


HSL
HRT

Parhaat matkat
tehdään yhdessä

Helsingin seudun liikenne



Uusien lippujen ja vaihtoehtoisten hinnoittelumallien asiakaskeskeinen kehitys

Laadullinen ja määrällinen asiakasymmärrys
Toukokuu 2022

Työn taustaa



Strategiset tavoitteemme 2025

Kohti päästötöntä joukkoliikennettä

- Joukkoliikenteen Co2 päästöt -90% verrattuna vuoden 2010 tasoon

Joukkoliikenteen käyttö ennätyslukemissa

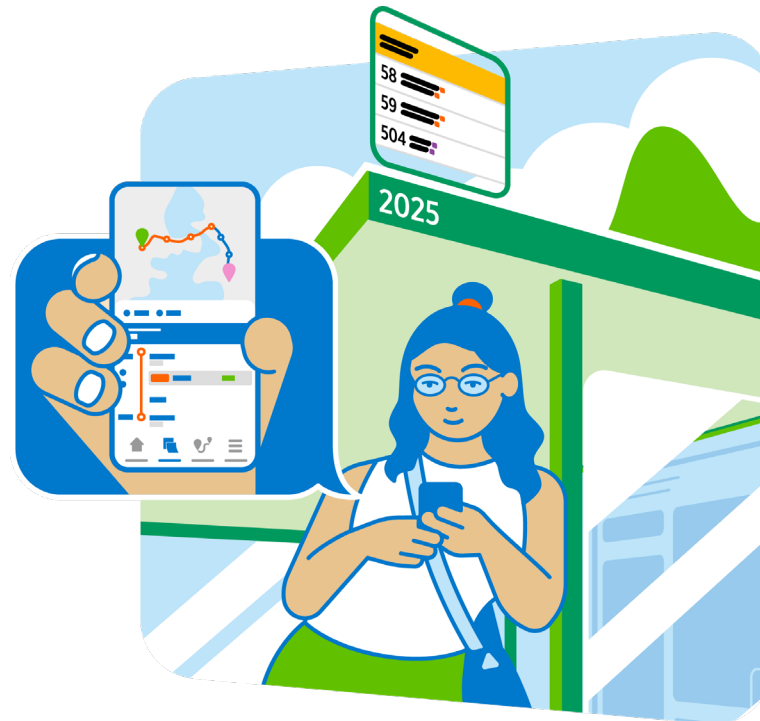
- Nousut 400 milj. kappaletta

Kustannustehokas joukkoliikenne:

- Matkustajakilometrikustannus (pl. Infra) 0,25 € /km

Tasapainoinen talous:

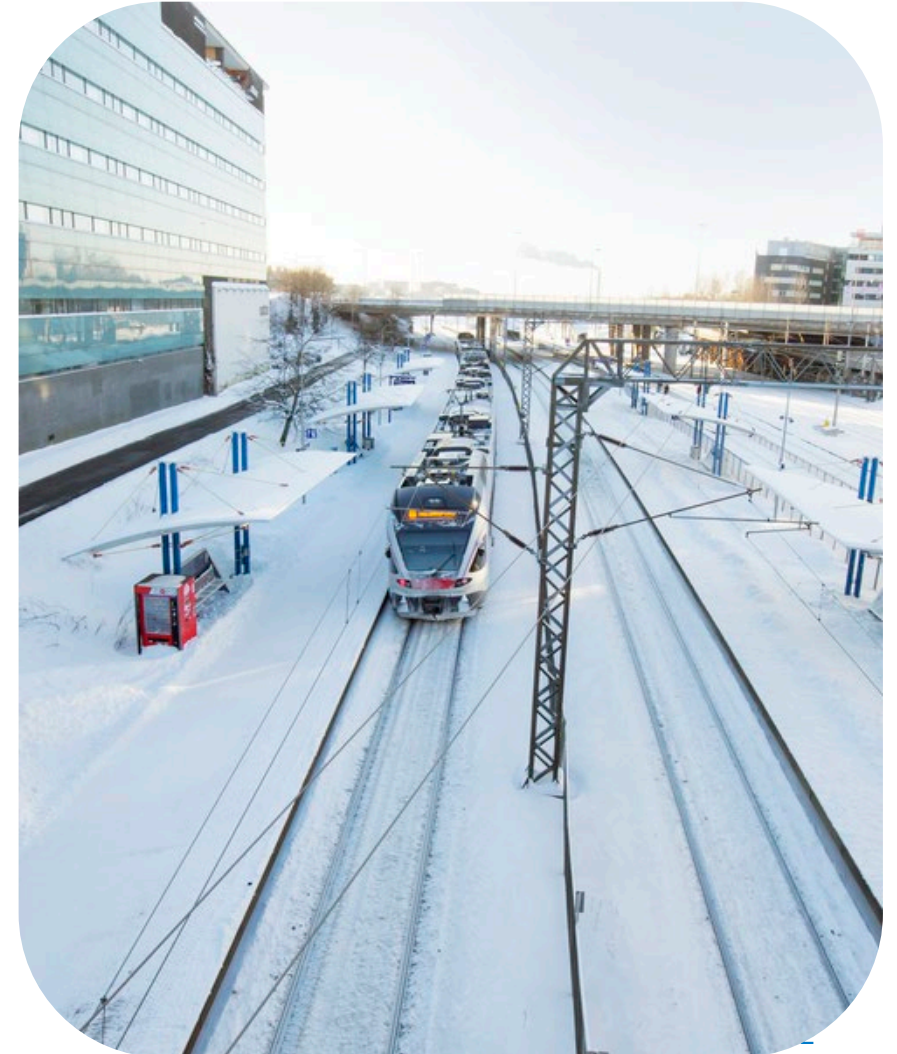
- Lipputulot yhteensä 400 M€, Kuntaosuus 50-55 %



Lippujen ja hinnoittelumallien kehityksen vaatimuksia ja reunaehdoja



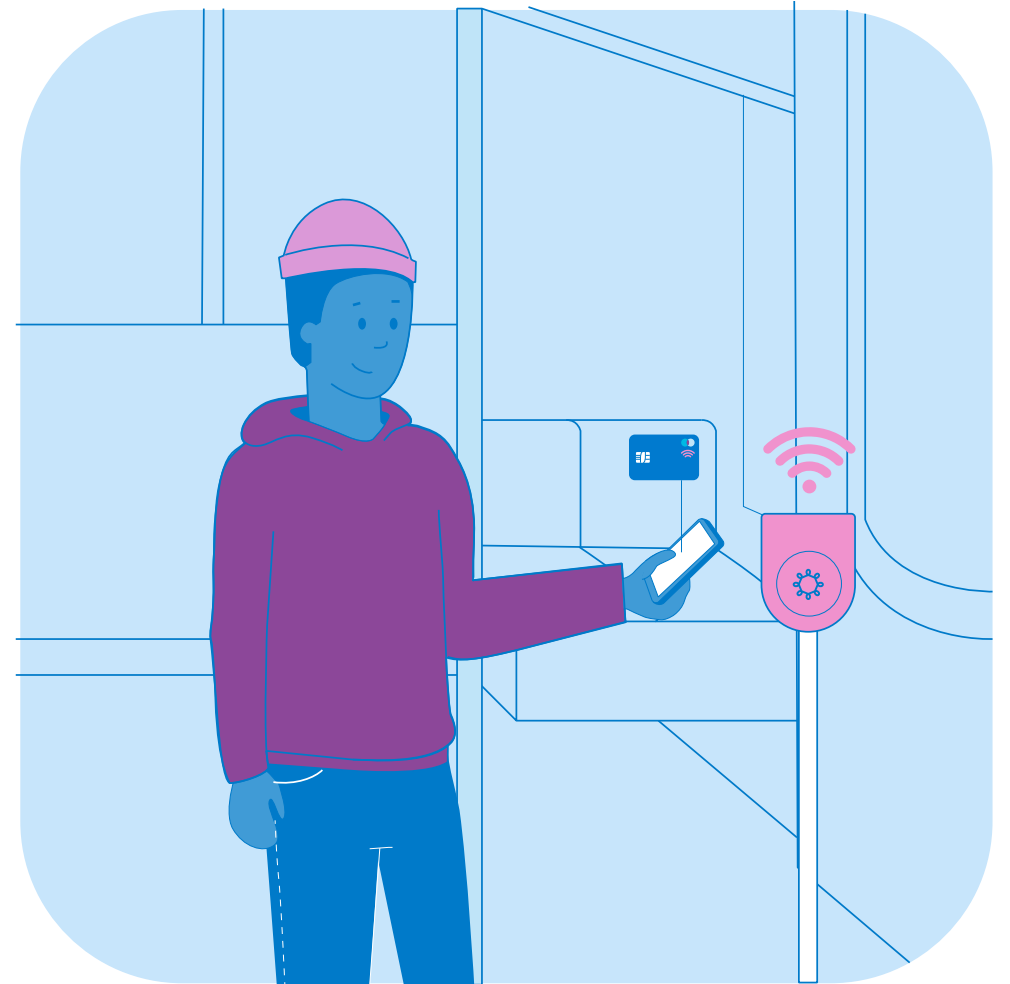
- Lipputulot
- Vaikutus joukkoliikenteen käyttöön, pyöräilyyn ja kävelyyn
- **Asiakaskokemus**
- Soveltuvuus HSL:n lippukokonaisuuteen ja -järjestelmään
- Tekninen toteutettavuus
- Kuntataloudellinen soveltuvuus
- Soveltuu tulevaisuuden tilanteisiin
- Päätöksentekoprosessi



Asiakaskokemus

Subjekttiivinen kokemus siitä, että liput ja hinnoittelu sopivat omiin liikkumistarpeisiin ja hinnoittelu on reilu.

Käytettävyystekijät, kuten hinnoittelumallin ymmärrettävyys ja käytön helppous.



Omaksumispolku käyttäytymisen muutoksessa

- Osallistaminen on toteutettu asiakasryhmäkohtaisina ja kertaluonteisina työpajatyöskentelyinä laadullisin menettelyin sekä määrällisenä kyselytutkimuksena.
- Menettelyillä saadaan kuva **asiakkaittemme ensireaktiosta** uusia ratkaisuja kohtaan
- Menettely valottaa hyvin niitä **keskeisiä tekijöitä, joiden pohjalta subjektiivinen arvio tehdään ja joihin kehitystyössä tulee erityisesti keskittyä.**
- Menettely kertoo hyvin myös sen miten muutokseen suhtaudutaan ja onko **muutos positiivien vai negatiivinen.**
- **Menettelyillä ei voida suoraan todentaa vaikutusta lippujen ostamiseen eikä liikkumisen kulkutapoihin ja matkoihin, koska käyttäytymisen muutos tapahtuu vasta omakohtaisen kypsyttelyn ja toteutuvan käytön, ns. omaksumispolun kautta.**



Omaksumispolun kohdat

Vyöhykemalli 2019 (tutkittu 2017)

Ensireaktio	Kyseenalaistaminen	Kostosuunnitelma	Oman hyödyn puntarointi	Johtopäätös
+		JOS MALLI TULEE VOIMAAN NÄIN, NIIN...	HYVÄÄ ON SE, ETTÄ... ...minun ei tarvitse ajatella rajoja. ...lisävyöhykelippu tulee. ...pääsen uusiin paikkoihin. ... seutulipulle on halvempi vaihtoehto. ...joukkoliikennettä kehitetään.	
Positiivinen				Tykkään vyöhykemallista.
Neutraali	NIIN, MUTTA...	VAIHTOEHTOINEN RATKAISU	...otan mahdollisimman halvan lipun ja lisävyöhykkeitä	Vyöhykemalli on ok, mutta vaatii vielä kehittämistä.
Negatiivinen	...vyöhykemalli on monimutkainen. ...raja / rajat ovat väärässä paikassa. ...matkustusalueet ovat turhan laajat. ...vyöhykemalli jakaa kuntia. ...miksi on kahden vyöhykkeen pakko?	Hinnoittelun pitäisi mennä matkan pituuden mukaan. Pitäisi olla tasatariffi. Tarvitaan myös 1 vyöhykkeen lippuja.	...siirryn arvolippuun ja etätöihin ...siirryn pyörän / auton käyttöön.	En tykkää vyöhykemallista.
-				

→ AIKA

Osallisuus lippujen ja hinnoittelumallien kehityksessä

Uudet liput ja hinnoittelumallit on kehitetty asiakkaita ja sidosryhmiä osallistaen



- **Osallistamisen tavoitteena on ollut läpinäkyvyys prosessiin sekä kaikkien erilaisten asiakas- ja sidosryhmien kuulluksi tulemisen tunne.**
- Uusia lippuja ja hinnoittelumalleja on kehitetty yhdessä asiakkaiden, sidosryhmien ja HSL:n asiantuntijoiden ja päättäjien kanssa keväästä 2021 alkaen.
- Eri vaiheissa saatu (asiakas)ymmärrys vei malleja ja hinnoittelua eteenpäin, kohti määrällistä tutkimusta, johon valikoitui laadullisen työn aikana parhaiten menestyneet mallit.
- Uusille lipuille ja vyöhykemalleille oli kummallekin omat kyselylomakkeensa. Kumpaankin kyselyyn vastasi yli 35 000 ihmistä.

Hienoa, että näitä lippulaji- ja vyöhykeasioita kartoitetaan.”

”Mainiota, että kehitätte erilaisia lippuvaihtoehtoja”

”Hienoja ja houkuttelevia vaihtoehtoja, kiitos!”

Kehitystyön ja osallistamisen aikajana

2018-2019 2020 2021 / kevät 2021 / syksy **Nyt tässä**

Ennakointityö ja asiakastutkimus



N29 / ASIAKKAAT
Asiakashaastattelut ja työpajat



SKENAARIOTYÖ 2018
Asiantuntijatyöpajat



LAITETYÖ
N35 / ASIAKKAAT
Lähimaksun ja uusien maksutapojen tutkimukset

Muut taustalähteet



NPS, BEST,
Liikkumistutkimus / liikkujasegmentit
Väyryshyökkemallin vaikutusarviointi

Valmisteluprojekti ja tavoiteasetanta



N11 / ASIAKKAAT
Asiakashaastattelut



N8 / HSL:n ASIAKASTUNTIJAT
Asiantuntijatyöpajat



SKENAARIOTYÖ 2020
Asiantuntijatyöpajat



Johdon workshop I-II
Joulu/Tammikuu 2021



KYSELY TAVOITEISTA:
Asiakkaat, N 1500
Sidosryhmät
HSL:n työntekijät



Osallistamissuunnitelma

Palvelumallin konseptointi



Testattavien palvelumallien tarkempi suunnittelu
Maksajaprofiilit
Mitä ongelmia lähdetään ratkaisemaan?



SPRINT I-III Osallistaminen:

- Sidosryhmät
- HSL-hallitus
- HSL:n asiantuntijat
- Asiakkaat

Prototyypit syntyivät yhdessä tehden ja osallistamisessa syntyneitä ymmärrystä käyttäen. Iteroiden aina kohti seuraavia testauksia.



VIESTINNÄN TESTAUS

Asiakashaastattelut



BENCHMARK, FLOU

Nykyväyryshyökkemallin arviointi



HSL hallitus 15.6.
Päätös jatkokehitykseen menevistä malleista

Laadullinen asiakastestaus & viimeistely



N=20
Asiakastyöpajoja ja haastatteluja
hinnoittelumalleista

N=18
Työpajoja HSL:n omille asiantuntijoille

Työpajat
Hallitukselle ja johdolle



Asiakastestauksen tarkempi suunnittelu

Prototyypointi ja asiakastestaukset

Hinnoittelun suunnittelu

Viestintä palvelumallin asiakaskeisistä kehittämisestä, mihin voi vaikuttaa, mitä jo päätetty, reunaehdot läpinäkyvästi



Keskustelu jatkon menevistä konsepteista 23.02.22 hallituksen iltakoulu

Määrällinen testaus ja vaikutusten arviointi



N=35000
Määrällinen asiakastestaus ja palvelumallin/palvelumallien toimivuuden & houkuttelevuuden validointi.

Vaikutusarviot.



N= 30
Sidosryhmä- ja yritysasiakkaiden laadullinen osallistaminen



Analyysi asiakastesteistä, tarkastellaan yhdessä liiketoiminnan ja liikennemallinnusten kautta



Tulokset kuntiin lausunnonle

Viestintä asiakastestauksesta

Lippujen kehitys



Lippukehityksen lähtökohtia

- Liikkuminen työpaikan ja kodin välillä HSL-alueella tulee arvioiden mukaan vähentymään pysyvästi 20%. Moni tulee tekemään 2-3 etätyöpäivää viikossa.
- Tämä tarkoittaa 5-10% joukkoliikenteen kysynnän vähennystä. Samalla vapaa-ajan joukkoliikennematkojen merkitys kasvaa.
- Ratkaisujen konseptointi
 - Epäsäännöllinen joukkoliikenteen käytön edistäminen > ***uusi hintapiste kerta- ja kausilipun väliin***
 - ***Vapaa-ajan ryhmämatkustamisen edistäminen***



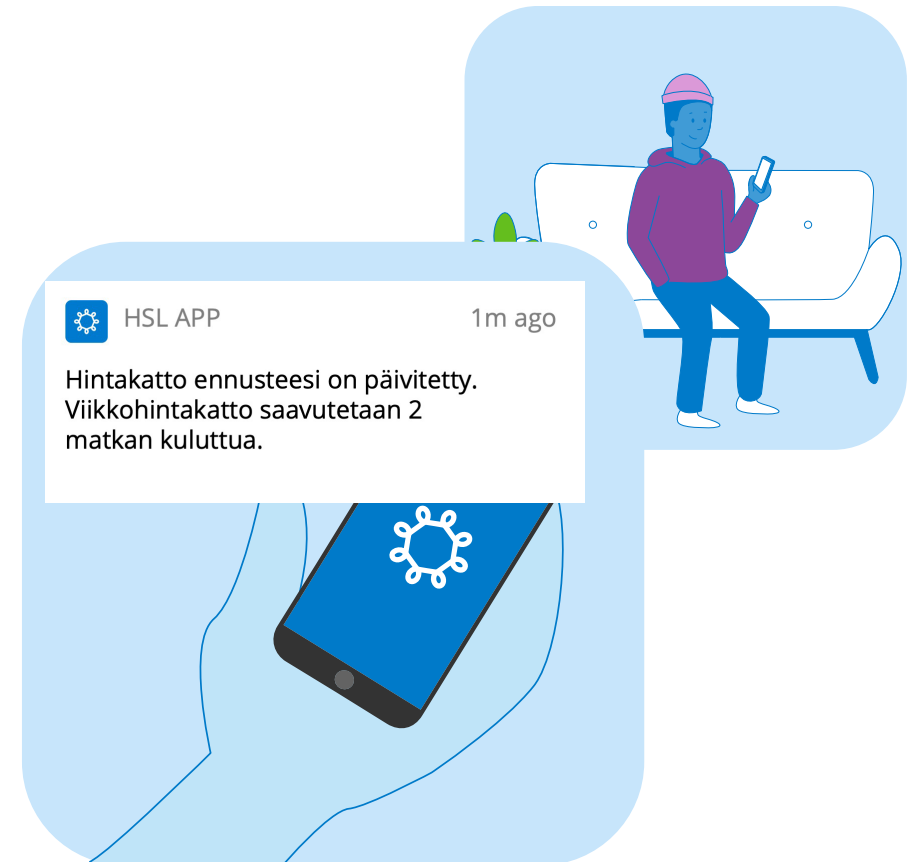
Tutkittuja lippukonsepteja

	Sarjakerta-lippu 10 / 30 vrk 20 / 60 vrk	Dynaaminen, käytön mukaan aleneva kertalipun hinta	Dynaaminen, käytön mukaan aleneva vuorokausi-lipun hinta	Kuukausi maksulla alennettu kertalipun hinta	Vuoro-kauden ja viikon hintakatto	Ryhmälippu 4 matkustaa puoleen hintaan	Kertalippu-alennus	Tap In lippu
Asiakasyymmärrys kiteytettynä laadullisesta tutkimuksesta	Sopii etätyöläisille joiden liikkuminen on ennakoitavaa. 30vrk aikaraja hyvä rajaamaan kohderyhmää.	Alennus tuntui pieneltä eikä motivoi liikkumaan enemmän (saavuttaakseen edun).	Tuote ja sen arvo oli todella vaikea ymmärtää ja nähtiin sopivan lähinnä vapaa-ajan liikkumiseen.	Herätti jopa ahdistusta – jatkuva kk-maksu tuntui arvottomalta ja edun laskutoimitus monimutkaiselta.	Absoluuttinen hinta hintakaton ei ole tärkein asia – ratkaisutapa luo arvoa sillä se lisää helppoutta ja vapautta. Lisäksi potentiaalista brändiarvoa HSL:lle.	Selkeä ja huomaattava etu, mutta käyttötilanteita ei ole kovinkaan paljoa. Hyvä kilpailuetu autoon / taksiin verrattuna, joka luo brändiarvoa.	<i>(lisättiin työpajoihin myöhemmin)</i> Alennus tuntui mitättömältä ja käyttöarvoa ei juurikaan ole.	Hyvin monimutkainen tuote jolla käytettävyyso ongelmia.
Kuinka moni valitsisi lipun (7 pysyisi kausilipussa)	7/25 + 5 jos voimassaoloaika pidempi	2/32	2/19	1/26	7/23 (1 silloin kun ei osta kautta)	-	-	-
Suositus jatkokehitykselle	Jatkokehitykseen. Voisi olla potentiaalia lisätä liikkumista niillä, jotka tekevät 7-9 matkaa / kk. → Määrällisessä tutkimuksessa pitää tutkia sarjalipun potentiaalia LISÄÄMÄÄN liikkumista sekä kausilipun kannibalisoinnin riskiä.	Ei jatsoon – suurin riski lipputulosten vähenemiseen ja heikko asiakasarvo. Eniten suoran alennuksen luonteinen tuotteistus ilman sitoutumista.	Ei jatsoon – heikko asiakasarvo ja monimutkainen tuotteistusta. Marginaalinen kohderyhmä ja hankalasti viestittävä tuote.	Ei jatsoon kuluttajille. Fundamentaalin muutos liiketoimintaan. → Ehdotetaan jatkotutkittavaksi yritysasiakkaille.	Jatkokehitykseen sillä asiakasarvo on selkeä. Liiketoiminnan riski tunnistettu, mutta vaikea arvioida vaikutusta liikkumiseen. → Määrällisessä tutkimuksessa tutkitaan kuinka paljon / monella kannustin toimii ENNEN vai vasta JÄLKEEN hintakaton täyttymisen.	Jatkokehitykseen. Vastaisi markkinan kilpailutilanteeseen (vrt. Uber / Yango) → Määrällisessä tutkimuksessa tutkitaan paljonko käyttötilanteita voisi potentiaalisesti olla (siirtymä autosta tai taksista).	Ei jatsoon – ei arvoa asiakkaille.	Ei jatsoon käytettävyyso ongelmien takia.

Ymmärrys uuden lipun positiivisesta palvelulupauksesta



- Ratkaisun hyöty on helposti ymmärrettävä
- Hyöty on havaittavissa käytön aikana
- Hyöty on saatavissa käyttöön heti
- Hyöty konkretisoituu ilmaisina matkoina
- Ratkaisu on vanhastaan tuttu tai jo tunnettu ratkaisu maailmalla
- Ratkaisu ei edellytä ostositoutumista, koska liikkumista ei useinkaan, ainakaan vielä, ennakoida edes viikkotasolla



Jatkokehitetyt liput



Sarjalippu

10x

AB-sarjalippu

10 kpl AB-kertalippuja
Voimassa 30vrk ensimmäisen lipun aktivoinnista.

25,20€

10. matka on ilmainen!

20x

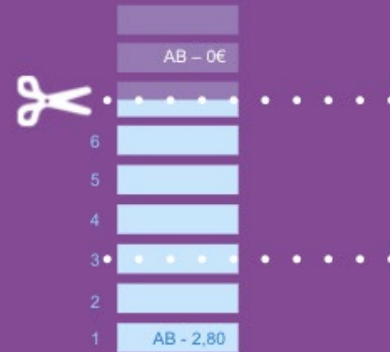
AB-sarjalippu

20 kpl AB-kertalippuja.
Voimassa 60vrk ensimmäisen lipun aktivoinnista

44,80€

4 ilmaista matkaa!

Kertalippujen automaattinen vuorokausi- ja viikkohintakatto



AB-kertalippujen hintakatto

MAX.
19€ / vko

MAX.
8€ / vrk

Viikon 7. matka aktivoi hintakaton, minkä jälkeen matkustaminen on ilmaista loppuviikon!

Ryhmälippu

Ryhmälippu
x4 henkilöä

Neljä matkustaa kahden hinnalla!

AB

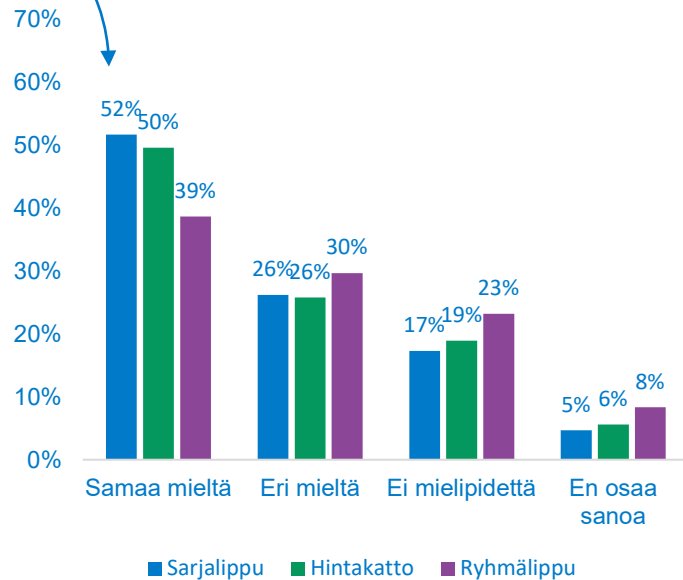
5,60€

Oikeuttaa neljän henkilön matkustukseen AB-alueella. Voimassa 80min

Lippujen vaikutukset HSL-mielikuviin

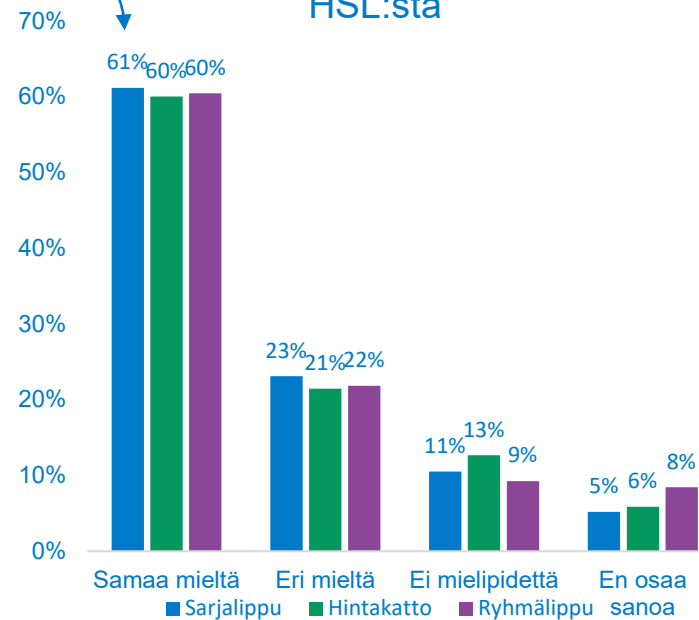
Sarjalippu ja hintakatto lisäävät tutkituista lipuista ryhmälippua paremmin kiinnostusta joukkoliikennettä kohtaan.

Lippu lisäisi kiinnostustani joukkoliikennettä kohtaan



Kaikki liput näyttäisivät vaikuttavan hyvin positiivisesti mielikuviin HSL:stä ja 60 % vastanneista sanoo niiden parantavan mielikuvia.

Lippu parantaa mielikuvaani HSL:stä



Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvaavat mielestäsi esiteltyä lippua? n=36 810

Sarjalippu

10x

AB-sarjalippu

10 kpl AB-kertalippuja
Voimassa 30vrk ensimmäisen lipun aktivoinnista.

25,20€

10. matka on ilmainen!

20x

AB-sarjalippu

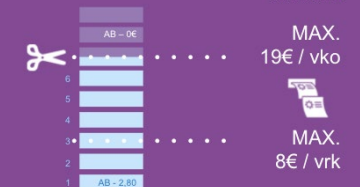
20 kpl AB-kertalippuja
Voimassa 60vrk ensimmäisen lipun aktivoinnista.

44,80€

4 ilmaista matkaa!

Kertalippujen automaattinen vuorokausi- ja viikkohintakatto

AB-kertalippujen hintakatto



Viikon 7. matka aktivoi hintakatton, minkä jälkeen matkustaminen on ilmaista loppuviikon!

Ryhmälippu

Ryhmälippu x4 henkilöä

Neljä matkustaa kahden hinnalla!

AB

5,60€

Oikeuttaa neljän henkilön matkustukseen AB-alueella. Voimassa 80min

Yhteenveto tutkittujen lippujen vaikutuksista, asiakkaiden kertomana

Kyselyn tulos vahvisti laadullisessa testauksessa saatua käsitystä siitä, että nämä **tuotteet palvelevat tavoiteltuja kohderyhmiä (etätyöläiset, vapaa-ajan matkustus ja perheet), ovat selkeitä, ominaisuuksiltaan oikeita sekä oikein hinnoiteltuja.**

- **Tutkituista lipuista sarjalippu houkuttelee eniten** ja 45 % tutkimukseen vastanneista sanoo siirtyvänsä siihen varmasti tai mahdollisesti. Toisaalta **hintakatto** näyttäisi **lisäävän** tehokkaimmin **joukkoliikennematkojen** määriä. Hintakaton tuoma kannustus näkyisi lisääntyneenä matkustamisena erityisesti hintakaton täyttymisen jälkeen.
- 38 % kaikista vastanneista arvioi, että sarjalippu ja hintakatto **lisäisivät heillä** joukkoliikenteen käyttöä. Nämä lipputuotteet kiinnostavat selvästi eniten nykyisin **kerta- tai vuorokausilipulla** matkustavia, joilla joukkoliikenteen käyttö on **viikoittaista**, mutta ei jokapäiväistä.
- Kaikki tutkitut liput **lisäisivät erityisesti vapaa-ajalla tehtäviä matkoja**. Erityisesti hintakatto kannustaisi joukkoliikenteen käyttöön muissa vapaa-ajan matkoissa, ja lähes kolmannes (31 %) vastaajista käyttäisi hintakaton ansiosta vapaa-ajan matkoihin huolettomammin joukkoliikennettä
- Ryhmälippu on tuotteena erilainen, eikä sen voida ajatella korvaavan useimmin käytettyjä lippuja. Sen sijaan se näyttäisi kiinnostavan erityisesti harvakseltaan joukkoliikenteellä matkaavia ja paljon autolla tai taksilla kulkevia.

Sarjalippu

10x AB-sarjalippu 10 kpl AB-kertalippuja Voimassa 30vrk ensimmäisen lipun aktivoinnista.	20x AB-sarjalippu 20 kpl AB-kertalippuja Voimassa 60vrk ensimmäisen lipun aktivoinnista.
25,20€	44,80€
10. matka on ilmainen!	4 ilmaista matkaa!

Kertalippujen automaattinen vuorokausi- ja viikkohintakatto

AB-kertalippujen hintakatto

MAX. 19€ / vko
MAX. 8€ / vrk

Viikon 7. matka aktivoi hintakaton, minkä jälkeen matkustaminen on ilmaista loppuviikon!

Ryhmälippu

Ryhmälippu x4 henkilöä

Neijä matkustaa kahden hinnalla!

AB

5,60€

Oikeuttaa neljän henkilön matkustukseen AB-alueella. Voimassa 80min

Yhteenveto: Vaikutus joukkoliikennematkustamiseen ja matkojen määrään kyselyn mukaan



Hintakatto lisäisi tutkituista lipuista keskimäärin eniten viikoittaisia joukkoliikennematkoja.

Yli puolet vastanneista (54 %) sanoo, että hintakaton tuoma kannustus näkyisi lisääntyneenä matkustamisena hintakaton täyttymisen jälkeen. 27 % kertoo sen kannustavan matkustamaan enemmän jo ennen hintakaton täyttymistä.

Sarjalippu

10x

AB-sarjalippu

10 kpl AB-kertalippuja.
Voimassa 30vrk ensimmäisen lipun aktivoinnista.

25,20€

10. matka on ilmainen!

20x

AB-sarjalippu

20 kpl AB-kertalippuja.
Voimassa 60vrk ensimmäisen lipun aktivoinnista.

44,80€

4 ilmaista matkaa!

Kertalippujen automaattinen vuorokausi- ja viikkohintakatto

Viikon 7. matka aktivoi hintakaton, minkä jälkeen matkustaminen on ilmaista loppuviikon!

AB-kertalippujen hintakatto

MAX.
19€ / vko

MAX.
8€ / vrk

Ryhmälippu

Ryhmälippu x4 henkilöä

Neljä matkustaa kahden hinnalla!

AB

5,60€

Oikeuttaa neljän henkilön matkustukseen AB-alueella. Voimassa 60min

Vaikutus joukkoliikennematkustamiseen ja viikoittaisten joukkoliikennematkojen määrään

	Lisää / (vähentää) matkoja, % vastaajista	38 % (-4 %)	38 % (-4 %)	25 % (-2 %)
	Lisää keskim. matkaa viikossa*, kpl	+1,2 matkaa	+1,4 matkaa	+0,6 matkaa
	Lisää viikoittaisten matkojen määrää*, %	+16,9%	+18,6%	+8,0%

Kuinka arvioisit tämän lipun vaikuttavan kohdallasi eri kulkutapojen [joukkoliikenne] käyttöön? Arvioi tilannettasi pandemian jälkeisissä, ns. normaaliolosuhteissa. % lisää selvästi/ jonkin verran, % vähentää selvästi/jonkin verran n=36 810

Arvioi, kuinka monta joukkoliikennematkaa tekisit nykyistä enemmän viikossa jos tämä lippu olisi käytössä. Arvioi tilannetta pandemian jälkeisissä, ns. normaaliolosuhteissa.

Sarjalippu

Laadullinen asiakasymmärrys

- Sarjalippu on esitetyistä lipputyypeistä selkein asiakkaille ymmärtää ja sen takia houkutteleva.
- Sen asiakasarvo on selkeä; säästää rahaa jos tietää voimassaoloajan puitteissa tekevänsä satunnaisesti ainakin 10 tai 20 matkaa.
- Laadullisen asiakasymmärryksen pohjalta ei syntynyt selkeää näyttöä, että lippu merkittävästi lisäisi joukkoliikenteen käyttöä.

Plussat

- + Selkeä lippu ja sen arvo on helposti ymmärrettävä (ilmaiset matkat)
- + Ilmaiset matkat houkuttelevat käyttämään ja ostamaan lipun
- + Sopii etätöläisille, jotka käyttävät joukkoliikennettä viikoittain
- + Sopii myös muille kertalippua usein käyttäville tai kausilippua käyttäville kun ei halua ladata 30vrk jaksoa

Miinukset

- Voimassaoloajan rajoittuminen 30/60 vuorokauteen → asiakas kokee, että on riski että lippuja jää käyttämättä
- Ei sovellu niille, jotka käyttävät joukkoliikennettä hyvin harvoin
- Henkilökohtainen lippu, ei haltijakohtainen, eli ei voi jakaa esim perheen kesken
- Vyöhykelippukohtainen, ei voi ostaa 10x sarjalippua esim sekä AB- että BC-lipuille

Sarjalippu

10x

AB-sarjalippu

10 kpl AB-kertalippuja
Voimassa 30vrk ensimmäisen lipun aktivoinnista.

25,20€

0. matka on ilmainen!

20x

AB-sarjalippu

20 kpl AB-kertalippuja.
Voimassa 60vrk ensimmäisen lipun aktivoinnista

44,80€

4 ilmaista matkaa!

Hintakatto

Laadullinen asiakasymmärrys

- Asiakasarvo on se, ettei tarvitse etukäteen sitoutua tiettyyn lipputyyppiin. Haasteena ymmärrettävyys niille, joille Lontoon capping malli ei ole tuttu.
- Hintakaton huolettomuus parhaassa tapauksessa kannustaa liikkumaan enemmän.
- Laadullisen tutkimuksen pohjalta ei näytä suurelta riskiltä että hintakatto kannibalisoisi kausilipun käyttäjiä.

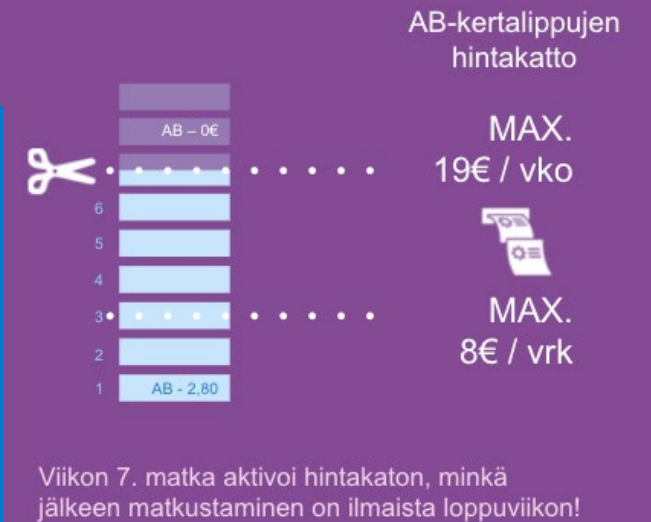
Plussat

- + Ei ole riskiä että kertalippuja jäisi käyttämättä, kuten sarjalipusta. Huoli "turhista" kertalipuista poistuu
- + Ei vaadi ennakointia tai sitoutumista
- + Ilmaiset matkat houkuttelevat käyttämään päivän / viikon aikana joukkoliikennettä useammin
- + Sopii etätyöläisille, jotka tekevät "dynaamista etätyötä", eivätkä suunnittele toimistopäiviä etukäteen
- + Huokutteleva myös harvemmin joukkoliikenteellä liikkuville
- + Toimii parhaiten siellä missä enemmän suunnittelemattomia nousuja (hyvä jl-palvelutaso, kuten A- ja B-vyöhyke)

Miinukset

- Monilla vaikeuksia hahmottaa miten lippu toimii
- Ei voi käyttää ristiin eri vyöhykelippujen kanssa (hintakatto EI täyty jos käyttää AB sekä BC-lippuja)

Kertalippujen automaattinen vuorokausi- ja viikkohintakatto



Ryhmälippu

Laadullinen asiakasymmärrys

- Ryhmälippu oli selkeästi esitetyistä lipuista se, joka sopii vain tiettyyn käyttökontekstiin ja vain tietyille kohderyhmille.
- Laadullisen asiakasymmärryksen pohjalta lipulla on mahdollisuus siirtää joitain autoilla yhdessä tehtyjä matkoja joukkoliikenteeseen, mutta se **ei tule laajasti korvaamaan mitään nykyistä lippua**.
- Käyttötilanteita tuskin on valtavaa määrää, mutta se tarkoittaa että lipputulojen menetyksen riski olisi myös pienempi.

Plussat

- + Selkeä asiakasarvo (rahan säästäminen) ja helppo omaksua
- + Hyvä mielikuva HSL:stä
- + Kilpailukykyinen taksin / Uberin kanssa tietyissä tilanteissa
- + Hyvä alennus
- + Ilmaiset matkustajat houkuttelevat käyttämään ja ostamaan
- + Sopii perheille ja ryhmille, jotka matkustavat koko matkan yhdessä
- + Sopii monenlaisille perheille ja ryhmille

Miinukset

- Kaikkien matkustettava yhdessä tai lipun pitää olla henkilöllä joka viimeiseksi jää linjalta pois
- Kun käytetään tuttujen / ystävien kesken, niin summa pitää jakaa ryhmän kesken

Ryhmälippu

Ryhmälippu
x4 henkilöä

Neljä matkustaa kahden hinnalla!

AB

5,60€

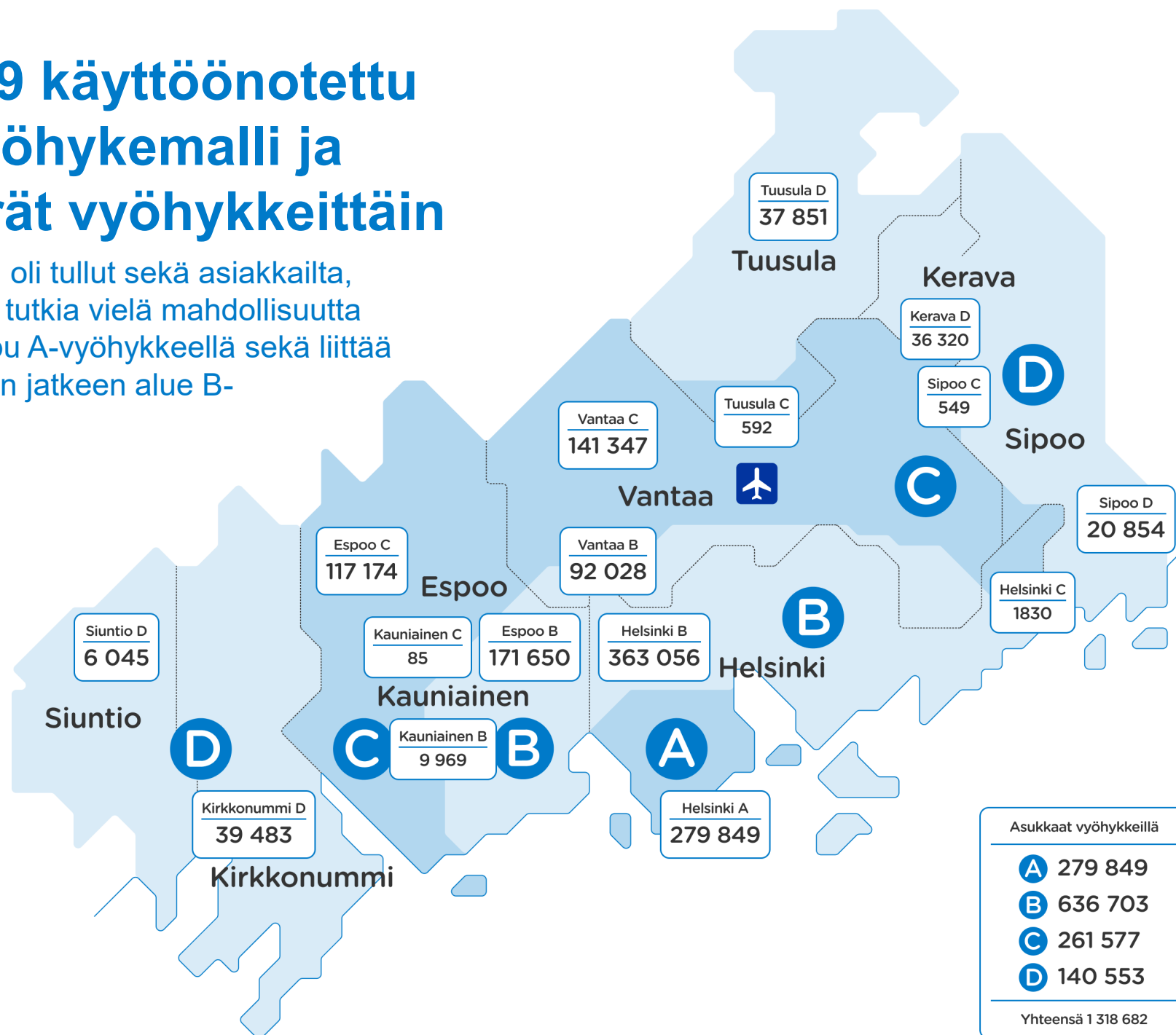
Oikeuttaa neljän henkilön matkustukseen
AB-alueella. Voimassa 80min

Hinnoittelumallityö

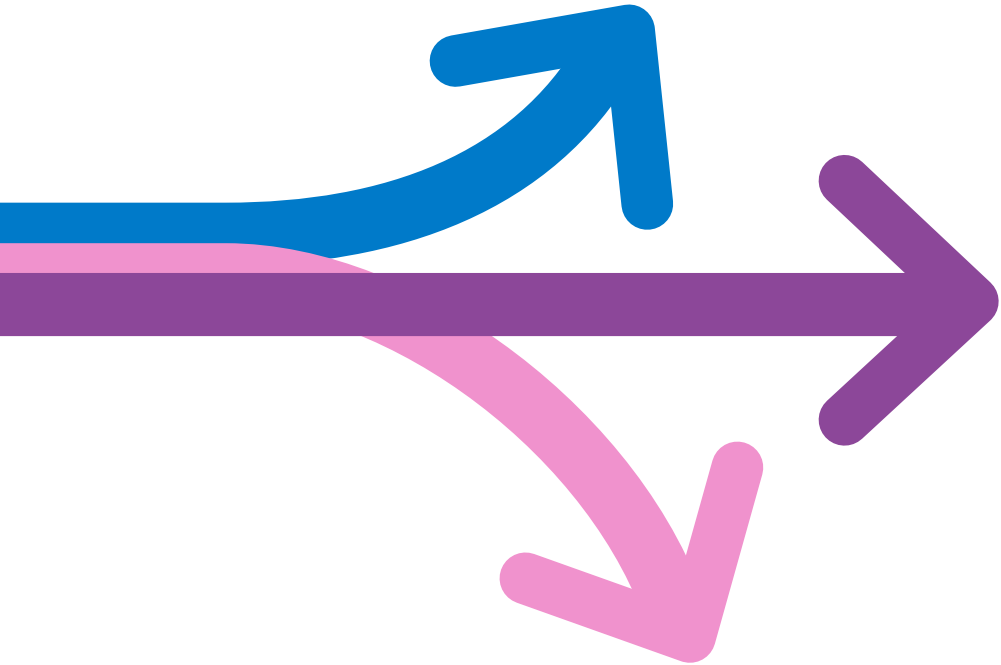
Vuonna 2019 käyttöön otettu nykyinen vyöhykemalli ja asukasmäärät vyöhykkeittäin



→ Nykyvyöhykkeistä oli tullut sekä asiakkailta, että kunnilta toive tutkia vielä mahdollisuutta ostaa erillinen lippu A-vyöhykkeellä sekä liittää tuleva Länsimetron jatkeen alue B-vyöhykkeelle.



Työn alussa tunnistettuja kehityssuuntia hinnoittelumalleiksi



● Vyöhykemallin jatkokehitys

- Perustuu prepaid-tuotteisiin
- Tarkastelussa vyöhykkeiden määrä, vyöhykkeiden rajat ja vyöhyketyypit, kuten omavyöhyke
- Uudet lipputyypit, hintakatot, jne.

● Kohti PAYG-mallia (Pay As You Go)

- Käytön mukaan maksettava tuotteistus
- Matkan pituuteen pohjautuva hinnoittelu ensin satunnaisille matkustajille – korvaa kertaliput
- Myöhemmin säännöllisesti matkustaville – korvaa kausiliput
- Tavoitteena automaattinen tunnistus

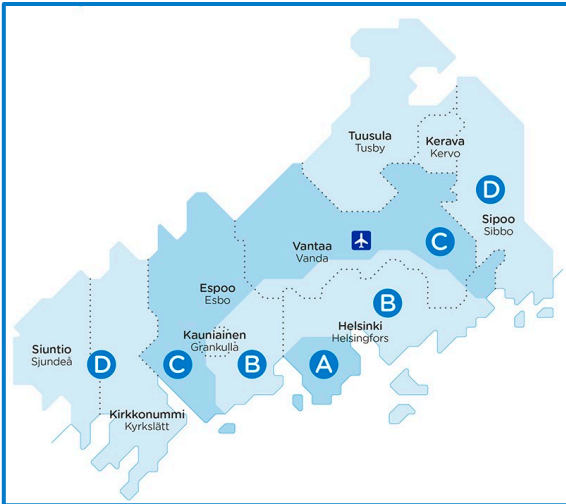
● Ei vyöhykkeitä / Tasahinnoittelu

- Perustuu prepaid-tuotteisiin
- Uusi asiakaskokemus verrattuna nykyiseen

Näkemyks pohjautuu HSL:n nykymallin vertailuun maailmalta löytyviin verrokkeihin sekä kehityksen suuntiin.

Konseptoinnissa tarkastellut hinnoittelumallityypit

Vyöhykkeisiin perustuva hinnoittelu



Mahdollisuudet

- Mahdollisimman vähän uutta opittavaa tai kehitettävää
- Mahdollisuus tuoda uusia lippuratkaisuja

Haasteet

- Vyöhykerajojen muodostamia hintaportaita ei voi välttää.

Omavyöhyke



Mahdollisuudet

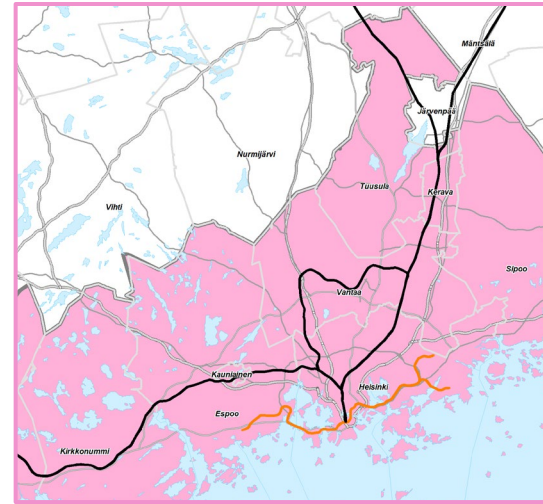
- Paljon vyöhykeitä, joilla loivennetaan hintaportaita
- Vyöhyke määräytyy liikkuksen perusteella

Haasteet

- Monimutkainen malli asiakkaalle
- Vaativa toteutettavuus
- Miten varmistetaan että olisi helppokäyttöinen.

Mallia ei jatkokehitetty

Tasahinnoittelu



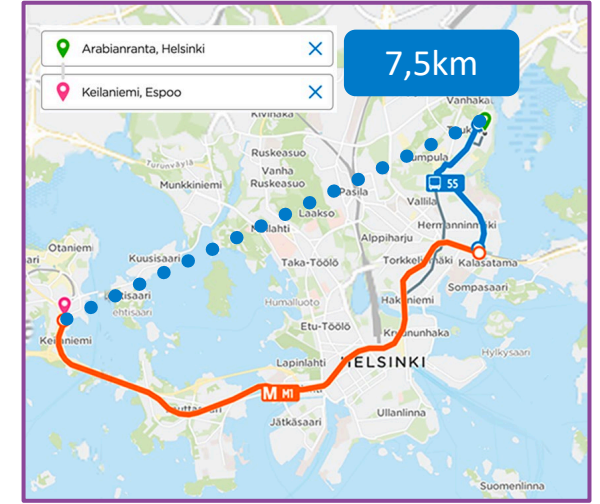
Mahdollisuudet

- Yksinkertaisuus ja helppous
- Mahdollistaa uuden asiakaskokemuksen

Haasteet

- Mallia ei mukaudu mahdollisiin aluehinnoittelun vaatimuksiin

Kilometripohjainen hinnoittelu



Mahdollisuudet

- Rajaton määrä hintatasoja ja mahdollisuus dynaamiseen ja tuotantokustannusperusteiseen hinnoitteluun.
- Mahdollisuus päästä eroon prepaid-lippujen hyvitystilanteista

Haasteet

- Suuri muutos asiakkaille
- Hintojen esittäminen
- Vaativa toteutettavuus

Mallia ei jatkokehitetty

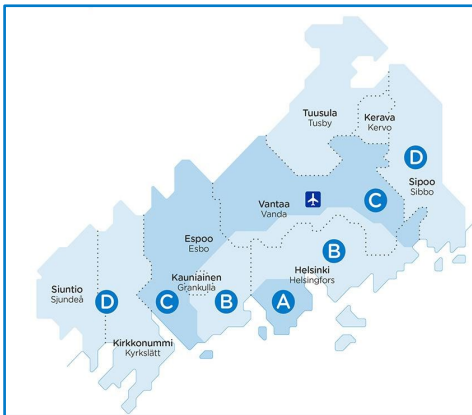
Jatkokehitetyt hinnoittelumallit



Osallistamisissa asiakkaille ja sidosryhmille esitetyt hinnat on suhteutettu nykyhintoihin arvioinnin helpottamiseksi.

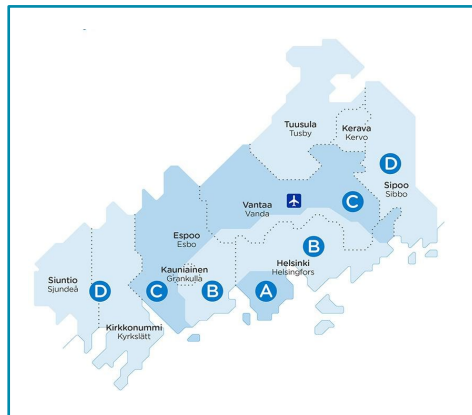
Uudet hinnoittelumallit

0. Nykyinen vyöhykemalli Malli, johon uusia malleja verrataan



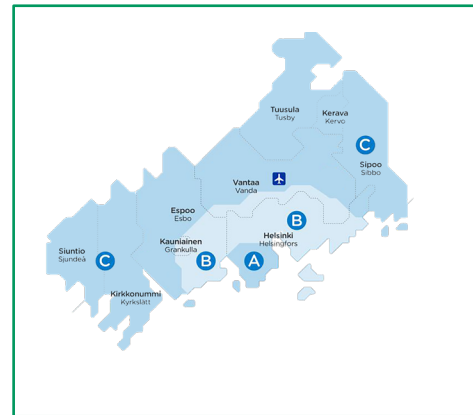
	Kertalippu	30 vrk kausilippu
A B C D	2,80 €	65,30 €
A B C D	4,10 €	99,70 €
A B C D	5,70 €	142,70 €
A B C D	2,80 €	65,30 €
A B C D	4,10 €	99,70 €
A B C D	3,20 €	83,90 €
A B C D	2,80 €	65,30 €

1. Nykyinen vyöhykemalli uusin hinnoin Yhdistetty D-lippu C:n kanssa



	Kertalippu	30 vrk kausilippu
A B C D	3,00 €	67,50 €
A B C D	3,10 €	74,40 €
A B C D	3,60 €	89,30 €
A B C D	3,00 €	67,50 €
A B C D	3,10 €	74,40 €
A B C D	3,10 €	74,40 €
A B C D	2,70 €	67,50 €

2. ABC-vyöhykemalli Yhdistetty C- ja D-vyöhyke



	Kertalippu	30 vrk kausilippu
A B C	3,20 €	70,80 €
A B C	2,80 €	62,40 €
A B C	1,90 €	48,00 €
A B C	3,50 €	86,60 €

3. ABC-vyöhykemalli Yhdistetty B- ja C-vyöhyke



	Kertalippu	30 vrk kausilippu
A B C	2,80 €	62,50 €
A B C	2,80 €	62,50 €
A B C	2,80 €	62,50 €
A B C	3,40 €	75,90 €
A B C	3,40 €	75,90 €
A B C	4,20 €	104,20 €

4. Tasahinnoittelu



	Kertalippu	30 vrk kausilippu
	2,80 €	65,30 €
	3,10 €	74,40 €
	3,60 €	89,30 €
	3,00 €	67,50 €
	3,10 €	74,40 €
	3,10 €	74,40 €
	2,70 €	67,50 €

Jatkokehityksen tavoitteet



- Kukin malli tuottaa saman lipputulon.
- Työn ensisijaiseksi tavoitteeksi määriteltiin kestävien kulkumuotojen edistäminen. Tämä saavutetaan Helmet-liikennemallilla tehtyjen ennusteiden mukaan muuttamalla alueiden hintasuhteita nykyisestä niin, että korotetaan AB- ja alennetaan ABC- ja ABCD-lippujen hintoja.

Vaikutukset asiakaskokemukseen

HSL
HRT



Vaihtoehtoiset mallit verrattuna nykyiseen määrällisen kyselyn mukaan

Tasatariffia pidettiin useimmin nykyistä parempana mallina, mutta arvioissa on huomattavia eroa vastaajan asuinvyöhykkeen mukaan.

A ja B-vyöhykkeillä asuvat arvioivat esitettyjä malleja korostuneesti muita kriittisemmin. Yksikään esitetyistä malleista nouse A-vyöhykkeellä asuvilla nykyistä paremmaksi. B-vyöhykkeellä asuvien enemmistö (59 %) puolestaan pitää tasatariffia nykyistä mallia parempana vaihtoehtona.

C ja D-vyöhykkeellä asuvat kokivat kaikkien vaihtoehtojen tuovan parannusta nykytilaan verrattuna, erityisen toimivana hekin näkevät tasatariffin.

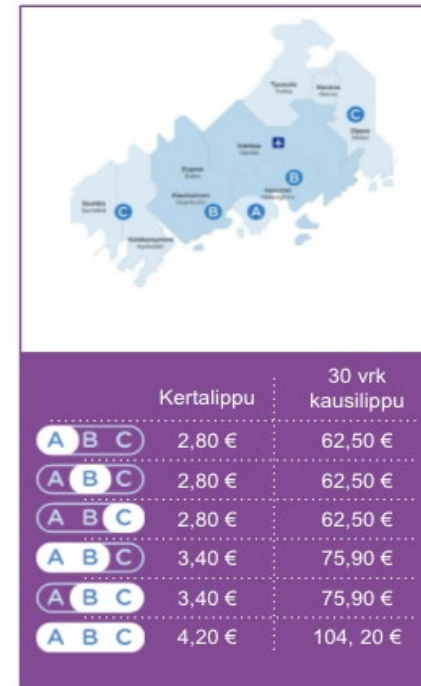
Nykyinen uusien hinnoin
Yhdistetty D:n osto C:n kanssa



ABC-vyöhykemalli
Yhdistetty C- ja D-vyöhyke



ABC-vyöhykemalli
Yhdistetty B- ja C-vyöhyke



Tasahinnoittelu



Vyöhykemalli on nykyistä parempi / huonompi, % vastaajista

Nykyistä parempi	35 %	28 %	45 %	62 %
Nykyistä huonompi	41 %	51 %	40 %	26 %
Nettovaikutus	-6	-23	+5	+36

Onko esitetty uusi vyöhykemalli mielestäsi?

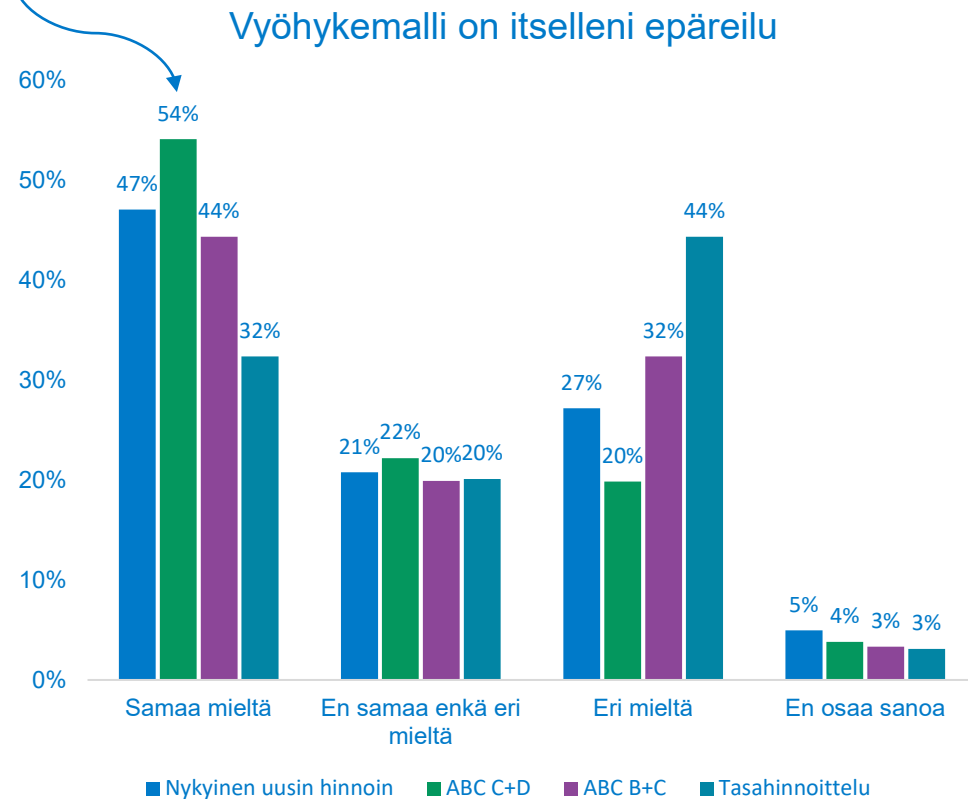
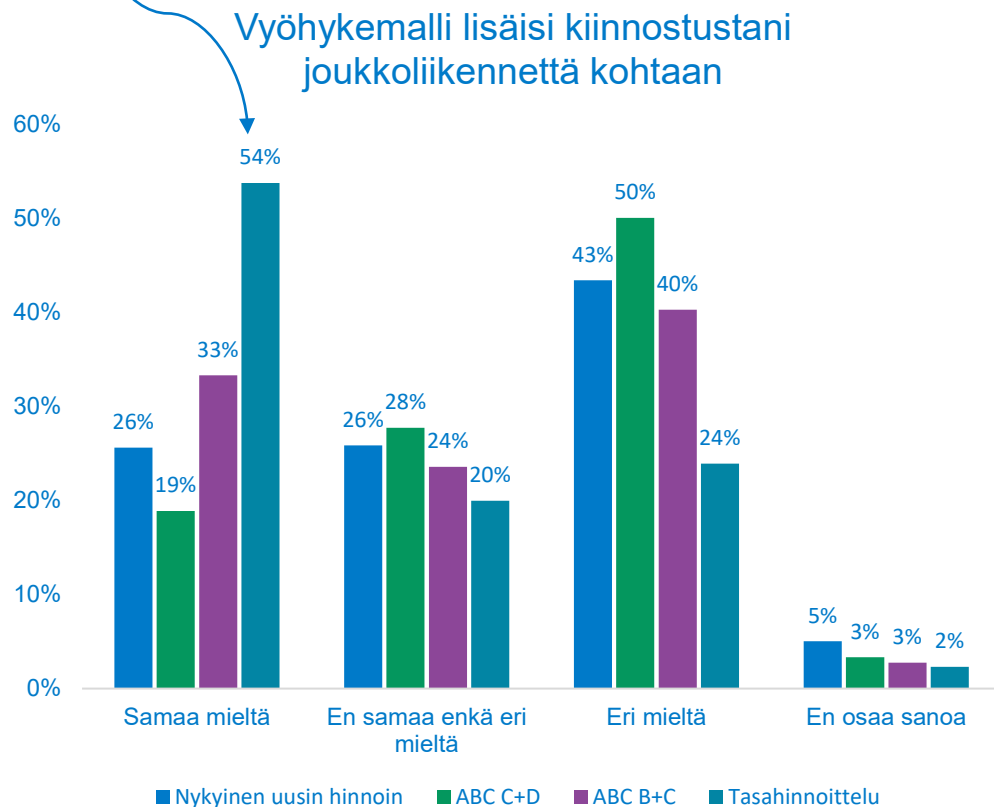
Selvästi nykyistä parempi / Jonkin verran nykyistä parempi / Ei huonompi eikä parempi / Jonkin verran nykyistä huonompi / Selvästi nykyistä huonompi. n=35 238

Vyöhykemallien vaikutukset HSL-mielikuviin



Tasahinnoittelulla on selvästi eniten **potentiaalia** lisätä kiinnostusta joukkoliikennettä kohtaan.

ABC-mallia, jossa C ja D yhdistetty pidettiin epäreiluna selvästi muita malleja useammin.



Yhteenveto tutkittujen vyöhykemallien vaikutuksista asiakaskokemukseen



- Testatuissa vaihtoehtoisissa malleissa asiakkaat arvostivat vyöhykkeiden vähentymisen tuomaa selkeyttä, ja mitä vähemmän eri hintapisteitä oli, sitä selkeämmäksi malli koettiin. Ne asiakkaat joiden hinta aleni, kokivat selkeyden selkeästi suurempana asiakasarvona kuin muut.
- **Tasahinnoittelu saa kiitosta äärimmäisellä yksinkertaisuudestaan ja reiluudesta ja selkeästi pientä hinnan korotusta ollaan valmiit hyväksymään, kun sillä saa vastineeksi helppoutta ja vapautta.** Tässä vähiten hajontaa asiakkaiden välillä (eli riippumatta asuinpaikasta tai millä lipulla kulkee). Muut mallit jakoivat mielipiteitä sen mukaan kuuluiko kyseinen asiakas voittajiin (hintaa laskee) vai häviäjiin (hintaa nousee).
- **Tasahinnoittelu** sai tutkituista vyöhykemalleista selvästi positiivisimman vastaanoton ja **62 %** vastaajista piti sitä nykyistä mallia parempana. Heikoimmat arviot sai ABC-vyöhykemalli, jossa C ja D -vyöhykkeet on yhdistetty.



Kertalippu	3,10 €
30 vrk kausilippu	68,50 €

Mallien vaikutukset joukkoliikenteen käyttöön kyselyn mukaan

Lisääntyisi:

- Asiakkaat kertoivat myös, että **tasatariffi todennäköisimmin lisäisi joukkoliikennematkojen määrää ja saisi liikkumaan alueilla, joissa nyt ei tule käytyä sekä vähentäisi autoilua malleista eniten.**
- Eniten **positiivista** vaikutusta joukkoliikenteen kiinnostavuuteen ja käyttöön tapahtuisi **C- ja D-vyöhykkeellä** asuvilla hintojen reilujen alennusten myötä.

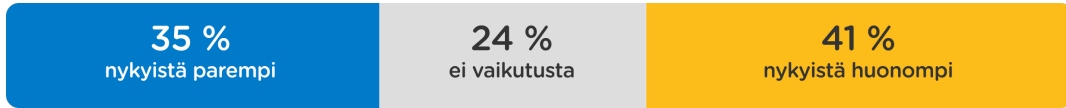
Väheneisi:

- Testatuissa malleissa AB-lippua käyttävät häviävät ja se aiheuttaa helposti keskustelun kärjistymisen “helsinkiläiset vs muut” sävyyn.
- Kaikki tutkitut vyöhykemallit **vähentäisivät** kyselyn mukaan joukkoliikenteen käyttöä korostuneesti **A-vyöhykkeellä** asuvien parissa. Koska toive saada edullinen A-vyöhykkeen lippu ei toteutunut testatuissa malleissa.

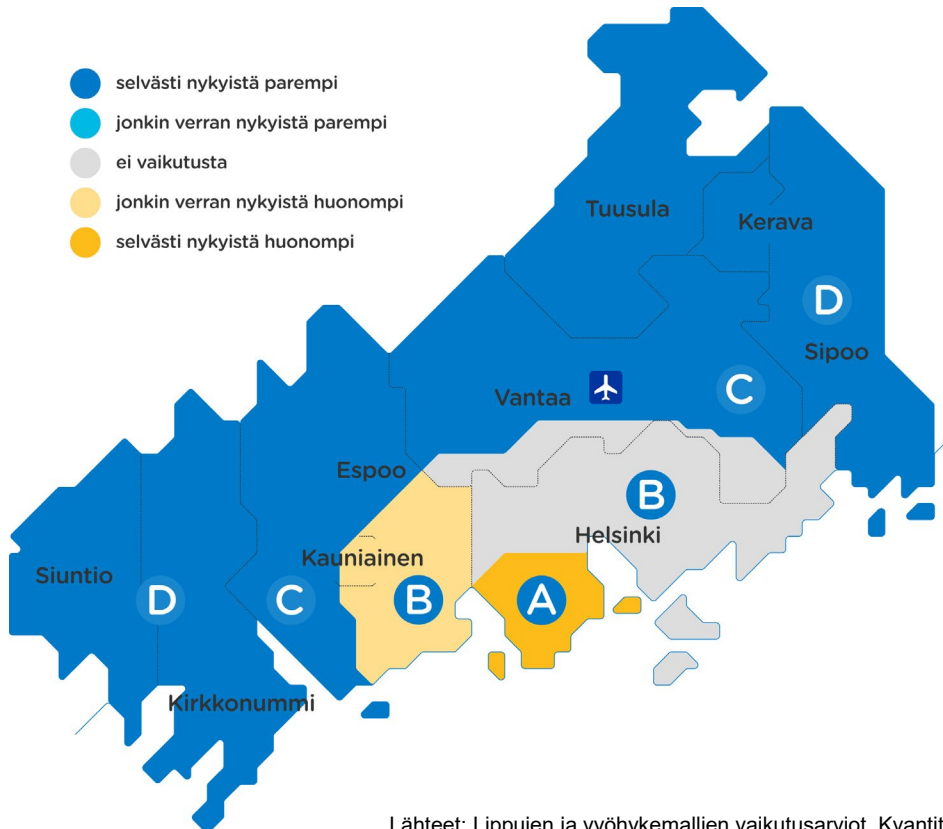


Nykyinen malli uusin hinnoin

Asiakkaiden reaktiot nykyiseen vyöhykemalliin verrattuna (%vastaajista)



Alueet, joissa mallia pidetään korostuneesti nykyistä parempana / huonompana



	Kertalippu	30 vrk kausilippu
Voittajat		
• Ne joiden lippujen hinnat laskee		
A B C D	3,00 €	67,50 €
A B C D	3,10 €	74,40 €
A B C D	3,60 €	89,30 €
Häviäjät		
• AB-lippua käyttävät		
A B C D	3,00 €	67,50 €
A B C D	3,10 €	74,40 €
A B C D	2,70 €	67,50 €

Asiakaskokemuksen plussat ja miinukset *

+ Hieman suppeampi lippuvalikoima, selkeämpi kuin nykyinen
+ Edulliset liput C- ja D- vyöhykkeellä

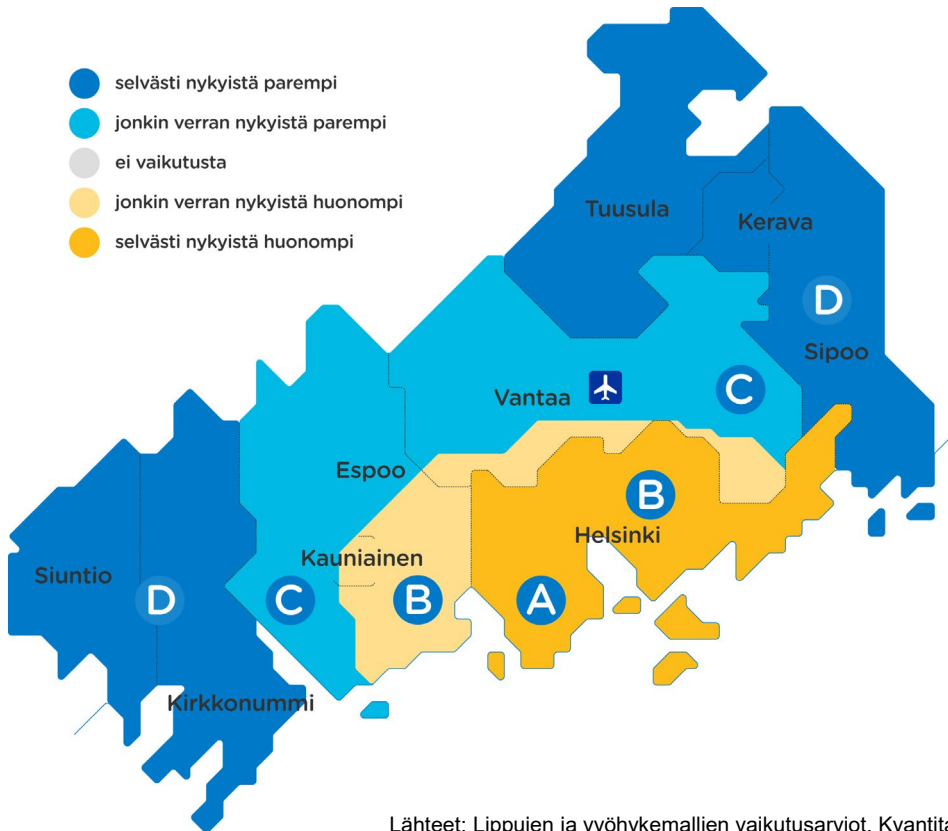
- Kertalipun ja kausilipun hintasuhde koettiin huonona. Ei houkuttele satunnaiseen joukkoliikenteen käyttöön
- Ei ratkaise A-vyöhykeläisten toivetta lyhyen matkan lipusta
- AB-lipun hinnankorotus, erityisesti kertalipun osalta, merkittävä esim. eläkeläisille ja vähän joukkoliikennettä käyttäville
- Pienikin nousu D-vyöhykkeen koulutoimelle on merkittävä kokonaissummassa

ABC, jossa C+D

Asiakkaiden reaktiot nykyiseen vyöhykemalliin verrattuna (%vastaajista)



Alueet, joissa mallia pidetään korostuneesti nykyistä parempana / huonompana



Voittajat	
• Muuta kuin AB-lippua käyttävät	
Häviäjät	
• AB-lippua käyttävät A- sekä B-vyöhykeläiset	

	Kertalippu	30 vrk kauslippu
A B C	3,20 €	70,80 €
A B C	2,80 €	62,40 €
A B C	1,90 €	48,00 €
A B C	3,50 €	86,60 €

Asiakaskokemuksen plussat ja miinukset *

+ Suppeampi lippuvalikoima, ja sen takia selkeämpi kuin nykymalli
+ Nykyisten C- ja D-vyöhykkeiden asukkaille hyvä, koska liput merkittävästi nykyistä edullisemmat.

- Ei ratkaise A-vyöhykeläisten toivetta lyhyen matkan (ratikka)lipusta
- A ja B-vyöhykkeen hinnan korotus yli kipurajan
- Laaja C-vyöhyke on todella iso alue verrattuna muihin vyöhykkeisiin ja hinta hyvin edullinen → Alueet epäsuhtaisen kokoisia ja hinnoittelu ei täsmää vyöhykkeiden kokoon
- Malli tuntui epäreilulta sisempiä vyöhykkeitä kohtaan

ABC, jossa B+C

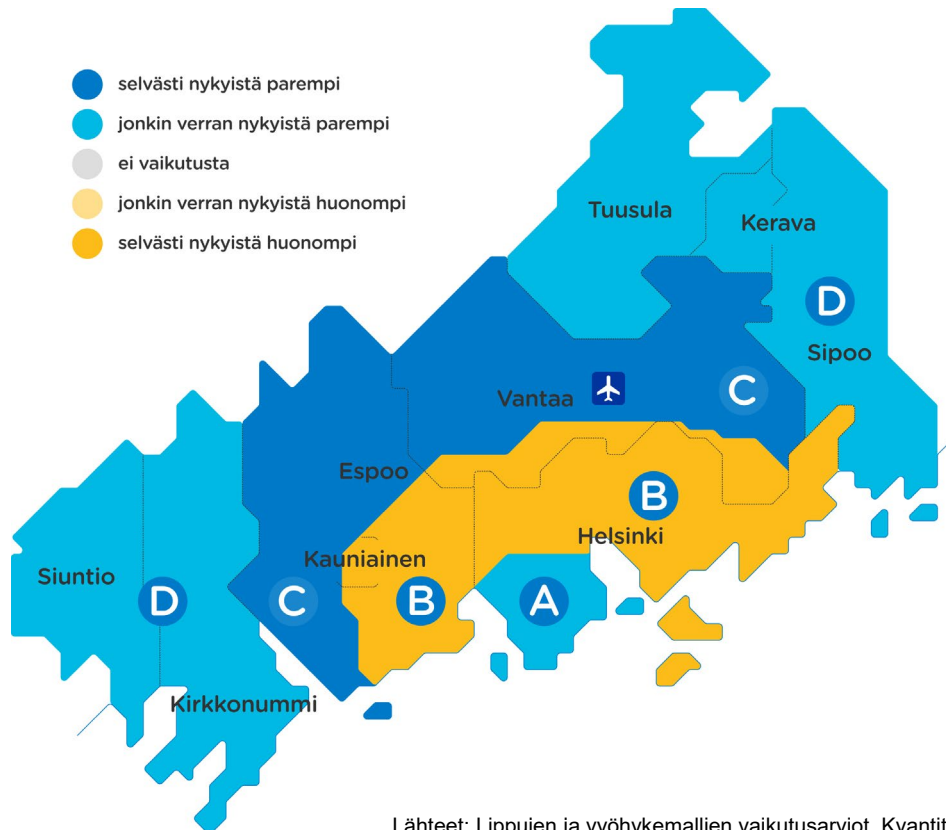
Asiakkaiden reaktiot nykyiseen vyöhykemalliin verrattuna (%vastaajista)

45 %
nykyistä parempi

15 %
ei vaikutusta

40 %
nykyistä huonompi

Alueet, joissa mallia pidetään korostuneesti nykyistä parempana / huonompana



Voittajat

- A-vyöhykeläiset, jotka kulkevat todella VAIN A:lla
- Entistä BCD-lippua ostaneet, sekä koko kaikkien vyöhykkeiden lippua käyttävät
- Entiset D-vyöhykeläiset

Häviäjät

- AB-lippua tarvitsevat. Etenkin B-vyöhykkeellä asuvat helsinkiläiset

	Kertalippu	30 vrk kausilippu
A B C	2,80 €	62,50 €
A B C	2,80 €	62,50 €
A B C	2,80 €	62,50 €
A B C	3,40 €	75,90 €
A B C	3,40 €	75,90 €
A B C	4,20 €	104,20 €

Asiakaskokemuksen plussat ja miinukset

- + Helposti omaksuttava lippuvalikoima
- + Hinnoittelulogiikka on selkeä
- + Merkittävästi nykyistä edullisemmat liput C- ja D-vyöhykkeillä
- + Mahdollisuus ostaa yhden vyöhykkeen lippuja

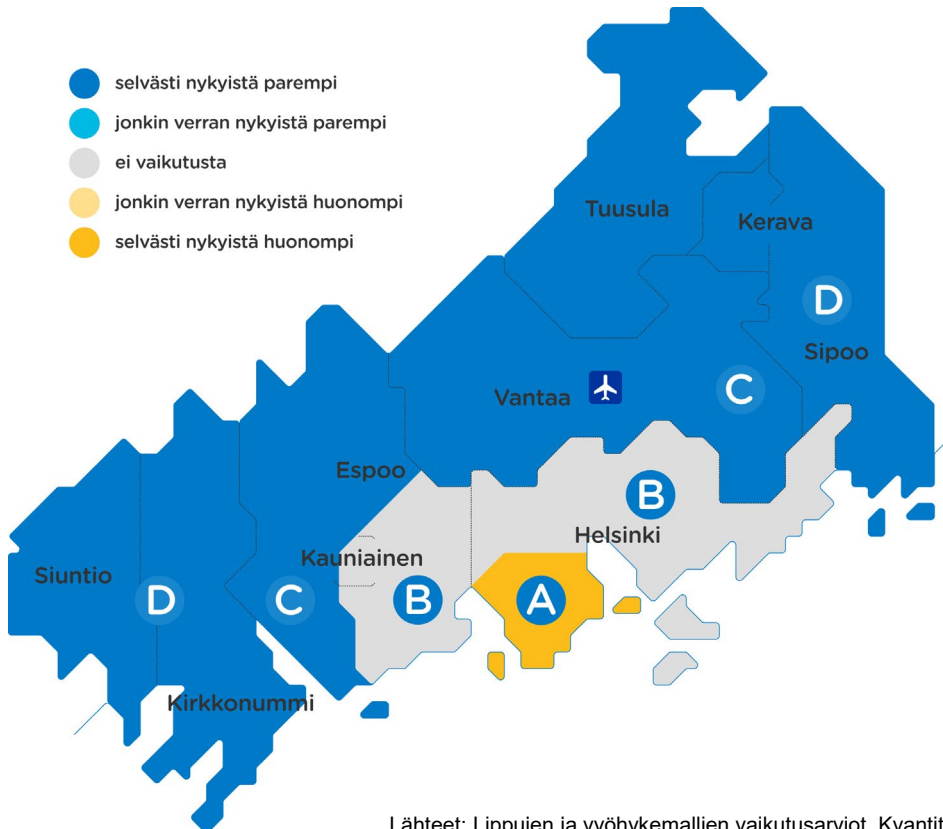
- A-vyöhykkeen yhden vyöhykkeen lippu on kallis alueeseen nähden ja Helsinki jakautuu kahteen vyöhykkeeseen.
- A-vyöhyke on niin pieni, että sen ostamista halutaan välttää (Pasilaa toivottiin B:lle)
- Hinnannousu B-vyöhykkeellä koetaan epäreiluna
- Koko alueen lippu on edullinen, mutta toivottiin sen olevan alle 100€ (psykologinen vaikutus)

Tasahinnoittelu

Asiakkaiden reaktiot nykyiseen vyöhykemalliin verrattuna (%vastaajista)



Alueet, joissa mallia pidetään korostuneesti nykyistä parempana / huonompana



Voittajat

- Kaikki jotka toivovat äärimmäistä selkeyttä ja haluavat unohtaa vyöhykerajat
- Pitkiä matkoja tekevät

Häviäjät

- Lyhyitä matkoja tekevät

Asiakaskokemuksen plussat ja miinukset *

- + Äärimmäisen selkeä ja yksinkertainen malli
- + Helppo omaksua, ei tarvitse opetella lippuvalikoimaa
- + Tasapuolinen ja tasa-arvoinen
- + Ensimmäinen täysin "saavutettava" malli
- + Ei vyöhykerajoja muistettavana
- + Sama lippu käy kaikkialla
- + Lipun pitkä voimassaoloaika voisi kompensoida lyhyen matkan lipun tarvetta

- Lyhyen matkan lippu puuttuu (erityisesti A-vyöhykkeellä)
- Noin 70€ kausilipun hinta on monelle kipurajoilla

Haluatko antaa vielä muuta palautetta tässä esitettyihin lippuihin liittyen?



Kaikista kommentteista 11 % voidaan tulkita positiivisiksi, 29 % neutraaleiksi ja 60 % negatiivisiksi tai kehitysehdotuksi

Usein avokommenteissa toistuneet teemat

Sarjaliput: hyvä idea ja sopii hyvin epäsäännölliseen matkustamiseen, mutta voimassaoloajan pitäisi olla pidempi

Tarvittaisiin **yhden vyöhykkeen liput** lyhyitä matkoja varten, erityisesti A-vyöhykkeelle

Hintakatto: tarpeellinen, mutta osalle vaikea hahmottaa

Yksinkertainen on kaunista. Ei hinnoittelukikkailua vaan riittävän edulliset perushinnat

Ryhmälippu on hyvä diili ja toimii hyvin erityisesti perheellisille, mutta miksi ei saatavilla **kahden aikuisen** vaihtoehtoa?

Senioreille ja eläkeläisille kaivataan parempia alennuksia

Hyvä, että tällaisia pohditaan

Jatkotoimenpiteet

HSL
HRT



Päätöksenteko



Hinnoittelumallit

- Tänäpä esitelty asiakasymmärryksen tulokset
- 14.6. HSL:n hallituksessa laajat vaikutuksen arvioinnit, jossa **lisäksi** myös mallien vaikutukset:
 - Lipputuloihin
 - Joukkoliikenteen käyttöön, pyöräilyyn ja kävelyyn (HelMet)
 - Tekninen toteutettavuus
 - Vaikutukset kuntaosuuksiin
 - Soveltuvuus tulevaisuuden tilanteisiin
- Sen jälkeen kuntiin lausunnoille
- Päätös jatkosta syys-lokakuussa 2022 HSL:n hallituksessa
- Jos mallia päädytään vaihtamaan, uusi malli voisi näillä näkymin tulla käyttöön aikaisintaan vuonna 2023. Jos malliin tulee suuria muutoksia, käyttöönotto olisi todennäköisesti vuoden 2024 aikana.

Uudet liput

- Esitetään uusien lippujen koekäyttöä liiketoimintapotentiaalin validoimiseksi
- Koekäytön jälkeen tarkempi liiketoiminta-analyysi ja päätös jatkosta.



HSL
HRT

Parhaat matkat
tehdään yhdessä

Helsingin seudun liikenne