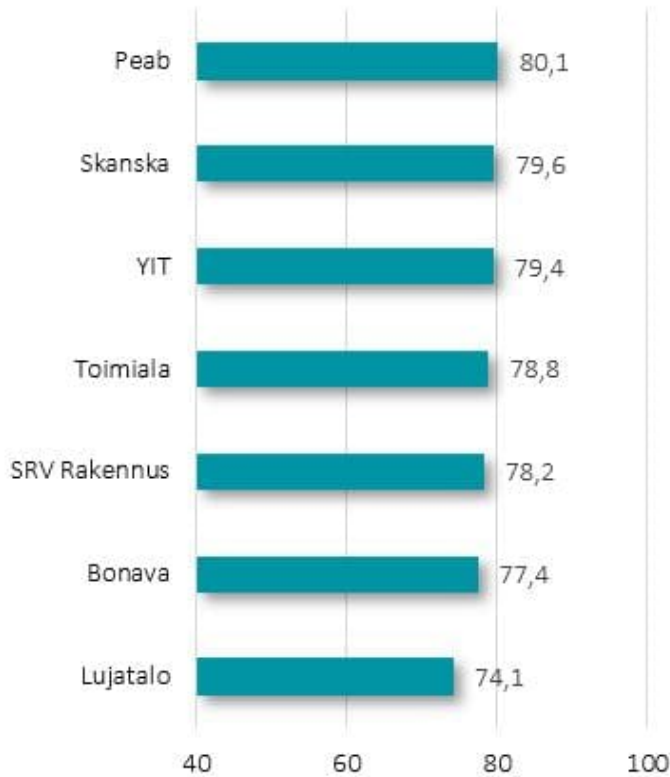
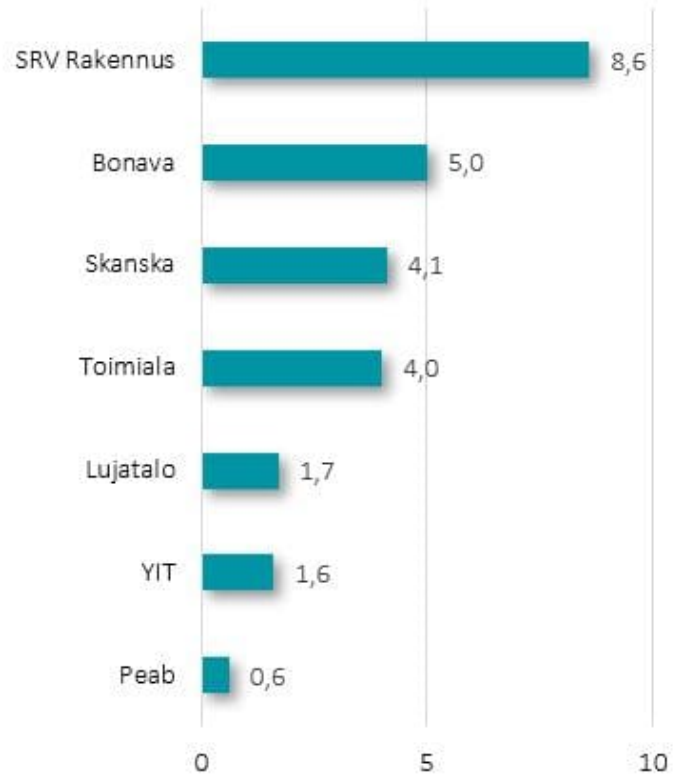


Asiakastyytyväisyys 2018



Asiakastyytyväisyyden kehitys 2017-2018



2019-03-18 06:00 EET

## Uudisasuntorakentaminen nousi asiakastyytyväisyydessä toimialavertailun kärkeen

*Huom: Lujatalon arviot ovat muita epätarkempia merkittävästi muita rakennusliikkeitä korkeamman hajonnan sekä myös pienemmän otannan vuoksi.*

EPSI Ratingin riippumattomalla laatuindeksillä mitattuna uudisasuntorakentaminen on saanut kuluttaja-asiakkailta parhaat arviot asiakastyytyväisyydestä. Tutkimukseen osallistuneiden yritysten toimialatulokset on peräti 78,8. Tulokset tuotetaan indeksillä 100, jossa 75 on erittäin hyvä taso. Muita tutkittuja toimialoja ovat muun muassa sähkön

## **vähittäismyynti sekä pankki ja rahoitus.**

EPSI Uudisasuntorakentaminen 2018 -tutkimuksen mukaan tutkittujen yritysten asiakastyytyväisyys on noussut merkittävästi edellisvuodesta. Kaikilla yrityksillä on parannusta, enimmillään 8,6 indeksipistettä ja toimialatasolla 4 indeksipistettä.

"Me näemme hyvin harvoin toimialatutkimuksissamme näin suurta kehitystä asiakastyytyväisyyden parantamisessa yhden vuoden aikana. Yritysten on täytynyt panostaa asiakastyytyväisyyteen huomattavan paljon viime vuonna", kommentoi EPSI Ratingin maajohtaja Heidi Laitinen.

Laitisen mukaan uudisasuntorakentaminen on uinut vastavirtaan, sillä muilla toimialoilla asiakastyytyväisyydessä on ollut viime vuonna laskua.

"Kolmen yrityksen kärki on käytännössä samalla viivalla, ja niiden tulokset pyörivät 80 indeksipisteen tuntumassa. Myös ero korkeimman ja alhaisimman asiakastyytyväisyyden saavuttaneiden rakennusliikkeiden välillä oli kaventunut kuuteen indeksipisteeseen. Tuloksissa oli paikoin merkittäviäkin alueellisia eroja", Heidi Laitinen toteaa.

Tutkimukseen osallistui kuusi alan suurimpiin lukeutuvaa toimijaa, joiden markkinaosuus viime vuonna valmistuneista uusista vapaarahoitteisista omistusasunnoista on noin 43 prosenttia.

Heidi Laitinen korostaa, että tutkimuksen yritykset ovat mukana julkisessa arvioinnissa omasta tahdostaan. Poikkeuksena muihin toimialatutkimuksiin nähden EPSI ei arvioi tutkimuksessa muiden rakennusalan yritysten asiakastyytyväisyyttä.

## **Selvää parannusta sekä palvelu- että tuotelaadussa**

Suurimmat nousut asiakastyytyväisyyden osa-alueissa on tapahtunut palvelulaadussa. Tuotelaadun osa-alueella erityisesti asuntojen virheettömyys on parantunut selvästi, keskimäärin 4,6 indeksipistettä edellisvuodesta. Samoin valitusten määrä oli vähentynyt. Tällä kertaa joka viidennellä asiakkaalla oli ollut aihetta valittaa, edellisvuonna noin joka kolmannella.

"Tutkimuksen tuloksissa näkyy rakennusliikkeiden viime vuosien

pitkäjänteinen työ laadun kehittämiseksi. Ilahduttavaa on, että laadun moniulotteisuus ymmärretään ja kehittäminen on kohdistunut niin asiakaskohtaamiseen kuin tuotelaatuunkin. Hajonnan pieneneminen puolestaan kertoo, että laatu on noussut yrityksillä keskeiseksi kilpailutekijäksi”, toteaa johtaja, TkT Jukka Pekkanen Rakennusteollisuus RT:stä.

Jukka Pekkasen mielestä EPSIn arviointi on toiminut yrityksille hyvänä kirittäjänä laatutyössä. Vertailu muihin tarjoaa yritykselle työkalun omien vahvuuksiensa ja heikkouksiensa tunnistamiseen ja kehittämiseen. EPSI Rating kehitti vuonna 2017 Uudisasuntorakentaminen-tutkimuksen yhteistyössä Rakennusteollisuus RT:n kanssa tämän aloitteesta. Tavoitteena oli saada yhteismitallinen ja puolueeton menetelmä asiakkaiden kokeman laadun arviointiin.

## **Asiakkaiden luottamus rakentajiin huomattavasti suurempi kuin suurella yleisöllä**

Tällä kertaa EPSI Rating selvitti lisäksi yleisväestön keskuudessa ihmisten luottamusta rakennusalaan sekä rakennusalan yritysten tunnettuutta.

Rakennusliikkeiden asiakkaat ovat selvästi luottavampia rakennusalaan kuin yleisväestö. Asiakkaiden luottamus rakennusalaan on jopa 8,5 indeksipistettä korkeampi kuin yleisväestön. Asiakkaiden luottamus valitsemaansa rakennusliikkeeseen on vielä yli kymmenen indeksipistettä korkeampi kuin luottamus rakennusalaan yleensä.

”Tuloksista näemme, että luottamus rakennusalaa kohtaan on alhainen yleisesti kuluttajien kesken, eli niin sanotun suuren yleisön mielikuva alasta on heikko. Kun taas puhutaan oikeisiin kokemuksiin perustuvasta kuluttajien arviosta, luottamus on aivan eri tasoa”, lisää Heidi Laitinen.

## **Tietoa tutkimuksesta**

EPSI Ratingin Rakennusteollisuus RT:n jäsenyrityksille tekemä tutkimus uudisasuntorakentamisesta selvittää yhtiöiden asiakastytyväisyyttä. Tutkimuksessa selvitetään toimialan yhtiöiden imagoa, asiakkaiden odotuksia, tuote- ja palvelulaatua sekä vastinetta rahalle.

Tutkimuksen kohderyhmä koostuu suomalaisista yksityisasiakkaista, jotka ovat ostaneet uudisasunnon ja asunto on luovutettu vuoden 2018 aikana.

Haastateltavat poimittiin satunnaisotantana yritysten asiakasrekistereistä. Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluna asunnonostajille 28.1-24.2.2019, ja siihen osallistui 818 asunnonostajaa. Tämän lisäksi yleisväestön luottamus- ja tunnettuustutkimukseen haastateltiin kansallisella satunnaisotannalla 262 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta.

Indeksi tuotetaan asteikolla 0 – 100, jossa 75 on erittäin hyvä, 60–75 tyytyväinen ja 0-60 tyytymätön. Tutkimus tehtiin ensimmäisen kerran vuonna 2017, jolloin kysely koski vuoden 2016 asuntoluovutuksia.

Haastattelut toteutettiin vuonna 2019, mutta asiakastyytyväisyysindeksi koskee vuotta 2018. Tämän johdosta tutkimuksen otsikot on muutettu koskemaan vuotta 2018.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti välillä n. 1,5–2,5 indeksipistettä. Poikkeuksena Lujatalo (3,5). Tilastollinen luottamustaso on 95 prosenttia ja mallin selitysaste vaihtelee välillä 76-89 prosenttia.

Uudisasuntorakentaminen 2018 -tutkimuksen yhteenveto:

<http://www.epsi-finland.org/report/uudisasuntorakentaminen-2019/>

### **Lisätietoa:**

Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland, puh. 050 406 8796,  
[heidi.laitinen@epsi-finland.org](mailto:heidi.laitinen@epsi-finland.org)

Jukka Pekkanen, johtaja, Rakennusteollisuus RT ry, puh. 050 527 6966

Merja Vuoripuro, viestintäjohtaja, Rakennusteollisuus RT ry, puh. 040 587 2642

*EPSI Rating on Pohjoismaiden johtava riippumaton yhtiö yritysten asiakas- ja työtyytyväisyyden tutkimisessa ja mittaamisessa. EPSI Rating tuottaa ja julkaisee puolueetonta tutkimus- ja mittaustietoa toimialojen ei-taloudellisista indikaattoreista. Lisäksi yhtiö tekee yrityskohtaisia tutkimuksia ja tukee johtoa päätöksenteossa. Eri toimialojen, terveydenhoidon, energian, pankki- ja vakuutusalan, matkailun, kuljetuksen sekä telealan tutkimustulokset julkistetaan*

*säännöllisesti, ja tiedot ovat vapaasti käytettävissä. Niiden avulla sekä kuluttajat että yritykset voivat vertailla eri toimijoita. EPSI Rating toimii Pohjoismaiden ja Baltian lisäksi Keski-Euroopassa ja UK:ssa.*

---

*EPSI Rating tutkii, miten asiakkaista tulee asiakkaita ja miten he pysyvät uskollisina yritykselle. EPSI Ratingin tutkimukset selvittävät asiakkaiden kokemusten ja yrityksen kanssa käydyn vuorovaikutuksen avulla, mitä mieltä asiakkaat ovat yrityksestä. EPSI Ratingin tutkimusmenetelmä on Tukholman kauppakorkeakoulun suunnittelema ja toimii perustana puolueettomille ja luotettaville tutkimuksille.*