

# Flight Survey: Finns as Flight Ticket Buyers

Vertaa.fi

Report, January 2012



Digital

# Contents

	Page
About the survey	3
What services have been purchased online	5
Non-buyers and reasons for not buying online	9
The purchasing process	13
Information sources	16
Changes in travel behavior	19
Choosing a flight company	23
The questionnaire	27

# About the survey

The aim of this survey was to find out how Finns book their flight tickets, and what changes have happened during the latest years – especially due to the economic crisis and the increase of low price airlines.

This survey was designed to answer especially following questions:

- What travel services have Finns booked online
- What are the most used online services when searching for information
- What changes have occurred in the travel purchase decision making and purchase behavior
- What are the most important criteria when choosing a flight company

The data was collected using TNS Gallup Catibus (telephone interviews, omnibus survey). Catibus is based on 500 nationally representative consumer interviews / week.

Respondents represent the Finnish population aged 15-79 years, excluding the Åland Islands. In each household was interviewed the person who filled the quota required (for gender, age and residence conditions). The results were also weighted to represent this target group.

Some of the questions were only directed to people who travel or people who buy travel services online.

Data collection was executed January 9<sup>th</sup> to 15<sup>th</sup> 2012.

# Backgrounds, N=503

	%
<b>SEX</b>	
Female	50
Male	50
<b>AGE</b>	
15-24	16
25-34	16
35-44	16
45-54	17
55-64	19
65-79	16
<b>PLACE OF RESIDENCE</b>	
Greater Helsinki Area	20
Other big cities	41
Smaller towns	7
Rural area	31
<b>MARITAL/FAMILY SITUATION</b>	
I live at home with my parents	6
I live alone	25
I live with a spouse	34
I live with a spouse and children	30
I am a single parent	3
Other	3

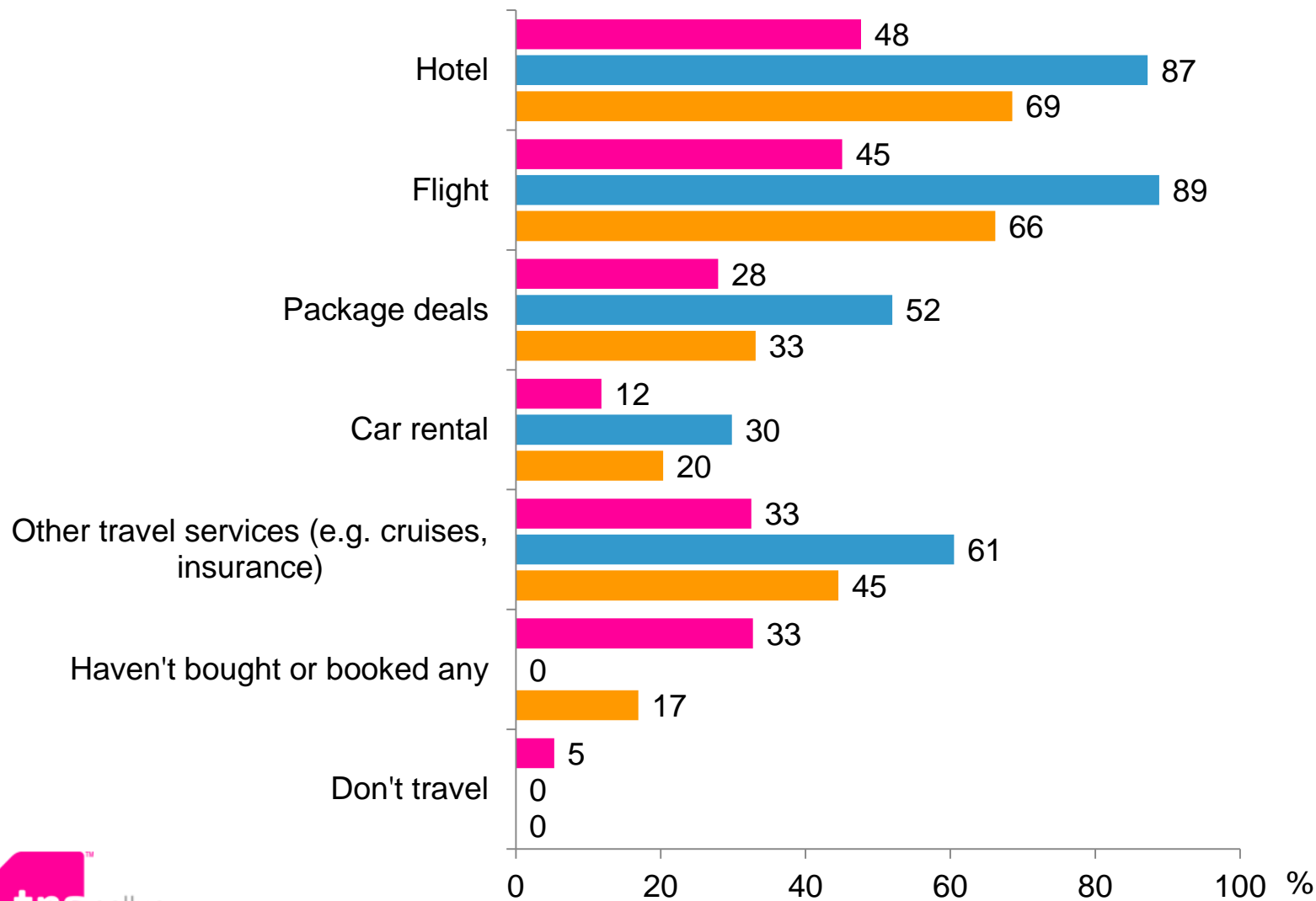
	%
<b>OCCUPATIONAL GROUP</b>	
Managerial position, professional staff	13
Employee	12
Worker	25
Student	13
Retired	24
Other	13
<b>LEVEL OF EDUCATION</b>	
Elementary / middle school	19
Vocational school	28
Secondary school, college degree	23
Upper college degree, lower university degree	17
Higher university degree	13
<b>HOUSEHOLD YEARLY INCOME</b>	
Less than 30.000 eur	33
30.001-50.000 eur	21
More than 50.000 eur	34

# What services have been purchased online

# Online purchases

Which of the following travel related services have you bought or booked online?

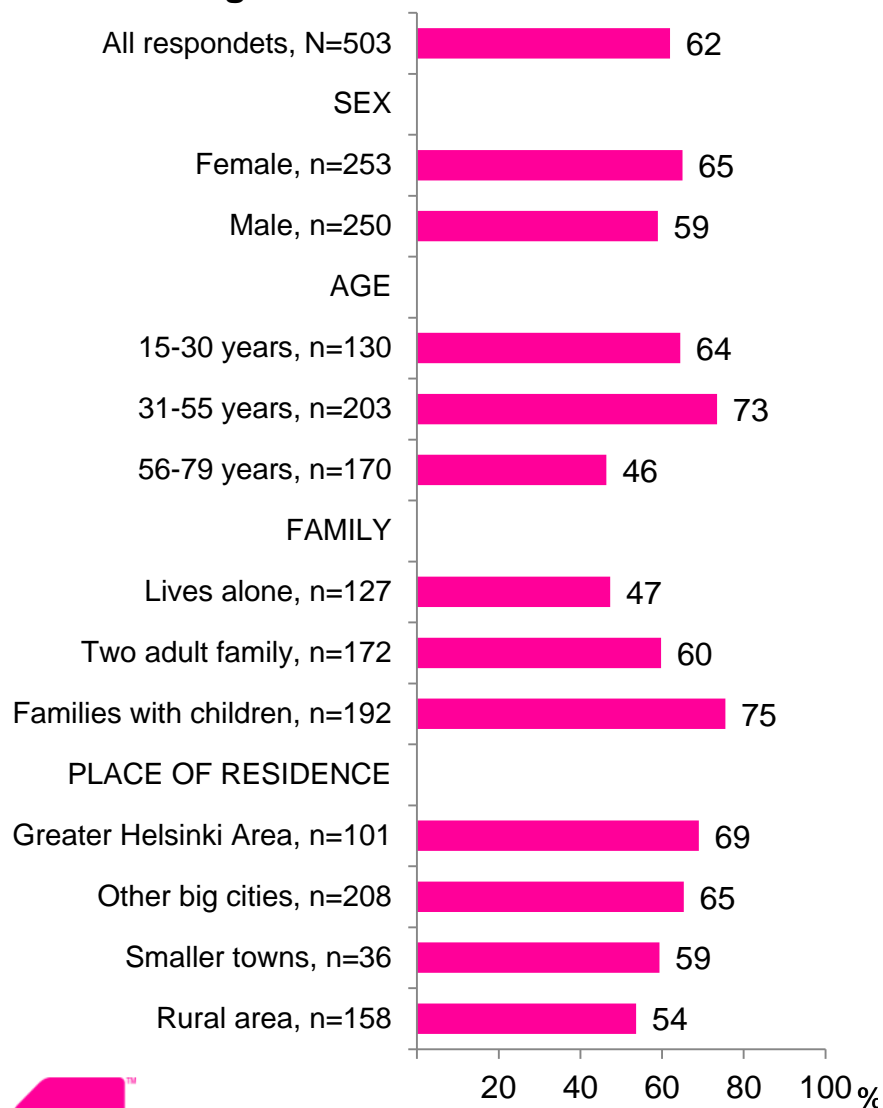
■ All respondents, N=503 ■ Has visited Vertaa.fi, n=95 ■ Buys nowadays more separate services than package holidays, n=238



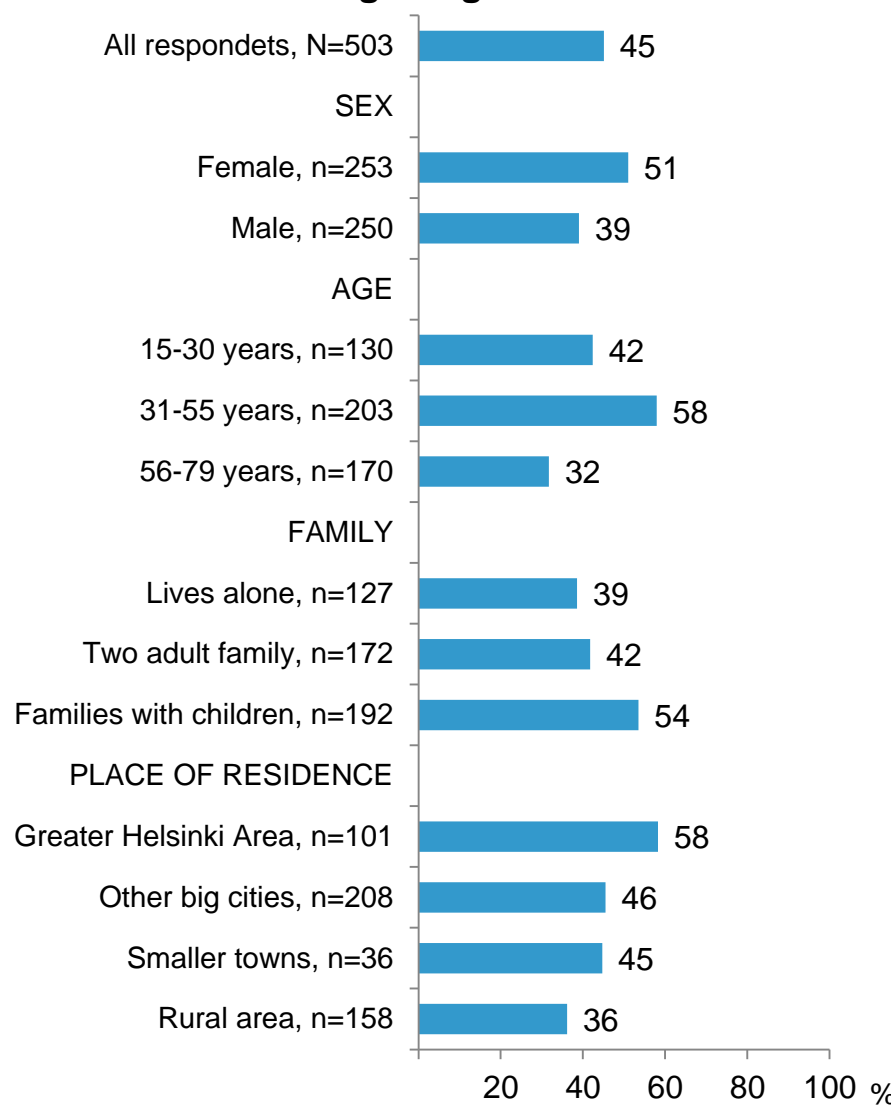
# Online purchases

## The share of online purchasers

### Has bought some travel service online



### Has bought flight tickets online



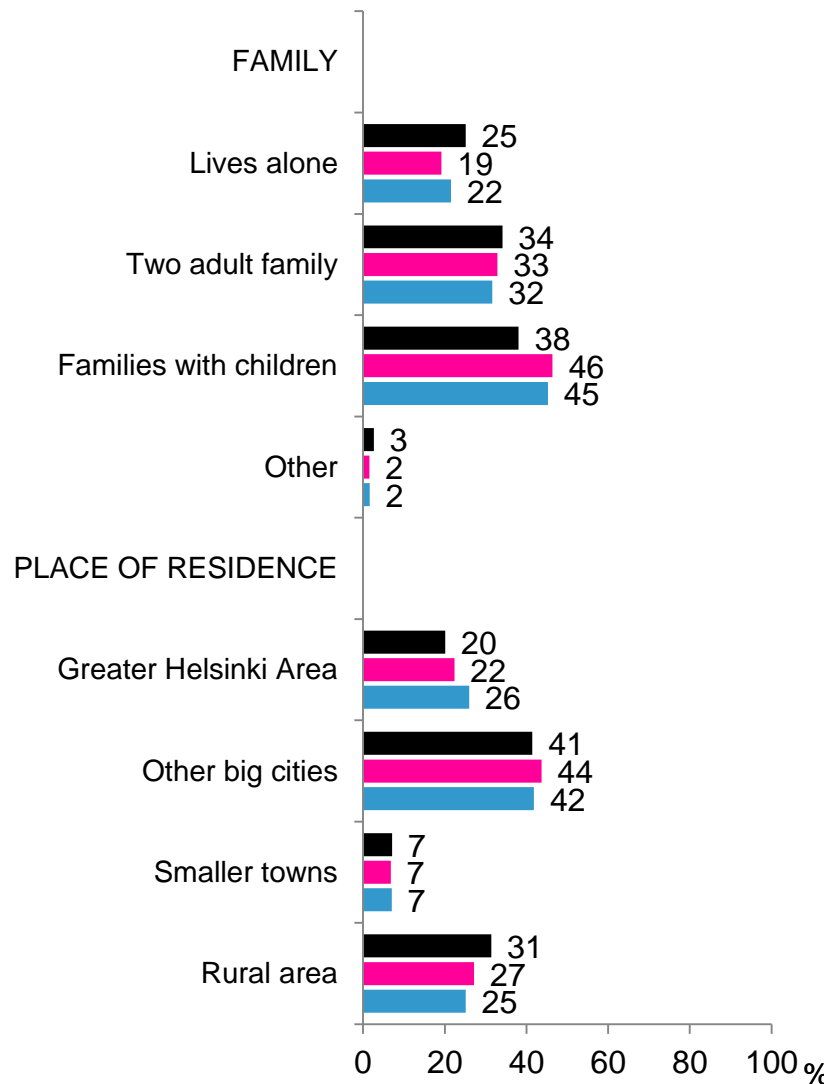
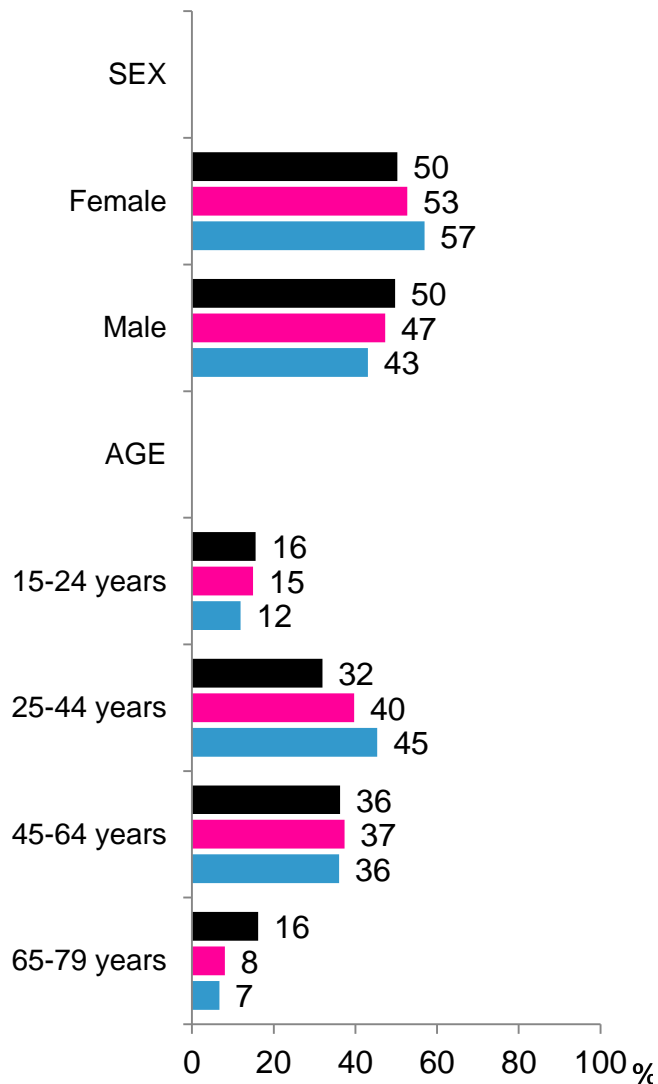
# Online purchases

## The profile of online purchasers

■ All respondents, N=503

■ Has bought flight tickets online, n=227

■ Has bought some travel service online, n=312



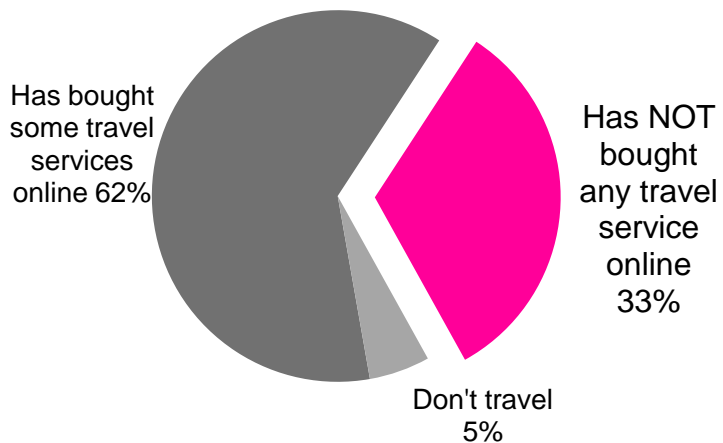
# Non-buyers and reasons for not buying online

# Non-buyers

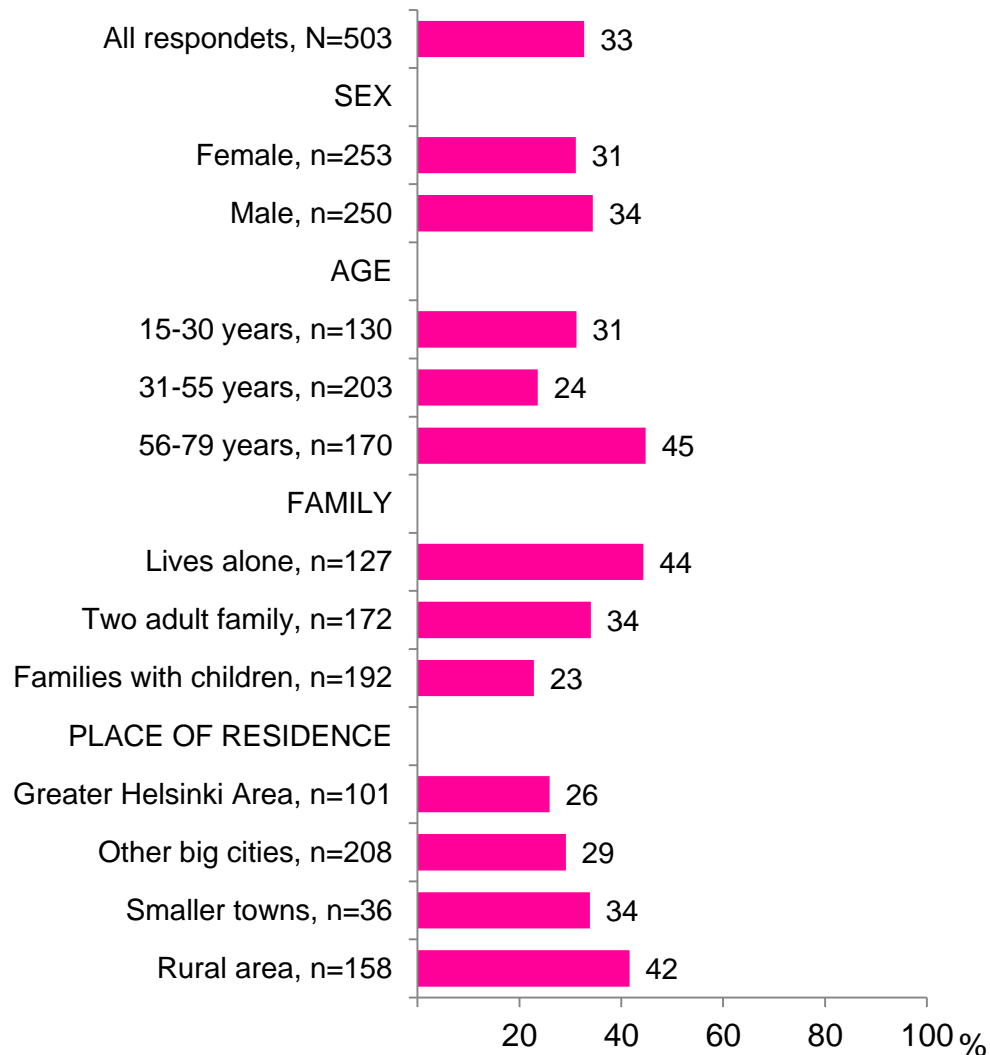
Haven't booked any travel services online (but do travel)

## Booking travel services online

All respondents, N=503



## The share of non-buyers

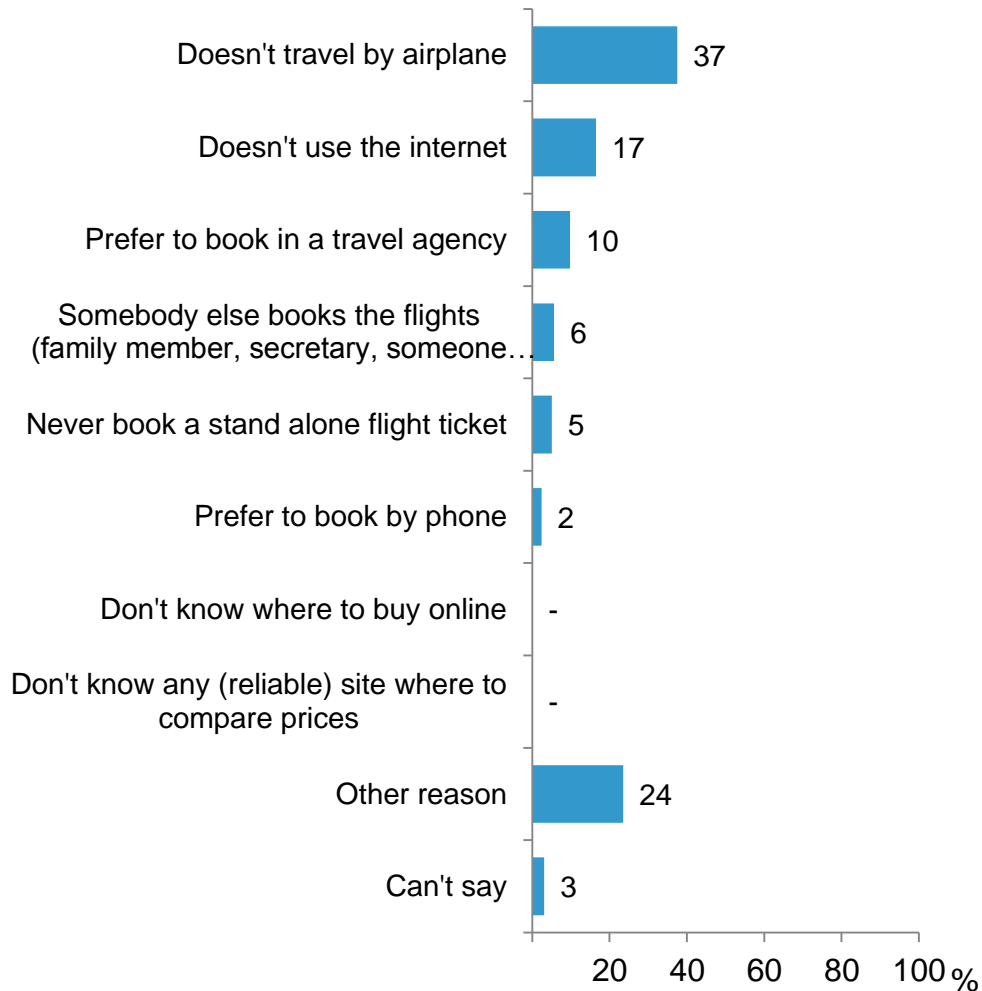
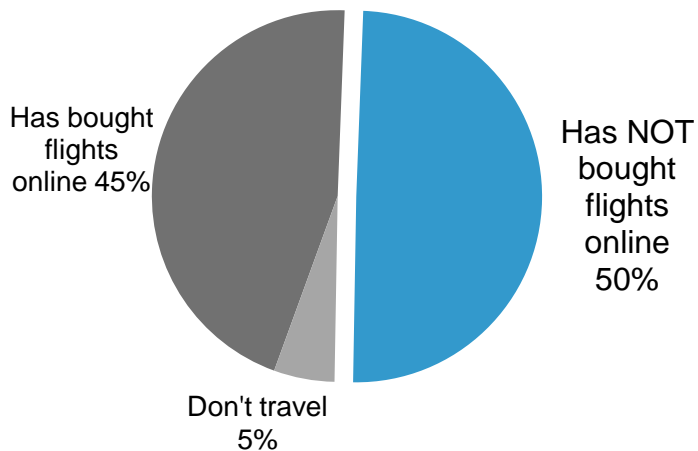


# Reasons for not buying flights online

Those who don't book flights online (but do travel)

Why haven't you bought or booked flights online?  
n=250

Booking flights online  
All respondents, N=503



# Why haven't you bought or booked flights online?

## Other reason, why?

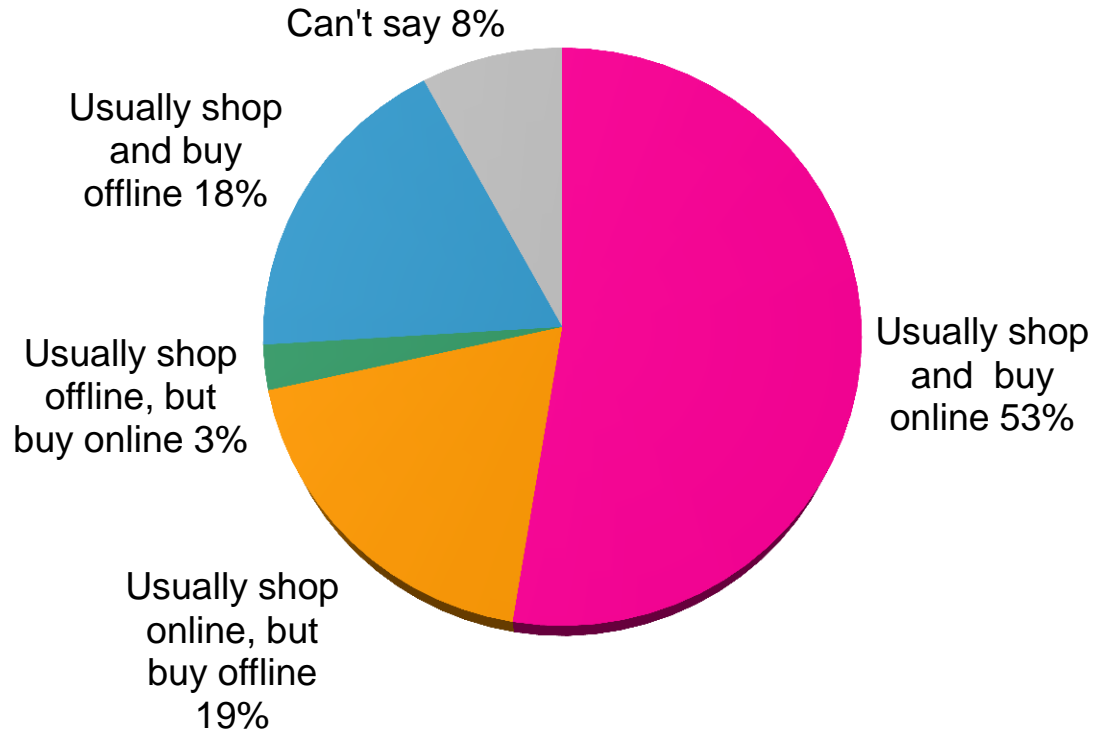
- Ei juurikaan matkusta.
- ei matkusta
- Ei matkusta yleensäkään.
- ei oikein rahaa matkustaa
- Ei ole haluttanut lähteä mihinkään pitemmälle.
- Ei ole internetiä itsellä.
- ei ole internetiä kotona
- Ei ole lentänyt yli 20 vuoteen.
- ei ole ollut asiaa ja en osaa käyttää internetiä
- Ei ole ollut kiinnostusta lähteä lentokoneella minnekään.
- ei ole ollut tarpeen
- ei ole ollut tarvetta
- Ei ole ollut tarvetta
- ei ole ollut tarvetta lentää minnekään
- Ei ole ollut tarvetta tilata.
- ei ole ollut varaa lähteä ulkomaille
- Ei ole taloudellisesti mahdollista lentää eikä siten myöskään varailla lentoja tällä hetkellä.
- ei ole tarvetta
- Ei ole tarvetta
- Ei ole tarvetta.
- Ei ole tullut lennettyä.
- Ei ole tullut matkusteltua.
- ei ole varaa
- ei ole varaa lennellä
- Ei ole varaa matkustaa
- ei ollut tarvetta
- Ei osaa käyttää kunnolla internetiä.
- Ei osaa vielä käyttää internetiä, opiskelee asiaa.
- Ei tarvetta
- ei tarvetta
- ei tarvetta
- ei tarvetta, kun ei ole koskaan lentänyt.
- Ei tarvetta.
- Ei tarvetta.
- Ei tee matkoja.
- Ei varaa lentolippuihin
- En aio matkustaa
- En lennä yksityishenkilönä.
- En ole tehnyt matkoja.
- En tykkää antaa korttitietoja netissä.
- Firma hoitaa työmatkat.
- Internet-palvelut eivät ole luotettavia.
- internetyhteys on poikki.
- Joku muu varannut taloudesta
- Järjestäjän kautta helpompaa
- Kokemusta ei vielä ole.
- Käy toimistolla.
- Lennot ovat tulleet valmismatkojen kanssa.
- lentäminen vähäistä
- Liian aikaa vievää tutkia vaihtoehtoja.
- Liian työlästä.
- Matkat ovat pakettimatkoja.
- puhelimella tilaan
- Puoliso toimii matkailuyrityksessä.
- pysyttelen kotimaassa; ei ole tarvetta lentomatkoille
- Tilanne on sellainen ettei nyt kauheasti matkustella.
- vanhemmat varaavat
- vanhemmat varaavat

# The purchasing process

# The purchasing process

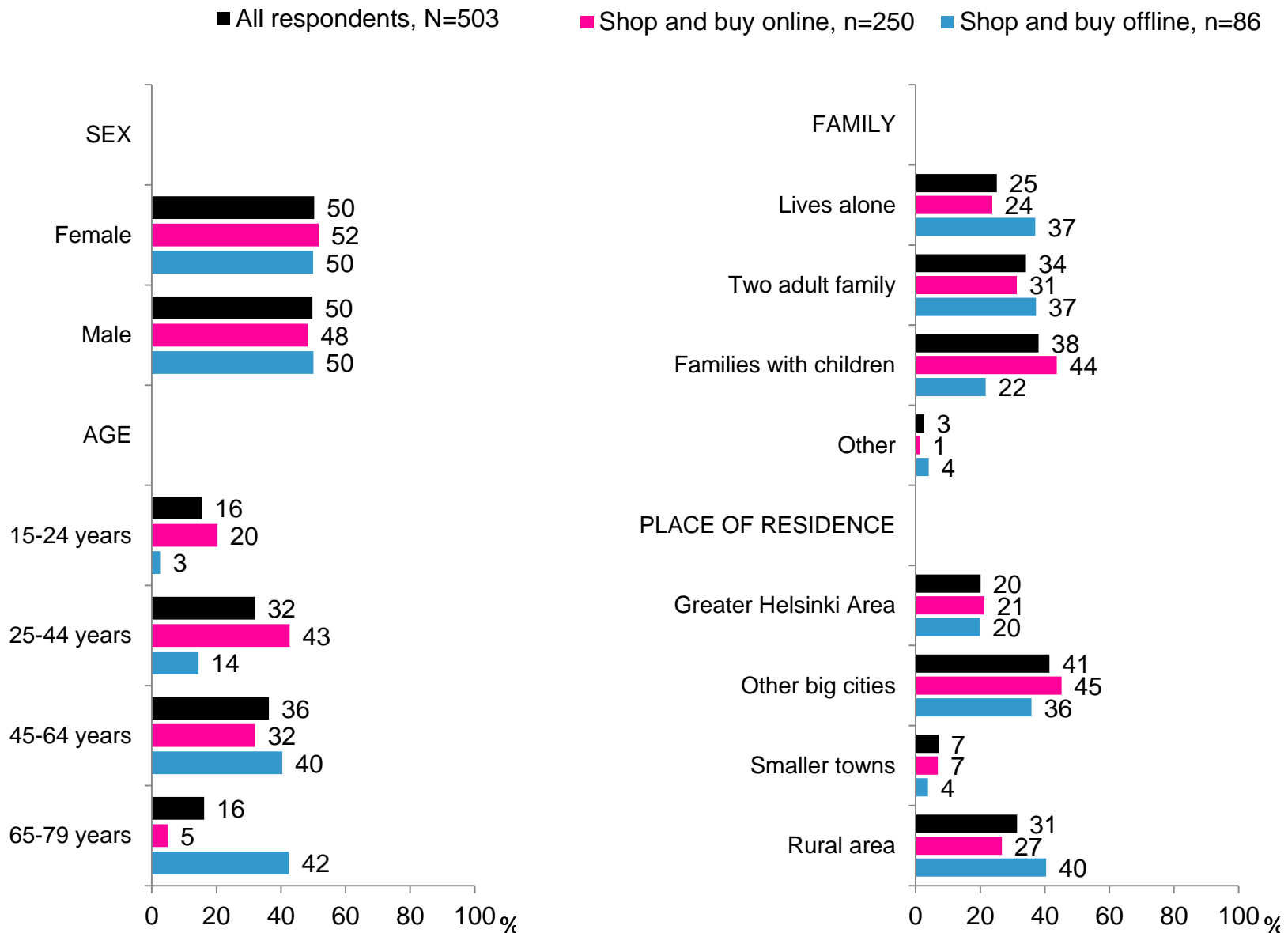
## Shopping travel services online and offline

All Finns who travel, n=476



# The purchasing process

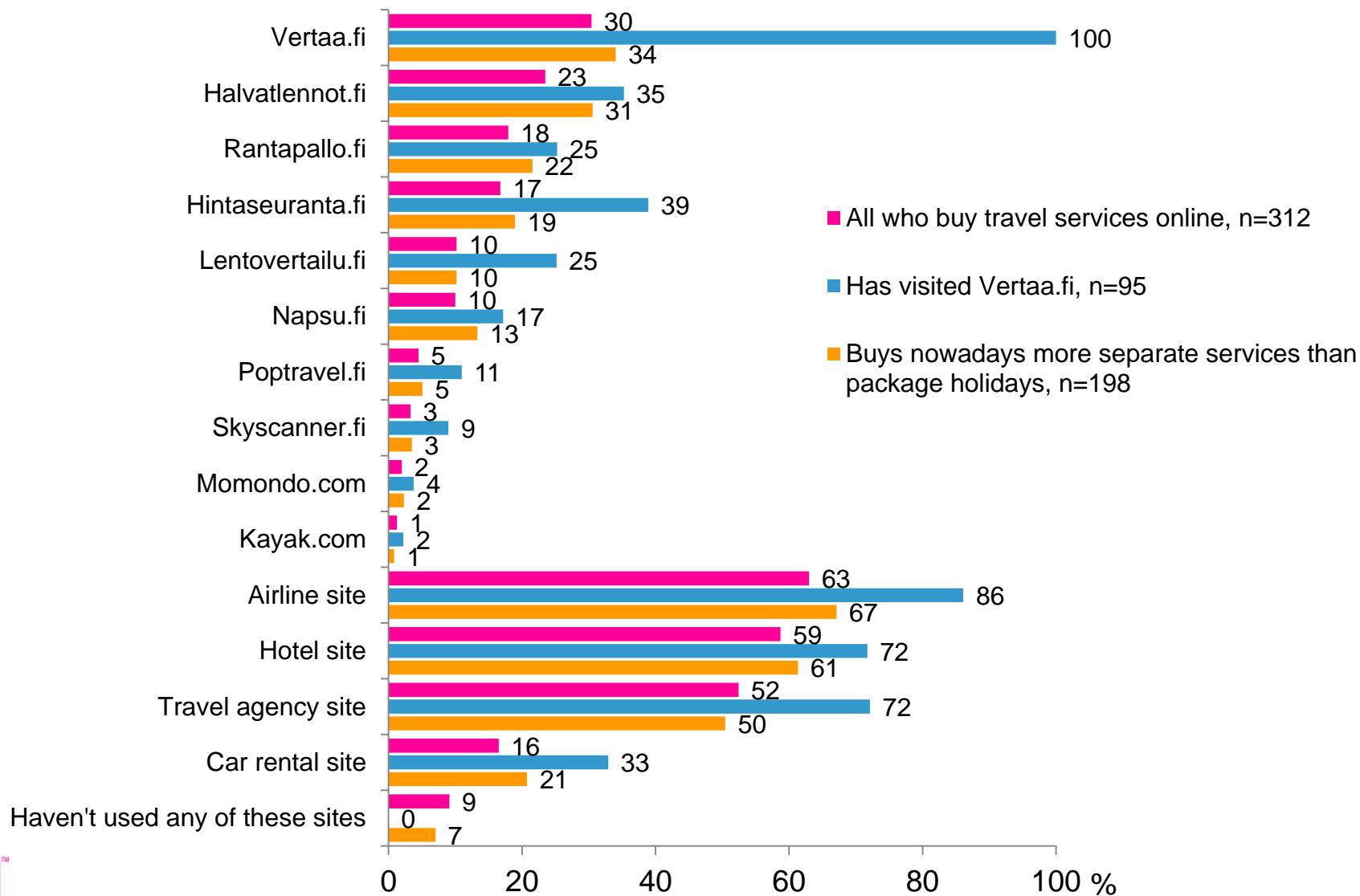
## The profile of travel services purchasers



# Information sources

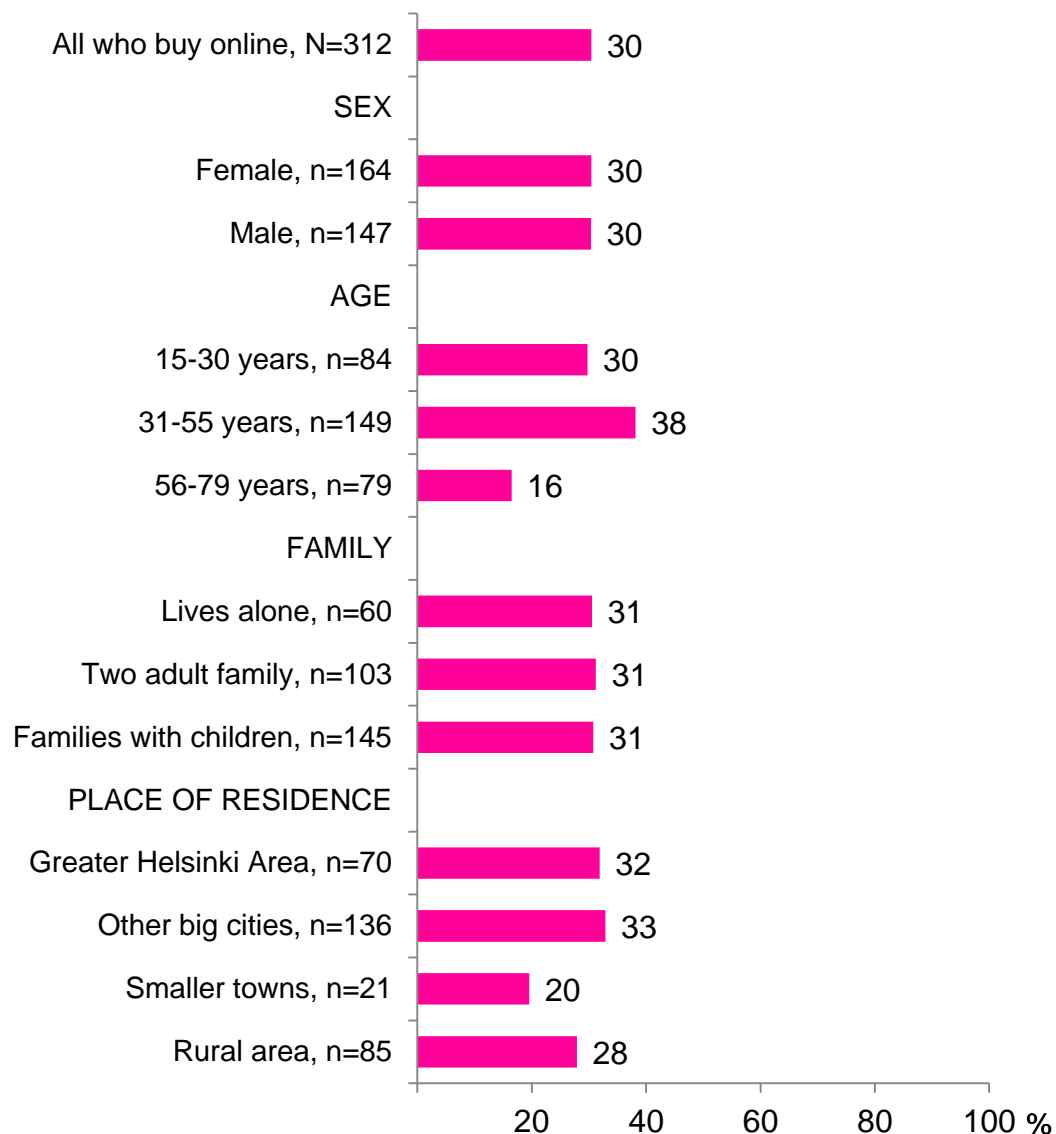
# Information sources

From which online services searched information before booking travel services



# Searched information from Vertaa.fi before booking

## Those who buy travel services online

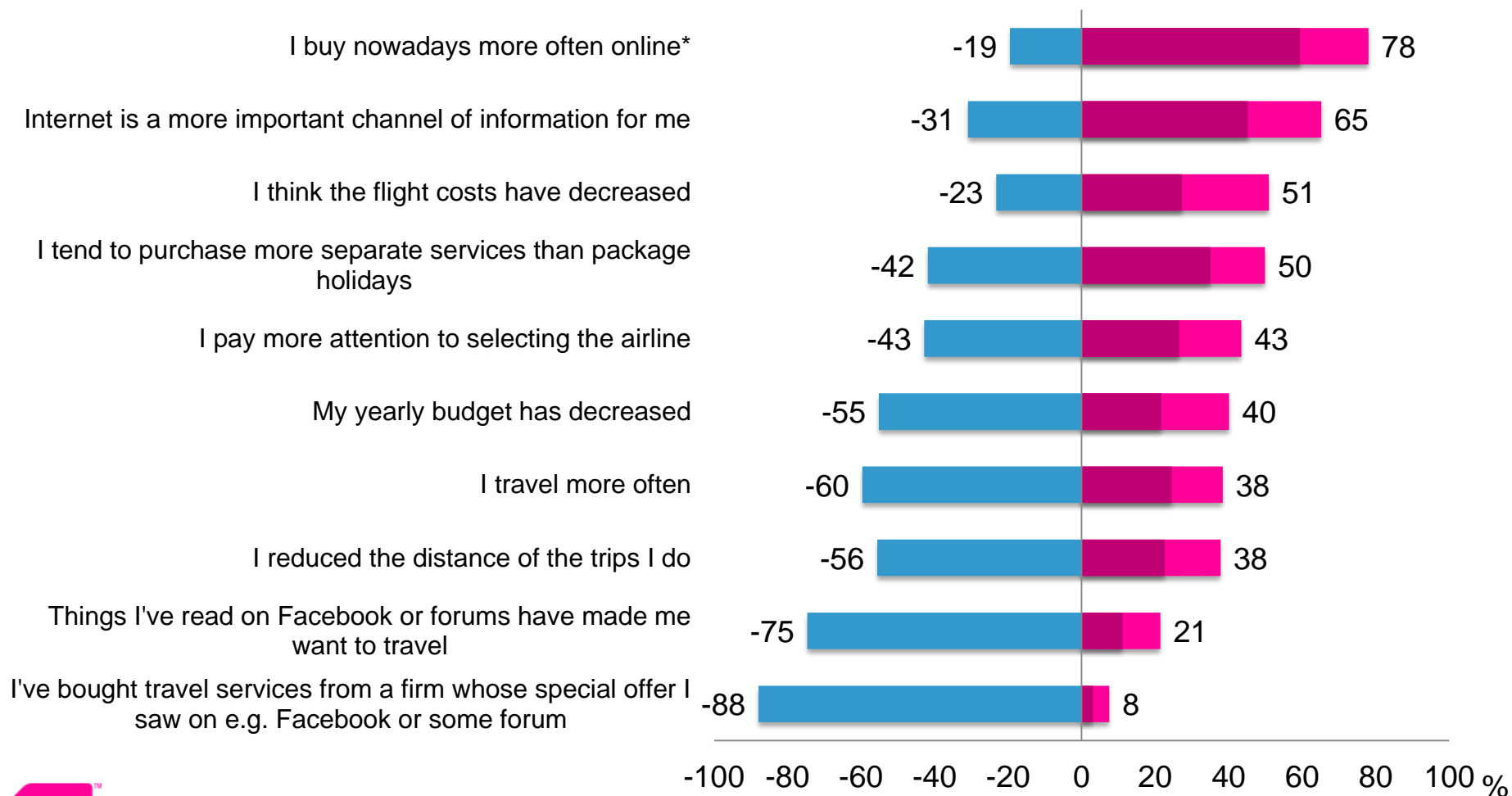


# Changes in travel behavior

# Changes in travel behavior compared to two years ago

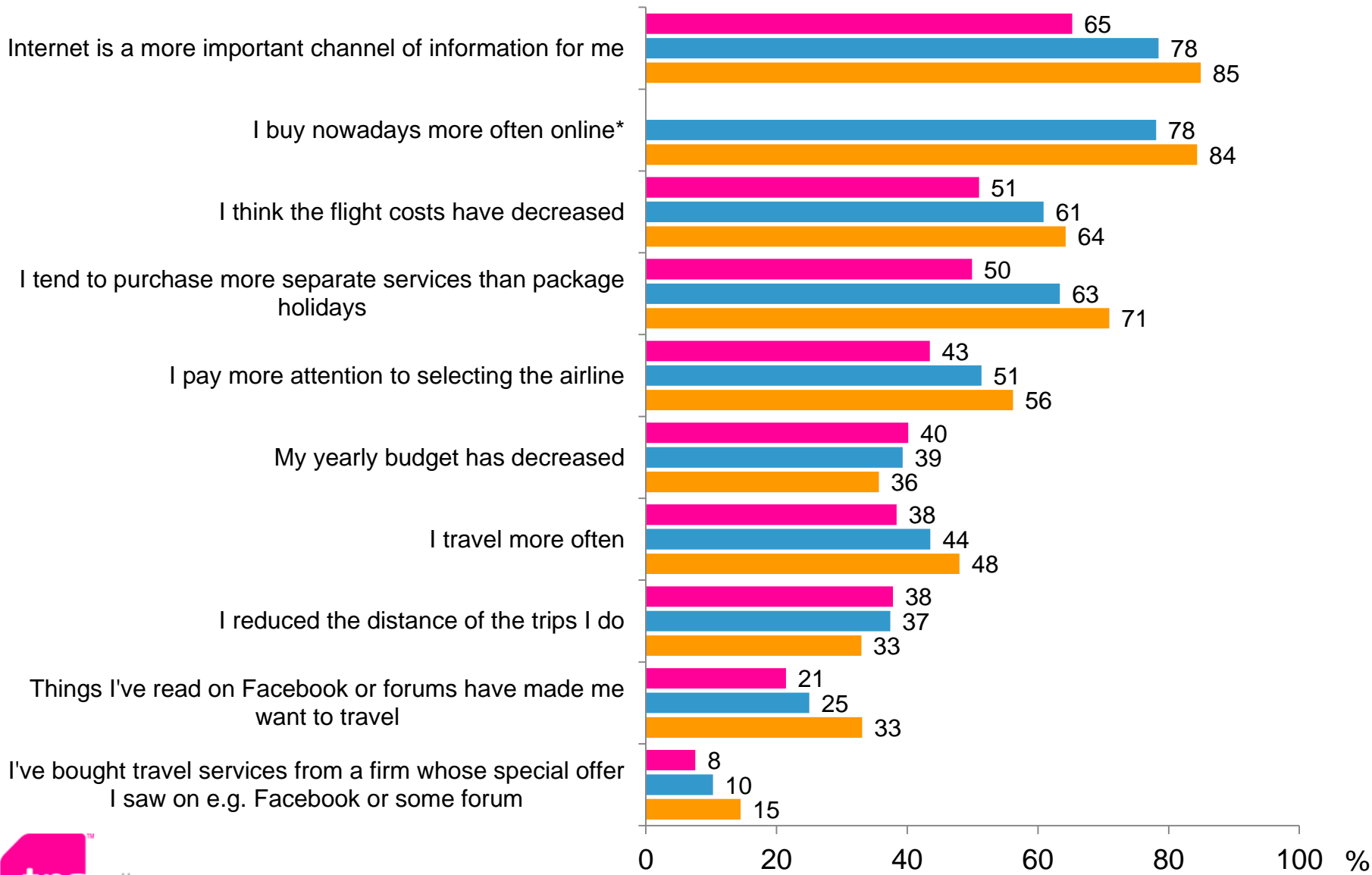
All Finns who travel, n=476 / \*Who book travel services online, n=312

■ Doesn't describe (me) at all ■ Describes (me) well / to some extent



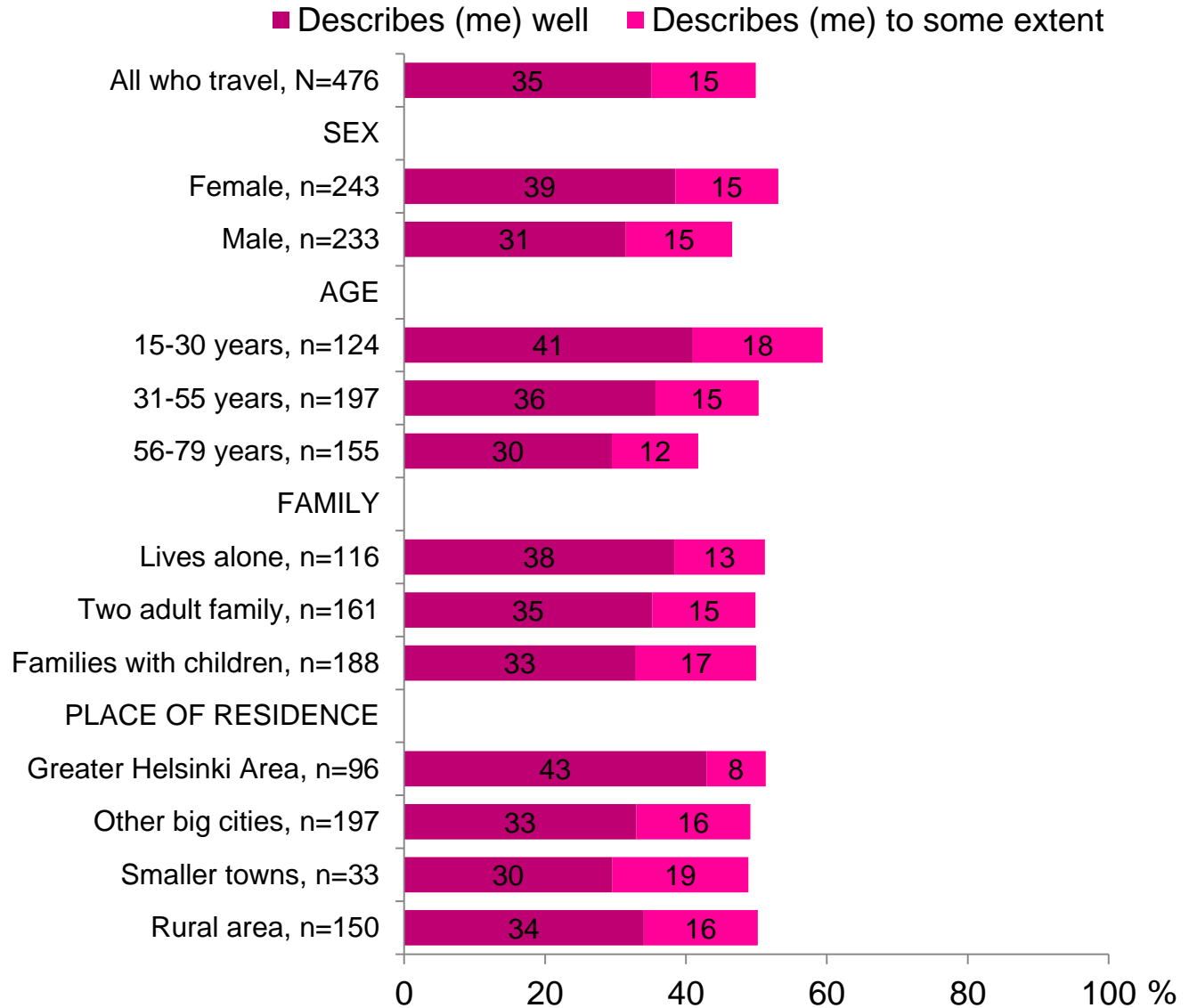
# Describes changes in travel behavior well or to some extent

■ All Finns who travel, n=476 
 ■ All who buy travel services online, n=312 
 ■ Has visited Vertaa.fi, n=95



# Buys nowadays more separate services than package holidays

Describes changes in my travel behavior well or to some extent

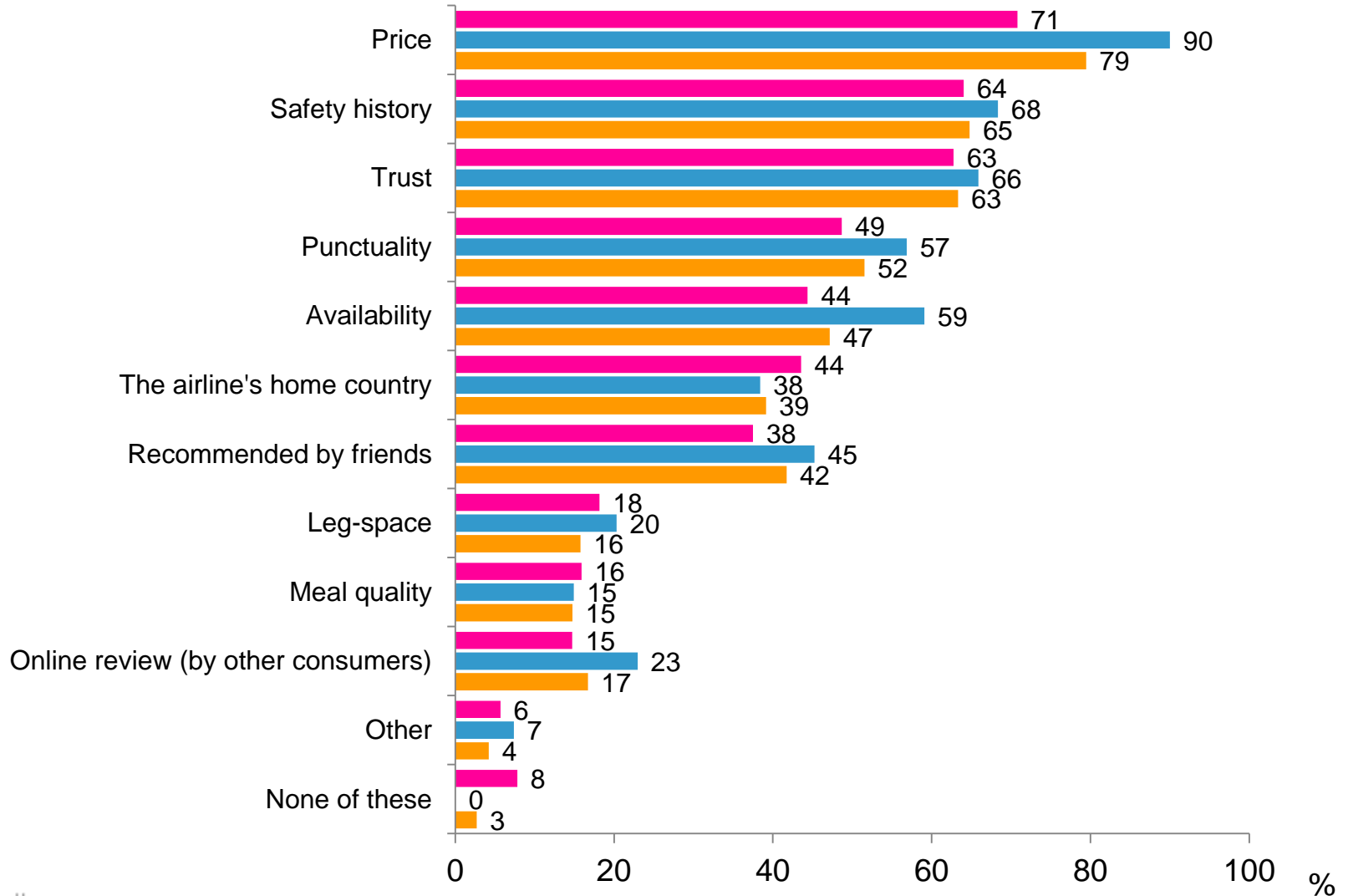


# Choosing a flight company

# Choosing a flight company

## The criteria is very important when choosing a flight company

■ All who travel, n=476 ■ Has visited Vertaa.fi, n=95 ■ Buys nowadays more separate services than package holidays, n=238



# Which of the following criteria are very important to you when you choose flight company for trips?

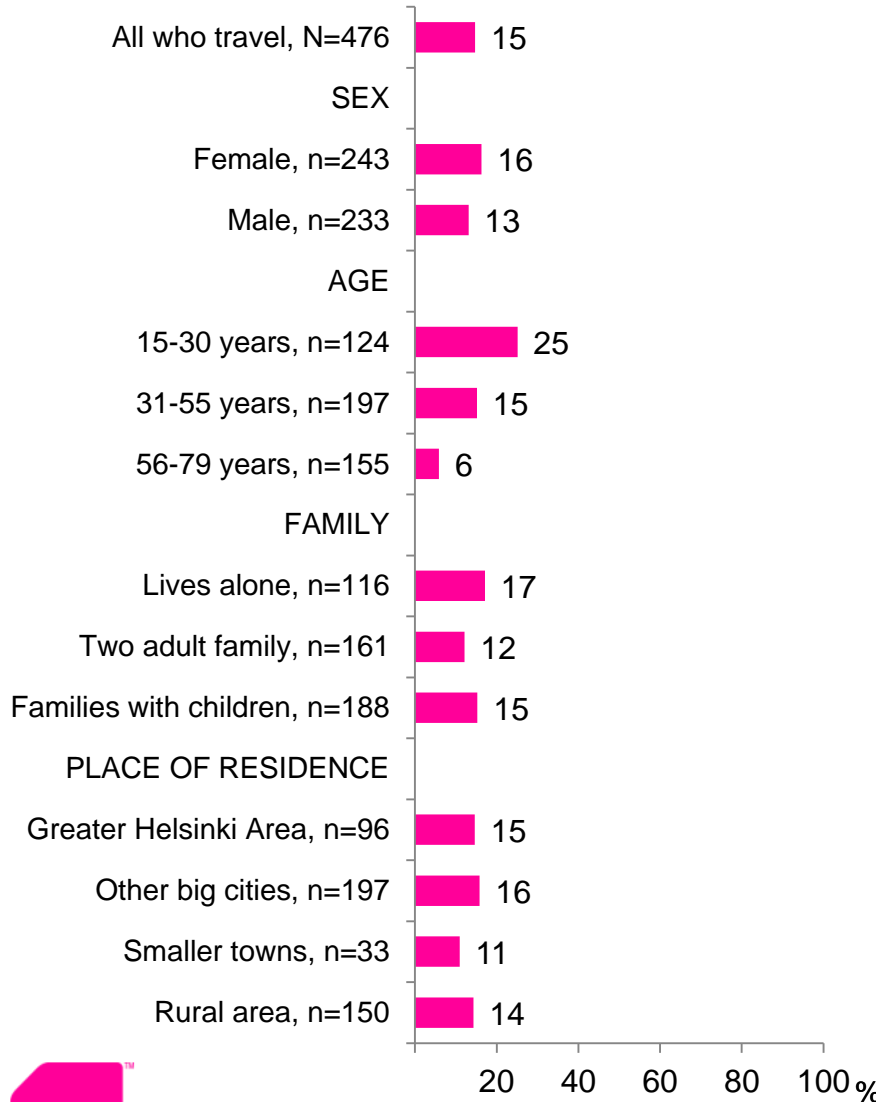
Other reason, what?

- Aikataulu
- Ajankohdat
- Bonuspistejärjestelmä, esim. Eurobonus tai Finnair Plus.
- Ei matkustusaikeita
- Henkilökunta
- Hinta-laatusuhde
- Hyvä palvelu
- Ilmaiset viinat
- Imago, kuva yhtiöstä
- Kohteet ja yhteydet (ei vaihtoja tai helpot vaihdot)
- Kotikentältä lähtö
- Kotimainen yhtiö on tärkeä, luotan niihin.
- Kotimaisuus
- Lentoaikataulut
- Lentoaikataulut
- Lentoyhtiön laadukkuus
- Lentoyhtiön virkailijoiden suhtautuminen matkustajiin.
- Liittymälentojen saatavuus
- Matkatavarat, mitä saa ottaa ruumaan.
- Mielenkiintoinen konetyyppi
- Omat kokemukset
- Palvelun laatu
- Palvelun laatu.
- Riittävän hyvät nettisivut, että tietoa löytyy oikeasti
- Tunnettu, hyvät lentäjät

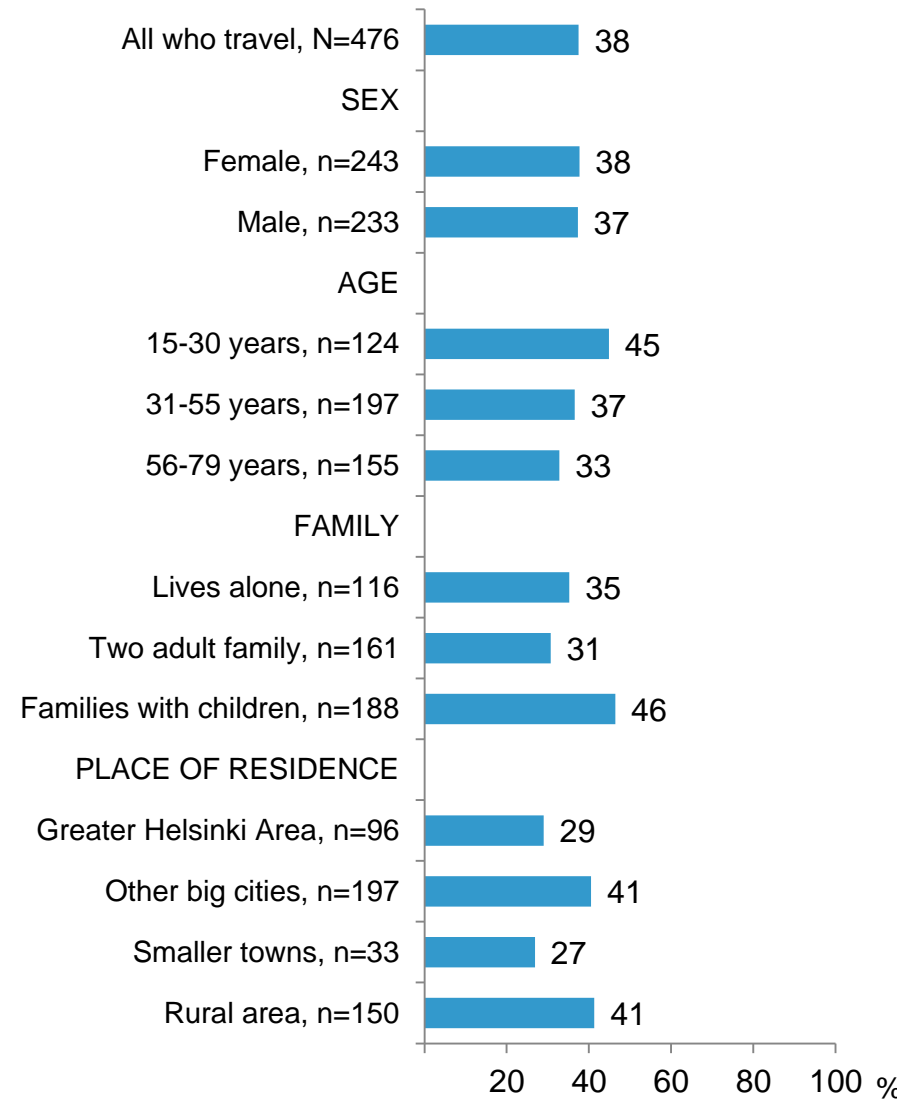
# The criteria is very important when choosing a flight company

## All Finns who travel

### Online review (by other consumers)



### Recommended by friends



# The questionnaire

# Questionnaire

## KAIKKI VASTAAJAT

### 1. Mitä seuraavista matkailualan palveluista olette ostanut tai varannut internetistä?

*Luettele ja merkitse ne joita ostanut/varannut netissä*

- Lennot
- Hotelli- tai muu majoitus
- Autonvuokraus
- Valmismatka (sisältäen matkat ja majoitus)
- Muu matkailupalvelu (esim. risteily, matkavakuutus)
- Ei ole ostanut tai varannut internetistä matkailupalveluita
- Ei ole tapana matkustella =>EI MUITA KYSYMYKSIÄ

*Ei LENTOJA, MUTTA MATKUSTAA (vastannut 1=2-6)*

### 2. Miksi ette ole varannut tai ostanut lentoja internetistä?

*ÄLÄ LUETTELE*

- Ei koskaan varaa pelkkiä lentoja
- Varaa mieluummin lennot matkatoimistossa
- Varaa mieluummin lennot puhelimitse
- Joku muu tilaa lennot (perheenjäsen, sihteeri, muu)
- Ei tiedä mistä nettiosoitteesta voisi ostaa
- Ei tiedä (luotettavaa) hintavertailu-sivustoa
- Ei käytä internetiä
- Ei matkusta lentokoneella
- Muu syy, mikä?
- Ei osaa sanoa

*OSTAA/VARAA NETISTÄ: 1=1-5*

### 3. Mistä seuraavista verkkopalveluista olette etsinyt tietoa, kun olette ostanut jonkin matkailupalvelun?

*Luettele ja merkitse millä nettisivuilla käynyt*

- Halvatlennot.fi
- Hintaseuranta.fi
- Kayak.com
- Lentovertailu.fi
- Momondo.com
- Napsu.fi
- Poptravel.fi
- Rantapallo.fi
- Skyscanner.fi
- Vertaa.fi
- Lentoyhtiön internet-sivu
- Matkatoimiston internet-sivu
- Hotellin tai majoitusliikkeen internet-sivu
- Autonvuokraamon internet-sivu
- Ei mistään näistä

*KAIKKI JOTKA MATKUSTAVAT: 1=1-6*

### 4. Seuraavaksi mietitään matkailuun liittyvä muutoksia viimeisten 2 vuoden aikana. Luettelen muutaman väittämän ja pyydän teitä kertomaan kuvaako se teitä hyvin, jonkin verran vai ei lainkaan.

- Vuosittainen matkabudjettini on pienempi kuin mitä se oli kaksi vuotta sitten
- Lentohinnat ovat mielestäni halvempia (kuin kaksi vuotta sitten)
- Kiinnitän enemmän huomiota lentoyhtiön valintaan (kuin kaksi vuotta sitten)
- Matkustan useammin (kuin kaksi vuotta sitten)
- Matkani kohde sijaitsee lähempänä kuin ennen (eli teen vähemmän kaukomatkoja yms.)
- Ostan nykyään enemmän erilisiä palveluita kuin pakettimatkoja
- Facebookissa ja keskustelupalstoilla lukemani jutut herättävät minussa matkakuumeen aiempaa useammin
- Olen aiempaa useammin ostanut matkailupalvelun sellaiselta yritykseltä, jonka tarjouksen olen nähnyt esimerkiksi Facebookissa tai keskustelupalstalla
- Internet on minulle tärkeämpi tiedonlähde liittyen matkailutuotteisiin ja -palveluihin (kuin kaksi vuotta sitten)

*OSTAA/VARAA NETISTÄ: 1=1-5*

- Ostan nykyään useammin matkailupalveluita internetistä (kuin matkatoimistosta tms.)

*KAIKKI JOTKA MATKUSTAVAT: 1=1-6*

### 5. Mitkä seuraavista tekijöistä ovat teille erittäin tärkeitä, kun valitsette matkallenne lentoyhtiön?

*Luettele*

- Muiden käyttäjien arvostelut internetissä
- Luotettava yritys
- Ystävien suosittelema
- Lennot ovat ajallaan
- Turvallisuushistoria
- Aterian laatu
- Lentoyhtiön kotimaa
- Hinta
- Varaustilanne (eli saatavilla lippuja haluttuun aikaan ja kohteeseen)
- Jalkatilan koko
- Muu, mikä?
- Ei mikään näistä

*KAIKKI JOTKA MATKUSTAVAT: 1=1-6*

### 6. Mikä seuraavista kuvaa teitä parhaiten matkailupalveluiden ostajana?

- Yleensä sekä etsin tietoa että ostan palvelun myymälästä (matkatoimistosta tms.)
- Yleensä sekä etsin tietoa että ostan palvelun internetistä
- Yleensä etsin ensin tietoa internetistä, mutta ostan palvelun myymälästä
- Yleensä etsin ensin tietoa myymälästä, mutta ostan palvelun internetistä
- En osaa sanoa