maassa ja sen liikevaihto on 14,9 miljardia euroa. Schenker Oy:lla on Suomessa viidenlaista toimintaa: Kotimaan varastointi- ja logistiikkapalvelua, kotijakelupalvelua, pakettipalvelua, kotimaan ja Euroopan maakuljetuksia sekä kansainvälisiä meri- ja lentokuljetuksia. Kotimaan toiminnassa Schenkerillä on kuljetuskalustoa 980 kappaletta. Maakuljetuksissa Schenkerillä on tarjota kappaletavaran toimituksia sekä kotijakelua. Kotiinkuljetuksissa asiakkaaseen otetaan yhteyttä ennen lähetyksen toimittamista. [94], [80].

2.4.5 Kuljetusyritys: Kovanen Yhtiöt Oy

Kuljetusyritys Kovanen on täyden palvelun kuljetusyritys, jonka palveluvalikoimaan kuuluu taksipalvelua, tilausajopalvelua sekä erilaisia palvelupaketteja, kuten lentokenttäpalvelua ja pientavarakuljetuksia. Heikki Kovanen kuvailee perheyritystään kuljetusalan VIP-matkatoimistoksi, joka tarjoaa asiakkailleen eri kuljetustarpeisiin liittyvän toimivan ja laadukkaan palvelukokonaisuuden. Turvallisuus ja ympäristöystävällisyys ovat yritykselle tärkeitä arvoja. Taksipalvelun hinta muodostuu nykyään henkilömäärän mukaisesti valtakunnallisin taksitaksin. [75], [76]

Lentokenttäpalvelussa asiakas tilaa ennakkoon joko kuljetuksen Helsinki-Vantaan lentoasemalle tai noudon sieltä. Lentokentänoudossa Kovanen tilauspalvelukeskus sekä kuljettaja seuraavat lennon todellista laskeutumisaikaa, ja kuljettaja tulee kyltin kanssa oikea-aikaisesti tuloaulaan vastaan. Kovanen hoitaa myös lentomatkatavaroiden kuljetuksia kotiosoitteisiin ja hotelleihin lentokentältä erillisinä sopimuskuljetuksina, jotka eivät ole saatavilla yleisellä tasolla. Tähän kuuluu mukaan viivästyneiden lentomatkatavaroiden kuljetuksia. [75]

Kovasella on tila-autoista käytössä Vito ja Sprinter -mallisia autoja, joihin mahtuu noin 15 matkatavaraa kuljetettavaksi kerrallaan. Kaikissa autoissa on erilliset ja lukitut tavaratilat. Autot ovat vuorokauden ympäri käytettävissä ja viimeistään 15 – 20 minuutissa auto saadaan vapaaksi käyttöön. [77]

2.4.6 Lentoyhtiö: Finnair

Finnair yritys perustettiin vuonna 1923. Se on yksi maailman innovatiivisimpia, turvallisimpia ja kuiten toimineita lentoyhtiöitä. Finnairin reittiverkosto yhdistää Aasian, Pohjois-Amerikan ja Euroopan pohjoiset alueet Helsinki-Vantaan kotikentän kautta. Finnair lentää 17 kohteeseen Aasiassa, 3 kohteeseen Pohjois-Amerikassa sekä yli 90 kohteeseen Euroopassa. Finnairin toiminta perustuu laatuun, luotettavuuteen ja turvallisuuteen sekä pohjoismaisesta puhtaasta luonnosta inspiraationsa saaneeseen muotoiluun. Finnair panostaa myös helppokäyttöisiin digitaalisiin palveluihin sekä businessluokan palveluiden edelleen kehittämiseen. Tavoitteena on, että palvelu lentoasemalla, loungessa ja lentokoneessa erottuu edukseen, minkä ansiosta asiakkaat saapuvat kohteisiinsa levänneinä ja rauhallisina mielin. [45], [46], [48]

Vuonna 2015 noin 10,3 miljoonaa matkustajaa lensi Finnairin kyydissä. Helsinki-Vantaan kaikista lennoista Finnairin operoimia on noin 70 %, minkä johdosta se olisi tärkein ja suurin kumppani etälähtöselvityspalvelun toimivuudessa. Finnair on osallistunut Oneworld nimisessä lentoyhtiöallianssissa, johon kuuluvat muun muassa Air Berlin, Japan Airlines ja British Airways lentoyhtiöt. Finnair on voittanut kuudesti putkeen parhaan Pohjois-Eurooppalaisen lentoyhtiön palkinnon. [45], [46]

Finnairin tavoitteet

Finnairin missio on tarjota Helsingin kautta pohjoisen pallonpuoliskon sujuvimmat ja nopeimmat lentoyhteydet sekä tarjota kotimarkkinoidensa paras lentoverkosto maailmalle. Finnair haluaa myös olla erityisesti laatu- ja ympäristötietoisien asiakkaiden valinta. Finnairin painopistealueet strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi ovat kaukoliikenteen kasvu, painopistealueena Koillis-Aasia, ainutlaatuinen asiakaskokemus, henkilöstö ja finnairilainen kulttuuri, digitalisaatio, rahoitus ja pääomarakenne sekä maailmanluokan toiminnot. Finnairin strategian toteutumiseen ja toiminnan kehittämiseen vaikuttavat maailman taloudellisen ja poliittisen painopisteen siirtyminen Aasiaan, kaupungistumisen kiihtyminen, teknologian kehittyminen ja sosiaalisen vastuun ja ympäristövastuun merkityksen kasvu liiketoiminnassa. [47], [48]

Aasian strategia

Helsinki-Vantaan kautta kulkee suurin sekä lyhin reitti Euroopan ja Aasian välillä. Reitti on ekologisesti järkevin tapa matkustaa Aasiaan. Tämä antaa Finnairille selvän kilpailuedun, sillä nopeimmat yhteydet useiden Euroopan kohteiden ja Aasian megakaupun-

kien välillä kulkevat Helsingin kautta. Finnairin tavoitteena on olla kolmen suurimman lentoyhtiön joukossa Aasian ja Euroopan välisessä via-liikenteessä. [46], [47]

Finnairin strategia on kaksinkertaistaa Aasian ja Euroopan välinen liikenne vuoteen 2020 mennessä vuoden 2010 tasosta. Tarjota ainutlaatuinen asiakaskokemus ja saavuttaa toiminnoissaan maailmanluokan laatu sekä tuottaa arvoa osakkeenomistajille. Finnairin kasvustrategian keskiössä on Aasian ja Euroopan välisen lentoliikenteen kasvavan kysynnän hyödyntäminen. Tämä perustuu Aasian kasvaviin markkinoihin, nopeisiin yhteyksiin Koillis-Aasian ja Euroopan välillä, laadukkaaseen palveluun sekä kustannustehokkaaseen ja täsmälliseen operointiin. Finnair tavoittelee työ- ja vapaa-ajanmatkustajia sekä rahtiasiakkaita Aasian nopeasti kasvavista kansantalouksista, kotimaasta sekä etenkin niistä Euroopan kaupungeista, joista ei ole tarjolla suoria yhteyksiä Aasiaan. Finnairin nykyisten Aasian ja Euroopan kohteiden välillä matkustaa vuosittain arviolta noin 26 miljoonaa henkilöä, joista arviolta 65 prosenttia on transfer- eli vaihtomatkustajia. Aasian liikenteen paino on jo noin puolet Finnairin matkustajaliikenteestä. [46], [48]

Lentoliikenteen tulevaisuus

Yleisesti lentoliikenteen kasvunäkymät ovat hyvät, mutta lentoyhtiöiden haastavat. Lentoliikenne on kasvanut historiallisesti vuosittain noin 5 % ja sen ennustetaan jatkuvan samanlaisena tulevaisuudessa. Suurinta kasvun odotetaan olevan Aasian maissa, joissa kasvun pääasiallisena lähteenä toimivat vaurastuva keskiluokka sekä kansainvälisen liiketoiminnan kasvu. Lentokonevalmistaja Airbusin mukaan lentoliikenne henkilökilometreissä mitattuna kaksinkertaistuu 15 vuoden välein. [96]

Lentoliikenne on hyvin kilpailtu ja pääomavaltainen toimiala, jossa tuottomarginaalit ovat keskimäärin pieniä. Suurista laivastoinvestoinneista on päätettävä hyvissä ajoin ennen kuin hintatietoiset matkustajat tekevät ostopäätöksensä. Toimiala on myös erittäin herkkä maailman talouden sykleille ja muille ulkoisille vaikutuksille. [48]

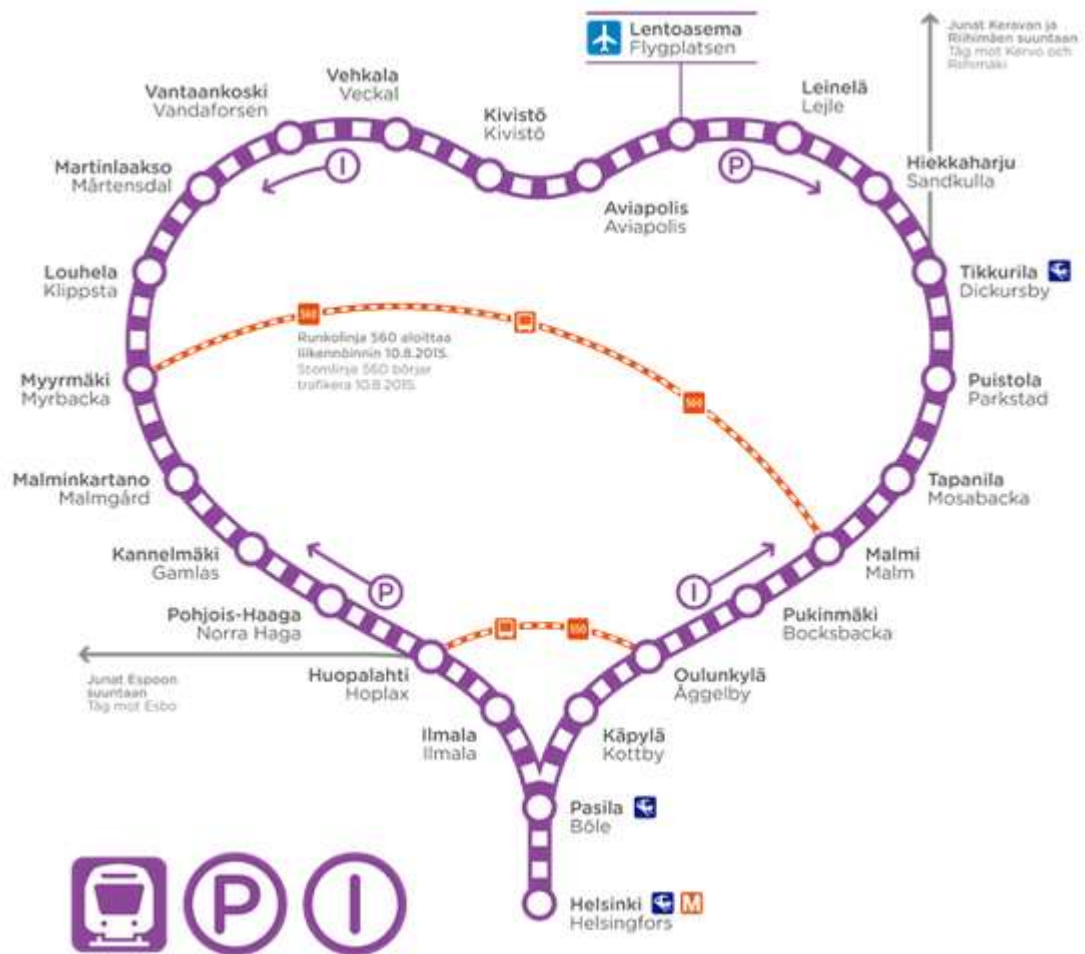
2.4.7 Kuntayhtymä: Helsingin seudun liikenne

HSL eli Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä vastaa Helsingin seudun liikennejärjestelmäsuunnitelman laatimisesta 14 kunnan alueelle. HSL:n joukkoliikenteen yhteistyöalueeseen kuuluvat tällä hetkellä Helsingin, Espoon, Kauniaisen, Vantaan, Keravan, Kirkkonummen ja Sipoon kunnat. HSL suunnittelee ja järjestää toimialueensa joukkoliikenteen ja edistää sen toimintaedellytyksiä sekä hankkii bussi-, raitiovaunu-, metro-, lautta- ja lähijunaliikennepalvelut. HSL päättää myös joukkoliikenteen taksa- ja lippujärjestelmästä sekä joukkoliikenteen taksoista. HSL vastaa joukkoliikenteen markkinoinnista ja matkustajainformaatiosta sekä järjestää lippujen myynnin ja vastaa matkailippujen tarkastuksesta. [23]

HSL:n strategiana on tarjota matkustajille sujuvia matkoja tukemalla joukkoliikenteen runkoverkkoa ja toimivia liityntäyhteyksiä. Tarjottavien palveluiden kuuluu olla selkeästi asiakkaiden tiedossa ennen matkaa ja matkan aikana sekä ostettavien lippujen tulee olla helppokäyttöisiä ja kohtuuhintaisia. Liikenteen kasvun tulee ohjautua joukkoliikenteen, pyöräilyn ja kävelyn lisääntymiseen. Raideliikenneverkkoon perustuva liikennejärjestelmä tiivistää yhdyskuntarakennetta ja vahvistaa seudun vetovoimaisuutta. Vähäpäästöisemmillä liikennevälineillä pystytään vähentämään päästöjä. HSL:n tavoitteena on ennen kaikkea keskittyä toiminnassaan tukemaan suurten ihmismäärien tarpeita. Etälähtöselvityspalvelun kannalta, jos matkatavaroita kuljetettaisiin kehäradan raideyhteyttä hyväksi käyttäen, niin HSL ei kykenisi panostamaan tähän niin paljon kuin ehkä vaadittaisiin vaan heidän strategiansa pohjautuisi palvelemaan suuria ihmismääriä eikä niinkään tavaroiden kuljetusta. HSL kuljettaa päivän aikana noin miljoonaa matkustajaa ja näistä lentomatkustajien osuus jää vähäiseksi. Toimintatuloja HSL saa yhteensä vuosittain 647,2 miljoonaa euroa, joista lipputuloista muodostuu 49,3 % ja kuntaosuuksista 48,0 %. [23]

Kehäradan junien operoijana toimii VR Group, jolta HSL ostaa liikennöinnin. Junakaluston omistaa Pääkaupunkiseudun junakalustoyhtiö. HSL päättää minkälaisia lippuja se haluaa tarjota asiakkailleen, millaista kalustoa käytetään sekä kuinka useasti kutakin väliä liikennöidään. HSL:n markkinaosuus koko Suomen junaliikenteestä oli 73 % vuonna 2013. Vuonna 2015 HSL:n junissa tapahtui noin 57 miljoonaa nousua joukkoliikennevälineeseen. Tilastossa ei ole mukana kehäradan koko vuoden lukuja, koska liikennöinti aloitettiin kehäradalla ensimmäinen päivä heinäkuuta 2015. Tyytyväisyys-tutkimuksessa vuonna 2015 matkustajista 86 prosenttia oli tyytyväisiä HSL:n lähijunan joukkoliikenteeseen. Yleisarvosana koko joukkoliikenteellä asteikolla 1-5 oli 4,12. Liikennöinnin luotettavuus lähijunilla vuonna 2015 oli noin 99,1 prosenttia. [23]

Kehäradalla liikennöi eri määrä junia, riippuen vuorokauden ajasta. Matkustajaliikenteelle kehärata avautui 1.7.2015. Kehäradan myötä avautui raideyhteys Helsingin keskustan, Helsinki-Vantaan lentoaseman ja muun Suomen välille. Jos matkustaja tulee junalla pohjoisesta päin Helsinki-Vantaalle, niin hänen on nopeinta vaihtaa kaukojunasta kehärataan Tikkurilan asemalla. Alla olevassa kuvassa 6 on esitettyä kehärata ja sen pysäkit. [40]

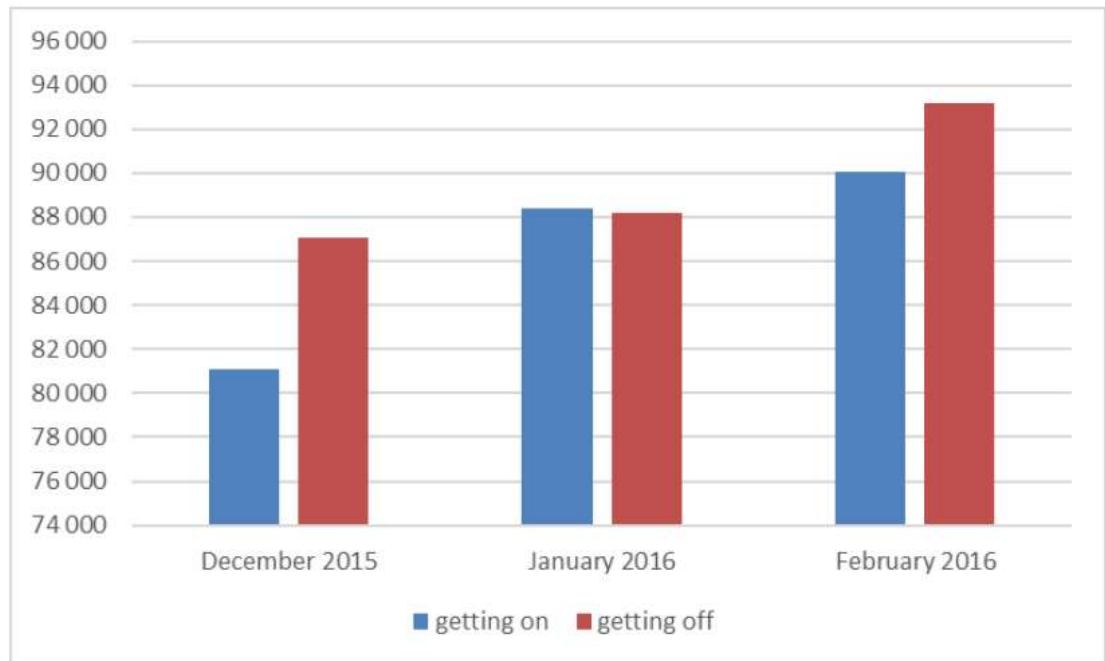


Kuva 6. Kehärata ja sen pysäkit. [40]

Kehäradalla liikennöivät I- ja P-junat, jotka pysähtyvät jokaisella asemalla. I-junat kiertävät kehärataa vastapäivään ja P-junat myötäpäivään. Matka Helsingin rautatieasemalta lentoasemalle Tikkurilan kautta kestää 27 minuuttia ja Myyrmäen kautta 32 minuuttia. Kaikki junat ovat moderneja, matalalattiaisia junia, joihin on helppo nousta matkatavaroitten, lastenvaunujen tai pyörätuolin kanssa. [40] Omasta mielestäni junavaunut eivät sovellu parhaalla tavalla matkatavaroitten kuljettamiseen pidemmällä. Junavaunuissa ei ole erillisiä lukittuja matkatavaran säilytystiloja.

Ennen kehäradan olemassa oloa matkoista lentoasemalle 38 % tehtiin bussilla, 22 % taksilla, 22 % autolla, jossa matkustaja ei ajanut autoa, 13 % autolla, jossa matkustajan auto pysäköitiin lentoasemalle ja 5 % muulla tavalla. Alla olevassa kuvassa 7 on kuvattuna kehäradan lentoaseman pysäkillä nousseiden ja sisään astuvien matkustajien määrät tietyillä kuukausilla. [37]

Ring Rail Line Passengers at the Airport Station



Kuva 7. Kehäradan lentoaseman pysäkiltä nousseiden ja sisään astuvien matkustajien lukumäärät. [37]

Kehärata avattiin käyttöön heinäkuun alussa vuonna 2015. Kuvaajasta nähdään, että matkustajamäärät ovat kasvaneet noin 5 000 matkustajalla per kuukausi. Matkustajista, jotka lähtivät joukkoliikennekulkumuodolla lentoasemalta, niin kehärataa käytti 81 %, bussia 615 17 % ja bussia 617 2 % joulukuussa 2015. Vuoden 2014 joulukuussa bussia käytti 41 553 matkustajaa lentoasemalta lähteneistä ja vuoden 2015 joulukuussa sekä kehärataa että bussia käyttävien matkustajien määrä oli 100 193. [37]

Matkatavaran säilytys rautatieasemalla tai Kampin kauppakeskuksessa

Jos matkustaja haluaisi säilyttää matkatavaroitansa säilytyslokerossa esimerkiksi ennen lennon lähtöä niin Kampin kauppakeskuksessa säilytys maksaa alkaen 5 eurosta vuorokautta kohden riippuen tavaroiden koosta ja Helsingin rautatieasemalla keskikokoisille tavaroille 6 euroa vuorokaudessa. Jos ajatellaan, että lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelu kustantaisi rautatieasemalta noin 10 euroa, niin sen tekeminen hoituisi yhtä kätevästi kuin matkatavaroiden säilyttäminen tavarasäilytyksessä ennen lennon lähtöä. [52], [53]

2.4.8 Hotellit

Tässä luvussa esitellään lyhyesti pääkaupunkiseudulla olevia hotelleja ja hotelliketjuja ja yleistietoja niistä. Hotellit olisivat etälähtöselvityspalvelun kannalta hyviä paikkoja suorittaa toimintaa, koska niissä tavoitettaisiin hyvin mahdolliset palvelun kohderyhmät. Lähes kaikista hotelleista tulee kirjautua ulos kello 12 mennessä. Asiakkaat voivat yleensä säilyttää matkatavaroitaan ilmaiseksi hotellien säilytystiloissa tämän jälkeen. Matkatavaroiden säilytystiloissa ei ole erityistä valvontaa ja asiakkaat pääsevät tiloihin hotellivirkailijoiden avatessa heille oven.

Helsinki-Vantaan lähistöllä on lukuisia hotelleja. Restel hotelliketjulla, johon kuuluvat Cumulus, Rantasipi sekä Holiday Inn, on siellä kolme hotellia, joista kaikista liikennöi säännöllisesti ilmainen bussikuljetus lentoasemalle. Muita isoja hotelliketjuja ovat Sokotel, johon kuuluvat Sokos Hotels ja Radisson hotellit. Hilton ja Scandic hotellit kuuluvat myös samaan hotelliketjuun. Hotellivirkailijat ovat usein kiireisiä töissään. Asiakkaiden hotelleihin sisään- ja uloskirjautumiset tapahtuvat usein samoihin aikoihin.

Potentiaalisin toimija hotelleista voisi olla Kämp Collection Hotels, joka koostuu monista ylellisistä lifestyle hotelleista. Hotel Kämp on Helsingin ensimmäinen viiden tähden hotelli sekä monet muutkin ketjun hotelleista on arvosteltu korkealle. Luksushotelli voisikin olla etälähtöselvityksen kannalta potentiaalisin toimija, koska asiakkaat näissä hotelleissa arvostavat hyvää palvelutasoa. [95]

3. LENTOMATKATAVAROIDEN ETÄLÄHTÖSELVITYSPALVELUT MAAILMALLA

Tässä luvussa esitetään, millaisia lentomatkatavaroiden ennakkoon tapahtuvia luovutus- ja noutopalveluita maailmalla on olemassa tai kehitteillä tällä hetkellä. Muiden maiden kaupunkien järjestelmistä kerätään lähtötietoja muun muassa toimintaperiaatteista, kumppanuussuhteista ja kustannuksista, joita sovelletaan sopimaan pääkaupunkiseudun olosuhteisiin. Samanlaisia järjestelmiä on olemassa Hong Kongin, Wienin, Zürichin ja Geneven kaupungeissa sekä myös Suomessa niitä on kehitetty.

3.1 Lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelut Suomessa

3.1.1 Finnair City Terminal

Hannu Sundberg Finnairilta kertoi, että heillä on ollut aiemmin käytössään oma etälähtöselvityspalvelu, joka tunnettiin nimellä Finnair City Terminal. Tämä palvelu oli käytössä kymmeniä vuosia sitten ja se lopetettiin kannattavuusongelmien johdosta. Syitä tähän olivat logistiikka, kustannukset ja ennen kaikkea lisääntyneet turvallisuusvaatimukset terroriuhan kasvaessa. [29]

Finnairin turvallisuusasioista vastaava Kaarlo Karvonen kertoi, että lähtöselvitysprosessi tapahtui normaalisti, jossa matkatavara siirrettiin lukittuun tilaan. Tila sinetöitiin sitten muovisinettinauhalla. Omat lastaajat ja lähtöselvittäjät olivat rautatieasemalla ja Intercontinental hotellissa. Lentoasemalla oli vastassa sitten virkailija, joka siirsi matkatavarat kuljetinlinjalle. [98]

3.1.1 SSP Finland Oy – VIP-palvelut

Helsinki-Vantaan lentoasemalla VIP-palvelun operaattorina toimii SSP Finland Oy. Tämä tarkoittaa sitä, että lentoaseman ovelta asiakkaan matkatavarat otetaan haltuun ja vip-koordinaattori hoitaa asiakkaan puolesta lähtöselvityksen sekä matkatavaroiden luovutuksen koneeseen. Vip-koordinaattori huolehtii, että tarvittavat viranomaistoiminnot kuten raja- ja tullitarkastajat sekä tarvittaessa tulli ovat paikalla asiakasta varten sovitusti. Asiakkaan saapuessa Suomeen, hänet avustetaan vastassa olevaan autoon. Asiakkaat saavat VIP-loungetilat käyttöönsä ennen lennolle lähtöä.

Asiakkaina on yleensä ulkoministeriön, presidentin kanslian, lähetystöjen ja eduskunnan vieraita. Näistä organisaatioista ostetaan näille henkilölle vip-palvelu. Suomalaiset yritykset voivat käyttää palvelua vierailleen. Vip-palvelun voi varata myös kuka tahansa matkustaja. Noutopalvelussa asiakas kertoo, onko hänellä tullattavaa vai ei, jonka jälkeen lentoaseman vip-palveluhenkilö saa toimittaa asiakkaan matkatavarat tullin läpi. Matkatavara tunnustetaan tuntomerkkien sekä matkatavarakuitin mukaan. Täysi VIP-palvelu maksaa yhdeltä asiakkaalta 290 euroa arkisin ja 362 euroa viikonloppuisin. Avustaminen pelkissä lentomuodollisuuksissa ja saattamisessa koneelle ja koneelta normaaleja reittejä pitkin maksaa arkisin 173 euroa ja viikonloppuisin 356 euroa.

3.1.2 Tampere AiRRport-hanke

Tampereella on suunnitteilla AiRRport-hanke, jonka perusidea on, että kaiken lentoasematoiminnan ei tarvitsisi sijaita kiitoteiden vieressä. Vaihtoehtoisesti etäterminaali sijaitaisi Tampereen keskustassa, jossa lentomatkustaja voisi jättää matkatavaransa ja tehdä lähtöselvityksen. Etäterminaalin ja Pirkkalan lentoaseman välinen liikenne hoidettaisiin aluksi linja-autoilla ja myöhemmin olisi tarkoitus ottaa käyttöön APM eli Automated People Mover- sukkula. Tämä juna ajaisi ilman kuljettajaa taukoamatta keskustan, messukeskuksen sekä lentoaseman turvatarkastuksen väliä. AiRRport-hankkeen etäterminaaleja olisivat Tampereen lisäksi myös Kokkolan, Vaasan, Porin, Turun, Seinäjoen, Jyväskylän, Hämeenlinnan ja Helsingin rautatieasemat. Tällöin asiakas voisi luopua matkatavarastaan, vaikka jo Kokkolan rautatieasemalla ja tehdä lähtöselvityksen siellä. [10]

Tämän myötä, kun osa lentoasemien palveluista siirretään pois lentoasemilta, niin siirtyvät samalla myös kustannukset pois lentoyhtiöiltä ja lentoasemilta. Tämä saattaisi saada lentoyhtiöitä kiinnostumaan Tampereesta ja lisätä matkustajamääriä sekä kun matkustajavirrat selkeytyvät lähtöselvityspisteeseen. Vielä ei ole selvillä, kuinka matkatavarat siirrettäisiin etäterminaalista lentokoneeseen. Epäilläään, että mahdollisesti siihen tarvittaisiin yritys, jonka toimenkuvaan kuuluisi olla sekoitus perinteistä lentoaseman matkatavaran käsittelijää, että kuljetusyritystä. [10]

Tampere AiRRport-hankkeen idea on yhdistää eri liikennemuodot sekä verkottaa erilliset linja-auto-, rautatie- ja lentoterminaalit asiakaslähtöisiksi kokonaisratkaisuuksi. Samalla yhdistettäisiin paremmin lentokentän vaikutusalueen yritykset ja ihmiset kansainväliseen toimintaympäristöön. Tämän mahdollistamiseksi hajautetaan lennoille lähteminen rautatieasemille, joilta on hyvät liikenneyhteydet lentoasemapaikkakunnalle eli Tampereelle. Tällöin matkatavaroiden lähtöselvitys lennoille siirtyisi rautatieasemalle. Hankkeelle on laadittu suunnitelma, jossa Tampereen rautatieaseman ja Tampere-Pirkkalan lentoaseman välille rakennettaisiin nopea ja uudenlainen moderni raideyhteys, joka kulkisi Tampereen messukeskuksen kautta. [36, s.2,4]

Hankkeen myötä varsinaiset lentoasemat voisivat olla kustannuksiltaan kevyitä porttiasemia ja nykyisten lentoasemien sisällä tällä hetkellä olevat kaupalliset palvelut tulisivat sijaitsemaan AiRRport-yksikköjen, usein rautatieasemien tai matkakeskusten yhteydessä kaupunkikeskuksissa, jossa jo nykyisin on olemassa valmiita kaupallisia ravintola-, hotelli- ja vähittäiskaupan palveluita sekä lentomatikustajille että myös muille asiakkaille. Tällöin voitaisiin pienentää julkisten lentoasemainvestointien määrää nykytasosta. Helsinki-Vantaan lentoasemalle Finavian saa merkittäviä tuloja kaupallisista palveluista, joten lentoaseman hallinnoijan kannalta tämän kaltainen ratkaisu ei olisi hyväksi. Pienemmillä lentoasemilla kuten Tampereen Pirkkalassa, jossa kaupallisia palveluita ei ole paljoa, ratkaisu voisi olla toimiva. [36, s.2-3]

Esimerkkejä samanlaisista järjestelmistä maailmalla

Maailmassa on olemassa muutamia järjestelmiä, joissa nopean rautatieliikenteen ja lentoliikenteen välistä kytköstä on pyritty sujuvoittamaan matkatavaroiden kuljetuksissa ja lähtöselvityksessä. Saksassa kansallinen rautatieoperaattori ja lentoyhtiö Lufthansa ovat perustaneet AIRrail-järjestelmän, jossa boarding pass toimii lippuna sekä junaan että lentokoneeseen. Tämä järjestelmä on käytössä nopeilla ICE-junayhteyksillä muun muassa Kölnin, Düsseldorfin, Stuttgartin ja Karlsruhen rautatieasemilta Frankfurtin lentoasemalle. Matkatavaran voi jättää kuljetettavaksi heti matkustajan saapuessa Frankfurtin lentoaseman AIRrail-terminaaliin. Myös paluumatkalta saavuttaessa matkustaja voi noutaa matkatavaransa mukaansa samasta paikasta ennen astumistaan junaan. Kuala Lumpurissa lentoasema sijaitsee suhteellisen kaukana keskustasta noin 60 kilometrin päässä. KLIA Ekspres-junayhteydellä matkaan kuluu noin puoli tuntia. Muutama lentoyhtiö tarjoaa matkustajilleen lähtöselvityksen ja matkatavaroiden luovutuksen keskustassa rautatieasemalla viimeistään kahta tuntia ennen lennon lähtöaikaa. [36, s.15-16]

Käyttäjien tarpeet

Tampere AiRRport konseptin päätarkoitus on luoda lentomatikustajille sujuva ja helpokäyttöinen matka aina kotiovelta lentokoneen ovelle asti. Kun määritellään lentomatikustajan merkittävimpiä palvelutasotekijöitä, niin tärkeimmiksi tekijöiksi nousevat matka-aika ja matka-ajan hyvä ennakoitavuus. Matkustajan matka-ajasta vähenevät jonotukset ja aika varsinaisessa lentoaseman terminaaliissa lyhenee. Matkustaja voi halutesaan käyttää aikaansa keskustassa AiRRport-terminaalin matkaketjun tässä solmupisteessä, jossa on laaja palvelukeskittymä. [36, s.50,52]

Palvelukonsepti AiRRport-hankkeessa

Tampere AiRRport-konseptissa lentomatikustajan tarvitsemia palveluita olisivat muun muassa lentoinformaatiot, lennoille ilmoittautuminen, matkatavaroiden luovutus ja kuljetukset lentoasemille. Nämä palvelut toteutettaisiin terminaalin yhteyteen. Heille, jotka saapuvat omilla autoilla tai suorilla eri paikkakunnilta tulevilla bussikuljetuksilla, sijoitetaan lentoaseman terminaaliin matkustajien tarvitsemat peruspalvelut. [36, s.52]

Tampere AiRRportin vaikutukset Helsinki-Vantaan lentoasemaan

Tampere AiRRport-hankkeen myötä Tampereen lentoaseman matkustajien määrän oletetaan kasvavan 0,5 miljoonasta 5 miljoonaan, mikä vaikuttaa Helsinki-Vantaan lento- liikenteeseen kohdistettaviin investointeihin ja toimintaan. Näiden myötä merkittävä osa autolla saapuvista matkustajista siirtyy käyttämään Tampereen lentoasemaa [36, s.82].

3.1.3 Risteilymatkustajien off airport check-in -prosessi Helsinki-Vantaan lentoasemalla

Pääkaupunkiseudulla on ollut kehitteillä risteilymatkustajille tarkoitettu off airport check-in –prosessi, jossa matkustajien ja matkatavaroiden lähtöselvitys tehdään samoin kuin lentoaseman lähtöselvityksessä matkustajan läsnä ollessa. Lähtöselvitysprosessia voidaan soveltaa mihin tahansa charter-ryhmään. Matkanjärjestäjänä toimii espanjalainen Pullmantur Cruises. [62]

Ensimmäisessä vaihtoehdossa lähtöselvitys tehdään lentoaseman ulkopuolella, esimerkiksi satamassa, samalla tavalla kuin se tehdään nykyään lentoasemalla. Tämä ratkaisu edellyttää lähtöselvityslaitteiston, johon kuuluvat lähtöselvitysjärjestelmä tulostiminen, sekä matkustajan luovuttaman lähtöselvitetyn matkatavaran valvotun säilytyksen ja lentoasemalle kuljettamisen. [62]

Toisessa vaihtoehdossa lentoyhtiön edustaja, joka voisi olla maahuolintayhtiö, tekisi lähtöselvityksen matkustajille ja matkatavaralle ennakkoon sekä tulostaisi tarvittavat dokumentit, matkustajien tarkastuskortin ja matkatavaratarrat. Tarkastuskortti jaettaisiin matkustajille ennakkoon ennen lentoasemalle saapumista risteilyorganisaation tai maahuolintayhtiön edustajan toimesta. Tällöin lähtöselvitystiskillä tai lähtöselvitysautomaattilla asiointia ei enää tarvittaisi. Matkatavaratarrat jaettaisiin myös samalla lailla kiinnitettäväksi matkustajille ennakkoon ennen lentoasemalle saapumista tai ne kiinnitettäisiin palveluna matkustajien luovuttamiin matkatavaroihin. [62]

Tämän jälkeen matkustaja joko kuljettaisi matkatavaratarralla varustetun matkatavaransa omalla kuljetuksellaan lentoasemalle ja luovuttaisi sen baggage drop – lähtöselvitystiskillä. Tai sitten matkustaja luovuttaisi matkatavaratarralla varustetun matkatavaransa kuljetettavaksi lentoasemalle, risteilyorganisaation tai maahuolintayhtiön puolesta, jossa se siirretään maahuolintayhtiön puolesta lentoaseman kuljetinjärjestelmään turvatarkastettavaksi ja lentokohtaiseen lajitteluun ilman matkustajan läsnäoloa. Tällöin matkustaja voi siirtyä suoraan turvatarkastukseen eikä hänen tarvitse asioida lähtöselvitystiskillä. Kun maahuolintayhtiön edustaja on vastaanottanut matkatavaran, niin sen pitää pysyä kuljetuksen ja säilytyksen aikana välittömässä valvonnassa. Jos matkustaja ei lähde lennolle eikä hänen tarkastuskorttiaan leimata porttitiskillä, niin hänen matkatavaratarralla varustettu matkatavara poistetaan lennolta kuten normaalisti-kin. [62]

Tärkeää prosessin yksityiskohdissa on, että ne on järjestetty siten, että ne vastaavat kaikilta osin ilmailumääräyksiä, joiden osalta lentoyhtiö huolehtii sille määritellyistä vastuista ja lentoasema omistaan. Lisäksi prosessin on vastattava muita mahdollisia lentoyhtiöiden tai lentoaseman itse määrittelemiä ohjeistuksia. [62] Palvelu on myöhemmin todettu toimivaksi ja matkatavaroiden lisääminen sivukautta on onnistunut.

3.2 Hong Kongin lentoaseman etälähtöselvitysjärjestelmä

Hong Kongissa asuu noin 7 miljoonaa ihmistä. Hong Kongissa on käytössä In-Town Check-In-niminen palvelu, jossa lentomatkustajat voivat luovuttaa matkatavaransa kahdella metroasemalla Hong Kongin keskustassa ennakkoon viimeistään 90 minuuttia ennen lennon lähtöä. Etälähtöselvityspalvelu on ilmainen Airport Express metrolinjan käyttäjille, johon sisältyy kuitenkin, että matkustajien täytyy ostaa normaali noin 11 euron lippu tähän junaan.

Omistus

Airport Express metroyhteys rakennettiin Hong Kongin keskustasta Hong Kongin kansainväliselle lentoasemalle vuonna 1998. MTR-niminen yhtiö ylläpitää ja omistaa Hong Kongin metron. Alapuolella kuvassa 8 on esitettyä Airport Express linja sinivihreällä värillä Hong Kongin metrokartalla. Kowloonin ja Hong Kongin asemilla matkustajat voivat tehdä etälähtöselvityksen lentomatkatavaroille. [55] Hong Kongin Airport Express liikennöi 10 - 12 minuutin välein. Matka lentoasemalta Hong Kongin keskustaan kestää noin 24 minuuttia. Airport Expressin operointiajat ovat kello 5:50 ja kello 01:15 välillä. [54]



Kuva 8. Airport Express- linja Hong Kongin metrokartalla. [56

Käyttäjämäärät

Etälähtöselvityksen pystyy tekemään 24 tuntia ennen lennon lähtöä Hong Kongin ja Kowloonin asemilla. Vuoden 2016 lokakuulta, viimeisen 12 kuukauden matkustajamäärä oli 70 564 000. Vuonna 2011 palvelulla oli noin 2,2 miljoonaa asiakasta, jossa kasvua 9,5 prosenttia vuoteen 2009 verrattaessa. Yhteensä matkatavaroita käsiteltiin noin 2 miljoonaa kappaletta. Näistä kahdesta miljoonasta matkatavarasta vain 2 tavaraa eivät ehtineet lennollensa Airport Expressin operoinnin johdosta. [55], [104]

Etälähtöselvitystä käyttää 62 lentoyhtiötä. Etälähtöselvityspalvelu on käytettävissä kaikille 62 lentoyhtiölle samana päivänä kuin lento lähtee sekä lisäksi 13 lentoyhtiöllä on mahdollisuus luovuttaa matkatavarat 24 tuntia ennen lennon lähtöä. [55]

Etälähtöselvityksen haasteita

Mitä enemmän lentoyhtiöitä on mukana palvelussa, niin sitä houkuttelevampi se on asiakkaille. Jotta etälähtöselvityspalvelusta saataisiin onnistunut, niin MTR:n tarvitsee työskennellä tiiviisti kaikkien lentoyhtiöiden ollessa mukana sekä kuunnella tarkoin huolenaiheita. MTR on tavannut säännöllisesti lentoyhtiöitä muodollisissa tapaamisissa keskustellakseen toiminnallisista kysymyksistä sekä vaihtakseen mielipiteitä. Täyden

palvelun järjestelmässä on merkityksetöntä, jos matkustaja ei pysty luovuttamaan matkatavaraansa ITCI:n tiskillä. Suuria haasteita tuottavat matkatavaran turvallisuus, matkatavaran käsittelyjärjestelmät asemilla, että junissa ja myös liitántä Hong Kongin kansainvälisen lentoaseman matkatavaran käsittelyjärjestelmän kanssa. Lähtöselvityksen bufferointiaika lennon lähdön ja matkatavaran luovutuksen välillä tulee olla lyhyt, jotta voidaan tyydyttää matkustajien tarpeita, joilla on tiukka aikataulu. Sen on oltava myös tarpeeksi pitkä, jotta voidaan tarjota joustavuutta niille, jotka tykkäävät saada matkustajakortin ja luovuttaa suuret matkatavaransa lennolle jo hyvissä ajoin. [55]

Matkatavaroiden lähtöselvittämisessä pitää ottaa huomioon eri prosessien aikoja, joita kuluu matkatavaroiden siirtelyssä metroasemien lähtöselvitystiskiltä lentoasemalle. Huomioitavia aikoja ovat muun muassa, että Airport Expressiltä metrolinjalta kestää noin 24 minuuttia operoida Hong Kongin metroasemalta lentoaseman pysäkille, matkatavaroiden siirtäminen asemien lähtöselvitystiskiltä asemien matkatavaralinjastolle, matkatavaroiden lastaus- ja purkuajat matkatavarakontteihin junassa, matkatavaroiden siirtämisaika lentoaseman pysäkiltä lentoaseman matkatavaralinjastolle sekä mahdollinen 12 minuutin maksimiaika seuraavan junan saapumisessa. Ottaen huomioon edellä kuvatut matkatavaroiden prosessointiajat, niin MTR:llä, Hong Kongin metroyhtiöllä, ei ole tarpeeksi riittävää käsittelyaikaa niille matkatavaroille, jotka luovutetaan lähellä 90 minuutin aikaikkunaa. [55]

Etälähtöselvityksen suorituskyky

Vuonna 2009 kansainvälisen ilmailuliikenteen yhdistyksen mukaan lentoyhtiöt raportoivat noin 1 prosentin kaikista matkatavaroista tulleen väärin käsitellyksi. Vain kaksi etälähtöselvitettyä matkatavaraa noin 2 miljoonasta matkatavarasta myöhästyi lennolta, jotka olivat MTR:n vastuulla. [55]

Statistiikkaa

Etälähtöselvityksen Hong Kongin asemalla on 29 lähtöselvitystiskiä sekä Kowloonin asemalle 33. Lisäksi Hong Kongin asemalla on 3 mobiilitiskiä. Airport Expressin matkustajista 54,3 % käyttää etälähtöselvityspalvelua. [55]

Hyödyt

Läheinen yhteistyö lentoyhtiöiden ja MTR:n kanssa on muodostanut kaikkia hyödyttävän tilanteen etälähtöselvityksen sidosryhmien kanssa. Airport Expressin matkustajille lähtöselvitys ei ole ollut koskaan näin helppoa. Business-matkustajat kuin turistit voivat optimoida heidän aikataulujaan käyttämällä 90 minuuttia ennen tai päivää ennen lennon lähtöä tapahtuvaa lähtöselvityspalvelua. Matkustajien tyytyväisyysasteet etälähtöselvityspalvelusta olivat 8.55 ja 8.66 lokakuussa 2010 ja huhtikuussa 2010 10-asteisella skaalalla. [55]

Johtuen kilpailuedusta, jota etälähtöselvityspalvelu tarjoaa lentoyhtiöille, niin 92 % matkustuslentoja tarjoavista lentoyhtiöistä ovat liittyneet palveluun. Kyselytutkimukset, joita etälähtöselvitystä käyttäville lentoyhtiöille on tehty, paljastavat että palvelu on otettu hyvin vastaan lentoyhtiöillä. Kymmenestä kyselyssä arvioidusta näkökannasta kahdeksan on arvioitu 5 asteisella skaalalla 4-arvosanaksi, jossa 5 kuvastaa parasta arvosanaa ja 1 huonointa. Erityisen tyytyväisiä lentoyhtiöt ovat olleet MTR:n henkilökunnan avuliaisuuteen ja halua työskennellä lentoyhtiöiden kanssa tarjotakseen heidän asiakkailleen hyvää asiakaspalvelua. [55]

3.3 Wienin lentoaseman etälähtöselvitysjärjestelmä

Omistus

Wienin kaupungin metropolialueella asuu noin 2,6 miljoonaa asukasta. Wienin kaupungissa Itävallassa CAT on kaupungin keskustan ja Wienin lentoaseman väliä operoiva junayhtiö. Sen omistuksesta 50,1 % kuuluu Wienin lentoasemalle ja 49,9 % ÖBB:lle eli Itävallan liittovaltion rautatieyhtiölle, joka vastaa raideliikenteen operoinnista. CAT:lle on hyvin tärkeää, että kaksi iso yritystä tukee toimintaa. Tämä mahdollistaa jakamaan tietotaitoa kummaltakin puolelta ja jakamaan yhdessä kokemuksia. Wienin lentoaseman matkustajamäärä oli vuonna 2015 22 775 000 matkustajaa. [14], [89], [105]

Haasteita

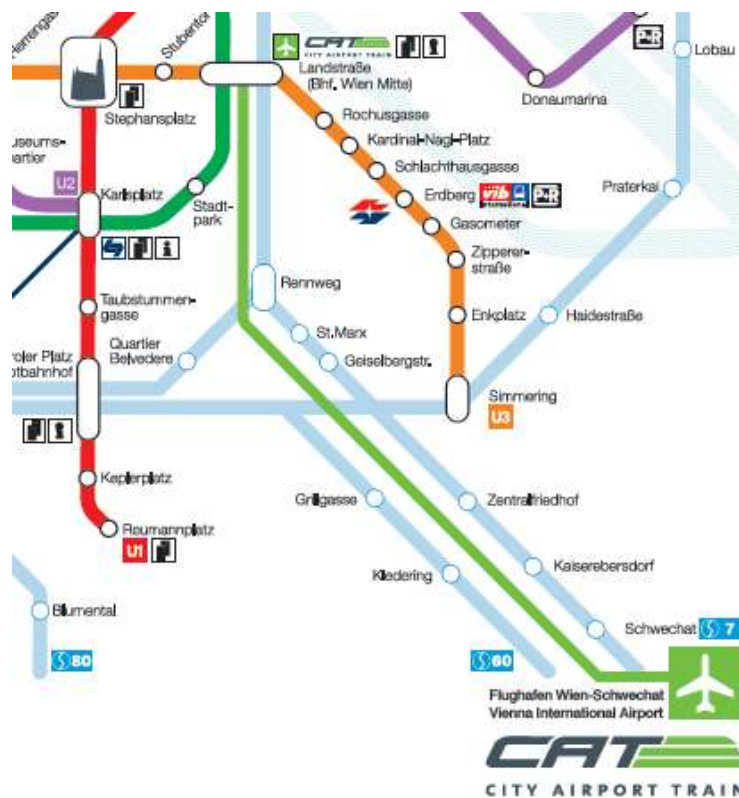
Järjestelmän haasteena oli aluksi esittää täysin uusi tuote kilpailulle markkinalle, saada tyytyväisyyspisteitä asiakkailta palvelutasosta ja laadusta sekä viestiä tästä vahvalla brändillä ja vakuuttavalla esityksellä yleisölle. CAT on nykyään nopein ja viihtyisin lentoasemalle liikennöivä palvelu ja se on saanut tukevan tilan kansainvälisten ja kotimaisten matkustajien keskuudessa. CAT:lla on 90 % tunnistamisaste kotimaisilla markkinoilla. [14]

Yksilöllinen tuki ja aikasäästöt vertailtaessa matkatavaroiden luovutukseen lentoasemalla, niin on käyttöaste näiden kesken noin puolet asiakkaiden keskuudessa. Matkatavaroiden luovutus kaupungin keskustassa on mahdollista noin 80 % lentoyhtiöistä, jotka lentävät Wienin lentokentälle. [14]

Lentoaseman tuella on suurin merkitys hankkeen onnistumisessa, koska se toimii liityntänä lentoyhtiöiden, matkatavaroiden vastaanottovirkailijoiden sekä raideliikenne operaattorin eli CAT:n kesken. Lisänä tähän optimaaliseen liitännäpalveluun on se, että kaupungin luovutuspalvelu on aina mahdollistettu tyydyttämään asiakkaita luotettavalla palvelulla, jota käyttävät sekä vapaa-ajan että työliikenteen matkustajat. [14]

Aika- ja hintatietoja

CAT:n matkatavaroiden luovutuspaikka sijaitsee Wienin kaupungin keskustassa Wien-Mitte nimisellä rautieasemalla. CAT liikennöi tästä lentoasemalle 16 minuutissa. Junat pysähtyvät kummallakin asemalla 14 minuutiksi. Matkatavaroiden luovutus on mahdollista vain niille asiakkaille, jotka liikennöivät CAT:lla. [15] Yhdensuuntaisen junalipun hinta on 11 € ja edestakaisen 17 €. Juna liikennöi kummaltakin asemalta joka puolen tunnin välein. [16] Matkatavarat pystyy luovuttamaan lennolle viimeistään 75 minuuttia ennen lennon lähtöä. Matkatavarat voi aikaisintaan luovuttaa lennolle 24 tuntia ennen sen lähtöä ja samalla varata junasta valitun istumapaikan. [15] Matkustajalle on tarjolla samat lennolle kirjautumistoiminnot Wien-Mitte-asemalla kuin lentoasemalla. He saavat lentoliput, matkatavaroihin kiinnitetään tarrat, loungeihin kutsukortit sekä muita palveluja. [18]



Kuva 9. Raideliikenteen kartta Wienin kaupungissa. [17]

Yllä olevassa kuvassa 9 on esitetty raideliikenteen kartta Wienin kaupungissa, jossa vihreällä värillä on merkattu CAT:n operoima väli.

Toimintaperiaate

Wien-Mitte asemalla on tarjolla asiakkaille 8 lähtöselvityspistettä liukuhihnoilla, 3 itsepalvelulaitetta matkatavaroille, CUTE (Common-Use Terminal Equipment) sekä 2 virkamiestä matkatavaroiden luovutukseen että 1 virkamies matkatavaroiden käsittelyyn. Lähtöselvitetty matkatavara lastataan erilliseen vaunulokeroon junassa. Vaunulokerosinetöidään ennen kuin juna lähtee ja sama virkamies avaa perillä sinetin ja toimittaa

matkatavarat automaattiseen matkatavaroiden käsittelyjärjestelmään. Sinetöinnillä tarkoitetaan sitä, että varmistetaan se, ettei kenelläkään muulla ihmisellä kuin virkamiehellä ole lupaa matkatavaran kuljetustilaan. Matkatavaratila sinetöidään, kun juna lähtee Wien-Mitte asemalta. Itävallan siviili lentoliikenteen järjestö määrää noudatettavat säädökset. [18]

Matkatavarat lastataan konteissa, samanlaisissa kuin joita käytetään lentokoneissa. Lentoasemalla kontit puretaan ja tilalle lähetetään tyhjiä kontteja. Tämä operaatio kestään noin 5 minuuttia. Matkatavaran käsittelylinjasto sijaitsee niin lentoasemalla kuin Wien-Mitte asemalla vain muutaman metrin päässä junalaiturista. [18]

Wienin lentoasema ei ole miettinyt toteuttaa lähtöselvityspalvelua asiakkaiden kotoa käsin, koska se on yleensä lentoyhtiöiden liiketoimintaa. CAT on mahdollistanut useampia vaihtoehtoisia julkisen liikenteen kulkutapoja ihmisille sekä tuottanut lisätuloja yritykselle. Christian Lukow Wienin lentoaseman apuhallinnosta näkee, että heidän järjestelmässään on vain hyötynäkökohtia. Heidän järjestelmänsä on vähentänyt niiden matkustajien, jotka ovat tehneet ennakkoon lähtöselvityksen, jonotusaikaa lentoasemalla. He eivät ole kuitenkaan huomanneet negatiivisia vaikutuksia pysäköintimaksuissa. Järjestelmä ei ole vähentänyt henkilöstökustannuksia lentoasemalla, koska lisätövoima, joka on vaadittu järjestelmää operoitaessa, on maksettu CATin puolesta. CAT ei myöskään pyydä maksua asiakkailta tai lentoyhtiöiltä erikseen lähtöselvitysjärjestelmän tarjoamisesta. [18]

Käyttäjämäärät

Järjestelmä on lisännyt huomattavasti matkustajien tyytyväisyyttä ja heidän markkinointitutkimus osoittaa imagon paranemisesta hyvin positiivisia tuloksia. Järjestelmä on ollut kannattava viimeiset 3 vuotta. Vuonna 2015 junalippuja myytiin molempiin suuntiin yhteensä 1,4 miljoonaa kappaletta. Lähtöselvityksen tehneitä matkustajia oli 200 000 kappaletta. Yleisesti heidän järjestelmänsä on tehty palvelemaan kotimaisia lentoyhtiöitä kuten Austrian Airlinesia yhdessä Star Allianssi partneriyritysten kanssa sekä NIKI lentoyhtiön, josta Air Berlin omistaa 49,9 %. Yhteensä palvelun piirissä on noin 20 lentoyhtiötä. [18]

3.4 Zürichin ja Geneven lentoasemien etälähtöselvitysjärjestelmä

Sveitsissä asuu noin 8,5 miljoonaa asukasta. Sveitsin on Suomeen verrattuna kalliimpi maa elää. Zürichin ja Geneven lentoasemilla lentomatkustajat voivat tehdä etälähtöselvityksen SBB:n eli Sveitsin valtiollisen rautatieyhtiön kautta.

Toimintaperiaate

Zürichin ja Geneven lentoasemalla on käytössä palvelu, jossa matkustajan lentomatkatavarat luovutetaan lennolle etukäteen joko valituilta juna-asemilta tai kotoa päin. Kaikilla lentoyhtiöillä matkustaja voi luovuttaa lentomatkatavarat kuljetettavaksi ennakoon lentoasemalle ja noutaa matkatavarat SBB:n yhtiön tiloista ennen lennon lähtöä. Jos matkustaja tekee lähtöselvityksen valituilta asemilta päin, niin vain Swiss-lentoyhtiön lennoilla matkustajan matkatavarat luovutetaan suoraan lennolle juna-asemalta käsin. Kotoa päin noudossa Swissin, Edelweissin ja Air Berlin Groupin lennoille matkustajan matkatavarat luovutetaan suoraan lennolle. Palvelusta on olemassa normaaliluokka sekä express-luokka. Express-luokan palvelussa lähtöselvityksen voi tehdä lyhyemmällä varoitusaajalla. [60]

Kotoa päin tehtävä lähtöselvitys

Kotoa päin noudossa Swissin, Edelweissin ja Air Berlin Groupin lennoille matkustajan matkatavarat luovutetaan suoraan lennolle. Kaikilla muilla lentoyhtiöillä matkustaja voi noutaa kuljetetut matkatavarat SBB:n tiloista lentoasemalta ennen lennon lähtöä. Palvelutiski on avoinna Zürichin lentoasemalta kello 6:15 alkaen ja Geneven kello 7:30 alkaen. Lentomatkatavara voidaan myös kuljettaa miltä tahansa maailman lentoasemalta mille tahansa Sveitsin juna-asemista, jossa palvelu on. [100]

Normaali-luokan palvelussa viimeinen jättöaika on edellisenä iltana kello 23 mennessä ennen lennon lähtöä. Express-luokan palvelussa viimeinen jättöaika saman päivän lennoille kello 16 jälkeen on kello 6 ja 9 välillä. Ilman matkatavaroiden suoraa check-iniä, matkatavarat voi noutaa SBB:n tiloista kello 15 alkaen. Tilaukset on tehtävä kahta päivää ennen noutoa viimeistään kello 20 mennessä. [100], [101]

Valikoiduilta asemilta tehtävä lähtöselvitys

Valikoiduilta asemilta tehtävässä lähtöselvityksessä asiakkaan tulee tuoda matkatavarat normaali-luokan palvelussa viimeistään edellisenä iltana ennen lennon lähtöä. Zürichin lentoasemalta matkatavarat voi noutaa SBB:n tiloista alkaen kello 6:15 ja Geneven alkaen kello 7:30. Tehdessään lähtöselvitystä matkustajan täytyy tuoda juna-asemalle tiedot lennon varauksesta. Lähtöselvitys on mahdollista tehdä 36 tuntia ennen lennon lähtöä ja se on tehtävä viimeistään edellisenä iltana ennen seuraavan päivän lentoa. Express-luokan palvelussa lähtöselvitys on tehtävä asemalla saman päivän lennoille kello 16 jälkeen viimeistään aamulla. [59], [102]

Hinnat

Matkatavaroiden lähtöselvitys juna-asemilla maksaa yhdeltä matkatavaralta noin 20 euroa. Kotoa päin hakeminen maksaa myös noin 20 euroa, johon kuitenkin kuuluu lisänä noin 40 euron kiinteä kustannus. Express-luokan palvelu juna-asemilla maksaa yhdeltä matkatavaralta noin 20 euroa sekä sen lisäksi on 30 euron kiinteä kustannus. Express-palvelu kotoa päin hakemisessa maksaa 20 euroa per matkatavara sekä 65 euron

kiinteän kustannuksen. Matkustajalla kuuluu olla mukana lähtöselvitystilanteessa lentolippu tai sähköinen lippunumero, passi sekä viisumi, jos tarvitaan. Matkatavaran maksimipaino voi olla enimmillään 32 kiloa. [59], [60]

Turvallisuusstandardit

SBB AG:ltä Biagini Patrizia toteaa, että heillä on matkatavaroiden kuljetuksille tarkat turvallisuusstandardit, joita on noudatettava. Näitä standardeja ovat: ISO-sertifioidut prosessit, liittovaltion ilmailulaitos ja lentoyhtiöt tekevät säännöllisiä tarkastuksia, luvatomat henkilöt eivät pääse käsiksi matkatavaroihin kuljetuksen aikana, logistiikkaosastot junissa ovat suljettuina avaimella, vaarallisille aineille on tiedusteluita sekä etälähtöselvitetyt matkatavarat turva tarkastetaan samoilla standardeilla kuin jos lähtöselvitys tehtäisiin normaalisti lentoasemalla. [78]

3.5 Muualla maailmassa olevia samanlaisia palveluita

Maailman etälähtöselvityspalveluita on olemassa muissakin kaupungeissa kuten Seoullissa, Kuala Lumpurissa, New Delhissä, Singaporessa ja Lontoossa. Diplomityössä keskitytään vain kolmen aikaisemman etälähtöselvityspaikan tutkimiseen. Alapuolella on kerrottu muualla maailmassa olevista ulkoisista lähtöselvitystoiminnoista.

Tanska: Kotona tulostettavat matkatavaratarrat

Tanskan Billundin lentoasemalla on mahdollista tulostaa matkatavaran tägitarra kotona boarding passin mukana päiviä ennen lennon lähtöä. Tägitarra tulostetaan A4-paperille ja se taitellaan uudelleen käytettävään muovitaskuun, joita tarjoillaan ilmaiseksi lentoterminalissa. Matkatavara voidaan sitten viedä sille tarkoitetulle Express Drop-tiskille, jossa sen prosessoinnista vastataan Unisys teknologialla. Kun järjestelmä otettiin käyttöön, niin sitä on hyödynnetty noin 40 prosentilla charter-lennoista. Ihmiset arvostavat, että voivat kotona merkitä matkatavaransa, mikä helpottaa matkalle lähtemisen tunnetta. Se myös nopeuttaa lentoasemalla toimintaa ja vähentää ruuhkia. [61] Vastaavanlaista menetelmää voitaisiin hyödyntää etälähtöselvityspalvelussa Suomessa, jolloin palvelu nopeutuisi.

Ulkopuoliset ja itsepalvelu bag drop automaattit

Ulkopuolisten ja itsepalvelu bag drop automaattien tarkoitus on vastata lisääntyneeseen terminaalikapasiteettiin, tehokkaampiin matkustajakokemukseen, parantuneisiin matkustajatuloihin sekä pienentää operatiivisia kustannuksia.

Alankomaat, Schipholin lentoasema

Alankomaissa Schipholin lentoasemalla on tutkittu ulkoisia lähtöselvityspaikkoja sekä itsepalvelulähtöselvitysaumaa. Schipholin lentoasema on aloittanut hankkeen,

jossa selvitetään, jos ja kuinka on mahdollista toteuttaa ulkoinen lähtöselvitysjärjestelmä pitkäaikaispysäköinnin P3-alueelle. Ensiksi hanketta lähdetään toteuttamaan pilotoinnilla. Tärkeinä tuloksina hankkeessa halutaan selvittää matkustajien näkökantaa, logistiikkaratkaisuja, matkatavaroiden turvallisuusvaatimuksia sekä yhteistoimintakykyä eri tahojen kanssa. Samalla yritetään selvittää muita mahdollisia sijainteja ulkoisella lähtöselvitykselle Schipholin lentoasemalla. [31]

Itsepalvelutoimintojen kysynnän lisääntyessä matkustusprosesseissa, innovatiiviset itsepalvelu bag dropit ja omatoimiset matkatavaratarrojen sovellukset ovat kehittyneet vauhdittamaan matkustusta. Amsterdamin Schipholin lentoasema on yksi uranuurtajista bag drop-prosessissa. Itsepalvelu bag drop-yksikön etuna on se, että se on aina avoinna. Tämän johdosta suurempi kapasiteetti on käytössä, mikä tarkoittaa parempaa tehokkuutta matkustajille, lentoyhtiölle sekä lentoasemalle. Hyötyjä ovat myös, että matkustaja on itse vastuussa omasta lähtöselvitysprosessista ja voi hoitaa sen lyhyessä ajassa. Vaaditaan kuitenkin, että itsepalvelu bag drop-yksiköiden määrä vastaa kysyntätarpeeseen. Itsepalveluautomaatin sujuvaan toimivuuteen vaikuttaa käyttöaika, joka asiakkaalta kuuluu koko prosessin kuin tulostuksien ja tegin kiinnittämisen tekemiseen. Aluksi ajat olivat yli 100 sekuntia, mutta nykyään alle 65 sekuntia ja kokoneiden asiakkaiden keskuudessa noin 30 sekuntia. Kun adoptoidaan mitä tahansa uutta järjestelmää lentoasema ympäristöön, niin kysymykset perustamiskustannuksista ja infrastruktuurimuutosten tarpeesta nousevat esille. Itsepalveluautomaatit voidaan kuitenkin sijoittaa nykyisten check-in tiskien yhteyteen. Liiketaloudellisuus on osoittanut, että itsepalveluautomaatin kustannukset kompensoivat tehokkuudella siihen mitä perustamiskustannukset ovat. Lähtöselvitysprosessin ei kuitenkaan uskota kokonaan siirtyvän automatisoiduksi, koska osan matkustajista nähdään tarvitsevan aina apua. [83]

Itsepalveluautomaatteja voisi käyttää lentoaseman ulkopuolisissa paikoissa kuten hotelleissa. Matkatavarat säilöittäisiin itsepalveluautomaattiin kytkettyyn varastotilaan, jolloin hotellityöntekijöitä ei tarvitsisi kouluttaa erikseen. Hotellityöntekijät voisivat vain avustaa asiakkaita, jos he eivät osaisi käyttää laitetta.

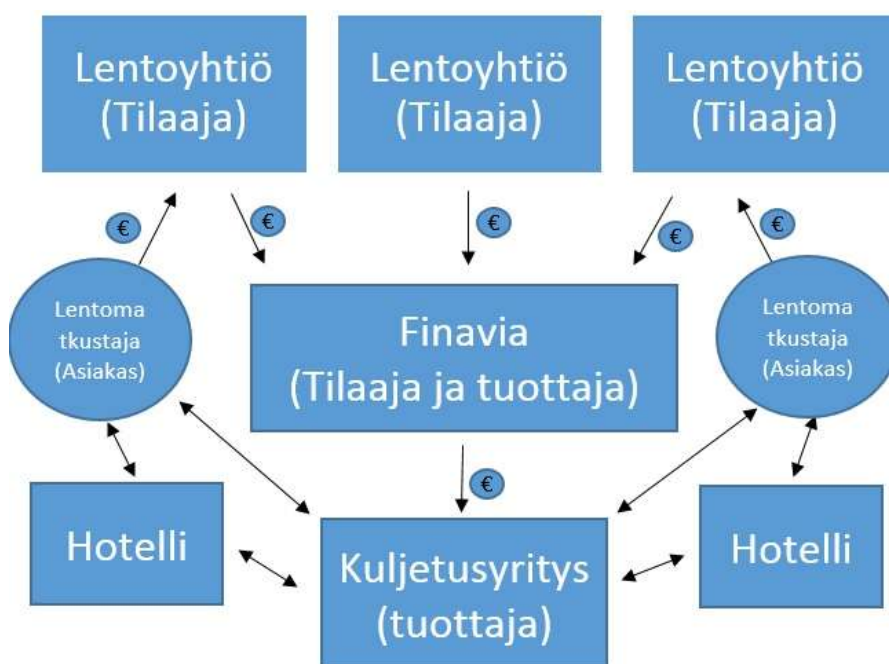
4. SIDOSRYHMIEN NÄKÖKANTOJA JA HAASTATTELUITA

Tässä luvussa esitellään sidosryhmien näkökantoja haastatteluiden avulla etälähtöselvityspalvelusta. Sidosryhmiä ovat lentoasemaoperaattori Finavia, kuljetusyryksistä Posti, TNT, DB Schenker Oy, Kovanen Yhtiöt Oy ja Helsingin seudun liikenne, lentoyhtiöistä Finnair, hotelleista Restel hotelliketju ja Hilton, Tulli sekä turvallisuusnäkökannoista yleisesti.

4.1 Finavian rooli etälähtöselvityksessä

Lentoaseman ja Finavian kannalta etälähtöselvityspalvelun suunnittelussa olisi tärkeää selvittää palvelun kaupallista potentiaalia. Matkustajia täytyisi olla riittävän paljon, jotka olisivat valmiita maksamaan uudesta palvelusta sen verran, että sen tuotantokustannukset ylittyisivät. Toissijaisesti lentoasema haluaa myös parantaa matkustajakokemusta, missä palvelun tarjoaminen voisi tehdä matkustamisesta helpompaa. Etälähtöselvityspalvelun myötä lentoasemalta vapautuisi asiakastiloja muuhun käyttöön ja kapasiteetin tarve vähentyisi. Etälähtöselvityksen järjestäminen tulisi taas nostamaan kustannustaso yhtä matkustajaa kohden. [79]

Finavian näkökulmasta järkevin ja potentiaalisin vaihtoehto olisi toimia kokonaispalvelun tuottajana kaikille osallistuville lentoyhtiöille. Tällöin Finavia voisi yhdistää kaikki halukkaat lentoyhtiöt palvelun piiriin ja olla välittäjä taho heidän kanssaan. Mitä enemmän lentoyhtiöitä olisi mukana, niin sitä suuremmat kuljetusvolyymit olisivat. Tämä voisi myös synnyttää kustannussäästöjä lentoyhtiöille, jos lähtöselvitystoiminnot voitaisiin jakaa lentoyhtiöiden kesken. Valittaessa sopivinta kuljetusyrittystä, niin Finaviaa kiinnostaa tietää hinta ja palvelutaso sekä, että toiminta on vastuullista. Alapuolella kuvassa 10 on kuvattuna sidosryhmien suhteet palvelumallissa.



Kuva 10. Etälähtöselvityspalvelun tilaaja-tuottaja -malli. [Tapio Rintala]

Finnair suhtautuu hieman skeptisesti palvelumalliin, jossa Finavia olisi tuottajana. Se tarkoittaisi tuotannon osalta, että Finavia palkkaisi ja kouluttaisi lähtöselvityskoulutukset henkilöille, jotka noutaisivat matkatavarat. Tämä tarkoittaisi eri järjestelmien opettamista, sillä kaikki lentoyhtiöt käyttävät omia lähtöselvitysjärjestelmiä. Finnair näkee, että palvelu olisi lentoyhtiön tuottamaa, jossa Finavia voisi toimia välittäjänä. Kuitenkin, jos tähän keksittäisiin kevyempi malli, niin silloin se voisi toimia lentoyhtiön tuottamana. [97]

Sidosryhmien roolit etälähtöselvityspalvelussa

Lentomatkustaja: Tilaa palvelun lentoyhtiön sivulta ja maksaa sen samalla. Matkustaja ilmoittaa samalla noutoajan ja -sijainnin. Matkustajalle on tärkeää, että palvelun tilaaminen ja lähtöselvitys hoituvat sujuvasti ja helposti.

Lentoyhtiö: Maksaa Finavialle osuutta lentomatkustajien tilauksista ja palvelun tuottamisesta. Lentoyhtiö antaa asiakkaiden lentotiedot käyttöönsä Finavialle ja kuljetusyritykselle. Lentoyhtiö vastaa turvallisuusvaatimusten täyttymisestä.

Hotelli: Toimii kytköksenä asiakkaiden ja kuljetusyrityksen välillä. Hotelli pystyy palvelemaan asiakkaita

Kuljetusyritys: Harjoittaa toimintaa palvelukonseptin mukaan. Saa Finavialta rahoituksen.

4.2 Kuljetusliikenteen yleisiä kustannustietoja

Tilastokeskus on mitannut kuorma-autoliikenteen kustannusindeksejä säännöllisesti vuoteen 2014 asti. Indeksit mittaavat ammattimaisen, luvanvaraisen kuorma-autoliikenteen kustannustekijöiden hintamuutoksia vertailuajankohtaan verrattuna tavallisilla pakettiautoilla ja kevyillä kuorma-autoilla, keskiraskailla ja raskailla kuorma-autoilla sekä puoliperävaunu- ja täysperävaunuyhdistelmillä. Panoksina indeksissä toimivat esimerkiksi työvoima-, autokalusto- ja polttoainekulut. Tämän lisäksi liiketoimintaan sisältyy kustannuksia rahoituksesta, tilojen vuokrista ja hallinnosta. Arvonlisäveroa ei ole otettu huomioon indeksin hinnoissa. [74, s. 2-3]

Indeksiä käytetään taustatietona yrittäjien ja palvelujen ostajien välisissä kuorma-autoliikenteen pitkäaikaisissa kuljetussopimusneuvotteluissa. Se antaa myös vertailutietoa kustannus- ja kannattavuuskehityksen seuraamiseen. Lisäksi indeksin tietoja voidaan käyttää apuna talous- ja kustannusarvioita laadittaessa kuten tässä diplomityössä. [74, s. 2-3]

Suuri osa kuljetusyrityksen kustannuksista muodostuu henkilökustannuksista. Kuorma-autoliikenteen kustannusindeksin 2010=100 painorakenteen mukaan pakettiautolla kustannuksista palkkojen osuus on noin 44 %, välillisten palkkojen 27 %, polttoaineiden 8 %, pääoman poiston 6 % sekä korjauksen ja huollon 4,3 %. [74, s. 5]

Etälähtöselvityspalvelussa on ajateltu käytettävän pääasiassa pakettiautoja kuljetuksissa etenkin hotellien ja kotoa päin tapahtuvien liikennöintien kohdalla. Busseja on ajateltu käytettävän esimerkiksi Helsingin rautatieasemalta tapahtuvien noutojen yhteydessä, mitkä tehtäisiin Finnairin City Bussilla sekä myös kaukoliikenteen busseilla muista kaupungeista.

4.3 Kuljetusyritysten toiminnalliset periaatteet, kustannukset ja vertailutaulukko

Tässä luvussa kerrotaan kuljetusyritysten toiminnallisista periaatteista ja miten etälähtöselvityspalvelu sopisi parhaiten heidän palvelutarjontaan. Kuljetusyritykset eivät halua kertoa julkiseen opinnäytetyöhön omia kuljetuskustannuksiaan ja hintojaan. Kuljetusyritysten ammattitaitona on suunnitella reitit ja kertoa hinta paljonko palvelun toiminta maksaa. Finaviaa kiinnostaa tietää hinta ja palvelutaso sekä, että toiminta on vastuullista.

4.3.1 Airpro

Airpro kertoo, että lentomatkatavaroiden paluukuljetuksissa olisi täytynyt olla vähintään 10 laskutus pohjaista matkatavaraa, jotta lähialueen kuljetukset olisivat olleet edes plus-sa puolella. Toiminta olisi ollut mahdollista, mikäli liikennettä olisi ollut molempiin

suuntiin, mutta alalle erikoistuneiden ja suuren kuljetusvolyymien omaavien kuljetusyri-
tysten kanssa on vaikea kilpailla. [88]

4.3.2 Posti

Diplomityön puolesta tavattiin Postin myyntijohtaja Janne Kylmäoja ja liiketoiminnan
johtaja Ari Tepponen 7.6.2016 Helsingissä. Keskustelun aikana pohdittiin yhdessä, mi-
ten eri vaihtoehtomallien toimintaperiaatteet toimisivat tehokkaasti Postin näkökulmas-
ta. Aluksi tutustuttiin millaisia toimintoja Postin kuljetukset käsittävät.

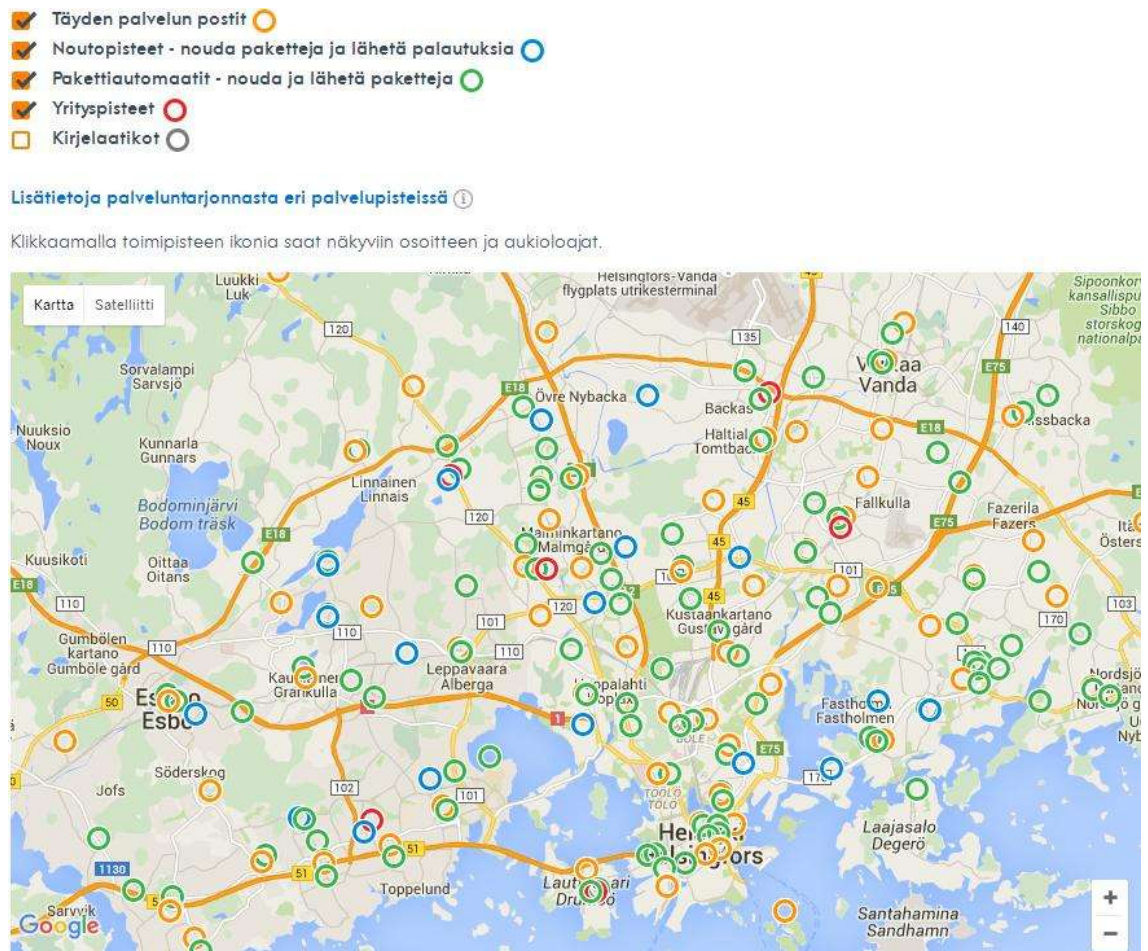
Postin toiminnanohjausjärjestelmä

Yksi heidän palvelujärjestelmä on business-to-business mallinen, jossa eri yritysten
välillä kuljetetaan enintään 35 kilon painoisia yksittäisiä paketteja. He saavat vähintään
päivää ennen kuljetusta asiakkaalta tilausvahvistuksen, jotta Posti pystyy suunnittele-
maan kuljetukset ennakkoon ja järjestämään ne optimoidusti.

Postin toiminnanohjausjärjestelmä määrittää ennakkoon ajoneuvoille ajoreitin ja nouto-
ajan. Kun edellinen toimitus on toimitettu, niin kuljettaja saa tiedon seuraavasta toimi-
tuspaiakasta. Posti optimoi omia kuljetuksiaan niin, että täyttöasteet saataisiin kaikille
kuljetusväleille suhteellisen täysiksi. Tässä auttaa se, että asiakkaiden pitää ennakkoon
ilmoittaa noin päivää ennen kuljetuksia tilauksista. Postin kadonneiden lähetysten määrä
on vähäinen ja täsmällisyysasteet toimituksille hyvät.

Postin toimipisteet

Postilla on olemassa ympäri pääkaupunkiseutua omia palvelupisteitään, joissa kuluttajat
ja yritysasiakkaat hoitavat postin lähettämisen, vastaanottamisen sekä asioinnin. Toimi-
pisteet voivat sijaita R-kioskeissa, kaupoissa tai Postin omissa toimipisteissä. Palvelun-
tarjontaa on neljässä erilaisessa palvelupisteessä: Täyden palvelun postissa voidaan hoi-
taa kaikenlaisten postilähetysten nouto sekä lähettäminen. Noutopisteissä kuluttajat voi-
vat noutaa paketti- ja kirjelähetyksiä, lähettää valmiiksi maksettuja ja kotimaan lähetyk-
siä, tehdä asiakaspalautuksia sekä hoitaa sopimus- ja hinnoittelupalvelulähetyksiä. Pa-
kettiautomaateissa voi noutaa ja lähettää paketteja. Yrityspisteissä tapahtuu valmiiksi
maksettujen, sopimus- ja hinnoittelupalvelulähetysten lähettäminen. Alapuolella olevas-
sa kuvassa 11 on merkittynä Postin eri palvelupisteiden sijainnit pääkaupunkiseudulla.
[49]



Kuva 11. Postin palvelupisteiden sijainnit pääkaupunkiseudulla. [49]

Etälähtöselvityspalvelussa voitaisiin hyödyntää Postin toimipisteitä, niin että asiakas voisi suurimmissa toimipaikoissa luovuttaa matkatavaransa, josta se myöhemmin noudettaisiin lennolle.

Kuljetuskustannukset

Postin myynnin puolelta ollaan keskusteltu Sari Jorosen kanssa sähköpostin ja puhelimen välityksellä kuljetuskustannuksista erilaisiin toimitusratkaisuihin. Posti noudattaa PAUn eli Posti alan unionin työ sopimusta. Joronen kertoo, että arvioidut hinnat voivat pienentyä tai suurentua, kun palvelun tarkat kustannukset selviävät. Kaikki tässä esitetyt hinnat ovat vain suuntaa-antavia, indikaatiivisia. Näihin alustaviin hinta-arvioihin vaikuttavat useat seikat, joitten täsmennettyä voidaan tehdä sitova hinnoittelu.

Ensimmäisessä toimintaratkaisussa kuljetuksia tehtäisiin tuntikohtaisesti kuriiripohjaisesti samalla kulkuneuvolla ja valikoiduilla aikaväleillä. Aikavälit voisivat olla esimerkiksi kello 10 – 12 ja kello 21 - 23. Hinta kahden tunnin ajasta olisi 100 euroa.

Toinen vaihtoehto kuljetuksien järjestämiselle oli niiden tapahtuminen normaalisti Postin nykyisen kuljetuspalvelun kautta. Asiakkaan tulisi toimittaa viimeistään kello 17

mennessä matkatavara Postin valikoituihin toimipisteisiin koko Suomessa. Seuraavana päivänä kello 14 mennessä matkatavara olisi toimitettu lentoasemalle. Matkatavaroita käsiteltäisiin särkyvien tavaroiden erikoiskäsittelyllä, jonka hinta olisi 20 euroa yhtä matkatavaraa kohden ja ylimääräisistä 7 euroa asiakasta kohden. Posti voisi luvata pääkaupunkiseudun posteilla, että toimitus lentoasemalle voisi tapahtua jo heti aamusta.

Koko Suomesta käsin toimivassa kotoa päin tapahtuvassa matkatavaroiden luovutuksessa matkatavara noudettaisiin kello 8 – 16 välillä ja se olisi perillä lentoasemalla seuraavana päivänä kello 14 mennessä. Posti voisi mahdollisesti luvata, että toimitus lentoasemalle tapahtuisi jo aamusta niille matkatavaroille, jotka on haettu pääkaupunkiseudulta. Hintaa palvelulle tulisi matkatavaraa kohden 35 euroa ja ylimääräisistä 10 euroa asiakasta kohden.

Lentoasemalta kotiin tapahtuvassa kuljetuspalvelussa Posti voi tarjota 2 aikaväliä, jolloin matkatavarat toimitettaisiin asiakkaan kotiin. Hintaa tälle palvelulle tulisi ensimmäisestä matkatavarasta 25 euroa ja seuraavista 5 euroa. Jos lento laskeutuu aamulla kello 11 mennessä, niin Posti ehdisi toimittaa matkatavarat samana päivänä pääkaupunkiseudulla kello 16 mennessä. Lentoasemalta hotelleihin, rautatieasemalle tai muuhun kiinteään pisteeseen tapahtuva toimitus maksaisi 20 euroa ensimmäisestä matkatavarasta ja seuraavista 5 euroa.

4.3.3 TNT

Diplomityön johdosta on tavattu TNT:ltä myynnin Account Manager Nelli Touru Vantaan konttorilla 13.6.2016. Sähköpostin ja puhelimen välityksellä ollaan keskusteltu myös Kristiina Likovuoren kanssa, joka vastaa hinnoitteluista erilaisiin kuljetusratkaisuihin.

Toimintaperiaatteet

TNT:n toiminta perustuu päivittäisiin noutoihin ja päiväsidonnaisiin toimituksiin yritysten välillä kello 8 ja 16 välillä. Kuljetustilausten takarajana on kello 15:30 pääkaupunkiseudulla ja tilauksen tekemisestä noin tunnin sisällä voidaan luvata nouto. Kuljetukset toimitetaan kuitenkin vasta seuraavana päivänä ja ne saapuvat viimeistään kello 9-10 välillä toimituspaikkaan. TNT:llä on erilaisiin kuljetustarpeisiin tarjolla kolmenlaisia vaihtoehtoja: Kiireellisille kuljetuksille valikoitu kulkuneuvo ja kuljettaja, kansainvälisille kuljetuksille aikatakuu ja päiväsidonnaisuus sekä raskaammille kuljetuksille lento-, tie- tai merirahti. [86]

Kuljetuskustannukset

Kristiina Likovuori kertoo, että TNT:n kannalta paras ratkaisu kuljetuksien järjestämisessä olisi kiertää valikoitu lenkki läpi pakettiautolla tai kaappiautolla sovitun aikataulun mukaan. Hinta määräytyisi tuntiveloituksen mukaan vähintään 4 tunnin ajalta. Pa-

kettiauton kantavuus on 680 – 1000 kilon luokkaa. Lähtöpisteenä olisi TNT:n Vantaan terminaali, josta lähtöaika laskettaisiin. Tämä olisi myös paluupiste. Sovittujen käytäntöjen mukaan kuljettaja suorittaisi lähtöselvitystoimenpiteet tarvittavilla apuvälineillä. Kuljetuskierrokset tehtäisiin joka päivä aina samaan aikaan. Iltaisin ja viikonloppuisin hinnat olisivat vähän korkeammat ja ne tarkistettaisiin tarpeiden mukaan. Lähtöselvitystoimenpiteessä asiakkaan tulee kirjata rahtikirja.

4.3.4 DB Schenker Oy

Tiistaina 21.6.2016 käytiin diplomityön johdosta tapaamassa DB Schenker Oy:n tiloissa Vantaalla Harri Kososta, joka vastaa DB Schenkerin kuljetuspalvelujen myynnistä. DB Schenkerillä on kuljetustilauksien hallintajärjestelmänä käytössä MySchenker niminen ohjelma. Tilaukset on tehtävä MySchenkeriin kello 13 mennessä. DB Schenkerin aikataulut kuljetuksien osalta toimivat, niin että ensimmäinen kuljetuskierros alkaa kello 8 ja päättyy kello 16. Iltakierrokselle lähdetään ajamaan kello 16 ja palataan kello 22. Etälähtöselvityspalvelun kannalta järjestelmä voisi toimia, niin että matkatavarat kerätään kello 8 ja 16 välillä, ja ennen kello 16 ne toimitetaan lentoasemalle. Ne matkatavarat, jotka noudetaan kello 16 jälkeen, toimitettaisiin lentoasemalle seuraavan päivän aamuna kello 8 jälkeen. Järjestelmän kuljetuksissa ei ole otettu huomioon turvallisuusjärjestelyjä. Järjestelmä olisi erillisiä autoja edullisempi, mutta täytyisi saada tarkempia volyymitietoja, että voitaisiin kertoa hintaa. Asiakkaan täytyisi tehdä seuraavan päivän kuljetuksille tilaus viimeistään kello 16 mennessä. Kotikuljetuksissa asiakkaaseen otetaan yhteyttä ennen lähetyksen toimittamista. [3]

4.3.5 Kovanen Yhtiöt Oy

1.9.2016 pidettiin diplomityön johdosta tapaaminen Kovanen Yhtiöt Oy:n konttorilla Helsingissä. Tapaamisessa olivat mukana myyntimanageri Salla Muli sekä toimitusjohtaja Heikki Kovanen. Kovanen oli hyvin kiinnostunut diplomityön aiheesta ja valmis suunnittelemaan toimivaa konseptia palvelun tuottamiselle.

Tapaamisessa pohdittiin, että palvelun hinnoittelu voisi toimia matkatavaroiden kotoa hakemisvaihtoehdossa vyöhykepohjaisella etäisyydellä nouto-osoitteesta lentoasemalle. Rajana olisi 30 kilometriä. Tällöin asiakkaalla olisi yksikköhinta tiedossa ennakkoon. Yli menevistä kilometreistä perittäisiin taksiperusteisesti lisähintaa. Hinnoitteluun voisi saada alennusta, jos asiakas tilaisi palvelun tarpeeksi ajoissa tai jos asiakas tilaisi noutokuljetuksen lentoasemalta saavuttuaan takaisin Suomeen. Etälähtöselvityksen tehneet matkustajat voisivat saada lisähyötyjä muun muassa käyttämällä lentoasemalla turvatarkastuksessa nopeampaa prioriteettilinjaa. Palvelussa voisi olla mukana myös premium-palvelu esimerkiksi Finnairin gold- ja platinum asiakkaille, jossa palvelu kuuluisi lentolipun hintaan mukaan. [82]

Kustannukset

Kovanen haluaisi tietää, paljonko olisivat toiminnan aloituskustannukset muun muassa turvakoulutuksista, lähtöselvityskoulutuksista, luvista sekä muiden vaadittavien puitteiden valmisteluista. Ilman vaadittavia tietoja on vaikea kertoa tarkkoja hintoja julkiseen työhön. Pilottikokeilun myötä saataisiin paremmin selville oikeat toimintatavat palvelulle sekä kysyntämäärät suhteessa hintaan. Kovasen mielestä kysyntämäärä on luonnollisesti vaikuttava tekijä hinnoittelumalliin pidemmällä tähtäimellä. Suurempi kysyntä mahdollistaa reitittämisen, joka optimoi yhden auton monikäyttöä. Tällä on hintaan vaikuttavia alentavia tekijöitä. Salla Mulin mielestä hinnoittelu tässä vaiheessa, kun palvelukonseptia ei ole vielä mallinnettu on hyvin vaikeaa. Kovanen ei voi määrittää tunti-kohtaista hintaa. [82]

4.3.6 Helsingin seudun liikenne

Diplomityön johdosta tavattiin 21.6.2016 Helsingin seudun liikenteeltä liikennejärjestelmäosaston johtaja Sini Puntanen sekä sopimuspäällikkö Kimmo Sinisalo. HSL on miettinyt aiemmin noin kymmenen vuotta sitten kehäradan toteuttamissuunnitelmissa ja junakaluston määrittelyvaiheessa lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelua. Tällöin palvelulle ei nähty toteuttajaa tai, että siinä olisi edellytyksiä kannattavalle liiketoiminnalle.

Nykyään ongelma on myös kehäradan junissa, koska niissä ei ole erillistä kuljetustilaa matkatavaroille. Ongelmia aiheuttaisi myös kehäradan lentoaseman junalaiturin sijainti maan alla kaukana matkatavaralinjastosta. HSL päättää uusien junien tilauksista noin 40 vuoden välein, joten näiden tietojen pohjalta matkatavaroiden kuljetuksia kehäradalla olisi hankala toteuttaa lähiaikoina. HSL:llä on myös yksinoikeus päättää tarjottavista lipuista, juna-aikatauluista sekä kalustohankinnoista. HSL kuljettaa päivässä noin miljoona matkustajaa, joista lentomatkustajien osuus on vähäinen. Tämän johdosta HSL:n pääfokus on pyrkiä kehittämään päämatkustajaryhmien tarpeita. Helsingin rautatieaseman lippupalvelupisteen yhteyteen voitaisiin perustaa etälähtöselvityspiste. HSL voisi todennäköisesti pyytää tilojen käytöltä hintaa.

4.4 Lentoyhtiöiden kiinnostus palvelun käyttöön

Tässä luvussa tutkitaan lentoyhtiön näkökulmasta etälähtöselvityspalvelun käyttöä ja mitä asioita siinä tulisi ottaa huomioon. Työn ja palvelun toimivuuden kannalta lentoyhtiö on tärkeässä asemassa sen toteuttajana. Lentoyhtiöllä on hallussaan matkustajien tiedot toisin kuin Finavialla. Kukin lentoyhtiö on erikseen vastuussa matkatavaroiden lähtöselvitysprosessista sekä turvallisuudesta. Tämän johdosta jokaisen etälähtöselvityspalvelun parissa työskentelevältä ihmiseltä vaadittaisiin erikseen kultakin lentoyhtiöltä turvallisuus- ja lähtöselvityskoulutukset. Helsinki-Vantaan lennoista Finnairin ope- roimia on noin 70 %. Koska Finnairilla on näin suuri osuus, niin olisi hyödyksi, jos

Finnair hoitaisi allianssiyhtiöiden puolesta etälähtöselvitykset heidän lennoilleen. Tällöin säästyttäisiin ylimääräisiltä turvallisuuskoulutuksilta.

Finnair

Lentoyhtiö Finnairilta Timo Rissanen, joka vastaa Finnairin Helsingin lentoaseman asiakaskokemuksesta, kertoi näkemyksiään lentoyhtiön kannalta etälähtöselvityspalvelusta. Finnairin näkemyksen mukaan etälähtöselvityspalvelu olisi ensisijaisesti lentoyhtiön tarjoamaa palvelua. Täysin poissuljettua ei olisi, että he voisivat toimia myös jälleenmyyjänä palvelulle, mikäli joku muu sitä tarjoaisi. Jotta palvelulle saataisiin tarpeeksi käyttäjiä, niin sen olisi hyvä olla myynnissä suoraan varauksen yhteydessä. [97]

Ensisijainen toive on, että asiakkaat voisivat tilata etälähtöselvityspalvelun Finnairin internet-sivujen tai mobiilisovelluksen kautta. Tällaisten vaihtoehtojen saaminen varausjärjestelmään vaatii IT-kehitystyötä. Haasteellisempaa olisi toteuttaa, miten matkatoimistot voisivat lisätä saman palvelun asiakkailleen omien varausjärjestelmien tai -sivustojen kautta. [97]

Lentoyhtiön kannalta tärkeät tiedot, mitä informaatiota olisi hyvä välittyä tilaus ja lähtöselvitystapahtumassa olisi, että milloin matkatavara on otettu kuljetettavaksi ja milloin se on saapunut lentoaseman matkatavaran kuljetinjärjestelmään. Kun matkatavara saapuu lentoaseman kuljetinjärjestelmään, niin viivakoodin lukijat välittävät automaattisesti tiedon lähtöselvitysjärjestelmään, joka tunnetaan nimellä Altea Customer Management. Täältä pystytään tarvittaessa jälkikäteen tarkistamaan, mikäli matkatavaran käsittelyssä on sattunut virheitä ja asiakas ei esimerkiksi ole saanut matkatavaraa perille samalla lennolla. Finnairin mukaan eri sidosryhmät voivat käyttää heidän järjestelmänsä ja huolehtia matkatavaroista, kunhan turva- ja yrityksemme vaatimusten mukaiset kurssit on suoritettu ja kelpoisuudet sitä kautta voimassa. Jos taas sidosryhmät haluavat käyttää omia järjestelmiään, on heidän integroitava oma järjestelmänsä Finnairin järjestelmään, josta saadaan tiedot asiakkaan lennoista. Varmennus toimii tätä kautta ja samalla asiakkaan henkilöllisyys pystytään varmistamaan lähtöselvitystilanteessa. [97]

Finnairilla riittää kiinnostusta tehdä yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa ja kartoittaa kaikkia mahdollisuuksia ja tapoja hoitaa etälähtöselvitystä. Prosessin toimivuudesta ja muista ehdoista pitää ensin sopia yhteistyötahojen kanssa. Finnairilla on myös tutkinnan alla etälähtöselvityspalvelu, mutta Finnair ei ole voinut antaa siitä enempää tietoja. Finnair tekee kuitenkin paljon yhteistyötä Finavian kanssa ja diplomityönkin osalta he tekevät mielellään yhteistyötä Finavian kanssa. [97]

Koska etälähtöselvityspalvelun mallia ei ole vielä todennettu, niin perustamiskustannuksista ja niiden maksajasta ei ole tässä vaiheessa tietoa olemassa. Ja ehkä diplomityön kannalta se kannattaa laittaa vaihtoehtoiksi ja perustella kutakin vaihtoehtoa eri näkökannoilta. Nämä ovat neuvotteluasioita, jotka käytännön tasolla vievät aikansa ja käy-

dään aina kahden kesken palveluntuottajan kanssa. Finnair on varannut vuoden 2017 alkuvuodesta aikaa kustannuksien laskemiselle. [97]

Palvelun kumppanuussuhteet

Finnair näkee maahuolintayhtiö Swissportilla olevan vahvuuksia palvelun tuottamisessa, mutta se riippuu paljon neuvotteluista, kenen kanssa palvelua lähdetäisiin toteuttamaan. Allianssiyhteistyö etälähtöselvityksen osalta on mielenkiintoinen vaihtoehto. Koska eri yhtiöt käyttävät eri lähtöselvitysjärjestelmiä, niin käytännön toteutus on mahdotonta järjestää järkevällä tavalla ainakin tämän hetkisillä järjestelmäratkaisuilla. Siksi tätä vaihtoehtoa ei katsota toteutuskelpoisena tässä vaiheessa. [97]

4.5 Hotellien näkökantoja etälähtöselvityspalvelusta

Tässä luvussa esitetään pääkaupunkiseudun hotelliketjujen mielipiteitä etälähtöselvityspalvelusta. Pohditaan erilaisia osatekijöitä, mitä etälähtöselvityspalvelun käyttöönotto hotelleissa vaatisi ja miten sen käyttöönotto vaikuttaisi hotellien liiketoimintaan. Pohdinnoissa on käytetty hyödyksi Restel-hotelliketjun operatiivisista toiminnoista vastaavan Gabor Pusztain sekä Hiltonin Area General Managerin Jouni Kaivolon näkemyksiä etälähtöselvityspalvelusta hotellien näkökannalta. Pitkältä samoja liiketoimintaperiaatteita ja näkökantoja voidaan käyttää hyväksi muidenkin hotelliketjujen toimintaa arvioitaessa.

Restel hotelliketjun näkökantoja

Diplomityöhön saatiin näkemyksiä Restel-hotelliketjun operatiivisista toiminnoista vastaavalta Gabor Pusztailta. Asiakaspalvelu ja palveluvastuu kiinnostavat Restelliä. Etälähtöselvityspalvelun kannalta hotellien on vaikea ottaa vastuuta lähtöselvityksen ja lentojen turvallisuudesta. Hotellien turvallisuustaso on tällä hetkellä kaukana lentoliikenteeltä vaadituista tasoista. Vaikka hotelleihin voitaisiin sijoittaa valvontakameroita enemmänkin, niin asiakkaiden oloa ei haluta kuitenkaan tehdä epämiellyttäväksi tai liian valvotuksi. Restellin mielestä lentoasema on suljettu tila, jossa lähtöselvitysprosessin pystyy tekemään turvallisessa tilassa toisin kuin hotelliympäristössä. Tällä hetkellä asiakkaat hotelleissa noutavat itse matkatavaransa niiden säilytysluoneesta. Silloin ei kuitenkaan pystytä takaamaan varmasti, että oikea matkatavara noudettaisiin tai ettei toisten asiakkaiden matkatavaroihin lisättäisi mitään sinne kuulumatonta, mikä voisi olla turvallisuusuhka tai -riski myöhemmin. Turvallisuuden takaamiseksi hotellien aulavirkailijoiden tulisi noutaa ja viedä etälähtöselvitettyjä matkatavaroita henkilökohtaisesti. Tässä saattavat tulla kuitenkin vastaan työvoimaresurssien puute, kun hotellien auloissa saattaa työskennellä vain yksi virkailija, jolla on muutenkin kiirettä työtehtävien täsmällisessä hoitamisessa.

Jos etälähtöselvityspalvelu olisi käytössä useammassa eri hotelliketjun hotellissa pääkaupunkiseudulla, niin se vähentäisi palvelun hyötyä suhteessa hotellien kilpailukykyyn asiakkaiden suhteen. Jos samalle hotelliketjulle myönnetään yksinoikeus palveluun, niin tällöin sen kilpailuetu voisi olla merkittävä. Toisaalta Gabor epäilee, että muut hotelliketjut ottaisivat palvelun käyttöön ennemmin tai myöhemmin. Helsinki-Vantaan lentoaseman läheisyydessä olevista hotelleista Cumulus Airport, Rantasipi Airport, Holiday Inn Helsinki-Vantaan Airport ja Bonus Inn tarjoavat asiakkailleen ilmaisen lentokenttäbussi kyydityksen lentokentän ja hotellin välillä. Hotellit kilpailevat keskenään pääasiassa heidän ydinliiketoiminnassaan, johon kuuluvat muun muassa hotellin sijainti, hotellihuoneiden taso, ravintolapalveluiden taso ja muut tarjolla olevat palvelut sekä asiakaspalvelun taso. Täten hotellien voisi olla järkevämpää keskittyä toiminnassaan parantamaan edellä esitettyjä elementtejä ja kilpailemaan niillä.

Uuden palvelun tuomisessa Suomen markkinoille ainoa varma asia olisi hotellin kustannusten nousu, mutta mahdolliset tulos olisivat epävarmaa. Hanketta täytyisi testata ensiksi valikoidussa hotellissa rahoittajan esimerkiksi lentoyhtiön tuella, minkä jälkeen hotellit voisivat varmistua olisiko palvelulla kannattavuuspotentiaalia. Kustannuksia palvelun käyttöönottamisesta olisivat lähtöselvitys- ja turvallisuuskoulutukset lentoyhtiön järjestämänä hotellien aulavirkailijoille. Hotelliketjujen täytyisi kouluttaa monet kymmenet aulavirkailijat koulutuksilla mikä olisi iso panostusta. Tämän johdosta hotellien tulisi palkata lisähenkilökuntaa korvaamaan menetetyt työtunnit, jotka aulavirkailijoilta menisi koulutuksissa. Aina ei voida edes taata, että työntekijät läpäisevät koulutuksia heti tai, jos heillä olisi esimerkiksi rikosrekisteri, joka estäisi koulutukseen osallistumisen. Ongelmaksi tulisi myös, että kaikille palkattaville uusille työntekijöille täytyisi pitää edellä mainitut koulutukset, mikä rajoittaisi ja pitkittäisi työntekijöiden hakua. Hotellien tulisi palvelun johdosta ottaa käyttöönsä etälähtöselvityksen tilausjärjestelmä ja sopeutua myös lentoyhtiöiden ja Finavian järjestelmiin. Uusien yhteistyösopimusten täytäntöönpano aiheuttaisi myös lisätöitä.

Restellin kolmen lentokenttähotellien asiakkaista noin 70 – 80 % on lentomatkustajia. Helsingissä hotellien asiakkaista ulkomaalaisia on noin puolet ja näistä noin 70 % on tullut lentäen Suomeen. Täten noin 35 % hotellin asiakkaista on ulkomaalaisia, jotka ovat tulleet Suomeen lentäen. Vuoden keskimääräinen täyttöaste on pääkaupunkiseudun hotelleissa noin 65 %, josta Helsingissä vähän enemmän, ja sen lukumäärä vaihtelee yksilöllisesti erinäisten suurempien tapahtumien johdosta. Tällä hetkellä yleinen markkinatilanne ei ole suotuisa hotelleja kohtaan. Kaikilla matkustajilla ei ole matkatavaroita lentokoneen ruumaan laitettavana. Gabor Puzstain mielestä liikematkustajilla saattaa monesti olla mukanaan vain käsimatkatavaraa.

Hilton hotelliketjun näkökantoja

Jouni Kaivola, Area General Manager, Hilton Hotelsilta vastaili sähköpostin välityksellä hänelle esitettyihin kysymyksiin hotellien näkökannoista etälähtöselvityspalveluun.

Kaivola näkee, että palvelu voisi toimia hyvänä lisäpalveluna etenkin Helsinki-Vantaan lentoaseman lähihotelleille, vaikka tosin monesti lentokenttähotellissa matkatavarat on jo luovutettu lennolle käyttäen Finnairin edellisen illan luovutusmahdollisuutta. Täten enemmän arvoa voisi tuoda palvelun olemassaolo lentokentän ulkopuolisissa hotelleissa, jolloin asiakkaan matkustus helpottuu ilman matkatavaroita kentälle mennessä. [85]

Jos matkatavarat tulisi luovuttaa 4 - 6 tuntia ennen lennon lähtö, niin hotelli miettii kenen vastuulla olisi, että tämä tehtäisiin ajoissa. Voisiko järjestelmä estää liian myöhään lähtöselvityksen tekemisen lentokentän ulkopuolisessa paikassa ja täytyisikö myöhään tehdyssä lähtöselvityksessä hotellivirkailijan tehdä lähtöselvitys silti? Entä millaiset ovat vastuukysymykset vaarallisten aineiden tapauksissa? Turvallisuusasioissa hotelli miettii, onko hotelliin jätetyn matkatavaran alkuperää mahdollista selvittää esimerkiksi valvontakameroiden perusteella, jos matkatavarassa olisi pommi. Olisiko tällöin hotellin sisäinen turvallisuus tehty tarpeeksi kattavaksi? Hotellien valvontakameroiden määrä ja kohdistus eivät ole riittävällä tasolla, eikä työntekijöiden pääsyä matkatavarahuoneisiin ole rajattu. Lähtöselvitetyille matkatavaroille pitäisi olla oma erillinen lukittu säilytystila, jossa olisi valvontakameroita sekä lukitusjärjestelmä, jonka avulla voitaisiin tunnistaa huoneessa käynyt henkilö. Tämän myötä nykyisiä tiloja tulisi muokata turvallisemmaksi tätä varten. [85]

Hotellivirkailijoiden ensisijainen työ on kirjata asiakkaita sisään hotellin ja ulos hotellista. Kaivola miettii työvoimaresurssien riittävyyttä etenkin ruuhkatilanteissa. Jos matkatavaralle ei heti voida tehdä lähtöselvitystä, niin täytyykö asiakkaan olla läsnä tekemässä sitä vai voiko matkatavaran jättää sivuun odottamaan ruuhkan poistumista. Lähtöselvitettyjen matkatavaroiden olisi hyvä sijaita lähellä vastaanottoa. [85]

Kaivola ei näe, että palvelulle olisi ainakaan toistaiseksi välttämättä kovinkaan suurta kysyntää, koska asiakkaat arvostavat turvallisuuden tunnetta ja vanhaan opittua tapaa siitä, että matkatavara jätetään lentokentälle. Alussa myös koulutuskustannukset ja muut kustannukset olisivat varmasti käyttäjämääriin nähden suuremmat jopa useamman vuoden, ennen kuin tapa yleistyisi useammassa hotellissa ja tulisi osaksi peruspalvelua. Palvelu voisi olla hyvä ryhmämatkalaisille, kun saataisiin kerralla useamman matkatavarat mukaan samalla kuljetukselle sekä lennolle. Aasialaiset matkustajat usein suuremmissa ryhmissä, jolloin myyntivaltti hotelleissa on ollut lisämaksusta tehty matkatavaroiden kantopalvelu hotellihuoneesta bussiin. Tällöin etälähtöselvityspalvelu voisi olla myös suosittu. Kaivola mainitsee vielä, että tulot voisivat jakaantua työmäärän perusteella sekä kustannukset käytön mukaan vaihtelevasti. [85]

4.6 Turvallisuus näkökohdat etälähtöselvityspalvelussa

Lentoyhtiö vastaa ensisijaisesti, että turvallisuusasiat ovat vaadittavalla tasolla kaikissa etälähtöselvityspalvelun toimitusketjukohdissa sekä turvallisuuskoulutuksien ja lähtöselvityskoulutuksien järjestämisestä sidosryhmien jäsenille. Henkilöltä, joka hoitaa

matkatavaroiden kuljetuksia ja lähtöselvitystä vaaditaan kat8-luokan turvallisuuskategoria. Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi valvoo turvatarkastajien koulutusta ja turvallisuusvaatimusten noudattamista sekä hyväksyy turvaamiseen käytettävät laitteet. Matkatavaroissa ei saa olla palo- tai räjähdysherkkiä, eikä myrkyllisiä, syövyttäviä tai muuten vaarallisiksi luokiteltavia aineita. Lentoyhtiöillä saattaa olla tiukempia rajoituksia erikseen mainittuna. [43]

Turvatoiminnot

Lentoliikenteen turva-asiat ovat tiukasti säänneltyjä. Euroopan parlamentin ja Neuvoston asetus siviili-ilmailun turvaamisesta velvoittavat EU:n jäsenvaltioita suoraan. Suomessa turvallisuusasioita valvoo Komissio ja Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi sekä lentoaseman pitäjän turvapalvelun yksikkö. EU-alueella on käytössä One Stop Security –periaate, jossa matkustajia tai matkatavaroita ei tarvitse tarkastaa enää uudelleen vaihtolennoilla saavuttaessa EU-alueelle. Yhdysvaltoihin suuntautuvilla lennoilla turvavaatimukset ovat tarkempia. Lentoasema on jaettu EY:n turva-asetuksessa 300/2008 valvonnan kannalta eri turvataso alueille. [2]

Lentoliikenteen turvallisuuskäytäntöjen kehitys

Syyskuun terrori-iskujen jälkeen 2011 turvallisuuskäytännöt lentoliikenteessä kiristyivät merkittävästi. Lentoliikenteen matkustajamäärien kasvaessa, kuluu turvatarkastuksissa yhä enemmän aikaa, mistä johtuen matkustajien täytyy varata matkaketjua suunnitellussa paljon aikaa turvallisuus- ja rajanylitysmuodollisuuksiin. Kansainvälinen ilmailuala järjestö IATA on Smart Security –ohjelmassaan kehittänyt ratkaisun kuinka lentoasemien pullonkauloja voitaisiin purkaa vähitellen. [36, s.49]

IATAn arvion mukaan muutaman vuoden päästä kansainvälisessä lentoliikenteessä otetaan käyttöön matkustajien aiempaa laajemmat profiloinnit, joiden johdosta vaarattomiksi luokitellut matkustajat pääsevät etenemään turvatarkastuksesta kevyemmin muodollisuuksiin kuin muut. Tekniikan kehitys myös mahdollistaa matkustajan hallussa olevien esineiden tunnistamisen helpommin. Tämän myötä matkaketju nopeutuu, lento- ja matkustamisen kynnys pienenee, lentoliikenteen markkina-asema paranee kilpailussa lyhyistä yhteysväleistä rautatieliikenteen kanssa sekä lentoaseman operoinnin kustannukset alenevat, kun turvatarkastushenkilökuntaa tarvitaan vähemmän. [36, s.49]

Turvallisuus etälähtöselvityspalvelussa

Finavian turvallisuusvastaava Matti Lehto kertoo, että matkatavarat tai lastitila, jossa ne kuljetetaan, pitää voida kuljetuksen ajaksi sinetöidä niin, että voidaan varmistaa, ettei asiattomat henkilöt ole päässeet käsiksi matkatavaroihin kuljetuksen aikana ja ennen kuin ne siirtyvät lentoaseman matkatavaroiden käsittelyjärjestelmään. Tämä järjestely on tärkeä asiakkaan oikeusturvan kannalta. Varsinaista sec-puolen koulutusta, mitä Trafi valvoo, ei tuossa vaiheessa prosessia ehkä tarvitakaan, koska mikään vaatimus ei sano

mitään niistä, jotka tekevät lähtöselvityksen ja kuljettavat matkatavaroita ennen turvatarkastusta. On kuitenkin tärkeää muistaa, että lentoyhtiömaailmassa on erilaisia Lehdolle tuntemattomia vaatimuksia, jotka liittyvät ihan käsittelyprosesseihin ja lentoyhtiön omiin manuaaleihin. Matkatavaroita vastaanottavat ja kuljettavat henkilöt tarvitsevat DGR peruskoulutuksen eli vaarallisten aineiden ilmakuljetusta koskevan yleistietokoulutuksen ja siitä erityisesti kategorian 8 mukaisen koulutuksen. Vaatimuksen taustat ovat löydettävissä Ilmailumääräys opuksista OPS M1-18 ja ICAO-TI. [32]

Mitään turvaluokitusta matkatavaroiden käsittelijöille ei ole, eikä heiltä vaadita välttämättä edes lentoaseman ID-korttia. ID-kortti vaaditaan siinä tapauksessa, jos sama henkilö joka ottaa matkatavaran asiakkaalta, tuo sen myös kentälle ja laittaa kuljetinjärjestelmään. ID-kortin edellytys on suppea turvallisuus selvitys. Lehto olettaa, että kaikilta lentoyhtiöiden palveluksessa olevilta ihmisiltä, olivat he joka suoraan tai välillisesti maahuolintayhtiön kautta, vaaditaan myös turvallisuus selvitykset. [32] Kun matkatavaroita lisätään sivukautta linjastolle, niin kuljetusyrityksen henkilöllä täytyy olla myös pääsyoikeus alueelle.

Etälähtöselvityspalvelussa ei ole väliä kuka matkatavaroita kuljettaa ja tekee lähtöselvityksen, kunhan hänellä on lentoyhtiön antama check-in ja matkatavaroiden käsittelykoulutus sekä DGR cat 8 kelpoisuus. Matkatavarat tulee myös suojata, niin että sisältöön puuttuminen voidaan havaita ennen kuin ne menevät turvatarkastukseen. [32]

Lentoyhtiön näkökulma turvallisuudesta

Lentoyhtiö Finnairilta Timo Rissanen, joka työskentelee Finnairin palvelukonseptin johdossa, kertoo, että Finavian vastaus kertoo myös heitä sitovat määräykset turvallisuuden osalta. Finnairille on tärkeää myös, ettei asiakkaiden tavaroita häviä, vahingoitu ja varasteta kuljetuksen aikana, koska ne ovat lentoyhtiön vastuulla siitä lähtien, kun he tai alihankkijansa ottavat ne kuljetukseen. Lisäksi mikäli kuljettavat käyttäisivät lentoyhtiön lähtöselvitysjärjestelmää matkatavaratietojen kirjaamiseen, tarvitaan heille lentoyhtiön vaatimusten mukaiset koulutukset järjestelmään, jotta oikeudet voidaan myöntää. [97]

Lähtöselvityksen peruskoulutus kestää Finnairilla 2-3 viikkoa. Koulutuksista ja siitä aiheutuvista kustannuksista sovitaan erikseen tapauskohtaisesti. [97] Finnairin turvallisuusasioista vastaava Kaarlo Karvonen kertoi, että turvallisuus- ja lähtöselvityskoulutuksissa olevilla henkilöllä ei saisi olla rikosrekisteriä. Suojelupoliisi toteuttaa turvallisuus selvitykset. Turvalliset kuljetukset pystytään takaamaan, niin että voidaan valvoa, koska kuljetustila on lukittu ja koska se on avoinna. [98]

Turvallisuuskohdista ei uskota löydettävän mitään varsinaista pysäyttävää tekijää etälähtöselvityspalvelulle. Palvelun toimivuus vaatii vain tarkan ja valvotun prosessin

luomisen, ja että sen kaikki turvallisuusnäkökohdat otetaan huomioon. Näissä turvallisuus- ja lähtöselvityskoulutukset ovat pakollisia ja turvallisuus on muutenkin asia, josta Finnair ei tingi ollenkaan. [97]

Tulli

Tullin näkökulmasta matkustajan ja matkatavaroiden on kuljettava samanaikaisesti lähdettäessä maasta tai saapuessa maahan. Jos matkustaja kulkee eri aikaan matkatavaroiden kanssa, niin on hänellä itsellään aina ilmoitusvelvollisuus, onko tullattavaa vai ei. Jos esimerkiksi lähtövaiheessa matkustaja ilmoittaa, että matkatavarassa olisi Tullille jotain ilmoitettavaa, niin on haastavaa saada kyseessä oleva matkatavara tarkastettavaksi, kun se on jo toimitettu matkatavaralinjastoon. Sama sääntö pätee, kun matkatavarat noudetaan saapuvien matkatavaroiden linjastolta, niin matkustajan on tehtävä ilmoitus Tullille, jos on jotain tullattavaa. [38]

Palvelu voisi toimia Tullin kannalta, niin että matkatavaroiden hakijalla olisi lista siitä kenen matkatavaroita on hakemassa ja ennakkotieto matkustajilta onko Tullille ilmoitettavaa vai ei. Tämän myötä matkatavaroiden hakija valitsee lentoasemalla tullikaistan sen mukaan. Tullin mukaan erikseen annettavaa ennakkoilmoittautumista ei ole mahdollista tehdä, koska heillä ei ole mitään järjestelmää, mikä kohtaisi saapuvan matkatavaran. [38]

Kun matkustaja saapuu lentoasemalle, hänen on valittava kaista punainen tai vihreä sen mukaisesti onko Tullille ilmoitettavaa vai ei. Tulli-ilmoitusta ei voi tehdä lähtöselvitystiskillä. Yleisesti matkustajilla on vähäisesti lähdettäessä Tullille ilmoitettavaa. Etälähtöselvityspalvelun tuodessa matkatavarat etukäteen kentällä, niin asiakkaan täytyy ilmoittaa siitä matkatavaroiden tuojalle, jos hänellä on Tullille ilmoitettavaa, jotta matkatavarat voidaan tarkastaa tarvittaessa. Rajoitukset koskevat sekä lahjalähetyksiä että matkustajien mukanaan tuomia tavaroita sekä EU-maista että niiden ulkopuolelta non-schengen maista. [38]

Unohtuneen matkatavaran tilanteessa, jos se on unohtunut esimerkiksi hotellihuoneeseen tai lentokentällä on matkatavara tullattava normaalisti. Jos kuitenkin asiakas voi luotettavasti osoittaa, että tavara on viety unionista ja se kuuluu kyseiselle henkilölle, niin matkatavara voidaan tullata palautustavarasäännösten mukaan tullittomana ja arvonlisäverottomana vapaaseen liikkeeseen. [39]

Matkatavaroiden sinetöinti kuljetuksissa

Matkatavaroiden sinetöinnin voisi varmistaa kuljetuksissa esimerkiksi niin, että ne lukittaisiin isoihin muovipusseihin, jossa olisi sinetöintileimaisin. Muovipusseissa olisi kantokahva, josta ne siirrettäisiin pakettiauton säilytystilaan. Matkalaukkuihin voisi myös kehittää lukon ja älykkään lukitusjärjestelmän, joka ilmoittaisi omistajalleen, milloin matkalaukku on avattu. Samanlaisia turvajärjestelmiä on käytössä esimerkiksi

omakotitalojen ulko-ovissa. Omistaja saa matkapuhelimeensa tiedon, kun lukitus on kytketty päälle tai avattu. Lähtöselvitetyillä matkatavaroilla olisi hyvä olla erillinen tila kulkuneuvoissa, mikä mahdollistaisi muidenkin kuljetuksien kuin lentomatkatavaroiden kuljetuksen ennen lentoasemalle saapumista.

5. HAASTATTELU- JA KYSELYTUTKIMUSTULOKSET ASIAKKAILLA

Diplomityön kyselytutkimuksia toteutettiin monella erilaisella tavalla. Helsinki-Vantaan lentoasemalla toteutettiin huhtikuun aikana kysely lomakehaastatteluperiaatteella, jossa matkustajia haastateltiin kehäradalla junassa ja asemalaiturilla, lentoaseman terminaali-alueella sekä saapuvien matkustajien matkatavaran odotuslinjastolla. Näissä haastatteluisissa käytettiin liitteen 2 lomakkeita, jotka olivat sekä suomen että englannin kielellä.

Kyselyitä suoritettiin myös lentoaseman lähellä sijaitsevilla hotelleilla. Tutkimukseen osallistui Restel-hotelliketjun hotelleista Cumulus Airport, Holiday Inn Helsinki-Vantaa Airport sekä Rantasipi Airport. Nämä kyselyt toteutettiin hotellien vastaanotto-aulan palvelutiskillä, jossa lomakkeet olivat näytillä hotelliasiakkaille esittelykyllä.

Merkittävin kysely suoritettiin Finavian sosiaalisen median kanavissa käyttäen hyödyksi Finavian verkkosivua, Finavian Facebook-sivua. Mainostin myös tutkimusta omilla Facebook-sivuillani sekä pyysin ystäviäni jakamaan kyselyä eteenpäin. Tätä kyselyä sponsoroitiin 200€ arvoisella lahjakortilla Amazonin verkkokauppaan, jotta vastausmäärä nousisi tarpeeksi suureksi. Kysely suoritettiin Webropol-nimisen kyselytyökalun avulla.

Kyselyillä on iso osa tutkimuksessa. Sen avulla voidaan hahmottaa paremmin asiakkaiden kiinnostusta, kysyntämääriä ja maksuhalukkuutta. Koska palvelu on uusi Suomessa, niin ihmiset eivät ehkä sisäistä sitä nopeasti.

Eri kyselyiden vastausmääräksi muodostui lentoaseman ympäristössä tehtävissä haastatteluisissa 43 kappaletta, hotelleissa tehtävissä kyselyissä 35 kappaletta sekä sosiaalisessa mediassa tehtävissä kyselyissä 873 kappaletta. Lentoaseman haastatteluiden ja hotellien kyselymäärät jäivät suhteellisin pieniksi ja vastaukset epämääräisiksi, minkä perusteella niistä ei voi tehdä suurempia johtopäätöksiä.

5.1 Kyselytutkimustulokset hotelliasiakkaiden keskuudessa

Hotellikyselyiden avulla tutkitaan hotelliasiakkaiden kiinnostusta etälähtöselvityspalvelua kohtaan. Hotelleissa majoittuu usein lentomatkustajia, jolloin etälähtöselvityspalvelun yhdistäminen hotelleihin olisi potentiaalisten asiakkaiden tavoittamisessa hyödyksi. Kyselytutkimukset suoritettiin kesä- ja heinäkuun aikana Cumulus Airport, Holiday Inn

Helsinki-Vantaa Airport ja Rantasipi Airport hotelleissa. Hotellit sijaitsevat noin 3 kilometrin etäisyydellä Helsinki-Vantaan lentoasemasta. Nämä hotellit kuuluvat Restel-hotelliketjuun. Näiden hotellien ja lentoaseman välillä kulkee hotelliasiakkaille ilmainen bussikykyditys, mikä saattaa vaikuttaa osaltaan palvelun kiinnostavuuteen.

Kyselyn toteutus

Kyselylomakkeet sijoitettiin hotellin vastaanottotiskin yhteyteen. Kyselylomakkeiden viereen sijoitettiin kyltti, jossa kerrottiin, että kyseessä on diplomityökysely kehitteillä olevasta lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelusta. Liitteessä 1 on esitettynä kyselylomakkeet, jotka on laadittu suomen ja englannin kielellä. Kyselyn toteutuksessa auttoi Cumuluksen brändimanageri Hanna Pasanen kuin myös hotellien vastaanottovirkailijat.

Vastausmäärät

Kyselyyn kertyi yhteensä 35 vastausta. Rantasipi Airportista 4 kappaletta, Holiday Inn Helsinki-Vantaan Airportista 13 kappaletta ja Cumulus Airportista 18 kappaletta. Vastaajista suurin osa oli lähteviä matkustajia.

Hintatiedustelut

Yksi potentiaalisimmista palvelun käyttäjäryhmistä ovat lapsiperheet. Vastaajista kolmellatoista oli alle 15-vuotiaita lapsia mukanaan. Näistä vaihtoehdon 1, etälähtöselvitys hotellista päin lähtevälle matkustajalle, keskimääräiseksi hinnaksi muodostui noin 8 euroa ja vaihtoehdon 2, matkatavaroiden nouto lentoasemalta saapuvalla matkustajalle, keskimääräiseksi hinnaksi muodostui noin 9,5 euroa lapsiperheille. Kaikkien vastaajien kesken vaihtoehdon 1 keskimääräiseksi hinnaksi muodostui noin 8 euroa ja vaihtoehdon 2 noin 10,5 euroa.

Vaihtoehtojen kiinnostavuus

Lapsiperheet määrittivät vaihtoehdon 1 kiinnostavuuden keskiarvoltaan 3,77 ja vaihtoehdon 2 keskiarvoltaan 2,92. Vaihtoehdon 1 kiinnostavuuden keskiarvoksi muodostui 3,7, joista 30 vastaajaa piti sitä erittäin kiinnostavana. Vaihtoehdon 2 kiinnostavuuden keskiarvoksi muodostui 2,9, joista 14 vastaajaa piti sitä erittäin kiinnostavana.

Yhteenveto ja päätelmät

Lapsiperheet pitivät palvelua hieman kiinnostavampana kaikkien vastaajien osalta. Vaihtoehto 1 koettiin hyvin kiinnostavana kaikkien vastaajien keskuudessa. Hinnat molempien vaihtoehtojen kesken olivat lähellä toisiaan lapsiperheiden ja kaikkien vastaajien kesken. Alapuolella kuvassa 12 on esitettynä yhteenveto kyselystä.

	VE1 hinta	VE2 hinta	VE1 kiinnostavuus	VE2 kiinnostavuus
Lapsiperheet	8 €	9,50 €	3,77	2,92
Kaikki	8 €	10,50 €	3,7	2,9

Kuva 12. Yhteenveto hotellikyselystä.

Vastauksista ei voi kuitenkaan vetää tarkempia johtopäätöksiä pienen otoskoon vuoksi. Kysymyksiä ja tutkimuksen esittelyä olisi jälkeempään voinut muokata paremmin soveltuvaksi, että ihmiset ymmärtäisivät palvelun toimintaa paremmin ja miten hinta muodostuisi sen käytölle. Uskon myös, että vastaajat eivät pystyneet pohtimaan aihetta ja vastauksiaan tarpeeksi syvällisesti, etenkin jos he täyttivät vastauksensa hotellien vastaanottotiskillä.

5.2 Kyselytutkimustulokset lentomatikustajilla Helsinki-Vantaan lentoasemalla

Kyselyn suoritus

Helsinki-Vantaan lentoasemalla suoritin 21.4.2016 kyselytutkimuksen lentomatikustajille paikan päällä. Kysely suoritettiin haastattelemalla ihmisiä kehäradan junassa, lentoaseman kehäradan junalaiturilla, terminaalin lähtöselvitysaulassa sekä saapuvien matikustajien matkatavaroiden odotustilassa. Haastattelutilanteet hoidettiin pääasiassa, niin että täytin vastauskaavakkeita matikustajien puolesta ja samalla esittelin heille kysymyksiä sekä palvelua. Osa vastaajista kirjasi vastaukset itse paperille. Vastauksia kertyi yhteensä 43 kappaletta. Suomenkielisiä vastauksia oli 37 ja englanninkielisiä 6. Eniten vastauksia kertyi kehäradan junalaiturilla saapuvilta matikustajilta sekä saapuvien matikustajien matkatavaroiden odotustilassa. Liitteessä 2 on esiteltynä kyselylomakkeet suomeksi sekä englanniksi.

Vaihtoehtojen kiinnostavuus

Kysymyksessä 11 tiedusteltiin, kuinka kiinnostavana matikustajat näkisivät kunkin vaihtoehdon asteikolla 1-4, jossa 4 tarkoittaa erittäin kiinnostavaa ja 1 ei lainkaan kiinnostavaa. Vaihtoehdolle 1 Helsingin rautatieasema, keskiarvoksi muodostui 37 vastauksesta 2,432. Vaihtoehdolle 2 kotoa päin hakeminen, keskiarvoksi muodostui 30 vastauksesta 2,766. Vaihtoehdolle 3a lähtöselvitys hotellista, keskiarvoksi muodostui 33 vastauksesta 2,455. Vaihtoehdolle 3b nouto hotelliin, keskiarvoksi muodostui 26 vastauksesta 2,5.

Hintatiedustelut

Vastaajien ehdottamat hinnat eri vaihtoehdoille vaihtelivat paljon. Osa vastaajista ei ollut valmis maksamaan mitään palvelusta. Keskiarvoltaan hinnat kuitenkin olivat 5 ja

10 euron välillä. Myös 20 euron vastauksia vaihtoehdosta riippuen esiintyi noin 15 kappaletta.

Johtopäätökset

Koin, että tällä tavoin järjestetty kysely ei antanut riittävän tarkkaa kuvaa palvelun käytettävyydestä. Ihmisillä ei ollut lentoaseman kiireellisessä ja stressaavassa ilmapiirissä riittävästi aikaa ja rauhaa vastata kysymyksiin sekä pohtia aihetta syvällisesti. Osa ihmisistä koki negatiivisena kasvokkain tapahtuvan kyselyn. Finnairin liikestrategia pohjautuu nykyään paljon Aasian lentoihin ja aasialaisiin matkustajiin. Haastatteluiden aikana en kuitenkaan haastatellut yhtään aasialaista matkustajaa. Eräs haastateltavista totesi, että voisi käyttää palvelua sitten, jos sen käytöstä ja tilaamisesta tehtäisiin helppoa sekä vaivatonta. Vaihtoehdoista kiinnostavin oli vaihtoehto 2, jossa matkatavara noudettaisiin kotoa päin pääkaupunkiseudulla.

5.3 Kyselytutkimustulokset Finavian jakelukanavien kautta

Kyselyn suoritus

Finavian Internet-sivulla sekä Finavian Facebook-sivulla julkaistiin 16.6.2016 uutinen kehitteillä olevasta matkatavaroiden etälähtöselvityspalvelusta Helsinki-Vantaan lentoasemalle. Internetissä ja Facebookissa tehtävän kyselyn myötä ihmisiä tavoitettiin laajemmin kuin lentoasemalla tehtävien haastatteluiden pohjalta ja hotelleissa tehtävien aulakyselyiden kautta. Kaikki, jotka vastasivat kyselyyn ja jättivät sähköpostiosoitteensa, osallistuivat samalla 200 € arvoisen lahjakortin arvontaan Amazon-verkkokauppaan. Tällä yritettiin motivoida ihmisiä vastaamaan kyselyyn aktiivisemmin. Kampanjoin myös kyselyä omilla Facebook-sivuillani sekä yritin saada aasialaisia ystäviäni jakamaan uutista omalla sivullaan.

Kysely toteutettiin Webropol-nimisellä kyselytyökaluohjelmalla. Liitteessä 3 on esitettynä kyselylomakkeet sekä suomen kielellä että englannin kielellä. Kyselyssä oli esitettynä 8 kysymystä liittyen etälähtöselvityspalveluun sekä ihmisten lentomatrustottumuksiin. Ihmiset pystyivät myös kirjoittamaan vapaamuotoista palautetta etälähtöselvityspalvelusta. Kysymykset yritettiin valikoida sen mukaan, mitä olisi hyvä tietää ihmisten kysynnän ja kiinnostuksen suuruutta koskien.

Tulokset

Yhteensä vastauksia kertyi 873 kappaletta, joista suomenkieliseen kyselyyn 836 kappaletta ja englanninkieliseen kyselyyn 37 kappaletta. Englanninkieliseen kyselyyn kertyi yli puolet vastauksista Suomesta, joten lähes kaikki kyselyn vastaajista olivat suomalaisia. Tämä oli sinällään huono asia, koska Finnairin strategia pohjautuu paljolti Aasian

liikenteeseen ja koen, että aasialaiset matkustajat olisivat hyvin potentiaalinen ryhmä käyttämään etälähtöselvityspalvelua.

Ensiksi tuloksia analysoidaan kaikkien vastaajien kesken. Sen jälkeen tuloksia käydään läpi pääkaupunkiseudulla asuvien vastanneiden kesken, mihin kuuluvat Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisen kunnat. Tämän myötä saamme tarkempaa kuvaa etälähtöselvityspalvelun potentiaalista, koska pääkaupunkiseudulla asuvat ovat sen potentiaalisimpia käyttäjiä.

5.3.1 Tulokset kaikkien vastaajien kesken

Vastaajista 523 kappaletta oli naisia ja 350 kappaletta miehiä. Kaikkien vastaajien kesken olleet kysymysten tulokset on esitetty tässä luvussa. Alla olevassa kuvassa 13 on esitettynä vastaajien ikäjakauma.

Ikäsi? (Diplomityö:Kyselytutkimus) Your age? (Master thesis)		
	N	Prosentti
0-15 vuotta	7	0,8%
16-20 vuotta	36	4,12%
21-30 vuotta	189	21,65%
31-40 vuotta	209	23,94%
41-50 vuotta	197	22,57%
51-60 vuotta	149	17,07%
61-70 vuotta	73	8,36%
71-80 vuotta	12	1,37%
yli 81 vuotta	1	0,11%

Kuva 13. Kyselyn ikäjakauma.

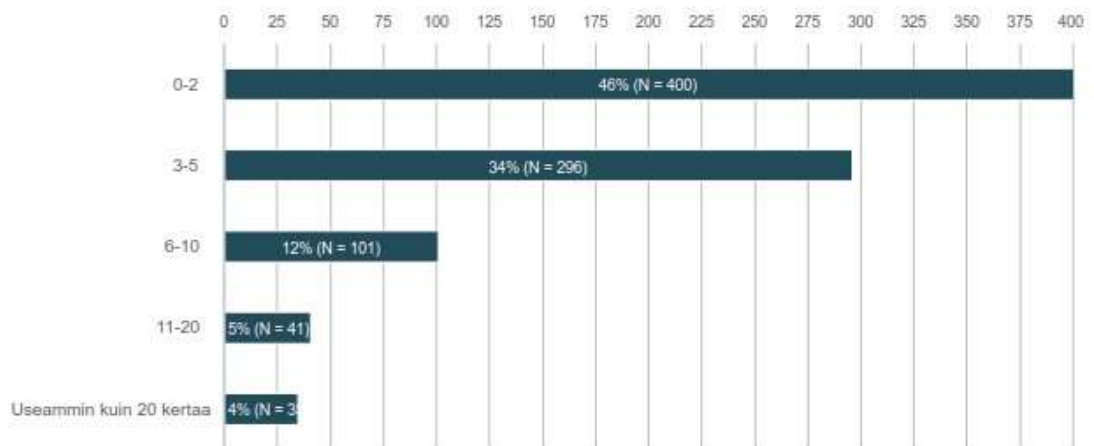
Vastauksia kertyi tasaisesti eri ikäryhmistä.

Kuinka usein lentää Helsinki-Vantaalta vuodessa?

Alapuolella olevassa kuvassa 14 on esitetty, kuinka monesti kyselyyn vastanneet lentävät Helsinki-Vantaalta vuodessa.

Kuinka monta kertaa vuodessa lennät Helsinki-Vantaan lentoasemalta?

Vastaajien määrä: 873



Kuva 14. Kyselyyn vastanneiden lentomäärät Helsinki-Vantaalta.

Suurin osa kyselyyn vastanneista lentää 5 kertaa tai vähemmän vuodessa.

Millä kulkumuodolla saapuu lentoasemalle?

Alapuolella olevassa kuvassa 15 on jakauma millä kulkumuodoilla kyselyyn vastanneet saapuvat Helsinki-Vantaan lentoasemalle. Tässä jakaumassa ovat mukana vain suomenkieliseen versioon vastanneet. Vastaajat ovat voineet valita useampia vaihtoehtoja. Vastauksia kertyi yhteensä 1449 kappaletta.

Millä kulkumuodolla saavut yleensä lentoasemalle? Voit valita useamman vaihtoehdon. (Diplomityö:Kyselytutkimus)

Vastaajien määrä: 836 , valittujen vastausten lukumäärä: 1449



Kuva 15. Kulkumuoto, jolla vastanneet saapuvat yleisemmin lentoasemalle.

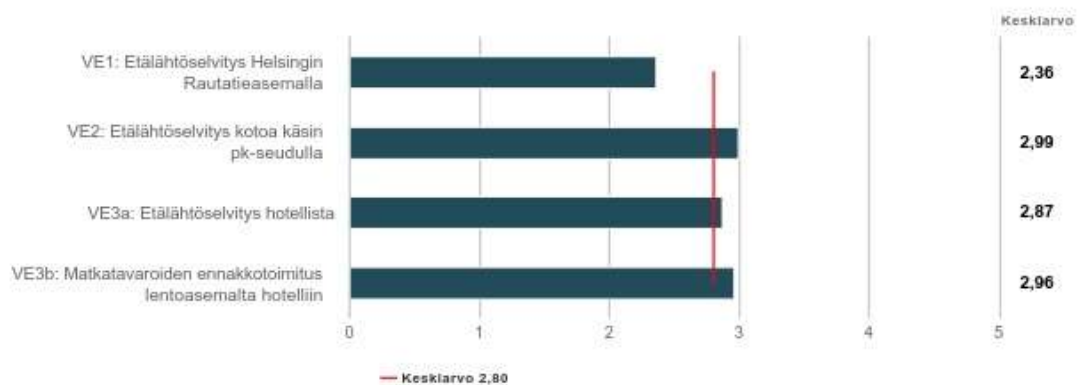
Noin 25 % vastanneista sanoo tulevansa omalla autolla lentoasemalle. Seuraavaksi yleisin vaihtoehto on bussi, joka sai noin 20 % osuuden. Sen jälkeen vaihtoehtoja tulevat taksi ja kehäradan juna, joilla molemmilla on noin 17 % osuus. Vastauksista voisi laskea, että noin 41 % vastaajista saapuu lentoasemalle julkisella kulkumuodolla, jossa matkatavaroita tarvitsee itse kuljettaa kulkuneuvon sisällä. Noin 59 % vastaajista saapuu kentällä joko omalla autolla, taksilla tai tuttavien kyydillä, jossa matkatavaroita ei tarvitse kuljettaa pitkiä matkoja itse.

Vaihtoehtojen kiinnostavuusasteet

Alapuolella olevassa kuvassa 16 on esitetty kuinka kiinnostavina vastaajat pitävät eri vaihtoehtoja. Tässä ei ole huomioitu sitä, mikä on vastaajien asuinpaikkakunta.

Kuinka kiinnostavana asteikolla 1-4 näkisit lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelun kullekin vaihtoehdolle? Rastita kunkin vaihtoehdon kiinnostavuus

Vastaajien määrä: 873



Kuinka kiinnostavana asteikolla 1-4 näkisit lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelun kullekin vaihtoehdolle? Rastita kunkin vaihtoehdon kiinnostavuus (Diplomityö:Kyselytutkimus) How interested would you be in using the remote bag drop system in the scale of 1 to 4 for each option? (Master thesis)							
	1 = En lainkaan kiinnostavana	2 = Vähäisesti kiinnostavana	3 = Melko kiinnostavana	4 = Erittäin kiinnostavana	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskiarvo
VE1: Etälähtöselvitys Helsingin Rautatieasemalla	267 30,58%	227 26%	187 21,42%	178 20,39%	14 1,6%	873	2,36
VE2: Etälähtöselvitys kotoa käsin pk-seudulla	188 21,53%	105 12,03%	170 19,47%	346 39,63%	64 7,33%	873	2,99
VE3a: Etälähtöselvitys hotellista	164 18,79%	151 17,3%	224 25,66%	300 34,36%	34 3,89%	873	2,87
VE3b: Matkatavaroiden ennakkotoimitus lentoasemalta hotelliin	150 17,18%	140 16,04%	224 25,66%	311 35,62%	48 5,5%	873	2,96
Yhteensä	769	623	805	1135	160	3492	2,8

Kuva 16. Vaihtoehtojen kiinnostavuusasteikko.

Vaihtoehdon 1 keskiarvoksi muodostui 2,36. Muiden vaihtoehtojen keskiarvo oli lähellä arvoa 3 eli ”Melko kiinnostavana”. Vaihtoehdon 2 kiinnostavuutta voi pienentää se, että vastaajat, jotka eivät asu pääkaupunkiseudulla eivät voi käyttää sitä. Vaihtoehto 2 keräsi eniten vastauksia asteikolle 4 = Erittäin kiinnostavana noin 40 % osuudella. Vastaajista erittäin kiinnostavana vaihtoehdon 1 koki noin 20 %, vaihtoehdon 2 noin 40 %, vaihtoehdon 3a noin 35 % ja vaihtoehdon 3b noin 36 %.

Vaihtoehtojen hinta-arvioita

Alapuolella olevassa kuvassa 17 on vastaukset eri vaihtoehtojen sopivista hinnoista. Vaihtoehdoissa on jätetty pois 0€, vaikka monet vastaajista kommentoivat sen puuttumista avoimissa palautteissa. Tämän johdosta 5€ kohtaan on voinut kertyä vastauksia, jotka olisivat olleet 0€ vastauksia, koska vastaaminen tähän kysymykseen oli pakollista.

Mikä olisi mielestäsi sopiva hinta eri vaihtoehdoille ottaen huomioon kunkin vaihtoehdon mahdolliset palvelukustannukset (€)?

Vastaajien määrä: 873 , valittujen vastausten lukumäärä: 3693

Mikä olisi mielestäsi sopiva hinta eri vaihtoehdoille ottaen huomioon kunkin vaihtoehdon mahdolliset palvelukustannukset (€)? (Diplomityö: Kyselytutkimus) What would be a suitable price to pay for each options considering the possible service costs? (Master thesis)									
	5€	10€	15€	20€	25€	30€	40€	Yhteensä	Keskiarvo
VE1: Etälähtöselvitys Helsingin rautatieasemalla	501	278	74	41	8	6	5	913	1,7
	54,87%	30,45%	8,11%	4,49%	0,88%	0,66%	0,55%		
VE2: Etälähtöselvitys kotoa käsin pk-seudulla	228	236	157	165	64	57	31	938	2,89
	24,31%	25,16%	16,74%	17,59%	6,82%	6,08%	3,3%		
VE3a: Etälähtöselvitys hotellista lentoasemalle	287	295	163	117	32	16	7	917	2,33
	31,3%	32,17%	17,78%	12,76%	3,49%	1,74%	0,76%		
VE3b: Matkatavaran ennakkotoimitus lentoasemalta hotelliin	226	276	183	142	50	34	14	925	2,65
	24,43%	29,84%	19,78%	15,35%	5,41%	3,68%	1,51%		
Yhteensä	1242	1085	577	465	154	113	57	3693	2,4

Kuva 17. Eri vaihtoehtojen hintakysely

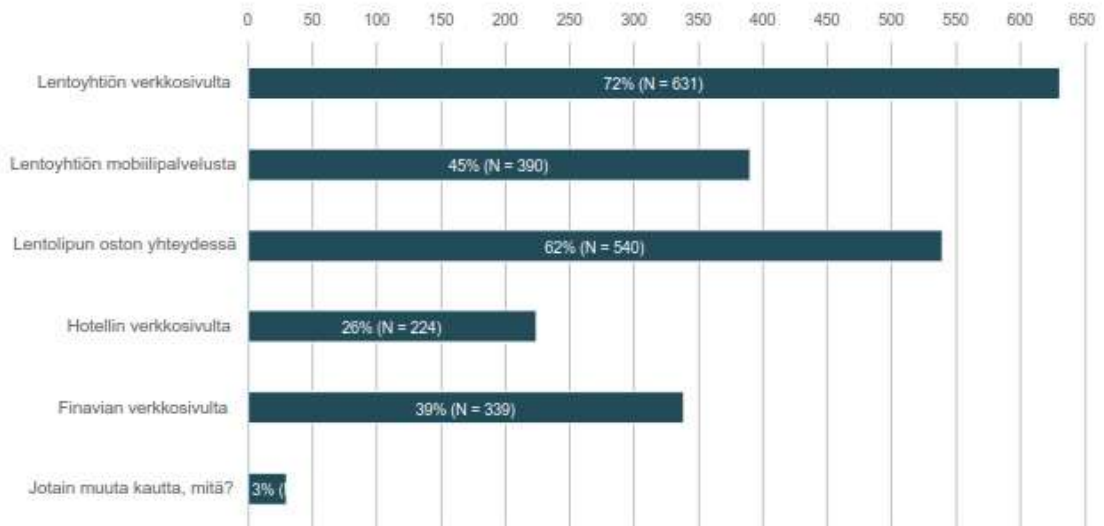
Vaihtoehto 1 arvostetaan edullisimmaksi palveluksi ja kalleimmaksi kotoa käsin hakeminen. Vaihtoehdon 1 hinnaksi muodostuu keskiarvoltaan 8,5 euroa, vaihtoehdon 2 keskiarvoksi muodostuu 14,5 euroa, vaihtoehdon 3a keskiarvoksi 11,5 euroa ja vaihtoehdon 3b keskiarvoksi 13,25 euroa. Vaihtoehdossa 1 6,5 % asiakkaista olisivat valmiita maksamaan palvelusta 20 € tai enemmän, vaihtoehdossa 2 33,8 % asiakkaista, vaihtoehdossa 3a 18,8 % asiakkaista ja vaihtoehdossa 3b 26 % asiakkaista.

Mitä kautta palvelu haluttaisiin tilata?

Alapuolella olevassa kuvassa 18 on esitetty mitä kautta kyselyyn vastanneet haluaisivat tilata matkatavaran etälähtöselvityksen.

Mitä kautta haluaisit tilata matkatavaran etälähtöselvityspalvelun? Voit rastittaa useamman vaihtoehdon.

Vastaajien määrä: 873 , valittujen vastausten lukumäärä: 2154



Kuva 18. Mitä kautta vastaajat haluaisivat tilata matkatavaroiden etälähtöselvityksen.

72 prosenttia vastaajista haluaisi käyttää tilaamiseen lentoyhtiön verkkosivuja. Seuraavaksi suosituin vaihtoehto on tilata se lentolipun oston yhteydessä, mikä keräsi 62 prosentin suosion. 45 prosenttia suosisivat etälähtöselvityksen tilaamista lentoyhtiön mobiilipalvelusta. Tulosten perusteella ihmiset suosisivat lentomatustamisen lisäpalveluiden ostamisen liittämistä lentoyhtiöön.

Johtopäätökset

Vaihtoehto 1 koettiin vähiten kiinnostavammaksi ja se arvioitiin myös hinnaltaan halvimmaksi. Muut vaihtoehdot koettiin keskiarvoltaan melko kiinnostavina. Vastaajista erittäin kiinnostavana vaihtoehdon 1 koki noin 20 %, vaihtoehdon 2 noin 40 %, vaihtoehdon 3a noin 35 % ja vaihtoehdon 3b noin 36 %. Vaihtoehto 2 arvioitiin hinnaltaan kalleimmaksi ja sen keskiarvohinnaksi muodostui noin 14,5 €. Asiakkaat haluaisivat tilata palvelun mieluiten lentoyhtiön tarjoamista kanavista.

Kyselyyn ei tavoitettu lähes yhtään vastausta tai mielipidettä aasialaisilta matkustajilta, jotka olisivat palvelun yksi potentiaalisimmista käyttäjäryhmistä. Aasialaiset matkustajat ovat tottuneempia etälähtöselvityspalveluun ja täten he eivät vierastaisi sen käyttöä. Tutkimuksessa ei kysytty lapsiperheiden tai matkatoimistojen asiakkaiden mielipidettä palvelua kohtaan.

5.3.2 Tulokset pääkaupunkiseudun vastaajien kesken

Suomessa asuvista pääkaupunkiseudun käyttäjät olisivat todennäköisemmin etälähtöselvityspalvelun potentiaalisimpia käyttäjiä. Tämän vuoksi kyselytutkimuksesta valikoitiin erikseen Espoon, Helsingin ja Vantaan vastaajien vastaukset.

Espoo

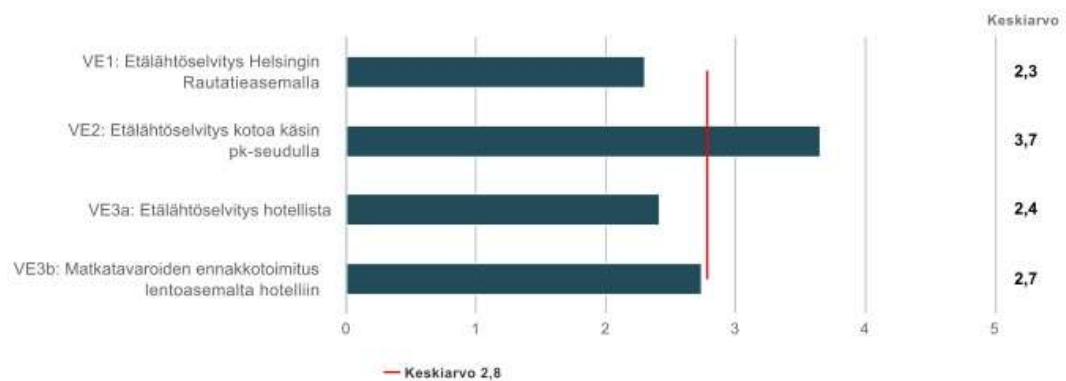
Suomenkielellä toteutettuun kyselyyn kertyi Espoosta 70 vastausta.

Vaihtoehtojen kiinnostavuusasteet

Alapuolella olevassa kuvassa 19 on esitetty vaihtoehtojen kiinnostavuusasteet.

Kuinka kiinnostavana asteikolla 1-4 näkisit lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelun kullekin vaihtoehdolle? Rastita kunkin vaihtoehdon kiinnostavuus

Vastaajien määrä: 70



	1 = En lainkaan kiinnostavana	2 = Vähäisesti kiinnostavana	3 = Melko kiinnostavana	4 = Erittäin kiinnostavana	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskiarvo
VE1: Etälähtöselvitys Helsingin Rautatieasemalla	19 27,14%	22 31,43%	19 27,14%	9 12,86%	1 1,43%	70	2,3
VE2: Etälähtöselvitys kotoa käsin pk-seudulla	3 4,29%	4 5,71%	10 14,29%	50 71,43%	3 4,29%	70	3,66
VE3a: Etälähtöselvitys hotellista	24 34,29%	13 18,57%	16 22,86%	14 20%	3 4,29%	70	2,41
VE3b: Matkatavaroiden ennakkotoimitus lentoasemalta hotelliin	18 25,71%	12 17,14%	15 21,43%	20 28,57%	5 7,14%	70	2,74
Yhteensä	64	51	60	93	12	280	2,78

Kuva 19. Espoon vastaajien arvioit vaihtoehtojen kiinnostavuusasteista.

Vaihtoehto 2 oli selvästi muita vaihtoehtoja kiinnostavampi keskiarvolla 3,7, kun taas muiden vaihtoehtojen kiinnostavuus oli keskiarvoltaan selvästi alle 3. Vaihtoehto 1 ko-

ettiin vähiten kiinnostavana. 50 vastaajan mielestä vaihtoehto 2 nähtiin erittäin kiinnostavana. Vaihtoehto 2 keräsi eniten vastauksia asteikolle 4 = Erittäin kiinnostavana noin 71 % osuudella. Vastaajista erittäin kiinnostavana vaihtoehdon 1 koki noin 13 %, vaihtoehdon 2 noin 71 %, vaihtoehdon 3a noin 20 % ja vaihtoehdon 3b noin 29 %.

Vaihtoehtojen hinta-arvioita

Alapuolella olevassa kuvassa 20 on esitetty arvioita vaihtoehtojen sopivista hinnoista.

Mikä olisi mielestäsi sopiva hinta eri vaihtoehdoille ottaen huomioon kunkin vaihtoehdon mahdolliset palvelukustannukset (€)?

Vastaajien määrä: 70 , valittujen vastausten lukumäärä: 311

	5€	10€	15€	20€	25€	30€	40€	Yhteensä	Keskiarvo
VE1: Etälähtöselvitys Helsingin rautatieasemalla	38	25	7	5	1	0	0	76	1,76
	50%	32,89%	9,21%	6,58%	1,32%	0%	0%		
VE2: Etälähtöselvitys kotoa käsin pk-seudulla	11	21	14	23	5	5	3	82	3,21
	13,41%	25,61%	17,07%	28,05%	6,1%	6,1%	3,66%		
VE3a: Etälähtöselvitys hotellista lentoasemalle	20	25	12	12	3	2	1	75	2,51
	26,67%	33,33%	16%	16%	4%	2,67%	1,33%		
VE3b: Matkatavaran ennakkotoimitus lentoasemalta hotelliin	14	19	18	19	5	2	1	78	2,9
	17,95%	24,36%	23,08%	24,36%	6,41%	2,56%	1,28%		
Yhteensä	83	90	51	59	14	9	5	311	2,61

Kuva 20. Espoon vastaajien hinta-arviot.

Vaihtoehdon 2 keskiarvohinnaksi muodostuu noin 16 €. Toiseksi kalliimmaksi arvioidaan vaihtoehto 3b, jonka keskiarvohinnaksi muodostuu noin 14,5 €. Vaihtoehdon 3a keskiarvohinnaksi muodostuu noin 12,5 € ja vaihtoehdon 1 keskiarvohinnaksi muodostuu noin 8,8 €. Vaihtoehdossa 1 7,9 % asiakkaista olisivat valmiita maksamaan palvelusta 20 € tai enemmän, vaihtoehdossa 2 43,9 % asiakkaista, vaihtoehdossa 3a 24,0 % asiakkaista ja vaihtoehdossa 3b 34,6 % asiakkaista.

Helsinki

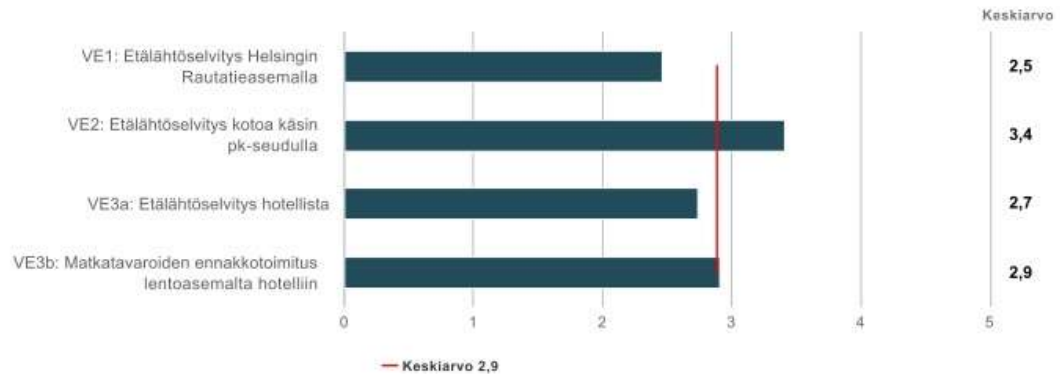
Suomenkielellä toteutettuun kyselyyn kertyi Helsingistä 205 vastausta.

Vaihtoehtojen kiinnostavuusasteet

Alapuolella olevassa kuvassa 21 on esitetty vaihtoehtojen kiinnostavuusasteet.

Kuinka kiinnostavana asteikolla 1-4 näkisit lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelun kullekin vaihtoehdolle? Rastita kunkin vaihtoehdon kiinnostavuus

Vastaajien määrä: 205



	1 = En lainkaan kiinnostavana	2 = Vähäisesti kiinnostavana	3 = Melko kiinnostavana	4 = Erittäin kiinnostavana	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskiarvo
VE1: Etälähtöselvitys Helsingin Rautatieasemalla	59 28,78%	49 23,9%	42 20,49%	53 25,85%	2 0,98%	205	2,46
VE2: Etälähtöselvitys kotoa käsin pk-seudulla	13 6,34%	17 8,29%	48 23,41%	126 61,46%	1 0,49%	205	3,41
VE3a: Etälähtöselvitys hotellista	44 21,46%	45 21,95%	50 24,39%	53 25,85%	13 6,34%	205	2,74
VE3b: Matkatavaroiden ennakkotoimitus lentoasemalta hotelliin	35 17,07%	41 20%	51 24,88%	63 30,73%	15 7,32%	205	2,91
Yhteensä	151	152	191	295	31	820	2,88

Kuva 21. Helsingin vastaajien arviot vaihtoehtojen kiinnostavuusasteista.

Vaihtoehto 2 oli muita vaihtoehtoja kiinnostavampi keskiarvolla 3,4. Vaihtoehdon 3b keskiarvo oli 2,9, vaihtoehdon 3a keskiarvo oli 2,7 ja vaihtoehdon 1 keskiarvo oli 2,5. Vaihtoehto 2 keräsi eniten vastauksia asteikolle 4 = Erittäin kiinnostavana noin 61 % osuudella. Vastaajista erittäin kiinnostavana vaihtoehdon 1 koki noin 26 %, vaihtoehdon 2 noin 61 %, vaihtoehdon 3a noin 26 % ja vaihtoehdon 3b noin 31 %.

Vaihtoehtojen hinta-arvioita

Alapuolella olevassa kuvassa 22 on esitetty arvioita vaihtoehtojen sopivista hinnoista.

Mikä olisi mielestäsi sopiva hinta eri vaihtoehdoille ottaen huomioon kunkin vaihtoehdon mahdolliset palvelukustannukset (€)?

Vastaajien määrä: 205 , valittujen vastausten lukumäärä: 871

	5€	10€	15€	20€	25€	30€	40€	Yhteensä	Keskiarvo
VE1: Etälähtöselvitys Helsingin rautatieasemalla	128	52	17	10	4	1	2	214	1,7
	59,81%	24,3%	7,94%	4,67%	1,87%	0,47%	0,93%		
VE2: Etälähtöselvitys kotoa käsin pk-seudulla	40	65	48	37	16	12	2	220	2,85
	18,18%	29,55%	21,82%	16,82%	7,27%	5,45%	0,91%		
VE3a: Etälähtöselvitys hotellista lentoasemalle	56	67	46	30	13	4	2	218	2,53
	25,69%	30,73%	21,1%	13,76%	5,96%	1,83%	0,92%		
VE3b: Matkatavaran ennakkotoimitus lentoasemalta hotelliin	39	62	51	41	14	9	3	219	2,85
	17,81%	28,31%	23,29%	18,72%	6,39%	4,11%	1,37%		
Yhteensä	263	246	162	118	47	26	9	871	2,49

Kuva 22. Helsingin vastaajien hinta-arviot.

Vaihtoehto 2 ja 3b arvioidaan keskiarvohinnaltaan yhtä suuriksi noin 14 € arvoisiksi. Vaihtoehto 3a keskiarvohinnaksi muodostuu 12,5 € ja vaihtoehdon 1 keskiarvohinnaksi noin 8,5 €. Vaihtoehdossa 1 7,9 % asiakkaista olisivat valmiita maksamaan palvelusta 20 € tai enemmän, vaihtoehdossa 2 30,5 % asiakkaista, vaihtoehdossa 3a 22,5 % asiakkaista ja vaihtoehdossa 3b 30,6 % asiakkaista.

Vantaa

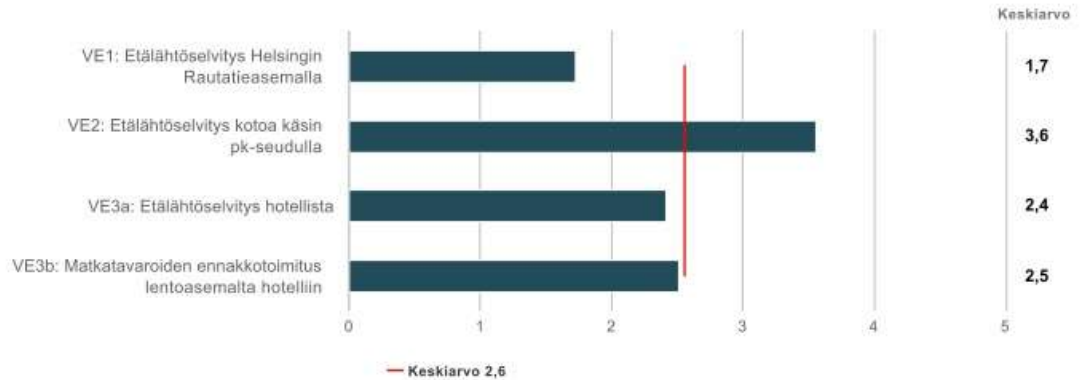
Suomenkielillä toteutettuun kyselyyn kertyi Vantaalta 72 vastausta.

Vaihtoehtojen kiinnostavuusasteet

Alapuolella olevassa kuvassa 23 on esitetty vaihtoehtojen kiinnostavuusasteet.

Kuinka kiinnostavana asteikolla 1-4 näkisit lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelun kullekin vaihtoehdolle? Rastita kunkin vaihtoehdon kiinnostavuus

Vastaaajien määrä: 72



	1 = En lainkaan kiinnostavana	2 = Vähäisesti kiinnostavana	3 = Melko kiinnostavana	4 = Erittäin kiinnostavana	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskiarvo
VE1: Etälähtöselvitys Helsingin Rautatieasemalla	34 47,22%	26 36,11%	10 13,89%	2 2,78%	0 0%	72	1,72
VE2: Etälähtöselvitys kotoa käsin pk-seudulla	1 1,39%	7 9,72%	15 20,83%	49 68,06%	0 0%	72	3,56
VE3a: Etälähtöselvitys hotellista	23 31,94%	12 16,67%	22 30,56%	14 19,44%	1 1,39%	72	2,42
VE3b: Matkatavaroiden ennakkotoimitus lentoasemalta hotelliin	21 29,17%	13 18,06%	18 25%	20 27,78%	0 0%	72	2,51
Yhteensä	79	58	65	85	1	288	2,55

Kuva 23. Vantaan vastaajien arviot vaihtoehtojen kiinnostavuusasteista.

Vaihtoehto 2 koettiin selvästi kiinnostavimpana kuin muut vaihtoehdot ja sen keskiarvoksi muodostui 3,56. Sen jälkeen seuraavaksi kiinnostavana koettiin vaihtoehto 3b 2,51 keskiarvolukemalla. Vaihtoehdon 3a keskiarvoksi muodostui 2,42 ja vähiten kiinnostusta kertyi vaihtoehdolle 1, jonka keskiarvo oli 1,72. Vaihtoehto 2 keräsi eniten vastauksia asteikolle 4 = Erittäin kiinnostavana noin 68 % osuudella. Vastaajista erittäin kiinnostavana vaihtoehdon 1 koki noin 3 %, vaihtoehdon 2 noin 68 %, vaihtoehdon 3a noin 19 % ja vaihtoehdon 3b noin 28 %.

Vaihtoehtojen hinta-arvioita

Alapuolella olevassa kuvassa 24 on esitetty arvioita vaihtoehtojen sopivista hinnoista.

Mikä olisi mielestäsi sopiva hinta eri vaihtoehtoilta ottaen huomioon kunkin vaihtoehdon mahdolliset palvelukustannukset (€)?

Vastaajien määrä: 72 , valittujen vastausten lukumäärä: 315

	5€	10€	15€	20€	25€	30€	40€	Yhteensä	Keskiarvo
VE1: Etälähtöselvitys Helsingin rautatieasemalla	46	20	8	3	0	0	0	77	1,58
	59,74%	25,97%	10,39%	3,9%	0%	0%	0%		
VE2: Etälähtöselvitys kotoa käsin pk-seudulla	15	25	15	12	6	4	2	79	2,86
	18,99%	31,65%	18,99%	15,19%	7,59%	5,06%	2,53%		
VE3a: Etälähtöselvitys hotellista lentoasemalle	26	28	11	10	4	1	0	80	2,26
	32,5%	35%	13,75%	12,5%	5%	1,25%	0%		
VE3b: Matkatavaran ennakkotoimitus lentoasemalta hotelliin	24	26	13	5	5	5	1	79	2,49
	30,38%	32,91%	16,46%	6,33%	6,33%	6,33%	1,27%		
Yhteensä	111	99	47	30	15	10	3	315	2,3

Kuva 24. Vantaan vastaajien hinta-arviot.

Vaihtoehdon 2 keskiarvohinta arvioitiin muita vaihtoehtoja suuremmaksi noin 14,3 € arvoiseksi. Vaihtoehto 3b arvioitiin 12,5 € arvoiseksi ja 3a 11,3 € arvoiseksi. Vaihtoehto 1 arvioitiin kaikista halvimmaksi 7,9 €. Vaihtoehdossa 1 3,9 % asiakkaista olisivat valmiita maksamaan palvelusta 20 € tai enemmän, vaihtoehdossa 2 30,4 % asiakkaista, vaihtoehdossa 3a 18,8 % asiakkaista ja vaihtoehdossa 3b 20,3 % asiakkaista.

Yhteenvedo ja päätelmät koko kyselytutkimuksesta

Alapuolella olevassa kuvassa 25 on koottuna vaihtoehtojen hinta-arviot ja kiinnostavuusasteet eri vastaajaryhmien kesken.

	VE1 hinta	VE2 hinta	VE3a hinta	VE3b hinta	VE1 kiinnosta vuus	VE2 kiinnosta vuus	VE3a kiinnosta vuus	VE3b kiinnosta vuus
Kaikki vastaajat	8,50 €	14,50 €	11,50 €	13,25 €	2,36	2,99	2,87	2,96
Espoo	8,80 €	16,00 €	12,50 €	14,50 €	2,3	3,66	2,41	2,74
Helsinki	8,50 €	14,00 €	12,50 €	14,00 €	2,46	3,41	2,74	2,91
Vantaa	7,90 €	14,30 €	11,30 €	12,50 €	1,72	3,56	2,42	2,51

Kuva 25. Vastaajaryhmien keskiarvo hinta-arviot ja kiinnostavuusasteet.

Kaikissa pääkaupunkiseudun kolmessa kaupungissa vaihtoehto 2 arvioitiin kiinnostavimmaksi ja myös hinta-arvioltaan kalliimmaksi. Vaihtoehto 1 taas koettiin vähiten kiinnostavimmaksi ja myös hinta-arvioltaan halvimmaksi. Pääkaupunkiseudun kaupungeissa vaihtoehto 2 koettiin selvästi kiinnostavampana kuin kaikkien vastaajien keskuudessa. Hotellivaihtoehdot 3a ja 3b koettiin taas ei-pääkaupunkiseutulastaisten vastaajien keskuudessa kiinnostavimpina. Vantaalaiset eivät kokeneet rautatieaseman vaihtoehtoa kovinkaan kiinnostavana, kun taas helsinkiläiset kokivat sen vastaajista eniten kiinnostavimpana. Espoolaiset olivat valmiita maksamaan vaihtoehdosta 2 enemmän kuin muut. Tämä voi selittyä osaltaan sillä, verrattuna helsinkiläisiin ja vantaalaisiin, että

lentoasema sijaitsee kauempana ja huonompien kulkuyhteyksiä päässä sekä, että Espoossa asuu varakkaampia ihmisiä.

Alapuolella olevassa kuvassa 26 on kerättyä eri vaihtoehtoista prosenttiosuudet, kuinka moni vastaajista olisi valmis maksamaan 20 € tai enemmän palvelusta ja monikoko vaihtoehdon erittäin kiinnostavana.

	VE1 = 20 € tai enemmän	VE2 = 20 € tai enemmän	VE3a = 20 € tai enemmän	VE3b = 20 € tai enemmän	VE1 "erittäin kiinnostava"	VE2 "erittäin kiinnostava"	VE3a "erittäin kiinnostava"	VE3b "erittäin kiinnostava"
Kaikki vastaajat	6,5 %	33,8 %	18,8 %	26,0 %	20,0 %	40,0 %	35,0 %	36,0 %
Espoo	7,9 %	43,9 %	24,0 %	34,6 %	13,0 %	71,0 %	20,0 %	29,0 %
Helsinki	7,9 %	30,5 %	22,5 %	30,6 %	26,0 %	61,0 %	26,0 %	31,0 %
Vantaa	3,9 %	30,4 %	18,8 %	20,3 %	3,0 %	68,0 %	19,0 %	28,0 %

Kuva 26. Vastaajaryhmien prosenttiosuudet vaihtoehtojen hinnoista ja kiinnostavuudesta.

Vastaukset noudattavat pitkälti samaa kaavaa kuin kuvassa 27. Vastauksista voidaan nähdä, että pääkaupunkiseudun vastaajat ovat selvästi kiinnostuneempia vaihtoehdosta 2 kuin kaikkien vastaajien kesken. Vaihtoehdosta 2 yli 30 % kaikissa vastaajaryhmissä olisivat valmiita maksamaan 20 € tai enemmän.

Koska kyselyn vastaajat olivat pääosin suomalaisia, niin ulkomaalaisten matkustajien mielipidettä palvelusta on vaikea ennustaa tarkasti. Ulkomaalaiset ja turistit yöpyvät todennäköisesti hotelleissa. Monet Helsingin hotelleista sijaitsevat lähellä rautatieasemaa, joten sen suosio sekä hotellienkin olisi todennäköisesti korkeampi etälähtöselvityspalvelun käytössä. Monet vastaajista olivat pääkaupunkiseudulta, mikä saattaa vääristää hotellien ja Helsingin rautatieaseman lukemia.

5.3.3 Avoimet mielipiteet etälähtöselvityspalvelusta

Kyselyssä vastaajat pystyivät halutessaan jättämään avointa palautetta etälähtöselvityspalvelusta. Vastauksia kertyi yhteensä 232 kappaletta. Vastaukset antoivat uusia näkökantoja palvelun kehittämiseksi. Palvelun toimivuuden takaamiseksi on tärkeää huomioida asiakkaiden toiveita sen kehittämisessä. Liitteestä 4 löytyy hyödyllisimmiksi valittuja kommentteja. Alapuolelle on yhteen koottuna vastaajien mielipiteitä.

Etälähtöselvityksen ja matkatavaroiden jätön ja toimittamisen helppoutta pidettiin tärkeänä, samoin turvallisuustekijät mietittyivät monia vastaajia. Matkatavaran toimitusketjun tulisi olla turvallinen ja varmoissa käsissä, mieluiten yksi toimija. Monien toimijoiden osallistuminen matkatavaroiden toimittamiseen herätti epäilystä mahdollisten korvausten suhteen, jos matkatavaralle tapahtuisi jotakin. Myös huoli, ehtisikö matkatavara varmasti oikeaan paikkaan ajoissa. Matkatavaroiden rekisteröintiä, tågmerkintöintiä ja jäljittämistä pidettiin tärkeänä. Matkustajan tulisi olla aina selvillä, missä matkata-

vara menee ja sitä verrattiin verkkokauppojen tilauksien toimitusseurantajärjestelmään. Monilla hotelleilla on jo omaa kuljetusta lentoasemalle, tällöin ei matkustajan tarvitsisi hotellista lähteä erikseen toimittamaan matkatavaraa muualle, vaan hotelli hoitaisi matkatavaran turvallisesti kentälle. Aikaa säästyisi turhalta jonottamiselta ja matkustaja saisi keskittyä työmatkaan tai lomanviettoon.

Helsingin rautatieasemaa pidettiin hyvänä paikkana toimittaa matkatavara etukäteen. Rautatieasema sijaitsee ydinkeskustassa ja helposti löydettävissä myös ulkomaalaisille matkustajille. Rautatieasemalta matkustajat myös helposti pääsevät lentoasemalle. Eri-tyisesti etälähtöselvityspalvelu ja matkatavaroiden toimittaminen lentoasemalle palvelisi parhaiten isoja turistiryhmiä, joiden lennot olisivat vasta myöhemmin iltapäivällä tai illalla. He saisivat huoletta liikkua Helsingin keskustassa ilman laukkuja ja heidän ei tarvitsisi jonotella lentoasemalla lähtöselvityksessä vaan voisivat mennä suoraan turvatarkastukseen.

Varsinkin lapsiperheiden ja liikuntarajoitteisten matkaan lähtö helpottuisi, samoin golfbägien ja suksien kanssa reissaajien liikkuminen lentoasemalle helpottuisi, jos laukut ja erikoismatkatavarat haettaisiin kotoa esimerkiksi pääkaupunkiseudulta. Monien ihmisten matkatavaroiden kanssa liikkuminen junissa tai linja-autoissa helpottuisi huomattavasti sekä poistaisi lentoasemalla jonottamisen. Rahaakin säästyisi, kun voisi julkista liikennettä käyttää taksin asemasta. Etälähtöselvityspalvelu matkatavarakuljetuksin tulisi hinnoitella houkuttelevaksi ja myös perheen koko huomioida, koska joillekin voisi kustannus olla liian suuri kynnys käyttää.

6. VAIHTOEHTOMALLIEN ESITTELYT JA TULOKSET

Tässä luvussa esitetään eri vaihtoehtomallien toimintaperiaatteet ja mitä osatekijöitä niiden soveltamisessa olisi hyvä ottaa huomioon. Etälähtöselvityspalvelussa matkustajalla on kolme vaihtoehtoista tapaa luovuttaa lentomatkatavarat ja tehdä lähtöselvitys lennolle. Lisäksi saapuvalla matkustajalla on mahdollista Helsinki-Vantaan lentoasemalta tilata matkatavaroille kuljetus myöhemmin yöpymäänsä hotelliin tai kotiinsa pääkaupunkiseudulla. Luvussa kerrotaan myös potentiaalisimmista kohderyhmistä, käyttöajoista, hinnoittelusta, kysyntämääristä, tilauksesta sekä tietojärjestelmistä. Lopuksi kerrotaan sidosryhmävalinnoista palvelun tuottamiselle sekä parhaista vaihtoehtomalleista palvelulle.

6.1 Vaihtoehtomallien esittelyt ja toimintaperiaatteet

Tässä luvussa esitellään vaihtoehtomallit ja kerrotaan niiden toimintaperiaatteista.

6.1.1 Vaihtoehto 1: Lentomatkatavaroiden lähtöselvityksen tekeminen Helsingin rautatieasemalta

Tavoitettavuus

Helsingin rautatieasema sopii palvelun järjestämiseen hyvin, koska siinä kohtaavat Suomen päärautatieyhteydet ihmismääriltään, niin kaukojunilla kuin lähiliikenteen junilla. Helsingin rautatieaseman ohitse kulkee myös monia raitiovaunu-, ja bussilinjoja. Helsingin rautatieasemalta on kehärataa pitkin yhteys lentoasemalle. Rautatieaseman lähetyvillä sijaitsee myös Kampin kauppakeskuksen kaukobussiterminaali noin 500 metrin päässä. Rautatieaseman lähetyviltä on olemassa myös hyvät bussiyhteydet lentoasemalle. Muun muassa Finnair City Bus liikennöi rautatieasemalta lentoasemalle tasaisin vuorovälein. Rautatieasemalle on kuitenkin huonot kulkuyhteydet autolla sekä pysäköintipaikkojen lukumäärä on pieni.

Rautatieasema sijaitsee Helsingin keskustassa ja lähellä useita hotelleja. Helsingin keskustassa on myös useita kauppoja, ravintoloita, hotelleja ja muita palvelupaikkoja, jotka vetävät ihmisiä puoleensa. Ennen lentoasemalle lähtemistä ihmiset voivat kuluttaa aikaansa kierrellen näissä paikoissa tai muissa Helsingin turistinähtävyysskohteissa ilman matkatavaroiden mukana pitämisen vaivaa. Tällöin lentoasemallekaan ei tarvitse saapua niin ajoissa ja matkastressin määrä vähenee.

Vantaan kaupungin suunnittelupuolelta on joskus mietitty ulkoisen lähtöselvityspisteen perustamista Tikkurilaan, mutta asia ei ole edennyt. Riippuen mahdollisista perustamiskustannuksista, keskitetyksi pisteeksi sopisi ensisijaisesti valikoida vain Helsingin rautatieasema kustannuksellisista syistä. Järjestelmän rakentaminen ja ylläpitokustannukset tulisivat liian kalliiksi ja kannattomaksi jos palvelua ylläpidettäisiin useammalla rautatieasemalla. Toisaalta Tikkurilan asemalta on lyhin yhteys lentoasemalle pohjoisesta tulevilta junilta. [26]

Finnair City Bus

Kuljetuksissa voitaisiin käyttää hyväksi Finnair City Bus -palvelua, joka lähtee rautatieasemalta ja jonka bussissa on hyvin tilaa matkatavaroille. Asiakkaat voisivat tulostaa matkatavarantarroja rautatieaseman R-kioskillä. Finnairin City Bussin vuorot lähtevät 20 minuutin välein, jolloin lentomatikustajien ei tarvitsisi odottaa kauaa jättääkseen matkatavarat bussin säilytystilaan. Bussikuljettaja tarkistaisi asiakkaiden lentoliput ja matkatavarat tätä ennen.

Vaihtoehtoiset keskitetyt lähtöselvityspisteet

OnniBus.Comilla ja ExpressBussilla on nopeita yhteyksiä Suomen suurista kaupungeista Helsinki-Vantaalle. OnniBus.Com avasi 15.8.2016 vaihdottoman yhteyden Turun kaupunkiseudun ja Helsinki-Vantaan lentoaseman välillä ja suunnittelee laajentavansa toimintaa muihinkin suurimpiin kaupunkeihin. Jos tulostettavat matkatavaran matkustajakortit otetaan käyttöön Helsinki-Vantaalla, niin sen myötä lähtöselvityksiä voitaisiin laajentaa kauemmaksi pääkaupunkiseudusta. Yksi vaihtoehto olisi järjestää palvelua OnniBus.comin vaihdottomien lentoasemayhteyksien kautta. Tämä jätetään kumminkin jatkotutkimuksiin.

Toimintaperiaate Helsingin rautatieasemalla

Helsingin rautatieasemalle rakennettaisiin tilat lähtöselvitystoiminnalle. Suunnitelmana olisi, että lähtöselvitystiskejä olisi yksi tai kaksi. Riippuen kysynnästä lisälähtöselvitystiskeille voitaisiin varata lisäpaikkoja. Lähtöselvitystiskit voitaisiin rakentaa samaan yhteyteen nykyisten kauko- ja lähijunien lipunmyyntitilojen kanssa. Lähtöselvitystiskit jaettaisiin kaikkien lentoyhtiöiden kesken, jotka haluaisivat lähteä mukaan palveluun. Tällöin kustannukset jäisivät pienemmiksi. Samalla kun matkustajien lähtöselvitystarpeet lentoasemalla vähentyisivät, niin lentoyhtiöt säästäisivät tässäkin kustannuksissa kuin myös lentoasema jonojen ja ruuhkien pienentyessä. Kun asiakas on jättänyt matkatavaransa lähtöselvitykseen, niin se sinetöidään ja lukitaan varastotilaan. Varastotilasta kuljetusyrityksen työntekijä tai HSL:n huolitsija toimittaa matkatavarat kuljetusauton säilytystilaan. Tämän jälkeen kuljetus sinetöidään.

Kehärataa pitkin tapahtuva matkatavaroiden kuljetus

Kehärataa kiertää tietty määrä junia ja niiden määrä vaihtelee kellonajasta riippuen. Yhtein junaan ja junan vaunuun voitaisiin rakentaa matkatavaroiden kuljetukseen erikoisvalmistettu kuljetustila. Tämä tila sinetöitäisiin junan matkaamisen ajaksi lentoaseman pysäkille. Tai sitten matkatavaroille rakennettaisiin oma lukittu kuljetuspakkaus, jossa niitä liikuteltaisiin rautatieasemalta aina lentoaseman matkatavaralinjastolle asti. Matkatavarat lukittaisiin tähän kuljetuspakkaukseen jo, kun matkustaja tuo matkatavaransa lähtöselvitykseen. Junien pysähdysaika lentoasemalle saattaisi pidentyä matkatavaroiden poisottamisen vuoksi junista.

Matkatavaroiden huolitsija vastaisi matkatavaroiden turvallisuudesta koko ketjun aikana ja hänellä olisi voimassa oleva kat8 koulutuskategorian turvallisuusluokitus. Kuitenkaan HSL:llä ei ole käytössä vielä junia, jossa olisi erilliset lukittavat kuljetustilat. Uusia junia tilataan noin 40 vuoden välein.

6.1.2 Vaihtoehto 2a: Lentomatkatavaroiden lähtöselvityksen tekeminen kotoa käsin pääkaupunkiseudulla

Tässä vaihtoehtomallissa asiakkaiden lentomatkatavarat noudettaisiin ja lähtöselvitys tehtäisiin kotoa käsin pääkaupunkiseudulla sekä Tuusulan ja Keravan paikkakunnilla. Tilaukset tehtäisiin lentoyhtiön verkkosivuilla olevalta varauspalvelimelta tai lentolipun oston yhteydessä. Asiakas kirjautuisi palvelimeen lennon varausnumerolla ja passinumerolla. Tämän jälkeen asiakas syöttäisi osoitteensa ja muut vaadittavat lentotiedot palvelimelle. Asiakkaalle annettaisiin palvelussa näkyville vapaana olevia lähtöselvityksai-koja. Sitä mukaan, kun tilauksia kertyisi, niin asiakas näkisi reaaliaikaisesti mitkä ajat ovat vielä vapaina.

Varaukset tulisi tehdä järjestelmään hyvissä ajoin riippuen valittavasta kuljetusyri-tyksestä. Osa kuljetusyri-tyksistä vaatii tilauksen tekemisen jo päivää ennen noutoa. Kun kuljetusyri-tyksistä vastaanottaa järjestelmäänsä matkustajan noutopalvelupyynnön, niin tämän jälkeen optimoidaan määräaikaan mennessä kaikista sen hetkisistä tilauksista, mukaan lukien Helsingin rautatieaseman ja hotellien pyynnöt, optimaalisin kuljetusreitit. Jos kuitenkin kysyntämäärä on suuri, niin pakettiautoja otetaan sitä enemmän käyttöön ja ne liikkuisivat vyöhykejaoittain etelä-pohjoissuunnassa, jotta asiakkaita voitaisiin palvella nopeammin ja ettei kuljetusmatkoihin kuluisi liian paljon aikaa.

Matkatavaroiden noutotapahtuma

Matkatavaroiden noutotapahtumassa kuljetusyri-tyksen henkilö lähettää asiakkaalle viestin tai soittaa hänelle saapumisestaan noutamaan matkatavaroita. Kuljetusyri-tyksen henkilö suorittaa lähtöselvityksen normaalisti printtaamalla tegin ja matkustuslipukkeen sekä punnitsemalla matkatavarat. Tämän jälkeen matkatavarat lukitaan pakettiauton sinetöityyn säilytystilaan. Tähän toimenpiteeseen tulisi varata aikaa vähintään 10 minuuttia, ettei tulisi myöhästymisiä seuraaviin kohteisiin mentäessä. Tunnin aikana voi-

taisiin suorittaa noin 3 noutoa kodeista. Tässä täytyy ottaa kuitenkin huomioon liikenne-ruuhkat sekä sijaintietäisyydet kohteiden välillä. Matkatavarat lukittaisiin joko pakettiauton tilaan siten, että pakettiauton ovessa olisi määräykset täyttävä lukitusjärjestelmä mikä toimisi myös sinettinä tai sitten matkatavarat lukittaisiin pakettiauton kuormatilassa erilliseen suljettuun säilytystilaan erilleen muista kuljetettavista tavaroista. Matkatavarat voitaisiin myös sulkea muovipusseihin.

6.1.3 Vaihtoehto 3a: Lentomatkatavaroiden lähtöselvityksen tekeminen hotellien kautta

Tässä vaihtoehtomallissa hotelliasiakkaiden matkatavarat noudettaisiin kuljetusyrityksen toimesta valikoiduista hotelleista. Hotellista riippuen olisi määrätty tiettyjä noutoajkoja, jolloin asiakas voisi luovuttaa matkatavarat ja tehdä lähtöselvityksen. Tämä sen vuoksi, että samaan aikaan voitaisiin noutaa useampien asiakkaiden matkatavaroita samasta hotellista. Asiakas tekee tilauksen lentoyhtiön palvelimelle. Kuljetusyritys saa tiedon tästä ja saapuu sovittuun aikaan tekemään lähtöselvitykset. Potentiaalinen aika lähtöselvityksien tekemiselle eri hotelleissa olisi kello 9 ja 12 välillä, koska hotellihuoneet tulee luovuttaa viimeistään kello 12 mennessä. Palvelu voisi toimia samanlaisesti myös ilta-aikaan, jos asiakkaiden lennot lähtevät seuraavan päivän aamuna. Gabor Pusztai Restel-hotelliketjulta kertoo, että tällä mallilla voitaisiin kokeilla [103].

Tässä vaihtoehdossa on myös mietitty ratkaisua, jossa hotellivirkailijat suorittaisivat lähtöselvityksen ja lukitsisivat matkatavarat lukittavaan matkatavaroiden säilytystilaan odottamaan kuljetusyrityksen henkilön noutoa. Tätä ratkaisua ei kuitenkaan nähdä potentiaalisena, koska hotellivirkailijoiden kouluttaminen vaatii suuret resurssit, liiketoimintaa ei koeta riittävän potentiaalisena ja kannattavana hotellien ydinliiketoiminnan rinnalla sekä hotellit eivät voisi panostaa tarpeeksi säilytystilojen turvallisuuteen.

6.1.4 Vaihtoehto 3b: Lentomatkatavaroiden ennakkokuljetus lentoasemalta asiakkaan hotelliin

Tässä palvelussa matkustaja voisi tilata ennakkoon lentomatkatavaroiden kuljetuksen lentoasemalta valikoituun hotelliin pääkaupunkiseudulla. Kyseisessä palvelussa asiakas kirjautuisi lentoyhtiön sivuille esimerkiksi omalla asiakasnumerolla ja ilmoittaisi siellä lentoyhtiölle, että haluaisi matkatavaroidensa kuljetettavan lentoasemalta valikoituun hotelliin tiettyyn aikaan mennessä. Samalla tästä välittyisi tieto myös asiakkaan hotelliin. Matkustajan täytyisi ilmoittaa myös tulliin etukäteen, jos hänellä on tullattavaa. Lentoaseman työntekijä keräisi ja tunnistaisi saapuvien matkustajien lähtöselvityksensä asiakkaan matkatavaran ja kiinnittäisi siihen tunnistenuhan hotellikuljetusta varten. Tämän jälkeen matkatavarat siirrettäisiin säilytystilaan odottamaan kuljetusyrityksen edustajaa ja toimitusta hotelliin. Samalla kyydityksellä voitaisiin kuljettaa useampia

toimituksia eri hotelleihin ja kotiosoitteisiin. Matkatavarat tulisi kuitenkin toimittaa hotelleihin viimeistään 4 tunnin päästä siitä, kun ne ovat saapuneet lennolta lentoasemalle.

Tässä palvelussa hotellien ei tarvitsisi panostaa erityisemmin palveluun tuottamiseen. Riittäisi vain, että hotelli saisi asiakkaalta ja lentoyhtiöltä ilmoituksen matkatavaran saapumisesta erikseen. Hotelli tunnistaisi matkatavaran asiakkaan omasta lentolipusta. Palvelu myös auttaisi nostamaan kuljetuksien täyttöastetta paluukyydeillä lentoasemalta.

6.1.5 Vaihtoehto 2b: Lentomatkatavaroiden ennakkokuljetus lentoasemalta asiakkaan kotiin pääkaupunkiseudulla

Kyselytutkimustuloksista tuli esille, että matkustajat kaipaisivat myös lentomatkatavaroiden kotiin kuljetuspalveluita. Tällä hetkellä esimerkiksi Kovanen yhtiöt Oy toimittaa myöhästyneiden lentomatkatavaroiden kuljetuksia kotiin.

Palvelu toimisi pääkaupunkiseudulla asuville. Kyseinen palvelu toimisi samalla periaatteella kuin hotelleihin tapahtuvat kuljetukset pois lukien, että matkatavarat toimitettaisiin aikaisintaan 6 tunnin päästä siitä, kun ne ovat saapuneet lennolta. Matkatavaroita tulisi olla aina jonkun vastaanottamassa asiakkaan kotona. Asiakkaan pitäisi sopia tilauksen yhteydessä mihinkä aikaan hän haluaisi vastaanottaa matkatavaran kotona. Kuljetusyrityksen edustaja soittaisi asiakkaan numeroon ennen toimitusta. Tämä vaihtoehtomalli ei ollut mukana kyselytutkimuksessa, joten kysyntämäärät ja arvioidut hinnat jäävät arvioimatta.

6.2 Palvelun kohderyhmät, käyttöajat, hinnoittelu, kysyntämäärät, tilaus ja tietojärjestelmät

Tässä luvussa kerrotaan ensisijaisista käyttäjäryhmistä palvelun käytölle sekä hinnan muodostumisista eri vaihtoehdoille. Hinnan muodostumisessa vaikuttavat arviot kuljetuskustannuksista, kysyntämääristä sekä kyselytulosten antamista vastauksista. Kustannuksia ja hintoja laskettaessa on hyvä osata ottaa huomioon hankkeen eri osapuolet kuten hotellit ja lentoyhtiöt.

Palvelun kohderyhmät

Palvelun ensisijaisia käyttäjiä olisivat ulkomaalaiset turistit sekä liikematkustajat. He todennäköisesti yöpyisivät pääkaupunkiseudun hotelleissa. Aasiaan päin suuntautuvat lennot lähtevät vasta illalla, jolloin aasialaisilla turisteilla olisi hotellista kello 12 pois kirjautuessaan paljon vapaa-aikaa vielä käytettävänä. Liikematkustajienkin aikataulut voivat olla kiireisiä, jolloin he eivät ehdi Suomeen saapuessaan hotellille viemään matkatavaroitaan. Kotoa päin noudossa lapsiperheet olisivat potentiaalisin kohderyhmä. Heillä on yleensä paljon matkatavaroita kuljetettavanaan. Vanhemmat eivät välttämättä

pysty samaan aikaan huolehtimaan lapsistaan ja kantamaan matkatavaroitaan. Palvelu sopisi myös suurille matkustajaryhmille kuten matkatoimistojen lomapakettimatkaajille tai vaikkapa urheiluseurajoukkueille. Lomapakettimatkaajat ostavat valmismatkapaketteja, jossa kaikki on valmiiksi huolehdittu asiakkaan puolesta. Tällöin matkustajat odottavat matkoiltaan sujuvuutta ja ovat sen takia maksaneet siitä enemmän kuin tavallinen matkustaja. Matkatoimistot tekevät yleensä yhteistyötä lentoyhtiöiden kanssa ja lennot voivat olla charter-lentoja eli lentoyhtiön kanssa erikseen järjestettyjä tilauslentoja. Suomalaisista matkatoimistoista Aurinkomatkat kuuluu Finnairin konserniin. Muita matkatoimistoja ovat TUI ja Tjäreborg.

Palvelun käyttöajat

Palvelu olisi käytettävissä kello 6 ja 22 välillä. Asiakkaiden tulisi tehdä tilaus viimeistään 12 tuntia ennen kotoa päin tapahtuvasta lähtöselvityksestä pääkaupunkiseudulla. Hotellista riippuen säännölliset noutoajat on sovittu enakkoon. Tämä auttaisi kuljetusten suunnittelussa. Matkatavaroiden luovutuksen ja lennon lähdön välissä tulisi olla vähintään 4 tunnin väli, jotta matkatavarat ennättäisivät varmasti ajoissa lennolle. Mitä suurempi aikaväli olisi, niin sitä korkeammat olisivat kuljetuksien täyttöasteet. Aikaisintaan matkatavarat voisi luovuttaa vuorokautta ennen, mutta aikaisintaan 12 tuntia tilaus tapahtuman jälkeen. Koska tarkkaa kysyntää ei voida varmasti tietää ja milloin asiakkaat haluaisivat luovuttaa matkatavaransa, niin palvelua olisi hyvä aluksi testata, jolloin palvelun ruuhkaisimman aikavälin voisi tietää paremmin ja kuljetukset sovittaa sen mukaan sopivaksi. Palvelu palvelisi asiakkaita parhaiten, ettei luovutusajalla olisi väliä, jolloin kysyntä ja palvelutaso olisivat korkeat. Kuitenkin kullakin lentoyhtiöllä on nykyään määritelty kuinka aikaisin matkatavarat voi luovuttaa lennolle. Yleensä lähtöselvitys aukeaa 2 tuntia ennen lennon lähtöä. Finnairilla voi matkatavaran luovuttaa edellisenä iltana kello 18 ja 21:30 välillä. Etälähtöselvityspalvelussa lentoyhtiöiden tulisi pidentää lähtöselvitysaikaa, että palvelu voisi toimia.

Helsinki-Vantaan lentoasemalta lähtee aamuisin ja iltapäivisin enemmän lentoja kuin muihin vuorokauden aikoihin. Vilkkaimmat ajat sijoittuvat aamuisin kello 6 ja 8 välille sekä iltapäivällä kello 14 ja 17:30 välille. Euroopan ulkopuolelle suuntautuvat lennot lähtevät kello 16:30 alkaen. Hotelleista uloskirjautuminen tapahtuu viimeistään kello 12 mennessä. Tämän myötä potentiaalisimmat toiminta-ajat palvelulle olisivat aamulla kello 6 ja 12 välillä sekä illalla varhaisaamun lennoille.

Lentoasemalta hotelleihin suuntautuvat matkatavarat tulisi toimittaa hotelleihin viimeistään 4 tunnin päästä siitä, kun ne ovat saapuneet lennolta lentoasemalle. Lentoasemalta kotiin tapahtuvien kuljetusten vientiajat sovitaan erikseen asiakkaan kanssa.

Palvelun kysyntämäärät

Koska kysyntämääriä ja palvelun toimintaperiaatteiden kustannuksia ei tiedetä vielä tarkalleen ennen kuin palvelua on testattu, niin hintatietoja kullekin palveluvaihtoehdol-

le on vaikea määrittellä tarkasti. Palvelun tulisi olla kannattavaa liiketoimintaa jokaiselle toimijalle, jolloin palvelun lipun hinnan määrääväksi tekijäksi muodostuu kuljetusyrityksen hintapyyntö. Kaikki kuljetusyritykset eivät halunneet luovuttaa arvioituja hintojaan nähtäväksi julkiseen työhön. Riittävän suuri kysyntämäärä on myös tärkeässä osassa palvelun onnistumisessa. Mitä suuremmat kysyntämäärät olisivat, niin sitä enemmän kuljetusautoja olisi oltava liikenteessä ja valmiudessa. Kyselytutkimuksissa ilmi tulleet asiakkaiden arvioimat sopivat hinnat antoivat hyvää kuvaa, mitkä hinnat vastaisivat tarpeeksi suurta kysyntämäärää.

Hong Kongissa 62 lentoyhtiötä tarjoaa etälähtöselvityspalvelua. Hong Kongissa yhteensä noin 2 miljoonalle matkatavaralle tehtiin etälähtöselvitys vuonna 2011. Yhden päivän aikana etälähtöselvityksiä tehtiin noin 5500 kappaletta. Palvelun hinta junalipun kanssa maksaa noin 11 euroa. Vuoden 2016 lokakuulta, viimeisen 12 kuukauden matkustajamäärä oli 70 564 000. Helsinki-Vantaalla oli vuonna 2015 noin 16 miljoonaa matkustajaa ja näistä 6 miljoonaa oli lähteviä matkustajia. Ruumaan menevien matkatavaroiden osuus yhtä matkustajaa kohden Helsinki-Vantaalla on noin 0,6. Jos samoja suhdelukuja käytetään Hong Kongissa, niin lähteviä matkustajia on vuodessa 26 miljoonaa, joista 15,6 miljoonalla matkustajalla on ruumaan laitettavana matkatavaraa. Tämän johdosta etälähtöselvityspalvelun käyttöaste on noin 12,8 % matkustajien keskuudessa, joilla on ruumaan laitettavana matkatavaroita.

Wienissä noin 20 lentoyhtiötä tarjoaa etälähtöselvityspalvelua. Lähtöselvityksen tehneitä matkustajia oli 200 000 vuonna 2015. Yhden päivän aikana lähtöselvityksiä tehtiin noin 550 kappaletta. Palvelun hinta junalipun kanssa maksaa 11 euroa. Wien lentoaseman matkustajamäärä vuonna 2015 oli 22 775 000 matkustajaa. Jos Helsinki-Vantaan suhdelukua verrataan Wienin lähtevien matkustajien määriin, niin lähteviä matkustajia oli 8 541 000 vuonna 2015, joista noin 5 124 600 matkustajalla on ruumaan laitettavia matkatavaroita. Tämän johdosta etälähtöselvityspalvelun käyttöaste on noin 3,9 % ruumaan laitettavien matkatavaroiden osalta.

Etälähtöselvityspalvelun kannalta olisi tärkeää, että mahdollisimman moni lentoyhtiö olisi mukana sen toteutuksessa. Helsinki-Vantaalta lähtevien matkustajien ruumaan menevien matkatavaroiden lukumäärä on noin 10 000 päivittäin. Jos oletetaan, että 2 prosentille näistä matkatavaroista tehtäisiin etälähtöselvitys, niin se tarkoittaisi 200 matkatavaraa päivittäin. Saapuvia matkatavaroiden lukema on noin 14 500. Jos oletetaan, että 1 prosentille näistä matkatavara kuljetettaisiin kotiin tai hotelliin, niin se tarkoittaisi 145 matkatavaraa päivittäin. Kyselytutkimuksessa mitattiin vain hotelliin kuljetettavien matkatavaroiden kiinnostusastetta ja sopivaa hintaa, joten prosenttilukemaa on vaikeampi arvioida kuin lähtevien matkustajien osalta. Päivän aikana matkatavaroiden toimituksia tehtäisiin yhteensä $200 + 145 = 345$ kappaletta. Yhteishintaa näille kertyisi 15 euron keskiarvohinnalla noin 5175 € päivässä ja 20 euron keskiarvohinnalla 6900 euroa.

Palvelun hinnoittelu

Asiakkaiden on tärkeää tiedostaa palvelun hinta etukäteen sitä tilattaessa ja maksettaessa sekä myös, miten matkatavaroiden lukumäärä ja nouto-osoite vaikuttavat hintaan. Hinnoitteluun voisi saada alennusta, jos asiakas tilaisi palvelun tarpeeksi ajoissa tai jos asiakas tilaisi myös noutokuljetuksen lentoasemalta saavuttuaan takaisin Suomeen.

Hinnat eri vaihtoehtoilta perustuisivat kyselytuloksien antamiin vastauksiin, jossa otettaisiin myös huomioon kuljetusyrietyksien antamat hinnat. Palvelun hintoja määrittäessä, on hyvä verrata niitä kuljetuskustannuksien suuruuteen, että palvelu voisi toimia kannattavasti. Hinnoissa yritetään myös miettiä, miten etälähtöselvityspalvelusta saataisiin kustannuksiltaan kannattava perustuen mahdollisiin kysyntämääriin. Matkatavaran hinnoittelussa ei ole väliä millaisesta matkatavarasta on kyse. Golf-bägit ja muut erikoismatkatavarat hinnoitellaan samanlaisesti kuin matkalaukut.

Hinta: Vaihtoehto 1 – Helsingin rautatieasema

Hinta palvelulle olisi 10 € yhtä matkatavaraa kohden. Jos samalla henkilöllä olisi useampi matkatavara, niin ylimääräisestä matkatavarasta peritään 5 €. Samaan perheeseen kuuluva henkilö voi tehdä lähtöselvityksen muidenkin perheen jäsenten puolesta, jolloin lisämatkatavarasta peritään 5 €. Helsingin rautatieasema olisi hinnaltaan edullisen vaihtoehto, koska kuljetuksien täyttöasteet olisivat siellä korkeat. Kuitenkin aseman ylläpito- ja perustamiskustannukset olisivat selvästi muita vaihtoehtoja korkeammat.

Hinta: Vaihtoehto 2 – Kotoa päin hakeminen pääkaupunkiseudulla

Hinta palvelulle muodostuisi säteisetäisyyden mukaan lentoasemalta nouto-osoitteeseen. Palvelussa olisi erihintaisia vyöhykkeitä aina 30 kilometriin asti. Tästä suuremmat etäisyydet hinnoiteltaisiin erikseen. Hinta alle 10 kilometrin etäisyydelle olisi 20 €, 10 - 20 kilometrin etäisyydelle 25 € ja 20 – 30 kilometrin etäisyydelle 30 €. Jos samalla henkilöllä on useampi matkatavara, niin ylimääräisestä matkatavarasta peritään 5 €. Jos samasta koti-osoitteesta useampi asiakas tekee lähtöselvityksen, niin ylimääräisestä matkatavarasta peritään 5 €. Kun asiakas syöttää tilauspalvelimeen osoitteensa, niin järjestelmä laskee automaattisesti etäisyyden lentoasemalle. Tämä vaihtoehto nähdään kalliimpana, koska se vaatii kuljetuksilta suurempaa ohjausta ja yksittäisiä hakukohteita olisi useampia.

Hinta: Vaihtoehto 3 – Hotellista päin hakeminen

Hinta palvelulle olisi 15 € yhtä matkatavaraa kohden. Jos samalla henkilöllä olisi useampi matkatavara, niin ylimääräisestä matkatavarasta peritään 5 €. Jos hotelli olisi luokiteltu lentokenttähotelliksi, niin hinta olisi 10 €. Tämä vaihtoehto olisi kannattavuussuhteeltaan helpoin toteuttaa. Hotelleista saataisiin kerralla kerättyä useamman matkustajan matkatavarat ja aikaa säästyisi.

Hinta: Vaihtoehto 4 – Lentoasemalta nouto hotelliin

Hinta palvelulle olisi 15 € yhtä matkatavaraa kohden. Jos samalla henkilöllä olisi useampi matkatavara, niin ylimääräisestä matkatavarasta peritään 5 €. Jos hotelli olisi luokiteltu lentokenttähotelliksi, niin hinta olisi 10 €.

Hinta: Vaihtoehto 5 – Lentoasemalta nouto kotiosoitteeseen

Tämä vaihtoehto ei ollut mukana kyselytutkimuksessa. Hinta palvelulle muodostuisi samanlaisesti kuin vaihtoehdossa 2, mutta kustannukset olisivat 5 € alemmat jokaisella hintavyöhykkeellä. Tämä siksi, koska toimituksia voitaisiin kuljettaa ilman lentoliikenteen tarkkoja turvavaatimuksia ja toimitusajoissa olisi enemmän vapautta.

Palvelun tilaaminen

Kyselytutkimuksien perusteella suosituimmiksi vaihtoehdoiksi etälähtöselvityksen tilaamiseen olivat lentoyhtiön verkkosivut ja lentolipun oston yhteydessä. Tilauksen yhteyteen asiakas kirjaisi noutoajan, sijainnin, matkatavaroiden lukumäärän sekä lennon varausnumeron. Hotellista päin tapahtuvassa noudossa asiakkaalle olisi määrätty ennakoon hotellista riippuen noutoajat.

Yksi mahdollisuus etälähtöselvityspalvelun tilaamiseen olisi sen sisällyttäminen lentolipun hintaan tai sen oston yhteyteen lisäpalveluna. Nykyään lentolippua ostettaessa asiakas voi esimerkiksi Finnairin lennoilla valita lentolipulleen eri tasoluokituksia kuten Basicin, Valuen tai Pron. Siinä asiakas voi päättää muun muassa haluaako tehdä muutoksia tai peruutuksia lentoihin joko ennen matkaa tai matkan alettua, sallittujen matkatavaroiden lukumäärästä ruumassa, istuinpaikan valinnasta tai priority-lähtöselvityksestä. Alla olevassa kuvassa 27 on, Finnairin sivuilta lentolippua ostettaessa, näkyvillä eri tasoluokitukset lennolla ja kerrottuna mitä lisäpalveluita on tarjolla. [69]

	BASIC	VALUE	PRO
Muutokset ennen matkaa / matkan aikana	Ei sallittu	100 EUR**	SALLITTU
Peruutus ennen matkaa / matkan aikana	Ei takaisinmaksua	Wierota 25%* / Ei takaisinmaksua	TÄYSI TAKAISNMAKSU
Käpälä matkatavara max. 23 kg/osa	1 laukku	1 laukku	2 priority-laukku
Fäärat Plus -sitovat	50%	100%	100%
Istuinpaikan valinta	Maksullinen	Maksullinen	KUMARIN
Käpälämatkatavara	1 laukku	1 laukku	1 laukku
Lisäpalvelut	Ei	Ei	Ei
Priority-lähtöselvitys	Ei	Ei	KYLLÄ, JOS SAADAVILLA
Priority-lähtöselvitys ja korvausten saaminen	Ei	Ei	KYLLÄ
Hotellimaksu	Ei sallittu	100 EUR	100 EUR

Kuva 27. Lentolipun varauksen tasoluokitukset. [69]

Asiakkaat eivät välttämättä aina tiedä lentolippua ostaessaan onko matkatavaroiden etälähtöselvityspalvelulle tarvetta. Tällöin tilaamisen voisi tehdä myös lentoyhtiön verkkosivuilta.

Kotoa päin tapahtuvassa noudossa asiakkaille annettaisiin golfin tiiusaika perusteisesti näyttille vapaina olevia aikoja. Sitä mukaan, kun tilauksia kertyy, niin asiakas näkisi mitkä ajat ovat vielä vapaina.

Finnair Plus-pisteet

Finnairilla on olemassa Finnair Plus- jäsenohjelma, jonka myötä asiakkaat voivat kerätä taso- ja palkintopisteitä. Tasopisteitä, eli seuraavalle Finnair Plus -jäsentasolle oikeuttavia pisteitä, voidaan kerryttää Finnairin ja muiden oneworld-yhtiöiden reittilennoista. Palkintopisteet ovat erilaisiin palkintoihin oikeuttavia pisteitä, joita voi äskeisten vaihtoehtojen lisäksi kerryttää Finnair Plus -yhteistyökumppaneiden palveluista. Jäsenenä asiakkaat voivat nauttia yksilöllisestä ja joustavasta palvelusta sekä lukuisista rahanarvoisista eduista, lisäpalveluista tai matkatoimistojen matkapaketeista. [70], [71]

Etälähtöselvityspalvelun tapauksessa voisi tulla kyseeseen, että asiakkaat voisivat käyttää esimerkiksi Finnair Plus jäsenohjelman kautta kerättyjä pisteitä palvelussa tai jos asiakas on esimerkiksi Gold tai Platinum -jäsen, niin saada palvelun ilmaiseksi. Yksi Finnairin yhteistyökumppaneista on Sokos Hotels hotelliketju. Sokos Hotels ja Finnair voisivat tehdä yhteistyötä etälähtöselvityspalvelun markkinoinnissa ja myymisessä asiakkailleen.

Yhtenäiset tietoliikennejärjestelmät

Nykyään lentoyhtiöillä on vain oikeudet matkustajan lentotietojen näkemiseen. Etälähtöselvityspalvelun toimivuuden takaamiseksi olisi tärkeää, että oleelliset tiedot matkatavaroiden lähtöselvittämisessä välittyisivät kuljetusyriyksen, hotellien, lentoasemaoperaattorin, lentoyhtiöiden ja asiakkaiden välillä. Näin voitaisiin optimoida toimintaa paremmin ja vähentämään virhetilanteita. Etälähtöselvityspalvelun myötä tulisi luoda oma erillinen järjestelmä palvelun käyttöön ja mikä soveltuisi jokaisen lentoyhtiön käyttöön

Lentoyhtiön on tärkeää tietää, milloin matkatavaroille on tehty lähtöselvitys ja otettu kuljetusyriyksen huostaan. Kuljetusyriyksen henkilö kuittaisi matkatavarat hakiessaan niitä ja tällöin tieto välittyisi järjestelmään, että matkatavarat ovat kuljetuksessa. Kuittaus tehtäisiin viivakoodin välityksellä skannaamalla matkatavaratarrasta tieto. Kuljetusyriyksen on tärkeä tiedostaa milloin matkatavara tulee noutaa valikoidusta toimipaikasta sekä milloin se tulee toimittaa valikoituun kohteeseen. Kuljetusyriyksen saa tilauspalvelimen kautta tiedon järjestelmänsä, milloin ja mistä hänen täytyisi tulla hakemaan matkatavarat ja montako matkatavaraa asiakkaalla on kuljetettavana. Hotelli ilmoittaisi kuljetusyriykselle, jos heillä on määrättyyn aikaan asiakkaita, jotka haluaisivat tehdä lähtöselvityksen. Jos turvallisuussinetti pettäisi kuljetuksen aikana, niin matkustaja saisi

tästä tiedon ja hänen tulisi tarkistaa matkatavarain sisältö lentoasemalla. Kun matkatavarat saapuvat lentoaseman matkatavaralinjastolle, niin matkustaja saisi tästä halutessaan tiedon.

6.3 Sidosryhmien ja vaihtoehtomallien valinnat

Tässä luvussa esitetään, mitkä vaihtoehtomalleista olisivat potentiaalisimmat ja millä toimintaperiaatteilla ne toimisivat. Samalla myös valitaan sidosryhmistä potentiaalisimmat tuottajat palvelulle. Kuljetuksien kustannuksia on vaikea tiedostaa vielä tarkkaan tässä vaiheessa. Palvelua tulisi testata käytännössä, että voitaisiin tiedostaa kustannukset paremmin.

Soveltuvien kuljetusyritysten

Diplomityössä tutustuttiin viiteen eri kuljetusyritykseen: Postiin, DB Schenker Oy:hin, TNT:hen, Kovanen Yhtiöt Oy:hin ja Helsingin seudun liikenteeseen. Näistä HSL harjoittaa toimintaa raideliikenteessä ja muut maakuljetuksissa. Palvelun toimivuuden ja selkeyden kannalta olisi parasta, että vain yksi kuljetusyritys harjoittaisi toimintaa. HSL ei soveltuisi palvelun tuottamiseen tällä hetkellä, koska junavaunut eivät sovellu matkatavaroiden kuljettamiseen, eikä myöskään matkatavaroiden siirtämiselle lentoaseman pysäkiltä lentoaseman matkatavaralinjastolle ole keksitty ratkaisua. Muut kuljetusyritykset pystyisivät tuottamaan palvelua. Parhaimmaksi toimintatavaksi koetaan tuntipohjainen hinnoittelu kuljetuksille tai taksityyppinen toimintatapa. Taksityyppinen hinnoittelu tulisi todennäköisesti edullisimmaksi, kun kuljetustilauksiin voidaan vastata nopealla aikataululla ja lyhyillä kuljetusmatkoilla. Tämä vaatisi, että noin 5 kulkuneuvoa ympäri pääkaupunkiseutua olisi koko ajan valmiina toteuttamaan tilauspyyntöjä.

Asiakkaat arvostavat joustavuutta ja nopeutta tilauksien ja lähtöselvityksien tekemisessä. Palvelutasoltaan Kovanen soveltuu mahdollistamaan parhaiten edellä mainitun palvelun tuottamisen. Kovasella on pääkaupunkiseudulla hyvä maine laadukkaiden palvelujen tarjoajana. He pystyvät nopealla aikataululla saamaan autojaan vapaaksi, koska heidän toimintansa perustuu taksityyppiseen palveluun. Kovanen pystyisi hoitamaan etälähtöselvityspalvelua vuorokauden ympäri toisin kuin muut kuljetusyritykset. Kovanen harjoittaa tällä hetkellä jo lentokenttäpalvelua, joten palvelu olisi heille osittain jo tuttu. Kovasen on ilman tarkkoja tietoja vaikea hinnoitella palvelua, kun palvelukonseptiä ei ole mallinnettu tarkasti ja sitä ei ole testattu käytännössä.

Postin etuna olisi se, että asiakas pystyisi jättämään matkatavarain monessa Postin eri toimipaikassa. Matkatavara voitaisiin myös kuljettaa ennakkoon lentoasemalta valikointeihin Postin toimipisteisiin. Tämä kuitenkin vaatisi kuitenkin korkeampia kustannuksia turvallisuusvaatimuksiin ja henkilöstön kouluttamiseen. Tämän johdosta tätä ei nähdä toimivana ratkaisuna. Postin pystyy tarjoamaan etälähtöselvityspalvelun toteuttamista koko Suomen alueelta. Tämä kuitenkin vaatisi turvallisuusjärjestelyiltä suurta panostus-

ta, mikä voisi olla mahdotonta toteuttaa. Palvelu voisi toimia, jos matkalaukussa olisi turvajärjestelmä, joka hälyttäisi murrosta. Tuntipohjaisessa hinnoittelussa DB Schenker oli edullisin.

Vaihtoehtomallit

Potentiaalisen vaihtoehto olisi hotelleista tapahtuva lähtöselvitys, koska samaan aikaan tavoitettaisiin useampi asiakas sekä hotellit sijaitsevat lähellä toisiaan, jolloin kuljetusmatkat jäävät lyhyemmiksi. Hotelleihin tapahtuva matkatavaroiden toimitusvaihtoehto koetaan myös kannattavana. Tällöin paluukuljetuksille saataisiin myös täyttöastetta. Molemmat vaihtoehdot palvelisivat kohderyhmistä turisteja ja liikematkustajia. Kotoa päin tapahtuva lähtöselvitys vaatisi kuljetuksilta hyvää reitittämistä, että se olisi kannattava ja toimiva. Helsingin rautatieasemalle voisi olla vaikeaa järjestää toimitiloja ja matkatavaran säilytystiloja. Tässä vaihtoehdossa Finnair City Bussin kautta lähtöselvityksen tekeminen olisi toimivin ratkaisu, jolloin asiakkaat voisivat ostaa bussiin lipunkin myöhemmin käytettäväksi.

Lentoyhtiöt

Hong Kongissa palvelua tarjoaa 62 lentoyhtiötä ja Wienissä 20. Palvelun toimivuuden ja riittävien kysyntämäärien takaamiseksi olisi tärkeää, että mahdollisimman moni lentoyhtiö olisi mukana sen tarjoamisessa. Helsinki-Vantaan lennoista noin kaksi kolmasosaa on Finnairin operoimia.

Hotellit

Palvelu voisi ensisijaisesti toimia Kämp Collectionin Hotels-ketjun hotelleissa. Myös Restel-hotellit ovat esittäneet kiinnostuksensa palvelulle.

Toimintaperiaate

Kuljetuksiin lentoasemalle voidaan yhdistää toimituksia hotelleista sekä kotoa päin noudoista, jolloin täyttöastetta saadaan korkeammaksi. Saapuvien matkatavaroiden toimituksia on myös hyvä yhdistää kuljetuksiin, jolloin kuljetuksien täyttöaste saadaan korkeaksi.

Matkatavaroiden siirtäminen lentoaseman matkatavaralinjastojärjestelmään

Helsinki-Vantaan lentoasemalla on mahdollista syöttää matkatavarat sivukautta matkatavaralinjastolle. Matkatavarat kuljetettaisiin kuljetusautolla lentoaseman sivusyöttöaluelle, jonka jälkeen ne kulkeutuisivat automaattisesti turvatarkastuspisteen läpi. Matkatavaralinjaston kapasiteetti on otettava huomioon etälähtöselvityspalvelussa. Varastoitavien matkatavaroiden lukumäärä järjestelmässä voisi kasvaa, jolloin kapasiteettia täytyisi nostaa.

7. VAIKUTUKSET SIDOSRYHMILLE JA TULEVAISUUDEN JATKOTOIMENPITEET

Etälähtöselvityspalvelun käyttöönotto tuo mukanaan muutoksia sidosryhmien toiminnassa. Eniten palvelu vaikuttaisi sen käyttäjien eli lentomatkestajien matkustuskokemuksen parantumiseen. Palvelun tilaajalle ja tuottajalle se tarjoaa uuden liiketoiminnan harjoittamisen ja tämän myötä mahdollisesti kannattavaa liiketoimintaa. Uuden palvelun käyttöönotto sisältää aina liiketoiminnallisen riskin, jolloin sitä olisi hyvä testata ensiksi käytännössä. Palvelun jatkotoimenpiteinä palvelusopimuksista tulisi neuvotella lähemmin. Jotta uusi palvelu tavoittaisi matkustajat, niin sitä täytyisi markkinoida ihmisille.

7.1 Palvelun vaikutukset sidosryhmille

Palvelun käyttöönotto aiheuttaa sekä suoria, että epäsuoria vaikutuksia sidosryhmille. Alapuolella kuvassa 28 on esitettyinä vaikutukset sidosryhmille.

	Suorat ja epäsuorat vaikutukset
Lentoasemalle	Vähentäisi ruuhkia lähtöselvityksessä. Matkustajien tyytyväisyysaste paranee, jolloin myös kaupallisesti saatavat tulot lisääntyisivät. Pienentää lähtöselvityspiikkiä ja laajentaa lentoaseman resursseja. Lentoaseman imago parantuisi. Pysäköinti voisi vähentyä ja täten pysäköintimaksut.
Lentoyhtiölle	Lähtöselvitysvirkailijoiden määrä vähentyisi ja täten työvoimakustannukset. Tyytyväisemmät matkustajat.
Kuljetusyritykselle	Uutta kannattavaa liiketoimintaa. Vähäinen liiketoiminnallinen riski ja hinnoittelu vapaus. Asiakasmäärien kasvu.
Lentomatkestajalle	Matkustaminen helpottuu ja matkastressi vähenee. Jonottaminen poistuu lentoasemalla. Turkatarkastus priority-linjalla nopeammin. Lentoasemalla vietetty aika vähentyisi. Liikkumisen vapaus lentoaseman ulkopuolella.
Hotelleille	Parempi palvelutaso ja asiakaskokemuksen parantuminen. Alhaiset panostukset. Hotellien suosio kasvaisi.

Kuva 28. Suorat ja epäsuorat vaikutukset sidosryhmille.

7.2 Jatkotoimenpiteet

Tässä luvussa kerrotaan, mitä jatkotoimenpiteitä palvelun käyttöönoton edistämiseksi ja kehittämiseksi tulisi tehdä jatkossa. Useammalta sidosryhmältä tulisi saada mielipiteitä palvelussa mukana olossa. Etenkin lentoyhtiöiden osuus on merkittävä, että palvelusta tulisi toimiva. Mahdollisimman monen lentoyhtiön tulisi olla mukana sen käytössä ja kehittämisessä, jolloin kysyntämäärä kasvaisi ja palvelutaso paranisi. Olisi tärkeää myös, että moni hotelli olisi mukana palvelussa. Palvelun tärkein asia selvittää, että turvallisuuskäytännöt ovat vaatimusten mukaisia kuljetuksissa.

Koska palvelun käyttökustannukset ovat vielä epäselvät, niin palvelua voitaisiin aluksi testata muutamassa hotellissa. Hotellit sopisivat palvelun mallintamiseen, koska noutajat olisivat tiedossa, jolloin kuljetuksien suunnittelulta ei vaadita suurta panostusta ja optimointia. Hotelleista tavoitettaisiin myös suuri määrä asiakkaita, jolloin palvelun käyttäjämääristä suhteessa hintaan saataisiin tietoa. Hotellien kuljetuksissa voitaisiin aluksi käyttää vain yhtä kuljetusautoa.

Sidosryhmien kanssa olisi hyvä neuvotella tarkemmin muun muassa palvelusopimuksista, vastuista, tulojen jakaantumisista sekä siitä kuka toimisi palvelun tuottajana ja tilaajana. Kuka maksaisi perustamiskustannukset ja toimittaisi tarvittavat välineet sekä miten tietojärjestelmä ja tilauspalvelin toimitus kaikkien osapuolten kesken.

Jotta asiakkaat tavoitettaisiin ja heidän tietoisuuttaan palvelusta lisättäisiin, niin palvelua tulisi markkinoida. Tässä suuressa asemassa olisivat hotellit, lentoyhtiöt ja lentoasema.

8. YHTEENVETO JA PÄÄTELMÄT

Diplomityössä tutkittiin Helsinki-Vantaan lentoasemalle vaihtoehtoisia tapoja järjestää lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelua lähtevälle matkustajalle. Etälähtöselvityspalvelussa lähtevä matkustaja voi luovuttaa lentomatkatavaransa ennakkoon lennolle ennen kuin hän saapuu lentoasemalle. Tuloksena diplomityössä mallinnettiin kolme palveluvaihtoehtoa matkatavaroiden etälähtöselvitykselle. Työssä tutkittiin myös saapuvien matkustajien matkatavaroiden kuljetuksia ennakkoon hotelleihin ja koteihin pääkaupunkiseudulla. Työn päätavoitteena oli antaa riittävän tiedot sille, onko matkatavaroiden nouto- ja toimituspalvelujärjestelmä riittävän kannattava ottaa käyttöön selvittämällä optimaalisimmat toimintaperiaatteet, yhteistyökumppanit sekä asiakkaiden kysyntää. Haastavana tekijänä palvelussa nähdään lentoliikenteen tiukkojen turvallisuusvaatimusten noudattaminen sekä kuinka kiinnostavana asiakkaat näkevät palvelun käytön suhteessa hintaan.

Lentoaseman ja Finavian kannalta etälähtöselvityspalvelun suunnittelussa olisi tärkeää selvittää palvelun kaupallista potentiaalia. Matkustajia täytyisi olla riittävän paljon, jotka olisivat valmiita maksamaan uudesta palvelusta sen verran, että sen tuotantokustannukset ylittyisivät. Toissijaisesti lentoasema haluaa myös parantaa matkustajakokemusta, missä palvelun tarjoaminen voisi tehdä matkustamisesta helpompaa. Finavian näkökulmastaärkevin ja potentiaalisin vaihtoehto olisi toimia kokonaispalvelun tuottajana kaikille osallistuville lentoyhtiöille. Tällöin Finavia voisi yhdistää kaikki halukkaat lentoyhtiöt palvelun piiriin ja olla välittäjä taho heidän kanssaan. Mitä enemmän lentoyhtiöitä olisi mukana, niin sitä suuremmat kuljetusvolyymit olisivat. Tämä voisi myös synnyttää kustannussäästöjä lentoyhtiöille, jos lähtöselvitystoiminnot voitaisiin jakaa lentoyhtiöiden kesken. Valittaessa sopivinta kuljetusyrittästä, niin Finaviaa kiinnostaa tietää hinta ja palvelutaso sekä, että toiminta on vastuullista.

Vaihtoehtomalleja etälähtöselvityspalvelulle kehitettiin kolme kappaletta. Ensimmäisessä matkatavaroiden luovutus tapahtuisi Helsingin rautatieasemalta. Rautatieasema on helppo saavuttaa junilla sekä linja-autokuljetuksilla ja sieltä on hyvät yhteydet lentoasemalle. Rautatieasema sijaitsee keskellä Helsingin ydinkeskustaa, jossa sijaitsee useita hotelleja, joista voidaan tavoittaa palvelun potentiaaliset käyttäjät. Lähtöselvitys toimitilojen perustamiskustannukset ovat korkeat sekä kehäradan junayhteyden kautta matkatavaroiden kuljettaminen on haastavaa tässä vaihtoehdossa. Tämä vaihtoehto koettiin asiakkaiden mielestä vähiten kiinnostavana sekä myös hinnaltaan alhaisimpana. Hinta palvelulle on 10 € sekä ylimääräisestä matkatavarasta 5 €.

Toisessa vaihtoehdossa tutkittiin matkatavaroiden luovutuksen tapahtumista pääkaupunkiseudulla, Tuusulassa ja Keravalla asiakkaiden kotoa päin. Haastavana tekijä tässä vaihtoehdossa olisi kuljetuksien reititys ja nopeasti. Tämä vaihtoehto koettiin asiakkaiden keskuudessa eniten kiinnostavana sekä kalleimpana. Pääkaupunkiseudun vastaajat arvioivat hinnan keskiarvoa korkeammaksi. Palvelun hinta on matkatavaraa kohden alle 10 kilometrin etäisyydelle lentoasemalta 20 €, 10 – 20 kilometrin etäisyydelle 25 € ja 20 – 30 kilometrin etäisyydelle 30 €. Jos samasta koti-osoitteesta useampi asiakas tekee lähtöselvityksen, niin ylimääräisestä matkatavarasta peritään 5 €.

Kolmannessa vaihtoehdossa tutkittiin matkatavaroiden luovutuksen tapahtumista pääkaupunkiseudun hotelleissa. Vaihtoehdossa hotelliasiakkaille annettaisiin noutoaikoja, jolloin kuljetusyrityksen edustaja tulisi tekemään lähtöselvityksen. Noutoajoissa on tärkeää huomioida hotellista uloskirjautuminen kello 12 mennessä sekä asiakkaiden lennon lähtöajat. Palvelussa tulisi selvittää hotelliketjujen kiinnostusta palvelusta. Restel- hotelliketju vaikutti kaikkein kiinnostuneimmalta. Tämä vaihtoehto tavoittaisi potentiaaliset palvelun käyttäjät kuten turistit ja liikematkustajat hyvin. Hinta palvelulle on 15 € matkatavaraa kohden sekä ylimääräisestä 5 €. Jos hotelli on luokiteltu lentokenttähotelliksi, niin hinta on 10 €. Tämä vaihtoehto koettiin potentiaalisimpana, koska samaan aikaan tavoitettaisiin useampi asiakas sekä hotellit sijaitsevat lähellä toisiaan, jolloin kuljetusmatkat jäävät lyhyemmiksi.

Neljännessä ja viidennessä vaihtoehdossa tutkittiin matkatavaroiden kuljetuksien tapahtumista lentoasemalta hotelleihin tai kotiin pääkaupunkiseudulla. Hotellikuljetukset kasvattaisivat paluukuljetuksien täyttöastetta. Kyselytutkimuksessa ei tiedusteltu kotiin päin tapahtuvan palvelun kysyntää, jolloin sen sopivaa hintaa ja kysyntää ei osata kertoa.

Työssä tutustuttiin viiteen kuljetusyritykseen. Valittaessa sopivinta kuljetusyritystä, määrittäviä tekijöitä ovat hinta ja palvelutaso sekä toiminnan vastuullisuus. Jokaisella kuljetusyrityksillä on erilaiset toimintatavat ja kustannukset. Turvallisuusvaatimusten täytyminen kuljetuksien säilytyksessä ja kuljettajien turvallisuuskoulutuksissa on otettava huomioon palvelua mallinnettaessa. Palvelutasoltaan Kovanen soveltuu parhaiten palvelun tuottamiseen. Kovalalla on pääkaupunkiseudulla hyvä maine laadukkaiden palvelujen tarjoajana. He pystyvät nopealla aikataululla saamaan kulkuneuvoja vapaaksi, koska heidän toimintansa perustuu taksityyppiseen palveluun. Kovanen pystyisi hoitamaan etälähtöselvityspalvelua vuorokauden ympäri toisin kuin muut kuljetusyritykset. Kovanen harjoittaa tällä hetkellä jo lentokenttäpalvelua, joten palvelu olisi heille osittain jo tuttu. Palvelua on kuitenkin ilman tarkkaa palvelukonseptia vaikea hinnoitella sekä ilman testausta käytännössä. Kuljetuksien toimintaperiaatteissa on tärkeää, että hotellien ja kotoa päin tapahtuvien toimituksia voidaan yhdistää, jolloin täyttöasteet saadaan korkeiksi. Kuljetuksien aikana matkatavaroiden sinetöinti tulisi varmistaa. Tämä voitaisiin tehdä, sulkemalla matkatavara muovipusseihin, jossa olisi sinetöinti-

leimaisin, matkalaukkujen lukitusjärjestelmällä tai että kulkuneuvossa olisi erillinen suljettutila.

Helsinki-Vantaan lennoista noin kaksi kolmasosaa on Finnairin operoimia. Palvelu tilataisiin lentoyhtiön kautta joka verkkosivulta tai mobiilisovelluksesta. Lentoyhtiön on hyvä saada tietoon milloin matkatavara on otettu kuljetettavaksi ja milloin se on saapunut lentoasemalle. Tietojärjestelmien olisi hyvä olla kaikkien toimijoiden käytössä, jotta palvelu toimisi mahdollisimman tehokkaasti ja virheettömästi. Asiakkaat arvostavat palvelun toimivuudessa sujuvuutta sekä, että tieto matkatavaran saapumisesta lennolle varmistuu.

Palvelun kohderyhminä olisivat ulkomaalaiset turistit sekä liikematkustajat, jotka yöpyisivät hotelleissa. Kotoa päin tapahtuvassa noudossa lapsiperheet olisivat potentiaalisimpia käyttäjiä. Palvelua voidaan myös tarjota matkatoimistoille, jotka tekevät yhteistyötä lentoyhtiöiden kanssa sekä lomapakettimatkaajille, jotka arvostavat täyden palvelun matkustamiskokemuksesta. Palvelu toimisi kello 6 ja kello 22 välillä. Asiakkaiden tulisi tehdä tilaus viimeistään 12 tuntia ennen kotoa päin tapahtuvassa palvelussa. Asiakkaat arvostavat, että voivat nähdä palvelun hinnan sitä tilatessa. Matkatavaroiden luovutuksen ja lennon lähdön välissä tulisi olla vähintään 4 tunnin väli, jotta matkatavarat ennättäisivät ajoissa lennolle ja kuljetuksien täyttöaste saataisiin korkeaksi. Lentoyhtiöiden tulisi aikaistaa lähtöselvitysaikoja palvelun johdosta. Helsinki-Vantaan lentoasemalta lähtee aamuisin ja iltapäivisin enemmän lentoja kuin muihin vuorokauden aikoihin. Täten potentiaalisimmat toiminta-ajat palvelulle olisivat aamulla kello kuuden ja kahdentoista välillä sekä illalla varhaisaamun lennoille.

Helsinki-Vantaalta lähtevien matkustajien ruumaan menevien matkatavaroiden lukumäärä on noin 10 000 päivittäin sekä saapuvien 14 500. Jos käytetään 2 prosentin ja 1 prosentin käyttöasteita näille, niin päivän aikana matkatavaroiden toimituksia tehtäisiin 345 kappaletta. Tällöin palvelun hinnaksi 15 euron keskiarvohinnalla muodostuisi noin 5175 € ja 20 euron keskiarvohinnalla 6900 €. Mitä alhaisemmat hinnat olisivat, niin sitä korkeammat olisivat kysyntämäärät.

Palvelun jatkotoimenpiteinä tulisi kartoittaa sidosryhmien kuten hotellien ja lentoyhtiöiden kiinnostusta palvelun käyttöön. Mitä useampia hotelleja ja lentoyhtiöitä olisi mukana palvelussa, sitä paremmin se palvelisi asiakkaita. Palvelua voitaisiin testata ensiksi hotelleissa. Sidoryhmien kanssa olisi hyvä neuvotella tarkemmin muun muassa palvelusopimuksista, vastuista, tulojen jakaantumista sekä siitä kuka toimisi palvelun tuottajana ja tilaajana. Jotta asiakkaat tavoitettaisiin ja heidän tietoisuuttaan palvelusta lisättäisiin, niin palvelua tulisi markkinoida. Tässä suuressa asemassa olisivat hotellit, lentoyhtiöt ja lentoasema.

LÄHTEET

- [1] Finavia, Opintomoniste 2014, TLO-25220 Lentoliikenne ja lentoasemat. TTY_2014_Osio2_Finavian esittely. [Viitattu 2.10.2016]
- [2] Finavia, Opintomoniste 2014, TLO-25220 Lentoliikenne ja lentoasemat. TTY_2014_Osio6_SafetySecurity. [Viitattu 2.10.2016]
- [3] DB Schenker Oy, Harri Kosonen sähköpostit. [Viitattu 14.8.2016]
- [4] Kauppalehti. 2016. Helsingin hubi-haaveet vaarassa? Finnair pelkää Aasianliikenteen puolesta. [WWW]. [Viitattu 3.7.2016]. Saatavilla: <<http://www.kauppalehti.fi/uutiset/eu-aloite-voi-syoda-kiina-vetoisen-kasvun-helsinki-vantaalta/d5uvxPqY>>
- [5] HelsinginSeutu.fi. 2016. Pääkaupunkiseutu. [WWW]. [Viitattu 25.9.2016]. Saatavissa: <<http://www.helsinginseutu.fi/www/HS/selkosivut-fi/kaupungit/paakaupunkiseutu/>>
- [6] Finnair. 2016. Finnairin mobiilisovellus. [WWW]. [Viitattu 30.6.2016]. Saatavissa: <http://www.finnair.com/fi/fi/mobile-app?utm_medium=email&utm_source=Statement+Pilot+G&utm_campaign=Statement+Pilot+G+2015+12+wk51+FI+FI&ETj=1599676&ETI=396_HTML&ETe=&ETu=115055277&ETjb=130&ETmid=6230918>
- [7] Finavia. 2016. Tietoa Finaviasta. [WWW]. [Viitattu 20.2.2016]. Saatavissa: <<https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/finavia-yrityksena/>>
- [8] Finavia. 2016. Finavian kehitysohjelma ulottuu vuoteen 2020. [WWW]. [Viitattu 20.2.2016]. Saatavissa: <<https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat-kehittyvat/finavia-investoi/>>
- [9] Finavia. 2015. Junayhteys lentoasemalle kesällä 2015. [WWW]. [Viitattu 20.2.2016]. Saatavissa: <<https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat-kehittyvat/juna/>>
- [10] Yle. 2016. Tätä ei kukaan muu keksinyt – Tampereella lentoaseman ei kohta tarvitse olla lentokentällä. [WWW]. [Viitattu 20.2.2016]. Saatavissa: <http://yle.fi/uutiset/tata_ei_kukaan_muu_keksinyt__ tampereella_lentoaseman_ei_kohta_tarvitse_olla_lentokentalla/8618873>
- [11] Helsingin sanomat. 2015. 7000 matkalaukkua tunnissa. [WWW]. [Viitattu 27.2.2016]. Saatavissa: <<http://www.hs.fi/matka/a1432264441507>>

- [12] Finavia. 2014. Helsinki-Vantaan kehitysohjelma liikkeelle: kohti 2020-lukua. [WWW]. [Viitattu 27.2.2016]. Saatavissa: <<http://vuosikertomus.finavia.fi/fi/2014/liiketoiminta/lentoasemat/helsinki-vantaa/kehitysohjelma-20142020/>>
- [13] Finavia. 2016. Katso nopein turvalinja. [WWW]. [Viitattu 27.2.2016]. Saatavissa: <<https://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/terminaalit/turvatarkastus/>>
- [14] The Global AirRail Alliance. 2012. Vienna City Airport Train: "Half of our customers use the in-town check-in". [WWW]. [Viitattu 1.3.2016]. Saatavissa: <<https://www.globalairrail.com/news/entry/vienna-city-airport-train-half-of-our-customers-use-the-in-town-check-in->>
- [15] Austrian. 2016. Vienna City Check-in. [WWW]. [Viitattu 1.3.2016]. Saatavissa: <https://www.austrian.com/Info/CheckIn_MobileServices/ViennaCityTerminal.aspx?sc_lang=en&cc=US>
- [16] City Airport Train. 2016. [WWW]. [Viitattu 1.3.2016]. Saatavissa: <<https://www.cityairporttrain.com/en/home>>
- [17] Raideliikenteen kartta Wienin kaupungissa. [WWW]. [Viitattu 1.3.2016]. Saatavissa: <https://www.cityairporttrain.com/userfiles/files/downloads/Netzplan_Jaenner2016.pdf>
- [18] Sähköpostit Christian Lukowilta, Wienin lentoaseman apuhallinnosta. [Viitattu 28.3.2016]
- [19] Finavia. 2016. Lentomatikustajan muistilista. [WWW]. [Viitattu 1.4.2016]. Saatavissa: <<https://www.finavia.fi/fi/lentomatka/lentoasemalla/>>
- [20] Finavia. 2016. Mistä lento lähtee ja milloin kentällä pitää olla. [WWW]. [Viitattu 16.6.2016]. Saatavissa: <<https://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/terminaalit/>>
- [21] Finavia. 2016. Lähden lennolle. [WWW]. [Viitattu 16.6.2016]. Saatavissa: <<https://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/lahden/>>
- [22] Expressbus. 2016. Lentokenttäliikenne. Helsinki-Vantaan lentoasemalle kätevästi. [WWW]. [Viitattu 11.7.2016]. Saatavilla: <<http://www.expressbus.fi/fi/reitit-ja-pysakit/#content-lentokentta>>
- [23] HSL. Liikuttaa meitä kaikkia. 2016. HSL_yleisesittely_FI_2016.pdf. [Viitattu 26.7.2016].

- [24] Finavia. 2014. Hotellit: Helsinki-Vantaan lähistöllä. [WWW]. [Viitattu 27.2.2016]. Saatavissa: <<http://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/palvelut/hotellit-kokoustilat/hotellit-helsinkivantaan-lahistolla/>>
- [25] Finnair. 2016. Lähtöselvitys ennakkoon. [WWW]. [Viitattu 25.4.2016]. Saatavilla: <<http://www.finnair.com/fi/fi/information-services/check-in/check-in-in-advance>>
- [26] Vantaan kaupunki, Minna Honkasen sähköposti. [Viitattu 30.5.2016]
- [27] Finavia. 2016. Sujuva ja nykyaikainen lentoasema. [WWW]. [Viitattu 25.4.2016]. Saatavilla: <<http://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/lyhyesti/>>
- [28] Finavia. 2016. Tiesitkö, mitä kaikkea matkalaukkutarraan on piilotettu. [WWW]. [Viitattu 25.4.2016]. Saatavilla: <<https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2016/tiesitko-mita-kaikeamatalaukkutarraan-on-piilotettu/>>
- [29] Finnair. Hannu Sundberg. Sähköpostit. [Viitattu 30.5.2016]
- [30] Kauppalehti. 2016. Helsinki-Vantaa luo nahkansa. [WWW]. [Viitattu 12.7.2016]. Saatavilla: <<http://www.kauppalehti.fi/uutiset/helsinki-vantaa-luo-nahkansa/ikLtBF8w>>
- [31] Innovatievemainport. 2016. Remote baggage drop-off. [WWW]. [Viitattu 12.2.2016]. Saatavilla: <<http://www.innovatievemainport.nl/en/projects-themes/seamless-travel/remote-baggage-drop-off/item84>>
- [32] Finavia. Turvallisuusvastaava Matti Lehto. Sähköpostit. [Viitattu 22.11.2016]
- [33] Cumulus. 2016. Lentokenttähotelli Cumulus Airport Vantaa. [WWW]. [Viitattu 25.5.2016]. Saatavissa: <<https://www.cumulus.fi/hotellit/cumulus-airport-helsinki-vantaa>>
- [34] Holiday Inn. 2016. Holiday Inn Helsinki-Vantaa Airport. [WWW]. [Viitattu 25.5.2016]. Saatavissa: <<http://www.finland.holidayinn.com/hotellit/holiday-inn-helsinki-vantaa-airport>>
- [35] Posti. Posti Group yleispresentaatio 2016. Toimitusketjuratkaisut. Janne Kylmäojan lähettämät Postin toiminnan esittelykalvot. [Viitattu 10.6.2016]
- [36] AiRRport Group. Tampere AiRRport. Kirja. Julkaistu: Helmikuu 2015. [Viitattu 16.7.2016].
- [37] HSL. Transport Connections to the Airport. 16-06-09 Puntanen_Sini_Transport Connections to the Airport.pdf. [Viitattu 21.6.2016].

- [38] Kirsi Taipaleen sähköpostit. Tulli. [Viitattu 13.7.2016]
- [39] Tulli. 2014. Matkustajan oman saapumisen jälkeen saapuvat matkatavarat. [WWW]. [Viitattu 27.5.2016]. Saatavissa: <http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/tuonti/ITU_ohjeita/itu/2014_29_matkatavarat_saapumisen_jalkeen.pdf>
- [40] HSL. 2015. Kehärata 2015. [WWW]. [Viitattu 28.5.2016]. Saatavissa: <<https://www.hsl.fi/kehärata>>
- [41] HSL. 2015. Junien lähtöajat Lentoasemalta. [WWW]. [Viitattu 28.5.2016]. Saatavissa: <https://www.hsl.fi/sites/default/files/uploads/keharadan_aikataulut_lentoasema_0.pdf>
- [42] Tapio Rintala. Kuva. Cumulus Airport-hotellin lentokenttäbussien aikataulusta. [Viitattu 13.6.2016]
- [43] Trafi. 2016. Turvatarkastukset. [WWW]. [Viitattu 21.10.2016]. Saatavilla: <http://www.trafi.fi/ilmailu/>
- [44] Posti. 2016. Posti lyhyesti. [WWW]. [Viitattu 1.6.2016]. Saatavilla: <<http://www.posti.com/postigroup/posti-lyhyesti/>>
- [45] Finnairin toiminnan esittelykalvo. Finnair in brief. Timo Rissanen. [Viitattu 22.7.2016]
- [46] Finnairgroup. 2016. Finnair lyhyesti. [WWW]. [Viitattu 10.7.2016]. Saatavilla: <http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni_1.html>
- [47] Finnairgroup. 2016. Visio, strategia ja yhteiskuntavastuu. [WWW]. [Viitattu 10.7.2016]. Saatavissa: <http://www.finnairgroup.com/yhteiskunta/yhteiskunta_1_4.html>
- [48] Finnairgroup. 2016. Strategia. [WWW]. [Viitattu 10.7.2016]. Saatavissa: <http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni_2.html>
- [49] Posti. 2016. Palvelupisteet ja aukioloajat. [WWW]. [Viitattu 1.6.2016]. Saatavilla: <<http://www.posti.fi/henkiloasiakkaat/asiakaspalvelu/toimipisteet-ja-aukiolot.html#>>
- [50] Finnair. 2016. Lähtöselvitys Finnairin lennoille. [WWW]. [Viitattu 30.4.2016]. Saatavilla: <<https://www.finnair.com/fi/fi/information-services/check-in>>
- [51] Finavia. 2016. Näin toimit lähtöselvityksessä. [WWW]. [Viitattu 30.4.2016]. Saatavilla: <<https://www.finavia.fi/fi/lentomatka/lentoasemalla/lahtoselvitys/>>

- [52] Kamppi. 2016 Kampin tavarasäilytys. [WWW]. [Viitattu 30.6.2016]. Saatavilla: <<https://www.kamppi.fi/yritys/kampin-tavaras%C3%A4ilytys>>
- [53] VR. 2016. Helsingin asema. [WWW]. [Viitattu 25.5.2016]. Saatavilla: <https://www.vr.fi/cs/vr/fi/helsinki_fi>
- [54] MTR. 2016. AEL Service Guide Hong Kong Airport Express. [Viitattu 12.2.2016]. Hong Kong kalvo. PDF.
- [55] MTR. 2011. Submission for Partnership of the year: Operator – Airline: Seamless Journeys.pdf. [Viitattu 12.2.2016]
- [56] MTR. 2016. System map. [WWW]. [Viitattu 27.2.2016]. Saatavilla: <http://www.mtr.com.hk/en/customer/services/system_map.html>
- [57] Lufthansa. 2016. The benefits of using the HomeTag. [WWW]. [Viitattu 11.7.2016]. Saatavilla: <<http://www.lufthansa.com/us/en/hometag>>
- [58] Zurich airport. 2016. Baggage check-in at the station or from door to door – Carefree, luggage-free travel. [WWW]. [Viitattu 15.7.2016]. Saatavilla: <<https://www.zurich-airport.com/passengers-and-visitors/arrivals-and-departures/check-in-methods>>
- [59] SBB. 2016. Flight luggage. [WWW]. [Viitattu 15.7.2016]. Saatavilla: <<http://www.sbb.ch/en/station-services/services/luggage-and-flight-luggage/flight-luggage.html>>
- [60] SBB. 2016. Flight luggage price comparison. [WWW]. [Viitattu 15.7.2016]. Saatavilla: <<https://www.sbb.ch/en/station-services/services/luggage-and-flight-luggage/flight-luggage-price-comparison.html>>
- [61] Airport Business. 2013. Revolutionising airport baggage processing. [WWW]. [Viitattu 1.8.2016]. Saatavilla: <<http://www.airport-business.com/2013/04/revolutionising-airport-baggage-processing/>>
- [62] Sähköposti 9.8.2016. Jari Härkönen Finavia. Risteilymatkustajien off airport check-in –prosessi. [Viitattu 10.8.2016]
- [63] Finnair. 2016. Liikenneyhteydet. [WWW]. [Viitattu 29.7.2016]. Saatavissa: <<https://www.finnair.com/fi/fi/information-services/at-the-airport/transportation>>
- [64] Finnair. 2016. Finnair city bus aikataulu. [WWW]. [Viitattu 29.7.2016]. Saatavissa: <https://www.finnair.com/go/2015.10-19/documents/PDFs/FCB_aikataulu0914_WEB_spread.pdf>

- [65] HSL. 2016. Yhteydet lentoasemalle. [WWW]. [Viitattu 29.7.2016]. Saatavissa: <<https://www.hsl.fi/reitit-ja-aikataulut/terminaalit-ja-lahtolaiturit/yhteydet-lentoasemalle>>
- [66] Finavia. 2016. Matkustajat lentoasemittain 2016. [WWW]. [Viitattu 22.11.2016]. Saatavilla: <<https://dxww91gv4d0rs.cloudfront.net/file/dl/i/pWHnAQ/p5xQyrlBsE4sE2WA4XCbEw/Matkustajatlentoasemittainsuo-fi1016.pdf>>
- [67] Finavia. 2016. Helsinki-Vantaan matkustajat kuukausittain. [WWW]. [Viitattu 22.11.2016]. Saatavilla: <<https://dxww91gv4d0rs.cloudfront.net/file/dl/i/9Cp6FA/zUbvKPUSTYnTq7vK79rSXg/EFHKmatkkuukausittainsuo-fi1016.pdf>>
- [68] Finavia. 2016. Lentoliikenteen matkustajamäärät hyvässä kasvussa. [WWW]. [Viitattu 5.8.2016]. Saatavilla: <<https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2016/lentoliikenteen-matkustajamaarat-hyvassa-kasvussa/>>
- [69] Kuva. Finnair. Lentolipun varaus. [WWW]. [Viitattu 13.8.2016]. Saatavilla: <<https://www.finnair.com/AYOnline/dyn/air/flexPricerAvailability#>>
- [70] Finnair. 2016. Finnair Plus -tietoa. [WWW]. [Viitattu 13.8.2016]. Saatavilla: <<https://www.finnair.com/fi/fi/finnair-plus/what-is-finnair-plus>>
- [71] Finnair. 2016. Käytä pisteitä tuhansiin etuihin. [WWW]. [Viitattu 13.8.2016]. Saatavilla: <<https://www.finnair.com/fi/fi/finnair-plus/use-points>>
- [72] Finavia. 2016. Lähtevät lennot. [WWW]. [Viitattu 13.8.2016]. Saatavilla: <<http://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/aikataulut/lahtevat-lennot-fi/>>
- [73] OnniBus.com. 2016. OnniBus.com aloittaa lentoasemayhteydet 15.8. lähtien, uusi palvelu OnniFlyer operoidaan VanHool Altano -busseilla. [WWW]. [Viitattu 15.8.2016]. Saatavilla: <http://www.onnibus.com/fi/lehdistotiedotteet.htm?pid=20160808_0001>
- [74] Tilastokeskus. 2012. Kuorma-autoliikenteen kustannusindeksi 2010=100. [WWW]. [Viitattu 20.8.2016]. Saatavilla: <http://tilastokeskus.fi/til/kalki/2012/kalki_2012-12-04_men_fi.pdf>
- [75] Kovanen yhtiöt Oy. 2016. Palvelut. [WWW]. [Viitattu 23.8.2016]. Saatavilla: <<https://www.kovanen.com/palvelut>>
- [76] Kovanen yhtiöt Oy. 2016. Yritys. [WWW]. [Viitattu 23.8.2016]. Saatavilla: <<https://www.kovanen.com/kovanen-yhtio>>

- [77] Sähköpostit. Saila Muni Kovanen yhtiöt Oy. [Viitattu 25.8.2016].
- [78] Sähköpostit. Biagini Patrizia SBB AG. [Viitattu 20.7.2016].
- [79] Sähköposti. Eero Knuutila 28.8.2016. [Viitattu 29.9.2016]
- [80] DB Schenker Oy. Yritysesitys 4.3.2016. [Viitattu 29.9.2016]
- [81] Finavia. 2016. Helsinki-Vantaa saavun lennolta. [WWW]. [Viitattu 28.8.2016].
Saatavilla: <<http://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/saavun/>>
- [82] Sähköposti Salla Muli. Kovanen yhtiöt Oy 2.9.2016. [Viitattu 3.9.2016]
- [83] Future Travel Experience. 2011. Is self-service bag drop the future of baggage processing? [WWW]. [Viitattu 21.9.2016]. Saatavilla:
<<http://www.futuretravelexperience.com/2011/08/is-self-service-bag-drop-the-future-of-baggage-processing/>>
- [84] Finavia. Esityskalvo. Asiakaskokemus – Toimiva kaupunki 5.3.2015. [Viitattu 18.11.2016].
- [85] Jouni Kaivola, Area General Manager, Hilton Hotels. Sähköposti. 21.9.2016. [Viitattu 29.9.2016]
- [86] TNT 31.5.2015. Nelli Touru. Sähköpostitse lähettämät esittelykalvot 29.9.2016. [Viitattu 29.9.2016].
- [87] Dailymail. Airports' are more stressful than work or moving house. [WWW]. [Viitattu 18.10.2016]. Saatavilla: <http://www.dailymail.co.uk/news/article-2008882/Airports-stressful-work-moving-house.html>
- [88] Sähköpostit Tuukka Inkinen, Airpro. 11.2.2016. [Viitattu 20.10.2016]
- [89] World Capital Institute. 2015 Vienna, Austria. [WWW]. [Viitattu 21.10.2016]. Saatavilla: <http://www.worldcapitalinstitute.org/makciplatform/2015-vienna-austria>
- [90] SSP Finland. 2016. VIP palvelut hinnasto. [WWW]. [Viitattu 17.11.2016]. Saatavilla:
http://www.sspfinland.fi/files/4414/7695/7670/SSP_Congress_VIP_palvelut_hinnasto_10_2016_web.pdf
- [91] World Airport Awards. 2016. The World's Top 100 Airports – 2016. [WWW]. [Viitattu 20.11.2016]. Saatavilla:
http://www.worldairportawards.com/Awards/world_airport_rating.html

- [92] Finavia, Opintomoniste 2014, TLO-25220 Lentoliikenne ja lentoasemat, TTY_2014_Osia1_Yleistä_toimialasta. [Viitattu 20.11.2016]
- [93] Bagtag. 2016. [WWW]. [Viitattu 21.11.2016]. Saatavilla: <http://bagtag.com/>
- [94] DB Schenker Oy. 2016. [WWW]. [Viitattu 21.11.2016]. Saatavilla: http://www.dbschenker.fi/log-fi-fi/tuotteet_ja_palvelut/maakuljetukset
- [95] Kämp Collection Hotels. 2016. [WWW]. [Viitattu 21.11.2016]. Saatavilla: <http://www.kampcollectionhotels.com/fi/>
- [96] Itä ja Pohjois-Suomen Lentoliikenteen Kehittämishanke. [WWW]. [Viitattu 21.11.2016]. Saatavilla: <http://www.ip-lentoliikenne.fi/lentoliikenteen-kasvunakymat/>
- [97] Finnair. Maapalveluiden johtaja Timo Rissanen. Sähköpostit. [Viitattu 22.11.2016]
- [98] Finnair. Turvallisuusvastaava Kaarlo Karvonen. [Viitattu 22.11.2016]
- [99] DKMA. 2013. Passenger satisfaction. [WWW]. [Viitattu 23.11.2016]. Saatavilla: <http://www.dkma.com/en/images/downloads/commercial/Passenger%20satisfaction%20-%20the%20key%20to%20growing%20non-aeronautical%20revenue.pdf>
- [100] SBB. 2016. Door-to-door flight luggage. [WWW]. [Viitattu 23.11.2016]. Saatavilla: <http://www.sbb.ch/en/station-services/services/luggage-and-flight-luggage/door-to-door-flight-luggage.html>
- [101] SBB. 2016. Express door-to-door flight luggage. [WWW]. [Viitattu 23.11.2016]. Saatavilla: <http://www.sbb.ch/en/station-services/services/luggage-and-flight-luggage/express-door-to-door-flight-luggage.html>
- [102] SBB. 2016. Express flight luggage. [WWW]. [Viitattu 23.11.2016]. Saatavilla: <http://www.sbb.ch/en/station-services/services/luggage-and-flight-luggage/express-flight-luggage.html>
- [103] Restel Oy. Operatiivisista toiminnoista vastaava Gabor Pusztai. Sähköposti. [Viitattu 26.11.2016]
- [104] Hong Kong Airport. 2016. Provisional Civil International Air Traffic Statistics at HKIA October 2016. [WWW]. [Viitattu 27.11.2016]. Saatavilla: <http://www.hongkongairport.com/eng/pdf/business/statistics/Oct2016e.pdf>
- [105] Viennaairport. 2016. FWAG (Group) Facts & Figures. [WWW]. [Viitattu 27.11.2016]. Saatavilla:

www.viennaairport.com/en/company/flughafen_wien_ag/fwag_group_facts_figures_

LIITE 1: KYSELYTUTKIMUSLOMAKKEET HOTELLEISSA

Kyselylomake suomeksi.



TAMPERE UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

FINAVIA
for smooth travelling

Kyselytutkimus

Tämä kyselytutkimus liittyy Finavian teettämään diplomityöhön. Siihen vastaaminen kestää noin 3 minuuttia. Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa hotellimatkustajien kiinnostusta kehitteillä olevasta lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelusta. Palvelussa asiakas voisi tehdä ennakkoon hotelleista käsin lähtöselvityksen ja matkatavaroiden luovutuksen ennen kuin saapuu lentoasemalle. Lisäksi saapuvat matkustajat voisivat tilata matkatavaroiden noudon hotelliin lentoasemalta.

Vaihtoehto 1: Lähtevälle matkustajalle: Etälähtöselvityksen tekeminen hotelleista käsin

Vaihtoehto 2: Saapuvalla matkustajalle: Matkatavaroiden haku lentoasemalta hotelliin

Tiedustelisimme sinulta oheisia tietoja. Ympyröi ja täytä oikeat vastaukset.

1. Hotelli, jossa yövyt? _____
2. Oletko? Nainen Mies
3. Ikäsi: _____
4. Asuinkuntasi: _____
5. Oletko? Lähtevä matkustaja Saapuva matkustaja Vaihtomatkustaja
6. Montako henkilöä seurueeseesi kuuluu tällä matkalla? _____
7. Matkustaako seurassanne alle 15-vuotiaita lapsia? Kyllä Ei
8. Kuinka monta matkalaukua sinulla/teillä on mukana ruumaan laitettavaksi? _____
9. Mikä on matkanne pääsyy? Työmatka Vapaa-ajan matka
10. Kuinka monta kertaa vuodessa lennätte Helsinki-Vantaan lentoasemalta? _____
11. Kuinka kiinnostavana asteikolla 1-4 näkisit lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelun? Rastita kunkin vaihtoehdon kiinnostavuus

	1 = En lainkaan kiinnostavana	2 = Vähäisesti kiinnostavana	3 = Melko kiinnostavana	4 = Erittäin kiinnostavana	En osaa sanoa
Vaihtoehto 1: Lähtevälle matkustajalle: Matkatavaroiden etälähtöselvitys hotellista päin					
Vaihtoehto 2: Saapuva matkustaja: Matkatavaroiden nouto lentoasemalta hotelliin					

12. Minkä näkisit sopivana hintana palvelun käytölle? Vaihtoehto 1: _____ Vaihtoehto 2: _____

Kiitoksia vastauksistanne ja oikein hyvää päivänjatkoa!

Kyselylomake englanniksi.



Survey Research

This survey affiliates on a master's thesis research supporting by Finavia. It takes you about 3 minutes to answer it. The aim of the research is to chart hotel customers interest about currently developing remote bag drop system for air travel passengers. In the service the customers could bag drop and check-in their baggage already from the hotel without needing to go to the airport with baggage. Second option would be to order a pick up delivery to your baggage after landing on Helsinki-Vantaa airport.

Option 1: For a departing passenger: Bag drop and check in your baggage from the hotel

Option 2: For an arrival passenger: A Pick up delivery for baggage by hotel

We are asking you to fill enclosed information. Please circle and fill the right answers.

1. The name of the hotel where you are staying? _____

2. Your gender: Female Male

3. Your age: _____

4. Place of residence/your country: _____

5. Are you? A departing passenger An arrival passenger A transit passenger

6. How many persons are traveling with you? _____

7. Is there any children under the age of 15 years? Yes No

8. How many baggage do you have to put into a cargo space? _____

9. What is the purpose of your trip? A working trip A holiday trip

10. How often do you travel by airplane at Helsinki-Vantaa airport a year? _____

11. How interested would you be in using the remote bag drop system in the scale of 1 to 4 for each option?
Please answer for every options

	1 = Not interested at all	2 = Low interest	3 = Quite interested	4 = Very interested	<u>I don't know</u>
Option 1: A departing passenger: Making a bag drop from the hotel					
Option 2: An arrival passenger: Baggage pick up from the airport to the hotel					

12. How many euros would be a good price for each option? **Option 1:** _____ **Option 2:** _____

Thank you for your answers and have a nice day!

LIITE 2: KYSELYTUTKIMUSLOMAKKEET LENTOASEMALLA 21.4.2016

Kyselylomake suomeksi.



Kyselytutkimus

Tämä kyselytutkimus liittyy Finavian teettämään diplomityöhön. Siihen vastaaminen kestää noin 3 minuuttia. Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa lentomatkustajien kiinnostusta kehitteillä olevasta lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelusta. Palvelussa asiakas voisi tehdä ennakkoon lähtöselvityksen ja matkatavaroiden luovutuksen lentoaseman ulkopuolella kolmella vaihtoehtoisella tavalla.

Vaihtoehto 1: Etälähtöselvityksen tekeminen Helsingin rautatieasemalla

Vaihtoehto 2: Etälähtöselvityksen tekeminen kotoa käsin pääkaupunkiseudulla

Vaihtoehto 3a Lähtevälle matkustajalle: Etälähtöselvityksen tekeminen hotelleista käsin

Vaihtoehto 3b Saapuvalla matkustajalle: Matkatavaroiden haku lentoasemalta hotelliin

Tiedustelisimme sinulta oheisia tietoja auttamaan lopputyötutkimuksessa. Ympyröi ja täytä oikeat vastaukset.

1. Oletko? Nainen Mies

2. Ikäsi: _____

3. Asuinkuntasi: _____

4. Oletko? Lähtevä matkustaja Vaihtomatkustaja Saapuva matkustaja

5. Montako henkilöä seurueeseesi kuuluu tällä matkalla? _____

6. Matkustaako seurassanne alle 15-vuotiaita lapsia? Kyllä Ei

7. Kuinka monta matkalaukkua sinulla/teillä on mukana ruumaan laitettavaksi? _____

8. Mikä on matkanne pääsyy? Työmatka Vapaa-ajan matka

9. Miten saavuitte lentoasemalle?

Omalla autolla Tuttavan kyydillä Junalla Linja-autolla Taksilla Jokin muu



10. Kuinka monta kertaa vuodessa lennätte Helsinki-Vantaan lentoasemalta? _____

11. Kuinka kiinnostavana asteikolla 1-4 näkisit lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelun kullekin vaihtoehdolle?

Rastita kunkin vaihtoehdon kiinnostavuus

	1 = En lainkaan kiinnostavana	2 = Vähäisesti kiinnostavana	3 = Melko kiinnostavana	4 = Erittäin kiinnostavana	En osaa sanoa
VE1: Etälähtöselvitys Helsingin Rautatieasemalla					
VE2: Etälähtöselvitys kotoa PK-seudulla					
VE3a: Etälähtöselvitys hotellista					
VE3b: Matkatavaroiden nouto lentoasemalta hotelliin					

12. Mitä vaihtoehtoa olisit mieluiten käyttänyt nykyisellä matkallasi? Ympyröi oikeat vastaukset.

VE1 VE2 VE3a VE3b Nykyinen tapa

13. Kuinka monta euroa olisit valmis maksamaan kustakin vaihtoehdosta?

VE1: ____ VE2: ____ VE3a: ____ VE3b: ____

Kiitoksia vastauksistanne ja oikein hyvää päivänjatkoa!

Kyselylomake englanniksi.



Survey Research

This survey affiliates on a master's thesis research supporting by Finavia. It takes you about 3 minutes to answer it. The aim of the research is to chart hotel customers interest about currently developing remote bag drop system for air travel passengers. In the service the customers could bag drop their baggage on 3 different options in advance.

Option 1: Bag drop your baggage from Helsinki Central railway station.

Option 2: Bag drop your baggage from home in the Helsinki Metropolitan Area.

Option 3a Departing passengers: Bag drop you baggage from the hotel

Option 3b Arrival passengers: Pick up delivery for baggage by hotel

We are asking you to fill enclosed information to support the graduation research. Please circle and fill the right answers.

1. Your gender: Female Male

2. Your age: _____

3. Place of residence/ Your country: _____

4. Are you? A departing passenger An arrival passenger A transit passenger

5. How many persons are traveling with you? _____

6. Is there any children under the age of 15 years? Yes No

7. How many baggage do you have to put into a cargo space? _____

8. What is the purpose of your trip? A working trip A holiday trip

9. How did you get to the airport?

By own car By someone's pickup By train By bus By taxi



10. How often do you travel by airplane at Helsinki-Vantaa airport a year? _____

11. How interested would you be in using the remote bag drop system in the scale of 1 to 4 for each option? 1 = Not interested at all, 2 = Low interest, 3 = Quite interested, 4 = Very interested

Please answer for every options

	1 = Not interested at all	2 = Low interest	3 = Quite interested	4 = Very interested	<u>I don't know</u>
Option 1: Bag drop from the Helsinki Central railway station					
Option 2: Bag drop from home at Metropolitan area					
Option 3a: Bag drop from the hotel					
Option 3b: Baggage pick up from the airport to the hotel					

12. What options would you see the most suitable on your current trip? Circle the right answers

Option 1 Option 2 Option 3a Option 3b Current method

13. How many euros would you be willing to pay for each option?

Option 1: _____ Option 2: _____ Option 3a: _____ Option 3b: _____

Thank you for your answers and have a nice day!

LIITE 3 KYSELYTUTKIMUSLOMAKKEET FINAVIAN KYSELYS- SÄ

Kyselylomake suomeksi:

Kyselytutkimus

Diplomityö: Lentomatkatavaroiden ulkoisen lähtöselvitysjärjestelmän mallinnus Helsinki-Vantaan lentoasemalle ja sen potentiaalinen arviointi.

Tämä kyselytutkimus liittyy Finavian teettämään Tampereen teknillisen yliopiston diplomityöhön. Kyselytutkimuksen tavoitteena on kartoittaa lentomatkestajien kiinnostusta kehitteillä olevasta lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelusta Helsinki-Vantaan lentoasemalla.

Kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Kysely on avoinna 30.6.2016 klo 23.59 asti. Jättämällä sähköpostiosoitteesi kyselyn lopussa olet mukana 200€ arvoisen verkkolahjakortin arvonnassa Amazon-palveluun. Facebook ei ole mukana arvonnassa eikä Finavian henkilökunta voi osallistua arvontaan.

Matkatavaroiden etälähtöselvityspalvelussa asiakas voisi tehdä ennakkoon lähtöselvityksen matkatavaroille sekä tehdä niiden luovutuksen lentoaseman ulkopuolella kolmella vaihtoehtoisella tavalla, jotka on lueteltu alla. Lisäksi lisävaihtoehtona on matkatavaroiden ennakkokuljetus lentoasemalta asiakkaan hotelliin.

Vaihtoehto 1: Matkatavaroiden luovutuksen tekeminen Helsingin rautatieasemalla.

Vaihtoehto 2: Matkatavaroiden luovutuksen tekeminen kotoa päin noutamalla pääkaupunkiseudulla.

Vaihtoehto 3a Lähtevälle matkustajalle: Matkatavaroiden luovutuksen tekeminen hotelleista käsin.

Vaihtoehto 3b Saapuvalle matkustajalle: Matkatavaroiden haku lentoasemalta hotelliin.

Tiedustelisimme sinulta alla olevia tietoja auttamaan lopputyötutkimuksessa.

1. Sukupuolesi? *

- Nainen
 Mies

2. Ikäsi? *

- 0-15 vuotta
 16-20 vuotta
 21-30 vuotta
 31-40 vuotta
 41-50 vuotta
 51-60 vuotta
 61-70 vuotta
 71-80 vuotta
 yli 81 vuotta

3. Asuinkuntasi? *

4. Kuinka monta kertaa vuodessa lennät Helsinki-Vantaan lentoasemalta? *

- 0-2
 3-5
 6-10
 11-20
 Useammin kuin 20 kertaa

5. Millä kulkumuodolla saavut yleensä lentoasemalle? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- Oma auto
 Taksi
 Kaukojuna
 Kehäradan juna
 Bussi
 Tuttavan kyydillä
 Jokin muu, mikä?

6. Kuinka kiinnostavana asteikolla 1-4 näkisit lentomatkatavaroiden etälähtöselvityspalvelun kullekin vaihtoehdolle? Rastita kunkin vaihtoehdon kiinnostavuus *

	1 = En lainkaan kiinnostavana	2 = Vähäisesti kiinnostavana	3 = Melko kiinnostavana	4 = Erittäin kiinnostavana	En osaa sanoa
VE1: Etälähtöselvitys Helsingin Rautatieasemalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VE2: Etälähtöselvitys kotoa käsin pk-seudulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VE3a: Etälähtöselvitys hotellista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VE3b: Matkatavaroiden ennakkotoimitus lentoasemalta hotelliin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Mikä olisi mielestäsi sopiva hinta eri vaihtoehdoille ottaen huomioon kunkin vaihtoehdon mahdolliset palvelukustannukset (€)? *

	5€	10€	15€	20€	25€	30€	40€
VE1: Etälähtöselvitys Helsingin rautatieasemalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VE2: Etälähtöselvitys kotoa käsin pk-seudulla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VE3a: Etälähtöselvitys hotellista lentoasemalle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VE3b: Matkatavaran ennakkotoimitus lentoasemalta hotelliin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Mitä kautta haluaisit tilata matkatavaran etälähtöselvityspalvelun? Voit rastittaa useamman vaihtoehdon. *

- Lentoyhtiön verkkosivulta
 Lentoyhtiön mobiilipalvelusta
 Lentolipun oston yhteydessä
 Hotellin verkkosivulta
 Finavian verkkosivulta
 Jotain muuta kautta, mitä?

9. Tähän voit halutessasi kirjoittaa ajatuksia palvelusta:

10. Mikäli haluat osallistua verkkolahjakortin arvontaan, jätä sähköpostiosoitteesi alla olevaan kenttään:

Kiitos vastauksistasi!

Kyselylomake englanniksi:

Survey Research

Master's thesis: Developing a remote bag drop system for flight passengers at Helsinki Airport and estimating its potential

This survey is part of a Master's thesis research at Tampere University of Technology and it is supported by Finavia. The aim of the research is to chart flight travellers' interests towards a remote bag drop system currently being developed at Helsinki Airport in Finland.

Answering the survey takes just a few minutes. The survey is open until June 30, 2016 11.59 PM. At the end of the survey, you can leave your email address and participate in a raffle of an Amazon online gift card worth 200 euros. Facebook is not involved in the raffle and Finavia employees cannot participate in the raffle.

In the remote bag drop service the flight travellers could hand over their baggage in advance outside of the airport using three alternative options listed below. In addition, customers could order the baggage pick up delivery to their hotel from the airport in advance.

Option 1: Handing in the luggage at the Helsinki Central railway station.

Option 2: Handing in the luggage at home (pick-up service in the metropolitan region).

Option 3a for departing passenger: Handing in the luggage at a hotel.

Option 3b for arriving passenger : Transportation of luggage from the airport to a hotel.

We are asking you to fill enclosed information to support the graduation research.

1. Your gender: *

- Female
 Male

2. Your age? *

- 0-15 years old
 16-20 years old
 21-30 years old
 31-40 years old
 41-50 years old
 51-60 years old
 61-70 years old
 71-80 years old
 Over 80 years old

3. Place of residence (City and country): *

4. How often do you travel by airplane from Helsinki Airport in a year? *

- 0-2
 3-5
 6-10
 11-20
 More than 20 times

5. How do you usually get to the airport?

- By own car
 By taxi
 By train
 By Ring Rail Line
 By bus
 By someone's pick up
 If something else, what?

6. How interested would you be in using the remote bag drop system in the scale of 1 to 4 for each option? *

	1 = Not interested at all	2 = Low interest	3 = Quite interested	4 = Very interested	I don't know
Option 1: Handing in the luggage at the Helsinki Central railway station.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Option 2: Handing in the luggage at home (pick-up service in the metropolitan region).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Option 3 for departing passenger: Handing in the luggage at a hotel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Option 3b for arriving passenger: Transportation of luggage from the airport to a hotel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. What would be a suitable price to pay for each options considering the possible service costs? *

	5€	10€	15€	20€	25€	30€	40€
Option 1: Handing in the luggage at the Helsinki Central railway station.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Option 2: Handing in the luggage at home (pick-up service in the metropolitan region).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Option 3a for departing passenger: Handing in the luggage at a hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Option 3b for arriving passenger: Transportation of luggage from the airport to a hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. From where would you prefer to order the remote bag drop service? You can choose more than one option. *

- From the air carrier website
 From the air carrier mobile site
 When buying a flight ticket
 From the hotel website
 From the website of Finavia
 From somewhere else, where?

9. If you like, you can write here any feedback considering the service:

10. If you wish to participate in the raffle of the Amazon online gift card, please leave your email address in the field below.

Thank you for your answers!

LIITE 4 AVOIMET MIELIPITEET ETÄLÄHTÖSELVITYSPALVELUSTA KYSELYTUTKIMUKSESSA

-”Myös Helsinki-Vantaalla voisi olla piste, jonne laukut voisi toimittaa ennakkoon kätevästi. Ei siis välttämättä nykyisessä lähtöaulassa, jonne on hankala saapua autoillen ja jossa on usein ruuhkaa. Vaan jossain kentän läheisyydessä, jossa olisi myös hyvä parkkeerata auto hetkeksi laukun viennin ajaksi.”

-”Palvelu kuulostaa mielenkiintoiselta. Siitä olisi kuitenkin tehtävä todella selkeä, helppo ja luotettava. Asiakas haluaa varmasti olla huoletta ja tietää, että matkatavarat pääsevät oikeaan paikkaan oikeaan aikaan sekä turvallisesti.”

-”Etälähtöselvitys etenkin Rautatieasemalla purkaisi hyvin varsinkin 2 terminaalin lähtöaulaan syntyviä massiivisia ruuhkia aamun ja iltapäivän ruuhkapiikeistä, kun matkustajat voisivat hoitaa koko lähtöselvitysprosessin etukäteen ja voisivat suunnata suoraan turvatarkastukseen lentokentälle saapuessaan. Sijainnin osalta Rautatieasema olisi paras mahdollinen, sillä matkustajat voisivat lähtöselvityksen teytyään joko lähteä suoraan lentokentälle tai nauttia vielä hetken kaupungin nähtävyyksistä.

Logistisesti kotoa tehty etälähtöselvitys ja matkatavaroiden nouto voisi osoittautua aikamoiseksi painajaiseksi ottaen huomioon, kuinka paljon matkustajia kentältä kuitenkin lähtee päivittäin, etenkin ruuhkapiikkien aikaan.”

-”Suosittelun markkinointia palvelusta erityisesti lapsiperheille, liikuntarajoitteisille ja erikoisvälineitä lennoilla kuljettaville, kuten golfbagit, sellot, seipäät, pyörätuolit, lastenrattaat tms.”

-”Ajatus etälähtöselvityksestä kuulostaa mielenkiintoiselta. Palvelussa pitäisi kuitenkin ottaa huomioon lentoyhtiöiden eri rajoitukset sekä ilmailuliikenteessä vallitsevat määräykset, joten asiakaspalvelijan, joka palvelua tekee, on osattava asiansa ja muistettava sekä ennen kaikkea noudatettava annettuja määräyksiä, joilla voi tietyissä tapauksissa olla suuriakin lentoliikenteeseen vaikuttavia tekijöitä.”

-”Etälähtöselvitys voisi palvella erinomaisesti isoja turistiryhmiä. Aiemmin lensin työn puolesta paljon ja silloin näin siellä isoja turistiryhmiä etsimässä oikeaa lähtöselvityspistettä. Lähtöselvityksen jonottajat siirtyisivät juoheasti turvatarkastukseen silloin.”

-”Laukkujen raahaaminen on hankalaa etenkin, jos tulee kehäradan junalla tai bussilla lentoasemalle. Muutenkin, kun olisi vain käsimatkatavara lentoasemalle tullessaan, niin voisi alkaa nauttimaan matkasta heti eikä laukku- tai automaattijonossa hikoilemalla. Arveluttaa tosin hieman ... turvallisuusnäkökohta, enkä tarkoita, että pelkäisin laukun katoamista.”

-”Jos matkalaukku haettaisiin kotoa, voisin harkita kentälle menoa julkisilla kulkuneuvoilla. Matkalaukun kanssa taksi on 'must'.”

-”Lentokenttä busseilla voisi olla myös etäpalvelu...maakunnista lentoasemalle.”

-”Pääkaupunkiseutu on mielenkiintoinen raja, Kerava on lähempänä lentoasemaa kuin vaikkapa Espoon peräkylät mutta sitä ei lueta pääkaupunkiseutuun.”

-”Meillä oli käytössä Tjäreborgin kautta lähtöselvitys, jossa jätimme ruumaan menevät kassit lähtöpäivänä hotellissa ja ne kuljetettiin suoraan koneeseen. Toimi lapsiperheen kanssa ainakin.”

-”Hinta-kysymyksessä ilmeisesti oli kyse yhden matkustajan/matkatavaroiden lähtöselvittämisestä. Yhden matkustajan osalta hinta jopa 30€ ei tunnu kalliilta, mutta koko perheen reissaamista ajatellen 20€ x 4 taas tuntuu. En ehkä silloin käyttäisi palveluita (jos lentoajat ovat kohtuulliset). Varhaisaamun/myöhäisillan lennoille voisin harkita. Tällaiselle lennolle palvelu tuntuu oikein houkuttevalta. Palvelun aikaviive suhteessa lentoon vaikuttaa kiinnostavuuteen ts. kuinka aikaisin /myöhään matkatavarat voi toimittaa. Nyt ajattelen, että pitäisi olla erittäin optimoitu lennon kanssa. Näin ollen hintaan vaikuttavia tekijöitä ovat samasta osoitteesta noudettavien laukkujen määrä ja noudon aika lentoon nähden.”

-”Kuulostaa mielenkiintoiselta. Palvelua ei kannata hinnoitella liian korkeaksi, jos halutaan, että matkustajat käyttävät sitä. Yllä olevasta esimerkkihinnittelusta ei käy selville onko yksikkö per matkustaja tai ehkä noutopaikka. Perheelle hinta saattaa nousta äkkiä liian korkeaksi.”

-”Aivan loistava idea tuo laukkujen nouto kotoa! Meillä ja tosi monella muulla tutulla lapsiperheellä ei ole omaa autoa, mutta toisaalta paljon matkalaukkuja aina reissussa mukana. Olisi niin ihanaa, että joku noutaisi ne kotoa! Hinnoittelu voisi hyvin olla mielestäni pieni kiinteä summa plus lisäsumma per laukku.”

-”Olisin ollut myös kiinnostunut vaihtoehdosta, jossa paluumatkan jälkeen matkatavarat toimitettaisiin kotiin. Usein kun tulee yölennolla, on ärsyttävää odotella matkalaukkuja. Olisi mahtavaa, jos laukut voi jättää hakematta ja ne toimitettaisiin, vaikka seuraavana päivänä kotiin. Jostain syystä Hel-Van kentällä matkalaukkujen saamisen kestää lähes aina poikkeuksellisen pitkää.”

-”Hotellille ja hotellilta kuljetus olisi hyvä mahdollisuus työmatkoilla, jos haluaa toimittaa tai jättää henkilökohtaiset tavarat hotellille ja mennä työasioiden perässä muualle.”

-”Aivan loistava idea, mutta tietysti huolena matkatavaroiden katoaminen ja vahingoittuminen. Yhden tai useamman muuttujan lisääminen matkatavaran reittiin lisää myös mahdollisten "sekaannusten" riskiä. Matkalaukun jäljittäminenkin tulee olemaan haaste,

jos sitä on voinut käsitellä monet eri tahot (yritykset) esim. ensiksi rautatieasemalla yksi ja sitten kentällä toinen. Lisäksi miten määritellä kenelle kuuluu vastuu vahingoituneen matkatavaran korvauksesta.”

-”Mielenkiintoinen idea. Käytettävyyden pitää olla helppoa: Mallia voi ottaa verkko-kauppojen tilauksien toimitustavan valinnasta.”

-”Your suggested model is quite different. Do you propose the passenger collects the suitcase at the airport and checks in there? or check in at the central station HKG/KUL style?”

-“Btw: labelling: I guess this service is viable only if the airlines start using the home-printed luggage tags, isn't it? Or what other options would you have?”