

# *Rautatiealan* **SÄÄNTELYELIN**

## **Asiakastyytyväisyys- tutkimus rautateiden tavaraliikenteen loppukäyttäjille**

Kevät 2019  
Säätelyelin, Mertti Anttila  
IROResearch Oy, Tomi Ronkainen



# Tutkimuksen taustat

# Tutkimuksen taustat

- Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää rautateiden tavaraliikenteen loppukäyttäjien asiakastyytyväisyyttä ja mm. käytön esteitä.
- Tutkimus toteutettiin puhelinhaastattelututkimuksena IROResearchin haastattelukeskuksesta 23.3. - 13.5.2019 välisenä aikana.
- Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä 173 henkilöä. Samasta yrityksestä on voitu haastatella useampi henkilö eri toimipisteistä.
- Haastateltavista tahoista 105 oli sellaisia, että tavarakuljetuksia rautateillä ei juuri nyt ole. Yhteensä 68 tahoaa omaa rautatiekuljetuksia eli heillä tavaraliikennettä kulkee rautateillä.
- Tutkimuksen lopussa olevaan liitetaulukkoon on merkitty osaryhmissä erot, jotka poikkeavat kokonaisuaineistosta tilastollisesti merkittävästi tai erittäin merkittävästi.

# **Yhteenveto ja pohdintaa**

# Yhteenveto 1/4

- Tutkimusotoksessa 60 % ilmoittaa, ettei nyt käytä rautatiekuljetuksia. Näistä yli puolet ilmoittaa syyksi, ettei rautatiekuljetukset sovi kuljetusmuotona. Joko tavara- tai kuljetustarpeet ovat sellaisia, että rautatiekuljetukset eivät ole relevantti vaihtoehto. Lähes viidennes ilmoittaa syyksi, että rautatiekuljetukset eivät vastaa tarpeita. Alle joka kymmenes ilmoittaa suoraan, että hintataso estää rautatiekuljetusten käytön. Avoimissa kommentteissa syyksi mainitaan yhtä lailla se, että rautatiekuljetus ei sovellu tuotteelle tai kuljetustarpeelle; kiskot, lähin asema tai lastauspaikka on liian kaukana/puuttuu. Muina syinä mainittiin mm.: rautatiekuljetusten laatutaso, hitaus ja joustamattomuus ja että rautatiekuljetukset eivät sovi pienille volyyymeille. Tämä syy tuli korostetusti esiin, eli tarjonta ja hinnoittelu katsotaan kohdennetun vain suurten volyymien tarpeisiin.
- Edellytyksiin aloittaa tavarakuljetukset rautateillä puolet haastateltavista kertoi, että mitkään muutokset eivät aiheuttaisi rautatietavaraliikenteen aloittamista (lähes kaikilla tilanne oli se, että rautatiekuljetukset eivät ole relevantti tai tarpeellinen vaihtoehto). Osa yrityksistä kertoi, että voisi aloittaa rautatiekuljetukset, jos vienti tai tuonti esim. Venäjälle tai Kiinaan kasvaisi nykyisestä tai jos rautatiekuljetusten kilpailukyky paransi (hinta, joustavuus, laatu, raideyhteydet).
- Joka kymmenes yrityksistä ilmoittaa, että he ovat luopuneet rautatiekuljetuksista (sellaiset yritykset, joilla on ollut aiemmin rautatiekuljetuksia, mutta ei ole enää). Keskeisimpinä syinä ovat kuljetustarpeen poistuminen, liikenteen siirtyminen kumipyörille, muutokset omassa tuotannossa tai tarpeessa. Myös kustannukset, huono rataverkko ja palvelun joustamattomuus mainitaan syinä.

## Yhteenveto 2/4

- Kuljetuksia omaavilla yrityksillä keskimäärin 26 % kaikista kuljetuksista liikkuu rautateillä. Alle puolet (44 %) on kokojunakuljetuksia, 60 % on yksittäisiä vaunuja tai vaunuryhmiä. Rautatiekuljetuksien osuus on 3 viime vuoden aikana kasvanut 37 prosentilla yrityksistä, pysynyt samana 43 prosentilla ja vähentynyt alle viidenneksellä. Kokonaisuudessaan osuus on siis hieman kasvanut. Saman suuntainen tulos on arviossa seuraavan kolmen vuoden osuuden kehittämisessä. 42 prosenttia arvioi osuuden kasvavan, 40 prosentilla se pysyy ennallaan, ja 11 prosentilla osuus vähenee nykyisestä.
- Rautatiekuljetusten tai –markkinoiden kehitystoiveena esitetään parempia yhteyksiä ja kapasiteettia (raiteita, kalustoa jne.) sekä enemmän kilpailua markkinoille. Kilpailu voisi näkyä myös alentuvina hintoina tai hintakilpailukyknä. Junan ja muiden kuljetusmuotojen aiempaa parempi yhdistettävyyys voisi olla vaikuttava tekijä, joka joidenkin kohdalla saisi pohtimaan kuljetusratkaisuja.
- Uusia innovaatiota alalle esitetään uusista reiteistä ja kuljetusmuotojen yhdistämisestä, Venäjä-Kiina yhteyksien parantamisesta sekä digitaalisista ratkaisuista.
- Rautatiekuljetusten lisäämisen näkökulmasta mainitaan rataverkko ja yhteydet, kustannustehokkuus sekä osin myös joustavuus. Hinta on kuitenkin yleisimmin mainittu asia kuljetusten lisäämisen edellytyksenä.
- Yhdistelmäkuljetuksia ilmoittaa käyttävänsä 40 prosenttia yrityksistä. Onko niillä, jotka eivät nyt käytä rautatiekuljetuksia, tarpeeksi tietoa näistä mahdollisuuksista? Yhdistelmäkuljetusten tarve nousee kuitenkin voimakkaasti esiin tai sitä esitetään kuljetusten lisäämisen tekijänä ja innovaationa.
- Arvosana yhdistelmäkuljetuksille on kohtalaisen hyvä: 44 prosenttia antaa neutraalin arvosanan, yli kolmannes hyvän ja lähes viidennes erittäin hyvän arvosanan. Heikkoa arvosanaa ei anna yksikään yritys.

## Yhteenveto 3/4

- Rautatiekuljetusten markkinoiden kilpailun katsotaan toimivan melko huonosti. Vain 6 prosenttia katsoo sen toimivan melko hyvin, vajaa viidennes kohtalaisesti, lähes neljännes melko huonosti ja 13 prosenttia erittäin huonosti. 41 prosenttia ei osaa ottaa kantaa asiaan (eivät käytä rautatiekuljetuksia).
- Silti kilpailutilanteen katsotaan kehittyneen hyvään suuntaan; kolmannes katsoo kilpailun parantuneen, lähes puolet pysyneen ennallaan ja vain 3 prosenttia arvioi tilanteen heikentyneen.
- Rautatiekuljetusten laadun yleisarvosanaksi saadaan kohtalaisen hyvä arvosana: keskiarvo on 1-5 asteikolla 3,48. Hyvän arvosanan antaa yli puolet, neljännes antaa neutraalin arvosanan ja 12 prosenttia heikon.
- Ulkopuolisia terminaalipalveluja kertoo käyttävänsä vähän yli puolet rautatiekuljetuksia omaavista yrityksistä. Satamissa näitä palveluja käyttää 70 prosenttia ja muualla sisämaassa 73 prosenttia. Arvosana terminaalipalveluille on melko hyvä; keskiarvo on 1-5 asteikolla 3,76. Hyvän arvosanan antaa noin kaksi kolmesta vastaajasta, reilu viidennes antaa neutraalin arvosanan ja vain 3 prosenttia heikon arvosanan.
- Rautatiekuljetusten laatutekijät arvioidaan melko myönteisesti. Parhaan laatuarvosanan saa kuljetusten turvallisuus, keskiarvo 4,36 (vain 1 % kielteisiä arvosanoja). Myös tuotteiden vahingoittumattomuus kuljetusten aikana arvioidaan erittäin hyväksi; keskiarvo 4,26 (kriittisiä arvosanoja 3 %). Kuljetusten toimivuus ja kuljetusten järjestämisen helppous saa hyvän arvosanan; keskiarvo vähän yli 3,70. Hieman kriittisemmin arvioidaan kuljetusten luotettavuutta, keskiarvo 3,54 ja heikkoja arvosanoja 12 %.

# Yhteenveto 4/4

- Rautatiekuljetusten laadun katsotaan kehittyneen vain hyvään suuntaan viimeisen kolmen vuoden aikana; reilu viidennes katsoo laadun parantuneen, yli puolet pysyneen ennallaan ja 13 prosenttia arvioi laadun heikentyneen.
- Tulos on myönteisempi kun arvioidaan laadun kehittymistä seuraavan kolmen vuoden aikana; kolmannes arvioi laadun parantuvan, 60 prosenttia pysyvän ennallaan ja vain 1 prosentti arvioi laadun heikkenevän.
- Kansainvälisiä kuljetuksia on 71 prosentilla yrityksistä. Joka kymmenellä ei näitä ole vaikka tarvetta niille olisi. 15 prosenttia ei tarvitse kv-kuljetuksia. Noin kolmannekselle kv-kuljetusten merkitys on melko suuri, samalle osuudelle melko pieni. Erittäin suuri merkitys on 15 prosentille yrityksistä.
- Kv-kuljetusten katsotaan kehittyneen hyvään suuntaan viime vuosina: kolmannes arvioi näiden parantuneen, 42 prosentilla pysyneen ennallaan ja alle joka kymmenellä heikentyneen.
- Ympäristönäkökulmilla on kohtalaisen suuri merkitys kuljetusmuodon valinnassa. Keskiarvo 1-4 asteikolla on 2,4. Yrityksillä, joilla on rautatiekuljetuksia, merkitys on suurempi kuin yrityksillä, joilla kuljetuksia ei ole. Yli puolet yrityksistä kertoo vaikutuksen olevan erittäin tai melko suuri, reilu neljännes pitää vaikutusta melko pienenä ja vaille viidennes vähäisenä.
- Ympäristönäkökulman merkityksen arvioidaan vahvasti lisääntyneen. Kaksi yritystä kolmesta kertoo merkityksen kasvaneen, vaille kolmannes pysyneen suunnilleen ennallaan. Vain pari yritystä sanoo merkityksen vähentyneen.



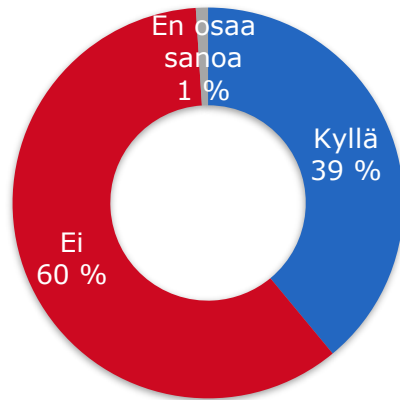
# Pohdintaa

- Rautatiekuljetusten käytön esteenä on pääsääntöisesti se, että ei ole tarvetta tai rautatiekuljetukset eivät muuten sovellu yritykselle. Hinnoittelu mainitaan yhtenä syynä, mutta se ei kokonaisuudessaan nouse merkittäväksi tekijäksi.
- Rautateiden kuljetusmarkkinoiden kilpailun ei katsota toimivan kovin hyvin.
- Kilpailua toivotaan lisää.
- Tavaraliikennemarkkinoiden tarjonta ja hinnoittelu on tehty isojen volyymien tarpeisiin.
- Yleisarvosana tavaraliikenteen rautatiekuljetuksille on hyvä. Myös laatulementit ovat kunnossa ja kehittyneet hyvään suuntaan.
- Yhdistelmäkuljetuksia käytetään ja arvosana niille on hyvä. Eikö pienen volyymin kuljetustarpeissa tätä yhdistelmäkuljetusten mahdollisuutta ole tiedostettu? Tähän toivotaan ja nähdään tulevan kehitystä. Onko jo nyt markkinoilla mahdollisuuksia, joita ei osata hyödyntää?
- Ympäristöarvot ovat tärkeitä ja rautatiekuljetukset nähdään hyvänä kuljetusmuotona tämän suhteen.

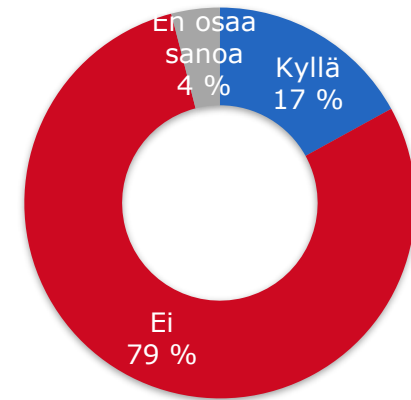
# Tutkimuksen tulokset

# Yrityksen rautatiekuljetukset

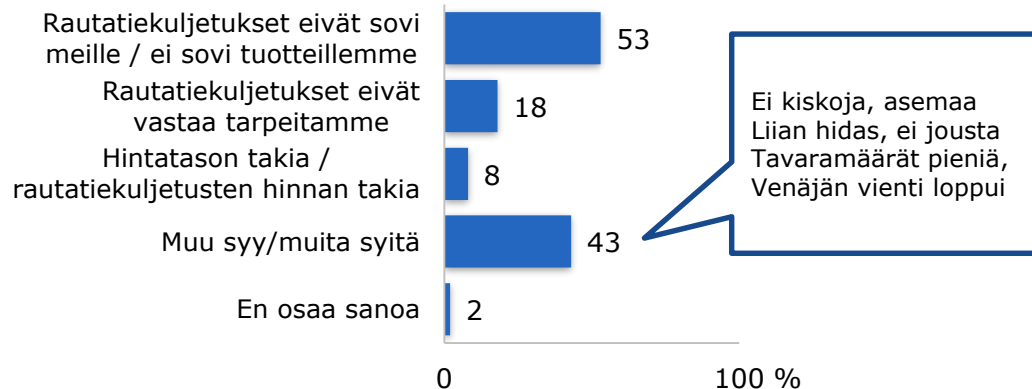
Rautatiekuljetuksia viimeisen 12 kk:n aikana  
Kaikki vastaajat, n=173



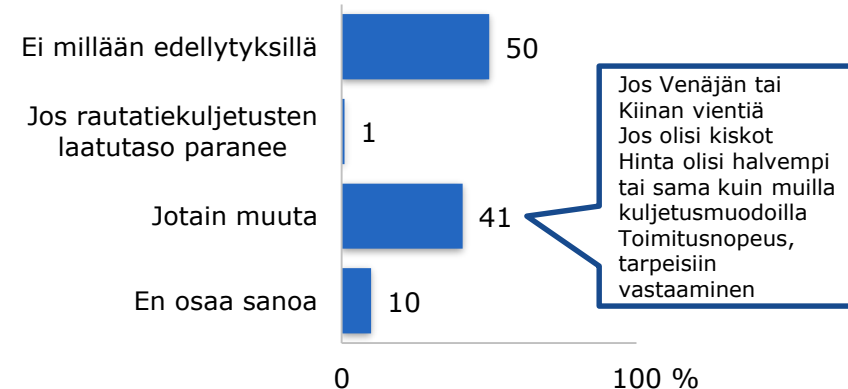
Rautatiekuljetuksia aiemmin  
(ei viim. 12 kk aikana)  
Ei ole ollut rautatiekuljetuksia 12 kk aikana, n=105



Miksi ei käytä rautatiekuljetuksia  
Ei ole koskaan käyttänyt rautatiekuljetuksia, n=83



Millä edellytyksillä voisi aloittaa tavarakuljetukset rautateillä  
Ei ole ollut rautatiekuljetuksia 12 kk aikana, n=105



# Miksi ette käytä rautatiekuljetuksista, muu syy mikä?

- Ei raiteita tai säännöllisiä yhteyksiä, sijainti huono (12 kpl)
- Liian pienet kuljetusmäärät, tuotteet eivät sovi raiteille (10 kpl)
- Asiakkaiden sopimukset tai asiakas määrää kuljetusmuodon (6 kpl)
- Muut kuljetusmuodot nopeampia ja joustavia (4 kpl)
- Muut muodot halvempia (2 kpl)
- Vaatii erikoiskalustoa
- Venäjän vienti loppui

# Miksi luovuttu rautatiekuljetuksista?

- Tarve poistunut, tuotannon muutokset, Venäjän viennin supistuminen
- Rata purettu
- Kuljetusten hinta
- Huonot rataverkkoyhteydet, ratapiha huonossa kunnossa
- Renkaiden päällä sujuvampaa ja/tai nopeampaa

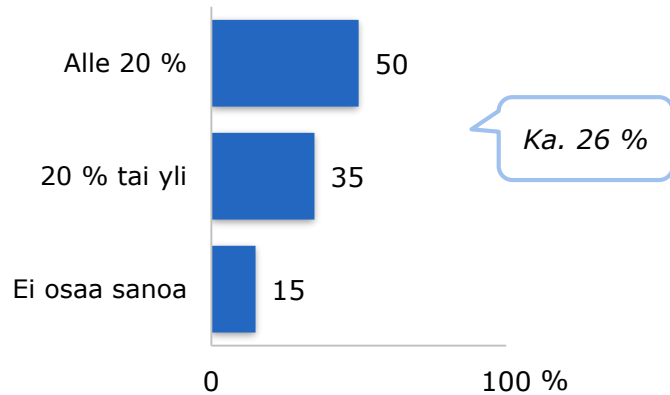
# Miksi yrityksessäanne on valittu rautatiekuljetukset tuotteiden kuljettamiseen?

- Nopeus; kuljetus on nopeampi kuin laiva, maantie tai lentorahtina
- Hinta on edullisempi tai kuljetus on kustannustehokkain tapa, kun volyymit suuria
- Muu kuin rautatiekuljetus ei sovellu tai ole edes vaihtoehto, kun on todella suuria määriä kuljetettavaa tavaraa
- Muutama kommentti: ekologisuus ja ympäristönäkökohdat, hiilijalanjälki
- Venäjän tuonti/vienti, paras tapa

# Rautatiekuljetusten osuus ja kehitys

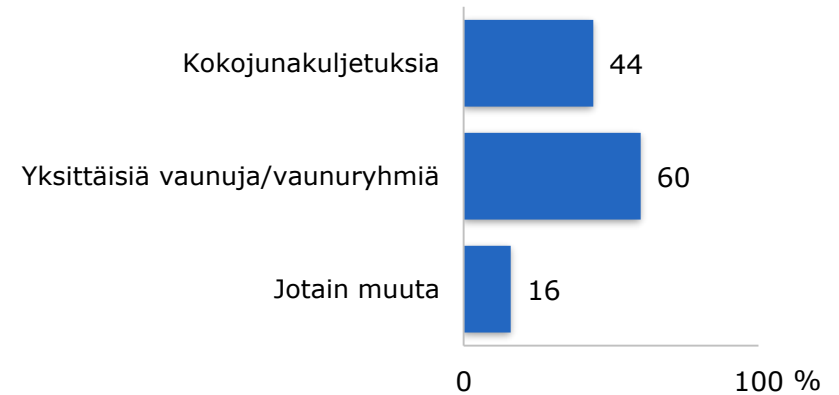
## Rautatiekuljetusten osuus kaikista kuljetuksista

On ollut rautatiekuljetuksia 12 kk aikana, n=68



## Millaisia rautatiekuljetukset yleensä ovat tyypiltään

On ollut rautatiekuljetuksia 12 kk aikana, n=68



## Rautatiekuljetusten osuuden kehitys

On ollut rautatiekuljetuksia 12 kk aikana, n=68



# Miten toivoisitte rautatiekuljetusten kehittyvän tulevaisuudessa?

- Nopeampia yhteyksiä, enemmän kapasiteettia, raideyhteys Baltiaan ja Eurooppaan
- Mahdollisuus pienempiin tavaraeriin
- Hinnoittelu myös pienille volyymeille, edullisemmat kustannukset
- Kilpailua lisää, uusia toimijoita markkinoille
- Kaluston vuokraus, vaunujen saatavuuden varmistaminen
- Sujuvuutta ja joustavuutta lisää
- Konseptointia, jotta saadaan logistiikka kuljetusliikkeiden kanssa toimivaksi, auto-juna-auto, auto-juna-merikuljetus toimivaksi, kuten esim. Saksassa
- Rautatiekuljetukset nähdään ekologisena ja ympäristöystävällisenä "hyvänä" vaihtoehtona, jos vain tarpeet saadaan tyydytettyä. Ne, joille rautatiekuljetukset eivät ole vaihtoehto, toivovat silti, että rautatiekuljetukset kehittyvät ja kasvavat



# Millaisia innovaatioita näkisitte syntyvän rautatiekuljetukseen lähitulevaisuudessa?

- Valtaosa ei näe mitään innovaatioita näköpiirissä, rautatiekuljetukset eivät sovellu heille
- Enemmän vaihtoehtoja, reittejä ja kuljetusmuotojen yhdistäminen
- Venäjä-Kiina yhteyden parantaminen, suora yhteys Kiinaan
- Rautatie – muu -kuljetusmuodon yhdistäminen, esim. saksalaista combi-transsia eli yhdistettyä juna- ja kuorma-autokuljetusta. Erityisesti auto-juna-liikenteen yhdistäminen
- Digitaalisuus, lähinnä seurantajärjestelmät
- Yksittäisiä kommentteja: Tunneli Tallinnaan, luotijuna, vaunukehitystä

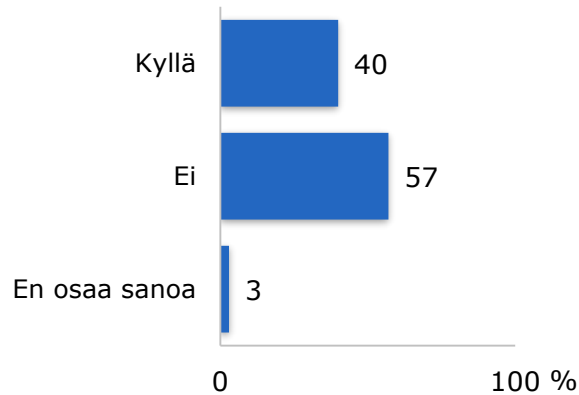
# Millä edellytyksillä lisäisitte rautatiekuljetusten määrää?

- Selvästi yleisin kommentti on hinta, kustannustehokkuus
- (Kuljetusten) joustavuutta lisää
- Jos myös pienemmät tavaraerät olisi mahdollista kuljettaa, hinnoittelu pienimmille erille kilpailukykyiseksi
- Kapasiteettia lisää, paremmin tarpeita vastaava vaunukalusto

# Yhdistelmäkuljetukset ja logistiikka

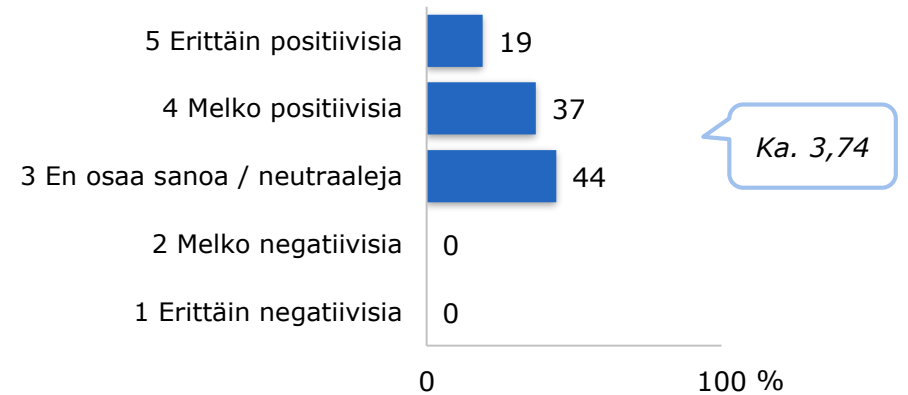
## Käyttääkö rautatiekuljetuksissa yhdistelmäkuljetuksia (esim. auto-juna)

*On ollut rautatiekuljetuksia 12 kk aikana, n=68*



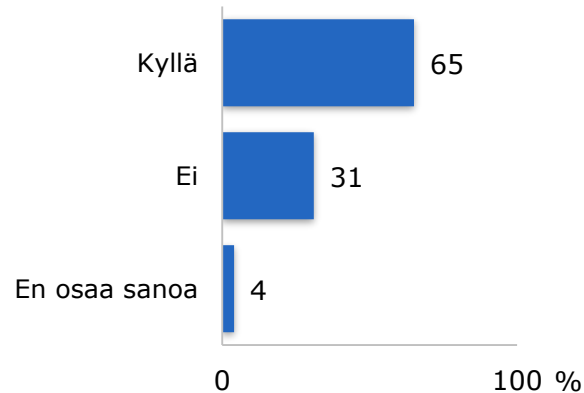
## Millaisia kokemuksia on yhdistelmäkuljetuksista

*Käyttää yhdistelmäkuljetuksia, n=27*



## Käyttääkö logistiikkayritysten palveluja kuljetusjärjestelyjen osalta

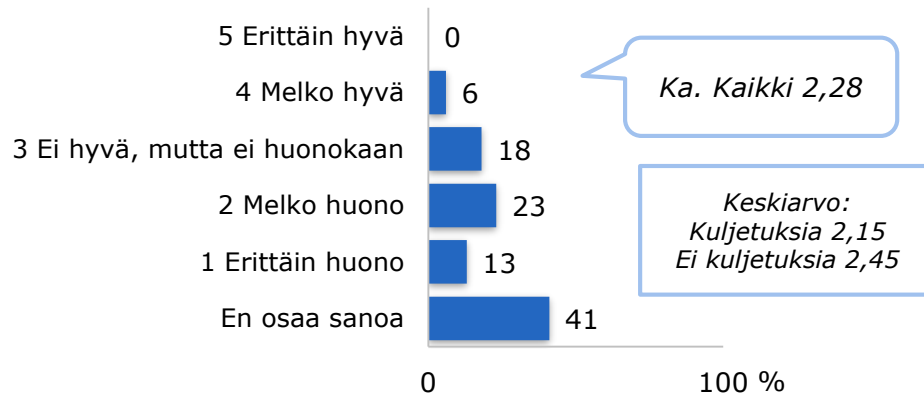
*On ollut rautatiekuljetuksia 12 kk aikana, n=68*



# Rautatiekuljetusten markkinoiden kilpailu ja sen toimivuus

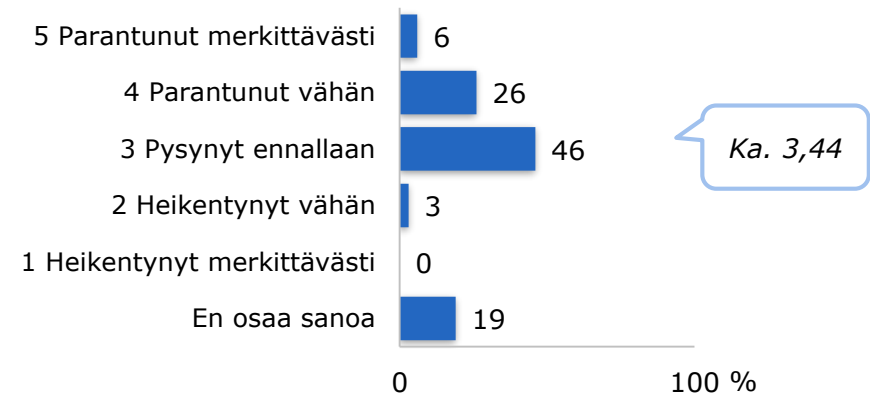
## Markkinoiden kilpailun toimivuus

Kaikki vastaajat, n=173



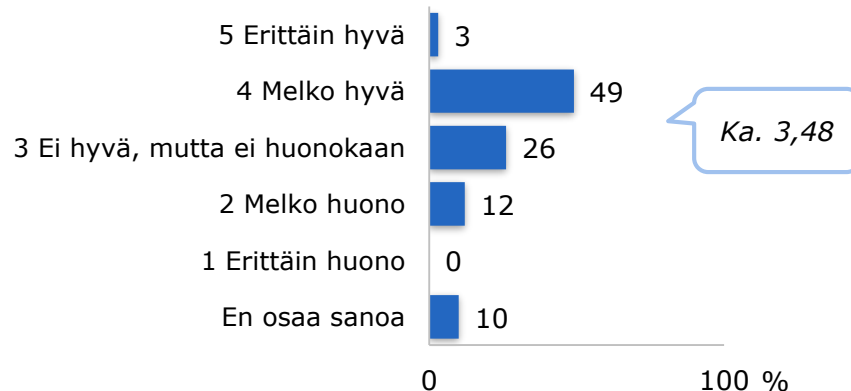
## Kilpailun toimivuuden muutos 3-5 vuoden aikana

On ollut rautatiekuljetuksia 12 kk aikana, n=68



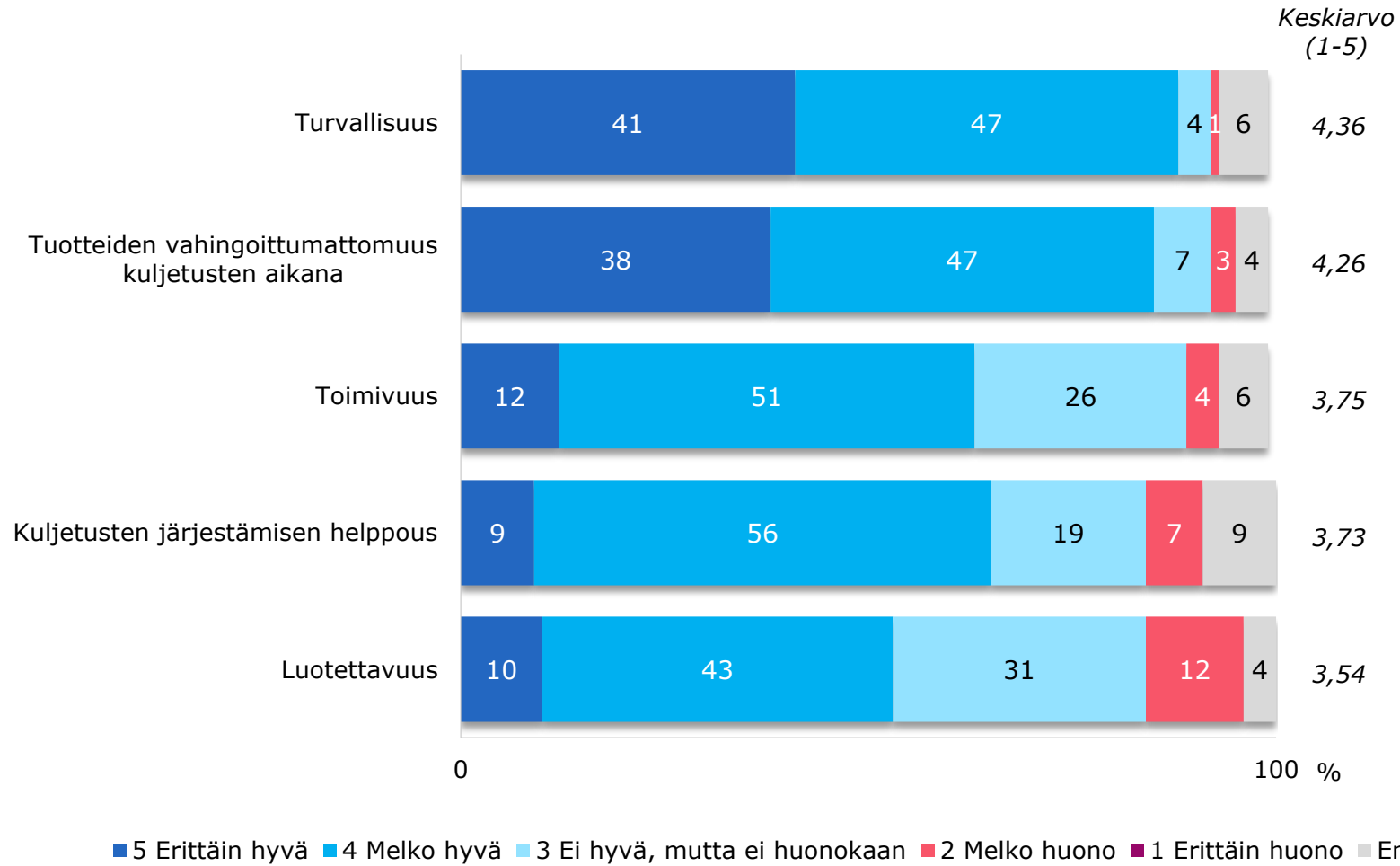
## Rautatiekuljetusten laadun yleisarvosana

On ollut rautatiekuljetuksia 12 kk aikana, n=68



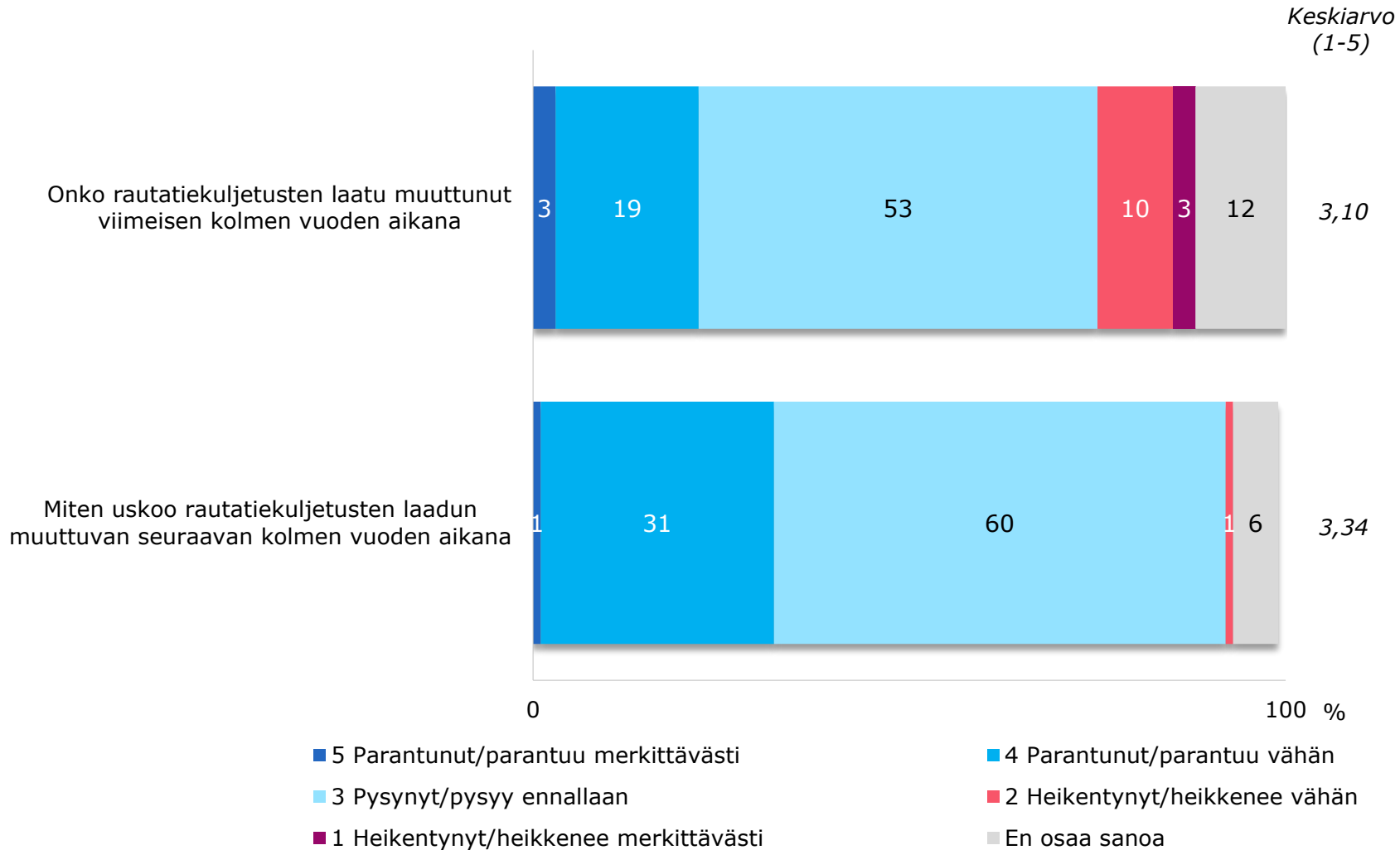
# Rautatiekuljetusten laatu

On ollut rautatiekuljetuksia 12 kk aikana, n=68



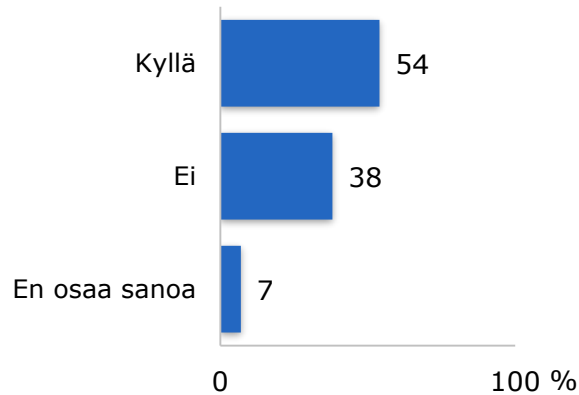
# Rautatiekuljetusten laadun muutos

On ollut rautatiekuljetuksia 12 kk aikana, n=68

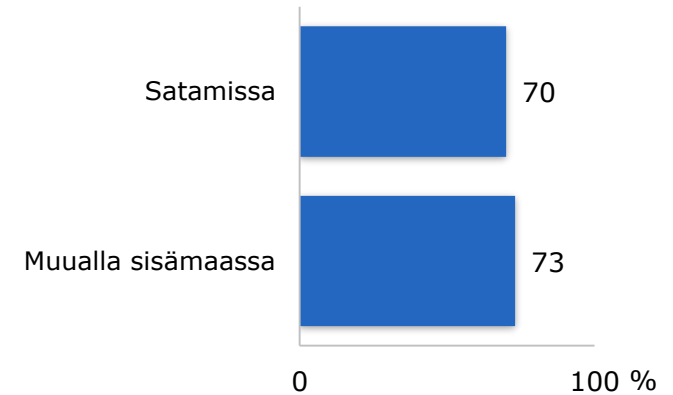


# Ulkopuoliset terminaalipalvelut rautatiekuljetuksissa

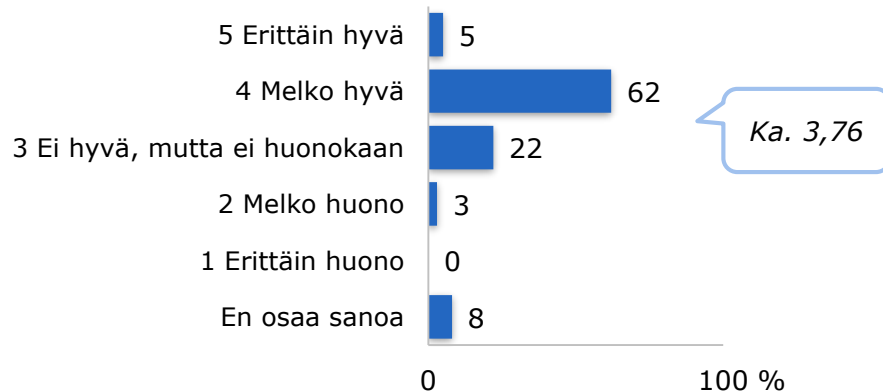
Käyttääkö ulkopuolisia terminaalipalveluita  
*On ollut rautatiekuljetuksia 12 kk aikana, n=68*



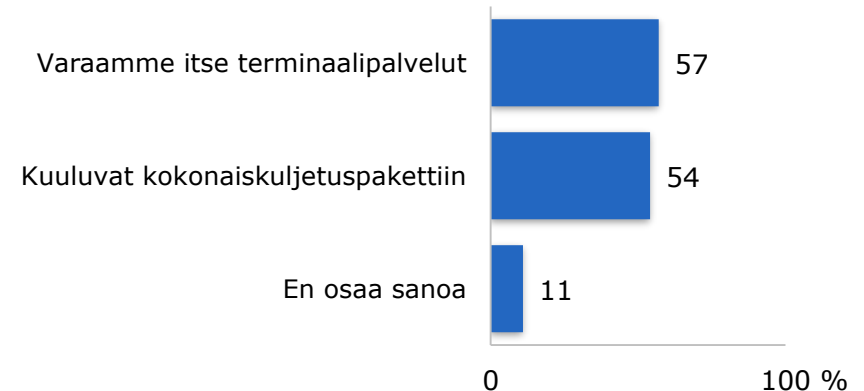
Terminaalipalvelujen sijainti  
*Käyttää ulkopuolisia terminaalipalveluja, n=37*



Arvosana terminaalipalveluille  
*Käyttää ulkopuolisia terminaalipalveluja, n=37*



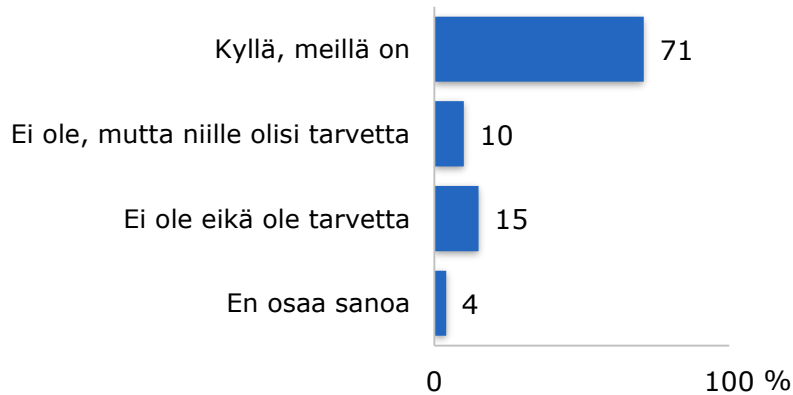
Varaako palvelut itse vai onko kuljetuspaketti  
*Käyttää ulkopuolisia terminaalipalveluja, n=37*



# Kansainväliset rautatiekuljetukset

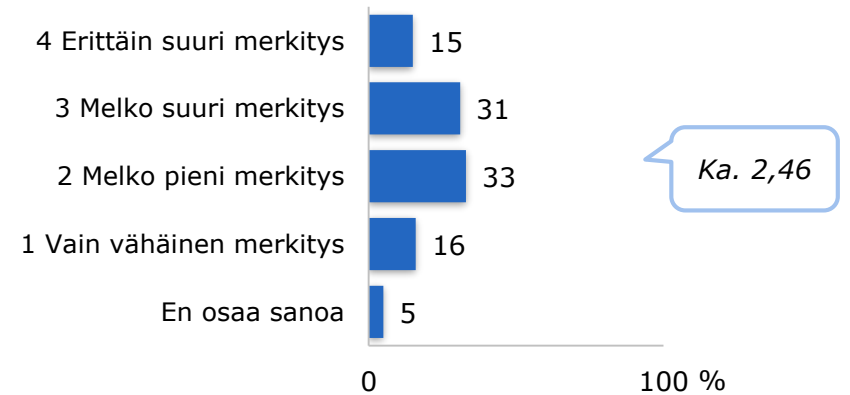
## Käytössä kansainvälisiä rautatiekuljetuksia

*On ollut rautatiekuljetuksia 12 kk aikana, n=68*



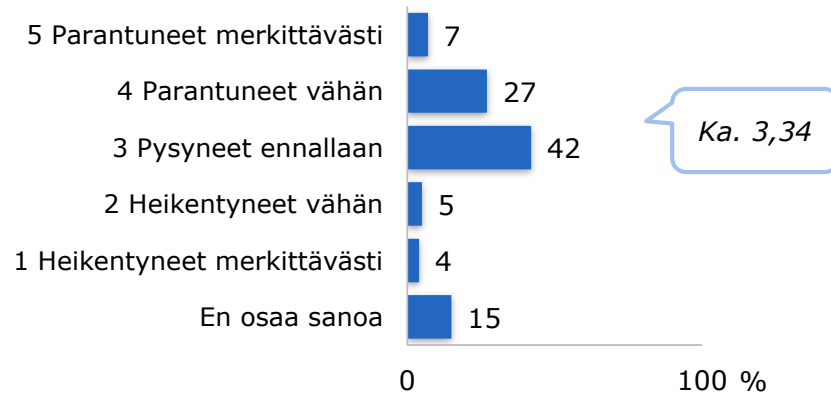
## Kansainvälisten rautatiekuljetusten merkitys

*On kansainvälisiä rautatiekuljetuksia tai olisi tarvetta, n=55*



## Kansainvälisten yhteyksien kehitys viime vuosina

*On kansainvälisiä rautatiekuljetuksia tai olisi tarvetta, n=55*



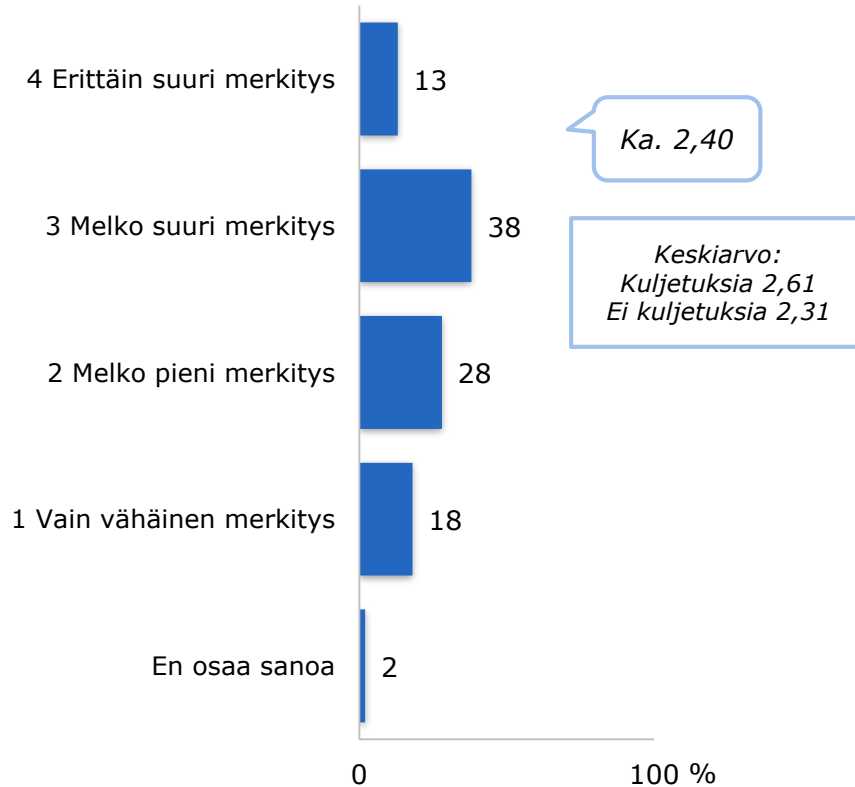


# Millaisia odotuksia teillä on kansainvälisten rautatieyhteyksien suhteen?

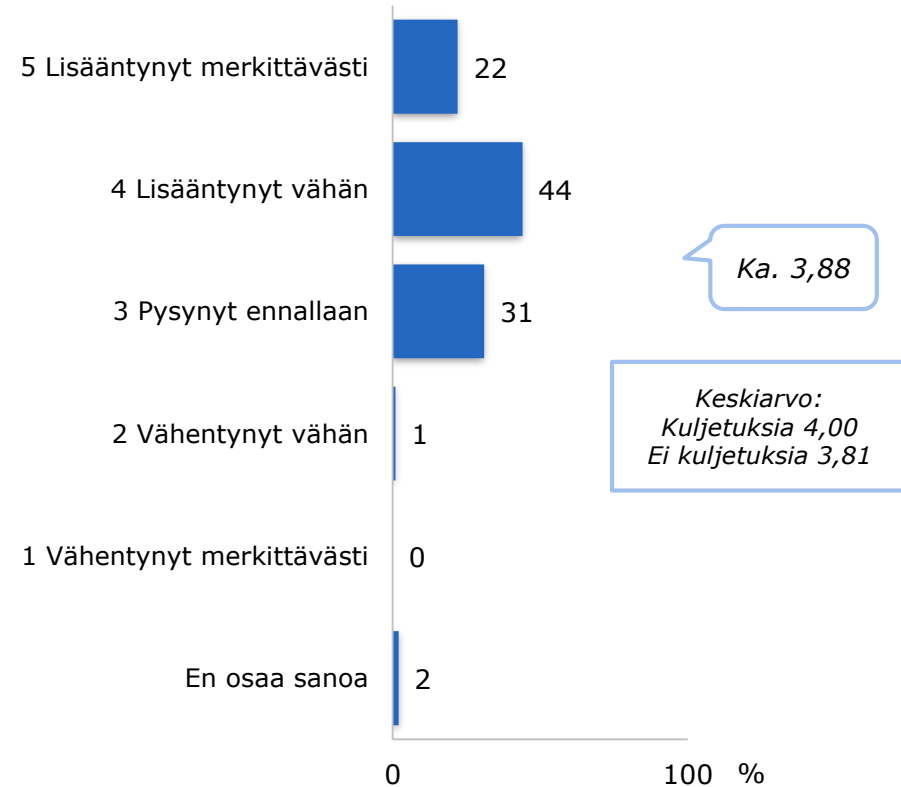
- Nopeammat yhteydet
- Yhteydet Kiina, Venäjä, Eurooppa
- Joustavuus
- Maantieteellinen kattavuus, myös Suomessa
- Venäjän kuljetusten laatu; aikataulut (viivästykset), tullitarkastukset
- Ruuhkautuneet ratapihat pitäisi saada ratkaistua

# Ympäristönäkökulmat

Ympäristönäkökulmien merkitys  
kuljetusmuodon valinnassa  
*Kaikki vastaajat, n=173*



Ympäristönäkökulmien merkitysten muutos  
*Kaikki vastaajat, n=173*



# Taulukot

# Taulukot

- Taulukoissa on väritetty **sinisellä** ne rivit, jotka kertovat vastaajien lukumäärän.
- Kun jokin prosenttiluku on taulukossa kirkkaan vihreällä tai pinkillä alustalla, tarkoittaa se sitä, että kyseinen tulos eroaa merkitsevästi vastaavasta kokonaistuloksesta 99 %:n luottamustasolla, eli se voisi olla sattumasta johtuva vain yhdessä tapauksessa sadasta. Vihreällä merkityt eroavat merkitsevästi ylöspäin ja pinkillä merkityt alaspäin.
- Kun luku on taulukossa vaalealla vihreällä tai pinkillä alustalla, on ero merkitsevä 95 %:n tasolla.

Kaksoisklikkaa  
hiirellä oheista  
**Taulukot**-objektia  
saadaksesi  
näkyviin  
tutkimustaulukot  
Excel-muodossa



Taulukot

**Avoimista kommenteista muodostettu  
sanapilvi  
(avoimissa kommenteissa esiintyvistä  
sanoista laadittu sanapilviesitys)**



*Rautatiealan*  
**SÄÄNTELYELIN**

Kumpulantie 9, 00520 Helsinki

PL 467, 00101 Helsinki

Puhelin 029 534 5000

[www.saantelyelin.fi](http://www.saantelyelin.fi)