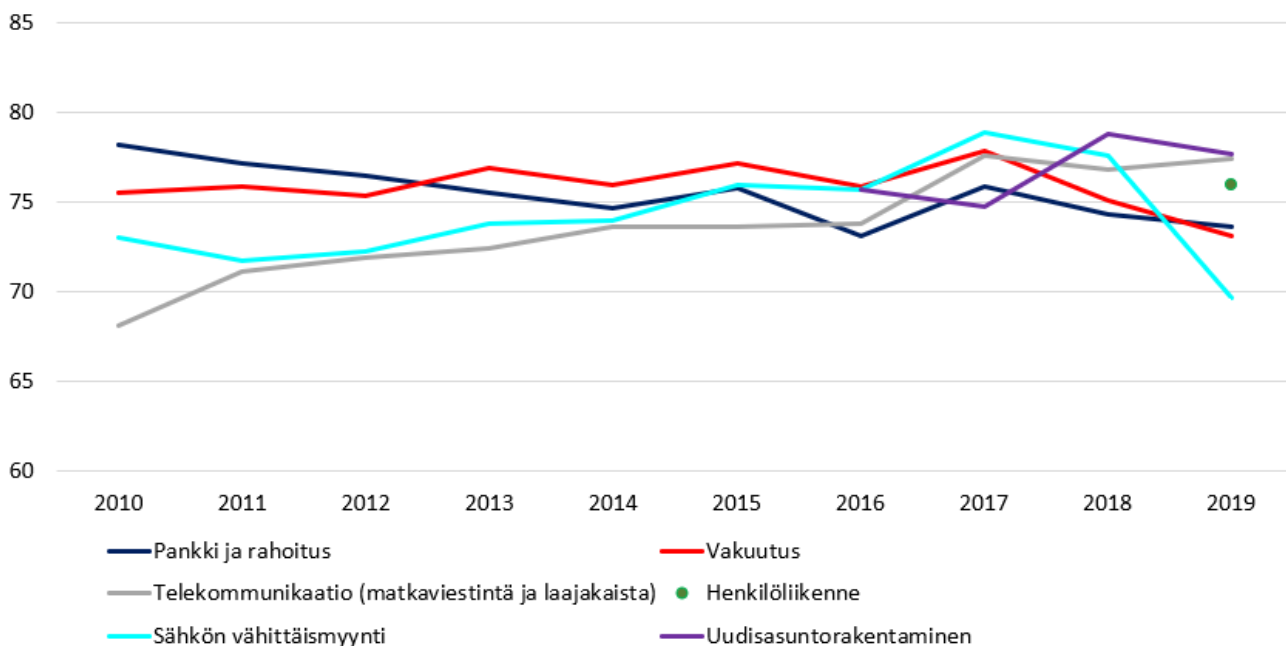


UUDISASUNTORAKENTAMINEN PYSYTYLEE TOIMIALAVERTAILUN KÄRJESSÄ

EPSI Ratingin vuosittain tekemä UudisasunTORAKENTAMINEN -tutkimus tutkii rakennusliikkeiden asiakastytyvyyttä ja asiakasuskollisuutta sekä sitä, mitkä tekijät niihin vaikuttavat. Tutkimuksessa selvitetään toimialan yhtiöiden imagoa, asiakkaiden odotuksia, tuote- ja palvelulaatua sekä vastinetta rahalle. Tulokset tuotetaan indeksipisteinä asteikolla 0-100, jossa 75 on erittäin hyvä taso. Nyt julkaistavat tulokset käsittelevät vuonna 2019 uuden kerrostaloasunnon ostaneita.

Koko toimialan asiakastytyvyys on suunnilleen samalla tasolla vuoden 2018 kanssa pysytellen toista vuotta peräkkäin toimialojen välisen vertailun kärkisijalla. UudisasunTORAKENTAMINEN tutkimus toteutettiin nyt ensimmäistä kertaa myös Ruotsissa. Toimialan asiakastytyvyys on Ruotsissa Suomea matalampaa.

Asiakastytyvyyden kehitys 2010-2019
Yksityisasiakkaat



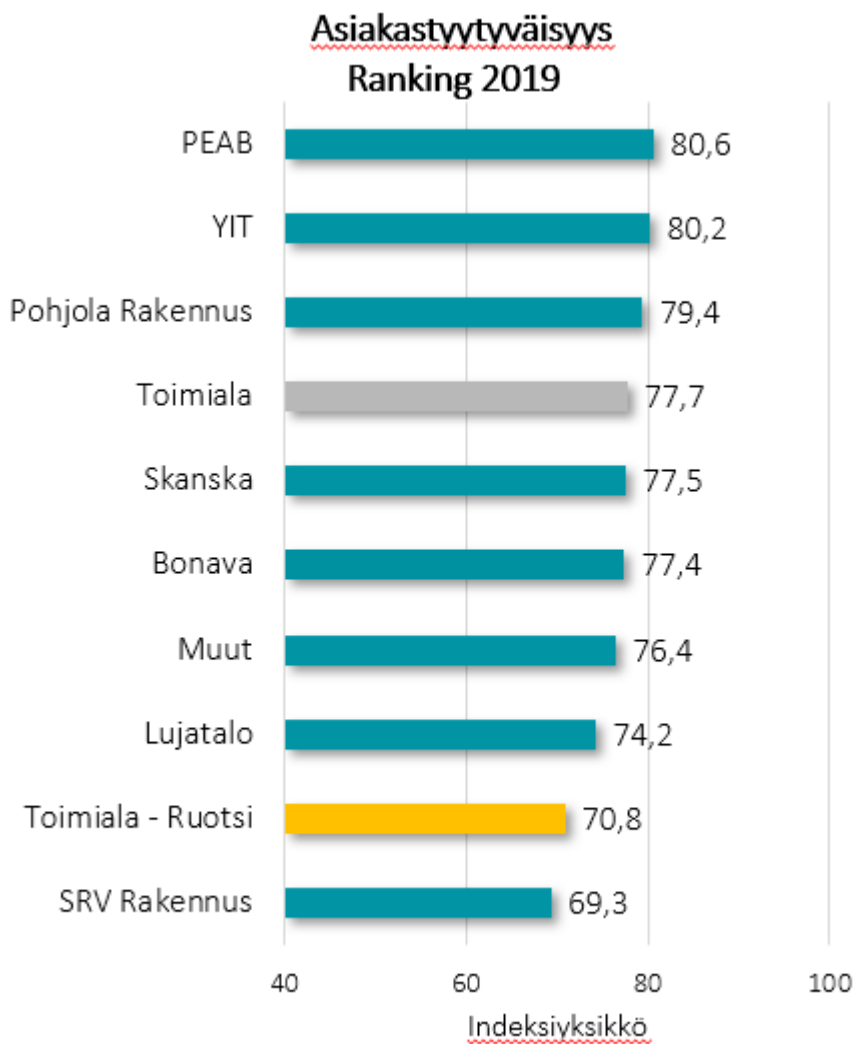
Uudisrakentaminen sijoittuu toimialojen välisen vertailun kärkeen yksityisasiakkaiden asiakastytyvyydessä toista vuotta peräkkäin.

Asiakastytyvyys on laskenut toimialalla 1,1 indeksipistettä verrattuna vuoden takaiseen, mutta lasku on kaiken kaikkiaan hyvin maltillinen. Asiakastytyvyyden osa-alueista imago, odotukset, tuotelaatu ja vastine

rahalle ovat pysyneet yhden indeksipisteen sisällä edellisvuoden lukemista, ja asiakastyytyväisyyden laskuun näyttäisikin vaikuttaneen eniten palvelulaadun lasku, -1,9 indeksipistettä.

Uudisasuntorakentamisen asiakastyytyväisyys on Suomessa selvästi Ruotsia korkeammalla tasolla. Eri osaluokissa suurin ero on imagossa (noin 7 indeksipistettä), mutta myös erot tuotelaadussa (noin 3 indeksipistettä) ja palvelulaadussa (noin 4 indeksipistettä) ovat merkittäviä.

Yritysten välinen vertailu



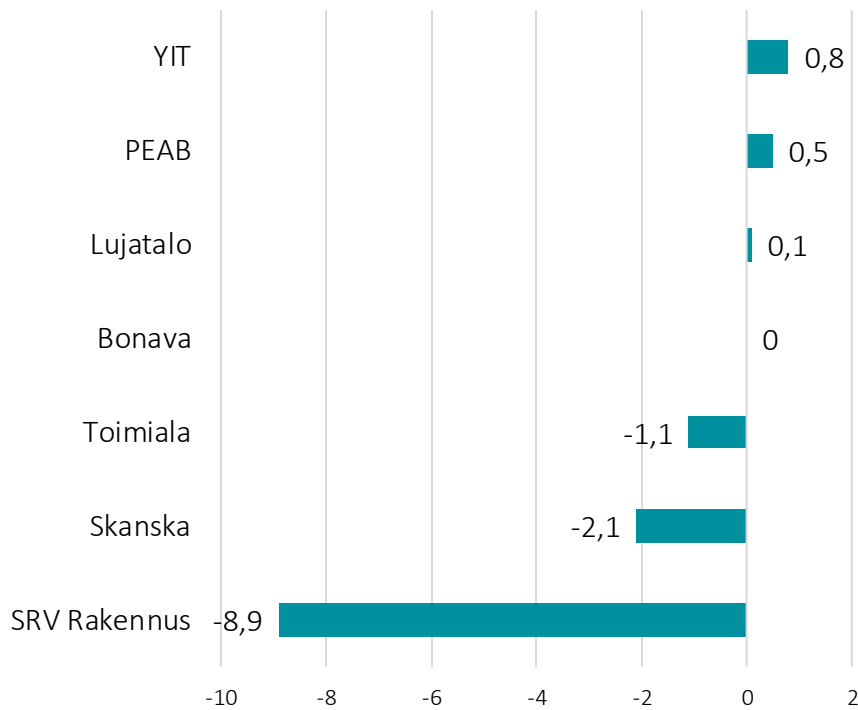
Peab sijoittuu vertailun kärkeen neljättä vuotta putkeen, mutta ero etenkin toiseksi sijoittuvaan YIT:hen ja myös kolmanneksi sijoittuvaan Pohjola Rakennukseen on pieni. Kärkikolmikkoa yhdistää menestyminen vertailussa etenkin imagon, palvelulaadun sekä rahalle saatavan vastineen osalta. Pohjola Rakennus ei osallistunut edelliskerralla tutkimukseen, mutta teki nyt suuren nousun kahden vuoden takaisiin tuloksiin nähden.

Vertailun viimeiseksi jäävä SRV Rakennus sijoittui vuosi sitten viidenneksi 78,2:lla indeksipisteellä, mutta palasi nyt kahden vuoden takaiselle tasolle. SRV ei jäänyt asiakkaiden erittäin tärkeänä pitämässä tuotelaadun osakysymyksissä toimialan keskitasosta juurikaan jälkeen, mutta kokonaisuudessaan laskua selittävät

erityisesti muita heikkomat pisteet koskien aikataulussa pysymistä. Tähän vaikutti erityisesti Kalasataman Majakka-tornitalon viivästyminen.

Toimialatutkimuksessa oli nyt ensimmäistä kertaa mukana myös ryhmä Muut (jossa suurimpia yrityksiä Lehto Group, Hartela ja Jatke), joka sijoittuu lähes toimialan keskitasolle.

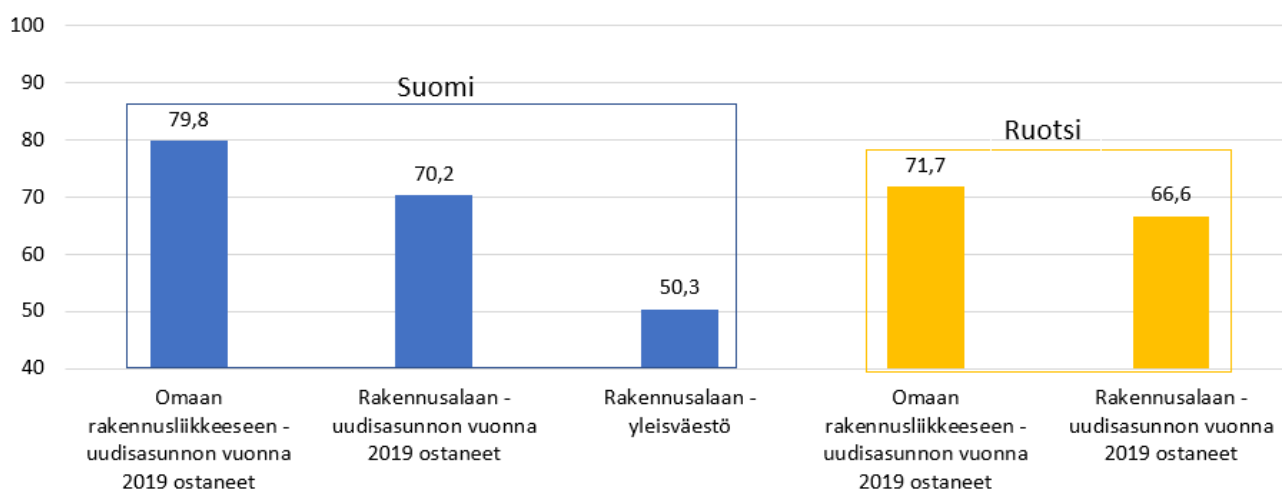
Muutos vuodesta 2018



Luottamus omaan rakennusliikkeeseen korkealla

Verrattuna toimialaa koskevaan luottamukseen asiakkaiden luottamus on huomattavasti korkeampaa sitä rakennusliikettä kohtaan, jonka asiakkaita he ovat. Uudisasunnon ostaneiden keskuudessa luottamuksen tasossa ei ole merkittäviä muutoksia edellisvuoden tuloksiin nähden. Yleisväestön luottamus rakennusalaan puolestaan on huomattavasti matalampaa ja on laskenut merkittävästi vuoden takaisesta tuloksesta, joka oli 61,2 indeksipistettä. Luottamus näyttäisikin olevan sitä korkeampaa, mitä ”lähempänä” asiakas on. Ruotsin tulokset ovat samansuuntaisia: luottamus on myös Ruotsissa korkeammalla omaa rakennusliikettä kuin toimialaa kohtaa, joskin ero on Suomen tuloksia pienempi ja luottamuksen taso yleisesti matalampi.

Miten korkea luottamus teillä on...

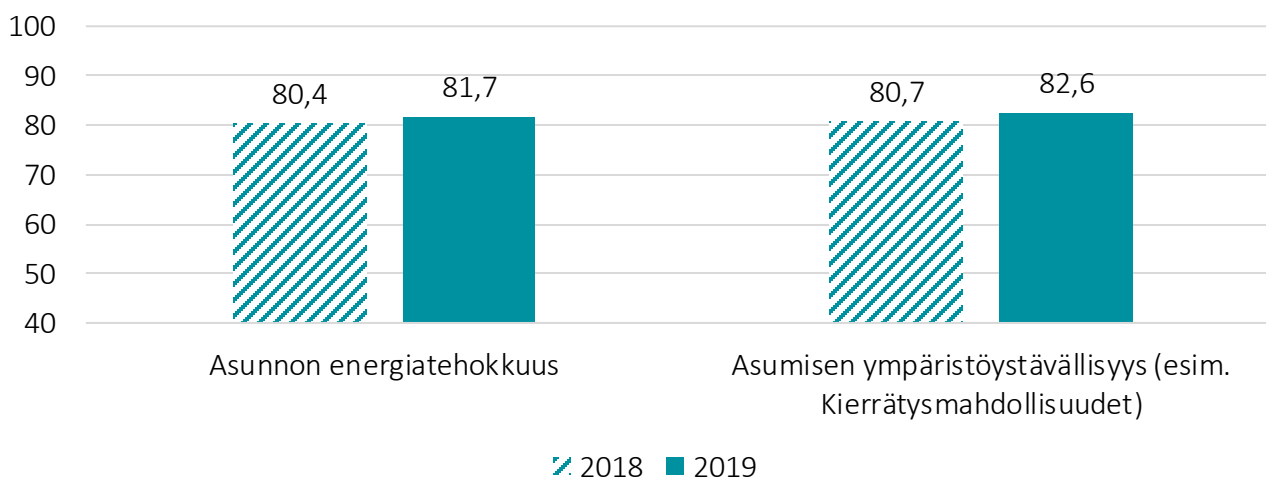


Ympäristöasioiden tärkeys nousussa

Ympäristöasiat nousevat tärkeydessä myös uudisasuntorakentamisen toimialalla. Trendi on näkynyt vahvasti myös muissa EPSI Rating -toimialatutkimuksissa vuoden 2019 aikana. Asunnon energiatehokkuus ja sekä asumisen että rakennusprosessin ekologisuus ovat tärkeitä tekijöitä uudisasuntoja ostaneiden henkilöiden keskuudessa. Ympäristövastuullinen imago näyttää parantavan rakennusyritysten asiakastytyvyyttä.

Kysyttäessä mielikuvaa rakennusyritysten ympäristövastuullisesta imagosta, mikään rakennusyritys ei poikkea muista merkittävästi. Ympäristövastuullisuus on rakennusyritysten välillä kaikkein tärkein tekijä Bonavan asiakastytyvyydelle, ja toisaalta kokonaisuudessaan Pohjola Rakennuksen, Skanskan ja YIT:n koetaan toimivan kaikkein ympäristö- ja yhteiskuntavastuullisimmin.

Ekologisuuteen liittyvät tekijät ovat kasvattamassa merkitystään asunnon hankinnassa. Tästä kielii mm. se, että asumisen ympäristöstävällisyyden tärkeys ja asunnon energiatehokkuus saivat viime vuotta hieman korkeammat indeksipisteet ja myös ympäristöä säästävää rakennusprosessi koettiin suhteellisen tärkeäksi (80).



Imago ja tuotelaatu merkittävimmät asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Imago on edelleen rakennusyritysten tärkein asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä. Kun yritys koetaan imagoltaan mm. luotettavaksi, asiakkaistaan huolta pitäväksi sekä myös yhteiskuntavastuulliseksi, ovat asiakkaat myös tyytyväisempiä. Toisaalta tuotelaatu on noussut tärkeydessään hyvin monen rakennusyrityksen kohdalla, mm. pohjaratkaisu, materiaalien laatu sekä aikataulujen pitävyys ovat nousseet edellisvuotta tärkeämmiksi.

Kaikkein vahvin imago asiakkaiden keskuudessa mitattiin YIT:ltä, joka keräsi eniten kiitosta myös tuotelaadun osalta. Esimerkiksi aikataulujen suhteen taas huonoimmat arvosanat saa SRV, mikä heikentää yhtiön asiakastyytyväisyyttä selvästi. Niillä SRV:n asiakkailla, jotka ovat olleet tyytyväisiä aikataulun pitämiseen, asiakastyytyväisyys nousee korkealle tasolle, 78:een indeksipisteeseen.

”Aikataulujen pitävyys sekä yhteydenpito korostuvat tuloksissa. Asiakastyytyväisyys laskee, jos asiakas ei saa valmista asuntoa sovittuna ajankohtana. Ja vaikka aikataulussa ei pysyisi täysin, pystyy asian korjaamaan vielä riittävällä informoinnilla”, sanoo EPSI Rating Finland Oy:n maajohtaja Heidi Laitinen.

Valitusten määrä laskussa, valituksia Suomessa selvästi Ruotsia vähemmän

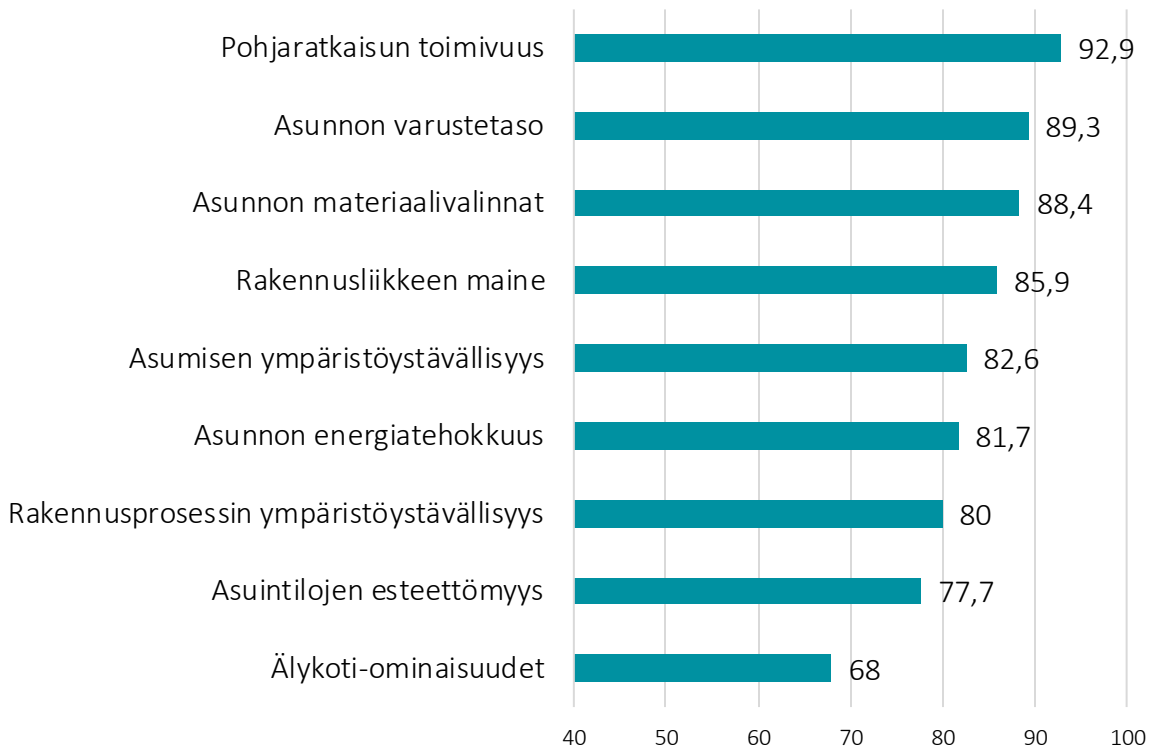
Reilu neljännes asiakkaista on kokenut valitukselle olevan aihetta ja selvä enemmistö heistä on myös tehnyt valituksen. Valituksen tehneiden osuus on laskenut vuoden takaisesta 31 prosentin osuudesta. Ruotsissa valituksen tehneiden osuus on selvästi suurempi, yli puolet. Asiakkaat Suomessa näyttäisivät jättävän Ruotsin asiakkaita hieman herkemmin valituksen tekemättä, sillä valittamisen aihetta löytäneiden mutta ei-valittaneiden osuus on Ruotsissa pienempi.

Onko sinulla ollut aihetta valittaa rakennusliikkeestä ja oletko valittanut jonnekin?				
	Kyllä	Kyllä, olisi ollut aihetta, mutta en ole valittanut	Ei	EOS
Toimiala Suomi	25%	4%	71%	0%
Toimiala Ruotsi	56%	2%	42%	0%

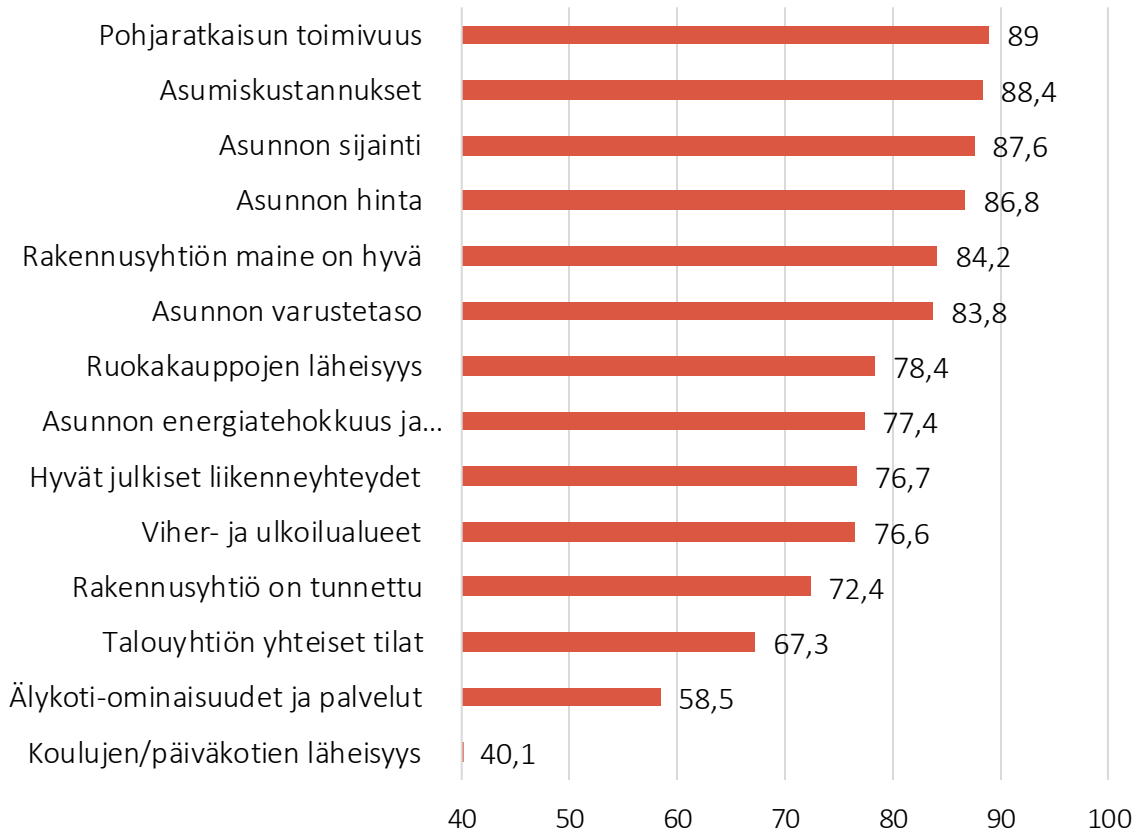
Pohjaratkaisun toimivuus tärkeintä asiakkaille

Tutkimuksessa kartoitettiin myös asunnonostajien prioriteetteja. Uudiskohteen ostaneet pitävät kaikkein tärkeimpänä tekijänä asunnon pohjaratkaisun toimivuutta (92,9 indeksipistettä). Myös yleisväestön keskuudessa pohjaratkaisun toimivuus koettiin mahdollisessa asunnonhankintatilanteessa tärkeimmäksi (89 indeksipistettä). Vastaanotettujen uusien asuntojen pohjaratkaisut myös saavat asiakkailta hyvin korkeat arvosanat (85,4 indeksipistettä). Esimerkiksi älykoti-ominaisuudet puolestaan koettiin huomattavasti vähemmän tärkeiksi (asunnon ostaneet 68 indeksipistettä ja yleisväestö 58,5 indeksipistettä).

Toimiala Uudisasunnon tai uuden asunnon ostaneet



Yleisväestö



Tietoa Uudisasuntorakentaminen 2020 -tutkimuksesta

Uppolumi Oy haastatteli Uudisasuntorakentaminen 2020 -tutkimukseen 891 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta uudisasunnon ostanutta yksityisasiakasta, jotka olivat vastaanottaneet asuntonsa vuoden 2019 aikana. Lisäksi haastateltiin 612 henkilöä yleisväestöstä. Puhelinhaastattelut tehtiin 15.1.-12.2.2020. Ruotsista haastateltiin 114 yksityisasiakasta, jotka olivat ostaneet vuonna 2019 rakennetun asunnon ja muuttaneet siihen.

Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 75 on erittäin hyvä, 60–75 tyytyväinen ja 0-60 tyytymätön. Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti haarukassa n. +/- 2,5 indeksipistettä asteikolla 0-100. Poikkeuksena YIT (1,6 indeksipistettä), Skanska (3,3) ja Lujatalo (5,2).

Tilastollinen luottamustaso on 95 % ja mallin selitysaste vaihtelee toimijoittain välillä 65-91 %.

Asiakastyytyväisyys – Kuinka EPSI Rating mittaa sitä?

Asiakastyytyväisyyttä tutkitaan seuraavien kolmen kysymyksen avulla:

- Ajattele kaikkia kokemuksiasi, joita sinulla on rakennusliikkeestäsi. Kuinka tyytyväinen olet?
- Missä määrin rakennusliikkeesi täyttää kaikki odotuksesi?
- Kuvittele kaikin puolin täydellinen rakennusliike. Kuinka lähellä tai kaukana rakennusliikkeesi on tätä täydellistä rakennusliikettä?

Kunkin tekijän arvosana ilmoitetaan välillä 0-100. Mitä korkeampi arvosana, sitä paremman arvion yritys on saanut asiakkailtaan. Yleisesti voidaan sanoa, että yrityksillä, joiden asiakastyytyväisyyden arvosana on alle 60, on suuria vaikeuksia motivoida asiakkaita pysymään asiakkaina. Sen sijaan yli 75:n arvosana kertoo vahvasta yrityksen ja asiakkaan välisestä suhteesta.

Asiakastyytyväisyys ja asiakasuskollisuus ovat kaksi tärkeää avainindikaattoria yrityksille ja organisaatioille. Näiden kahden indikaattorin mittaamisen lisäksi EPSI-menetelmä tutkii viittä muuta aspektia, joiden avulla voidaan selvittää, mikä tekee asiakkaista tyytyväisiä ja uskollisia.

Kukin aspekti sisältää tietyn määrän kysymyksiä. Alla oleva kaavio kuvaa niitä alueita, joihin EPSI-menetelmä perustuu.

