



VUOSIKERTOMUS  
2020

# Paremmiin perillä



## Sisällysluettelo

Matkahuolto lyhyesti	2
Vuosi 2020 pähkinänkuoressa	3
Avainluvut	4
Toimitusjohtajan katsaus	5
Liiketoiminta-alueet	9
Matkustaja- ja liikennöitsijäpalvelut	10
Pakettipalvelut	13
Vastuullisuus	16
Hallituksen toimintakertomus	19
Tilinpäätös	23
Johtoryhmä	29
Hallitus	30

# Matkahuolto lyhyesti

Matkahuolto on suomalainen bussiliikenteen palvelu- ja markkinointiyhtiö. Tarjoamme asiakkaillemme – kuluttajille, yrityksille ja yhteisöille sekä liikennöitsijöille – monipuolisia matkustamiseen, kuljetuksiin ja logistiikkaan liittyviä palveluita, joiden avulla ihmiset ja paketit liikkuvat helposti ja nopeasti Suomen joka kolkkaan.

Jo lähes 90 vuoden ajan olemme pitäneet Suomea liikkeellä toimien joukkoliikenneoperaattorina sekä matkustaja- ja pakettipalveluiden alustatalouden\* edelläkävijänä. Viime vuosina olemme panostaneet digitaalisten palveluidemme kehittämiseen. Tahdomme tarjota asiakkaillemme täysin digitaaliset palveluketjut matkojen ja kuljetusten suunnitteluun, varaamiseen, maksamiseen ja seurantaan.

Vastuullisuus on aina ollut keskeistä toiminnassamme. Edistämme joukkoliikenteen käyttöä ja tuemme koko Suomen kattavalla palveluverkostollamme harvaanasuttujen seutujen elinvoimaisuutta. Toimintamallimme, jossa kuljetamme paketteja ja ihmisiä samalla kertaa, on ainutlaatuinen. Se vähentää ympäristövaikutuksia ja mahdollistaa palvelujen pitämisen saatavilla koko Suomessa. Osana tammikuussa 2021 hyväksyttyä uutta vastuullisuusohjelmaamme olemme asettaneet tavoitteeksemme olla hiilineutraali vuoteen 2030 mennessä.

Matkahuollon omistavat Linja-autoliitto ry ja ammattimaista linja-auto- ja henkilöautoliikennettä harjoittavien yksityisten ja yhteisöjen alueelliset yhdistykset eli suomalaiset linja-autoyrittäjät.

#### \*Alustatalous – lisäarvoa verkostosta

Alustatalous (platform economy) on digitaalisiin ratkaisuihin perustuva liiketoimintamalli, jossa yritys tarjoaa muille toimijoille alustan vuorovaikutukseen ja yhteistoimintaan. Osapuolten – tiedon ja palvelujen käyttäjien ja tarjoajien sekä muiden sidosryhmien – toiminta alustalla muodostaa kokonaisuuden, jonka tuottama arvo on merkittävästi suurempi kuin osiensa summa.

Perustettu vuonna **1933**

Suomen **2. suurin** pakettipalvelutoimija

Palvelee **satoja** bussiyhtiöitä, joiden reiteillä **75 000** pysäkkiä

## Vuosi 2020 pähkinänkuoressa

# Koronapandemia leimasi vuotta — palvelujen uudistaminen täyteen vauhtiin

### 3/2020

#### Kotijakeluiden kysyntä räjähti – jakelukokeilu suoraan postilaatikoihin

Koronapandemia käänsi kotijakeluiden kysynnän rajuun kasvuun. Käynnistimme yhdessä the other danish guy -verkkokaupan kanssa kokeilun pakettien toimittamisesta suoraan tilaajien postilaatikoihin valikoiduilla Helsingin, Espoon, Vantaan, Kauniaisten ja Turun postinumeroalueilla.

### 5/2020

#### Automaattien määrä lähes tuplattiin 2020

Kerroimme kasvattavamme verkostoamme 300 uudella Pakettipisteen automaatilla. Pakettiautomaatit sijaitsivat keskeisillä paikoilla ja ovat helppokäyttöisiä. Vuoden lopussa kuljettamamme paketit olivat noudettavissa jo lähes 700 pakettiautomaatista.

### 8/2020

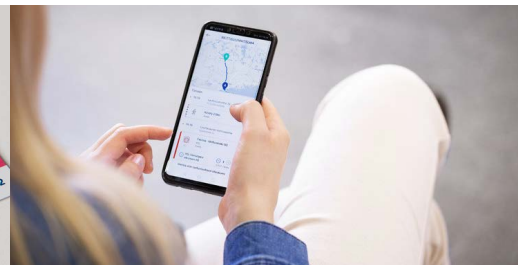
#### Julkisilla älykkäämmiin Rukalle ja Karhunkierrokselle

Ruka-Kuusamon alueella liikkuville tuotiin entistä kattavampi julkisen liikenteen kokonaispalvelu. Valtakunnallisen reittihaun ja lippuostot tarjotaan Reitit ja Liput -sovellukseemme liitettiin Rukan ja Kuusamon väliin bussiyhteyksiin kytkeytyvät sekä Rukalta Karhunkierroksen alkuun päivittäin liikennöivät kimpptaksit.

### 8/2020

#### Matkahuolto herättää kuluttajissa eniten positiivisia tunteita

NayaDaya Oy:n ja Asiakkuusmarkkinointiliiton yhteistyössä markkinatutkimusyhtiö Norstatin kanssa tekemässä tutkimuksessa arvioitiin suomalaisten kuluttajien suhdetta logistiikka-alan brändeihin. Tutkimuksen positiivisimmaksi brändiksi nousi Matkahuolto, johon useimmin liitettiin tunteet ilo, ylpeys, mielihyvä ja tyytyväisyys.



### 4/2020

#### Kuljetuksiin lisää joustoa ja lauantaitoimitukset käyntiin

Pakettien kotitoimitusten kasvettua koronapandemian takia satoja prosentteja laajensimme iltatoimituksia koteihin ja käynnistimme lauantaitoimitukset suurimmissa kaupungeissa. Lisäksi asiakkaaksi kirjautuneille vastaanottajille tuli mahdolliseksi verkon kautta seurata saapuvia paketteja, pidentää säilytysaikaa ja tilata kotiin-kuljetus.

### 6/2020

#### Tunnistepohjaisen lippu- ja maksujärjestelmän käyttö laajeni

Syksyllä 2019 pilotoitu tunnistepohjainen lippu- ja maksujärjestelmä laajeni uusille alueille, ja vuoden 2021 aikana tunnistepohjaiset matkakortit otetaan vaiheittain käyttöön koko maassa. Tunnistepohjaisuus tarkoittaa matkustusoikeutta koskevien tietojen säilyttämistä matkustuskortin sijaan taustajärjestelmässä, mikä mahdollistaa esimerkiksi matkustusoikeuden lataamisen verkossa.

### 9/2020

#### Reitit ja Liput -sovellus mahdollistaa todelliset matkakaketjut

Maaliskuussa käyttöön otettu Reitit ja Liput -sovelluksemme on ensimmäinen valtakunnallinen matkakaketjuratkaisu. Sovellus opastaa käyttäjän osoitteesta osoitteeseen, yhdistää eri palvelutarjoajien aikataulut sekä mahdollistaa lippuostot koko matkalle. Jatkossa siihen on tavoitteena yhdistää kaikki Suomen joukkoliikenteen toimijat.

### 11/2020

#### Paketit kauttamme myös ulkomaille

Verkkokaupastamme voi ostaa paketin lähetyksen myös ulkomaille, ensimmäisessä vaiheessa Viroon, Latviaan ja Liettuaan, jatkossa myös Ruotsiin ja Tanskaan sekä isoon osaan Keski-Euroopan maista. Paketin voi jättää kuljetettavaksi mihin tahansa lähes 2 000 pakettiautomaatiimme ja palvelupisteeseemme.

## Avainluvut

Matkahuollon  
palveluksessa

**718** henk.  
vuoden 2020 lopussa

Liikevaihto

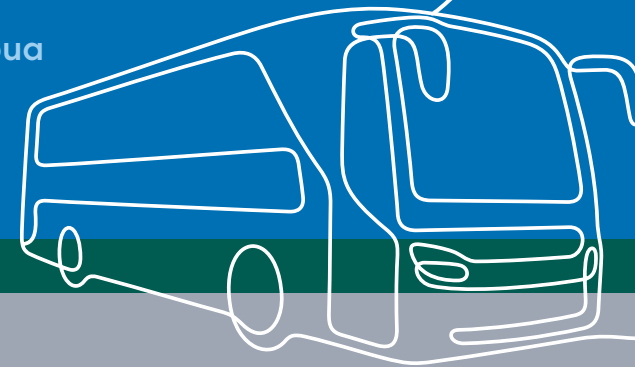
**92,3 M€**

**20 milj.**  
kuljetettua pakettia



Yli **2 000**  
palvelupistettä  
ympäri Suomen

Yli **7 milj.**  
myytyä  
matkalippua



## Toimitusjohtajan katsaus Suuria edistysaskeleita digitaalisen uudistumisen tiellä

Saatuamme edellisvuonna toimintamme uudistamisen hyvään vauhtiin lähdimme vuoteen 2020 kunnianhimoisin tavoittein. Koronapandemia muutti kuitenkin hetkessä koko toimintakenttämme hiljentäessään matkustamisen markkinat ja pysäyttäessään suuren osan bussiliikenteestä. Jatkoimme tästä huolimatta aktiivista palveluidemme kehittämistä, ja voimme tyytyväisinä todeta digitaalisen transformaatiomme näkyvän asiakkaillemme täysin uudentyyppisinä palveluina.



”

Kuluttajat mieltävät meidät vastuullisimmaksi paketti- ja logistiikkabrändiksi Suomessa.

Vuonna 2019 lähdimme kehittämään Matkahuoltoa kokonaisvaltaisesti talouden tervehdyttämisen, uuden strategian ja koko yhtiön modernisointiin keinoin. Saimmekin kannattavuuskehityksemme kääntymään nousuun ja käynnistimme vauhdilla uudistetun strategian mukaisesti täysin uudenlaisten digitaalisten palvelujen kehittämisen sekä taustalla olevien toimintamallien ja järjestelmien uudistamisen. Kiteytimme toiminnallemme uudet tavoitteet ja eriytimme Liikennöitsijäpalvelut omaksi liiketoiminta-alueekseen.

Vuonna 2020 jatkoimme yhteistyötä liikenne palveluna (Mobility-as-a-Service, MaaS) -alustatoimittaja Kyyti Groupin kanssa maailman ensimmäisen maanlaajuisen matkakaketjuratkaisun kehittämiseksi.

### Korona pysäytti positiivisen talouskehityksen

Maaliskuussa Suomeen rantautunut koronapandemia löi nopeasti kapuloita uudistumisemme rattaisiin. Kun suurin osa ihmisistä jäi etätöihin ja vapaa-ajan matkustaminen loppui lähes tyystin, oli selvää, että Matkustaja- ja Liikennöitsijäpalveluidemme vuoden liikevaihto jää alhaiseksi.

Pakettipalveluissa olemme kasvaneet Suomen toiseksi suurimmaksi pakettilogistiikan toimijaksi. Verkkokauppojen kuljetuksissa kil-

pailutilanne on edelleen kiristynyt, ja kansainvälisten toimijoiden kasvavan läsnäolon ja lukuisten start-up -yritysten markkinoille tulon myötä kilpailu tällä saralla kiristyy jatkossa edelleen.

Vaikka verkkokaupan räjähdysmäinen kasvu pandemiavuonna luonnollisesti hyödytti meitä, vaikutti pandemia pakettipalveluihin osaltaan myös negatiivisesti johtuen esimerkiksi bussiverkoston voimakkaista muutoksista ja kuluttajakäyttäytymisen nopeasta siirtymisestä noustopistetoimituksista pakettien kotijakeluihin.

Kotimaisen verkkokaupan lähetysten määrän voimakas kasvu jatkui edelleen määrän ollessa yli 40 % edellistä vuotta korkeampi. Vaikka strategian mukaisesti luovuimme merkittävässä määrin ydinliiketoimintaan kuulumattomista alueellisista kuljetuspalveluista, kuljettamiemme lähetysten kokonaisvolyymi säilyi edellisen, erinomaisen vuoden tasolla. Pakettipalvelut-liiketoiminta-alueen taloudellinen kehitys olikin kokonaisuudessaan kohtuullisen hyvä.

”

Vuoden merkittävimpiä kuluttajille suunnattuja palvelu-uudistuksiamme oli edellisvuonna käynnistetyn matkakaketjuratkaisun kehittämisen tuloksena syntynyt Reitit ja Liput -sovellus.

Konsernimme liikevaihto jäi 6,2 % edellisvuotta alkaisemmaksi 92,3 miljoonaan euroon. Liiketulos nousi voitolliseksi 0,1 miljoonaan euroon.

### Palveluiden ja oman toiminnan uudistaminen jatkui keskeytyksettä

Koronavuoden haasteista huolimatta emme vastuullisena työnantajana ja koko toimialaamme tukevana ja uudistavana toimijana lähteneet maksimoimaan vuoden 2020 liike-



”

Kotimaisen verkkokaupan lähetysten määrä kasvoi yli 40 %.

tulosta, vaan jatkoimme keskeisten strategisten kehityshankkeiden edistämistä lähes suunnitellulla intensiteetillä. Kun koronapandemia päättyy, olemme valmiita ja entistäkin vahvempia.

Vuoden merkittävimpiä kuluttajille suunnattuja palvelu-uudistuksiamme oli edellisvuonna

käynnistetyn matkaketuratkaisun kehittämisen tuloksena syntynyt Reitit ja Liput -sovellus, jonka toimme markkinoille keväällä. Sovelluksessa voi tehdä osoitteesta osoitteeseen reittihakuja, yhdistää paikallisen ja valtakunnallisen liikenteen vuoroja ja ostaa lippuja koko matkaketjuun.

Liikenteeseen palveluna perustuvia liikkumiskäytöksiä on otettu käyttöön eri puolilla maailmaa jo monissa kaupungeissa, mutta vastaavia koko maan kattavia, multimodaalin liikkumisen toteutuksia ei muualta vielä löydy. Matkaketjut helpottavat olennaisesti ihmisten liikkumista koko Suomessa ja erinomaisen asiakaskokemuksen myötä voivat houkuttaa aivan uusia asiakkaita julkisten liikennevälineiden käyttäjiksi. Pidemmällä tähtäimellä uskommekin yhä useamman ympäristöystävällisen suosivan joukkoliikennettä yksityisautoilun sijaan.

Vuoden loppuun mennessä sovelluksen kautta oli saatavilla jo yli 90 % koko maan aikataulutetuista joukkoliikenteen vuoroista. Yhdessä muiden digitaalisten palveluidemme, kuten tunnistepohjaisten lipputuotteiden sekä reaaliaikapalveluiden, meillä on jo nyt ylivoimainen tarjoama esimerkiksi

viranomaisille järjestää alueellista liikennettä ja muille toimijoille parantaa alueellista saavutettavuutta.

Liikennöitsijäpalveluissa toimme kesällä markkinoille toimialan moderneimman ajoneuvopäätepalvelun Matkassa Pron, jolla liikennöitsijä voi myydä lippuja, lukea ja ladata matkakorttien lipputuotteita sekä seurata ajonäkymästä reittiä ja pakettien noutoja ja luovutuksia. Matkassa Pro on meille kokonaan uutta liiketoimintaa, jonka bussimatkailun elpyessä uskomme kiinnostavan liikennöitsijäasiakkaitamme ja tuovan meille merkittävää uutta liikevaihtoa.

Pakettipalveluiden osalta jatkoimme perusrakenteiden vahvistamista, jotta voimme edelleen luoda uusia palveluita kestävä pohjan päälle. Kasvatimme palveluverkostoamme erityisesti lisäämällä kuluttaja-asiakkaiden suosimia pakettiautomaatteja, joiden määrä kaksinkertaistui ja nopeutimme kuljetuksia useilla eri yhteysväleillä aikatauluttamalla niitä uudelleen.

Keskeisimpinä uusina palveluina toimme kuluttajille ensimmäiset verkosta ostettavat pakettien ohjaamiseen liittyvät palvelut, säilytysajan pidentämisen ja kotiinkuljetuksen tilaamisen, joiden ansiosta kuluttajien vaikutusmahdollisuudet oman paketin kulkuun kasvavat merkittävästi. Lisäksi laajensimme ulko-

maan pakettipalveluita ja toimme ne samalla myös kuluttajien ulottuville verkkokauppaamme. Vuoteen mahtui kiinnostavia pilotteja, kun käynnistimme esimerkiksi pakettien luokkuun jakelun yhdessä the other danish guy -yrityksen kanssa.

Palvelukehityksen ohella olemme panostaneet voimakkaasti myös omien toimintojemme modernisointiin. Vuoden aikana otimme esimerkiksi käyttöön modernit asiakaspalvelutyökalut ja HR-järjestelmän sekä käynnistimme taloushallinnon järjestelmäuudistuksen suunnittelun.

### Tutkitusti positiivisin paketinkuljettaja

Menestyimme vuoden varrella erinomaisesti niin kuluttajille kuin yritys päätäjille suunnatuissa tutkimuksissa.

T-Median vuosittaisesta Luottamus & Mainetutkimuksessa teimme maineloikan positiiviseen suuntaan. Tuloksemme oli parantunut viime vuodesta kaikilla tutkimuksen osa-alueilla, joita ovat esimerkiksi innovaatiot, vuorovaikutus, tuotteet & palvelut ja vastuullisuus, ja kansalaisten luottamus meihin oli vahvistunut merkittävästi. Erityisen positiivisesti vastaajat arvioivat Matkahuollon tuotteita ja palveluita.

NayaDayan toteuttamassa kuluttajien tunteita mittaavassa tutkimuksessa herätimme eniten iloa, ylpeyttä ja positiivisia tunteita.

Olemme panostaneet voimakkaasti myös omien toimintojemme modernisointiin.

Tutkimuksen mukaan meillä oli tyytyväisimmät asiakkaat verrattuna logistiikka-alan kilpailijoihimme.

Taloustutkimuksen toteuttamassa kuljetus- ja logistiikkapalveluita tarjoavia yrityksiä mittaavassa tutkimuksessa saimme parhaan yleisarvosanan. Kaikkein tärkeimmissä yrityskuvatekijöissä; luotettavuus ja toimintavarmuus, toimitus- ja palvelunopeus sekä hinta-laatusuhde, sijoitumme kärkipäähän ja hinta-laatusuhteen osalta ykköspaikalle.

Vuosittain tehdyssä Dentsun kuluttajille toteuttamassa brändimittauksessa saimme pakettipalveluissa parhaan tuloksen mielikuvasta ja korkeimman suositteluindeksin. Matkustajapalveluiden osalta olimme kolmanneksi parhaita niin mielikuvan kuin suositteluindeksin osalta.

Erittäin positiivisen tuloksen meille tarjosi myös Sustainable Brand Index –vastuullisuus-tutkimus, jonka mukaan kuluttajat mieltävät meidät vastuullisimpana paketti- ja logistiikkabrändinä. Tämä tarjoaa erinomaisen pohjan uudelle vastuullisuusohjelmallemme ja sen viestimiselle.

Kaikkineen edellä mainitut tutkimukset kuvaavat monipuolisesti niin Matkahuollon vahvaa positiota markkinoilla kuin sitä, miten olemme toimialan kärkeä lähes kaikilla mitareilla. Kiitos tästä saavutuksesta kuuluu eri-

tyisesti henkilöstöllemme. Olemme valinneet keskeisiksi kehityskohteiksemme ensiluokkaisen asiakaskokemuksen ja palvelujen digitalisoinnin, joissa haluamme olla edelläkävijöinä. Jatkamme edelleen työtämme näiden tavoitteiden eteen, jotta varmistamme tyytyväiset asiakkaat ja sijoittumisen tutkimusten kärkijoiille jatkossakin.

### **Uusi vastuullisuusohjelma määrittelee vastuullisen toiminnan sisällön ja tavoitteet**

Vuonna 2020 teimme kattavan olennaisuusanalyysin, jota hyödynsimme vastuullisuusohjelmamme rakentamisessa. Ympäristön lisäksi vastuullisuusteemamme keskittyvät rooliimme ja vaikutusmahdollisuuksiimme työnantajana, yhteistyökumppanina ja palveluntarjoajana sekä yhteiskunnallisena toimijana.

Olemme sitoutuneet edistämään YK:n kestävän kehityksen tavoitteita, jotka toimivat vastuullisuusohjelmamme raamina. Matkahuollon hallitus hyväksyi vastuullisuusohjelman tammikuussa 2021.

Vuonna 2020 teimme myös ensimmäisen laajemman päästölaskennan. Olemme asettaneet kunnianhimoisen päästötavoitteen päästöjen vähentämiseksi. Tavoitteenamme on olla hiilineutraali pakettipalveluiden ja oman toiminnan osalta vuoteen 2030 mennessä.

### **Helppoa liikkumista ja ihmiskeskeistä palvelua koko Suomeen**

Selviytyäksemme poikkeusoloista mahdollisimman pienin vahingoin katsoimme pandemian puhjettua tarkoituksenmukaiseksi suunnata kaikki voimavaramme palvelukehitykseen ja myyntiin. Vuonna 2019 käynnistetty strategia-työ hidastui merkittävästi, mutta jatkuu jälleen kuluvana vuonna.

Ydintehtävämme, toimia linja-autotoimialan palvelu- ja markkinointiyhtiönä, on jatkosakin toimintamme keskiössä. Mitä kauemmas menään suurista asutuskeskuksista, sitä tärkeämpää liikennöitsijöiden toimintaedellytysten säilymiselle on, että luomme palveluillamme kysyntää koko maan kattavalle bussiverkostolle. Tämä on myös keskeinen osa yhteiskuntavastuullisuuttamme.

Onnistuaksemme näissä tehtävissä meidän on tuotava palvelumme nykyajan ja tulevaisuuden vaatimuksia vastaavalle tasolle luomalla tehokas, läpinäkyvä ja asiakkaidemme yksilölliset tarpeet huomioon ottava liikkumisen ja logistiikan ekosysteemi. Olemme jo ottaneet isoja askeleita tällä digitaalisen transformaatiosuunnan tiellä, mutta vielä on paljon tehtävää.

### **Katse yli poikkeusajan**

Koronapandemia iski matkustajaliikenteeseen kovalla kädellä vuonna 2020, eikä vuosi 2021

tuo juurikaan helpotusta tilanteeseen. On myös todennäköistä, etteivät työmatkaliikenteen volyymit palaudu ennalleen, vaan etätyöskentely jää aiempaa yleisemmäksi. Matkustaja- ja Liikennöitsijäpalveluiden näkymät vuodelle 2021 ovat siis edelleen heikot. Pakettipalvelujen uskomme jatkavan positiivista kehitystään markkinan kasvaessa edelleen voimakkaasti.

Haasteista huolimatta katsomme optimistisina tulevaisuuteen. Linja-autoliikenteen keskeinen kilpailuetu on koko maan kattava verkosto, joka luo tukevan pohjan digitaalisten palveluidemme rakentamiselle. Kehittämistyölle arvokasta tukea antaa tutkimusten osoittama kansalaisten luottamus ja positiivinen suhtautuminen meihin. Kasvavaa kysyntää palveluillemme puolestaan luovat digitaalisten ratkaisujen tarjoamat uudet liiketoimintamahdollisuudet ja useat toimintaympäristömme kehitystrendit, kuten lisääntyvä ympäristötietoisuus sekä verkko- ja vertaiskaupan kasvu.

Kiitän lämpimästi henkilöstöämme heidän erinomaisesta työpanoksestaan sekä asiakkaitamme ja kumppaneitamme luottamuksellisenä jatkuneesta yhteistyöstä tänä äärimmäisen poikkeuksellisenä vuonna.

**Janne Jakola**  
toimitusjohtaja



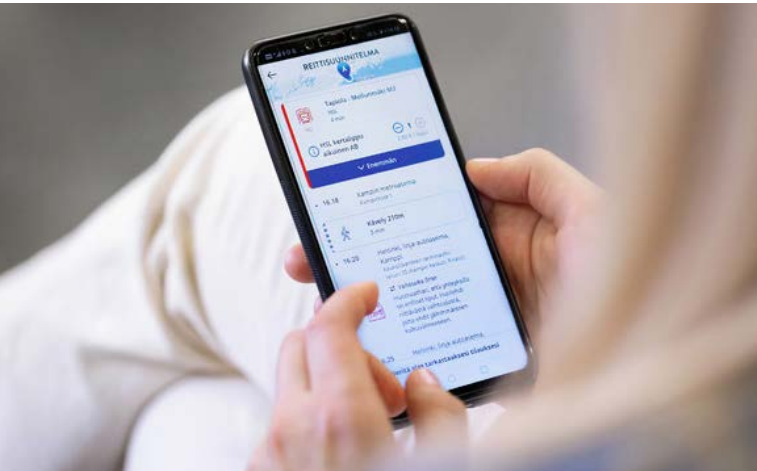
Olemme toimialan kärkeä ja kiitos tästä kuuluu erityisesti henkilöstöllemme.



## Liiketoiminta

# Tehokas liikkumisen ja logistiikan ekosysteemi koko Suomeen

Matkahuollon liiketoiminta jakautuu Matkustajapalveluihin, Pakettipalveluihin ja Liikennöitsijäpalveluihin. Digitalisoimalla matka- ja pakettiketjut sekä tukemalla liikennöitsijöitä digitaalisten palveluiden käyttöönotossa rakennamme niin asiakkaidemme tarpeet kuin kestävän kehityksen vaatimukset huomioon ottavaa liikkumista ja logistiikkaa.



### Matkustajapalvelut

Valtakunnalliset bussi- ja palvelupisteverkoston perustuvat liikkumisen ja matkustamisen palvelut:

- aikataulupalvelut
- tunnistepohjaiset ja yhteiskäyttöiset lipputuotteet
- multimodaalinen Matkahuolto Reitit ja Liput -sovellus
- linja-autoasemapaalvelut

#### Palvelukehityksen painopistealue:

Reitit ja Liput -sovellus yhdistää eri toimijoiden paikallisen, alueellisen ja valtakunnallisen liikenteen saumattomaksi, digitaalisesti kokonaisuudeksi matkustajalle.

### Pakettipalvelut

Valtakunnalliset bussi- ja palvelupisteverkoston perustuvat koti- ja ulkomaan pakettipalvelut:

- pakettilähetykset kuluttajille ja yrityksille
- verkkokauppa-asiakkaiden ja vastaanottajien palvelut
- koko maan kattava palvelupisteverkosto, johon kuuluu lähes 2 000 pakettiautomaattia ja palvelupistettä

#### Palvelukehityksen painopistealue:

Digitaalisesti käytettävät ja seurattavat pakettiketjut kaikkialle Suomeen. Markkinoiden joustavin ja halutuin pakettien jakelijana Suomessa.

### Liikennöitsijäpalvelut

Markkinoiden modernein ja jatkuvasti kehittyvä mobiili Matkassa Pro -ajoneuvopäät palveluna:

- kertalipunmyynti ja maksupääteteegraatio
- reaaliaikainen ajonäkymä
- matkustajainformaation hallinta
- pakettien hallinta

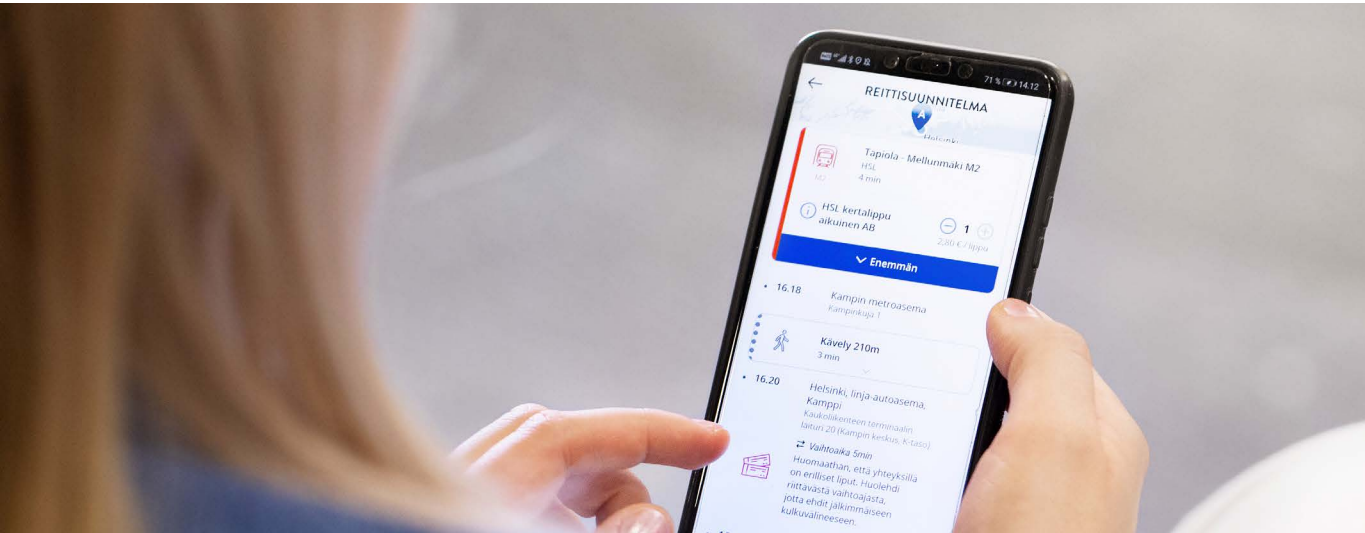
#### Palvelukehityksen painopistealue:

Matkassa Pro hyödyntämään reaaliaikadataa. Raportointi- ja analytiikkapalvelut liikennöitsijöille. Palvelukehitys tiiviissä yhteistyössä liikennöitsijöiden kanssa.

## Matkustaja- ja liikennöitsijäpalvelut Digitaalisia ratkaisuja koko matkustajan asiakaspolkuun

Matkahuollon Matkustaja- ja liikennöitsijäpalvelut tarjoaa valtakunnallisia bussi- ja palvelupisteverkoston perustuvia liikkumisen ja matkustamisen palveluita. Palvelumme mahdollistavat liikennöitsijöiden tai liikenteen järjestäjien kautta korkeatasoisen palvelukokonaisuuden joukkoliikenteen matkustajille koko Suomessa. Vuonna 2020 matkustaminen väheni koronapandemian takia erittäin paljon, mikä heikensi voimakkaasti Matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluiden toiminnan volyyymia ja liikevaihtoa.





”

Kun liikennöinti jälleen vilkastuu koronan väistyessä, digiloikka on vienyt bussiliikenteen aivan uudenlaiseen toimintavalmiuteen ja kilpailuasemaan.

Toimintamme rakentuu tiiviille kumppanuu-  
delle bussiliikennöitsijöiden kanssa. Järjes-  
tämme liikennöitsijöille Suomen kattavimman  
valikoiman lippujen ja muiden matkakoikeuk-  
sien myyntikanavia ja myyntiä tukevaa mark-  
kinointia. Lisäksi tuemme heidän liiketoimin-  
taansa tuottamalla heille ajoneuvopäätelaite-,  
matkatieto- (eli pysäkki-, reitti- ja aikataulu-  
tiedot), raportointi- ja analytiikkapalvelua.  
Kuluttajille markkinoimme ja myymme mat-  
kakoikeuksia sekä digitaalisissa että fyysisissä  
kanavissa ja tarjoamme digitaalisia palveluita  
matkojen suunnitteluun ja kulkuvälineiden seu-  
rantaan.

### Koronan ja Suomen bussiliikenteen digiaikaan siirtämisen vuosi

Taloudellisesti korona kuritti Matkustaja- ja lii-  
kennöitsijäpalveluita kovalla kädellä. Matka-  
lippujen myynti väheni lipputuotteesta riip-

puen 20–80 %. Myös ajettujen bussivuorojen  
mukaan määräytyvä matkatietopalveluiden-  
liikevaihtomme väheni, mutta ei yhtä voimak-  
kaasti kuin lipunmyyntitulot.

Koronatilanteiden vaihdeltaessa liikennöitsi-  
jät tekivät muutoksia vuoroihinsa jopa muu-  
taman päivän varoitusajalla, kun normaali-  
oloissa aikataulumuutoksia tehdään kolmisen  
kuukautta aikaisemmin. Tämä aiheutti paljon  
työtä sekä aikataulutiedoista verkkosivuilla ja  
mobiilisovelluksissa vastaaville liikennekoordi-  
naattoreillemme että neuvonnasta ja nettilip-  
pujen muutospyynnöistä vastaaville asiakas-  
palvelijoillemme.

Vuoden 2020 toimintaamme leimasi koko  
Suomen bussiliikenteen siirtäminen digiaikaan  
ottamalla käyttöön uusia palveluita mm. mat-  
kojen suunnitteluun ja kulkuvälineiden seurantaan.  
Matkustajat siirtyivät käyttämään entistä  
enemmän mobiililaitteita etsiessään tietoa

matkustamisesta ja aikatauluista sekä ostaes-  
saan lippuja.

### Digitaalisia palveluita helpottamaan matkustamista kaikkialla Suomessa

Toimme alkukevällä 2020 markkinoille Reitit  
ja Liput -mobiilisovelluksen, joka opastaa käyt-  
täjän osoitteesta osoitteeseen, muodostaa jul-  
kisilla liikennevälineillä tehtäviä matkaketjuja  
ja mahdollistaa lippujen oston koko ketjuun.  
Sovelluksen myötä ryhdyimme Matkahuollon  
kaukoliikenteen lisäksi myymään mobiililippuja  
myös muiden operaattorien, kuten Hämeenlin-  
nan, vuoroihin. Myös pääkaupunkiseudun pai-  
kallisiikenteestä vastaava HSL saatiin mukaan  
sovellukseen. Jatkossa tavoitteenamme on,  
että Reitit ja liput -palvelu kattaa koko maan  
joukkoliikenteen ja operaattorit.

Haluamme elvyttää joukkoliikenneverkostoa  
myös haja-asutusalueilla. Reitit ja Liput -sovel-

luksella voimme tarjota näille alueille kutsuli-  
kenneratkaisuja, joilla asukkaat pääsevät sau-  
mattomasti osaksi matkaketjuja. Ensimmäisen  
kutsuliikennepalvelun liitimme sovellukseen  
syksyllä, kun tarjosimme kimpptaksoja Ruka-Kuusamon -alueen matkailijoille sekä  
Kyläkytyi-kutsuliikennepalvelun bussilla Por-  
voon pohjoisten ja itäisten kylien asukkaiden  
vapaa-ajan liikkumistarpeisiin.

Uusina selainpohjaisina palveluina ava-  
simme valtakunnallisesti toimivan Reittiop-  
paan ja valitun alueen bussien sijainnin reaali-  
aikaisesti näyttävän Bussit kartalla -palvelun.  
Reittiopas opastaa matkaa suunnittelevan  
osoitteesta osoitteeseen näyttäen eri matkus-  
tusvaihtoehdot. Siitä löytyy kaukoliikenteen  
bussien lisäksi kaikkien Walitti-lippu- ja mak-  
sujärjestelmää\* käyttävien kaupunkiseutujen  
reitti-, vuoro- ja aikataulutiedot. Sovellukseen  
lisätään jatkuvasti uusien kaupunkien pai-

kallisi liikenteen tietoja ja sen toiminnallisuutta kehitetään eri kulkumuotoja tukevaksi. Sekä Reittiopasta että Bussit kartalla -palvelua voivat hyödyntää myös kaupungit ja kunnat sekä muut tahot omilla sivuillaan.

### Liikennöitsijöille uusi Matkassa Pro -ajoneuvopäätöspalvelu

Vuonna 2020 tiivistimme yhteydenpitoa ja palvelukehitysyhteistyötä liikennöitsijöiden kanssa. Yhteistyön tuloksena toimimme markkinoille uuden, modernin ajoneuvopäätöspalvelu Matkassa Pron sekä sille maksuttoman perusversion Matkassa Basicin. Matkassa Prolla lii-

kennöitsijä voi myydä lippuja, lukea ja ladata sarja- ja kausimatkustamisen lipputuotteita sekä seurata reaaliaikaisesti ajonäkymää. Odotamme sen tulevana vuosina tuovan meille merkittävää uutta liikevaihtoa.

### Hedelmällistä vuoropuhelua viranomaistahojen kanssa

Hyvin merkittävää liiketoiminnallemme oli vuoden aikana käymämme erinomainen vuoropuhelu liikennealan sääntelystä vastaavien viranomaisten, kuten liikenne- ja viestintäministeriön, Traficomin ja ja Fintrafficin, kanssa. Ilmastokysymysten nousua yhteiskunnallisen keskustelun keskeiseksi teemaksi kiinnostus joukkoliikenteeseen ja sen ympäristövaikutuksiin on kasvanut voimakkaasti. Me olemme viestineet viranomaisille uusien digitaalisten ratkaisujemme edistyskäsilyydestä ja merkityksestä yhteiskunnan liikennepoliittisille tavoitteille. Samalla olemme saaneet toimintamme

suunnittelun kannalta hyödyllistä tietoa toimintaympäristömme jatkokehityksestä.

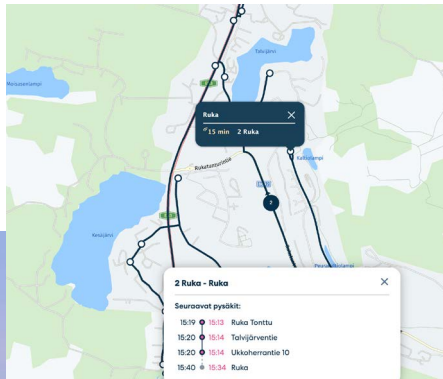
### Tavoitteena entistä sujuvampi ja mukavampi joukkoliikenne

Lähivuosina toimintaympäristössämme tapahtuu paljon muutoksia erityisesti koronan keskipitkän aikavälin vaikutusten sekä useiden liikennöintiä säätelevien, esimerkiksi vastuullisuuskysymyksiin, matkustajan oikeuksiin ja asiakaspalvelun saatavuuteen liittyvien säännösten uudistamisen myötä. Matkustajat odottavat yhä parempia palveluita mm. matkojen suunnitteluun ja seurantaan.

Tavoitteenamme on vuoden 2021 aikana laajentaa Reitit ja Liput -sovelluksesta ostettavien lippujen valikoimaa, tuoda juna-aikataulut ja -liput matkaketjuihin ja tarjota matkanaikaiset seuranta- ja tietopalvelut. Näihin tavoitteisiin liittyviä hankkeitamme ovat esimerkiksi koko matkustajan asiakaskokemuksen

tuominen mobiiliin, Matkassa Pron kehittämisen lukemaan Waltti-järjestelmän lippuja ja hyödyntämään reaaliaikadataa sekä raportointi- ja analytiikkapalveluiden tarjoaminen liikennöitsijöille ja viranomaisille pilvipalveluna mahdollistamaan datan jatko- ja hyödyntäminen eri ympäristöissä. Uudistamme myös matkakorttimme ja otamme käyttöön tunnistepohjaisen maksu- ja lippujärjestelmän, joka mahdollistaa esimerkiksi matkakorttien lataamisen verkossa ja täsmätiedottamisen matkustajille.

Tahdomme toiminnallamme edistää joukkoliikenteen nousemista todelliseksi vaihtoehdoksi yksityisautoilulle. Jotta näin tapahtuu, joukkoliikenteen käytön on oltava matkustajille mahdollisimman vaivatonta ja mukavaa. Uskomme uusien palveluidemme merkittävästi edistävän tähän tavoitteeseen pääsyä.



**SkiBus Live  
katso bussit  
reaaliajassa kartalla:**

bussitkartalla.matkahuolto.fi/rukabussit



## SKIBUS LIVE TUO RUKAN ALUEEN LIIKENTEEN MOBIILIIN REAALIAJASSA

Pilotoimme yhdessä Rukabussit Oy:n ja Älyliikenne 2020 -projektin kanssa uutta selainpohjaista SkiBus Live -palvelua Rukan alueella marraskuusta 2020 alkaen. Palvelun avulla matkailijat voivat seurata Rukan SkiBus 1 ja 2 -linjojen kulkua reaaliajassa älypuhelimella, tabletilla tai tietokoneella, mikä helpottaa heidän liikkumistaan alueella. SkiBus Live -pilotilla jatkamme älykkäämmän ja kattavamman julkisen liikenteen kokonaispalvelumme kehittämistä.

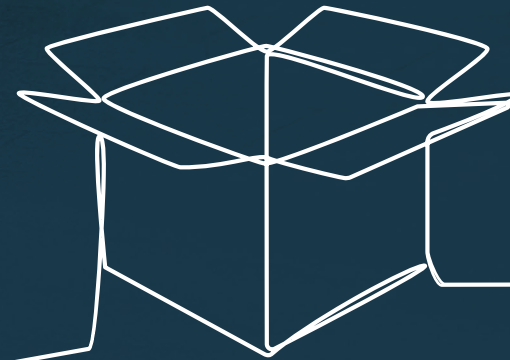
LUE LISÄÄ SKIBUS LIVESTÄ >>





## Pakettipalvelut Vahvaa kasvua kotimaisen verkkokaupan kuljetuksissa

Matkahuollon Pakettipalvelut tarjoaa valtakunnalliseen bussi- ja palvelupisteverkostoon perustuvia koti- ja ulkomaan pakettipalveluja kuluttajille ja yrityksille. Olemme Suomen toiseksi suurin pakettipalvelutoimija. Vuonna 2020 osuutemme Suomen noin 100 miljoonan kuljetetun paketin kokonaismarkkinasta oli noin 20 %. Viime vuosina kuljetuksistamme eniten ovat kasvaneet verkkokauppojen toimitukset kuluttajille. Vuonna 2020 koronapandemia kasvatti voimakkaasti sekä kotimaisen verkkokaupan että kuluttajien välisen vertaiskaupan kuljetuksia.



”

Olemme lähellä suomalaisia: 58 % väestöstä asuu alle kilometrin päässä ja 83 % alle 3 km päässä palvelupisteestämme.



Matkahuollon palvelupisteverkosto kattaa koko Suomen käsittäen tällä hetkellä lähes 2 000 palvelupistettä, joista yli 500 on paketti-automaatteja. Olemme suomalaisten kuluttajien yhä useammin valitsema vaihtoehto niin verkkokaupassa kuin muissakin pakettilähetyksissä. Toimitamme lähetykset pääsääntöisesti noutopisteisiin, mutta enenevässä määrin myös suoraan vastaanottajien koteihin.

Koska palvelupisteen läheisyys on hyvin tärkeää asiakkaillemme, lisäämme edelleen sekä henkilökohtaista palvelua tarjoavia palvelupisteitä että etenkin pakettiautomaatteja, joissa suomalaiset asioivat kansainvälisesti vertailtuna erityisen mielellään. Tavoitteenamme on,

että vuoden 2022 loppuun mennessä verkossamme on vähintään 1 000 automaattia.

#### **Korona kiihdytti verkkokaupan kasvua**

Kuljetimme vuonna 2020 edellisvuoden tapaan noin 20 miljoonaa pakettia. Vaikka kuljetustemme kokonaisvolyymi ei kasvanut, ylsimme tavoitteidemme mukaiseen lähes 50 %:n kasvuun strategisesti valitsemissamme kohderyhmissä, kotimaisen verkkokaupan kuljetuksissa ja kuluttaja-asiakkaiden pakettilähetyksissä. Sen sijaan volyymimme laski suunnitellusti mm. lääketeollisuuden pakettikuljetuksissa ja isojen kappalevaraiden B2B-paketeissa.

Koronapandemia muutti vuonna 2020 merkittävästi kuluttajien ostokäyttäytymistä, kun jo pitkään muutoinkin voimakkaassa kasvussa ollut verkkokauppa kiihtyi entisestään. Viime vuosien kasvusta huolimatta suomalaiset ovat kansainvälisesti vertailtuna edelleen maltillisia verkkokauppaostajia. Arvioimmeikin Suomessa tehtyjen verkkokauppatoimitusten määrän kaksinkertaistuvan vuoteen 2025 mennessä, ja tavoitteenamme on kasvattaa markkinaosuuttamme näistä toimituksista.

Verkkokaupan lisäksi pandemia-aika on kiihdyttänyt myös vertaiskauppaa eli kuluttajien välistä kauppaa. Tämän ilmiön taustalla on sekä lisääntynyt vapaa-aika että ympäristö-

syistä kasvanut halu ostaa eettisesti kestävällä tavalla. Me tahdomme tarjota kuluttajille ympäristövastuullisen vaihtoehdon myös kuljetuksiin ja olemme asettaneet tavoitteeksemme olla hiilineutraali vuoteen 2030 mennessä.

#### **Vahvistimme kilpailukykyämme peruselementtejä**

Viime vuosien kehityshankkeemme ovat kohdistuneet palvelujen, asiakaskokemuksen ja digitalisaation kehittämiseen. Yksi keskeisistä tavoitteista on ollut tarjota asiakkaillemme läpinäkyvyys prosessiimme, eli mahdollisuus seurata ja ohjata sitä. Vuonna 2020 avasimme ensimmäiset vaikuttamisen palvelut kulutta-

ja-asiakkaille. Pakettien vastaanottajat voivat nyt pidentää lähetysensä säilytysaikaa ja tilata jo noutopisteeseen toimitetulle paketille kotiinkuljetuksen. Tämä on lähtölaukaus työlle, jota jatkamme tulevina vuosina. Jatkossa asiakkaamme, sekä lähettäjät että vastaanottajat, voivat digitaalisten palvelujemme kautta nähdä, missä heidän lähetyksensä kulkee, ennakoita, milloin se on perillä sekä vaikuttaa siihen, mihin lähetyks toimitetaan.

Läpinäkyvyyden lisäksi pakettipalveluiden keskeisiä kilpailutekijöitä ovat toimitusten nopeus ja hinta. Toimitusten nopeuttamiseksi olemme optimoineet noutojen kytkeytymistä lajittelupisteisiin ja edelleen runkokuljetuk-

siin halki maan. Selvitämme parhaillaan, millä edellytyksillä voimme tarjota verkkokaupoille valituilla alueilla jopa saman päivän toimituksia ilman lisämaksua. Kehitämme kuljetusverkostomme kustannustehokkuutta optimoimalla aikatauluja ja yhdistelemällä toimituksia. Vaikka hintakilpailu markkinoilla on jatkuvasti kiristynyt ja paine myös työvoimakustannusten karsimiseksi kasvaa, emme ole halunneet tehdä sitä henkilöstömme kustannuksella, vaan olemme pyrkineet etsimään muita keinoja hillitä kustannusnousua. Uskomme, että tyytyväinen henkilöstö on edellytys asiakastyytyväisyydelle ja erinomaiset asiakaskokemukset taas avain kestäviin asiakassuhteisiin.

### Kehitämme digitaalista pakettiketjua

Parin viime vuoden aikana tekemässämme strategiatyössä olemme päättäneet keskittyä verkkokauppapakettien lisäksi niihin pakettilähettyksiin, joissa bussikuljetuksiin perustuva toimintamallimme parhaiten palvelee asiakkaitamme ja joissa meillä tästä syystä on paras kilpailukyky ja eniten kasvupotentiaalia myös tulevina vuosina.

Tavoitteenamme on vuoden 2021 aikana tuoda markkinoille digitaalisesti seurattava pikapakettipalvelu, joka mahdollistaa toimituksen saman päivän aikana kaikkialle Suomeen. Lisäksi käynnistämme digitaalisesti ohjattavan ja seurattavan, ovelta ovelle ulottuvan paketti-

ketjun rakentamisen. Bussiverkosto luo rungon ketjulle, mutta sen osana voi olla muitakin toimitustapoja, kuten esimerkiksi kuriireja ja takseja. Uskomme tämän konseptin lähivuosina muuttavan voimakkaasti pakettien lähettämisen markkinaa.

## AVOINTA PALAUTETTA EI HAUKKU HAAVAA TEE -KAMPANJALLA

Loppuvuonna 2020 kutsuimme asiakkaamme raportoimaan pakettipalveluidemme ongelmista läpinäkyvästi ja julkisesti Ei haukku haavaa tee -kampanjalla. Yleisö näki kampanjan verkkosivustolla reaaliaikaisesti, millaisia asioita keskusteluun nousi. Suuri osa palautteista ja toiveista liittyi päivittäisten palvelujemme digitalisointiin, kuten asiakasdatan tehokkaampaan hyödyntämiseen ja paperisista dokumenteista luopumiseen. Otamme saadun palautteen huomioon jatkokehitystyössämme.

LUE LISÄÄ KAMPANJASTA >>



## Vastuullisuus

# Luomassa parempaa tulevaisuutta kestävillä matkustaja- ja pakettipalveluilla

Vastuullisuus on Matkahuollon toiminnan ytimessä – se leikkaa läpi organisaatiomme ja näkyy osana jokapäiväistä käytännön työtämme. Otamme huomioon kestävä kehityksen periaatteet koskien niin ympäristöä, ihmisiä, yhteiskuntaa kuin taloutta.

Matkahuollon hallitus hyväksyi vastuullisuusohjelmamme tammikuussa 2021. Ohjelma pohjautuu vuonna 2020 tehtyyn olennaisuusanalyysiin, jonka avulla määrittelimme meille tärkeimmät vastuullisuusteemat ja -tavoitteet. Olennaisuusanalyysissä tarkastelimme aiheiden merkittävyyttä sidosryhmille sekä toimintamme taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristövaikutuksia. Pyrimme löytämään teemat, joihin voimme omalla toiminnallamme vaikuttaa, joissa sidosryhmämme odottavat meiltä aktiivisuutta ja joissa itse haluamme erityisesti edistää kestävä kehitystä.

Toimimme kansainvälisten sopimusten ja aloitteiden, kuten YK:n kestävä kehityksen tavoitteiden ja Global Compactin periaatteiden, mukaisesti. Olemme tunnistaneet keskeisimmät kestävä kehityksen tavoitteet, joihin voimme erityisesti vaikuttaa toiminnallamme. Näiden tavoitteiden lisäksi tuemme myös muiden kestävä kehityksen tavoitteiden toteutumista.

**Rakennamme kestävämpää yhteiskuntaa ja vähennämme ympäristön kuormitusta asiakaslähtöisillä palveluilla.**

**Olemme houkutteleva työnantaja, ja yhdessä luotettavan kumppaniverkoston kanssa vaikutuksemme yhteiskuntaan ja ympäristöön on kokoamme suurempi.**

**Olemme hiilineutraali vuoteen 2030 mennessä ja vähennämme yksityisautoilua edistämällä joukkoliikenteen käyttöä.**



Lue lisää Matkahuollon  
vastuullisuusraportista





Olemme määritelleet meille keskeisimmät tavoitteet (KPI:t) kahdeksalle osa-alueelle (kts. taulukko). Osana olennaisuusanalyysin prosessia tunnistimme nämä osa-alueet sellaisiksi, joissa sekä meidän omalla että arvoketjumme

toiminnalla on merkittävä vaikutus ja hyvät mahdollisuudet edistää kestävästä kehityksen periaatteiden toteutumista.

Lisäksi olemme tunnistaneet viidelle osa-alueelle täydentäviä tavoitteita. Olemme

sitoutuneet edistämään näitä tavoitteita toiminnassamme, mutta keskitymme enemmän KPI-tavoitteisiin esimerkiksi resurssien kohdistamisessa. Nämä osa-alueet ovat vastuulliset henkilöstökäytännöt, osaamisen kehittäminen,

monimuotoisuus ja tasa-arvoisuus, vastuullisen toimitusketjun hallinta sekä joukkoliikenteen edistäminen ja palveluiden saatavuus. Näiden lisäksi seuraamme muutamien muiden osa-alueiden edistymistä.

Osa-alue	Tavoite	Mittari	SDG
<b>Pidämme huolta työntekijöistämme</b>			
Yrityskulttuuri ja johtaminen	<b>2023:</b> Yrityskulttuurin arvosana 4/5 Johtamisen arvosana 4,2/5 Esimieskyselyssä erinomainen taso (405 pistettä)	Työhyvinvointikyselyn kokonaisudet, esimieskyselyn kokonaispisteet	
Työturvallisuus, -terveys ja -hyvinvointi	<b>2023:</b> Tapaturmataajuuden alentaminen tasolle 40, pitkällä aikavälillä 0 tapaturmaa <b>2021:</b> Sairauspoissaolojen vähentäminen 5,5 %:iin	Tapaturmataajuus Sairauspoissaolojen määrä, %	
<b>Olemme houkutteleva yhteistyökumppani ja palveluntarjoaja</b>			
Valtakunnallinen kumppani	Yhteistyön syventäminen ja laajentaminen erityisesti kestävästä kehityksestä edistämiseksi	Tarkempi mittari määritellään vuosien 2021-2022 aikana	
Parhaan palvelun tarjoaminen	Jatkuva asiakaskokemuksen parantaminen	NPS (Net Promoter Score)	
<b>Edistämme positiivisia ympäristövaikutuksia</b>			
Ympäristöystävällisten kuljetusratkaisujen edistäminen	<b>2030:</b> Hiilineutraalit kuljetukset Lyhyemmän aikavälin tavoitteita julkaistaan vuonna 2021	Hiilidioksidipäästöt, CO2	
Kestävä elämäntavan tukeminen	Tietoisuuden lisääminen kestävästä elämäntavasta, erityisesti kestävästä liikkumisesta	Säännöllinen viestintä vuosittain viestintäsuunnitelman mukaisesti	
<b>Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa</b>			
Kestävä liiketoiminta ja taloudelliset vaikutukset yhteiskunnalle	Taloudellisen arvon (ml. kannattavuus) ja omistaja-arvon luominen	Mittari(t) määritellään vuosien 2021-2022 aikana	
Säännösten noudattaminen ja eettiset periaatteet	<b>2022:</b> 100 % työntekijöistä koulutettu eettisistä ohjeista <b>2024:</b> 100 % toimittajista sitoutunut eettisiin ohjeisiin	Koulutettujen työntekijöiden määrä, % Sitoutuneiden toimittajien määrä, %	



## Pidämme huolta työntekijöistämme

- Yrityskulttuuri ja johtaminen
- Työturvallisuus, -terveys ja -hyvinvointi
- Vastuulliset henkilöstökäytännöt
- Osaamisen kehittäminen ja motivoiminen
- Monimuotoisuus ja tasa-arvoisuus

Erinomainen yrityskulttuuri ja laadukas johtaminen auttavat meitä rakentamaan liiketoimintaamme ja saavuttamaan tavoitteitamme. Vuonna 2020 toteutimme vuosittaisen työhyvinvointikyselyn työntekijöille ja kyselyn esimiehille.

Haluamme varmistaa turvallisen työympäristön koko henkilöstölle ja panostamme sen jäsenten terveyteen ja hyvinvointiin. Vuonna 2020 päivitimme esimerkiksi varhaisen puuttumisen mallin ja päihdeohjelman. Toimintamme perustana vastuulliset henkilöstökäytännöt määrittelevät työntekijöidemme tavan toimia. Vuonna 2020 osallistuimme Vastuullinen kesäduuni -kampanjaan.

Haluamme tarjota säännölliset oppimis- ja kehittymismahdollisuudet työntekijöillemme koko työsuhteen ajan. Vuonna 2020 uudistimme perehdyttämishojelman ja järjestimme monipuolisesti lähi- ja etäkoulutuksia. Haluamme myös taata työyhteisön, jossa kaikkia kohdellaan yhdenvertaisesti, reilusti ja oikeudenmukaisesti.



## Olemme houkutteleva yhteistyökumppani ja palvelutarjoaja

- Valtakunnallinen kumppani
- Vastuullisen toimitusketjun hallinta
- Parhaan palvelun tarjoaminen

Vuonna 2020 jatkoimme yhteistyötä laajan kumppaniverkostomme kanssa. Keskityimme luotettavan ja sujuvan yhteistyön ylläpitämiseen sekä palveluiden kehittämiseen. Yhdessä kumppaniemme kanssa voimme saada aikaan laajempaa vaikutusta.

Kuljetusverkostomme kautta meillä on paljon mahdollisuuksia edistää kestävää kehitystä. Haluamme varmistaa, että toimittajamme ottavat toiminnassaan huomioon ympäristö- vastuun, sosiaalisen vastuun ja taloudellisen vastuun. Vuonna 2020 toteutimme päästölaskennan yhteistyössä kuljetuskumppaniemme kanssa.

Otamme huomioon asiakaslähtöisyyden kaikessa mitä teemme. Haluamme tarjota erinomaisen asiakaskokemuksen ja olla luotettava. Asiakaskokemuksen parantamiseksi teimme useita toimenpiteitä vuonna 2020. Järjestimme esimerkiksi Ei haukuu haavaa tee -kampanjan, jossa pyysimme asiakkailta julkista kritiikkiä toimintamme kehittämiseksi.



## Edistämme positiivisia ympäristövaikutuksia

- Ympäristöystävällisten kuljetusratkaisujen edistäminen
- Muun toiminnan resurssitehokkuus
- Kestävän elämäntavan tukeminen

Vuonna 2020 teimme ensimmäisen laajemman päästölaskennan ja kehitimme päästölaskurin. Koska kuljetukset muodostavat suurimman osan päästöistämme, panostamme ympäristöystävällisiin kuljetusratkaisuihin pakettipalveluissamme. Olemme aloittaneet tekemään selvitystä päästövähennykeinoista osana Matkahuolto hiilineutraali 2030 -tiekarttaa.

Vuonna 2020 jatkoimme esimerkiksi reittien optimointia ja kuljetusten yhdistelemistä. Kiinnitimme huomiota myös muun toimintamme resurssitehokkuuteen, kuten energiatehokkuuteen ja jätteisiin. Vähentäksemme kuluttaja-asiakkaiden pakkausmateriaalista kertyvää jätettä otimme valikoimiimme uudelleenkäytettävät RePack-pakkaukset.

Kannustimme kuluttajia tekemään kestäviä valintoja viestimällä aktiivisesti joukkoliikenteen käyttämisestä ja kestävästä pakkausratkaisusta. Julkaisimme esimerkiksi blogikirjoituksen Euroopan Liikkujan viikosta ja Auton vapaa-päivästä.



## Toimintamme hyödyttää ympäristöä yhteiskuntaa

- Kestävä liiketoiminta ja taloudelliset vaikutukset yhteiskunnalle
- Joukkoliikenteen edistäminen ja palveluiden saatavuus
- Säännösten noudattaminen ja eettiset periaatteet

Keskitymme kestävään liiketoimintaan, minkä lisäksi toiminnallamme on suuri taloudellinen vaikutus niin koko Suomeen kuin paikallisesti valtakunnallisen verkostomme kautta. Edistämme kansantalouden kasvua ja autamme verkostollamme yhteistyökumppaneitamme heidän liiketoimintansa edistämässä.

Tarjoamalla sujuvat ja kattavat liikenneyhetydet edistämme joukkoliikenteen käyttämistä ja kestävää liikkumista. Vuonna 2020 julkaisimme Reitit ja Liput -sovelluksen, jonka avulla kehitämme ensimmäistä valtakunnallista matkaketuratkaisua. Palveluiden saatavuuden varmistamiseksi lisäsimmme esimerkiksi pakettiautomaattien määrää.

Varmistamme, että noudatamme kaikkia toimintamme koskevia lakeja, säännöksiä ja ohjeistuksia. Vuonna 2020 julkaisimme korruption vastaisen ohjeistuksen. Järjestimme työntekijöillemme koulutusta korruptionvastaisuudesta, tietosuojasta ja kilpailuoikeudellisista vaatimuksista.

# Hallituksen toimintakertomus 1.1.2020 – 31.12.2020

Matkahuolto on suomalainen bussiliikenteen palvelu- ja markkinointiyritys. Se tarjoaa asiakkailleen – kuluttajille, yrityksille ja yhteisöille sekä liikennöitsijöille – monipuolisia matkustamiseen, kuljetuksiin ja logistiikkaan liittyviä palveluita, joiden avulla ihmiset ja paketit liikkuvat helposti ja nopeasti Suomen joka kolkkaan.

Jo lähes 90 vuoden ajan Matkahuolto on pitänyt Suomea liikkeellä toimien joukkoliikenneoperaattorina sekä matkustaja- ja pakettipalveluiden alustatalouden edelläkävijänä. Viime vuosina Matkahuolto on panostanut digitaalisten palveluiden kehittämiseen. Yhtiö tahtoo tarjota asiakkailleen täysin digitaaliset palveluketjut matkojen ja kuljetusten suunnitteluun, varaamiseen, maksamiseen ja seurantaan.

Matkahuolto-konsernin muodostavat emoyhtiö Oy Matkahuolto Ab, emoyhtiön täysin omistama tytäryhtiö Trimico Oy ja kahdeksan joko täysin tai osin omistettua kiinteistöaskeyhtiötä.

## Tapahtumat tilikaudella ja sen jälkeen

Matkahuolto lähti vuoteen 2020 vahvalla kehitysfokuksella. Koronapandemia muutti kuitenkin hetkessä koko yhtiön toimintakentän hiljentäessään matkustamisen markkinat ja pysäyttäessään suuren osan bussiliikenteestä. Koronapandemia muutti merkittävästi myös kuluttajien ostokäyttäytymistä. Verkkokauppa

oli kasvanut voimakkaasti jo aikaisempina vuosina, mutta vuonna 2020 se lähti räjähdysmäiseen kasvuun. Tämä kehitys kasvatti myös Matkahuollon kuljettamien pakettien volyymeja. Päätynyt poikkeuksellinen vuosi osoitti Matkahuollon liiketoimintojen toisiaan tukevan merkityksen, sillä koronapandemia vaikutti eri tavoilla matkustamiseen ja pakettien välilyntseen.

Maaliskuussa 2020 Suomeen rantautunut koronapandemia kuritti taloudellisesti erityisesti matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluiden lipunmyyntiä. Vaihtelut kuukausien ja lipputuotteiden väleillä olivat merkittäviä. Haastavimpina hetkinä matkustamisesta katosi edellisvuoteen verrattuna lähes 80 %. Myös liikennöityjen vuorojen väheneminen vaikutti negatiivisesti toimintaan.

Koronasta huolimatta Matkahuolto jatkoi merkittäviä panostuksia toimintansa kehittämiseen. Se lanseerasi liikennöitsijöille uuden modernin ajoneuvopäätepalvelun Matkassa Pron. Vuoden merkittävin palvelu-uudistus oli Reitit ja Liput -sovellus, jonka avulla voi tehdä osoitteesta osoitteeseen reittihakuja, yhdistää paikallisen ja valtakunnallisen liikenteen vuoroja ja ostaa lippuja koko matkaketjuun. Lisäksi Matkahuolto laajensi tunnistepohjaisen lippuja maksujärjestelmän käyttöä.

Pakettipalveluissa Matkahuolto vahvisti asemaansa Suomen toiseksi suurimpana paket-

tilogistiikan toimijana. Vaikka Matkahuollon kuljettamien pakettien lukumäärä säilyi edellisvuoden noin 20 miljoonan paketin tasolla, yhtiön strategisissa kohderyhmissä kuljetettujen pakettien määrä kasvoi jopa tavoitteita enemmän. Matkahuolto keskittyi niihin pakettilahetyksiin, joissa se pystyi parhaiten hyödyntämään vahvuuksiaan, kuten esimerkiksi valtakunnan laajuista bussireittiverkostoaan pikapakettien jakelussa. Tämä tarkoitti samalla luopumista joistakin strategian ulkopuolisista kuljetussegmenteistä.

Koronapandemia käänsi kotijakeluiden kysynnän rajuun kasvuun. Matkahuolto aloitettiin vuoden aikana valikoiduilla alueilla pakettien toimittamisen suoraan tilaajien postilaatikoihin sekä laajensi niin ilta- kuin lauantaitoimituksia. Toimintamallissa lisättiin asiakkaiden vaikuttamisen mahdollisuuksia, mikä näkyi hyvänä menestyksenä markkinatyytyväisyystutkimuksissa. Matkahuollon tärkeimpinä kilpailutekijöinä pakettipalveluissa nähdään toimitusten nopeus sekä kilpailukykyiset hinnat suhteessa asiakaskokemukseen. Näitä tekijöitä Matkahuolto vahvistaa optimoimalla tuotantoverkostoaan sekä laajentamalla palvelupisteverkostoaan. Suomalaisista 82 % asuu alle 3 kilometrin päässä Matkahuollon palvelupisteistä.

Tilikauden aikana Matkahuolto vei loppuun vuonna 2019 alkaneet yhtiön ydinliiketoiminto-

hin kuulumattomien toimintojen ja kiinteistöjen myynnit, joilla vapautettiin pääomaa strategian mukaiseen liiketoiminnan kehittämiseen. Muiden joukossa Matkahuollon tytäryhtiön Trimicon liiketoiminta ulkoistettiin kumppanille, joka pystyy tukemaan laajemmin resurssein Matkahuollon liiketoimintojen digitalisoimista.

## Taloudellinen tulos

Matkahuolto tavoitteli vuodelle 2020 vahvaa kasvua ja selvästi positiivista tulosta. Maaliskuussa iskenyt pandemia heikensi kuitenkin huomattavasti matkustajapalveluiden liikevaihtoa, joten konsernin liikevaihto laski edellisvuodesta 92,3 (98,4) miljoonaan euroon. Pakettipalveluissa luovuttiin vuoden aikana niistä kuljetuksista, jotka eivät olleet yhtiön strategian mukaisia. Liikevaihtoon vaikuttivat positiivisesti kertaluonteisesti tuloutetut lippuylijäämät.

Konsernin liikevoitto kääntyi positiiviseksi edellisvuodesta ollen 0,1 M€ (-1,0 M€) ja konsernin tilikauden tulos kasvoi selvästi edellisvuodesta ollen 1,6 M€ (-1,6 M€). Vuosien 2020 ja 2019 tulokset eivät ole suoraan vertailukelpoisia. Koronaepidemia aiheutti vuodelle 2020 huomattavia tulonmenetyksiä ja kertaluonteisia kustannuksia. Tilikaudelle kirjattiin toisaalta kiinteistöjen myynnistä noin 4,6 M€:n myyntivoitot sekä lippuylijäämien tuloutuksista 1,8 M€ (2,8 M€). Emoyhtiön tulosta rasittivat lisäksi 0,7 M€ (0,6 M€) ydinliiketoimintaan kuulumatto-

mien sijoitus- tai käyttöomaisuuksien alaskirjaukset.

Tilikauden aikana konsernissa tehtiin liiketoimintajärjestelyjä, joissa sen tietotekniikka-palveluita tarjoavan tytäryhtiön liiketoiminta ulkoistettiin. Ulkoistuksen ja keskeisten kiinteistöyhtiöiden myynnin seurauksena konsernin liiketoiminta koostui tilikauden päättyessä pääosin emoyhtiön liiketoiminnasta. Kiinteistöjen myynti vahvisti Matkahuollon rahoitusasemaa ja maksuvalmiutta. Mikäli koronapandemia pitkittyy, tällä saattaa olla vaikutuksia konsernin tulevan maksuvalmiuden kehittymiseen. Konsernin maksuvalmiuteen vaikuttavat merkittävästi operatiivisen toiminnan tehokkuuden paraneminen sekä vieraaseen pääomaan kirjattujen lippuvelkojen muutokset.

Pandemiasta huolimatta Matkahuolto jatkoi tilikaudella vahvaa panostamista liiketoiminnan kehittämiseen ja digitalisoimiseen. Tilikauden aikaiset investoinnit kasvoivat 3,8 M€:oon (3,3 M€).

Keskeisimpiä taloutta kuvaavia tunnuslukuja (M€):

### Henkilöstö

Matkahuollon palveluksessa oli vuoden 2020 lopussa 718 henkilöä (744) henkilöä. Henkilöstömäärän kehitys kokoaikaisiksi muutettuna on esitetty alla. Henkilöstömäärän laskuun vaikuttivat etenkin Matkahuollon Turun logistiikkakeskuksen henkilökunnan siirtyminen Post Nordin palvelukseen liikkeenluovutuksella sekä tytäryhtiö Trimicon ulkoistus.

Henkilöstön keski-ikä vuoden 2020 lopussa oli 36 (36) vuotta. Sairauspoissaolojen kokonaisuudessaan kehittyi koronapandemiasta huolimatta maltillisesti sairauspoissaoloprosenttiin noustessa vain 5,7 (5,3) prosenttiin. Työtapaturmia Matkahuollossa tapahtui 66 (58) kpl.

Matkahuollossa määriteltiin työkykyjohtamisen tavoitteet syksyllä 2019. Tavoitteiden mukaisia toimia edistettiin vuonna 2020 koronapandemian aiheuttamista haasteista huolimatta. Työkykyjohtamisen tavoitteena on osaava, hyvinvoiva ja aikaansaava henkilöstö, jota johdetaan taitavasti valmentavalla otteella. Osaava tarkoittaa Matkahuollossa,

että työntekijöillä on hyvä ammattitaito työtehtäviensä suorittamiseen ja että he aktiivisesti kehittävät ammattitaitoaan ja työtapojaan. Hyvinvoiva tarkoittaa, että työntekijöillä on riittävästi voimavaroja sekä työn tekemiseen että vapaa-ajalle, eikä työ vaaranna heidän terveyttään. Aikaansaavat työntekijät ovat motivoituneita ja saavuttavat heille asetetut tavoitteet niin, että he auttavat myös muita onnistumaan. Henkilöstön valmennuksessa keskityttiin vuonna 2020 edellisvuoden tapaan esimiesten valmennuksiin.

Vuonna 2020 uudistettiin 'Kaikki pysyy kyydissä' -varhaisen tuen malli sekä päihde-ohjelma. Henkilöstöön liittyviä prosesseja ja toimintamalleja selkeytettiin ottamalla alkuvuodesta käyttöön uusi HR-järjestelmä. Perheydytyksen tueksi tehtiin Matkahuollon perheydytysohjelma.

### Kestävä kehitys

Vastuullisuus on Matkahuollon toiminnan ytimessä – se leikkaa läpi organisaation ja näkyy

osana jokapäiväistä käytännön työtä. Matkahuolto luo parempaa tulevaisuutta edistämällä kestäviä matkustaja- ja pakettipalveluita. Yhtiö ottaa huomioon kestävä kehityksen periaatteet koskien niin ympäristöä, ihmisiä, yhteiskuntaa kuin taloutta. Matkahuolto toimii kansainvälisten sopimusten ja aloitteiden, kuten YK:n kestävä kehityksen tavoitteiden ja Global Compactin periaatteiden, mukaisesti.

Matkahuollon vastuullisuus on kiteytetty seuraavasti:

Rakennamme kestävämpää yhteiskuntaa ja vähennämme ympäristön kuormitusta asiakaslähtöisillä palveluilla. Olemme houkutteleva työnantaja, ja yhdessä luotettavan kumppaniverkoston kanssa vaikutuksemme yhteiskuntaan ja ympäristöön on kokoamme suurempi. Olemme hiilineutraali vuoteen 2030 mennessä ja vähennämme yksityisautoilua edistämällä joukkoliikenteen käyttöä.

Matkahuollon hallitus hyväksyi kokouksessaan 26.1.2021 Matkahuollon ensimmäisen kat-

Tunnusluku	Konserni			Emoyhtiö		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Liikevaihto, M€	92,3	98,4	91,0	91,8	97,6	90,5
Liikevaihdon muutos (%)	-6,2	8,1	3,1	-6,0	7,9	3,5
Liikevoitto/tappio (%)	0,1	-1,1	-1,3	-0,3	-0,2	-1,2
Oman pääoman tuotto (%)	24,8	-20,9	-10,3	-16,8	-7,6	-23,0
Sijoitetun pääoman tuotto (%)	25,7	-21,1	-10,0	-16,5	-7,4	-18,3
Omaraisuusaste (%)	21,2	18,5	17,0	23,3	23,1	21,3

Henkilöstömäärä keskimäärin kokoaikaisena	2020	2019	2018
Konserni	599	625	610
Emoyhtiö	577	588	572

Tilikauden palkat ja palkkiot (M€)	2020	2019	2018
Konserni	21,6	23,2	22,7
Emoyhtiö	21,4	21	20,9

tavan vastuullisuusohjelman. Matkahuollon vastuullisuusohjelma pohjautuu vuonna 2020 tehtyyn olennaisuusanalyysiin, joka sisälsi esimerkiksi laajan sidosryhmätutkimuksen. Olennaisuusanalyysin avulla määriteltiin tärkeimmät vastuullisuusteemat:

- Pidämme huolta työntekijöistämme
- Olemme houkutteleva yhteistyökumppani ja palveluntarjoaja
- Edistämme positiivisia ympäristövaikutuksia
- Toimintamme hyödyttää ympäröivää yhteiskuntaa

Matkahuolto pitää huolta työntekijöistään muun muassa keskittymällä yrityskulttuurin kehittämiseen sekä tapaturmien ja sairauspoissaolojen vähentämiseen. Matkahuolto panostaa siihen, että sen työntekijät ovat hyvinvoivia, osaavia ja aikaansaavia. Matkahuolto varmistaa kannustavan ja reilun työyhteisön, jossa on vahva yhteishenki ja avoin vuorovaikutus.

Matkahuolto haluaa olla houkutteleva yhteistyökumppani ja palveluntarjoaja. Matkahuolto vahvistaa kumppanuuksia asiakkaiden, asiamiesten, pakettipisteiden ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa sekä auttaa liikennöitsijöitä vastuullisuuden kehittämisessä. Yhdessä kumppaniensa kanssa Matkahuolto haluaa saada aikaan laajempaa vaikutusta erityisesti kestävän kehityksen edistämiseksi. Matkahuolto keskittyy myös vastuullisen toimintaketjun hallintaan ja asiakaskokemuksen parantamiseen.

Positiivisten ympäristövaikutusten edistäminen ja päästöjä vähentämiseksi Matkahuolto panostaa ympäristöystävällisiin kulje-

tusratkaisuihin pakettipalveluissa ja keskittyä resurssitehokkuuteen myös muussa toiminnassaan. Vuonna 2020 Matkahuolto toteutti ensimmäisen laajemman päästölaskennan, jonka tietoja hyödynnetään päästövähennystavoitteiden asettamisessa. Matkahuolto tukee kuluttajien kestävää elämäntapaa lisäämällä tietoisuutta joukkoliikenteen hyödyistä ja kannustamalla sen käyttämiseen.

Matkahuollon toiminnalla on laajempi yhteiskunnallinen merkitys. Tarjoamalla sujuvat ja kattavat liikenne yhteydet edistämme joukkoliikenteen käyttämistä ja kestävää liikumista. Toimintamme taloudellinen merkitys yhdessä kumppaniverkostomme kanssa on huomattava. Mahdollistamme asiakkaidemme ja yhteistyökumppaneidemme liiketoimintaa niin valtakunnallisesti kuin paikallisesti, ja välilliset työllisyysvaikutukset ovat merkittävät. Kestävällä liiketoiminnalla varmistamme liiketoimintamme jatkuvuuden ja pitkän aikavälin kannattavuuden. Säännösten noudattaminen ja eettiset periaatteet ohjaavat Matkahuollon kaikkea tekemistä.

### Toiminnan riskit ja epävarmuudet

Riskienhallinta on osa Matkahuollon jatkuvaa suunnittelu- ja johtamisjärjestelmää. Keskeisiltä riskeiltä suojautumiseksi on laadittu toimenpideohjelmat, joiden mukaisesti tehdään systemaattisesti toimia näiden riskien toteutumisen todennäköisyyksien ja mahdollisten seurausten vaikutusten pienentämiseksi.

Koronapandemia realisoi yhtiön matkustaja- ja liikennöitsijäliiketoiminnassa liiketoimintariskin, jossa matkustaminen romahti äkillisesti ja

pitkäkestoisesti ulkoisen syyn takia. Jos pandemia ei rokotteiden ja muiden toimien avulla saada talttumaan, se voi pitkään jatkuessaan aiheuttaa huomattavia taloudellisia haasteita erityisesti bussiyrittäjille, mutta myös Matkahuollon matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluiden liiketoiminnalle. Vakavimmillaan pitkittynyt pandemia voi aiheuttaa osalle joukkoliikenne-toimijoista haasteita toiminnan jatkamisessa, millä voi olla negatiivisia vaikutuksia maanlaajuiseen bussiverkoston. Tämänkaltaisen skenaarion ei kuitenkaan uhkaa Matkahuollon kokonaistulosta tai maksuvalmiutta, sillä pakettiliiketoiminnan ennakoitu kehitys on taloudellisesti vahvaa.

Pakettiliiketoiminnassa markkinan voimakas kasvu kiristää kilpailutilannetta. Markkinoille on jo tulleet sekä uusia kansainvälisiä logistiikkatoimijoita että teknologian kehityksen myötä kasvukeskuksiin keskittyviä uusia pienempiä toimijoita. Kilpailun lisääntymisellä on jatkossa useita erilaisia vaikutuksia. Se lisää kuluttajien mahdollisuuksia valita eri toimijoita ja pitääne hintakilpailun kireänä. Toisaalta markkinoille tulee uusia palveluita, jotka tukevat koko verkokaupan kasvua. Kiristyvä kilpailu vaikuttaa hintatasoon kuluttajien kannalta positiivisesti, mutta haastaa alan toimijoita jatkamaan kustannustehokkaiden toimintamallien kehittämistä.

Matkahuollon mahdolliset osallisuudet sen liiketoimintaan liittyvissä oikeusprosesseissa sekä mahdollinen toimintaohjeiden vastainen toiminta saattaa aiheuttaa riskejä. Matkahuolto arvioi säännöllisesti lakien ja säännösten noudattamiseen liittyviä riskejä. Yhtiön

asema elinkeinonharjoittajien yhteenliittymänä nostaa sen riskitasoa erityisesti kilpailuoikeudellisiin säännöksiin liittyen. Yhtiössä päivitetiin vuoden 2020 aikana kilpailuoikeudellinen ohjeistus sekä tietosuojaa ja korruption vastaista toimintaa koskevat ohjeistukset ja koulutettiin henkilökuntaa niiden noudattamisessa.

Strategiansa mukaisesti Matkahuolto vastaa markkinoillaan kiristyvään kilpailuun tarjoamalla uusia tuotteita, joilla se palvelee asiakkaidensa nykyisiä ja tulevia tarpeita. Lisäksi yhtiö jatkaa prosessiansa ja toimintatapojensa dokumentointia sekä toimintamalliansa jatkuvaa kehittämistä vastaamaan kustannustehokkaasti asiakkaiden tarpeisiin sekä pienentämään avainhenkilöihin ja -järjestelmiin liittyviä riskejä.

### Arvio tulevasta kehityksestä

Koronapandemia iski matkustajaliikenteeseen erittäin voimakkaasti vuonna 2020. Vuoteen 2021 liittyy huomattavia epävarmuuksia mutta matkustajaliikenteen elpymisen ennakoidaan alkavan loppuvuoden aikana. Yhteiskunnan liikkumista rajoittavat toimenpiteet jatkuvat, kunnes rokotekattavuudella saavutetaan riittävä suoja koronaa vastaan niin Suomessa kuin lähialueillakin. Pandemia vaikeuttaa makrotalouden kehityksen ja sitä kautta myös kuluttajien ostokäyttäytymisen ennustamista. Matkahuolto arvioi kuitenkin verkko-ostamisen ja siten pakettipalvelujen kasvun jatkuvan erittäin vahvana.

Matkustamisen matalasuhdanteesta huolimatta Matkahuolto jatkaa niin matkustaja- kuin liikennöitsijäpalveluiden kehittämistä.

Yhtiön keskeinen kilpailuetu on koko maan kattava verkosto, joka luo pohjan digitaalisten palveluiden rakentamiselle. Pitkän aikavälin trendit, kuten lisääntyvä ympäristötietoisuus, tukevat kasvavaa kysyntää joukkoliikenteen käyttämiseen.

Verkko- ja vertaiskaupan kasvu jatkuu vahvana. Pakettimäärän kasvu luo edellytyksiä Matkahuollon pakettiliiketoiminnan kasvun jatkumiselle vahvana myös tulevana vuosina. Strategiansa mukaisesti Matkahuolto näkee roolikseen olla markkinoiden joustavin ja halutuin pakettien jakelija Suomessa ja tarjota samalla verkkokauppiaille ja pakettien vastaanottajille markkinoiden paras asiakaskokemus. Matkahuolto näkee ainutlaatuisen bussiverkostoon nojaavan toimintamallinsa keskeisenä vahvuutenaan kilpailuilla markkinoilla. Myös kumppanuuksien merkitys vahvasti kansainvälisessä tavaravirrassa on yhtiön toiminnan kannalta erittäin suuri.

Koronapandemia ja erilaiset megatrendit ovat omalta osaltaan muuttaneet markkinoita, joilla Matkahuolto toimii. Kahden erilaisen, mutta kuitenkin keskinäisiä synergioita luovan, liiketoiminnan olemassaolo on osoittanut tärkeytensä poikkeuksellisina aikoina. Matkahuolto jatkaa strategiansa tarkentamista ollakseen poikkeusolojen loputtua valmis vahvaan kasvuun molemmissa pääliiketoiminoissaan. Matkahuollolla on vahva tase, joka mahdollistaa merkittävät investoinnit liiketoimintojen kehittämiseen ja palvelujen digitalisoimiseen. Nämä toimet kasvattavat jatkossa Matkahuollon osuutta pakettien jakelussa sekä

vahvistavat sen roolia matkustajapalveluissa. Matkustajapalveluiden haasteista huolimatta liikevaihdon odotetaan kasvavan selvästi alkaneena vuonna ja tuloksen ennakoidaan kääntyvän positiiviseksi.

Kpl	2020	2019
A-osakkeet (20 ääntä / osake)	297 117	297 117
B-osakkeet (1 ääni / osake)	4 442 397	4 442 397

#### Yhtiön osakkeet

Yhtiön osakkeet jakaantuvat seuraavasti:

Kaikilla osakkeilla on samanlainen oikeus osinkoon ja yhtiön varoihin.

Mikäli osake siirtyy henkilölle, joka ei ole yhtiön osakkeenomistaja, on A-sarjan osakkeenomistajalla ensisijainen lunastusoikeus A-sarjan osakkeisiin ja B-sarjan osakkeenomistajilla ensisijainen lunastusoikeus B-sarjan osakkeisiin.

Yhtiön hallussa ei ole omia osakkeita.

#### Hallinto

Yhtiön hallitukseen ovat kuuluneet:

Raija-Leena Söderholm puheenjohtaja  
Johanna Lehtonen varapuheenjohtaja  
Harry Linnarinne  
Risto Pekola  
Terhi Penttilä  
Matti Viialainen

Yhtiön hallitus kokoontui kuluneen vuoden

aikana 11 kertaa (12 kpl 2019). Osallistumisprosentti hallituksen kokouksissa oli 100%.

Yhtiön toimitusjohtaja on Janne Jakola.

Yhtiön varsinaisena tilintarkastajana on toiminut tilintarkastusyhteisö Pricewaterhouse Coopers Oy, päävastuullisina tilintarkastajina Enel Sintonen, KHT sekä Merja Lindh, KHT ja varatilintarkastajina Jukka-Pekka Jarva, KHT ja Sari Sallinen, KHT.

#### Hallituksen esitys tuloksen käsittelystä

Oy Matkahuolto Ab:n vapaa oma pääomataaseen 31.12.2020 mukaan oli 5.121.270,36 euroa, josta voitto edellisiltä tilikausilta 6.154.977,98 ja tilikauden tappio -1.313.596,40 euroa.

Hallitus esittää yhtiökokoukselle, että emoyhtiön tappio -1.313.596,40 euroa siirretään voittovarojen tilille ja että osinkoa ei jaeta.

# Tilinpäätös

## KONSERINITULOSLASKELMA

t €	1.1. - 31.12.2020	1.1. - 31.12.2019
<b>LIKEVAIHTO</b>	92 286,88	98 360,79
Valmistus omaan käyttöön	0,00	615,47
Liiketoiminnan muut tuotot	2 907,65	572,09
Materiaalit ja palvelut		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat		
Ostot tilikauden aikana	-682,41	-1 371,73
Varastojen lisäys (-)/vähennys (+)	-78,15	-58,75
Ulkopuoliset palvelut	-50 948,69	-50 865,71
<b>Materiaalit ja palvelut yhteensä</b>	<b>-51 709,25</b>	<b>-52 296,19</b>
Henkilöstökulut	-25 804,96	-27 885,49
Poistot ja arvonalentumiset	-2 797,30	-2 548,79
Liiketoiminnan muut kulut	-14 760,38	-17 861,85
<b>LIKEVOITTO / -TAPPIO</b>	<b>122,64</b>	<b>-1 043,98</b>

t €	1.1. - 31.12.2020	1.1. - 31.12.2019
Rahoitustuotot ja -kulut		
Osinkotuotot	44,39	44,28
Tuotot osuuksista osakkuusyrytyksissä	-179,59	-88,32
Tuotot muista pysyvien vastaavien sijoituksista	2 681,47	0,00
Muut korko- ja rahoitustuotot		
Muilta	16,44	97,72
Arvonalentumiset pysyvien vastaavien sijoituksista	0,00	-372,12
Myyntitappiot pysyvien vastaavien sijoituksista	-1 116,88	-52,60
Korkokulut ja muut rahoituskulut		
Muille	-34,74	-23,06
<b>Rahoitustuotot ja -kulut yhteensä</b>	<b>1 411,08</b>	<b>-394,09</b>
<b>VOITTO/TAPPIO ENNEN TILINPÄÄTÖSSIIRTOJA JA VEROJA</b>	<b>1 533,72</b>	<b>-1 438,07</b>
Tuloverot	-3,55	-237,71
Vähemmistöosuudet	63,02	90,24
<b>TILIKAUDEN VOITTO / TAPPIO</b>	<b>1 593,18</b>	<b>-1 585,54</b>

**KONSERNITASE - VASTAAVAA**

t €	1.1. - 31.12.2020	1.1. - 31.12.2019
<b>PYSYVÄT VASTAAVAT</b>		
Aineettomat hyödykkeet		
Aineettomat oikeudet	3 794,59	1 397,20
Konserniliikearvo	32,11	45,17
Muut pitkävaikutteiset menot	844,85	953,62
Ennakkomaksut	724,56	1 540,93
<b>Aineettomat hyödykkeet</b>	<b>5 396,11</b>	<b>3 936,92</b>
Aineelliset hyödykkeet		
Maa- ja vesialueet	5,72	315,84
Rakennukset ja rakennelmat	89,31	1 681,88
Koneet ja kalusto	3 102,86	3 791,43
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	0,00	7,43
<b>Aineelliset hyödykkeet</b>	<b>3 197,89</b>	<b>5 796,59</b>
Sijoitukset		
Osuudet osakkuusyrityksissä	295,70	765,00
Muut osakkeet ja osuudet	79,03	1 591,73
Muut sijoitukset	53,75	33,23
<b>Sijoitukset</b>	<b>428,49</b>	<b>2 389,97</b>
<b>PYSYVÄT VASTAAVAT YHTEENSÄ</b>	<b>9 022,49</b>	<b>12 123,47</b>

t €	1.1. - 31.12.2020	1.1. - 31.12.2019
<b>VAIHTUVAT VASTAAVAT</b>		
Vaihto-omaisuus		
Aineet ja tarvikkeet	178,96	257,11
Lyhytaikaiset saamiset		
Myyntisaamiset	9 801,43	11 386,05
Lainasaamiset	387,60	484,43
Muut saamiset	64,17	56,79
Siirtosaamiset	828,65	1 034,09
<b>Lyhytaikaiset saamiset</b>	<b>11 081,86</b>	<b>12 961,36</b>
Rahoitusarvopaperit	7 000,00	0,00
Rahat ja pankkisaamiset	3 018,84	10 087,36
<b>VAIHTUVAT VASTAAVAT YHTEENSÄ</b>	<b>21 279,66</b>	<b>23 305,82</b>
<b>VASTAAVAA YHTEENSÄ</b>	<b>30 302,15</b>	<b>35 429,29</b>



**KONSERNITASE – VASTATTAVAA**

t €	1.1. - 31.12.2020	1.1. - 31.12.2019
<b>OMA PÄÄOMA</b>		
Osakepääoma	2 018,26	2 018,26
Arvonkorotusrahasto	0,00	1 681,88
Muut rahastot	296,48	296,48
Edellisten tilikausien voitto / tappio	2 397,13	3 982,67
Tilikauden voitto / tappio	1 593,19	-1 585,54
<b>OMA PÄÄOMA YHTEENSÄ</b>	<b>6 305,06</b>	<b>6 393,75</b>
<b>VÄHEMMISTÖOSUUDET</b>	<b>29,30</b>	<b>92,32</b>
<b>PAKOLLISET VARAUKSET</b>	<b>640,01</b>	<b>760,46</b>

t €	1.1. - 31.12.2020	1.1. - 31.12.2019
<b>VIERAS PÄÄOMA</b>		
Pitkäaikainen vieras pääoma		
Lainat rahoituslaitoksilta	9,62	2,15
Muut pitkäaikaiset velat	3 398,04	4 401,89
<b>Pitkäaikainen vieras pääoma</b>	<b>3 407,66</b>	<b>4 404,04</b>
Lyhytaikainen vieras pääoma		
Lainat rahoituslaitoksilta	8,11	0,00
Saadut ennakot	399,94	386,94
Ostovelat	8 347,02	9 140,23
Muut lyhytaikaiset velat	6 099,70	8 283,06
Siirtovelat	5 065,35	5 968,49
<b>Lyhytaikainen vieras pääoma</b>	<b>19 920,12</b>	<b>23 778,72</b>
<b>VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ</b>	<b>23 327,78</b>	<b>28 182,76</b>
<b>VASTATTAVAA YHTEENSÄ</b>	<b>30 302,15</b>	<b>35 429,29</b>

## EMOYHTIÖN TULOSLASKELMA

t €	1.1. - 31.12.2020	1.1. - 31.12.2019
<b>LIIKEVAIHTO</b>	91 766,71	97 593,38
Liiketoiminnan muut tuotot	2 891,64	735,86
Materiaalit ja palvelut		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat		
Ostot tilikauden aikana	-676,19	-1 370,72
Varastojen lisäys (-)/vähennys (+)	-76,73	-57,40
Ulkopuoliset palvelut	-50 917,60	-50 537,20
<b>Materiaalit ja palvelut yhteensä</b>	<b>-51 670,52</b>	<b>-51 965,31</b>
Henkilöstökulut	-25 539,92	-25 264,63
Poistot ja arvonalentumiset	-3 051,94	-2 598,53
Liiketoiminnan muut kulut	-14 647,04	-18 661,51
<b>LIIKEVOITTO / -TAPPIO</b>	<b>-251,07</b>	<b>-160,75</b>

t €	1.1. - 31.12.2020	1.1. - 31.12.2019
Rahoitustuotot ja -kulut		
Osinkotuotot	44,39	44,28
Myyntivoitot pysyvien vastaavien sijoituksista	517,76	0,00
Muut korko- ja rahoitustuotot		
Saman konsernin yrityksiltä	0,00	109,89
Muilta	15,99	23,54
Arvonalentumiset pysyvien vastaavien sijoituksista	-699,41	-584,99
Myyntitappiot pysyvien vastaavien sijoituksista	-914,82	-52,60
Muille	-22,89	-22,83
<b>Rahoitustuotot ja -kulut yhteensä</b>	<b>-1 058,98</b>	<b>-482,71</b>
<b>VOITTO/TAPPIO ENNEN TILINPÄÄTÖSSIIRTOJA JA VEROJA</b>	<b>-1 310,05</b>	<b>-643,45</b>
Tuloverot	-3,55	-237,71
<b>TILIKAUDEN VOITTO / TAPPIO</b>	<b>-1 313,60</b>	<b>-881,16</b>

## EMOYHTIÖN TASE – VASTAAVAA

t €	1.1. - 31.12.2020	1.1. - 31.12.2019
<b>PYSYVÄT VASTAAVAT</b>		
Aineettomat hyödykkeet		
Aineettomat oikeudet	4 814,89	2 288,11
Muut pitkävaikutteiset menot	844,85	953,62
Ennakkomaksut	630,57	1 802,91
<b>Aineettomat hyödykkeet</b>	<b>6 290,32</b>	<b>5 044,64</b>
Aineelliset hyödykkeet		
Maa- ja vesialueet	0,00	310,12
Koneet ja kalusto	3 108,54	3 759,70
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	0,00	7,43
<b>Aineelliset hyödykkeet</b>	<b>3 108,54</b>	<b>4 077,25</b>
Sijoitukset		
Osuudet saman konsernin yrityksissä	301,00	435,15
Osuudet omistusyhteisyriksissä	43,71	397,30
Muut osakkeet ja osuudet	79,03	1 591,73
Muut sijoitukset	53,75	33,23
Sijoitukset	477,50	2 457,42
<b>PYSYVÄT VASTAAVAT YHTEENSÄ</b>	<b>9 876,35</b>	<b>11 579,31</b>

t €	1.1. - 31.12.2020	1.1. - 31.12.2019
<b>VAIHTUVAT VASTAAVAT</b>		
Vaihto-omaisuus		
Aineet ja tarvikkeet	178,96	255,69
Lyhytaikaiset saamiset		
Myyntisaamiset	9 785,45	11 213,21
Saamiset saman konsernin yrityksiltä	85,00	2 545,39
Lainasaamiset	387,60	484,43
Siirtosaamiset	826,77	1 001,14
<b>Lyhytaikaiset saamiset</b>	<b>11 084,82</b>	<b>15 244,18</b>
Rahoitusarvopaperit	7 000,00	0,00
Rahat ja pankkisaamiset	2 931,23	9 846,82
<b>VAIHTUVAT VASTAAVAT YHTEENSÄ</b>	<b>21 195,01</b>	<b>25 346,70</b>
<b>VASTAAVAA YHTEENSÄ</b>	<b>31 071,36</b>	<b>36 926,01</b>

## EMOYHTIÖN TASE – VASTATTAVAA

t €	1.1. - 31.12.2020	1.1. - 31.12.2019
<b>OMA PÄÄOMA</b>		
Osakepääoma	2 018,26	2 018,26
Muut rahastot		
Muut rahastot	279,89	279,89
Edellisten tilikausien voitto / tappio	6 154,98	7 036,14
Tilikauden voitto / tappio	-1 313,60	-881,16
<b>OMA PÄÄOMA YHTEENSÄ</b>	<b>7 139,53</b>	<b>8 453,12</b>
<b>PAKOLLISET VARAUKSET</b>	<b>640,01</b>	<b>760,46</b>

t €	1.1. - 31.12.2020	1.1. - 31.12.2019
<b>VIERAS PÄÄOMA</b>		
Pitkäaikainen vieras pääoma		
Muut pitkäaikaiset velat	3 398,04	4 401,89
<b>Pitkäaikainen vieras pääoma</b>	<b>3 398,04</b>	<b>4 401,89</b>
Lyhytaikainen vieras pääoma		
Saadut ennakot	396,93	383,21
Ostovelat	8 336,40	9 019,98
Velat saman konsernin yrityksille	0,00	192,14
Muut lyhytaikaiset velat	6 095,90	8 102,29
Siirtovelat	5 064,56	5 612,92
<b>Lyhytaikainen vieras pääoma</b>	<b>19 893,79</b>	<b>23 310,54</b>
<b>VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ</b>	<b>23 291,83</b>	<b>27 712,43</b>
<b>VASTATTAVAA YHTEENSÄ</b>	<b>31 071,36</b>	<b>36 926,01</b>

## Johtoryhmä



**Janne Jakola**  
Toimitusjohtaja



**Johanna Haanpää**  
Asiakaskokemus- ja  
markkinointijohtaja



**Riku Korpela**  
Lakiasianjohtaja



**Hanna Laakso**  
Henkilöstöjohtaja



**Leila Lehtinen**  
Johtaja, Matkustaja- ja  
Liikennöitsijäpalvelut



**Teemu Naatula**  
Talousjohtaja



**Kati Nevalainen**  
Johtaja, Pakettipalvelut



**Juha-Pekka Pirvola**  
Myyntijohtaja



**Mika Rajanen**  
Johtaja, ICT, digitalisaa-  
tio ja projektitoimisto



**Jari Vainio**  
Johtaja, Tuotanto ja  
palveluverkosto

# Hallitus



**Raija-Leena Söderholm**  
Puheenjohtaja



**Johanna Lehtonen**  
Varapuheenjohtaja



**Harry Linnarinne**



**Terhi Penttilä**



**Risto Pekola**



**Matti Viialainen**

