

# Miten matkailijat arvioivat palveluitamme kesällä?

Matkailijoiden arviot  
Kesäkuu - elokuu 2023

Hanna Lak  
HMMH Consulting | My Reputation Monitor



# Visit Finland My Reputation Monitor

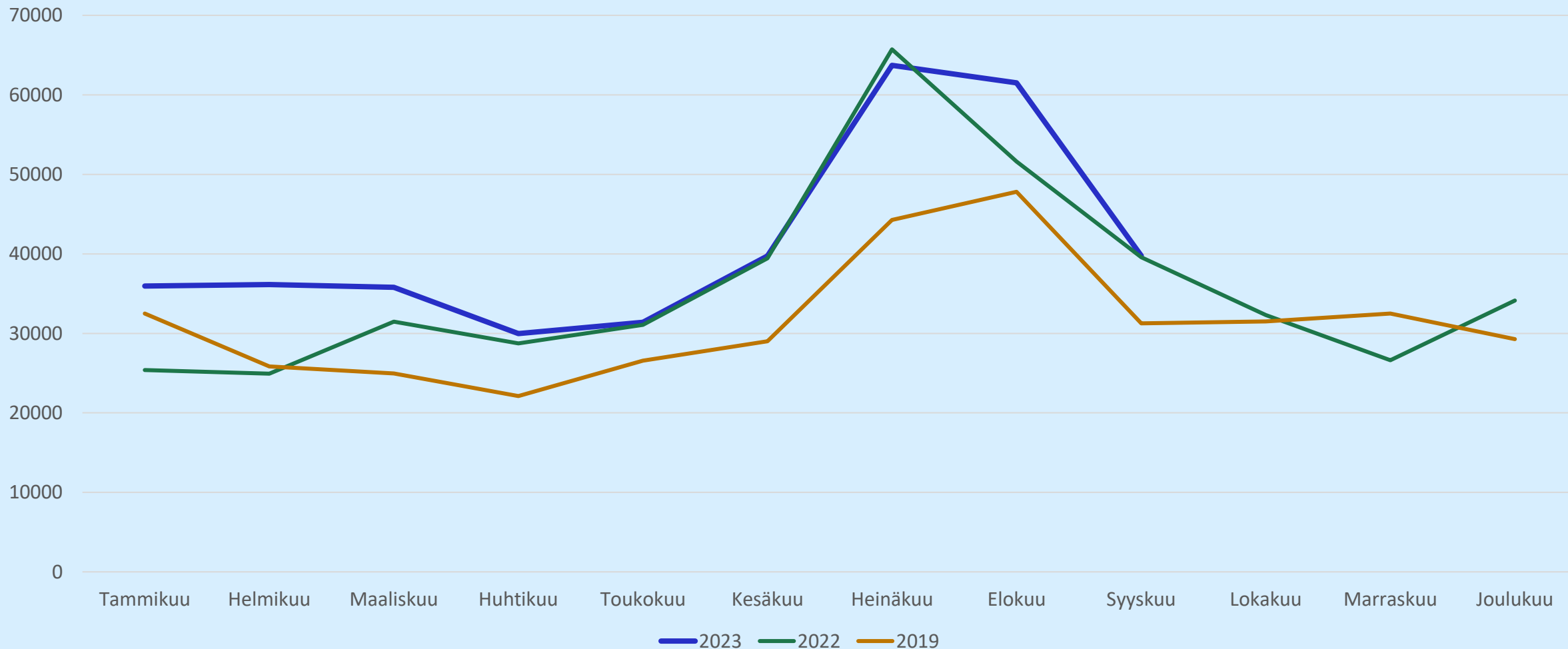
- 750 Visit Finland STF-ohjelmassa mukana olevia ja matkailullisesti tärkeitä kohteita, joilla on asiakasarvioita merkittävimmillä julkisilla matkailualustoilla.
- Julkisia online-arvioita yli 45:ltä alustalta eri puolilta maailmaa
  - Numeeriset arviot
  - Sanalliset arviot, sentiment (tunne) analyysillä AI:n avulla 15 natiivikieleltä ml. suomi
  - Alustan tieteellisesti tuettu **Traveller Experience Score** –arvo (TES) on itsenäinen suoritusindikaattori matkailun menestyksen luokittelumiseksi
- Hyödynnetään asiakaskokemuksen parantamiseen, laadunvarmistukseen ja myynninedistämistoimiin
- TES sopii alueorganisaatioille, yksittäisille yrityksille ja kohteille, ketjuille sekä alue- tai maatasolla hyödynnettäväksi.
- Alueanalyysien lisäksi arvioiden hallinnan palvelut ml. räätälöidyt kyselyt, joiden tulokset yhdistettävissä julkisiin arvioihin. Lue lisää [Forum Viriumin ”Käynti- ja kulttuurikohteiden asiakasarvioiden kerääminen, seuranta ja hyödyntäminen” -kokeilusta.](#)

# Arvioiden määrä: 223 731

Mainintoja sanallisista arvioista: 366 078

*Julkisia online arvioita  
kerätään 45+ alustalta*

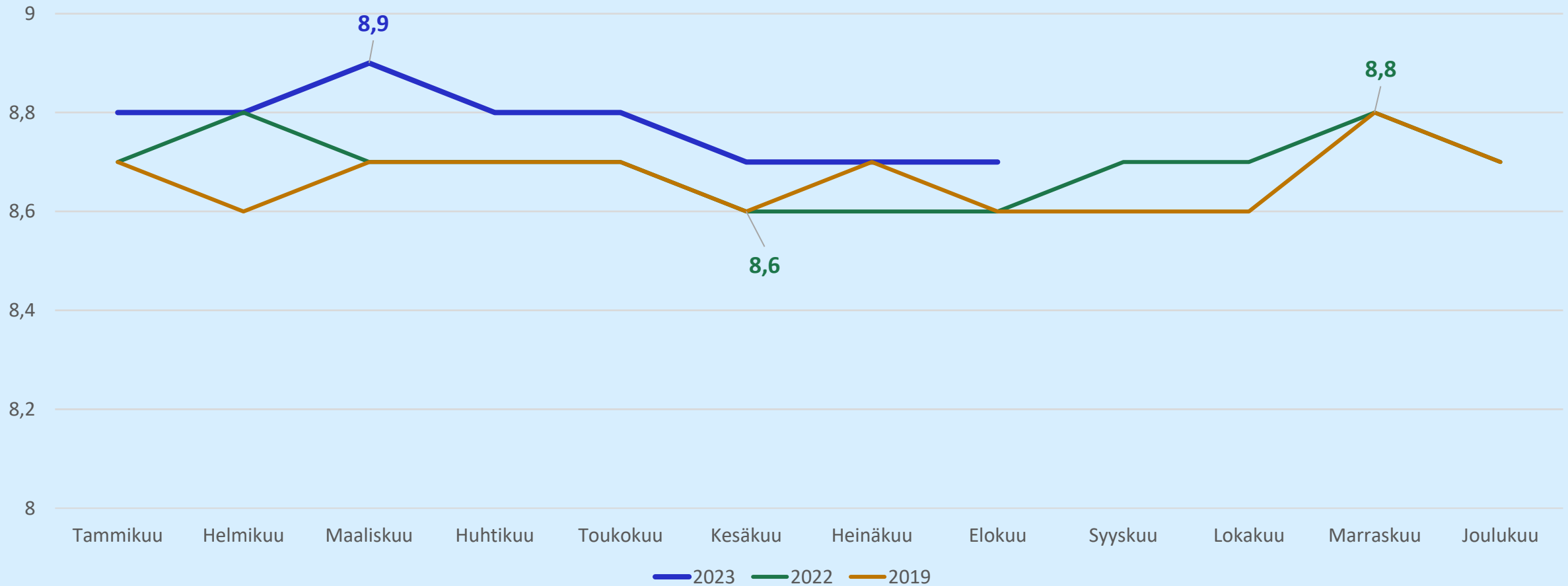
## Tammikuu- syyskuu 2023, kotimaa ja kv



# Traveller Experience Score: 8,7

## Tammikuu- syyskuu 2023, kotimaa ja kv

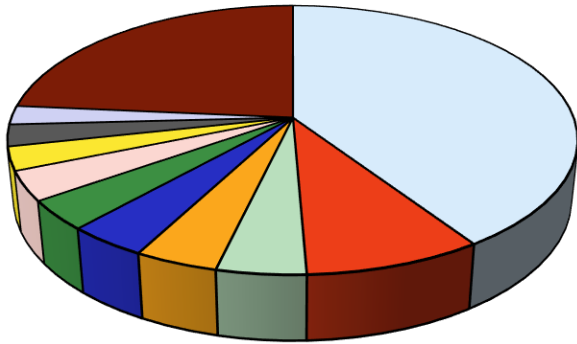
- *Numeerinen arvio*
- *Sanallinen (sentiment) arvio*
- *TES – Traveller Experience Score = yhdistetty numeerinen ja sanallinen arvo*



# Arvioiden määrä per maa kesä-elokuu 2023

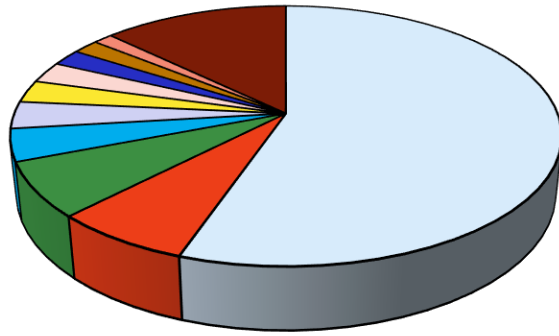
## TOP 10 maat

Helsinki Region



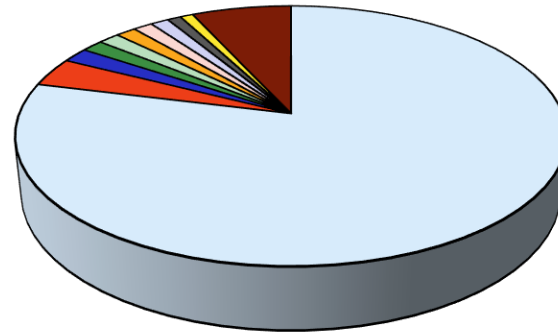
- Finland 41%
- Germany 9%
- Estonia 4%
- United Kingdom 4%
- Sweden 4%
- Italy 4%
- France 4%
- Spain
- United States
- Switzerland
- Other 79 countries

Lapland North



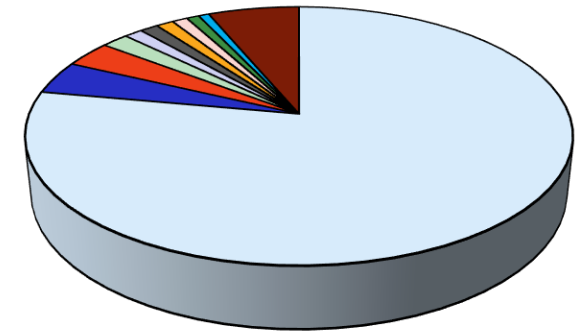
- Finland 55%
- Germany 7%
- Italy 7%
- Norway 4%
- Switzerland
- Spain
- France
- Sweden
- The Netherlands
- Austria
- Other 38 countries

Lakeland



- Finland 79%
- Germany 4%
- Sweden 2%
- Italy
- Estonia
- United Kingdom
- France
- Switzerland
- United States
- Spain
- Other 27 countries

Coast & Archipelago

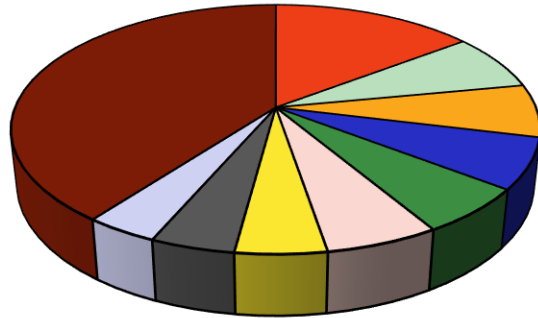


- Finland 79%
- Sweden 4%
- Germany 3%
- Estonia
- Switzerland
- United States
- United Kingdom
- France
- Italy
- Norway
- Other 41 countries

# Arvioiden määrä per maa kesä-elokuu 2023

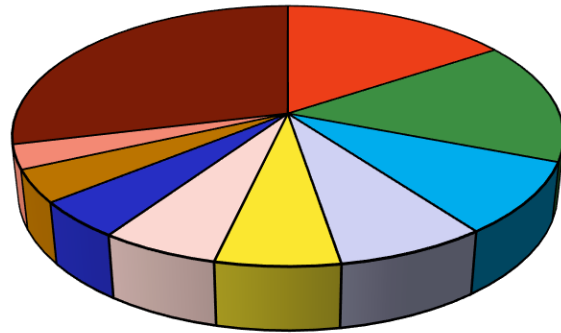
## TOP 10 kv-maat

Helsinki Region



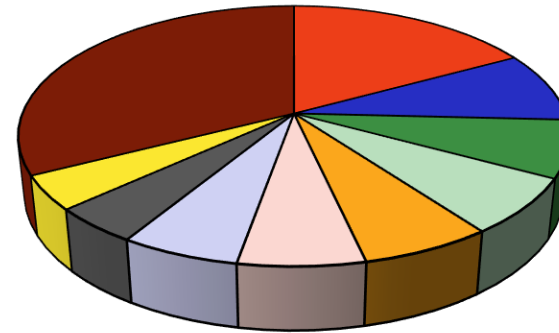
- Germany 15%
- Estonia 7%
- United Kingdom 7%
- Sweden 7%
- Italy
- France
- Spain
- United States
- Switzerland
- Other 79 countries

Lapland North



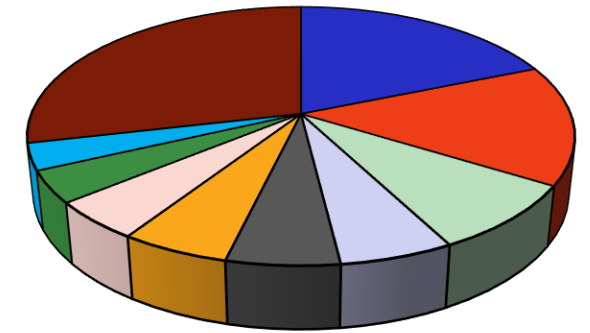
- Germany 16%
- Italy 9%
- Norway 8%
- Switzerland 8%
- Spain
- France
- Sweden
- The Netherlands
- Austria
- Other 38 countries

Lakeland



- Germany 17%
- Sweden 9%
- Italy 7%
- Estonia 7%
- United Kingdom 7%
- France
- Switzerland
- United States
- Spain
- Other 27 countries

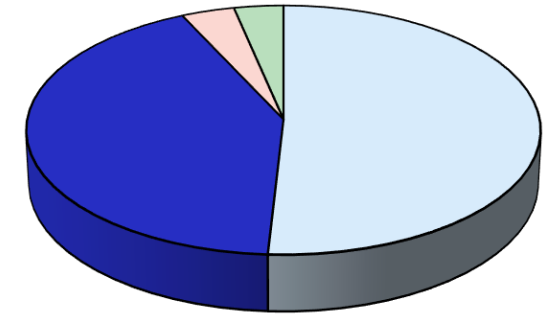
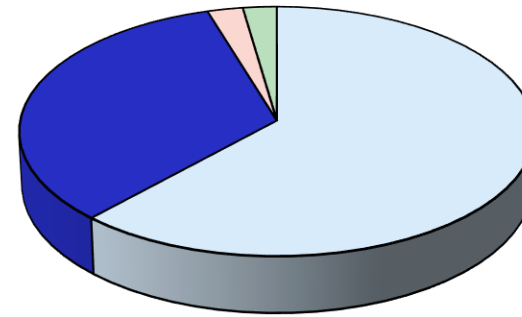
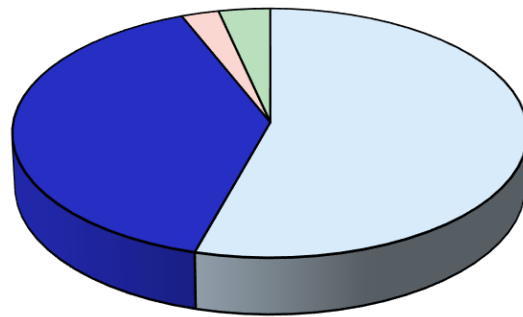
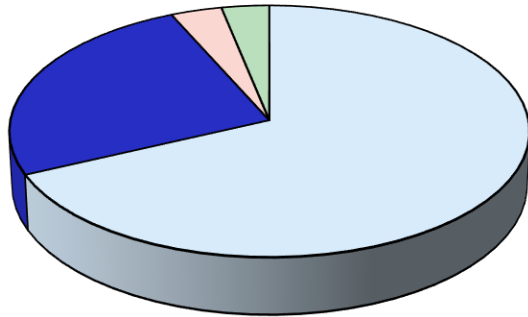
Coast & Archipelago



- Sweden 19%
- Germany 15%
- Estonia 8%
- Switzerland
- United States
- United Kingdom
- France
- Italy
- Norway
- Other 41 countries

# Arvioiden määrä kesä-elokuu 2023

## Arviot kanavittain kotimaa ja kv



- Google 68%
- Booking.com 25%
- TripAdvisor 3%
- Muut 9 kanavaa 3%

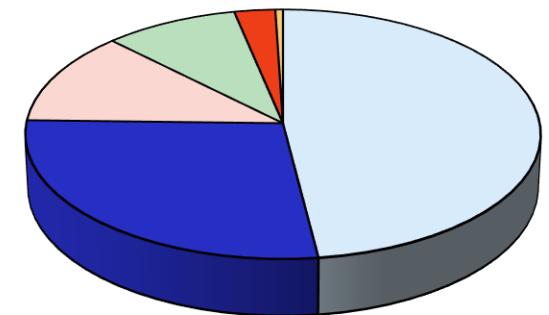
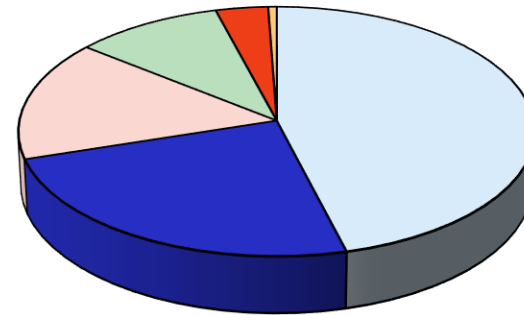
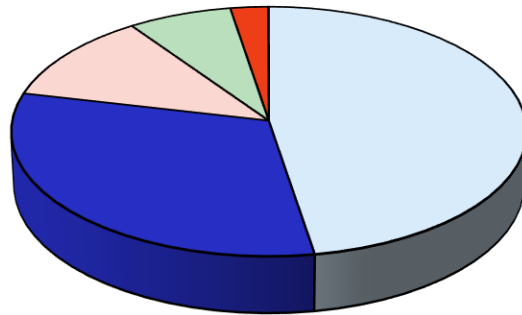
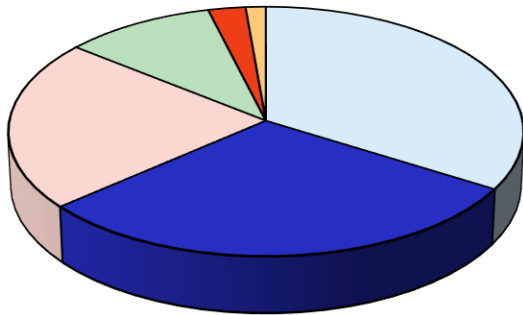
- Google 54%
- Booking.com 40%
- TripAdvisor 3%
- Muut 9 kanavaa 4%

- Google 62%
- Booking.com 33%
- Hotels.com 2%
- Muut 7 kanavaa 2%

- Google 51%
- Booking.com 42%
- Hotels.com 4%
- Muut 9 kanavaa 3%

# Arvioiden määrä per maa kesäkausi 2023

## Arvioita jättävät matkustajat



- Pariskunnat
- Solo
- Ystävät
- Perheet
- Ryhmä
- Liikematkustus

- Pariskunnat
- Solo
- Ystävät
- Perheet
- Ryhmä
- Liikematkustus

- Pariskunnat
- Solo
- Ystävät
- Perheet
- Ryhmä
- Liikematkustus

- Pariskunnat
- Solo
- Ystävät
- Perheet
- Ryhmä
- Liikematkustus



# Kesä-elokuu 2023

Helsinki Region TES

Kotimaa ja kv (muutos vrt. 2022)

## TES

Traveller Experience Score

**8,7** (+1,4%)

## Sijainti

**9,2**

## Majoitus

**8,4** (+2%)

Suomi, Saksa, Viro  
Booking.com 75%,  
Google, Hotels.com

## Elämykset

**8,9** (-0,8%)

USA, Suomi, UK  
Google 97%,  
TripAdvisor, Yelp

## Arviota

**30,341** (-0,5%)

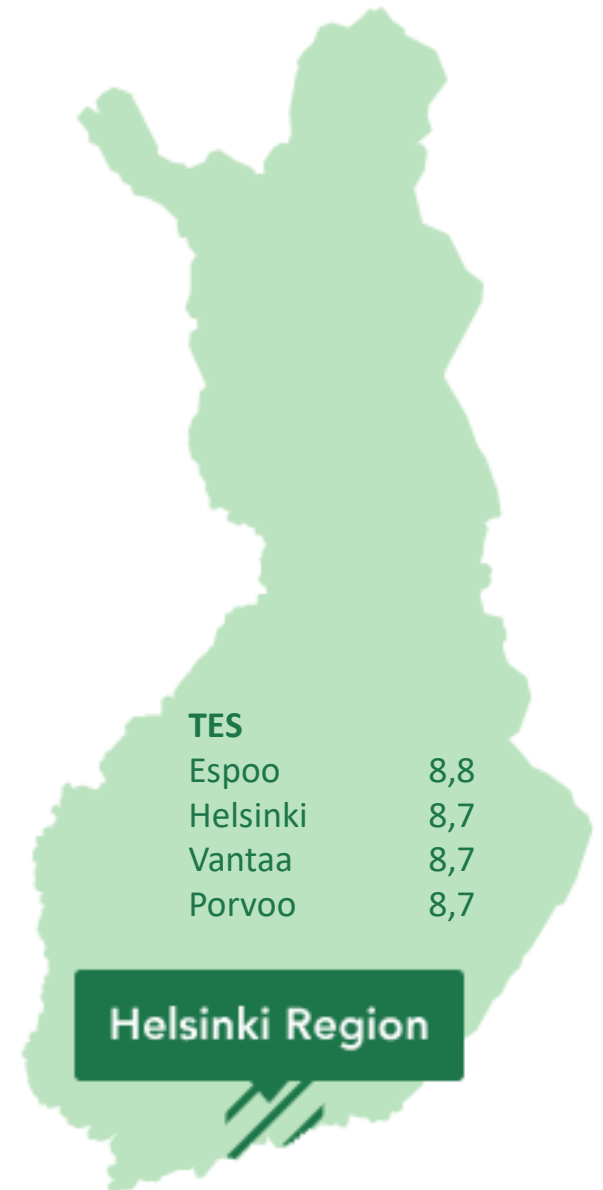
## Puhtaus

**8,1**

## Ravintolat

**8,7** (-0,4%)

Suomi, Italia, Ruotsi  
Google 83%, TableOnline  
TripAdvisor, Yelp



# Kesä-elokuu 2023

Coast and Archipelago TES

Kotimaa ja kv (muutos vrt. 2022)

## TES

Traveller Experience Score

**8,6** (-0,1%)

## Ruoka

**9,2**

## Arviota

**15,627** (-1%)

## Puhtaus

**6,6**

## Majoitus

**8,4** (-0,1%)

Suomi, Ruotsi, Saksa  
Booking.com 68%,  
Google, Hotels.com,

## Elämykset

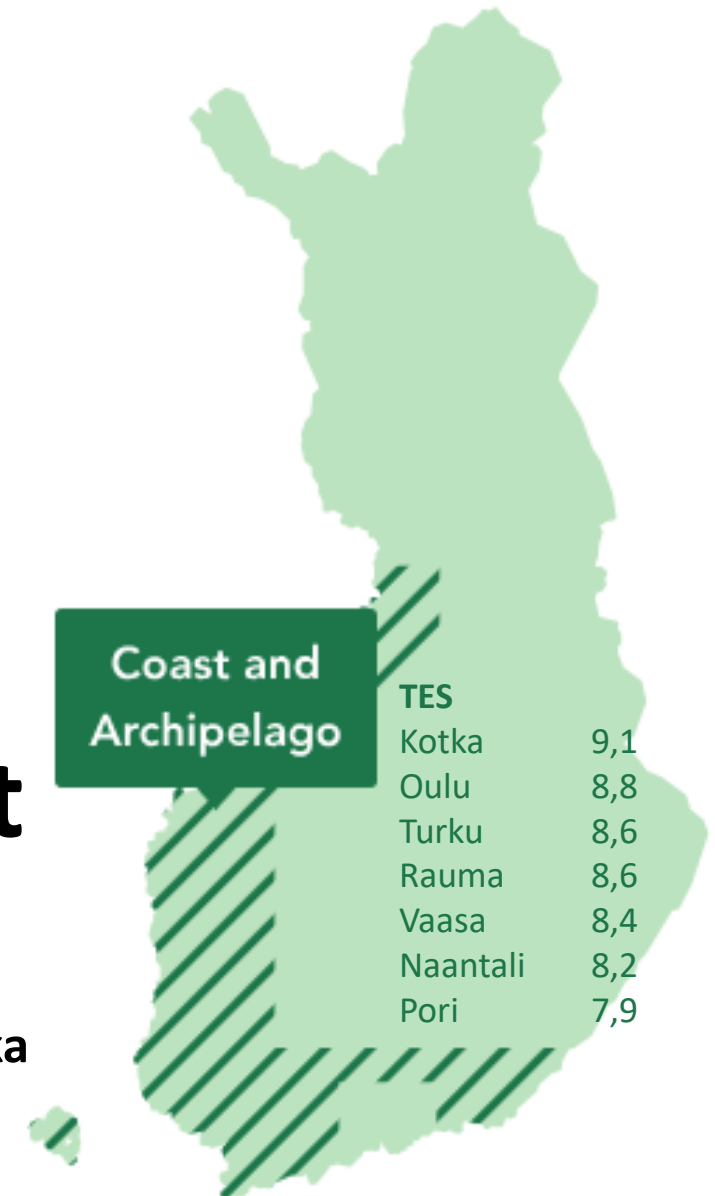
**8,9** (-0,2%)

Suomi, UK, USA  
Google 98%,  
TripAdvisor

## Ravintolat

**8,9** (-1%)

Suomi, Kanada, Ranska  
Google 95%,  
TripAdvisor



# Kesä-elokuu 2023

Lakeland TES

Kotimaa ja kv (muutos vrt. 2022)

## TES

Traveller Experience Score

**8,8** (+1%)

## Majoitus

**8,6** (-0,4%)

Suomi, Saksa, Ruotsi  
Booking.com 63%,  
Google, Hotels.com,

## Ruoka

**9,4**

## Elämykset

**9,0** (+1,5%)

Suomi, Ruotsi, UK  
Google 98%,  
TripAdvisor

## Arviota

**11,060** (-10%)

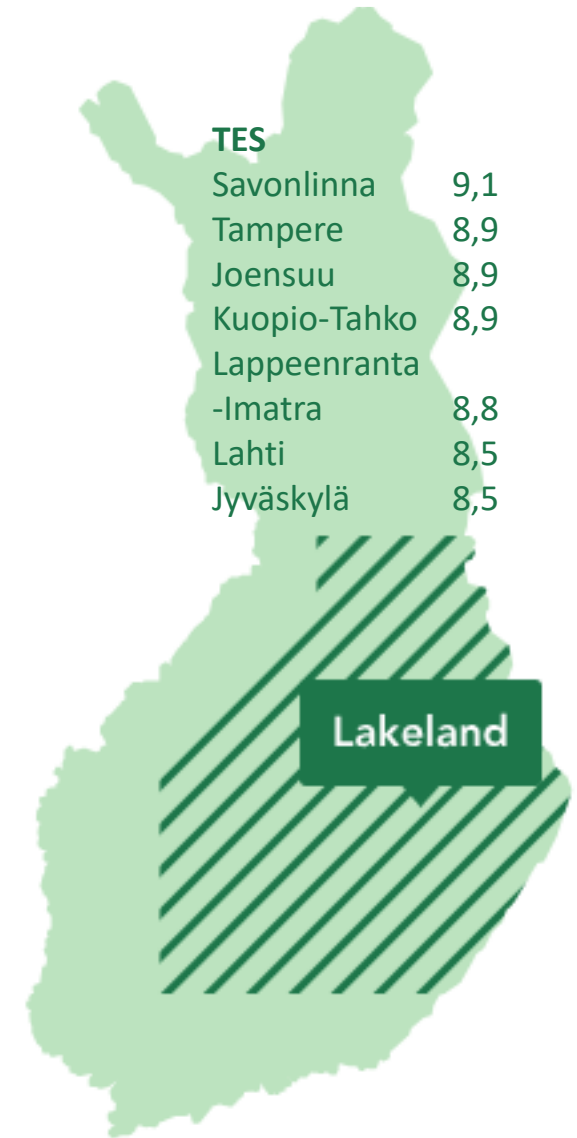
## Puhtaus

**7,5**

## Ravintolat

**8,6** (-3,6%)

n/a  
Google 98%,  
TripAdvisor\*



# Kesä-elokuu 2023

Lapland North TES

Kotimaa ja kv (muutos vrt. 2022)

## TES

Traveller Experience Score

**8,7** (-0,6%)

## Majoitus

**8,6** (-1,4%)

Suomi, Saksa, Italia  
Booking.com 72%,  
Google, Hotels.com

## Ruoka

**9,2**

## Elämykset

**8,7** (-0,7%)

Italia, Australia, USA  
Google 96%,  
TripAdvisor, Yelp

## Arvo

**7,8**

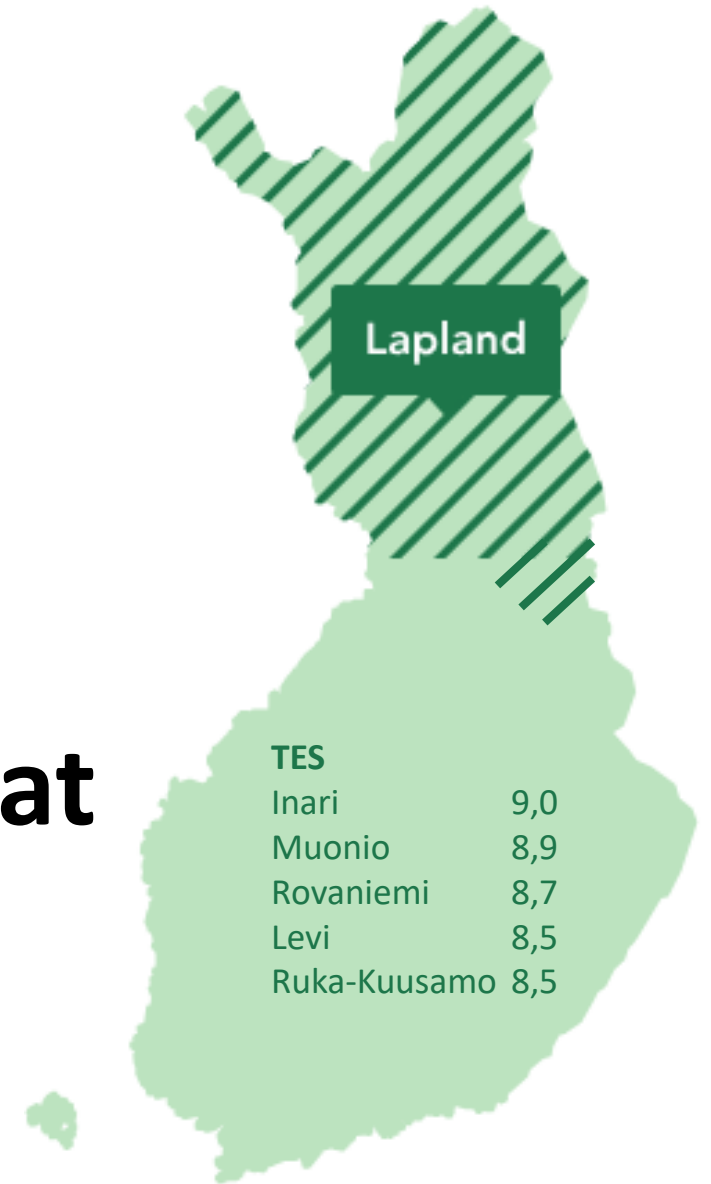
## Ravintolat

**9,4** (-1,1%)

Suomi, Ranska  
Google 96%,  
TripAdvisor

## Arviota

**5,436** (+12%)



# Traveller Experience Score TES

## Kesä-elokuu 2023

Region	Arvioita / mainintoja	Kaikki palvelut	Majoitus	Elämykset	Ravintolat
Finland ALL	223 731 / 161 156	8,7	8,5	8,9	8,8
Helsinki Region	30 341 / 37 925	8,7	8,4	8,9	8,7
Coast & Archipelago	15 627 / 23 798	8,6	8,4	8,9	8,9
Lakeland	11 060 / 13 586	8,8	8,6	9,0	8,6
Lapland North	5 436 / 7206	8,7	8,6	8,7	9,4

# Asiakaskokemus – My Reputation Monitor



## INSPIRAATIOVAIHE

Dreaming

**“Online travel reviews play a vital role in the formation of a destination image.”**

*Guo, Pesonen 2022*



## SUUNNITTELUVAIHE

Planning

**“95% asiakkaista lukee julkisia arvioita ennen ostopäätöstä”**



## OSTOVAIHE

Booking

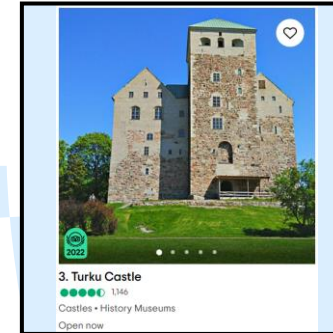
Asiakasarvio- widgetit yritysten kotisivuilla



## KOKEMUSVAIHE

Experiencing

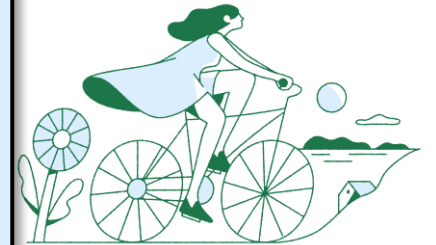
Suorapalaute ja automatisoidut kyselyt



## JAKAMISVAIHE

Sharing

Automatisoitujen kyselyiden arvioiden linkittäminen suoraan merkittävimpiin kanaviin



**Turning customer feedback data  
into actionable insights to gain  
visitors for your destination  
MY REPUTATION MONITOR**

**Kiitos**







# HMMH CONSULTING OY

DATA | ANALYSIS | INTUITION | KNOWLEDGE  
LIFESTYLE & BRANDS



## Lisätietoja

Hanna Lak

[hanna.lak@hmmhconsulting.com](mailto:hanna.lak@hmmhconsulting.com)

#matkailuliiketoiminta #strategia #tiedollajohtaminen #tuottojohtaminen  
#digitalisaatio #teknologia #jakelukanavat #hinnoittelu #markkinatrendit  
#data #analyysi #tieto