



2017

VUOSI 2017

FINAVIA

Sisältö

3

Avainluvut

7

Toimitusjohtajan katsaus

Finavia vahvasti matkalla maailmanluokkaan
Pidetään taso korkealla

7
9



Vuosi 2017

Esite kokoaa yhteen Finavian vuoden 2017 liiketoiminnan kuvauksen, tavoitteet ja saavutukset sekä sisältää toimitusjohtajan katsauksen.



Vastuullisuusraportti

Raportti kertoo vastuullisuustyön painopisteistä, tavoitteista ja tuloksista.



11

Toimintaympäristö ja megatrendit



Hallinto- ja palkitsemiselvitys

Julkaisu sisältää kuvauksen hallinnointi- ja ohjausjärjestelmästä sekä palkka- ja palkkioselvityksen.



14

Strategia

17

Arvonluonti



Tilinpäätös

Tilinpäätös sisältää hallituksen toimintakertomuksen ja tärkeimmät tiedot Finavian taloudesta.



3

AVAINLUVUT

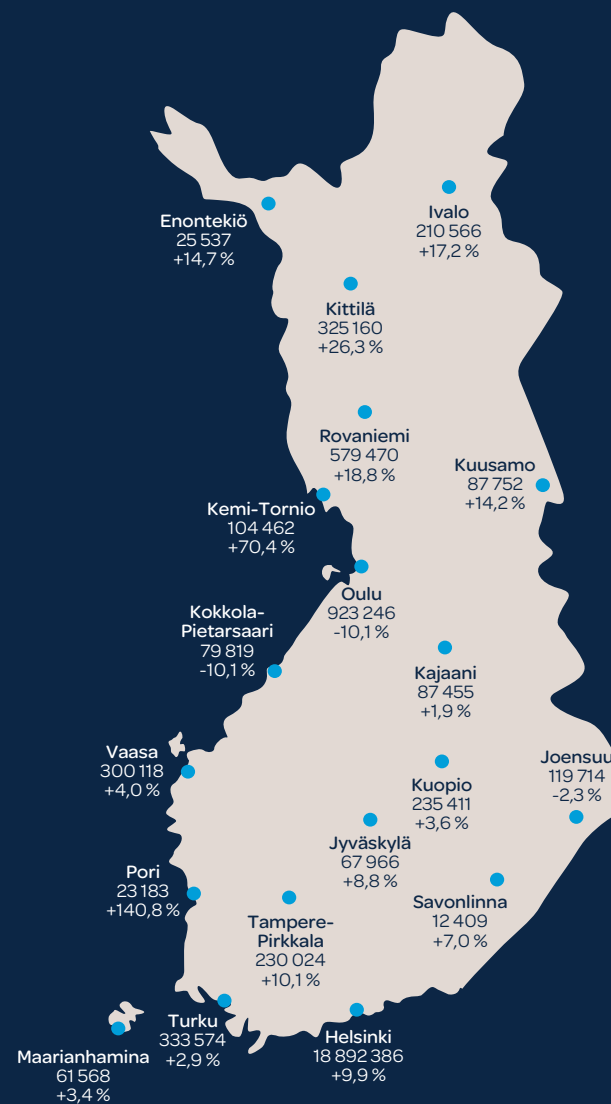
Avainluvut

Konsernin avainluvut

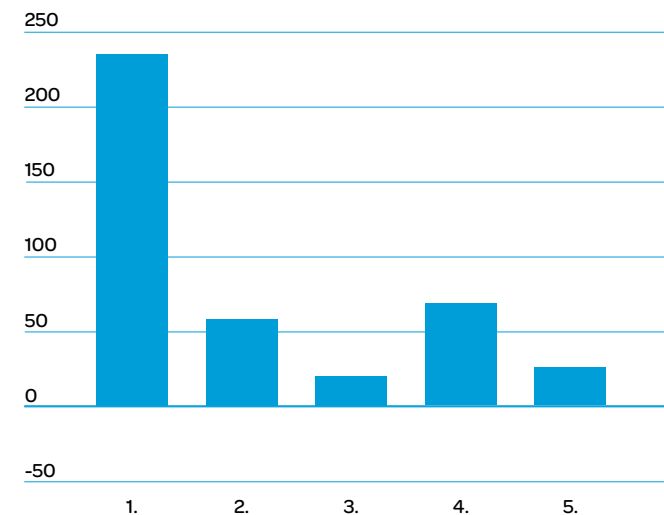
	2017	2016	2015
Liikevaihto, milj. euroa	373,6	380,9	353,1
Liikevoitto ilman kertaluonteisia eriä, milj. euroa	60,0	55,1	55,7
Liikevoitto ilman kertaluonteisia eriä, %	16,1	14,5	15,8
Käyttökate ilman kertaluonteisia eriä, milj. euroa	127,6	114,8	104,8
Tilikauden tulos, milj. euroa*	37,7	28,3	40,0
Liiketoiminnan rahavirta, milj. euroa	105,7	97,7	75,1
Investoinnit, milj. euroa	181,8	182,8	169,6
Oman pääoman tuotto, %*	6,2	4,8	7,1
Sijoitetun pääoman tuotto, %*	6,1	5,0	7,0
Omavaraisuusaste, %*	58,4	58,9	60,5
Nettovelkaantumisaste, %*	47,2	38,8	24,8
Kokonaismatkustajamäärä, milj. matkustajaa	22,7	20,8	20,1
Henkilöstö keskimäärin, htv	2 172	2 394	2 317
Palkat ja palkkiot, milj. euroa	99,9	122,2	118,1

* Vuoden 2016 vertailutiedot esitetty huomioiden Kirjanpitolautakunnan joulukuussa 2016 Suomen kirjanpitokäytännön mukaan raportoiville yhtiöille antama johdannaisten kirjaamista koskeva lausunto.

FINAVIAN LENTOASEMAT JA NIIDEN MATKUSTAJAMÄÄRÄT



Liikevaihto liiketoiminnoittain



1. Helsinki-Vantaan lentoasema
236,4 meur (2016: 210,0)
+12,6 %

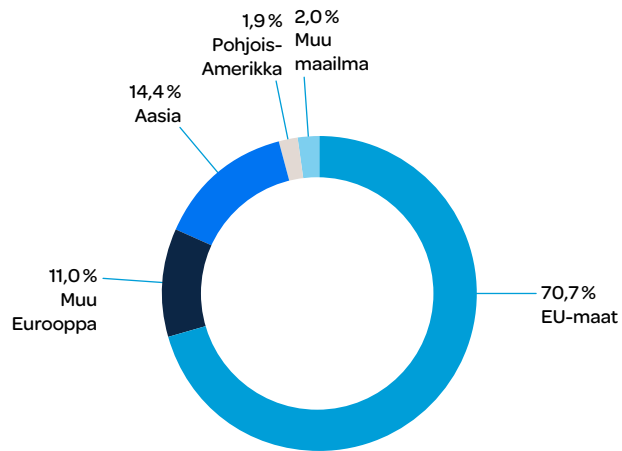
2. Lentoasemaverkosto
57,2 meur (2016: 44,5)
+28,7 %

3. Lennonvarmistusliiketoiminta
17,3 meur (2016: 67,5)
-74,4 %

4. Airpro-liiketoiminta*
68,9 meur (2016: 63,9)
+7,9 %

5. Kiinteistöliiketoiminta*
23,6 meur (2016: 23,3)
+1,6 %

* Finavian tytäryhtiö

Helsinki-Vantaan kansainvälinen matkustajaliikenne,
% matkustajista

Kokonaismatkustajamäärä

22,7

milj. +9,2%

Helsinki-Vantaan lentoasema saavutti hiilineutraaliuden. Otimme käyttöön uusiutuvaa dieseliä ja aurinkovoimaa.

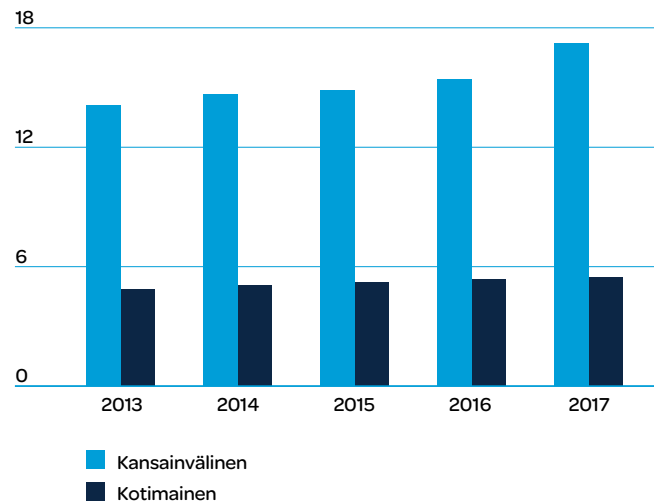
Vuonna 2017 asiakastyytyväisyys Helsinki-Vantaalla nousi ennätyskorkealle ollen **4,13** (4,07).

Vuonna 2017 asiakastyytyväisyys verkostolentoasemilla pysyi myös korkeana ollen **4,29** (4,29).

(skaala 1–5)

Finavian lentoasemien matkustajat

miljoonaa



Helsinki-Vantaalta

145

lentokohdetta

20

suoraa reittiä Aasiaan

INVESTOINNIT

**181,8
meur**
kokonais-
investoinnit
vuonna 2017



Finavian investoinnit
vastasivat

4 %

koko tehdasteollisuuden
kiinteistä investoinneista
vuonna 2017

**900
meur**
Helsinki-
Vantaan
kehittämiseen
2013–2020



14 000

henkilötyövuotta

5 000

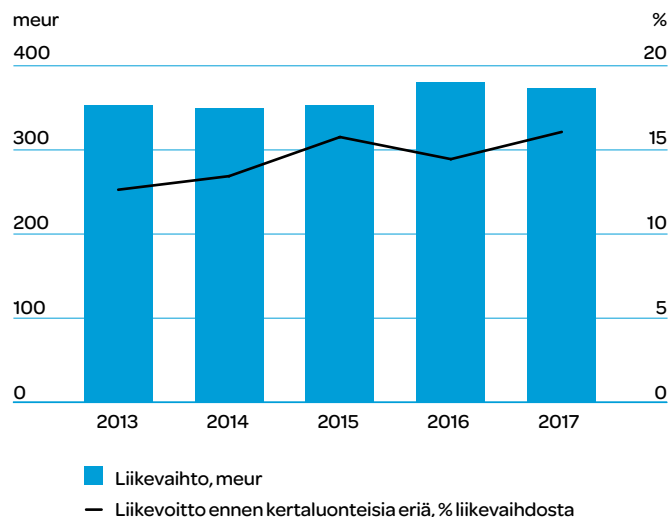
pysyvää työpaikkaa

Ympäristöinvestointimme
vuonna 2017 olivat yhteensä

7,9 meur

Merkittävimmät ympäristöinvestoinnit kohdistuivat
Helsinki-Vantaan jäänpoistosta ja jäänestosta aiheutuvan
vesistökuormituksen vähentämiseen.

Liikevaihto ja liikevoitto ennen kertaluonteisia eriä,
% liikevaihdosta



Tähän mennessä Helsinki-Vantaan
kehitysohjelma on työllistänyt

5 000

henkilötyövuotta.



Finavia Oyj:n palveluksessa oli
vuoden 2017 lopussa

1 181

henkilöä (1 570).

Työntekijämme ovat yhä tyytyväisempiä
työssään. PeoplePower indeksi nousi
hyvälle tasolle.

67,5

työtyytyväisyysindeksi (66,4).

7

TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Finavia vahvasti matkalla maailmanluokkaan

Suomen talouskasvu ja kuluttajien vahva luottamus talouden piristymiseen tukivat Finavian kasvua vuonna 2017. Vuoden aikana lentoasemillamme oli matkustajia enemmän kuin koskaan aikaisemmin: yhteensä 22,7 miljoonaa. Helsinki-Vantaan läpi kulki lähes 19 miljoonaa matkustajaa, joten 20 miljoonan matkustajan raja tulee rikkoutumaan kentällä jo vuonna 2018, eli pari vuotta aikaisemmin kuin mitä olimme tavoitelleet.

Isot matkustajamäärät saavutettiin myös Lapin lentokentillä. Esimerkiksi Kittilässä eli reilun 6 000 asukkaan kunnassa lentoaseman matkustajamäärä oli ennätysellisesti yli 300 000. Tausalla on Lapin matkailun huikea menestystarina. Asiaa on varmasti edesauttanut se, että olemme yhdessä matkailuyritysten kanssa etsineet toimijoita, jotka tuovat ihmisiä pohjoiseen.

Talous parani, kiitos tehostamisen

Samalla kun iloitsimme lentoliikenteen vahvasta kasvusta, on myönnettävä, että kasvu on samalla suurin haasteemme. Yhtiön liikevaihdon kasvaessa nopeasti on kiinteiden kulujen kasvuun

kiinnitettävä erityistä huomiota. Pystyimme tehostamaan toimintaamme ja selvisimme kasvaneista liikennemääristä siten, että paransimme kannattavuuttamme.

Konsernitasolla onnistujista on mainittava tytäryhtiömme Airpro, joka teki erinomaisen tuloksen. Maa- ja matkustajapalveluita lentoyhtiöille ja -asemille tuottava yhtiö on kehittännyt toimintaansa viime vuosina määrätietoisesti, ja saavutus on nyt nähtävillä.

Asiakastyytyväisyysennätystasolla

Matkustajamäärien kasvu osui ajankohtaan, jolloin Helsinki-Vantaan lentoasemalla tehdään mittavia laajennuksia. Lentoaseman kehittämistyöt ovat vielä kesken, ja vaativimmat laajennukset ovat vasta edessä. Vuonna 2017 saimme kuitenkin päätökseen yhden merkittävän ponnistuksen, kun lentoaseman eteläsiipi avattiin heinäkuussa.

Laajennustöiden aiheuttamista väliaikaisjärjestelyistä huolimatta asiakastyytyväisyys nousi ennätyskorkealle sekä matkustajien että lentoyhtiöiden osalta. Maailman lentoasemia mitataan



yhtenäisin metodein, ja olemme vuoden aikana pärjänneet hienosti kansainvälisillä areenoilla. Asiakastytyväisyyden ylläpitäminen onkin meille ensiarvoisen tärkeää. Olemme pitkällä aikavälillä kaikkialla yhtiössä ottaneet tavoitteellisia askelia koko henkilöstön voimin yhtenäisen asiakaskokemuksen eteen.

Ympäristövastuun saralla teimme historiaa, kun Helsinki-Vantaan lentoasemasta tuli täysin hiilineutraali. Asensimme katolle aurinkovoimalan, korvasimme vanhat lamput LED-teknologialla ja aloitimme uusiutuvan polttoaineen käytön omassa kalustossamme. Olemme tästä saavutuksesta ylpeitä. Koko lentoasemaverkostomme tulee olemaan hiilineutraali vuonna 2020. Näin ei ole muissa maissa.

Henkilöstö on meille tärkein voimavara, ja haluamme, että jokainen finavialainen kokee tekevänsä tärkeää työtä. Palkitsemme henkilöstöämme vuosittain yhtiön tulokseen suhteutetulla henkilöstörahasijoituksella. Panostimme myös työntekijöidemme työkykyyn ja hyvinvointiin erilaisten hankkeiden avulla sekä tuimme liikunta- ja kulttuuriharrastuksia.

Status strategiseksi yhtiöksi

Huhtikuun 2017 alussa Finavia koki ison muutoksen, kun yhtiölle kuulunut lennonvarmistustoiminta siirtyi uudelle omistajalle. Samalla omistusohjauksemme siirtyi liikenne- ja viestintäministeriöstä valtioneuvoston kansliaan ja statuksemme vaihtui strategiseksi yhtiöksi. Muutos istuu erinomaisesti toimintaamme. Se antaa Finavialle mahdollisuuden keskittyä lentoasemaliiketoiminnan ja siihen välittömästi liittyvien liiketoimintojen kehittämiseen. Olemme alkaneet valmistella Finavian uutta strategiaa, mikä tulee tarpeeseen – onhan tilanteemme nyt täysin toinen kuin 2012, jolloin edellinen strategia luotiin.

Finavia on mukana kehittämässä lentoasema-alue Aviapolista ja sen lähiympäristöä tavalla, joka palvelee Suomen lentoliikennettä ja koko yhteiskuntaa. Sovimme kumppaneidemme kanssa omistus- ja rahoitusjärjestelystä, jonka avulla voimme vauhdittaa Aviapoliksen kehittämistä Suomen lentoliikennettä ja pääkaupunkiseutua palvelevalla tavalla.

Turismin, viennin ja Suomen kokonaisvaltaisen menestyksen kannalta olisi tärkeää yhdistää päärautatieverkko lentoasemaan. Helsinki-Vantaa on harvoja tämän mittaluokan lentoasemia, jonne ei ole koko maan kattavaa rautatieyhteyttä. Kehärata on toki tärkeä, mutta se on vain paikallisrata, joka ei ole suoraan yhteydessä valtakunnan verkostoon. Junalla voitaisiin myös korvata joitakin lentoyhteyksiä maakunnista Helsinki-Vantaalle. Se olisi iso ympäristöteko.

Finavia tekee tärkeää työtä. Yhtiöllä on suuri vaikutus siihen, miten suomalainen yhteiskunta ja liike-elämä voi. Kuluneet kuusi vuotta Finavian johdossa ovat olleet antoisia. Toivon, että työ jatkuu samalla innolla kuin tähänkin asti.

Kiitos menneistä vuosista ja suotuisia tuulia myös tästä eteenpäin!

Kari Savolainen

Toimitusjohtaja 31.12.2017 saakka

Pidetään taso korkealla

Aloitin Finavian toimitusjohtajana vuoden 2018 alussa. Minusta on valtavan kiinnostavaa päästä työskentelemään tällä kiinnostavalla alalla, jonka toimintaympäristö käsittää koko maailman. Lentomatikustajien määrä kasvaa vauhdikkaasti vuosi vuodelta, mikä tarkoittaa sitä, että meitä tarvitaan. Samalla on kuitenkin syytä tiedostaa, että kilpailu alalla kovenee.

Matkustajat ovat Finavialle kaikki kaikessa. Olivatpa kyseessä sitten lähtevät, saapuvat tai lentoa vaihtavat matkustajat, on tärkeää, että asiakaskokemus kentillämme on jokaiselle toimiva ja ainutlaatuinen. Finavialla on paljon tärkeitä lentoyhtiöasiakkaita, joiden kasvua ja kannattavaa liiketoimintaa haluamme olla mahdollistamassa. Lisäksi on oleellista tarjota suotuisat puitteet muille lentoasemillamme toimiville yrityksille.

Jotta menestymme myös jatkossa, tulee meidän ymmärtää asiakkaitamme entistä paremmin. Meidän on osattava hyödyntää teknologiaa kehittäessämme palveluitamme ja reagoitava ketterästi asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. Myös ympäristövastuusta on huolehdittava. Väheksyä ei voi myöskään oman toiminnan te-

hokkuuden merkitystä. Löytämällä yhä järkevämpiä toimintatapoja voimme kehittää liiketoiminnan kannattavuutta ja luomme edellytyksiä tuleville investoinneille.

Finaviassa on nähtävillä innostunut ja positiivinen vire. Tulevaisuus näyttää nyt erinomaiselta, mutta se tuo meille myös vastuuta: matkustajamäärien kasvaessa meidän on myös tästä eteenpäin tehtävä työmme mahdollisimman hyvin. Tästä on hyvä jatkaa!

Kimmo Mäki

Toimitusjohtaja 1.1.2018 alkaen



11

TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA MEGATRENDIT

Toimintaympäristö ja megatrendit

Lentoliikenteen matkustajamäärät ovat voimakkaassa kasvussa, mikä lisää lentoasemien kansainvälistä kilpailua. Finavia vastaa kilpailuun panostamalla asiakaskokemukseen ja Helsinki-Vantaan kehittämiseen.

Vuonna 2017 Finavian lentoasemilla oli matkustajia 22,7 miljoonaa, mikä on 9,2 prosenttia enemmän kuin vuotta aiemmin. Helsinki-Vantaan lentoasemalla matkustajamäärä nousi 18,9 miljoonaan. Koko Euroopassa lentoliikenne kasvoi 8,5 prosenttia, ja sen ennakoitaan yhä kasvavan.

Finavian 900 miljoonan euron kehitysohjelma Helsinki-Vantaan lentoasemalla on mittava panostus kansainväliseen kilpailuun ja matkustajamäärien kasvuun. Vuonna 2030 lentoaseman on tarkoitus palvella vuosittain jopa 30 miljoonaa matkustajaa. Merkittäviä investointiohjelmia on käynnissä myös useilla muilla eurooppalaisilla lentoasemilla. Helsinki-Vantaan kilpailijat Kööpenhamina, Oslo ja Tukholma tavoittelevat aikaisempaa vahvempaa markkinaosuutta Euroopan ja Aasian välisessä vaihtoliikenteessä.

Lentoasemien välisessä kilpailussa pärjäävät ne, jotka pystyvät tarjoamaan matkustajille sujuvan matkustamisen lisäksi parhaan asiakaskokemuksen. Maailman lentoasemilla panostetaan juuri nyt tunnelmaan, palvelukokemukseen ja yksilöllisiin elämyksiin. Palveluiden on oltava laadukkaita ja matkustamisen mahdollisim-

man huoletonna ja sujuvaa ruuhka-aikanakin. Ainutlaatuisen asiakaskokemuksen tuottaminen on Finavian liiketoiminnan kehittämistä ja investointeja ohjaava keskeinen tekijä.

Lentoasemat kilpailevat myös uusista reiteistä. Lentoyhtiöt arvostavat tehokasta ja täsmällistä toimintaa lentoasemilla sekä maltillisia lentoasemamaksuja. Finavian lentoasemilla on hyvin suunnitellut ja hallitut prosessit, joiden ansiosta toiminta on tehokasta ja täsmällistä. Myös lentoasemamaksut on pystytty pitämään eurooppalaisessa vertailussa varsin alhaisina. Finavia on saanut aktiivisella myynti- ja reittikehitystyöllä uusia lentoyhtiöitä operoimaan lentoasemiltaan.

Kotimaassa lentoliikenne kilpailee muiden liikennemuotojen kanssa. Suomen vetovoima matkailumaana houkuttelee kansainvälisiä matkailijoita erityisesti Lappiin, ja Suomessa eletään matkailun huippuaikaa. Joillain lentoasemilla liikennemäärät ovat kuitenkin laskeneet bussi- ja raideliikenteen paremman kilpailukyvyn sekä väestön muuttoliikkeen seurauksena. Finavia on aktiivisesti mukana eri liikennemuotoja yhdistävien matkaketjujen kehittämiseen liittyvässä keskustelussa.

Sääntely vaikuttaa lentoliikenteeseen voimakkaasti

Lentoasemiin ja lentoliikenteeseen kohdistuva sääntely vaikuttaa osaltaan toimintaympäristön ja kilpailun kehittymiseen. Sääntely koskee esimerkiksi ilmailun turvallisuutta, ympäristöasioita ja palveluiden hinnoittelua. Sen kiristyminen edellyttää lentoasemaoperaattoreilta investointeja muun muassa uuteen teknologiaan sekä prosessi- ja toimintatapamuutoksiin.

Vuoden 2017 lopussa eurooppalaiset lentoasemat siirtyivät noudattamaan Euroopan lentoturvallisuusvirasto EASA:n (European Aviation Safety Agency) antamia ilmailumääräyksiä. Euroopan unionin kattavien ilmailumääräysten tavoitteena on varmistaa, että Euroopan lentoasemilla lentoliikenteen turvallisuus on samalla tasolla. Finavian kaikki lentoasemat on sertifioitu vastamaan EASA:n määräyksiä vuosien 2012–2017 aikana.

Vastuullisuus kantaa tulevaisuuteen

Koko lentoliikenneala on sitoutunut voimakkaasti hiilidioksidipäästöjen vähentämiseen pitkällä tähtäimellä. Lentoliikenteen toimialan yhteisenä globaalina tavoitteena on puolittaa kan-

sainvälisen lentoliikenteen aiheuttamat päästöt vuoteen 2050 mennessä. Euroopan lentoasemien kattojärjestö ACI Europe on asettanut tavoitteeksi, että Euroopassa on sata hiilineutraalia lentoasemaa vuoteen 2030 mennessä.

Finavia sai kansainvälisen ACA-sertifikaatin, kun Helsinki-Vantaasta tuli hiilineutraali heinäkuussa 2017. ACA-sertifikaatin myötä Helsinki-Vantaa on järjestyksessä maailman 34. täysin hiilineutraali lentoasema. Lapin lentoasemista tulee hiilineutraaleja vuoden 2019 loppuun mennessä, ja muista Finavian lentoasemista vuoden 2020 aikana. Ympäristökysymykset painavat myös kuluttajien valinnoissa yhä enemmän, ja Finavia haluaa toimia edelläkävijänä lentoliikenteen päästöjen vähentämiseksi.

Tavoitteenamme on taata Finavian tulevaisuus merkittävänä eurooppalaisena lentoasemapalveluiden tarjoajana. Tämä edellyttää, että yritys vastuuasiat ovat mukana sekä jokapäiväisessä työssä että kaikessa liiketoiminnan kehitystä koskevassa päätöksenteossa. Yritysvastuutyötämme ohjaavat Finavian turvallisuuskulttuuri ja arvot, asiakaslupaus sujuvasta ja mutkattomasta matkustuskokemuksesta, ympäristöpolitiikka, toimintaohjeet, eettiset periaatteet ja hyvä hallintotapa. Turvallisuus on Finavian vastuullisuuden kulmakivi ja toiminnan lähtökohta kaikissa tilanteissa.

Toimintaympäristössä vaikuttavat megatrendit

Lentoliikenteessä ja lentoasematoiminnan toimintaympäristössä vaikuttavat lukuisat seikat, joiden merkitys tulee tulevaisuudessa kasvamaan ja jotka Finavian on toiminnassaan otettava huomioon.

Vahva kansallinen ja kansainvälinen sääntely sekä globaalit megatrendit ohjaavat voimakkaasti lentoliikennealaa. Kaupungistuminen, väestön ikääntyminen ja keskiluokan kasvu erityisesti Aasiassa lisäävät niiden ihmisten määrää, joilla on aikaa ja varaa matkustaa. Digitalisaatio taas muokkaa kuluttajien tarpeita ja odotuksia matkustamiseen liittyviä palveluita kohtaan. Ilmaston-

Megatrendi	Vaikutus lentoasematoiminnassa	Finavian vastaus
Globaali kilpailu matkustajista	Lentoasemien välinen kilpailu kiristyy entisestään lentoliikenteen kasvaessa.	<ul style="list-style-type: none"> Maailmanluokan asiakaskokemus ja huippuluokan palveluprosessit Laaja reittitarjonta Tehokas ja täsmällinen toiminta Matalat lentoasemamaksut
Digitalisaatio	Matkustajat odottavat enemmän matkustamista sujuvoittavia palveluita. Matkustajamäärien kasvu vauhdittaa prosessien automatisointia.	<ul style="list-style-type: none"> Automaation ja itsepalvelun lisääminen, etälähtöselvitysten pilotit, mobiilipalveluiden kehittäminen ja analytiikan hyödyntäminen palvelukehityksessä
Ilmastonmuutos	Koko lentoliikenneala on vahvasti sitoutunut hiilidioksidipäästöjen vähentämiseen.	<ul style="list-style-type: none"> Helsinki-Vantaasta hiilineutraali 7/2017. Kaikki Finavian lentoasemat hiilineutraaliksi vuoteen 2020 mennessä
Keskiluokan kasvu Aasiassa	Elintason nousun myötä yhä useammalla on halua ja mahdollisuuksia matkustaa ulkomaille.	<ul style="list-style-type: none"> Kiinankielentaitoiset asiakaspalvelijat, mobiilitulkkauspalvelut, aasialaisten suosimat maksamisen alustat (mm. Alipay)
Väestön ikääntyminen	Lisääntyvä vapaa-aika mahdollistaa enemmän matkustelua.	<ul style="list-style-type: none"> Esteettömyys ja sujuvien palveluiden takaaminen myös ikäihmisille
Kaupungistuminen	Väestö keskittyy suuriin kaupunkeihin ja lentoliikenteen kysyntä joillain alueilla heikkenee entisestään.	<ul style="list-style-type: none"> Finavia on mukana eri liikennemuodot yhdistävien matkaketjujen kehittämisessä ja edelläkävijänä yhteistyön virittämisessä

muutos puolestaan edellyttää lentoliikennealalta toimia hiilidioksidipäästöjen vähentämiseksi. Kotimaassa kaupungistuminen vaikuttaa lentoliikenteen toimintaedellytyksiin alueilla, joilla väestö vähenee.

Megatrendien lisäksi lentämiseen vaikuttavat talouden suhdanteet. Tällä hetkellä Suomen talous kasvaa, ja sama positiivinen kehitys on nähtävillä myös Euroopan ja koko maailman tasolla. Sekä hyvä taloustilanne että ihmisten paremmat mahdollisuudet matkustaa näkyvät lentomatikustajamäärien kasvuna Suomessa ja maailmanlaajuisesti.

14

STRATEGIA

Strategian toteuttaminen vuonna 2017

Finavian strategian ydin on varmistaa Helsinki-Vantaan menestyminen kansainvälisessä kilpailussa. Se onnistuu laadukkaiden ja kustannustehokkaiden palveluiden sekä maailmanluokan asiakaskokemuksen avulla. Kaiken takana on osaava henkilökunta.

Finavian tehtävänä on edistää suomalaisten liikkumista ja kansainvälisyyttä tuottamalla turvallisia, laadukkaita ja kustannustehokkaita palveluita lentomatkustajille ja -liikenteelle. Elinvoimaisten lentoasemien avulla voidaan edistää koko yhteiskunnan kilpailukykyä ja hyvinvointia sekä edesauttaa suomalaisen matkailualan kehittymistä.

Finavian strategian ydin on Helsinki-Vantaan lentoaseman menestymisessä. Lentoasema yhdistää Euroopan ja Aasian mantereet suorimmalla ja nopeimmalla reitillä, ja aseman menestys varmistaa suomalaisten hyvät lentoyhteydet ympäri maailman. Keskeistä on myös lentoasemaverkoston kannattavuuden parantaminen.

Finavian visio on pärjätä erittäin kilpaillussa globaalissa toimintaympäristössä tarjoamalla maailmanluokan palvelut lentoyhtiöille ja -matkustajille. Haluamme olla kannattava, arvostettu, vastuullinen ja hyvin johdettu palveluyritys, joka on kaikissa toiminnissaan parhaiden kansainvälisten toimijoiden joukossa.

Lentoasemien kehittäminen mahdollistaa kasvun

Helsinki-Vantaan 900 miljoonan euron kehitysohjelma on Finavian suurin strateginen hanke. Kehitysohjelma mahdollistaa lentoaseman kehittämisen ja laajentamisen siten, että aseman kapasiteetti riittää mahdollistamaan kasvun 30 miljoonaan matkustajaan vuoteen 2030 mennessä.

Vuonna 2017 Helsinki-Vantaan kehitysohjelma eteni alkuperäisen aikataulun ja budjetin mukaisesti. Kehitysohjelman tähän asti merkittävin virstanpylväs oli eteläsiiven käyttöönotto. Suomalaisella muotoilulla ja materiaaleilla sisustettu kaksikerroksinen eteläsiipi käsittää 7 850 neliometriä uutta matkustajatilaa sekä kolme nykyaikaista kaksoissiltaa. Liukukäytävän varustettu eteläsiipi nostaa terminaalin kapasiteettia, parantaa matkustajakokemusta ja mahdollistaa laajarunkokoneiden tehokkaan liikennöinnin.

Kaiken kaikkiaan lentoasemaa tullaan laajentamaan yhteensä 103 000 neliometrillä. Lisätilojen rakentaminen ja käyttöönotto sekä uusien palvelujen lanseeraus tapahtuvat vaiheittain, ja valmista on tarkoitus olla 2020-luvun alkupuolella.

Finavian visio on pärjätä erittäin kilpaillussa globaalissa toimintaympäristössä tarjoamalla maailmanluokan palvelut lentoyhtiöille ja -matkustajille.

Vuonna 2017 Finaviassa panostettiin myös verkostolentoasemien ylläpitoon ja kehitykseen yhteensä 21 miljoonaa euroa. Suurimmat investoinnit kohdistettiin Oulun lentoaseman liikennealueiden peruskorjaukseen. Lisäksi muilla lentoasemilla tehtiin erilaisia pienempiä ylläpitokunnostuksia. Verkostolentoasemilla strategiset panostukset tehdään erityisesti niille lentoasemille, joilla matkustajamäärät ovat kasvussa.

Tuemme liikenteen kasvua aktiivisella reittikehityksellä

Finavian tavoitteena on tarjota lentoyhtiöille sujuvat ja kustannustehokkaat palvelut sekä kilpailukyiset lentoasemamaksut. Työssä on onnistuttu, sillä vuoden 2017 aikana Finavian lentoasemilta avattiin yhteensä 31 uutta lentoyhteyttä Eurooppaan, Yhdysvaltoihin ja Aasiaan, ja useille olemassa oleville reiteille lisättiin uusia vuoroja. Kyseessä on ennätysmäärä uusia yhteyksiä ja asiakkaita. Lokakuussa 2016 liikennöinnin Helsinki-Vantaalta Dohaan aloittanut Qatar Airways ylitti odotukset kaksinkertaistamalla lentomääränsä.

Finavian reittikehityksen panostukset ovat olleet tärkeitä myös Lapin lentoliikenteen menestyksellään kasvulle. Lentoasemien kilpailukyinen hinnoittelu tekee yhdessä vetovoimaisten matkailutuotteiden kanssa Lapista houkuttelevan kohteen lentoyhtiöille. Pitkän aikavälin tavoitteena on kasvattaa reittimääriä myös talvisesongin ulkopuolella.

Asiakaskokemus ohjaa kaikkea kehittämistä

Kansainvälinen kilpailu lentoasemien välillä on myös kilpailua parhaimmasta asiakaskokemuksesta. Jotta matkustaminen on mahdollisimman huoletonta ja sujuvaa, on lentoaseman keskeisten prosessien oltava kunnossa: jonottaminen on vähäistä, asema on kooltaan kompakti ja lennot lähtevät ajallaan. Samalla myös lentoaseman palveluiden on vastattava eri asiakasryhmien tarpeisiin.

Finavia panostaa kaupallisten palveluiden ohella myös digitaalisten palveluiden ja automaation kehittämiseen.

Vuonna 2017 asiakastytyväisyys Helsinki-Vantaalla nousi ennätyskorkealle ollen 4,13 asteikolla 1–5. Tulos kertoo siitä, että Finavian asiakaslupaus ”for smooth travelling” on lunastettu Helsinki-Vantaan liikennemäärien kasvusta ja laajoista muutostöistä huolimatta. Verkoston lentoasemien asiakastytyväisyys pysyi myös korkealla tasolla, ja oli 4,29.

Asiakastytyväisyyden hyvään kehittämiseen ovat vaikuttaneet määrätietoisesti asetetut palvelutasotavoitteet sekä asiakaskokemuksen kehittämistä ohjaavat yhtenäiset pilarit, jotka on integroitu henkilöstön palvelukoulutusten ohella myös kehittämisprojekteihin.

Panostamme vastuullisuuteen ja henkilöstöön

Vastuullisuus on tärkeässä roolissa Finavian toiminnassa. Turvallisuus ohjaa kaikkea toimintaamme, ja ympäristötyössä olemme asettaneet riman korkealle. Etenimme vuonna 2017 kohti tavoitettamme tehdä Finaviasta hiilineutraali lentoasemayhtiö vuoteen 2020 mennessä. Helsinki-Vantaasta tuli hiilineutraali heinäkuussa 2017, Lapin lentoasemat muutetaan vuoden 2019 loppuun mennessä ja muut lentoasemat vuoden 2020 aikana.

Mikään strategian mukainen tavoite ei onnistuisi ilman työsäään viihtyviä ja innostuneita osaajia, joilla on mahdollisuuksia jatkuvaan kehitykseen. Finavian pyrkimyksenä on olla haluttu työpaikka, jossa on hyvä tehdä töitä. Tähtäämme siihen hyvällä esimiestyöllä, jota kehitämme jatkuvasti. Tuemme työntekijöidemme ammatillista kehittymistä ja panostamme työhyvinvointiin. Panostuksemme on tuottanut tulosta, sillä vuoden 2017 henkilöstökyselyn mukaan työtyytyväisyys on noussut.

17

ARVONLUONTI

Näin luomme arvoa

Finavia on lentoasemayhtiö, joka kehittää ja ylläpitää koko maan kattavaa lentoasemaverkostoa. Tehtävämme on edistää suomalaisten liikkumista ja kansainvälisyyttä tuottamalla turvallisia, laadukkaita ja kustannustehokkaita palveluita lentomatikustajille ja lentoliikenteelle.

Investoimme merkittävästi erityisesti Helsinki-Vantaan lentoaseman kehittämiseen, jonka menestys varmistaa suomalaisten hyvät lentoyhteydet maailmalle ja tuottaa hyvinvointia koko Suomeen.

Liiketoimintamallimme ytimessä on ainutlaatuisen asiakaskokemuksen tarjoaminen matkustajille sekä tehokaiden ja luotettavien palveluiden tuottaminen lentoyhtiöille. Asiakslupauksemme "For smooth travelling" mukaisesti teemme kaikkemme, jotta matkustaminen olisi mahdollisimman huoletonta ja sujuvaa. Liiketoimintaan vaikuttavat keskeisesti toimialaan kohdistuva voimakas sääntely, megatrendit, kuten ilmastonmuutos, digitalisaatio ja keskiluokan kasvu erityisesti Aasiassa, sekä kasvava globaali kilpailu lentoliikenteen matkustajista.

Toimintamme perusta on vahva talous, korkeatasoinen projekti-, prosessi- ja palveluosaaminen, matkustajakokemuksen ymmärrys sekä kyky johtaa ja kehittää koko lentoasemaverkoston ekosysteemiä. Tämän kaiken mahdollistaa osaava ja motivoitunut henkilöstömme. Päälentoasemamme Helsinki-Vantaa yhdistää

Euroopan ja Aasian mantereet suorimmalla ja nopeimmalla reitillä. Suomen hyvä maine ja Helsinki-Vantaan maantieteellinen sijainti ovat myös vahvuuksia, joita hyödynnämme kovenevassa lentoasemien välisessä kilpailussa.

Kun menestymme perustehtävässämme, luomme arvoa kaikille sidosryhmillemme: valtio-omistajalle, matkustaja- ja lentoyhtiöasiakkaille, kumppaneillemme sekä suomalaiselle elinkeinoelämälle ja yhteiskunnalle.

Luomme arvoa asiakkaillemme tarjoamalla matkustajille ainutlaatuisen asiakaskokemuksen ja mahdollistamalla lentoyhtiöille luotettavan, kustannustehokkaan ja operatiivisesti tehokkaan toiminnan. Lentoasemiemme erinomaisuus rakentuu kahdelle tekijälle, jotka ovat sujuvuus ja tehokkuus sekä toisaalta viihtyisyys ja elämyksellisyys.

Luomme arvoa omistajallemme ja yhteiskunnalle tarjoamalla tehokkaita ja luotettavat yhteydet maailmalle sekä investoimalla lentoasemien ja niiden lähialueiden kehittämiseen. Hyvät lentoyhteydet edistävät suomalaisen yhteiskunnan ja elinkeinoelämän

kilpailukykyä. Kansainvälisesti menestynyt Helsinki-Vantaan lentoasema taas tuottaa hyvinvointia koko Suomeen. Olemme myös merkittävä veronmaksaja ja työllistäjä. Tällä hetkellä Helsinki-Vantaan lentoasema työllistää suoraan tai välillisesti noin 15 000 henkilöä.

Useamman vuoden jatkunut tasainen liikevaihdon ja kannattavuuden kasvu, asiakastytyväisyyden korkea taso ja kansainvälisesti palkitut palvelut ovat osoitus siitä, että investointimme ovat kannattaneet ja meillä on hyvät edellytykset luoda arvoa sidosryhmillemme myös tulevaisuudessa. Vastuullisuus ohjaa jatkossakin toimintaamme: matkustajamäärien kasvaessa ja muutostöiden aikana ylläpidämme turvallisuuden korkeaa tasoa ja pienennämme kunnianhimoisesti ympäristövaikutuksiamme. Tavoitteenamme on saada koko lentoasematoimintamme hiili-neutraaliksi vuoteen 2020 mennessä.

Lentoasemat

- 21 lentoasemaa
- Käyttöomaisuus 995,8 milj. euroa
- Liiketilat ja mainospaikat
- Rakennukset, koneet ja kalusto
- Maarakenteet

Ihmiset ja osaaminen

- Henkilöstö 1181, joista 72 % miehiä, 28 % naisia
- Koulutukset 2,8 pv/henkilö
- Lainvaatimat kelpoisuudet ja standardit
- Matkustajakokemuksen ymmärrys
- Projekti- ja logistiikkaosaaminen
- Prosessiosaaminen (esim. matkustajavirrat, koneen kääntö, snowhow)
- Ekosysteemin johtaminen ja kehittäminen

Asiakkaat ja yhteistyökumppanit

- Yli 50 lentoyhtiöasiakasta
- 22,7 miljoonaa matkustajaa
- 3 256 tavara- ja palvelutoimittajaa
- 68 000 m² vuokrattuja liiketiloja
- Satoja lentoasemilla toimivaa muuta yritystä

Taloudellinen pääoma ja investoinnit

- Tase 1 074,5 milj. euroa
- Investoinnit yhteensä 181,8 milj. euroa
- Ympäristöinvestoinnit 7,85 milj. euroa

Energia ja luonnonvarat

- Vedenkulutus 171 000 m³
- Lämpöenergian kulutus 53 GWh
- Sähköenergian kulutus 77 GWh
- Maakaluston polttoainekulutus 2 110 t
- Maa-alueiden pinta-ala 100 km²

For smooth travelling

Visio

Finavian visio on tarjota maailmanluokan palvelut matkustajille ja lentoliikenteen toimijoille.

Arvot

- Turvallisuus
- Vastuullisuus
- Uudistumis- ja yhteistyökyky
- Asiakaslähtöisyys
- Tehokkuus
- Avoimuus

**Toimintaympäristö**

Megatrendit: Kaupungistuminen, digitalisaatio, ilmastonmuutos, keskiluokan kasvu erityisesti Aasiassa, väestön ikääntyminen, turismin lisääntyminen, globaali kilpailu matkustajista

Toimialan vahva sääntely

Suomen maine ja maantieteellinen sijainti

FINAVIA

Tehokkaat ja luotettavat yhteydet maailmalle

- Helsinki-Vantaan matkustajista 15 % vaihtomatustajia
- Laseutumisten määrä 197 858
- Helsinki-Vantaan suorat lentokohteet 145
- Uudet reitit kaikilta lentoasemilta 31
- Kilpailukykyiset laskeutumis- ja matkustajamaksut
- Toimintavarmuus säästä riippumatta

Ainutlaatuinen asiakaskokemus

- Lyhyt vaihto aika
- Helsinki-Vantaan matkustajatytyväisyys ASQ 4,13
- Verkoston matkustajatytyväisyys 4,29
- Odotusaika Helsinki-Vantaan turvatarkastukseen keskimäärin 2 min.
- Helsinki-Vantaan kansainvälisesti palkitut palvelut
- Lentoyhtiöiden asiakastytyväisyys 4,25

Yhteiskunnan kilpailukyky ja hyvinvointi

- Liikevaihto 373,6 milj. euroa
- Palkat 59,6 milj. euroa
- Ostot palvelun- ja tavarantoimittajilta 304,2 milj.
- Verot ja veroluonteiset maksut 77 milj. euroa
- Lentoliikenteen osuus BKT:sta 3,2 %
- Lentoliikenne työllistää 100 000 ihmistä Suomessa
- Helsinki-Vantaan kehitysohjelma on työllistänyt tähän mennessä 4 397 henkilötyövuotta
- Lapin turismin kehittäminen 698 charter-lentoa

Ympäristövaikutukset

- Helsinki-Vantaa hiilineutraali 2017, verkostolentoasemat 2020
- Uusiutuvien polttoaineiden käyttöönotto
- Maakaluston CO₂-päästöt 22 tonnia
- Ilmanlaadun seuranta
- Melunhallintasuunnitelman edistäminen
- Pohjaveden laadun seuranta 14 lentoasemalla
- Pintavesien laadun seuranta
- Valumavesien biologinen hapenkulutus (BOD) 87 t
- Energiatehokkuuden jatkuva parantaminen
- Jätteet 3 561 t, josta 94 % hyötyjätettä