

FINNAIR AMERIKASSA - LYHYT OPPIMÄÄRÄ

Leif Lundström

Finnair, tai silloinen Aero Oy, suunnitteli Atlantin ylityksiä jo ennen toista maailmansotaa, kun valmistauduttiin Helsingin Kiinan sotaansa käyvältä Japanilta perimiin olympialaisiin. Koneetkin tilattiin, kaksi Focke-Wulff 200 Condoria. Vaan sota saavutti myös Euroopan ja koneetkin tarvittiin kyllä Atlantilla mutta Saksan Luftwaffen puuhiin. Toinen ja vain puolivakava yritys tehtiin sodan jälkeen 40-luvun puolivälissä, jolloin koneeksi kaavailtiin DC-4:sta ja kentäksi Hankoon raivattavaa kyllin pitkää rataa. Tähän liittyviä aikataulujen sinikopioita löytyi vielä 60-luvun alussa liikennesuunnittelun arkistoista.

Ensimmäinen kone tuli "etuajassa" ja niinpä sillä keväällä 1969 pääsivät ensimmäisinä lentämään lomamatkalaiset Kanarian saarille. Toukokuun 15. päivänä 1969 lähti Paavo Nurmeksi ristitty DC-8-62 ensimmäiselle reittilennolle Helsinki - Kööpenhamina - Amsterdam - New York. Se ei toki ollut ensimmäinen suomalainen kaupallinen lento USA:an. Kar-Air oli jo vuodesta 1961 lentänyt DC-6:lla sinne tilauslentoja.

Finnairilla oli ollut myyntitoimisto jo jonkin aikaa New Yorkissa. Ensin sitä hoiteli sivutoimenaan silloisen MEKin paikallisedustaja Herman Ramo, joka muuten esiintyi yhdessä Suomen ensimmäisistä televisiomainoksista (Kolombian kahvi), kunnes Pentti Rosenberg lähetettiin varsinaiseksi Finnairin edustajaksi. Muutamaa vuotta ennen lentojen alkua New Yorkin organisaatiota johti Jukka Syrjänen. Pentti siirtyi avaaman länsirannikon myyntiä Los Angelesiin, mutta lentojen jo hämöttäessä alkoi Calle Nybergin aika. Organisaatio laajeni, uusia toimistoja avattiin ja henkilökuntaa palkattiin, interline-myynti kun tyssäsi kerralla, kun Finnair ilmaantui uudeksi kilpailijaksi Atlantin ylityksiin.

Finnair oli tilannut DC-8 koneensa ns. sekaversioina, joilla voitiin kuljettaa myös palletrahtia - ja hyvä niin, sillä alkuvuosina matkustajakuormat olivat usein varsinkin talviaikaan vaatimattomia. Ilman rahdin tuomaa lisätienestiä tulos olisi ollut surkea - kehumista siinä ei ollut nytkään. Tilanne johti joskus koomisiin kommentteihin, kun ko-

neessa oli 8 rahtipallettia edessä ja takana vain 58 matkustajapaikkaa, mukaan lukien 12 tuolin ensimmäinen luokka. Eräs amerikkalainen ensimmäisen luokan matkustaja totesikin, että "teillä täytyy olla maailman pisin ohjaamo, koska istuin ensimmäisessä luokassa, ja siipi oli pitkällä edessäni!" Aloittaessaan liikenteen DC-8 -koneilla Finnair oli kuitenkin jo jäämässä kehityksen tulevasta suunnasta - vain vuotta myöhemmin introdusoi PanAm ensimmäisenä maailmassa laajarunkokoneen Boeing 747:n. Siitä ja sen kilpailijoista, McDonnell-Douglas DC-10stä ja Lockheedin Tri Starista eli 1011:stä, tuli nopeasti matkustajien ehdottomia suosikkeja.

Alkuvuosina, jolloin hinnoittelu oli vahvasti IATA-sidonnaista, lennettiin kesäkausina Amerikan eri kohteisiin enemmän tilauslentoja kuin reittilentoja. Tilajina olivat Suomi-Seura, SAYL jne., jotka voimassaolevien sääntöjen puitteissa pystyivät myymään paikat jäsenilleen reittihintoihin nähden huomattavasti halvemmalla.

Myös Finnairissa oltiin tietoisia, että toiminnan jatkaminen vaati laajarunkokoneisiin investointia. Niinpä samalta tutulta valmistajalta tilattiin jatkumona DC-10-30 -koneita, aluksi 3 kappaletta. Siihen aikaan liikenneoikeudet olivat varsinaista maidenvälistä kauppaa ja kiistatavaraa, ja siksi ennen pitkää Finnairinkin Atlantin-lennoilta jäivät välilaskuasemina pois ensin Kööpenhamina ja sittemmin myös Amsterdam.

Finnairin laajarunkoliikenne alkoi sikäli hankalissa merkeissä, että konetyypille AA:n lennolla sattunut tuhoisa onnettomuus Chicagossa johti kaikkien maailman DC-10 -koneiden lentokieltoon useaksi viikoksi. DC-8 joutui paikkaamaan mitä paikattavissa oli. Myöskään markkinatilanne Pohjois-Atlantilla ei ollut noususuhdanteinen- ja reitillä elettiin kitukasvuisena. Organisaatiomielessä allekirjoittanut saapui Callen jäljiltä ns. valmiiseen pöytään, mutta markkinatilanne oli haastava myytävän kapasiteetin lähes kaksinkertaistuttua yli yön.

Henkilökohtainen kosketukseni Atlantin reittiin alkoi kyllä jo liikennesuunnittelupäällikön vakans-

silla aikataulujen suunnittelussa, ja mieleenpainuvaksi kokemukseksi jäi JF Kennedyn ns. slottikokous Washingtonissa heinäkuussa 1969, jossa vain TWA:n edustajan palopuhe Suomesta talvisotineen, velanmaksuineen ja paavo nurmineen toi meille yleensä minkäänlaiset myytävissä olevat laskeutumis- ja lähtöajat Kennedyllä seuraaville aikataulukausille. Ne ajat ovat tänäänkin lähestulkoon samat. Yksi kokouspäiväkin meni pitkäksi, kun kaikki osanottajat siirtyivät televisioiden ääreen seuraamaan Neil Armstrongin laskeutumista kuuhun.

Pohjois-Amerikassa avattiin uusia toimistoja, ja vuonna 1977 lisättiin kohdeluettelo Montreal; Torontoon ei saatu lupia. Presidentti Carterin kaudella alkoi kuitenkin CAB:n (Civil Aeronautics Board) alasajo, ja monet reittiliikenteen esteet kuten esim. hinnoittelu ja myynti helpottuivat. IATAN valvova silmä oli toki aina paikalla, mutta ei ole salaisuus, että niin Finnairin kuin kaikkien muidenkin Atlantin lentoyhtiöiden yhtenä myyntityön parametrina oli matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien ”lahjonta” ylimääräisten komissioiden muodossa ja usein ”ruskeina kirjekuorina”. Hinnoittelu ja markkinointiratkaisut, jotka ovat olleet nykypäivää jo pari vuosikymmentä, johtivat julkisuuteen tullessaan vielä 70-luvulla suuriin sakkoihin ja nimenomaan Amerikan päässä jopa vankilatuomioihin.

Yhdysvaltain viranomaisten kanssa käytyjen parivuotisten neuvottelujen tuloksena saatiin 1981 lupa lentää kolmeen uuteen kohteeseen USA:ssa ja niin avattiin länsirannikon reitti Seattlen kautta Los Angelesiin. 80-luvun alkuvuosina Finnairin liikenne Pohjois-Atlantilla oli suurimmillaan. Kylmän sodan jatkona Neuvostoliitto oli liikenteellisesti amerikkalaisille yhtiöille tabu, PanAm lensi joitakin kausia muutamaa viikkolentoa ja Aeroflot piti yllä paria Moskova-New York -vuoroa kuljettaen lähinnä omia kansalaisiaan virkatehtävissä. Amerikkalaisten kiinnostus salaperäiseen rautaesiripun takaiseen maailmaan oli kuitenkin kova ja tähän saumaan sopi Finnair, jolla oli suorat lennot Helsinkiin ja sujuvat jatkot niin Leningradiin kuin Moskovaankin – se oli sen ajan Helsinki Gatewayta.

Matkanjärjestäjien ryhmämatkat ja erikoisryhmät olivat liikenteen perusta alusta alkaen, ja niiden merkitys kasvoi ”pelon ilmapiirin” muututtua enemmänkin uteliaisuudeksi. Mitään ”nettikauppaa” ei silloin tietenkään ollut. Yksittäismyynnin pääasiallinen kanava olivat matkatoimistot ja etnisellä puolella myös omat myyntitoimistot. Ainoa katusatoimistohan oli New Yorkissa. USA:ssa toimi

80-luvun alussa noin 15.000 matkatoimistoa, josta noin kolmannes myi vuositasolla edes yhden Finnair-matkan. Markkinointitoimenpiteet, niin henkilökohtaiset käynnit kuin postituksetkin, suunnattiin lähinnä juuri niille, joille yhtiö oli jotenkin tuttu. Finnairilla oli jo tuolloin varsin edistyksellinen automatisoitu myynnin seurantajärjestelmä, ja monet amerikkalaiset matkatoimistot ihmettelivät, kun edustamme kävi kiittelemässä myynnistä tietäen tarkkaan matkustajien lentopäivät, käytetyt hintaluokat ja jopa matkustajien nimet. Nämä ”lakanat” saatiin kuukausittain Helsingistä. Tieto perustui tilitettyjen lentolippujen tietokoneajoon.

Matkailijasegmentti hoitui sekä yhtiön omien valmismatkaohjelmien puitteissa (kuten Scandinavian/Russian Highlights) sekä toimimisena kuljetusyhtiönä eri matkanjärjestäjille niiden ohjelmien mukaan. Kaikki merkittävimmät Neuvostoliiton matkoja järjestävät matkanjärjestäjät olivat Finnairin asiakkaita, ja olimme Intouristin suurin yhteistyökumppani. Urheiluryhmät oli luotava itse, otteluineen päivineen. Varsinkin juniorijääkiekkjoukkueita saatiin hyvällä menestyksellä Suomeen ja Skandinaviaan.

Kaikki myyntityö oli sananmukaisesti myyntityötä oli se sitten ”business-to-business” tai ”suoraan kuluttajalle” suuntautuvaa ja paljolti henkilökohtaisiin tapaamisiin ja neuvotteluihin perustuvaa. Finnairin hankittua omistukseensa Savoy-hotellin Moskovasta piristyi korkeampien hintaluokkien liikematkustusmyynti, koska Savoy oli Moskovan paras hotelli, ja sieltä sai huoneen vain lentämällä Finnairilla.

Tietokoneistettujen paikanvarausjärjestelmien myötä helpottui myös myynti tilanteissa, joissa lento ei ollut päivittäinen kuten länsirannikolta ja New Yorkista talviaikaan sekä useat jatkolennot Helsingistä. Kun esim. entisen ABC- ”raamatun” kriteeri oli ”päivittäiset ensin”, niin paikanvarausjärjestelmään syötetty lentopäivä toi esiin parhaan yhteyden ensin liikennetiheydestä riippumatta.

Länsirannikon lentojen kannattavuus kärsi harvojen lentovuorojen korkeista kustannuksista ja ympärivuotisen kysynnän puutteesta. Lentojen kohteena kokeiltiin myös San Franciscoa ja Kana-dassa Torontoa, mutta suomalaispohjaisen liikematkustuksen vähyys, etnisen matkustussegmentin hupeneminen ja kesäpainotteisuus sekä lisääntynyt kilpaileva non-stop -tarjonta Helsingin kautta lennettäviin gateway-kohteisiin söivät näiden lentojen jatkuvuudelta taloudellisen pohjan. Liikematkus-



Leif Lundström

*Finnairin markkinointijohtaja
1985-98*

Finnairin USA:n johtaja 1975-85

tuksen potentiaalin yhtälöä voi verrata niihin aikoihin muun Skandinavian (SAS:n) ja Yhdysvaltain väliseen liikenteeseen, joka oli noin kolminkertainen Finnairin tarjontaan nähden. Näiden maiden kauppa Yhdysvaltain kanssa oli Suomeen verrattuna noin yksitoistakertainen.

Kylmän sodan päättyminen sekä USA:n ja Neuvostoliiton, sittemmin Venäjän, välien lämpeneminen johti myös siihen, että Finnairin valttikortti, yhteydet Pietariin ja Moskovaan, sai uutta non-stop -kilpailua niin amerikkalaisten kuin venäläistenkin kehittyvien lentoyhtiöiden taholta. New Yorkista maantieteellisesti katsoen Pietari ja Moskova ovat edelleenkin luontevimmat jatkokohteet - onhan New York kuitenkin Rooman leveyspiirillä. Tulevaisuudessa mahdollisuudet Venäjän gateway-liikenteen kehittämiseen ovat mahdollisuudessa avata jatkoiteitä Helsingistä Pohjois-Venäjälle, Siperiaan.

Amerikkalaisten lentoyhtiöiden vapautuneessa Pohjois-Atlantin ilmapiiressä aloittama aggressiivinen non-stop -lentojen lisääminen useista kymmenistä USA:n kohteista suoraan kaikkiin merkittäviin Länsi-Euroopan kohteisiin sekä New Yorkin hankaluus ja maine vaihtoasemana söivät edelleen liikennepotentiaalia. Oli Finnairille lottovoitto, että maantieteellisesti, kilpailullisesti ja kehityspotentiaaliltaan ylivertainen Kaukoitää aukeni myös liikennepoliittisesti. Finnairin Pohjois-Amerikan nykytarjonta, 4-7 viikkovuoroa yhteen kohteeseen, on pienempi kuin 30 vuotta sitten! Ei siis ihme, että Yhdysvallat tätä nykyä on Finnairille periferiaa, organisaatio lähes olematon ja myynti ja kaikki palvelut hoituvat kehittyneen tietotekniikan ja GSA-järjestelyjen kautta JFK:n kenttätoimintoja lukuun ottamatta.

Finnairin kenttätoiminnot JFK:lla ovat olleet monen isännän tiloissa. Aloitimme Braniffilla, sitten olivat vuorossa United ja allianssien myötä Delta ja lopuksi American. Finnairin mielenkiinto alliansseihin syntyi kanta-asiakasjärjestelmien, frequent flyer -ohjelmien myötä. Kun American lanseerasi ensimmäisen, eivät hekään tienneet avanneensa Pandoran lipasta. Muistan, että julkistamistilaisuudessa he ilmoittivat uskovansa, että järjestelmään voi liittyä lähes puoli miljoonaa jäsentä. No, nyt heillä lienee mennyt neljäkymmenen miljoonan raja rikki, ja lähes kaikilla lentoyhtiöillä ja alliansseilla on omansa. Ilman tätä järjestelmää yksittäisen ja varsinkin liikematkustuksen markkinointi olisi ollut mahdotonta. Heti alkuun pyrimme Americanin suojiin, mutta he eivät meitä huolineet - liian pieni ja liian kaukana, ei lisäarvoa. Tästä syntyi yhteys



Finna□

keinoin pyrki hyödyntämään. Pohtamohan sen lisäksi asettui New Yorkiin asumaan ja oli siten myöhemminkin käytettävissä. Tässä hänet nähdään Leif Lundströmin (oikealla) seurassa WOR-TV:n haastattelussa. Kuvassa näkyy olevan muitakin Suomi-aiheista, mm. siinä vaiheessa vielä varsin menestyksekkästä Finlandia-vodkaa. (Kuva: Al Levine)

Deltaan, jolle kelpasimme, mutta joka sitten Americanin myöhemmin lämmettyä jäsenyydellemme vuorostaan purettiin.

Kun American sitten muodosti allianssin British Airwaysin kanssa, ja Euroopassa Lufthansa sanoi yhteistyösopimuksen Finnairin kanssa irti SAS:n vaatimuksesta, oli tienviitta One Worldiin (jolla silloin ei ollut vielä nimeäkään) jo valmis.

Vuonna 1975 DC-10 -liikenteen jo alkaessa ei Finnairilla ollut Pohjois-Amerikassa edes tietokonepohjaista varausjärjestelmää, Finnresia, vaan paikanvaraukset lähetettiin telexillä Suomeen ja vahvistus tuli yleensä 24 tunnin kuluessa. Paikka-varaamo toimi puhelimin ja siellä työskenteli viitisentoista henkilöä. Myyntityön ollessa pääosin jalka- ja leukatyötä tarvittiin myös mittava myyntiorganisaatio. Suurimmillaan muistelen Finnairin Pohjois-Amerikan organisaatiossa olleen 142 henkilöä vakituisessa palveluksessa, mutta ulkoistaminen, "tulos tai ulos" -mentaliteetti ja pörssikurssien palvonta eivät myöskään vielä olleet liikkeenjohdon sanakirjan etusivulla.

Vuonna 1985, jolloin Börje Sandberg otti ohjat, Pohjois-Amerikassa elettiin vielä stabiloitua "vanhaa aikaa". Neuvostoliitto oli olemassa ja Berliinin muuri paikoillaan. Bo Longin siirryttyä takaisin "maailmanympärimatkaltaan" New Yorkiin elettiin

jo uuden ajan aamua. Hän joutui toteuttamaan Pohjois-Amerikan organisaation uuteen aikaan sopeuttamisen alkuvaiheet jättäen viestikapulan sitemmin Pekka Immoselle ja Antero Lahtiselle, joiden seuraajat ovatkin sitten jo eläneet nykyaikaa, ja Christina Collianderin nykyorganisaatio olisi mahnutun 70-luvun toimiston eteiseen.

Kaikkea kehitystä tulee kuitenkin tarkastella aikakauden funktiona, ja mitä tahansa ratkaisuja, jälkeinpäin tarkasteltuna oikeita tai väriä, on milloinkin tehty, niin ne on tehty käytettävissä olevin tiedoin ja toimintaympäristössä vallitsevin ehdoin. Finnairin lähtö Atlantin liikenteeseen oli rohkea ja taloudellisesti raskas veto, mutta tulevaisuutta ajatellen ainoa mahdollinen vaihtoehto hiljaiselle näivettymiselle. Finnairin oli oltava kalustollisesti isompiensa rinnalla, vaikka liikennepotentiaali ei olisi sitä edellyttänyt. 1960-luvulla Suomesta katsottuna kaukoliikenne ei voinut tarkoittaa muuta kun Atlantin ylitystä. Poliittinen ja liikennepoliittinen maailmankuva ei antanut "pallomaantieteelle" muita mahdollisuuksia. Atlantin liikenteen uusi nousu vaatii "takamaaston" laajempaa avautumista, ennen kaikkea Venäjälle. Eteläisemmät, väestörikkaat alueet kuten Intia ovat tässä liikenteessä kilpailutilanteen tuoman kannattavuusriskin vuoksi toistaiseksi kysymysmerkkejä.