

FINAVIA

2019

Vuosikatsaus



Finavia lyhyesti

Finavia on lentoasemayhtiö, joka johtaa ja kehittää 21 lentoasemaa eri puolilla Suomea. Palvelemme suomalaisia ja kansainvälisiä matkustajia, ja asiakkaitamme ovat lentoyhtiöt.

Tärkein tehtävämme on varmistaa, että matkustaminen Suomesta maailmalle ja maailmalta Suomeen on sujuvaa.

Kehittämällä lentoasemia ja sujuvia yhteyksiä luomme työpaikkoja ja tuemme Suomen kansainvälistä kilpailukykyä.

Kannamme vastuun toimintamme vaikutuksista ihmisiin, ympäristöön ja yhteiskuntaan. Vastuullisuutemme ytimessä ovat turvallisuus, kestävä kehitys sekä saavutettavuus. Vastuullisuus muodostuu Finaviassa yksityiskohdista, joista jokainen on tärkeä.



Sisältö

AVAINLUVUT	4
TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS	7
TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	9
STRATEGIA.....	12
LIIKETOIMINTA-ALUEET	15
Helsinki-Vantaa	16
Verkostolentoasemat.....	18
Airpro	19
TILASTOT	20

Finavian vuosikertomus 2019

Finavian vuoden 2019 vuosikertomus koostuu vuosikatsauksesta, vastuullisuusraportista, hallinnointi- ja palkitsemisselvityksestä sekä tilinpäätöksestä, jotka julkaistaan erillisinä PDF-dokumenteina verkkosivuillamme.

www.finavia.fi



VUOSIKATSAUS



VASTUULLISUUS-
RAPORTTI



HALLINNOINTI- JA
PALKITSEMISSELVITYS



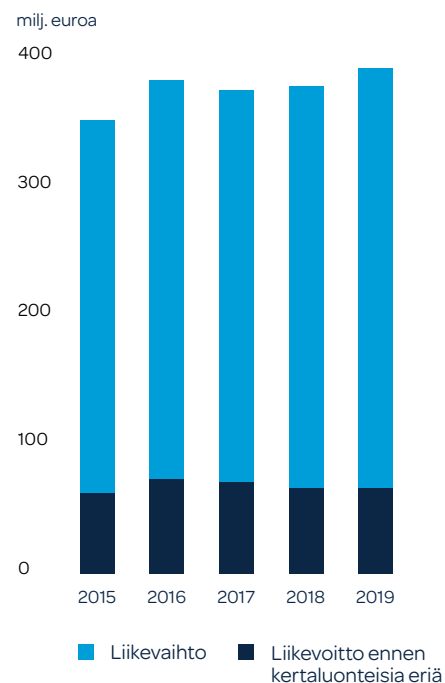
TILINPÄÄTÖS



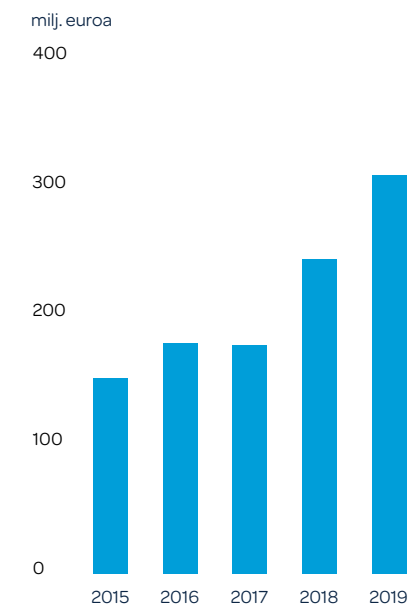
Avainluvut

Finavian kannattavuus ja tulos säilyivät vuonna 2019 hyvällä tasolla. Matkustajamäärät kasvoivat edelleen, joskin aiempia vuosia hitaammin. Finavia investoi kehitys-ohjelmiinsa vuonna 2019 enemmän kuin koskaan aiemmin.

LIKEVAIHTO JA LIIKEVOITTO ILMAN KERTALUONTEISIA ERIÄ



INVESTOINNIT



KONSERNIN AVAINLUVUT

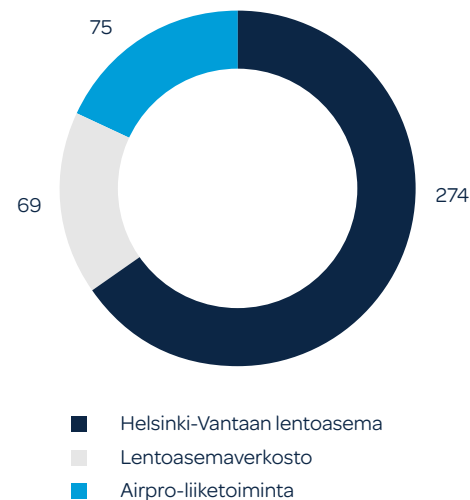
	2019	2018	Muutos-%
Kokonaismatkustajamäärä, milj. matkustajaa	26,0	25,0	4,2
Liikevaihto, milj. euroa	389,2	377,3	3,2
Käyttökate, milj. euroa	134,6	143,1	-5,9
Käyttökate, %	34,6	37,9	
Käyttökate ilman kertaluonteisia eriä ¹ , milj. euroa	141,1	136,9	3,1
Käyttökate ilman kertaluonteisia eriä ¹ , %	36,3	36,3	
Liikevoitto, milj. euroa	44,0	66,8	-34,1
Liikevoitto, %	11,3	17,7	
Liikevoitto ilman kertaluonteisia eriä ¹ , milj. euroa	50,7	61,4	-17,5
Liikevoitto ilman kertaluonteisia eriä ¹ , %	13,0	16,3	
Tilikauden tulos, milj. euroa	34,3	45,3	-24,3
Oman pääoman tuotto, %	5,1	7,0	
Sijoitetun pääoman tuotto ² , %	4,4	6,7	
Omavaraisuusaste, %	50,1	58,7	
Kassavirtapohjaiset investoinnit, milj. euroa	306,1	239,5	27,8
Nettovelka	489,8	300,3	63,1
Taseen loppusumma, milj. euroa	1 360,1	1 133,3	20,0
Henkilöstö keskimäärin, htv	2 241	2 186	2,5
Palkat ja palkkiot, milj. euroa	99,4	96,9	2,5

¹Kertaluonteisiin eriin sisältyvät Helsinki-Vantaan kehitysohjelmaan liittyvät alaskirjaukset, uusien ja purettujen ylimääräisten ympäristövarausten vaikutus sekä voitto- ja tulospalkkio.

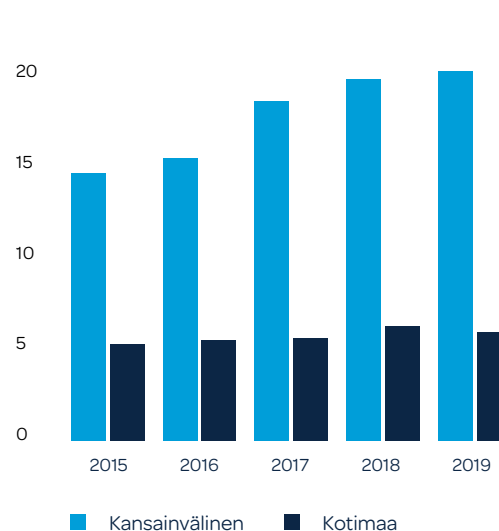
²Sijoitetun pääoman tuotto-%:n laskentakaavassa on huomioitu korko- ja muut rahoituskulut, kun aikaisemmin huomioitiin rahoitustuotot ja -kulut. Vertailuvuoden 2018 sijoitetun pääoman tuotto-%:n on päivitetty vastaamaan vuoden 2019 laskentakaavaa.

LIIVEVAIHTO LIIKETOIMINNOITTAIN

milj. euroa


LENTOASEMIEN MATKUSTAJAMÄÄRÄT 2015–2019

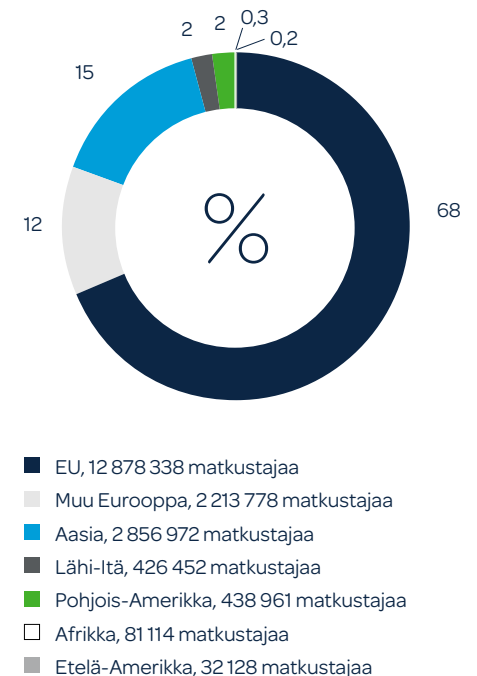
miljoonaa



169 suoraa kansainvälistä kohdetta
Finavian lentoasemilta

24 suoraa kohdetta Aasiaan

Kansainvälisten vaihtomatkustajien
osuus Helsinki-Vantaan
matkustajamäärästä **38,6 %**

HELSINKI-VANTAAN MATKUSTAJAT MAANOSITTAIN


Finavian strategisia tavoitteita olivat Pohjoismaiden parhaat lentoyhteydet, poikkeuksellisen laadukas asiakaskokemus sekä kannattava ja vastuullinen kasvu.

Helsinki-Vantaan ja Lapin lentoasemien kehitysohjelmat 2013–2024:

1,2 mrd. € kokonaisinvestoinnit

6 600 henkilötyövuotta

5 500 uutta pysyvää työpaikkaa

Finavia Oyj:ssä työskenteli vuoden 2019 lopussa

1 277 henkilöä

ja koko Finavia-konsernissa

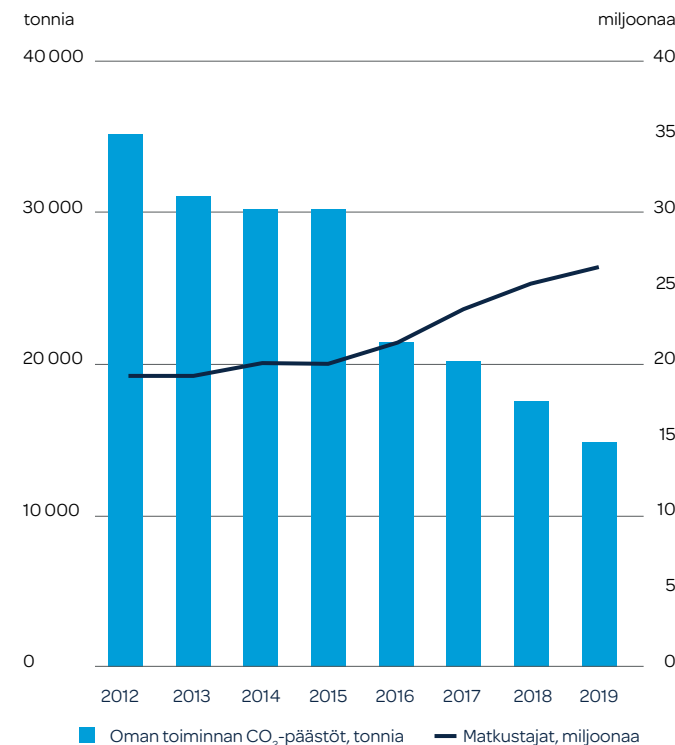
2 775 henkilöä.

Työtyytyväisyyttä kuvaava PeoplePower-indeksi oli

69,1

Finaviassa naisen euro oli 97 senttiä, 13 senttiä enemmän kuin suomalaisilla työpaikoilla keskimäärin.

FINAVIAN OMAN TOIMINNAN HIILIDIOKSIDIPÄÄSTÖT JA MATKUSTAJAMÄÄRÄT



Finavia panostaa lentoasemiensa lähivesistöjen suojeluun. Investoimme lentoasemiemme jäänpoistoalueisiin vuosina 2010–2019 yhteensä **77 miljoonaa euroa**.

Investointien ja maltillisen kasvun vuosi

Finavian vuotta 2019 leimasivat matkustajamäärien kasvun jatkuminen, Helsinki-Vantaan lentoaseman laajennustöiden eteneminen sekä Lapin lentoasemien kehitysohjelman valmistuminen. Kiihdytimme vuoden aikana ilmasto-ohjelmaamme, minkä ansiosta kaikki lentoasemamme ovat nyt hiilineutraaleja.

Vuonna 2019 matkustajamäärät lentoasemillamme nousivat uuteen ennätykseen, 26 miljoonaan matkustajaan. Kasvu tuli pääasiassa kansainvälisestä vaihtoliikenteestä sekä Lapin talvimatkailusta. Lisääntyvät matkustajamäärät eivät kuitenkaan näkyneet suoraan lentojen määrän kasvuna. Lentoliikenne on jatkuvasti tehokkaampaa, sillä lentokoneiden koot ja täyttöasteet ovat kasvaneet.

Liikevaihtomme kasvoi matkustajamäärien kehitystä heijastellen 3,2 prosenttia ja oli 389,2 miljoonaa euroa. Kannattavuutemme säilyi hyvällä tasolla ja käyttökate oli 134,6 miljoonaa euroa. Vuoden 2019 liikevoitto laski edellisvuodesta 44,0 miljoonaan euroon merkittävistä investoinneista johtuvien poistojen kasvun vuoksi.



Kaikkien aikojen investointivuosi

Finavia investoi kehitysohjelmiinsa vuonna 2019 enemmän kuin koskaan aiemmin, yhteensä 226 miljoonaa euroa. Helsinki-Vantaan kehitysohjelma edistyi suunnitelman mukaisesti, ja Lapin lentoasemilla laajennukset ja palveluparannukset saatiin valmiiksi. Vuosi 2019 oli Helsinki-Vantaalla merkittävä, sillä non-Schengen alueella otettiin käyttöön vaihtomatkustuksen kehittämiseen tähtäävät uudet palvelut ja tilat. Sekä Helsinki-Vantaan että Lapin lentoasemien kehitysohjelmien tavoitteena on varautua tulevaisuuden kasvuun.

Massiivisista rakennustöistä huolimatta asiakastytyytyväisyys-temme pysyi erinomaisella tasolla. Panostimme jo ennakolta hyvään suunnitteluun ja viestintään. Keräsimme myös jatkuvaa palautetta lentoasemalla työskenteleviltä. Matkan varrella pystyimme tarvittaessa tekemään nopeasti muutoksia ja parannuksia esimerkiksi kulkureitteihin. Näin onnistuimme minimoimaan rakennustöistä aiheutuneet haitat.

ACI (Airports Council International) palkitsi Helsinki-Vantaan lentoaseman omassa kokoluokassaan Euroopan parhaasta asiakaskokemuksesta. Tästä kuuluu suuri kiitos kaikille finavialaisille ja yhteistyökumppaneillemme lentoasemalla.

Strategia eteni tavoitteiden mukaan

Jatkoimme vuonna 2018 laaditun strategiamme toteuttamista. Sen tavoitteita ovat Pohjoismaiden parhaat lentoyhteydet, poikkeuksellisen laadukas asiakaskokemus sekä kannattava ja vastuullinen kasvu. Toimintaympäristössämme tapahtui vuonna 2019 muutoksia, kun talouden kasvu hidastui ja keskustelu ilmastomuutoksesta voimistui. Olemmekin kiinnittäneet aikaisempaa enemmän huomiota vastuullisuuden ja kustannustehokkuuden kehittämiseen.

Ilmastotavoitteemme ja pitkäjänteisen työemme tuloksena koko lentoasemaverkostomme on nyt hiilineutraali. Lentoasemiemme käyttämä sähkö tuotetaan kokonaan uusiutuvalla tuuli- ja aurinkoenergialla ja kenttäajoneuvomme kulkevat jätteistä ja tähteistä tehdyllä biodieselillä.

Kustannustehokkuutta paransimme muun muassa toimintojen uudelleenorganisoinnilla, hankintojen keskittämällä ja digitalisaatiota ja automaatiota hyödyntämällä. Strategiatyössämme keskityimme myös hyvään johtamiseen, henkilöstön työkykyyn ja henkilöstötyytyväisyyden kehittämiseen.

Uusia avauksia Kiinaan

Finavian lentoasemien hyvästä kilpailukyvyistä kertoo, että saimme vuoden aikana uusia lentoyhteyksiä useille lentoasemillemme. Helsinki-Vantaan asemaa Aasian liikenteessä vahvistivat Finnairin uudet reitit ja vuorolisäykset sekä kolmen kiinalaisen lentoyhtiön avaamat reitit Helsinkiin. Kovasta kilpailusta huolimatta Helsinki-Vantaa pystyi kasvattamaan osuuttaan Aasian ja Euroopan välisessä vaihtomatrustajaliikenteessä.

Panostimme edelleen aasialaisten matrustajien asiakaskokemuksen kehittämiseen, jotta ymmärrämme entistä paremmin heidän kulttuuriaan sekä tarpeita kielen ja palveluiden osalta. Jatkoimme yhteistyötä Pekingin lentoaseman kanssa ja meillä on käynnissä muun muassa työntekijävaihto-ohjelma.

Kiinalaisten lentoyhtiöiden reittiavaukset ovat hyödyksi koko Suomelle. Lentomatrustajille ne tarjoavat lisää valinnanvaraa muun muassa matrustakohdeiden ja aikataulujen osalta. Uudet yhtiöt markkinoivat reittejä kotimaassaan, mikä lisää Suomen houkuttelevuutta matrustakohdeena. Uudet reitit avaavat myös suomalaisille lentoyhtiöille mahdollisuuden saada uusia lento-oikeuksia Kiinaan. Myös Finavia markkinoi Suomea mielenkiintoisena matrustakohdeena aasialaisille.

Ilmastokeskustelu ja lentoliikenne

Keskustelu ilmastomuutoksesta jatkui erityisen vilkkaana kansainvälisen ilmastopaneelin syksyllä 2018 julkaiseman raportin jälkeen. Keskustelussa korostuivat myös lentämisen ympäristövaikutukset. Finavian tavoitteena on vähentää jatkuvasti absoluuttisia päästöjään ja kompensoida ne päästöt, joita sen jälkeen vielä syntyy. Vaihtolentoliikenteen näkökulmasta Suomen maantieteellinen sijainti tukee ympäristötehokkuutta. Suomen kautta lennettäessä matka on verrattain lyhyempi ja ilmatila ruuhkaton, mikä vähentää ilmassa odottelua ja on vähäpäästöisempää. Lisäksi Helsinki-Vantaalla operoivat lentokoneet ovat uusia ja ympäristötehokkaita.

Vaihtomatrustamisella on merkittävä rooli globaalissa lentoliikenteessä. Se tulee ottaa huomioon myös lainsäädännössä, jolla toimialaa mahdollisesti pyritään ohjaamaan vähäpäästöisempään suuntaan. Suomessa on ymmärretty mahdollisen kansallisen lentoveron negatiiviset vaikutukset sekä ympäristöön ja ilmastomuutokseen että Suomen kilpailukykyyn. Globaalin haasteen edessä tarvitaan kansainvälisiä ja koko toimialan kattavia ratkaisuja.

Ilmastomuutoksen torjumisessa yritysten vastuullinen toiminta korostuu. Lentoasemat ja lentoyhtiöt etsivät entistä ympäristötehokkaampia tapoja toimia. Selvitimme vuoden 2019 aikana kumppanien kanssa lentoliikenteen päästöjen vähentämistä, muun muassa biopolttoaineiden käyttöä ja sähkölentämisen edistämistä.

Toimintaympäristö haastaa kehittymään

Toimintaympäristön muutokset haastavat meitä toimimaan entistä kustannustehokkaammin. On nähtävissä, että globaalisti matrustaja- ja rahtiliikenteen kasvu hidastuu viime vuosiin verrattuna. Suomessa lentoliikenne kasvaa samaa vauhtia globaalien markkinoiden kanssa. Meillä lentoliikenteen kasvu tulee pääasiassa kansainvälisestä vaihtomatrustajaliikenteestä sekä kotimaan turismin kehittymisestä. Alkuvuoden 2020 aikana erityisesti kiinalaisten matrustamiseen vaikuttavan koronaviruksen vaikutuksia ei vielä voida arvioida.

Helsinki-Vantaan rakennustyöt jatkuvat vuonna 2020 ja valmistaudumme palvelemaan 30 miljoonaa matrustajaa tulevien vuosien aikana. Vuonna 2024 valmistuva lentoaseman laajennus varmistaa sujuvat lentoyhteydet ja poikkeuksellisen hyvän asiakaskokemuksen niin kansainvälisille kuin kotimaisille matrustajille.

Kimmo Mäki, toimitusjohtaja



Maailman- talouden kehitys näkyi lentoliikenteen kasvussa

Globaalin talouskasvun hidastuminen ja lentoyhtiöiden näkymien epävarmuus vaikuttivat Finavian toimintaympäristöön vuonna 2019. Lentoliikenteen kasvu taittui ja oli aikaisempia vuosia hitaampaa.

Maailmantalouden haasteet, kauppakiistat ja poliittinen epävarmuus käänsivät kansainvälisen kaupan pitkää aikaa laskuun. Tilanne heijastui myös lentomatkustamiseen ja -rahtiin. Vuoden aikana merkittävä määrä lentoyhtiöitä eri puolella maailmaa lopetti toimintansa. Matkatoimisto Thomas Cookin konkurssi Iso-Britanniassa vaikutti myös Suomessa Lapin lentoasemien joulun tilauslentojen määrään.

Globaali kehitys vaikutti myös Suomeen, ja lentoliikenteen kasvu taittui. Uusia kaukolentoreittejä kuitenkin syntyi Helsingistä Yhdysvaltojen Los Angelesiin, Kiinan Jinaniin, Chengduun ja Shanghaihin sekä Japanin Sapporoon. Myös uusia Euroopan yhteyksiä avattiin Helsinki-Vantaan, Rovaniemen ja Turun lentoasemilta.

Aasian matkustus kasvaa

Aasian keskiluokan vahvistuminen oli yksi tärkeimmistä Finavian toimintaympäristöön vaikuttavista tekijöistä. Trendin odotetaan jatkuvan myös tulevaisuudessa. Kun yhä useammalla – erityisesti kiinalaisella – on mahdollisuus matkustaa, se tukee lentoliikenteen kehittymistä ja samalla Helsinki-Vantaan asemaa suosittuna vaihtokenttänä Aasian ja Euroopan välisessä lentoliikenteessä.

Finavia haluaa entisestään vahvistaa Helsinki-Vantaan asemaa Aasian ja Euroopan välisessä vaihtoliikenteessä. Vuoden 2019 merkittävimpiä avauksia olikin yhteistyön aloittaminen kolmen kiinalaisen lentoyhtiön kanssa. Helsingin ja Kiinan välillä lennettiin parhaimmillaan 50 viikottaista suoraa lentoa.

Kiinan ja Helsinki-Vantaan välille avautuneet uudet reitit ovat osoitus siitä, että kiinalaiset näkevät Suomen kiinnostavana markkinana ja yhteistyökumppanina. Aiemmin Kiinan ja Euroopan väliä ovat lentäneet etupäässä eurooppalaiset lentoyhtiöt.

Keskustelu ilmastomuutoksesta kiihtyi

Lentomatkustuksen kasvu herättää huolta yhteisestä ympäristöstä. Ilmastomuutos ja hiilidioksidipäästöt hallitsevat julkista keskustelua. Ilmailun päästöt ovat noin 2–3 prosenttia globaaleista hiilidioksidipäästöistä. Lentoasemat ja lentoyhtiöt haluavat olla osa ratkaisua ilmastomuutoksen hillitsemisessä. Lentoliikenteen toimiala etsii yhdessä entistä ympäristötehokkaampia tapoja toimia.

Pitkäjänteisen työn tuloksena Finavian kaikki 21 lentoasemaa saavuttivat hiilineutraaliuden jo vuonna 2019. Työ päästöjen vähentämiseksi jatkuu yhdessä asiakkaiden ja ekosysteemiin kuuluvien kumppaneiden kanssa. Seuraava tulevaisuuden tavoitteemme on päästä nettonollapäästöihin.

Kansainvälisen siviili-ilmailujärjestön eli ICAO:n yleiskokouksessa vuonna 2016 jäsenvaltiot, Suomi mukaan luettuna, päättivät kansainvälisen lentoliikenteen hiilidioksidipäästöjen kasvun hyvittämiseen velvoittavan järjestelmän eli CORSIA:n (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation) toteuttamisesta. CORSIA:n avulla pyritään kansainvälisen lentoliikenteen hiilineutraaliin kasvuun vuodesta 2020 alkaen eli lentoliikenteen kasvaessa tulisi päästöjen jäädä vuoden 2020 tasolle.

Matkustamisen ympäristötehokkuuteen voidaan vaikuttaa kehittämällä matkaketjuja, jotka yhdistävät lentoliikenteen maaliikenteeseen. Suomen hallitus onkin perustanut 12-vuotisen valtakunnallisen liikennejärjestelmäsuunnitelman, jossa on mahdollista tarkastella matkaketjuja saavutettavuuden, vastuullisuuden ja maamme kilpailukyvyyn kannalta.

Globaali kilpailu matkustajista

Vaihtolentoliikenteestä Aasian ja Euroopan välillä kilpailee moni eurooppalainen lentoasema. Helsinki-Vantaan kilpailuetuja ovat erinomaisen maantieteellisen sijainnin lisäksi hyvät jatkoyhteydet Euroopan ja Aasian välillä sekä tehokas ja luotettava matkustajakokemus.

Monet Keski-Euroopan lentokentät kärsivät etenkin kesäisin ilmatilan ruuhkaisuudesta. Se aiheuttaa lentojen myöhästymisiä ja lisää lentoliikenteen hiilidioksidipäästöjä. Helsinki-Vantaan kilpailuetuna on ruuhkaton ilmatila, ja täällä voidaan hyödyntää vähäpäästöisiä ja vähämeluisia vihreitä laskeutumisia. Mittavien investointiohjelmien ansiosta Finavian kentillä on riittävästi kiitotie- ja terminaalikapasiteettia, joka riittää pitkälle ensi vuosikymmenelle.

Megatrendeistä voimakkaimmin Finavian toimintaan heijastuivat Aasian keskiluokan kasvu, globaali kilpailu matkustajista sekä toimenpiteet ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi.

MEGATRENDI	VAIKUTUS LENTOASEMATOIMINTAAN	FINAVIAN VASTAUS
Globaali kilpailu matkustajista	Lentoasemien välinen kilpailu kiristyy entisestään.	- Erinomainen asiakaskokemus ja palveluprosessit - Laaja ja monipuolinen reittitarjonta - Sujuva, tehokas ja täsmällinen operatiivinen toiminta
Keskiluokan kasvu Aasiassa sekä muiden kehittyvien talouksien kasvu	Elintason nousun myötä yhä useammalla on halua ja mahdollisuus matkustaa ulkomaille.	- Aasialaisille matkustajille suunnatut palvelut ja sujuvat vaihtoliikenteen prosessit - Kotimaan kasvavan turismin tukeminen Lapin lentoasemia kehittämällä
Ilmastonmuutos	Koko lentoliikenneala on vahvasti sitoutunut hiilidioksidipäästöjen vähentämiseen.	- Hiilineutraalit lentoasemat ensimmäisenä Euroopassa - Käytetään ns. vihreitä laskeutumisia, jotka ovat vähäpäästöisiä - Palveluiden ja prosessien kehittäminen vastuullisesti ja ympäristötehokkaasti - Mukana edistämässä ja tukemassa lentoliikenteen hiilidioksidipäästöjen vähentämistä CORSIA-järjestelmässä
Väestön ikääntyminen	Korkeampi eliniänennuste tarkoittaa kasvavaa aktiivisten ikääntyvien määrää. Lisääntyvä vapaa-aika mahdollistaa matkustamisen.	- Esteettömät ja sujuvat palvelut - Opastukseen panostaminen - Henkilökohtainen asiakasneuvonta
Kaupungistuminen	Väestö keskittyy suuriin kaupunkeihin. Kotimaassa lentoliikenteen kysyntä heikkenee joillain alueilla entisestään.	Matkaketjujen kehittäminen yhdessä eri liikennetoimijoiden kanssa



Strategiamme tukee Suomen kilpailukykyä

Vuonna 2019 jatkoimme työtämme vahvistaaksemme Pohjois-Euroopan parhaita lentoyhteyksiä ja Suomen saavutettavuutta. Strategian toteuttaminen eteni suunnitellusti.

Strategian toteuttamisen ytimessä olivat poikkeuksellisen laadukas asiakaskokemus, kestävä kasvu sekä vastuullinen toiminta. Vuonna 2018 lanseerattu strategia vastaa toimintaympäristössä tunnistettuihin megatrendeihin ja ohjaa Finavian toiminnan kehittämistä.

Teimme strategian mukaista työtä viiden kärkiohjelman kautta. Strategian kärkiohjelmiä olivat kotimarkkina-alueen kasvattaminen, lentoyhtiöyhteistyön ja kaupallisten palveluiden kehittäminen, riittävän kapasiteetin varmistaminen sekä erinomainen asiakaskokemus kilpailuetuna. Muihin strategiaan painopisteisiin lukeutuivat lisäksi hyvinvoiva henkilöstö, operatiivinen tehokkuus, vastuullisuus sekä digitaalinen kehittäminen.

Kärkiohjelmien avulla eteenpäin

Finavia teki aktiivisesti töitä kotimarkkina-alueen kasvattamiseksi. Vuonna 2019 Helsinki-Vantaata markkinoitiin tallinnalaisille ja pietarilaisille matkustajille. Tavoitteenamme oli kertoa Helsinki-Vantaan laajasta reittivalikoimasta ja palvelutarjonnasta. Samalla rakensimme Helsinki-Vantaan brändiä luotettavana ja laadukkaana lentoasemana.

FINAVIAN STRATEGISET TAVOITTEET

Tavoite		Tulokset
Pohjois-Euroopan parhaat lentoyhteydet ja vastuullisesti saavutettu kasvu	- Finavia palvelee suomalaisia ja kansainvälisiä kuluttajia sekä elinkeinoelämää kehittämällä yhteyksiä yhteistyössä lentoyhtiöiden ja muiden matkailutoimijoiden kanssa liikennemuotojen yhdistämiseksi. - Strategiajaksolla Finavian tavoitteena oli parantaa yhteyksiä siten, että Helsinki-Vantaan asema vaihtolentokenttänä vahvistuu. Reittivalikoiman monipuolistamisen lisäksi tavoitteena oli saada Helsinki-Vantaalle uusia lentoyhtiöitä etenkin Aasiasta ja Pohjois-Amerikasta.	- Uudet kansainväliset ja kotimaiset lentoyhteydet - Kehitysohjelmat tuovat lisää kapasiteettia Lappiin ja Helsinki-Vantaalle
Poikkeuksellinen asiakaskokemus kilpailuetumme ytimessä	- Finavia tavoittelee poikkeuksellisen hyvää asiakaskokemusta, jotta sen lentoasemat erottautuvat muista kansainvälisistä kentistä. - Strategiajaksolla kehitystyötä kohdennetaan entistä vahvemmin valittuihin osa-alueisiin ja varmistetaan, että asiakaskokemus säilyy hyvällä tasolla myös kehitysohjelman aikana.	- Asiakaskokemus säilyi hyvällä tasolla laajennuksen työmaista huolimatta - Lentoaseman laajennuksen mahdollistamat uudet tilat ja palvelut
Vastuullinen kasvu ja kannattavuus jatkekehityksen mahdollistajina	Finavian toiminnan lähtökohtana on vastuullinen ja kannattava kasvu. Finavia työskentelee aktiivisesti toimintansa ympäristövaikutusten vähentämiseksi ja varmistaa kilpailukykyisen tuoton investoinneille. Näiden avulla voidaan varmistaa, että Finavialla on edellytykset toteuttaa perustehtävänsä myös jatkossa.	- Kaikki lentoasemat saavuttivat hiilineutraaliuden vuonna 2019 - Matkustajamäärä kasvoi lentoasemilla 4,2 prosenttia

Lisäksi Suomea, Lappia ja Helsinkiä markkinoitiin matkustuskohteena erityisesti Kiinassa. Markkinoinnin ja reittikehitystyömme tuloksena vuonna 2019 avautui uusia reittejä Kiinaan, kun kiinalaiset lentoyhtiöt aloittivat liikennöinnin Helsinki-Vantaalta. Uusia kansainvälisiä yhteyksiä avautui Helsingin rinnalla myös Rovaniemen ja Turun lentoasemilta.

Kehitysohjelmat niin Helsinki-Vantaalla kuin lentoasemaverkostossa varmistivat lentoasemiemme kapasiteetin riittävyyden

tulevaisuudessa ja tukivat lentoliikenteen kehittämistä parantuneen palvelutason kautta. Vuosi 2019 oli uusien tilojen käyttöönoton ennätysvuosi. Käyttöönotot tulevat jatkumaan vielä seuraavan kahden vuoden ajan, kun Helsinki-Vantaan kehitysohjelma etenee.

Lentoasemien laajennukset mahdollistavat myös kaupallisen toiminnan kehittämisen. Vuonna 2019 avasimme Helsinki-Vantaalla huomattavan määrän uusia kiinnostavia myymälöitä ja ravintoloita.

Perinteisten liiketilojen lisäksi toimimme lentoasemille uusia palvelukonsepteja, joilla monipuolistettiin tarjontaa. Lentoasemien palveluilla oli merkittävä rooli poikkeuksellisen laadukkaan asiakaskokemuksen rakentamisessa. Uusien palveluiden suunnittelussa huomioitiin myös edelleen kasvavien asiakasryhmien, kuten kiinalaisten matkustajien, tarpeita ja toiveita.



Strategian ytimessä asiakaskokemuksen kehittäminen.

Kansainvälisen lentoasemien välisen kilpailun tiukentuessa Finavian kilpailuedun ytimessä oli asiakaslupauksemme ”for smooth travelling”. Täsmällisen lentoliikenteen ja hyvien palveluiden ohella keskeinen osa sujuvaa matkustusta oli asiakkaan kokemus lentoasemasta. Vuonna 2019 kehitimme poikkeuksellisen laadukkaan asiakaskokemuksen tarjoamiseksi lentoasemien tunnelmaa, tiloja ja opastusta sekä asiakaskohtauksia. Viikkaimman rakentamisen ajaksi rekrytoimme lisää palveluhenkilökuntaa avustamaan matkustajia. Lisäksi käynnistimme uuden asiakaspalveluhenkilöstön valmennuksen, johon osallistuu finavialaisten lisäksi muiden yritysten lentoasemalla asiakastyötä tekevä henkilöstö.

Painopistealueet tukivat strategian läpivientiä

Lentoasemiemme sujuvuudesta huolehtii osaava henkilöstö. Henkilöstöllä on merkittävä rooli lentoasemien toimintavarmuudessa sekä asiakaskokemuksen kehittämisessä. Siksi on ensisijaista, että kaikki finavialaiset voivat hyvin ja motivoituvat työstään. Järjestämme vuosittain koulutuksia niin johtamisen kehittämiseksi kuin osaamisen päivittämiseksi. Jokapäiväisellä työllä luodaan Finaviasta houkutteleva työpaikka, jonne halutaan töihin. Strategisesta henkilöstötyöstämme on kerrottu laajemmin Vastuullisuusraportissamme.

Vastuullinen toiminta on kasvun edellytys. Vastuullisuuteemme kuuluu olennaisesti toimintamme ympäristövaikutusten vähentäminen ja ilmastonmuutoksen hillitseminen. Tavoitteenamme on omasta toiminnastamme aiheutuvien hiilidioksidipäästöjen painaminen nolleen kaikilla lentoasemillamme. Edistimme strategia-työssämme koko lentoliikenteen päästöttömyyttä tarjoamalla toimijoille esimerkiksi uusiutuvia polttoaineita ja sähkölatauspisteitä, ja olemalla mukana sähkölentämisen kehittämisessä.

Tehokkaampaan toimintaan liittyy olennaisesti prosessien kehittäminen uusia teknologioita hyödyntämällä. Uudenlaiset ratkaisut ovat jo nyt mahdollistaneet lentoasemiemme toimintojen automatisoimisen ja varmistaneet sujuvamman matkustamisen. Vuonna 2019 Helsinki-Vantaan lentoaseman non-Schengen-laajennusosaan avattiin moderni turvatarkastus, ja lentokonepysäköintejä optimoitiin konenäköä hyödyntämällä. Myös asiakasrajapinnan digitaalisia palveluita, kuten pysäköinnin ennakkoarvausta ja viestintäkanavia, parannettiin entisestään vuoden 2019 aikana.





Liiketoiminta-alueet

Finavia-konserni tuottaa lentoliikenteen palveluja lentoyhtiöille ja matkustajille. Konsernilla on kaksi liiketoiminta-alueetta, Helsinki-Vantaan lentoasema ja lentoasemaverkosto. Finavian palveluja lentoliikenteelle täydentää tytäryhtiönä toimiva Airpro Oy ja sen tytäryhtiö RTG Ground Handling Oy.

Helsinki-Vantaan lentoasemalla on keskeinen asema Finavian strategiassa ja sen kehittäminen on tärkeää koko Suomen menestymisen ja saavutettavuuden kannalta. Alueellinen lentoasemaverkosto tuottaa lentoliikennepalveluita 20 lentoasemalla ja tukee näin kehitystä eri puolella Suomea.

Vuosi 2019 oli Finavian lentoasemilla vilkas, vaikka lentoliikenteen kasvu oli aiempia vuosia maltillisempaa. Lentoliikenteen matkustajamäärä kohosi 26 miljoonaan, mikä oli 4,2 prosenttia enemmän kuin edeltävänä vuonna. Finavialle keskeisen kansainvälisen vaihtoliikenteen matkustajamäärä kasvoi 16,7 prosenttia. Tutustu tarkemmin lentoliikennetilastoihin sivulla 20.



Helsinki-Vantaalle valmistui vuoden aikana lisätilaa 49 178 neliömetriä.

Helsinki-Vantaan lentoasema

Helsinki-Vantaan matkustajamäärä kasvoi 4,9 prosenttia ja matkustajia oli yhteensä 21,9 miljoonaa. Markkina-asema Aasian ja Euroopan välisessä lentoliikenteessä vahvistui suhteessa muihin pohjoismaisiin hub-lentokenttiin. Helsinki-Vantaan myönteiseen kehitykseen vaikuttivat uudet reittiavaukset, vuorojen lisäykset sekä uusien kiinalaisten lentoyhtiöiden tulo Suomen markkinoille.

Helsinki-Vantaa ohitti Kööpenhaminan lentoaseman vaihtomat-kustajien määrässä ensimmäistä kertaa. Vaihtomat-kustajien määrä kansainvälisillä lennoilla kasvoi 16,7 prosenttia. Eniten vaihtomat-kustajia oli Japanin, Saksan, Kiinan ja Ruotsin lennoilla. Yhteensä vaihtomat-kustajien osuus kaikista matkustajista oli 38,6 prosenttia.

Helsinki-Vantaan operatiivisia toimintoja kehitettiin niin prosessin kuin asiakaspalvelun näkökulmasta. Kehittämisessä hyödynnettiin automaation ja digitaalisten teknologioiden tarjoamia mahdollisuuksia.

Helsinki-Vantaalla keskityttiin kehitysohjelman edistämiseen

Vuonna 2014 käynnistynyt Helsinki-Vantaan kehitysohjelma on lentoaseman historian mittavin laajennus. Sen ansiosta Helsinki-Vantaa valmistautuu palvelemaan 30 miljoonaa matkustajaa ja

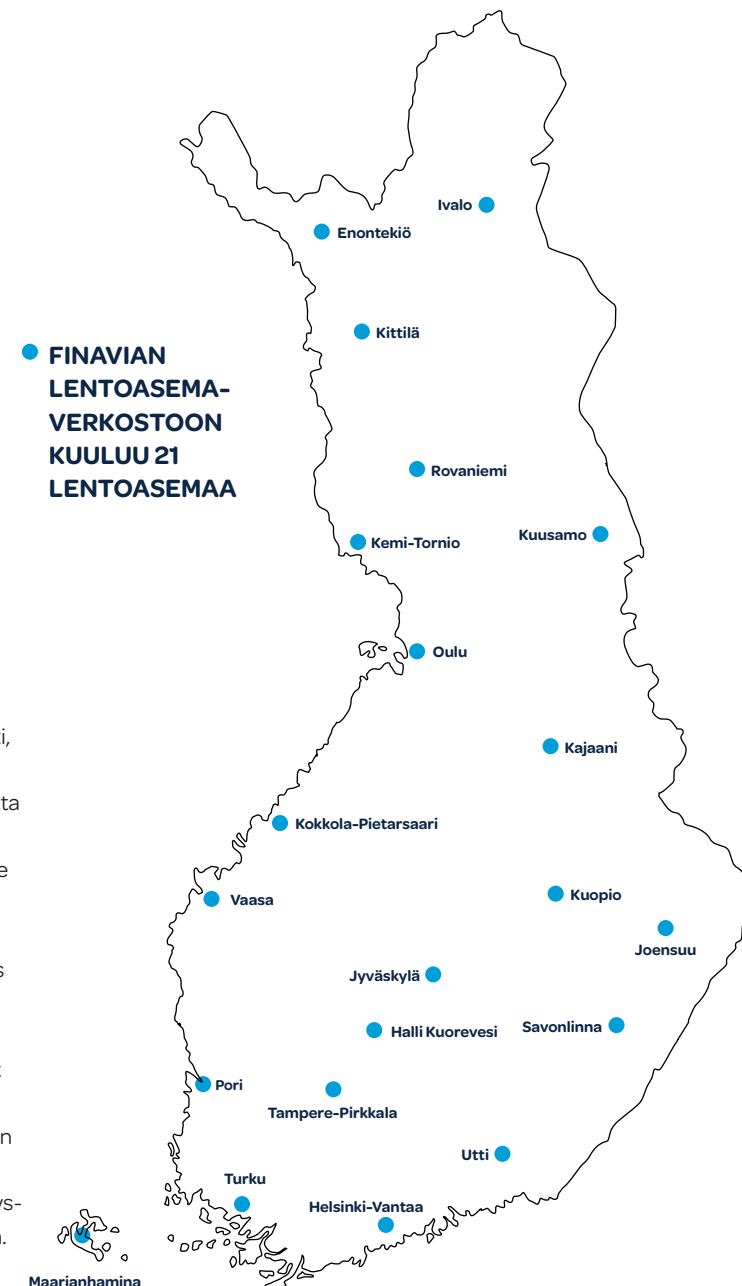
tarjoamaan heille sujuvan ja poikkeuksellisen hyvän asiakaskoke-muksen. Kehitysohjelman tavoite on vahvistaa Helsinki-Vantaan asemaa Pohjoismaiden johtavana kaukoliikenteen kenttänä ja suosittuna vaihtoasemana idän ja lännen välissä.

Kehitysohjelma eteni vuoden 2019 aikana aikataulun mukaisesti, ja merkittävä osa vaihtoliikenteen kapasiteetin kasvattamiseen tähtäävistä laajennustöistä valmistui. Kaikkiaan vuoden aikana uutta terminaalitilaa saatiin käyttöön 49 178 neliömetriä.

Alkuvuodesta valmistunut asiakastila Aukio tarjoaa matkustajille uusia palveluita, kuten myymälöitä ja ravintoloita, joiden tarjon-nassa on huomioitu erityisesti aasialaiset matkustajat. Aukion keskeisin osa on tapahtumatila, joka on immerssiivinen tilakokemus Suomen luonnosta. Osana Aukion palveluita käyttöön otettiin myös vaihtomat-kustajien turvatarkastus, joka on yksi maailman nykyaikaisimmista. Se on parantanut asiakaskokemusta ja lisännyt turvatarkastuksen tehokkuutta ja sujuvuutta.

Vaihtomat-kustuksen palvelut nousivat uudelle tasolle länsisiiven valmistumisen myötä. Uudet tilat otettiin käyttöön kahdessa vaiheessa: ensimmäinen osa avattiin keväällä ja toinen loppusyksys-tä. Kaikkiaan käyttöön saatiin 10 uutta kaukoliikenteen lähtöporttia. Avaran ja valoisan länsisiiven suunnittelussa on hyödynnetty

FINAVIAN LENTOASEMA-VERKOSTOON KUULUU 21 LENTOASEMAA





Laajoista rakennustöistä huolimatta Helsinki-Vantaan asiakastyytyväisyys on erinomaisella tasolla.

luontoteemaa: puu ja suomalainen metsä ovat keskeinen osa länsisiiven tunnelmaa.

Länsisiiven avauksen yhteydessä otettiin käyttöön matkatavarakeskuksen laajennus, joka lisäsi matkatavaroiden käsittelykapasiteettia 50 prosenttia.

Kesällä avattiin avara rajatarkastusalueen laajennus, joka kolminkertaisti rajatarkastuksen pinta-alan. Samalla uusiutuivat myös passiautomaatit, jotka yhdessä laajennusosan kanssa tuovat sujuvuutta ja nostavat Helsinki-Vantaan rajatarkastuksen Pohjois-Euroopan edistyskäsittelyksi.

Keväällä valmistui Schengen-liikennettä palveleva terminaali 1:n laajennus, jonne avattiin seitsemän uutta lähtöporttia. Ne nopeuttavat matkustusta ja vähentävät bussikuljetusten tarvetta porttialueelta lentokoneeseen.

Lentoaseman turvallisuuden ja toimivuuden varmistaminen on tärkeä osa rakennusprojekteja ja uusien tilojen käyttöönottoa. Sen vuoksi testasimme huolellisesti uusia teknologioita ja prosesseja ennen uusien toiminnallisuuksien ja tilojen käyttöönottoa. Käyttöönottoprosessiin kuului olennaisesti myös henkilökunnan kouluttaminen.

Terminaali 2:n laajentaminen aloitettiin

Vuoden 2019 alussa käynnistyivät terminaali 2:n uuden pääsisäänkäynnin sekä lähtö- ja tuloaulojen rakennustyöt. Laajennukseen valmistuu myös multimodaali matkakeskus, jonka rahoittamiseen

EU osallistuu. Rakennustöiden valmistelu edellytti mittavia pysäköinnin sekä taksien ja julkisen liikenteen uudelleenjärjestelyjä, kun muun muassa yksi pysäköintitalo purettiin.

Terminaaliin louhitaan uusi suora yhteys kehäradan asemalle, mikä sujuvoittaa matkustajien siirtymistä juna- ja lentoliikenteen välillä. Uusi pysäköintitalo otetaan käyttöön vuonna 2020 ja terminaalin pääsisäänkäynti uusine lähtö- ja tulohalleineen 2024. Sen jälkeen nykyiset lähtöselvitys- ja matkatavaranluovutusalueet kokevat täydellisen muodonmuutoksen ja ne liitetään osaksi porttialuetta.

Asiakastyytyväisyys kehittyi positiivisesti rakennustyömaista huolimatta

Mittavasta kehitysohjelmasta ja rakennustöistä huolimatta Helsinki-Vantaan asiakastyytyväisyys kehittyi positiivisesti. Helsinki-Vantaan asiakastyytyväisyyttä mitataan ASQ (Airport Service Quality) -tutkimuksella. Vuonna 2019 ASQ-arvosana oli 4,16/5, mikä on erinomainen tulos.

Osoituksena asiakkaidemme odotusten täyttämisestä Helsinki-Vantaan lentoasema sai omassa kokoluokassaan ACI:n (Airports Council International) palkinnon Euroopan parhaasta matkustajakokemuksesta.

Asiakaskokemuksen kehittäminen on Finaviassa nostettu strategian ytimeen. Lue lisää asiakaskokemuksen kehittämisestä Vastuullisuusraportin sivulta 20.

HELSINKI-VANTAA ASIAKASTYYTYVÄISYYS KANSAINVÄLISESSÄ ASQ-TUTKIMUKSESSA

4,16

(skaala 1–5)

VERKOSTOLENTOASEMIEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS KESKIARVO

4,28

(skaala 1–5)



Investoimme Lapin lentoasemiin yhteensä 55 miljoonaa euroa.

Lentoasemaverkosto

Matkustajamäärä alueellisilla lentoasemilla kasvoi 4,2 miljoonaa matkustajaan (+0,6 %). Lapin lentoasemilla matkustajamäärä nousi 1,5 prosenttia ja oli 1,5 miljoonaa.

Brittiläisen matkanjärjestäjä Thomas Cookin konkurssin vuoksi jouluchartereiden määrä jäi tavallista pienemmäksi. Reittilennot kuitenkin tukivat Lapin lentoasemien kasvua. Vuoden aikana verkostolentoasemilta, muun muassa Turun lentoasemalta, avautuneet uudet yhteydet vahvistivat alueellista saavutettavuutta. Finavian ja lentoasemien seutukuntien hyvä yhteistyö vauhditti uusien yhteyksien avaamista.

Vuosina 2018–2019 investoimme 55 miljoonaa euroa asiakaskokemuksen parantamiseen ja palvelutason nostamiseen Rovaniemen, Ivalon ja Kittilän lentoasemilla. Lapin lentoasemien lisäksi investoimme vuoden aikana muun muassa Porin ja Kuusamon kiitoteiden peruskorjauksiin, Oulun pysäköintialueisiin, Tampere-Pirkkalan vesiensuojeluun sekä eri lentoasemien kalustoon.

Finavian tavoitteena on tehostaa operatiivisia prosesseja ja hyödyntää uusimpia teknologioita. Toteutimme verkostolentoasemilla erilaisia pilottikokeiluja automaation ja robotiikan lisäämiseksi. Näitä olivat esimerkiksi miehittämättömien kunnossapitoajoneuvojen pilotointi Ivalon ja Jyväskylän lentoasemilla nurmikonaluokan- ja lumenaurastehtävissä. Lisäksi hyödynsimme matemaattista mallinnusta ja automaatiota optimoidaksemme lentokoneiden paikoitusta Kittilässä.

Verkostolentoasemien asiakastytyytyväisyys parani. Asiakastytytyäisyyttä mitataan neljä kertaa vuodessa toteutettavalla kyselytut-

kimuksella. Vuonna 2019 matkustajamäärillä painotettu arvosana oli 4,28/5, mikä on erinomainen tulos.

Asiakaskokemuksen kehittäminen on Finaviassa nostettu strategian ytimeen. Lue lisää asiakaskokemuksen kehittämisestä Vastuullisuusraportin sivulta 20.

Lapin lentoasemien kehitysohjelma 2018–2019

Lapin lentoasemien kehitysohjelma valmistui aikataulussaan vuoden 2019 lopussa. Investointi antaa edellytykset Lapin matkailun kasvun jatkumiselle ja edistää Suomen saavutettavuutta ja kilpailukykyä.

Miltei puolet Lapin lentoasemien 55 miljoonan euron investoinneista kohdistui Rovaniemen lentoasemalle, jossa terminaalin pinta-ala kasvoi 75 prosenttia. Lentoasemalle saatiin merkittävästi lisää passintarkastus-, lähtöselvitys- ja turvatarkastuslinjoja, uusia lähtöportteja ja laajennettu matkatavarajärjestelmä. Uusi laajennusosa otettiin käyttöön juuri ennen joulusesongin alkua marraskuussa.

Kittilän lentoaseman osalta terminaalin rakennustöitä viimeisteltiin ja toinen rullautie valmistui syksyllä 2019. Kiitotien käyttö tehostui, kun kääntyvät koneet pääsivät hyödyntämään rullauksia. Kittilässä otettiin käyttöön myös automatisoitu paikoitussuunnitelujärjestelmä, joka nopeuttaa koneiden kääntöä ja tuo täsmällisyyttä lentoliikenteeseen.

Ivalon lentoasemalle rakennettiin lisää tilaa terminaali- ja odotustilojen sekä uutta myymälätilaa tuhannen neliömetrin edestä. Lisätila kasvatti terminaalin kokoa 25 prosenttia. Liikennöintialueella kasvatettiin lentokoneiden seisontapaikkojen määrää kahdeksaan.



Automaatiikka tehostaa toimintaa

Alkuvuodesta 2019 Kittilässä otettiin käyttöön optimointityökalu, jonka avulla lentokoneiden paikoitus- ja kääntösuunnittelua kehitettiin automaatiikkaa ja matemaattista mallintamista hyödyntäväksi. Kittilä on talvikaudella yksi ruuhkaisimmista lentoasemistamme, ja lyhyen ajan sisällä kentällä vierailee paljon lentokoneita. Optimoinnin avulla koneiden paikoitukset ja käännöt pystytään suunnittelemaan matkustajavirtojen ja palveluiden käytön kannalta tehokkaimmin. Tämä työkalu mahdollistaa myös aiempaa nopeamman reagoinnin muutoksiin ja vähentää manuaalista työtä. Kittilän lisäksi optimointityökalu otettiin käyttöön loppuvuodesta 2019 myös Ivalon ja Rovaniemen lentoasemilla.



Airpro investoi merkittävästi sähkökäyttöiseen maahuolintakalustoon.

Airpro

Finavia-konsernin tytäryhtiö Airpro tuottaa lentoliikenteen maahuolinta- ja matkustajapalveluita, turvatarkastus- ja lentoasemapalveluita, logistiikkapalveluita sekä matkustamopalveluita useille lentoliikenteen toimijoille. Airpro toimi vuonna 2019 Helsinki-Vantaan lentoaseman lisäksi 15 verkostoasemalla ympäri Suomen. Airprossa työskenteli noin 1 498 lentoliikennepalveluiden ammattilaista, joista noin puolet Helsinki-Vantaan lentoasemalla ja puolet verkostolentoasemilla. Vuoden 2019 aikana Airpro jatkoi merkittäviä investointejaan sähkökäyttöiseen maahuolintakalustoon, mikä mahdollistaa täysin sähköisen ja vähäpäästöisen koneenkäännön.



Tilastot

MATKUSTAJAT JA LIIKENNEILMAILUN LASKEUTUMISET

Lentoasema	Matkustajat		Laskeutumiset	
	Yhteensä	Muutos-%	Yhteensä	Muutos-%
Helsinki	21 861 082	4,9	95 097	1,1
Oulu	1 057 355	-3,6	4 596	12,4
Rovaniemi	661 124	2,6	2 660	4,9
Turku	452 927	22,6	4 379	8,8
Kittilä	363 161	2,4	1 679	0,4
Vaasa	303 911	-3,8	2 892	0,0
Kuopio	243 529	-0,9	2 113	2,6
Ivalo	239 753	-1,1	1 164	0,3
Tampere	222 390	-2,5	2 494	-5,5
Joensuu	126 613	4,2	1 491	7,1
Kuusamo	113 993	0,4	767	5,0
Kajaani	87 307	-1,7	1 143	4,4
Jyväskylä	66 572	-7,6	1 083	-0,2
Kemi-Tornio	63 579	-4,8	945	-9,1
Kokkola-Pietarsaari	56 113	-18,2	1 092	-36,1
Mariehamn	51 597	-5,6	1 365	-1,8
Enontekiö	27 979	7,4	88	-3,4
Pori	14 415	-18,2	358	-47,2
Savonlinna	10 495	-2,4	462	-0,2
Halli Kuorevesi	0	-100	0	0,0
Utti	0	-100	1	0,0
Yhteensä	26 023 895	4,2	125 869	0,2

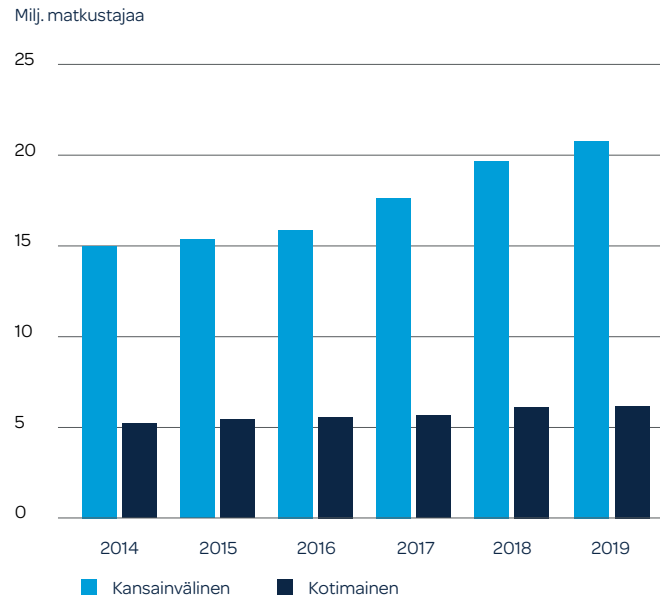
Halli ja Utti palvelevat sotilas- ja yleisilmailua.

RAHTIMÄÄRÄT

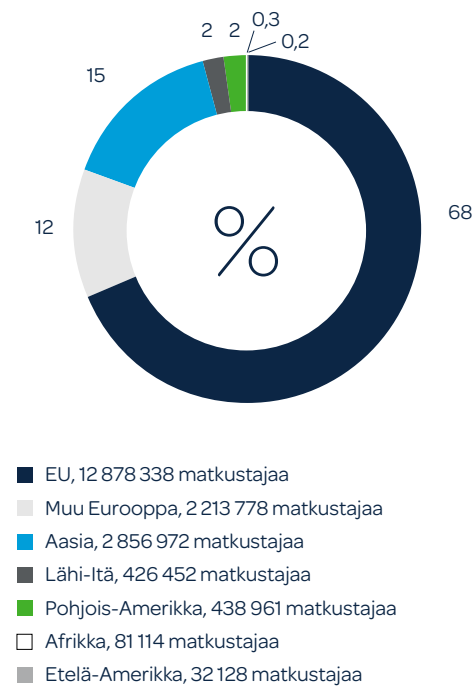
Tonnia			
Kotimaa			
	Rahti	Posti	Yhteensä
	2 334	127	2 461
Kansainvälinen			
	Rahti	Posti	Yhteensä
	223 986	8 015	232 001

Rahtia ja postia
kuljetettiin yhteensä
234 462 tonnia,
mikä oli 13,1 prosenttia enemmän
kuin vuonna 2018.

FINAVIAN LENTOASEMIEN MATKUSTAJAMÄÄRÄT 2014–2019



HELSINKI-VANTAAN MATKUSTAJAT MAANOSITTAIN



LENTOASEMIEN OPERAATIOMÄÄRÄT OVAT KASVANEET MATKUSTAJAMÄÄRIÄ HITAAMMIN

