

Matkailuautoalan asiakassegmenttitutkimus

Elle Tick

Elle.tick@touringcars.eu

Tutkimuksen rakenne

Ensimmäinen vaihe

Kysely:

- 340 anonyymiä karavaanaria
- Monipuolinen jakelu some-foorumien, alan verkkosivujen ja paikan päällä olevien QR-koodien kautta
- Pääasiassa suljettuja ja puoliksi suljettuja kysymyksiä sekä määrällisten että laadullisten tietojen keräämiseksi

Toinen vaihe

Haastattelut:

- 5 alan asiantuntijaa, joilla on vahva kytkös matkailuautoalaan (myynnin ammattilaiset, analyytikot, johtajat)
- Puolistrukturoituja haastatteluita; osa toteutettu sähköpostitse

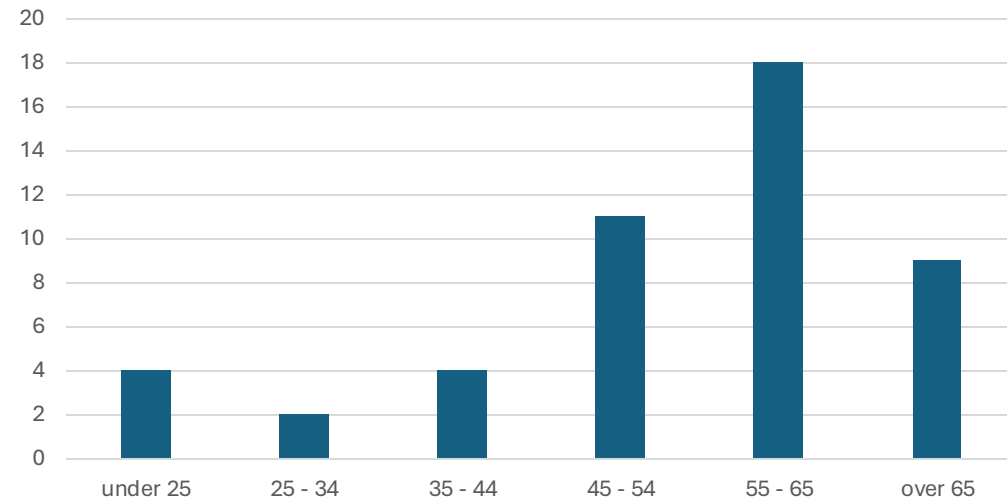
Datan Analysointi

- **Kyselydata:**
 - Analysoitu Microsoft Excelillä sen nopeiden visualisointimahdollisuuksien vuoksi
 - Data koodattu numeerisiksi arvoiksi tilastollista analyysiä varten (korrelaatio, regressio)
 - Kuvailevia tilastoja ja visuaalisia kaavioita käytetty trendien tunnistamiseksi
 - Vertailu- ja ristitaulukkoanalyysi arvioi tekijöiden välisiä yhteyksiä
- **Haastattelut:**
 - Analysoitu sekä narratiivisen että sisällönanalyysin avulla

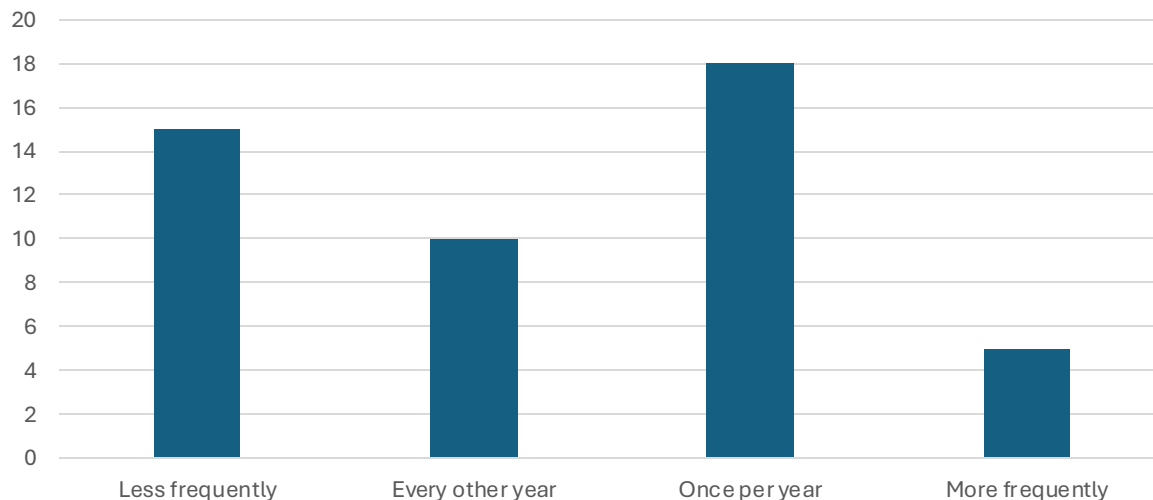
Vuokraajat

- Vuokraajat ovat yleensä 55-65 vuotiaita, mutta ikäjakaumassa näkyy piikki myös alle 25-vuotiaiden kohdalla, mikä johtunee vanlife-trendistä
- Useimmat vuokraavat kerran vuodessa tai harvemmin; vuokraus kestää tyypillisesti 1-2 viikkoa
- Tulotasojen perusteella vuokraajissa on kaksi eri segmenttiä, eli vuokrausta voidaan markkinoida sekä budjetti- että luksusmatkailuna

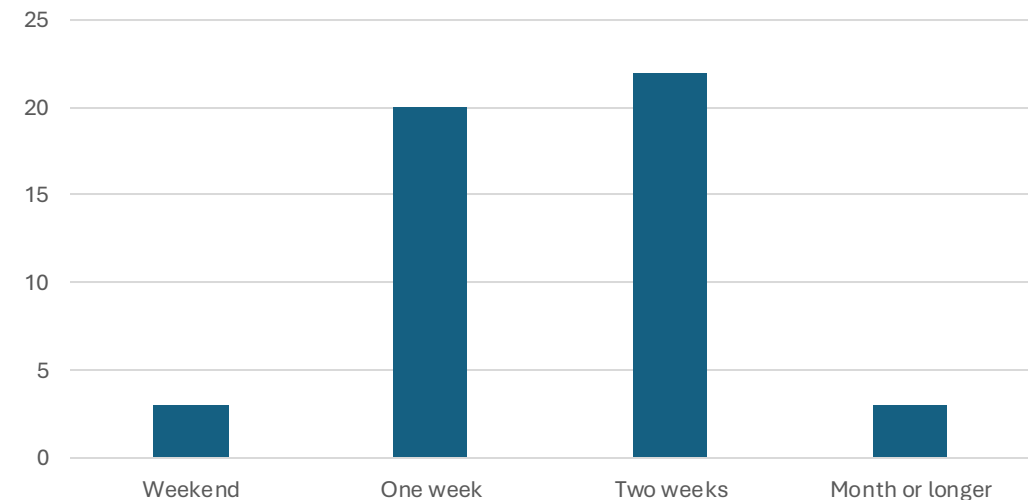
Age distribution renters



Rental frequency



Rental lenght

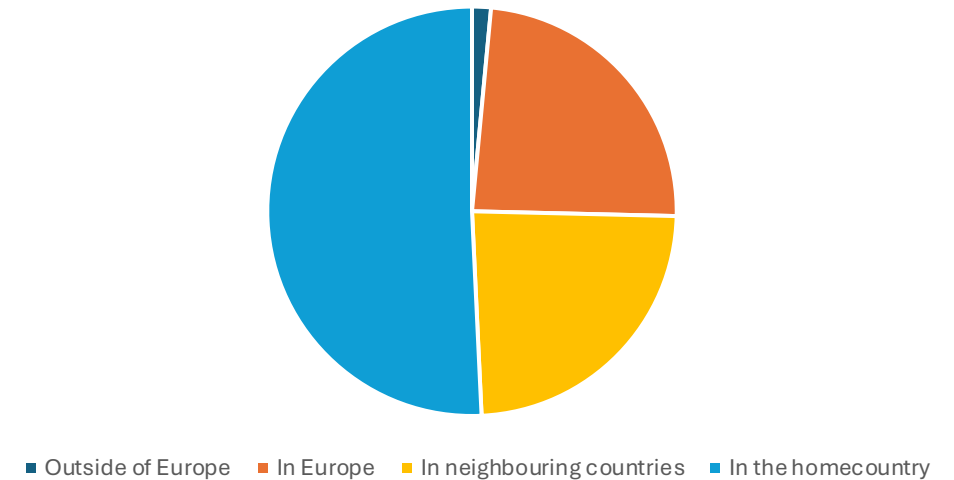


Tulotaso

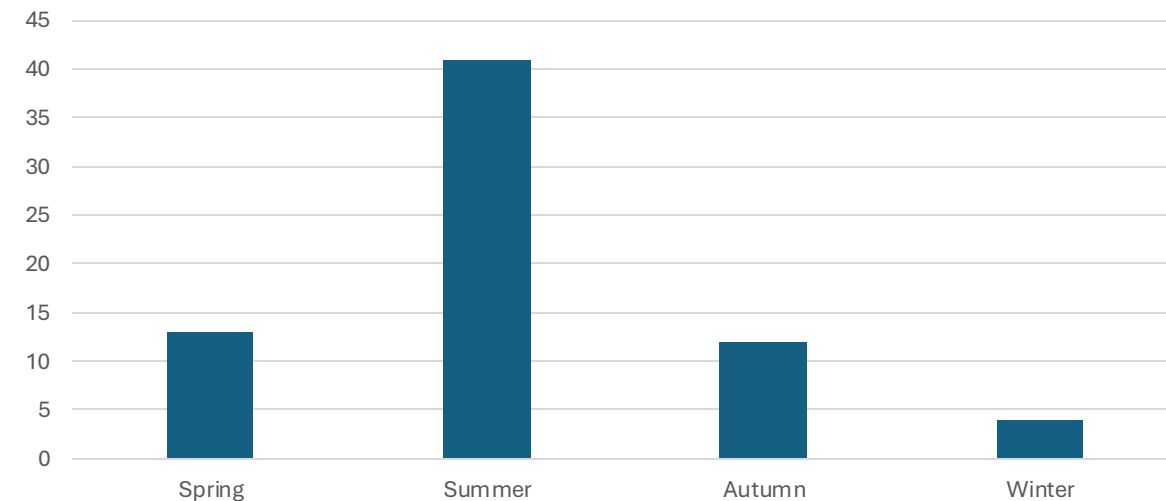


- Yli puolet vastanneista vuokraajista matkustaa mieluiten Suomessa
- Kesä on suosituin matkustus aika; keväällä tai syksyllä matkustavat ovat herkempiä taloudellisille tekijöille ja matkustus osuu edullisempiin ajankohtiin
- 68,8 % vuokraajista suosii yritys vuokrausta, 10,4 % yksityisiä omistajia ja 20,8 % ei ole vahvaa mieltymystä. Korkea asiakastyytyväisyys yritys vuokrauksissa (keskiarvo 4,64/5) verrattuna yksityisvuokraajiin (4,20/5).

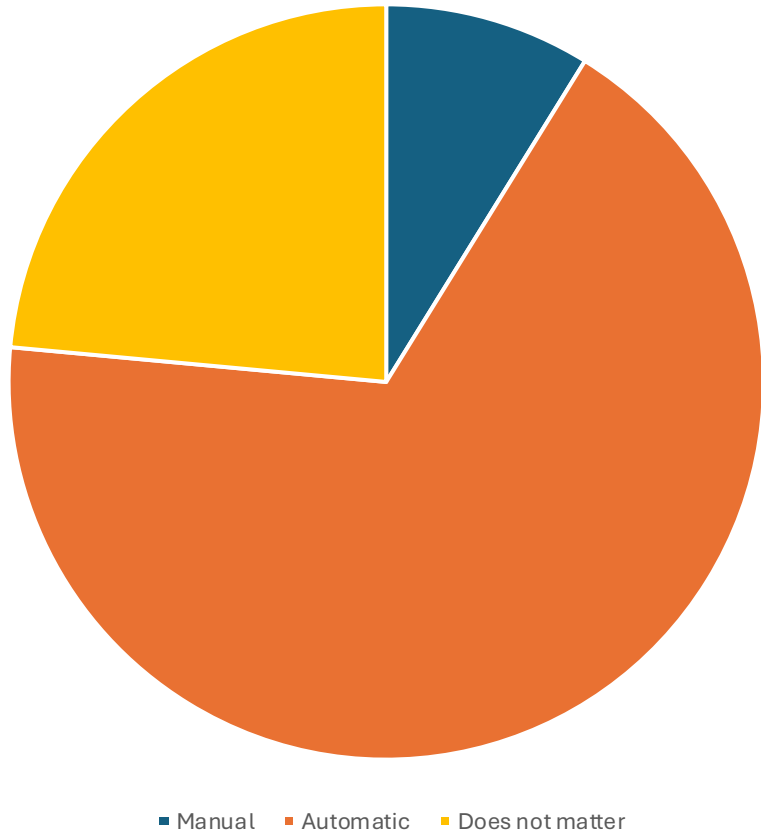
Motorhome rental destination



Rental timing



Preferred gear system

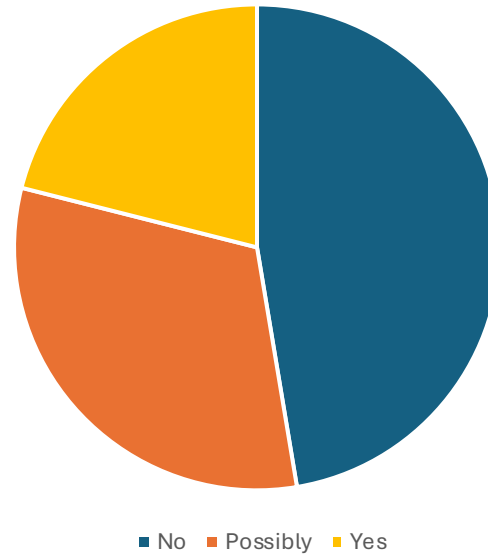


- Tärkeimmät vuokrauksen valintaperusteet järjestyksessä:

Hinta, ajoneuvon laatu & siisteys, asiakaspalvelun laatu ja vuokraamon sijainti

- 68 % vuokraajista suosii automaattivaihteistoa manuaalin sijaa. Iällä ei näyttäisi olevan suurempaa vaikutusta preferenssiin
- Kysyntää edullisemmille vuokrausvaihtoehdoille löytyy

Are you interested in buying a motorhome

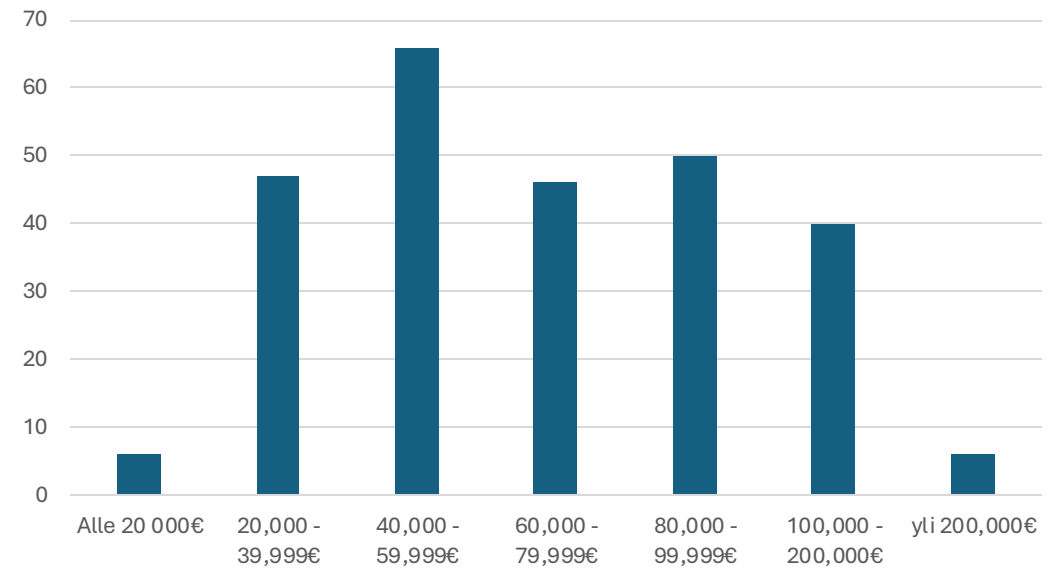


- Suurin osa vuokra-asiakkaista ei ole kiinnostunut matkailuauton ostamisesta; vain 21 % osoittaa suoraa kiinnostusta
- Huomattavaa, että uudelleen vuokraavien halu ostaa auto on huomattavasti suurempi verrattuna vain kerran vuokraaviin. Heille kannattaa markkinoida ostomahdollisuuksia

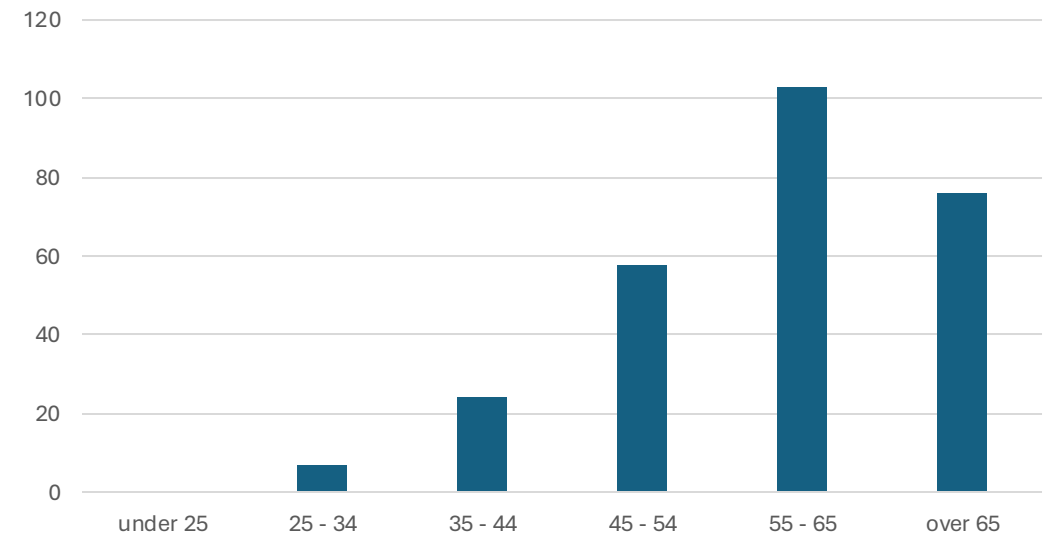
Omistajat

- Suurin osa omistajista on tulotasoltaan keskiluokkaisia
- Kaikkein varakkaimmat omistajat osuvat 45-54 –vuotiaiden ryhmään

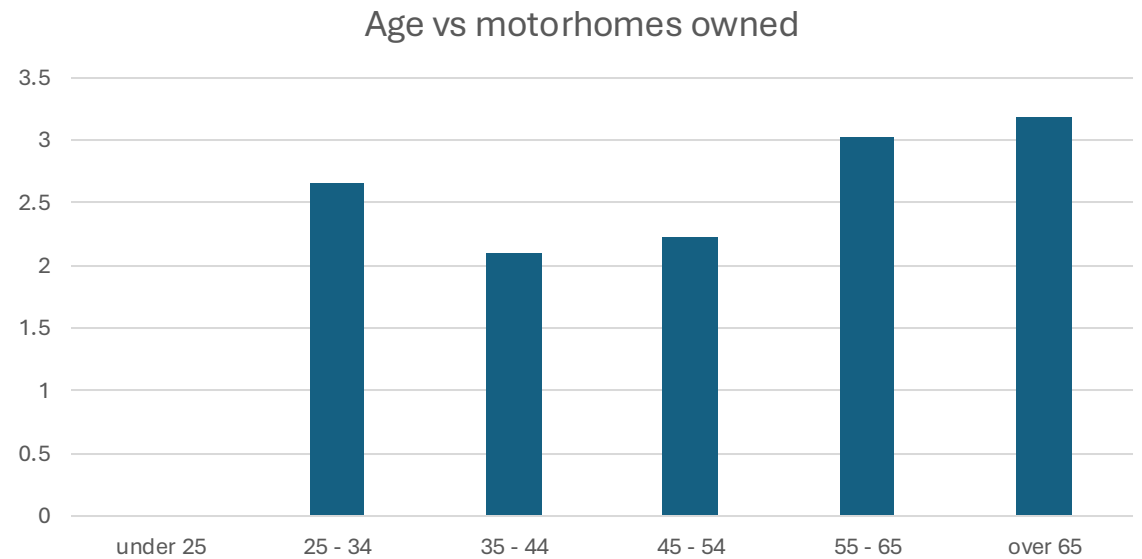
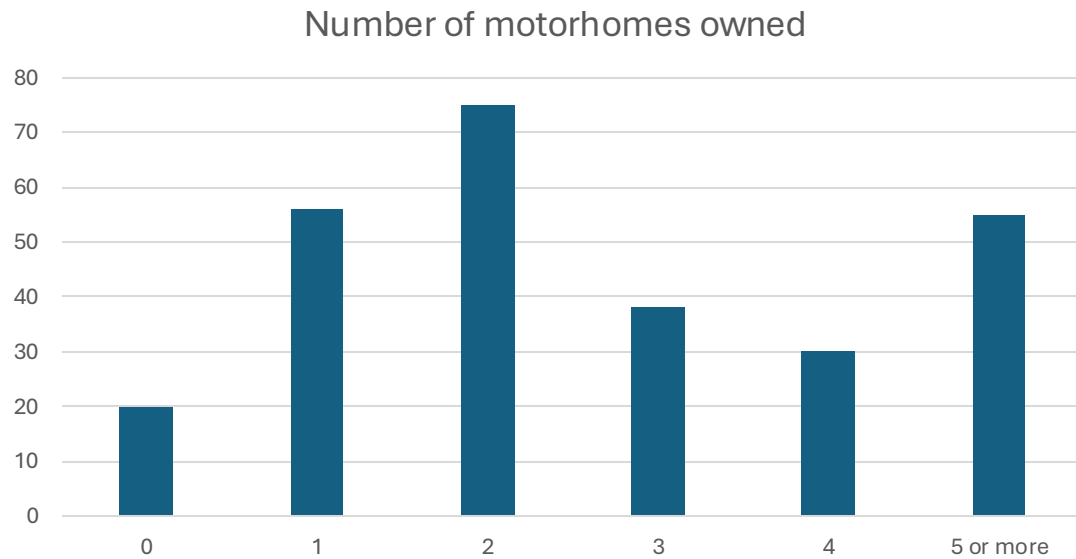
Household income level owners



Age distribution owners



- Yleensä omistajat ovat omistaneet tai omistavat kaksi matkailuautoa.
- Regressioanalyysi osoittaa, että keskimääräinen vaihtoväli on 5 vuotta. Paitsi 25-34 –vuotiailla, jotka vaihtavat autoa keskimääräistä useammin
- 83 % niistä, joilla on ollut 5+ autoa, on yli 55-vuotiaita

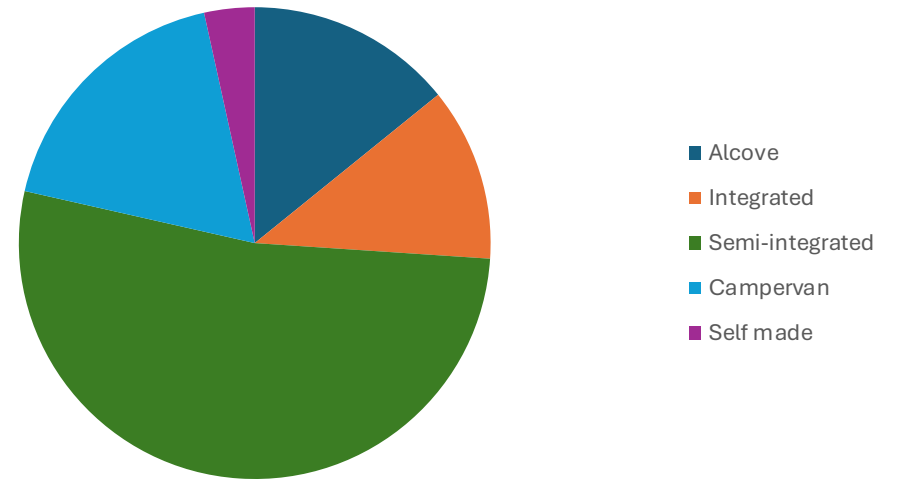


- Yleisin matkailuautotyyppi on puoli-integroitu, toiseksi yleisin on retkeilyauto
- Eniten matkailuauton valintaan vaikuttavat kriteerit tärkeysjärjestyksessä:

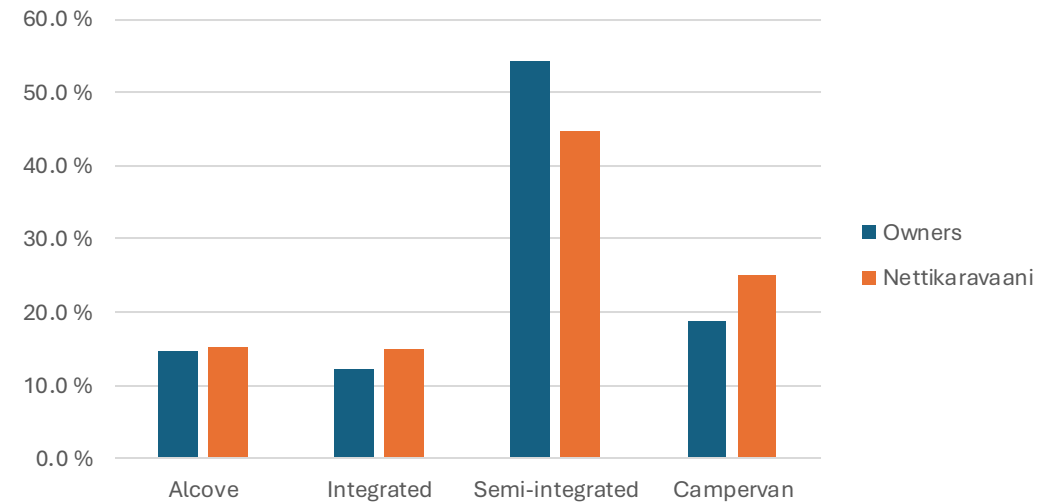
Pohjaratkaisu, ajoneuvon hinta, hyvät lisävarusteet, auton merkki, vaihteisto ja asiakaspalvelu

Käytettyjen kaupassa tärkeäksi nousee myös ajoneuvon kunto

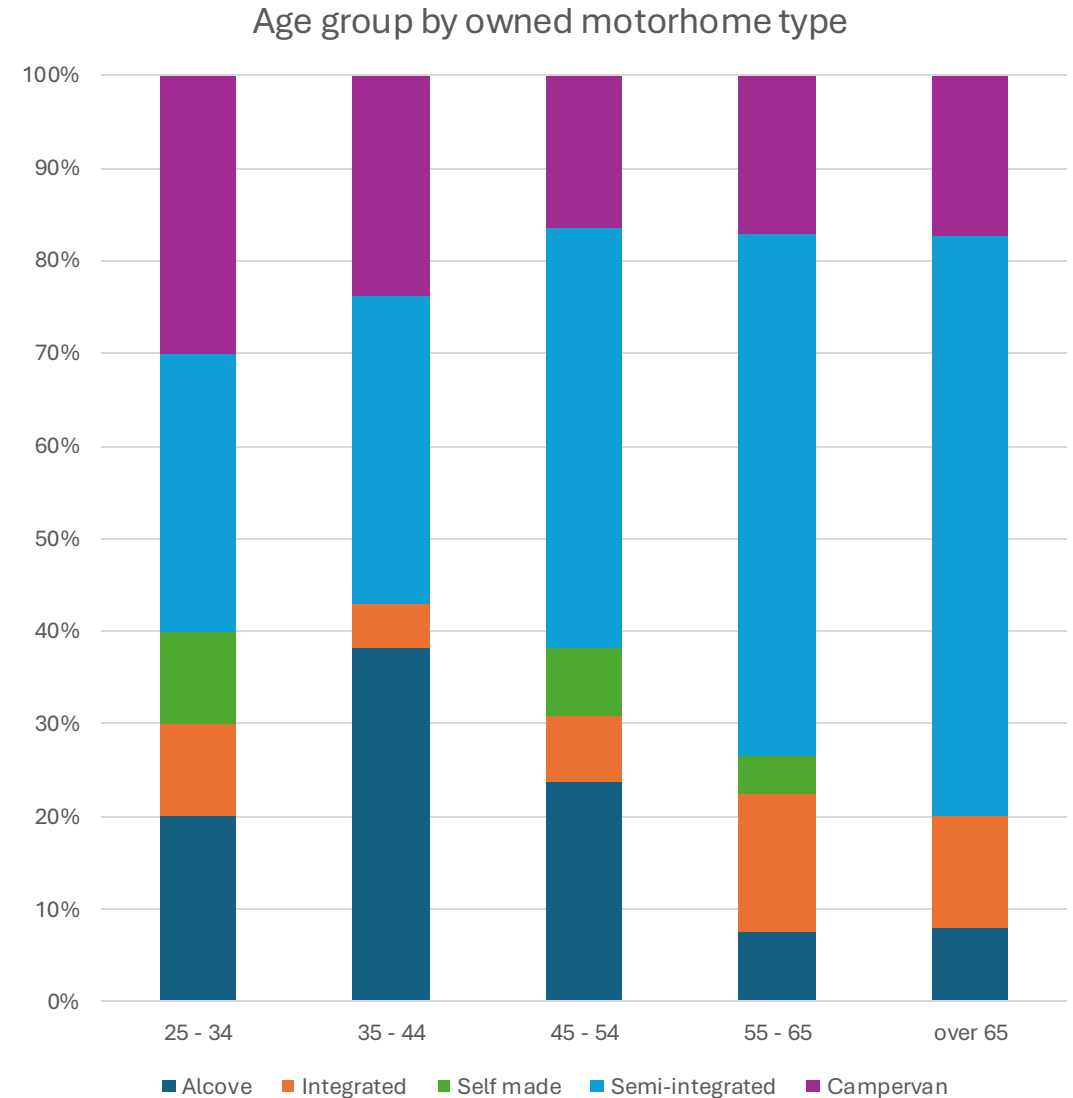
Motorhome type



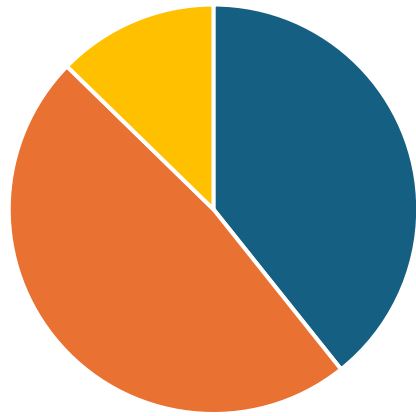
Motorhome type



- Nuoria eniten kiinnostava ajoneuvotyyppi on retkeilyauto
- 35-44 –vuotiailla eniten ostettu ajoneuvo on joko alkovimalli tai puoli-integroitu, mikä johtunee lasten aiheuttamasta matkustuskokoonpanon muutoksesta ja osalla tilan tarpeesta
- Yli 45 –vuotiaita kiinnostaa erityisesti puoli-integroidut autot
- Yli 55 –vuotiaiden suosimat kategoriat ovat integroituja ja puoli-integroituja ajoneuvoja, joihin on helppo mahduttaa tavarat ja tarpeen mukaan lapset tai lapsenlapset. Tärkeäksi nousee myös tila liikkua ja oleilla autossa
- Yli 65 –vuotiailla ei näyttäisi olevan kiinnostusta itse tehtyihin ajoneuvoihin

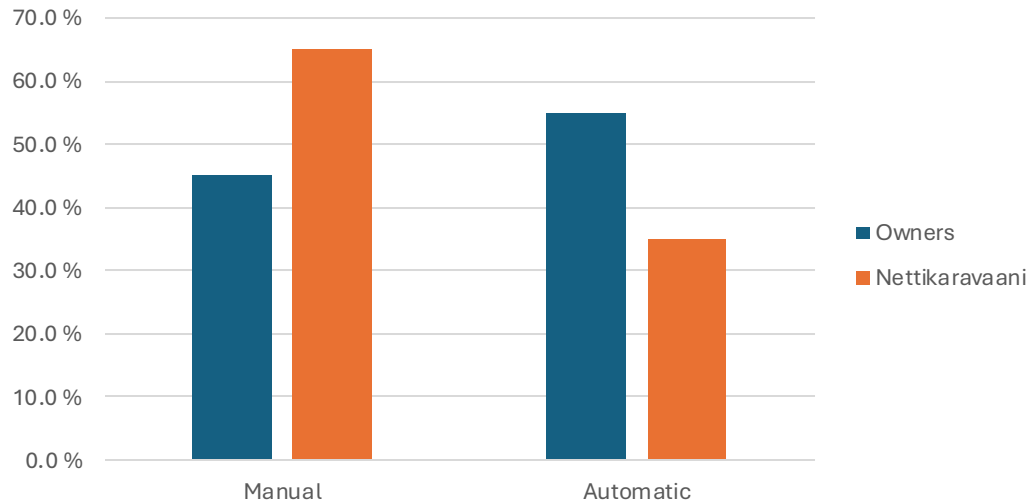


Preferred gear type



Manual Automatic Does not matter

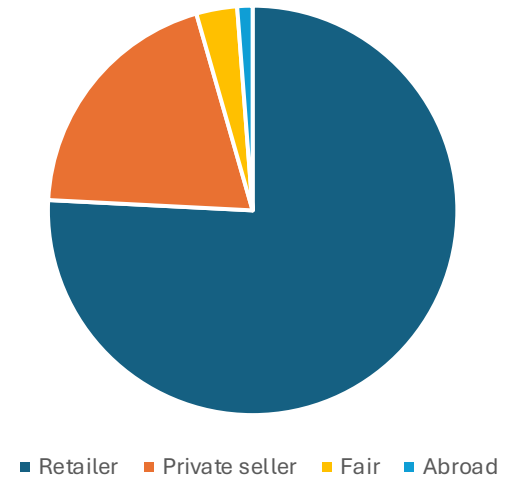
Gear type



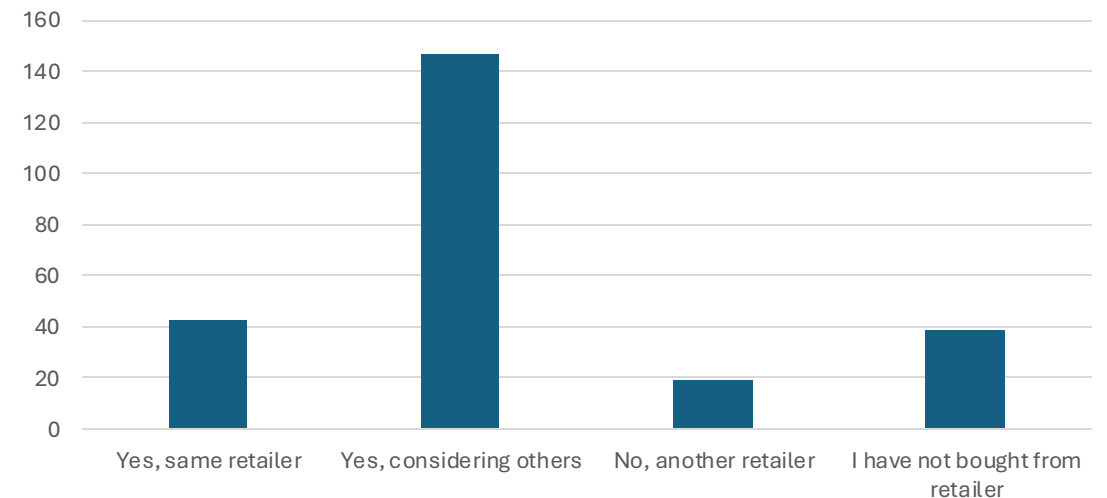
- Omistajat jakautuvat melko tasaisesti automaatin ja manuaalin välillä. Automaatin suosio (nyt 48 %) on todennäköisesti kasvava pidemmällä aikavälillä
- Iällä ei näyttäisi olevan suurempaa vaikutusta preferenssiin. Tuloluokista alimmat preferoivat manuaalia todennäköisesti hinnan takia
- Nettikaravaanissa on suosioon suhteutettuna ylitarjontaa manuaaleista ja alitarjontaa automaateista

- Suurin osa matkailuautoista on ostettu jälleenmyyjiltä, mikä viittaa siihen, että kuluttajat luottavat eniten jälleenmyyjien tarjoamiin palveluihin ja laatuun
- Jälleenmyyjät ovat suosituin ostokanava ja osa asiakkaista on uskollisia liikkeelle tai myyjälle, mutta suuri osa kuluttajista on avoimia myös muille vaihtoehdoille

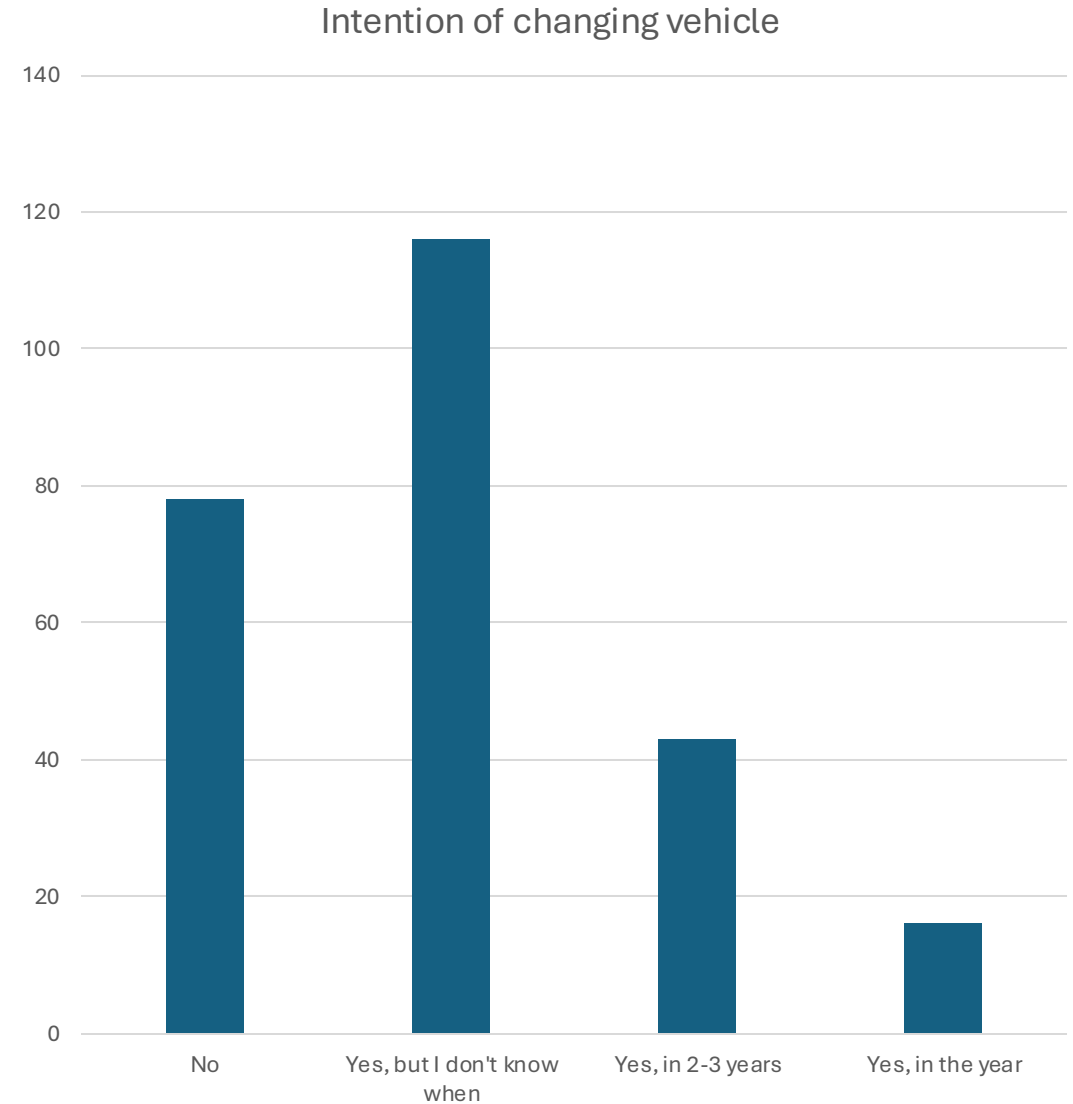
Where car was bought



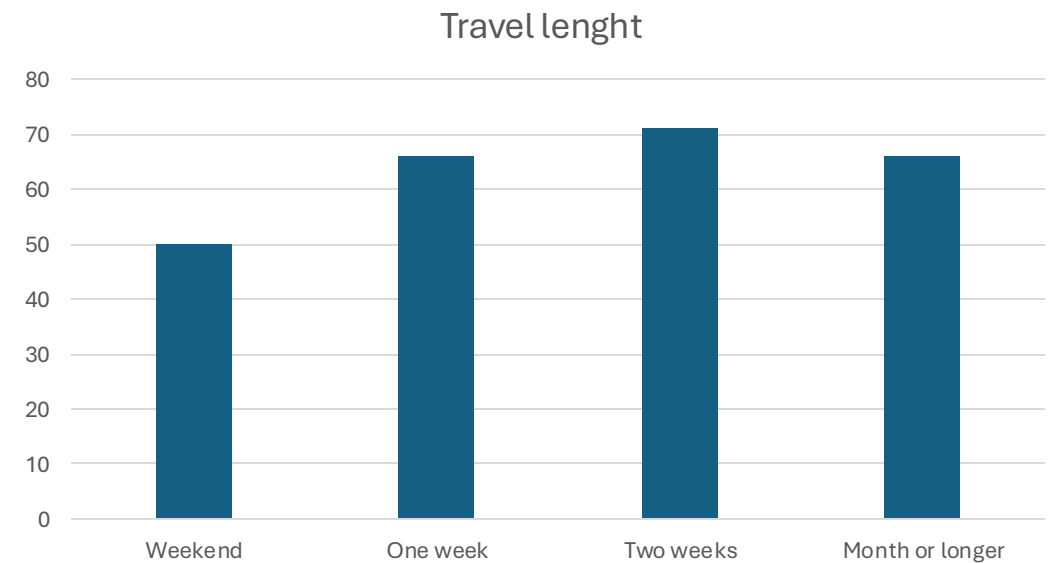
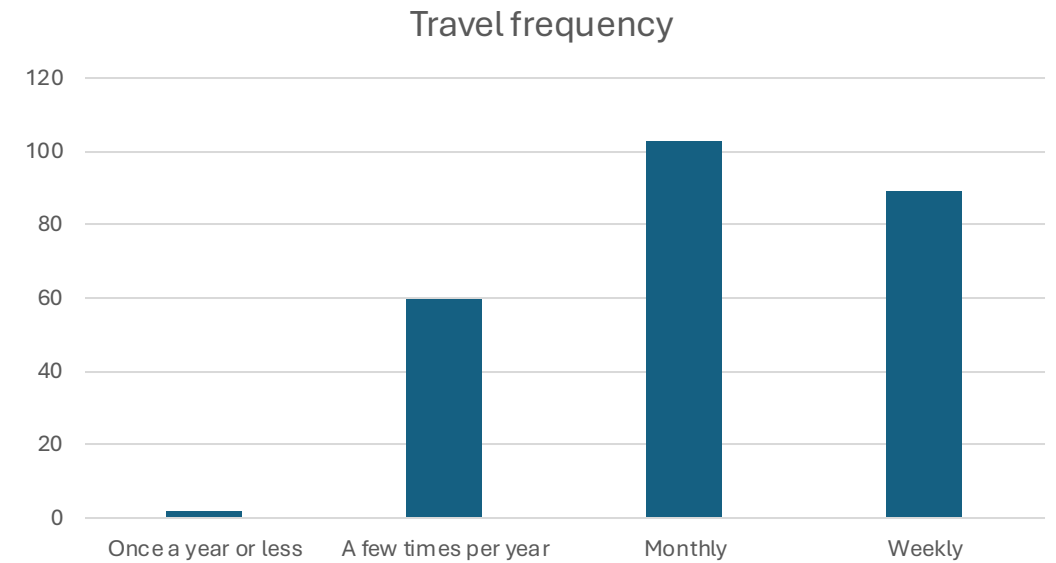
Retailer loyalty



- Useimmat omistajat harkitsevat ajoneuvon vaihtamista lähiaikoina
- Monilla ei ole selkeää aikataulua, mikä todennäköisesti johtuu tämän hetkisestä epävarmasta taloustilanteesta, korkotasosta ja tulevasta veronkorotuksesta
- Talouden korkea tulotaso vaikuttaa vaihtohalukkuuteen. Vuoden sisällä vaihtoa suunnittelevien keskimääräinen tulotaso on noin 110te ja pidemmällä aikavälillä vaihtavien noin 70te.



- Suurin osa omistajista matkustaa kuukausittain tai useammin, ja vain pieni osa matkustaa kerran vuodessa tai harvemmin
- Useimmat omistajat tekevät paljon eri pituisia matkoja. Eri mittaisista matkoista suosituin on kuitenkin kaksi viikkoa

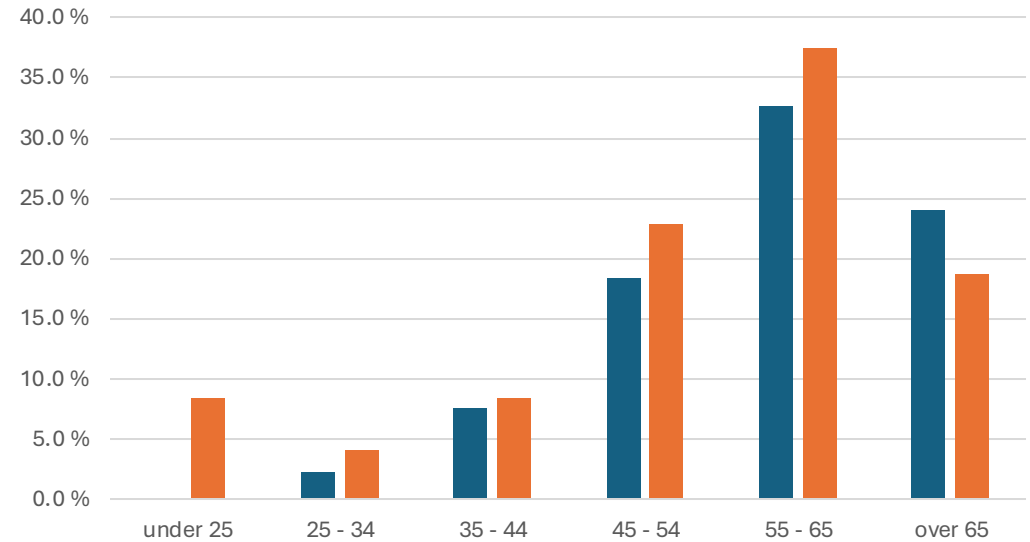


Vertailua

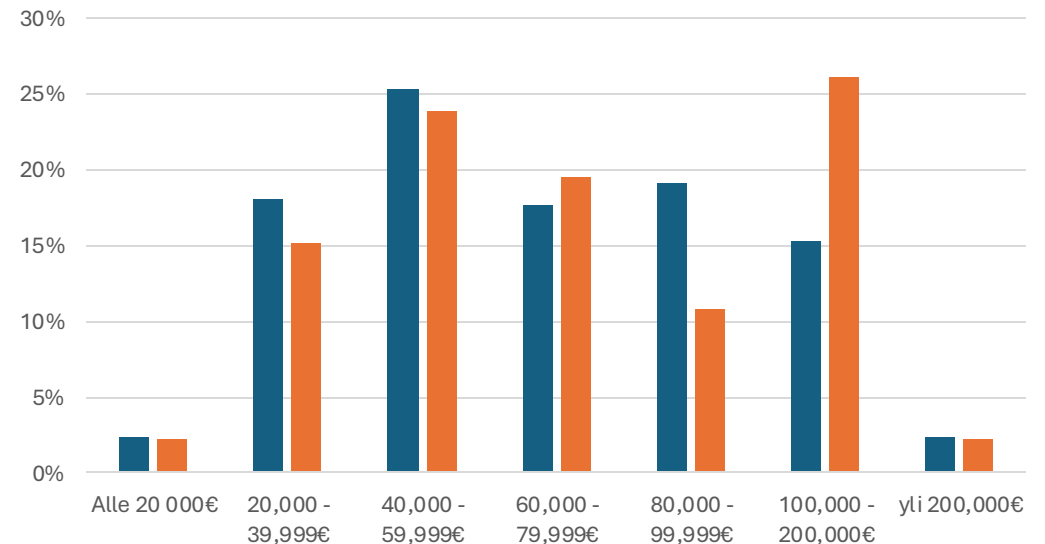
Omistajadata sinisellä ja vuokraajadata oranssilla

- 55–65-vuotiaat ovat suurin ikäryhmä sekä omistajissa ja vuokraajissa
- Vuokraajissa on huomattavasti enemmän nuoria verrattuna omistajiin, mikä kertoo, että nuoret ovat kiinnostuneita kokeilemaan matkailuautoilua vuokraamalla ennen ostamista
- Omistajat ja vuokraajat ovat jakautuneet melko tasaisesti eri tuloluokkiin, painottuen 40 000–79 999 € välille. Vuokraajissa nähdään trendiin sopimaton piikki 100 000–200 000€ tuloluokassa, mikä kertoo, että vuokraajissa on todennäköisesti kaksi eri tuloluokkaista asiakassegmenttiä
- Tulotasojen perusteella vuokrausta voidaan markkinoida sekä budjetti- että luksusmatkailuna

Age distribution

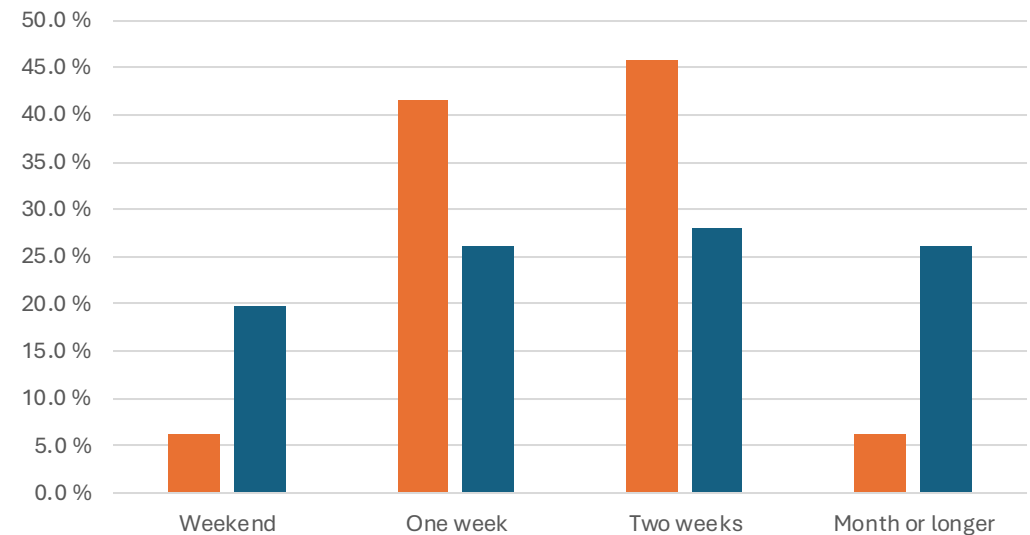


Household income level

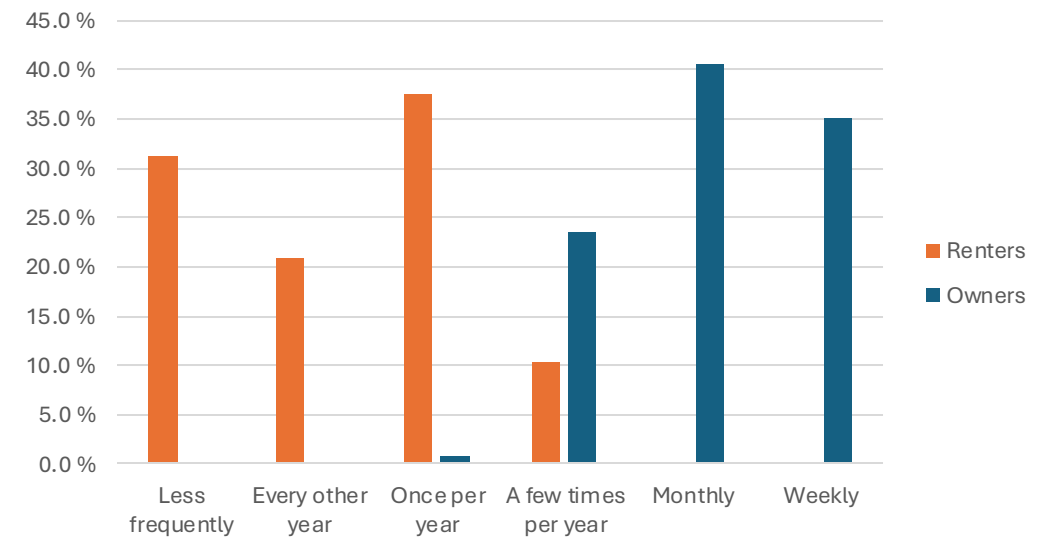


- Omistajat matkustavat huomattavasti vuokraajia useammin ja tekevät tasaisemmin eri pituisia matkoja
- Vuokraajat, jotka vuokraavat pitkäksi ajaksi kerralla tai useita kertoja ostavat ajoneuvon todennäköisemmin kuin lyhyen kertavuokrauksen ostajat

Travel lenght



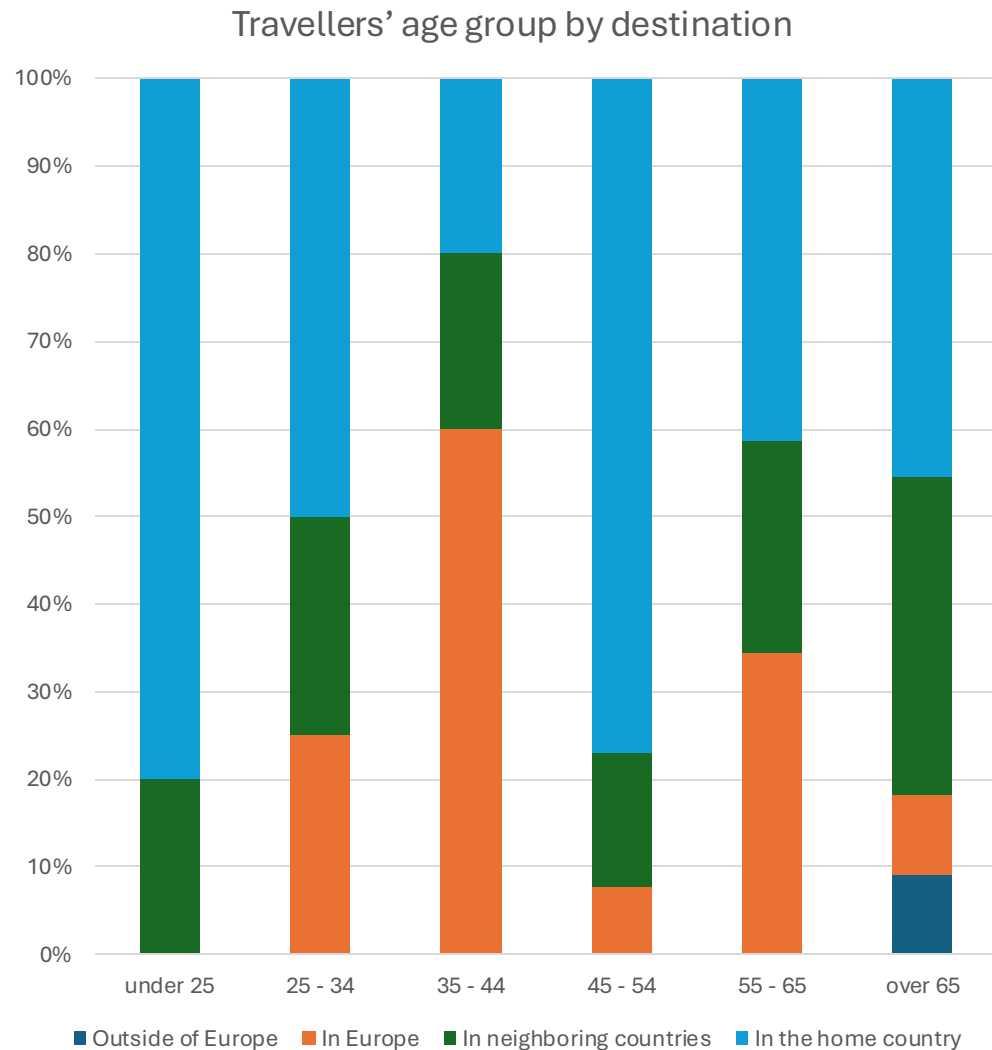
Travel frequency



- Vuokraajilla on vahva mieltymys automaattivaihteisiin ajoneuvoihin, kun taas omistajien mielipide on jakautunut tasaisemmin
- Vuokraajat vuokraavat matkailuautoja lähinnä loman ja matkustuksen helppouden takia, kun omistajat pitävät matkailuautoa osana elämäntapaansa
- Tien päällä omistajien yleisimmät harrastukset ovat pyöräily, vaeltaminen, lukeminen ja ruoanlaitto; vuokraajien taas vaellus, valokuvaus, pyöräily ja kalastus
- Yleisesti alan asiakkaat ovat vapautta arvostavia elämysmatkailijoita joista osa suosii budjettimatkoja ja toiset eivät. Heistä suurin osa pitää seikkailuista ja arvostaa ympäristöystävällisyyttä.
- Nykyinen taloustilanne vaikuttaa pienimpien tuloluokkien halukkuuteen matkailla kotimaassa ja ulkomailla, mutta suurinta osaa vastaajista taloudellinen tilanne ei haittaa paljoa

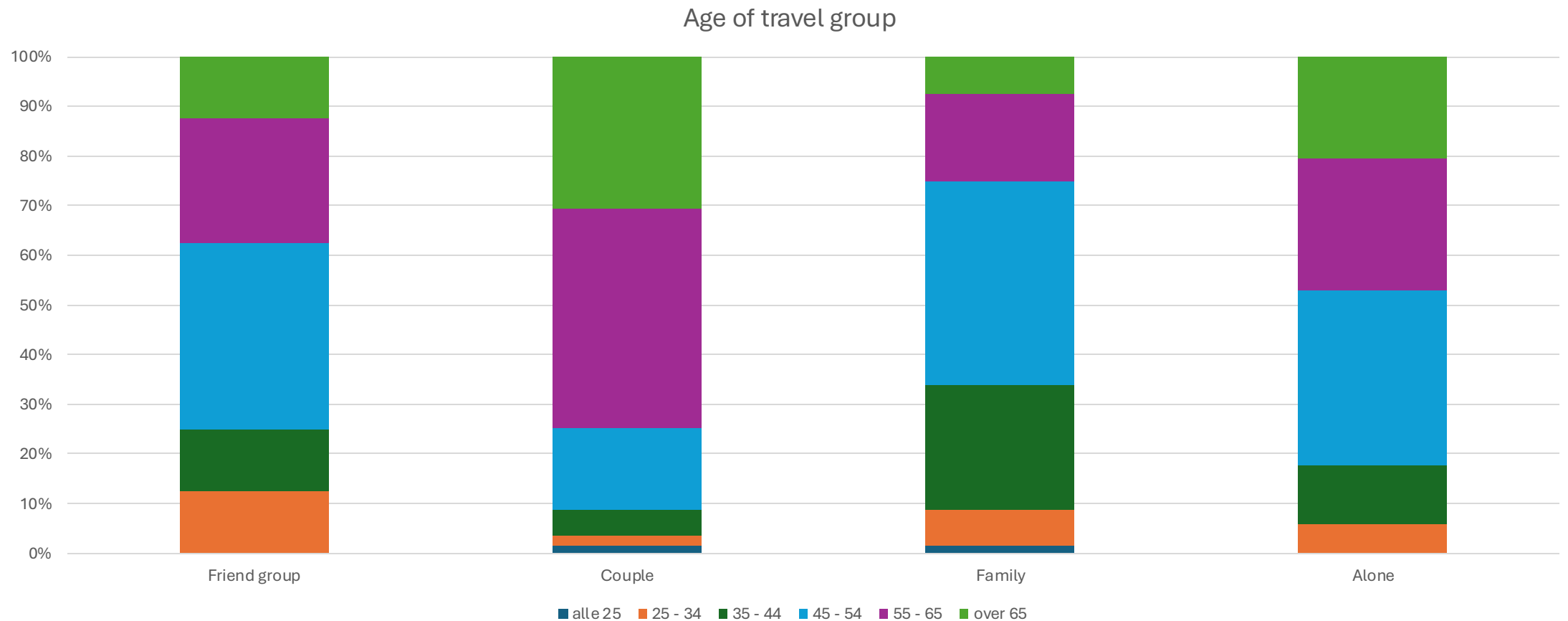
Matkailutottumukset

Matkakohteet ikäryhmän mukaan



- Nuoret haluavat yleensä matkustaa kotimaassa ja naapurimaissa, 35-44 –vuotiaat suuntaavat mielellään Eurooppaan, 45-54 –vuotiaat matkustavat mieluiten kotimaassa ja yli 55 vuotiaat suuntaavat naapurimaihin
- Hajontaa eri ikäryhmien matkakohteissa on paljon
- Erityistä korrelaatiota matkustusporukan ja kohteen välillä ei löydy, mutta voidaan huomata, että nuoremmat ikäryhmät matkustavat yleensä ystävien tai perheen kanssa ja suosivat kotimaan matkakohteita. Vanhemmat ikäryhmät taas matkustavat enemmän pariskuntina
- Nuoret ja vanhemmat matkustajat arvostavat erilaisia asioita: nuoret haluavat seikkailua ja budjettimatkailua, kun taas vanhemmat pariskunnat etsivät mukavuutta ja helppoutta

Matkakokoonpanojen ikäryhmät



Yhteenveto

Vuokraajien asiakassegmentit taulukkomuodossa

Vuokra-asiakasryhmät			
Ikä	Nuori (34 tai alle)	Keski ikä (35-54)	Varttunut (56 or more)
Talouden tulotaso	Matala tai korkea	Keskitaso	Korkea
Matkaporukka	Pariskunnat	Perheet ja pariskunnat	Pariskunnat
Arvostavat	Vapaus	Mukavuus, vapaus	Mukavuus, vapaus
Harrastukset	Valokuvaus	Valokuvaus, vaellus, pyöräily	-
Vuokravuodenaika	Kesä	Kesä	Kesä
Vaihteisto	Automaatti	Automaatti	Automaatti
Vuokraaja preferenssi	Yritys	Yritys	Yritys

Omistajien asiakassegmentit taulukkomuodossa

Omistajien asiakassegmentit				
Matkailuauton tyyppi	Puoli-integroitu	Retkeilyauto	Integroitu	Alkovi
Ikä	Kaikki	Nuoret	Vanhemmat	Keski-ikäiset
Talouden tulotaso	Korkea	Keskitaso	Koskea	Keskitaso
Matkakokoonpano	Pariskunnat, perheet	Pariskunnat	Pariskunnat	Perheet
Arvostus	Vapaus, mukavuus	Vapaus	Mukavuus	Kokemukset, seikkailut
Harrastukset	Vaellus	Valokuvaus	Pyöräily	Kalastus
Vaihteisto	Automaatti	Automaatti	Automaatti	Automaatti
Myyjäpreferenssi	Yritys	Yritys	Yritys	Yritys