Etelä-Pohjanmaalla matkailevat suosittelevat palveluita

15.12.2021

”Kyllähän se on kokonaisuus eli aakeus ja laakeus sekä sen tuoma sielunrauha. Outoa, mutta rakastettavaa sakkia, suoraa ja avointa.” kertoo matkailija lähes runollisesti kysymykseen, mikä jäi positiivisena mieleen viime kesän Etelä-Pohjanmaan matkalta.

Matkailupalvelujen suosittelu

Etelä-Pohjanmaan matkailijaselvityksessä 2021 kysyttiin matkailijoilta talvella ja kesällä, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat Etelä-Pohjanmaalla käyttämiään matkailupalveluita ja kohteita viimeisimmän kokemuksensa perusteella. Suositteluarvioinnista saadaan suositteluindeksi NPS, joka kertoo matkailijoiden suosittelun asteen.

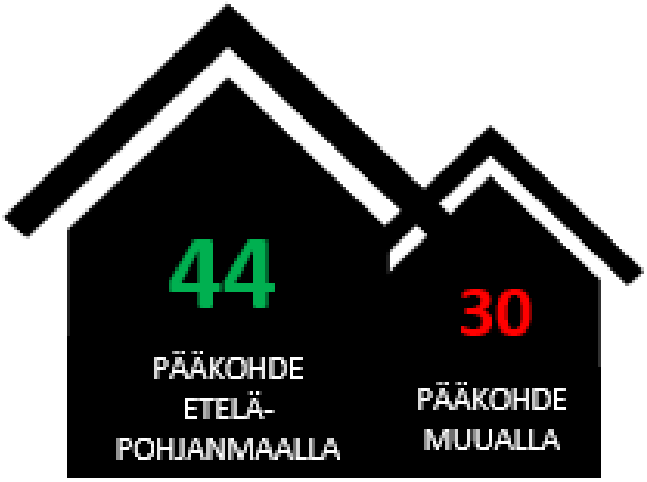
Etelä-Pohjanmaan matkailijaselvityksessä 2021 NPS 42 (n=1852) on todella hyvä. Se on melko lähellä erinomaista. Matkailijaselvityksen NPS-luvusta voidaan ajatella, että se on eteläpohjalaisten yritysten ja matkailupalveluiden tuottajille asiakaslähtöisen toiminnan työkalu, ei pelkästään Etelä-Pohjanmaan matkailijoiden uskollisuuden mittari. Ystävällinen, erinomainen, huomioiva, hyvä, mukava, ammattitaitoinen olivat muutamia esimerkkejä matkailijoiden kokemuksista asiakaspalvelusta ja eteläpohjalaisista ihmisistä. Luonto ja maisemat olivat myös yksi usein mainituista positiivisista asioita, jotka saivat matkailijat viihtymään Etelä-Pohjanmaalla.



Pääkohde Etelä-Pohjanmaalla vai

ohikulkumatkalla

Matkailijoiden NPS-lukuun näyttää vaikuttavan paljon, onko matkan pääkohde se, minkä palvelujen suosittelua arvioidaan. Ne Etelä-Pohjanmaalla matkailleet, jotka ilmoittivat pääkohteensa olevan maakunnassa, antoivat huomattavasti paremman NPS:n 44 kuin ne matkailijat, jotka poikkesivat matkallaan jossain Etelä-Pohjanmaan kohteessa, ja matkan pääkohde oli jossain muualla Suomessa. Muualle Suomessa matkailleiden NPS oli 30.



Ostoksille Etelä-Pohjanmaalle

Etelä-Pohjanmaalla on kaksi isoa houkuttelevaa kauppakeskusta: Veljekset Keskinen Tuurissa ja Ideapark Seinäjoella. Talvi- ja kesämatkailijoista kaksi kolmasosaa (n=999) teki ostoksia viimeisimmällä matkallaan. He antoivat käyttämilleen palveluille NPS luvun 46. Reilu kolmannes ei käynyt ostoksilla ja vastaavasti he antoivat käyttämilleen palveluille selkeästi alhaisemman NPS:n 33.



Kotimaan matkailu on ollut hyvin runsasta korona-aikana ja siinä mielessä Etelä-Pohjanmaan matkailijaselvitys 2021 valmistuu onnistuneeseen ajankohtaan, sillä sen pohjalta on hyvä suunnata katse tulevaisuuteen. Kuitenkaan Etelä-Pohjanmaan matkailijaselvityksen hyviin NPS-lukuihin ei voida tuudittautua,

vaan niihin pitää vastata jokaisen matkailijan jokaisella matkalla. NPS on pelkkä luku, mutta sen yhteydessä on usein avoin kysymys, jossa voi perustella annettua arviota. Nämä perustelut antavat työkaluja yrityksille palvelujen parantamiseksi ja siten entistä paremman NPS:n tavoittelemiseksi.

FAKTAA: NPS kertoo palvelujen suosittelun asteen

Maailmanlaajuisesti käytetty NPS eli nettosuositteluindeksi on käyttäjäkokemuksen ja suosittelun mittari. Asiakkailta kysytään todennäköisyyttä suositella käyttämäänsä palvelua tuttavilleen. Mittarin on kehitetty vuonna 2003. NPS perustuu yksittäisen asiakaskohtaamisen lisäksi mielikuvaan yrityksestä.

NPS muodostuu suosittelijoiden (arvio 9 tai 10) ja arvostelijoiden tai kriitikoiden (arvio 0–6) suhteellisten osuuksien erotuksesta. Arvion 7 tai 8 antaneet ovat passiivisia/neutraaleja suosittelijoita, heitä ei huomioida NPS-luvussa. NPS vaihtelee toimialoittain, yleisesti on hyvä tavoitella positiivista lukua ja mieluiten yli 50 olevan lukua. NPS voi vaihdella välillä -100 ... 100.

Marja Katajavirta
Asiantuntija TKI
SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tämä julkaisu on osa Etelä-Pohjanmaan matkailijaselvitystä 2021, joka toteutettiin osana Kohti digitalisoituvaa matkailun ekosysteemiä Etelä-Pohjanmaalla-hanketta. Hankkeen päätoteuttaja on Visit Lakeus Oy, osatoteuttajana toimii Seinäjoen ammattikorkeakoulu ja sitä rahoittaa Varsinais-Suomen liitto, Alueiden matkailuelinkeinon elpymistä edistävät kehittämishankkeet.

Lähde:

Etelä-Pohjanmaan matkailijaselvitys 2021