

Toimialan yleistulokset



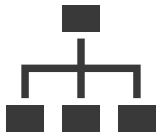
NÄKÖKOHDAT

EPSI Rating tarjoaa toimintakeskeisiä näkökohtia asiakaskokemuksen parantamiseksi. EPSI Ratingilla on erityisosaamista Uudisrakentamisen alalta, ja laajaa kokemusta myös monilta eri toimialoilta, ja tämä antaa meille vahvaa tietämystä asiakaskokemuksen sekä asiakastyytyväisyyden kehityksestä.



ASIAKASKOKEMUS

EPSI Rating tarjoaa näkökohtia johtaville pohjoismaisille yrityksille ja organisaatioille, jotka pyrkivät parantamaan asiakastyytyväisyyttään. Keskitymme intohimoisesti siihen mikä vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Analyysimme ovat usein monimutkaisia, mutta raportointimme on helposti ymmärrettävissä ja niissä keskitytään siihen, mihin yritysten tulisi panostaa. Näitä kutsumme toimintakeskeisiksi näkökohdiksi.



OMISTUS

EPSI Rating Groupin omistaa Svensk Institut for Kvalitet (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio. Yritys on voittoa tavoittelematon, akateeminen organisaatio. Omistuksen tarkoituksena on varmistaa, että tutkimuksissa tutkitaan sidosryhmien näkökohtia kestävästä tulevaisuudesta.



AKATEEMINEN TAUSTA

EPSI aloitettiin tutkimusprojektina Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989. Hankkeessa keskityttiin asiakastyytyväisyyden mittaamiseen yhteiskunnan eri sektoreilla. Tutkimme jatkuvasti myös kestävästä kehityksestä sekä menestyksestä yhteistyössä pohjoismaisten korkeakoulujen kanssa.





METODI

Haastattelut tehtiin puhelinhaastatteluina.



TIEDONKERUUN AJANKOHTA

Tiedonkeruu toteutettiin 25.1 – 21.2
2023



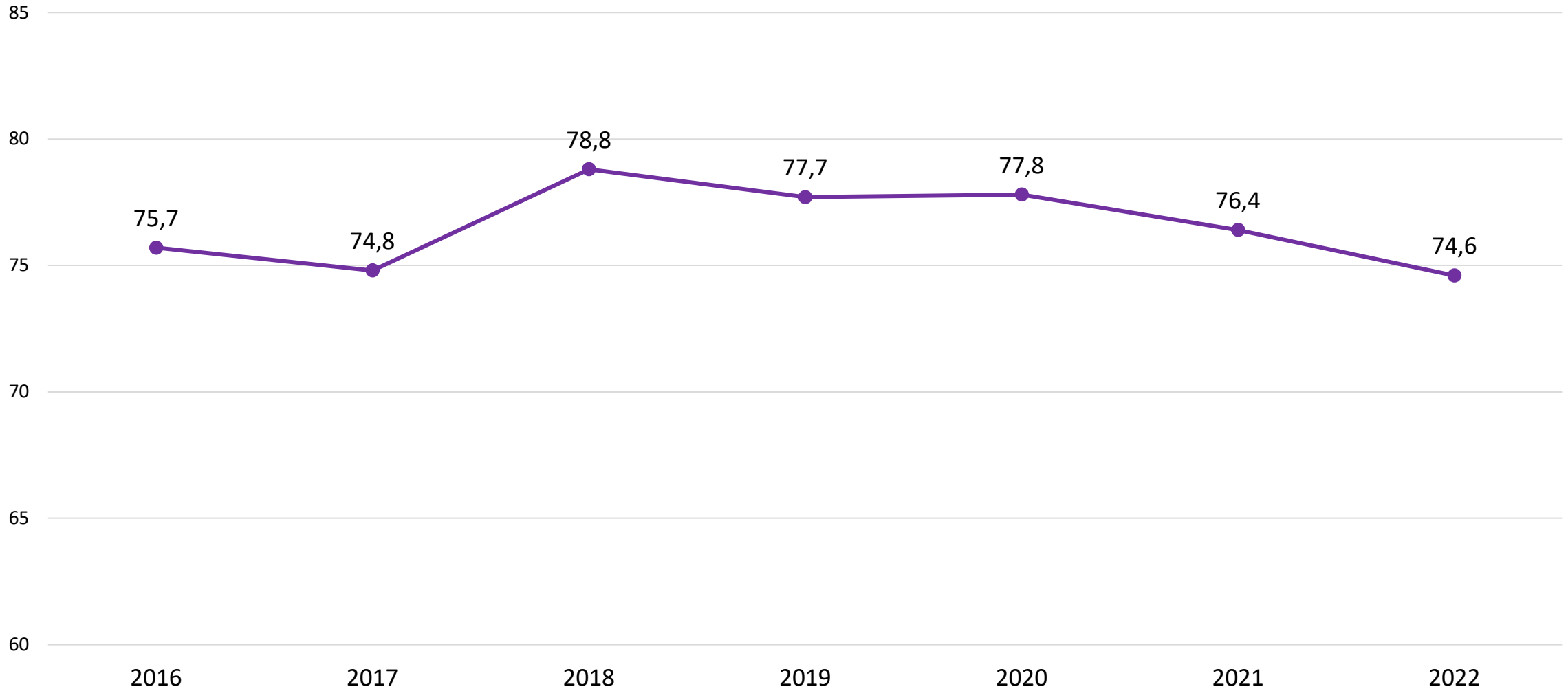
VASTAAJIEN LUKUMÄÄRÄ

Toimialatutkimukseen tehtiin yhteensä 947
haastattelua ja yleisväestön tutkimukseen
500 haastattelua.



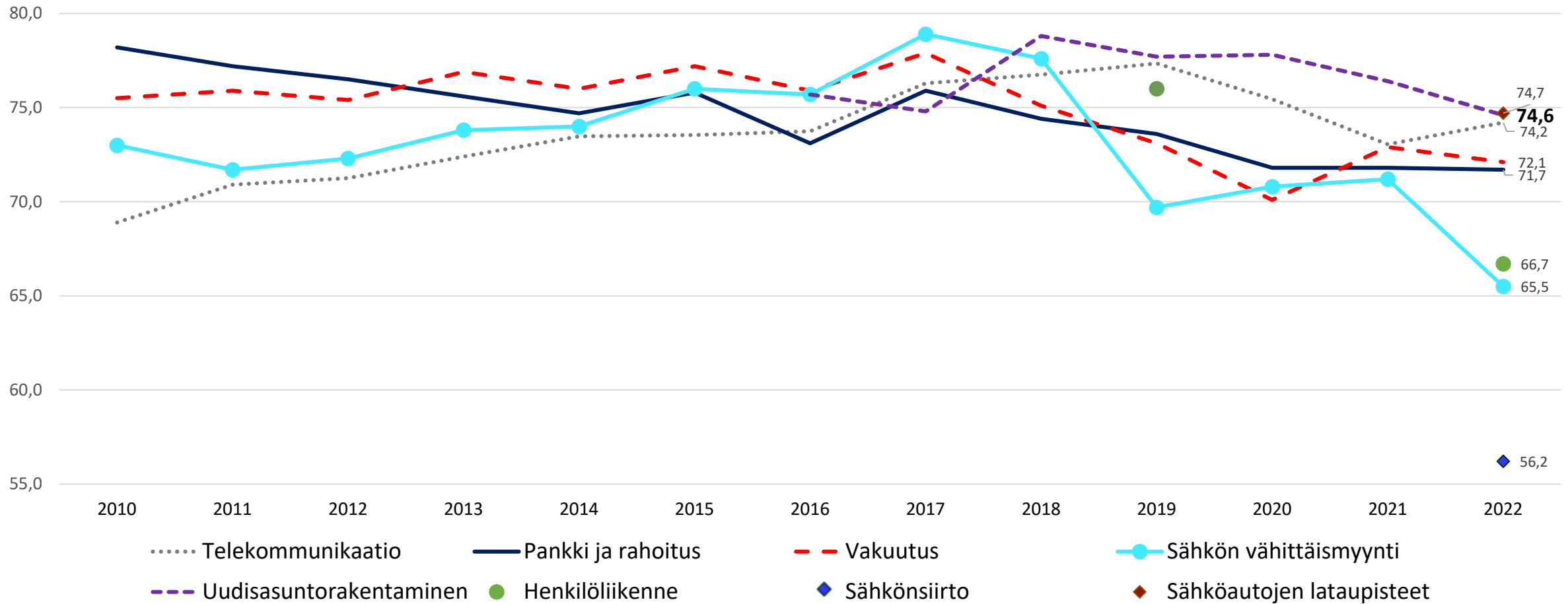
Asiakastyytyväisyyden kehitys

Uudisasuntorakentamisen asiakastyytyväisyyden kehitys Suomessa



Asiakastyytyväisyyden kehitys

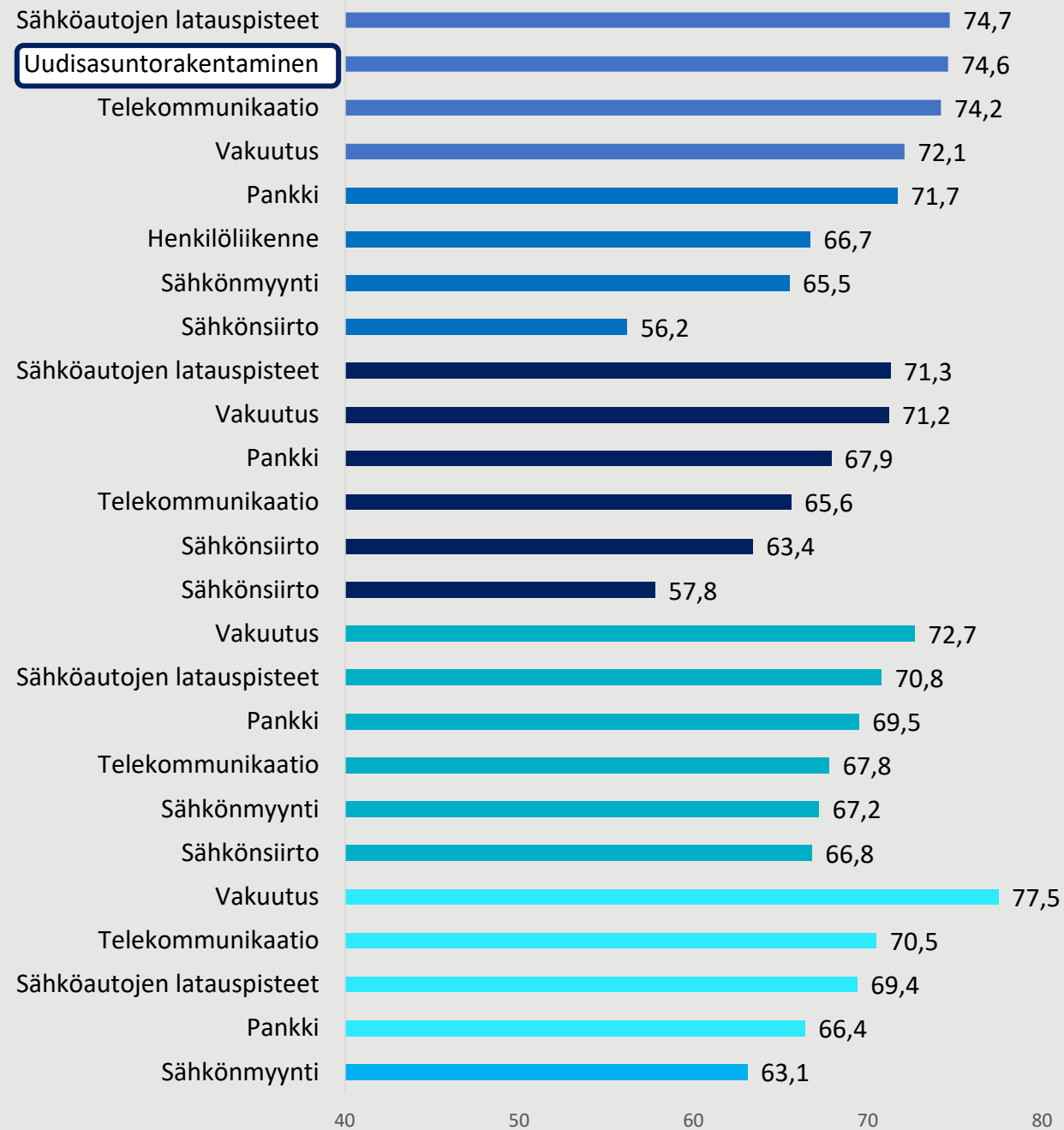
Toimialat Suomessa Yksityisasiakkaat





› Pitkään Suomen korkeimman tyytyväisyyden toimialana ja Pohjoismaisittainkin korkeimpiin lukeutuvana pysytelleen Uudisasuntorakentamisen tulos hipoo edelleen erittäin tyytyväisten asiakkaiden 75 indeksipisteen rajaa, mutta tulos jää Tanskan Vakuutuksen taakse sekä 0,1 pisteen sisällä sähköautojen latauspisteistä Suomessa

Asiakastyytyväisyys Pohjoismaissa toimialoittain 2022



Asiakastyytyväisyyden osa-alueet

