



Kotkan-Haminan seudun matkailustrategian ja toimeenpano-ohjelman päivitys

Tiivis loppuraportti

1.3.2016

Kimmo Kivinen, Tuomas Paananen

Capful Oy

Projektin kulku

Tämä raportti esittelee Kotkan-Haminan seudun matkailustrategian ja toimeenpano-ohjelman päivityksen, joka on laadittu lokakuun 2015 ja maaliskuun 2016 välisenä aikana.

Työn lähtökohtana oli 2011 laadittu seudun matkailun ja tapahtumatuotannon strategia. Työssä hyödynnettiin myös Kymenlaakson älykkään erikoistumisen strategiassa matkailuun liittyneitä toimintaympäristöanalyyskejä sekä kehittämisen linjauksia. Samoin hyödynnettiin Kotkan-Haminan seudun strategisen yleiskaavaprosessin yhteydessä matkailuun liittyneitä analyyskejä. Prosessin yhteydessä tuotettiin aineistoa myös yleiskaavaprosessin käyttöön. Lisäksi työssä hyödynnettiin valtakunnallisia matkailun kehittämis- ja markkinointilinjauksia (Visit Finlandin kärkihankkeet).

Projekti sisälsi kolme työryhmän tapaamista, joissa aineistoa on työstetty eteenpäin. Työryhmään kuului 18 jäsentä. Lisäksi projekti sisälsi yhden puolen päivän työpajan, johon osallistui 44 henkeä. Aineiston keräämiseksi projektin alussa järjestettiin nettipohjainen kysely, joka lähetettiin 453 hengelle, joista 109 vastasi kyselyyn. Tämän lisäksi haastateltiin neljää eri matkailutoimialan asiantuntijaa.

Päivitetty strategia pitää sisällään seudun matkailun profiilin, strategiakauden painopisteet sekä toimeenpanosuunnitelman aikatauluineen ja toteuttamisvastuineen.

Kotkan-Haminan seudun matkailun profiili

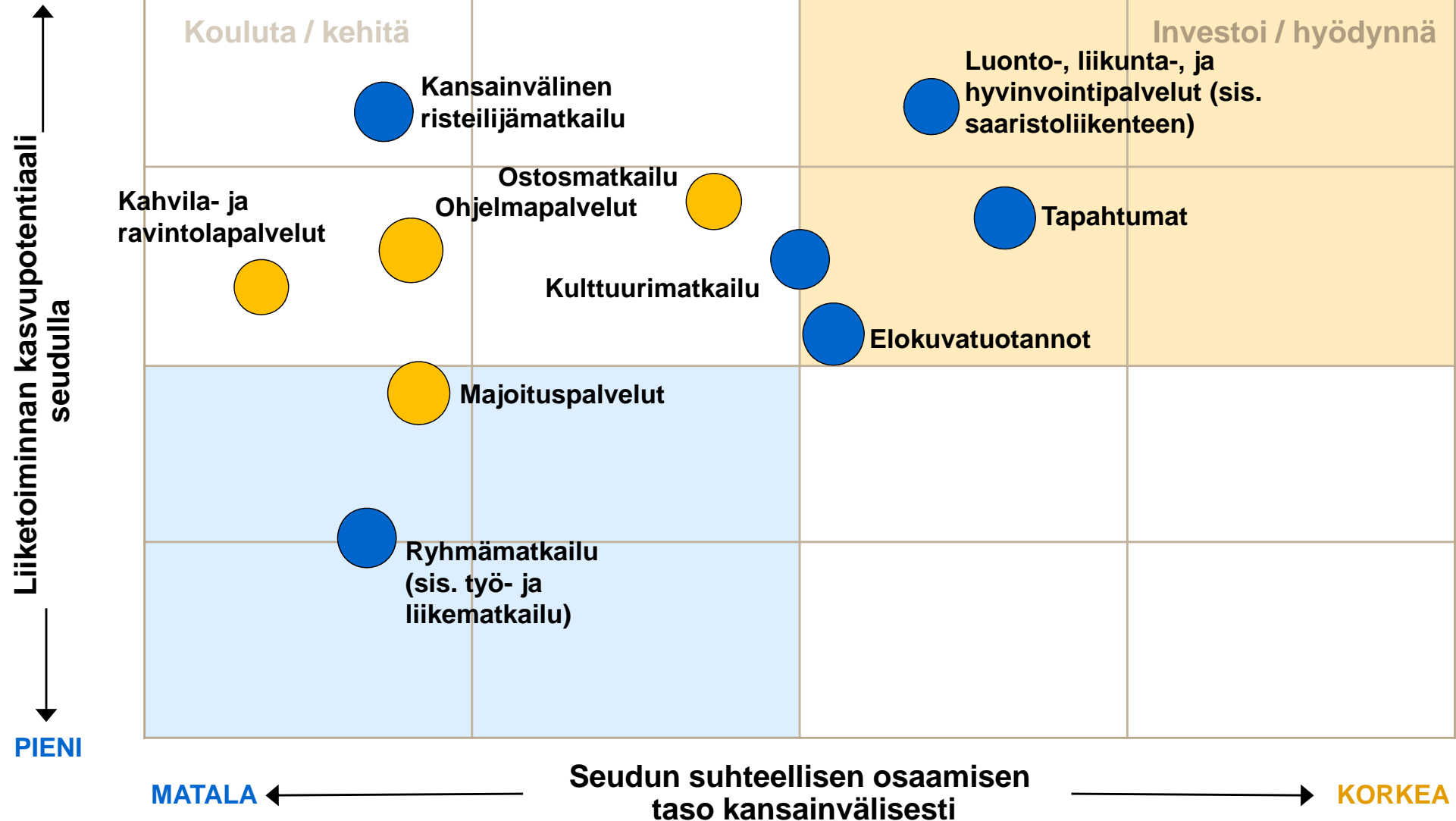


Seudun matkailualan osaamisalueet toimialoittain ja niiden liiketoimintapotentiaali

SUURI

● ”Matkailun peruspalvelut”

● ”Matkailun erityisalueet”



Kotkan-Haminan seudun matkailun kehittäminen 2016 - 2020

- Monikanavainen ja asiakaskeskeinen markkinointi
- Digitaalisen markkinoinnin kehittäminen
- Asukkaiden osallistaminen markkinointiin

- Kaupallisten investointihankkeiden edistäminen
- Sidosryhmien välinen yhteistyö
- Invest-in -toiminnan roolien selkeyttäminen



- Yhteismarkkinointi ja -myynti, tuotteistaminen
- Yrittäjien yhteistyön edistäminen
- Jakamistalouden hyödyntäminen

- Seudun tarinoiden ja kulttuuriperinnön tuotteistaminen
- Palveluosaamisen kehittäminen

Markkinoinnin kehittäminen	Tavoite 2020	Mittarit		
	<ul style="list-style-type: none"> • Monikanavainen, asiakaslähtöinen, kohdennettu, helposti saavutettava markkinointi • Seudun asukkaat osallistuvat seudun markkinointiin ja kuntien imago hyödynnetään täysimääräisesti • Digimarkkinoinnin sisältösuunnitelma • Seudun asukkaiden tutustuttaminen seudun matkailupalveluihin • Matkailun myynti ja markkinointi ovat yksi kokonaisuus • Alue tunnistetaan merellisen kulttuurin kohteena 	<ul style="list-style-type: none"> • Matkailun ja tapahtumien tulo- ja työllisyysvaikutustutkimus • Tilastoidut saapuneet vieraat ja yöpymiset sekä taxfree • Seudullinen yhteinen matkailun ja tapahtumien markkinointiviestintä • Tapahtumien määrä ja kävijämäärä • Seudullisen www-sivun Alexa ranking alle 2 miljoonaa 17.2.2016 kaakko135.fi: 1,785,984 (vrt cursor.fi 6,131,414) • Facebook "like" –kommentit tai muun vastaavan sos.median, www suosittelujen määrä ja taso • Nykytila-arvot ja tavoite-arvot sähköisissä kanavissa: • Verkkosivusto www.kaakko135.fi (fi, ru ja eng) sivukatselut (2015) 1 162 400, tavoite (2020) +50% • Facebook.com tykkääjät (2015) 4670, tavoite (2020) + 50%, sitoutuneisuusaste (2015) 7%, tavoite (2020) 10% • Vkontakte seuraajat (2015) 8 950, tavoite (2020) + 50%, sitoutuneisuusaste (2015) 1%, tavoite (2020) sitoutuneisuusaste pysyy ennallaan • Instagram #kaakko135 (2015) 4636 seuraajaa, tavoite (2020) + 100%, aktiivisuustaso 15% pysyy ennallaan 		
	Toimenpiteet / hankkeet	Aika-taulu	Käynnistysvastuu	
	Digitaalisen matkakokemuksen kehittäminen (matkan suunnittelu, matkapäätöksen tekeminen, matkakokemuksen jakaminen, sisältösuunnitelman laadinta)	2016-	Cursor Oy yhdessä matkailutoimijoiden kanssa	
	Matkailuviestinnän ja seudun elinkeinoviestinnän konseptien yhteensovittaminen	2016-2017	Cursor Oy vetää markkinointikonseptien yhtenäistämistyötä seudun toimijoita osallistaen	
	Asukkaiden some-verkostojen hyödyntäminen digimarkkinoinnissa (Kaakon kajauttajat-tyyppisiä) ja aktiivisten somettajien tutustuttaminen seudun matkailupalveluihin	2016-	Cursor Oy; Matkailuyksikkö ja matkailun kehityshankkeet, yhteisiä avauksia seudun matkailutoimijoiden kanssa	
Asiakas- ja kohderyhmälähtöisen viestinnän tuottaminen, matkailutuotteiden ja –palveluiden ja niille sopivien asiakasryhmien yhteensovittaminen; kohderyhmien tarkempi tunnistaminen, palvelumuotoilu	2016-	Cursor Oy; Matkailun viestinnän kehittämistä jatkuvalla yhteistyöllä seudun toimijoiden kanssa		
Visit Finlandin kärkihankkeiden viestintämahdollisuuksien täysimääräinen hyödyntäminen	2016-	Cursor Oy; verkostoidutaan ja hyödynnetään vahvasti kärkihankkeiden mahdollisuuksia osana laajempaa kansallista kokonaisuutta.		

	Tavoite 2020	Mittarit	
	Matkailu- toimijoiden yhteistyön kehittäminen	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteismarkkinointi ja -myynti, tuotteistaminen on lisääntynyt • Yrittäjillä on oma yhdistys, ”yksi toimiala yksi ääni” • Jakamistaloutta hyödynnetään 	<ul style="list-style-type: none"> • Matkailutuotepakettien määrä seudulla 100 kappaletta vuonna 2020 • 2020 mennessä seudulla 150 kotimajoitustoimijaa • Toimintaa rahoittavien yritysten yhteenlaskettu panos seudullisen matkailumarkkinoinnin toteuttamiseen • Välitön matkailutulo Kotkan-Haminan seudulla v. 2012 oli 197.271.000 € (alv 0%) (päivitetään uusien tietojen mukaan), tavoitearvo 2020 400 milj. €
Toimenpiteet / hankkeet		Aika- taulu	Käynnistysvastuu
Etsitään paras ratkaisu sähköisen myyntijärjestelmän käyttöönottoon 2016 aikana: esim. yhdistetään alueen toimijoiden varausjärjestelmät		2016-	Cursor Oy
Useiden matkailutoimijoiden yhteisten matkailu- ja tuotepakettien kehittäminen		2016-	Yritykset, Cursor Oy tukee
Matkailuyrittäjien oman verkoston/yhdistyksen perustaminen		2016-	Yritykset
Kysyntähuippujen tarpeeseen vastaaminen jakamistalouden avulla Esim. kesämökkiläisten aktivointi Airbnb-toimijoiksi tai vastaaviin		2016-	Cursor Oy aktivoi toimijoita
Oheispalveluiden kehittäminen ja tarjoaminen	2016-	Cursor Oy yhteistyössä yritysten kanssa	

	Tavoite 2020	Mittarit	
		<ul style="list-style-type: none"> Seudun tarinoiden ja kulttuuriperimän tuotteistaminen Palveluosaaminen on korkeammalla tasolla 	<ul style="list-style-type: none"> Laatujärjestelmää käyttävien yritysten yhteenlaskettu lukumäärä 2016 kasvu 150% vuoteen 2020 Asiakaspalautteen arvosanan kehitys (lähtötaso 2016) Vuosittaisten koulutusten määrä
Asiakas-keskeisyys (osaaminen ja laatu)	Toimenpiteet / hankkeet	Aika-taulu	Käynnistysvastuu
	Info-kortit tarinoista ja kulttuuriperimästä esim. avoin tietokanta ja koulutus	2017-	Cursor Oy
	Laadun parantaminen ja asiakaskokemuksen jatkuva seuranta ja taltiointi hyödyntäen olemassa olevia teknologioita	2016-	Cursor Oy
	Mentorointitoiminta ja kansainvälisten asiantuntijoiden vierailut ja arviot: Pyydetään asiantuntijoita arvioimaan kohteita, niiden palvelua ja laatua, matkailun kehittämistoimintaa, markkinointia jne.	2016-	Cursor Oy yhteistyössä seudun matkailutoimijoiden kanssa
	Aukioloaikojen joustavuuden kehittäminen mm. matkailutapahtumien mukaan (tapahtumat, risteilijät jne.)	2016-	Cursor Oy ja yrittäjäjärjestöt
	Räätälöityjen palveluiden kehittäminen erityisryhmille (esim. näkö- ja kuulovammaiset, liikuntarajoitteiset)	2016-	Cursor Oy

	Tavoite 2020	Mittarit	
		<ul style="list-style-type: none"> Kaupallisia investointeja seudulle Kaikkien Invest-in -toiminnassa mukana olevien sidosryhmien välisen yhteistyön toimintamalli Invest-in -prosessin roolien selkeyttäminen 	<ul style="list-style-type: none"> Matkailuinvestointien määrä 2020 mennessä 400 miljoonaa € Vuorovaikutustason mittarit (2016 lähtötaso asteikolla 1-5)
Matkailu- investointien edistäminen	Toimenpiteet / hankkeet	Aika- taulu	Käynnistysvastuu
	Seudun invest in toimintaan osallistuvien tahojen (virkamiehet, IPA, poliitikot) osaamisen kehittäminen	2016-	Cursor Oy, kunnat
	Strategisen yleiskaavan hyödyntäminen, invest-in portfolion luominen	2016-	Cursor Oy/kunnat, SELL-hanke
	Investointihankkeiden arvonmäärittyskriteeristön luominen, Cursor luonut kriteeristön 2015, viedään CRM:n osaksi 2016-	2015-2016	Cursor Oy
	Matkailun investointihankkeiden mandaatti, vastuu ja velvollisuuksien määrittely, toimintamallit sidosryhmien kesken	2016-2017	Cursor Oy, kunnat
	Uskottavien investointiaihoiden luominen, luotettavan datan kokoaminen ja tuottaminen, pohja-aineiston luominen invest-in toimintaan	2016-	Cursor Oy, yhteistyökumppanit
	Tarvelähtöinen investointihankkeiden promootio	2016-2017	Cursor Oy, kunnat, yritykset (kehittäjät)