

2020-04-06 06:00 EEST

Uudisasuntorakentamisen asiakastyytyväisyys edellä muita toimialoja ja Ruotsia

Uudisasuntorakentamisen asiakastyytyväisyys edellä muita toimialoja ja Ruotsia

Kuluttaja-asiakkaiden tyytyväisyys uudisasuntorakentamiseen pysytteli toista vuotta peräkkäin kärkisijalla eri toimialojen välisessä vertailussa.

Asiakastyytyväisyysindeksi oli 77,7, mikä tarkoittaa erittäin hyvää tasoa ja on selvästi korkeampi kuin ruotsalaisrakentajien.

Kuluttajat ovat tyytyväisempiä uudisasuntorakentamiseen kuin esimerkiksi henkilöliikenteeseen, sähkön vähittäismyyntiin tai pankki- ja rahoitusalaan. Mittaus perustuu EPSI Ratingin riippumattomaan kansalliseen laatuindeksiin.

”Uudisasuntorakentaminen Suomi sai asiakastyytyväisyydessä kaikista Pohjoismaissa tutkimistamme toimialoista kaikkein korkeimmat indeksipisteet”, kommentoi EPSI Rating Finlandin maajohtaja **Heidi Laitinen**.

Nyt neljättä kertaa tehdyssä uudisasuntorakentamisen tutkimuksessa oli tällä kertaa arvioitavana seitsemän suurimpaan lukeutuvan asuntorakentajan lisäksi ryhmä keskikokoisia ja pienempiä rakentajia. Tutkitut yritykset tuottivat valtaosan viime vuonna Suomessa valmistuneista vapaarahoitteisista kerrostaloasunnoista. Tulokset perustuvat asunnon ostaneiden kuluttajien puhelinhaastatteluihin.

Uudisasuntorakentamisen asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin nyt ensimmäistä kertaa myös Ruotsissa. Ruotsissa toimialatulokset olivat hyvällä tasolla (70,8), mutta jäi suomalaisista valtaosassa tutkituista tekijöistä. Ruotsalaisasiakkailta oli myös selvästi useammin valittamisen aiheita kuin

suomalaisilla.

”EPSI Rating on alun perin EU-hankkeessa käynnistetty ja Ruotsin laatuinstituutin omistama laatuindeksi. Siksi oli hauskaa, että saimme nyt vietyä naapuriin uudisasuntorakentamisen tutkimuksen, jonka olemme kehittäneet Suomessa yhdessä Rakennusteollisuus RT:n kanssa”, Heidi Laitinen sanoo.

Kolmen kärki on tiivis

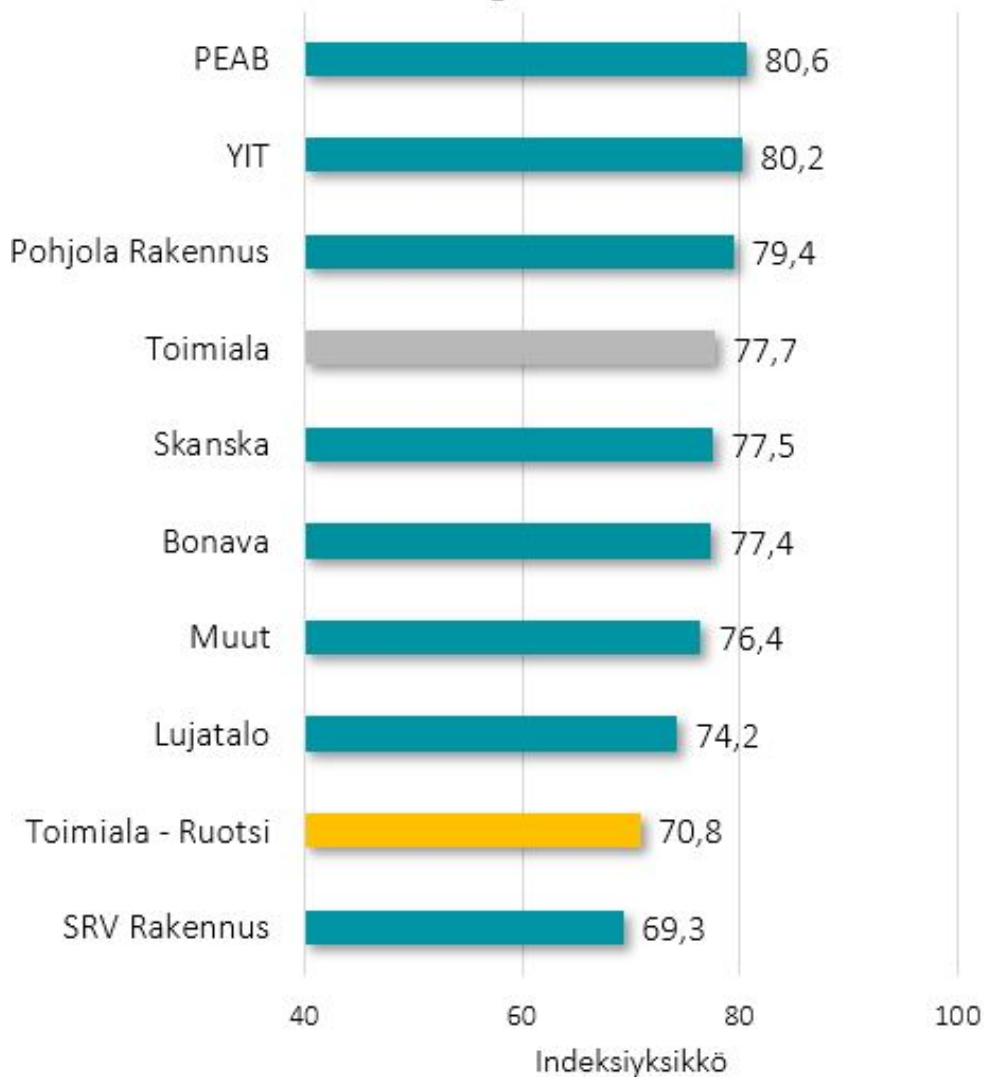
Suomessa Peab sijoittui vertailun kärkeen jo neljännen kerran, mutta ero etenkin toiseksi sijoittuvaan YIT:hen ja myös kolmanneksi sijoittuvaan Pohjola Rakennukseen on hyvin pieni. Kärkikolmikkoa yhdistää menestyminen vertailussa varsinkin imagon, palvelulaadun sekä rahalle saatavan vastineen osalta.

Pohjola Rakennus ei osallistunut edelliskerralla tutkimukseen, mutta teki nyt suuren nousun kahden vuoden takaisiin tuloksiin nähden. Parannusta oli etenkin asiakkaiden kokemassa tuotelaadussa, kuten aikataulujen pitävyydessä ja virheettömyydessä sekä palvelulaadussa.

”Yritykset ovat käyttäneet tutkimuksen tuloksia toimintansa kehittämiseen ja tehneet järjestelmällistä työtä asiakaskokemuksen parantamiseksi”, toteaa johtaja, TKT Jukka Pekkanen Rakennusteollisuus RT:stä.

Takapakkia otti tällä kertaa reilusti SRV. Tuloksia heikensi aikataulujen viivästyminen erityisesti Majakka-tornitalon luovutuksessa. Toisaalta useiden muiden tekijöiden, kuten asunnon pohjaratkaisun, varustetason, materiaalien ja virheettömyyden osalta, yhtiön asiakastyytyväisyys oli aivan kärjessä olevien yritysten tasoa.

Asiakastyytyväisyys Ranking 2019



Tietoa tutkimuksesta

EPSI Ratingin tekemä tutkimus uudisasuntorakentamisesta selvittää yhtiöiden ja toimialan asiakastyytyväisyyttä. Tutkimuksessa kartoitetaan yhtiöiden imagoa, asiakkaiden odotuksia, tuote- ja palvelulaatua sekä vastinetta rahalle.

Tutkimuksen kohderyhmä koostuu suomalaisista yksityisasiakkaista, jotka ovat ostaneet uudisasunnon ja asunto on luovutettu vuoden 2019 aikana. Haastateltavat poimittiin satunnaisotantana yritysten asiakasrekistereistä ja Muut-ryhmän osalta kohteiden myynti-ilmoitusten avulla. Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluna asunnonostajille 15.1-12.2.2020, ja siihen osallistui 891 Suomessa asuvaa asunnonostajaa. Tämän lisäksi yleisväestön luottamus- ja tunnettuustutkimukseen haastateltiin kansallisella

satunnaisotannalla 612 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta. Ruotsin osalta tutkimus toteutettiin satunnaisotannalla vuonna 2019 rakennetun asunnon ostaneiden ja siihen muuttaneiden keskuudesta.

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.

Uudisasuntorakentaminen 2019 -tutkimuksen yhteenveto:

<https://www.rakennusteollisuus.fi/epsirating>

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

Lisätietoa:

Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland, puh. 050 406 8796,
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 käydyin vuorovaikutuksen avulla, mitä mieltä asiakkaat ovat yrityksestä. EPSI Ratingin tutkimusmenetelmä on Tukholman kauppakorkeakoulun suunnittelema ja toimii perustana puolueettomille ja luotettaville tutkimuksille.

Yhteyshenkilöt



Heidi Laitinen

Lehdistökontakti

Maajohtaja

heidi.laitinen@epsi-finland.org

+358 (0)50 4068 796