

## EPSI Rating

### Uudisasuntorakentaminen 2018

Päivämäärä: 25-06-2018

Lisätietojen saamiseksi, vieraile kotisivuillamme ([www.epsi-finland.org](http://www.epsi-finland.org)) tai ota yhteyttä

Heidi Laitinen, Projektipäällikkö EPSI Rating Suomi

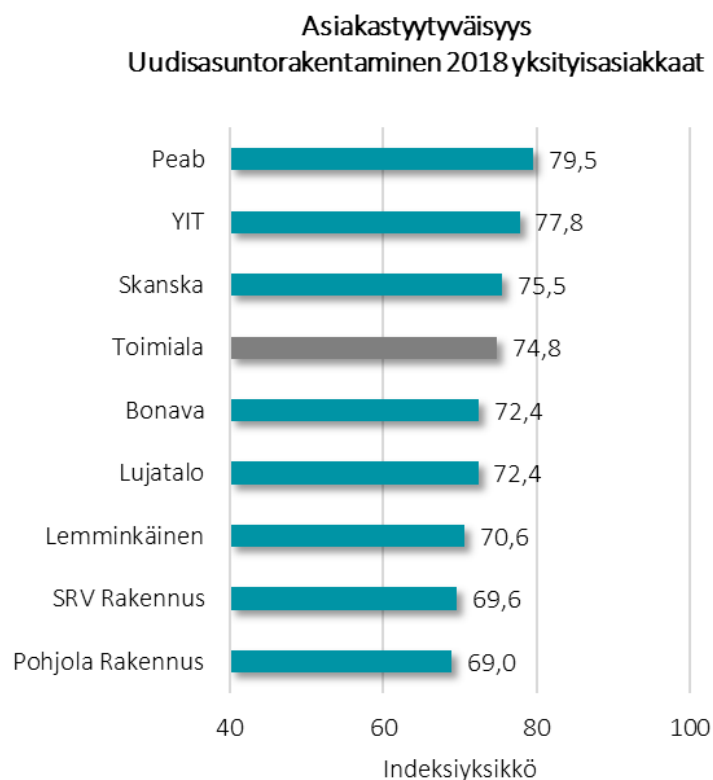
Puhelin: +358 50 406 8796

Sähköposti: [heidi.laitinen@epsi-finland.org](mailto:heidi.laitinen@epsi-finland.org)

## Asunnonostajat ovat tyytyväisiä rakennusliikkeisiin

Uudisasuntorakentamisen asiakastyytyväisyys on korkea, 74,8 indeksipistettä. Rakennusliikkeiden asiakastyytyväisyydessä on nähtävissä selvä eroja – hajonta on suurta etenkin verrattaessa toimialan keskiarvotason yläpuolella olevia yrityksiä alapuolella oleviin yrityksiin. Erot ovat kuitenkin toimialalla kaventuneet viime vuodesta, jolloin ero asiakastyytyväisyydessä korkeimman ja alhaisimman asiakastyytyväisyyden saavuttaneiden rakennusliikkeiden välillä oli jopa 16,2 indeksipistettä.

Vuoden 2017 tapaan sijoituskäyttöön uudisasunnon ostaneet kuluttajat ovat tyytyväisempiä kuin omaan käyttöön asunnon ostaneet. Tutkimukseen vastanneista yksityishenkilöistä noin kolmannes osti asunnon sijoitustarkoitukseen.



*\*Toimialan tulosta tutkimuksessa edustaa mukana olevien yritysten tulosten keskiarvo painotettuna uudisasuntorakentamisen yrityskohtaisilla volyyymeillä. Mukana olevat yritykset edustavat merkittävää osaa uudisasuntorakentamisen volyyymistä.*

## Virheettömyyteen tulisi kiinnittää huomiota, aikataulussa pysymisestä jälleen kiitosta

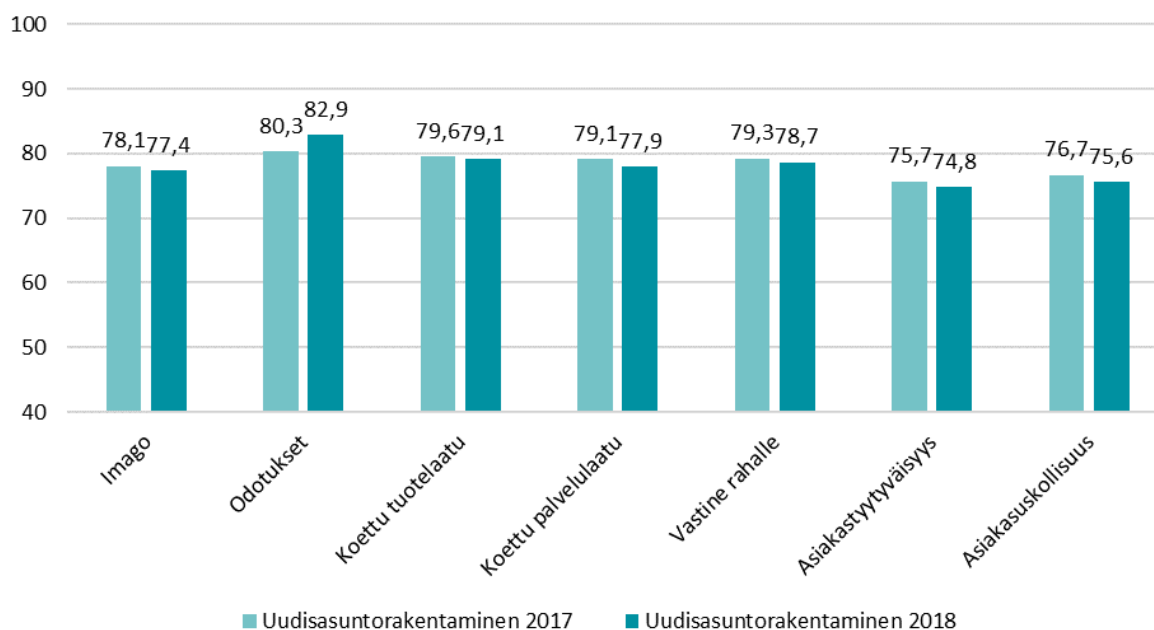
Tutkittujen rakennusliikkeiden imago pysyttelee edelleen hyvällä tasolla. Imagon osatekijöistä asiakkaat kokevat, että rakennusliikkeiden asiakkaana on helppo olla. Myös luotettavuus on hyvällä tasolla. Yhteiskuntavastuullisuus jää hieman muutoin korkeasta tasosta, vuoden 2017 tapaan.

Asiakkaiden odotukset olivat jo vuonna 2017 erittäin korkealla tasolla ja nousivat vielä 2,5 indeksipistettä vuonna 2018. Odotukset eivät kuitenkaan näytä juurikaan vaikuttavan asiakastytyvyyteen.

Imagon jälkeen asiakastytyvyyteen eniten vaikuttavat tekijät ovat tuote- ja palvelulaatu. Molempien osa-alueiden voidaan sanoa olevan viime vuoden tasolla. Erityisesti tuotelaadun arvosana on edelleen hyvin korkea. Rakennusliikkeet saavat kiitosta aikataulussa pysymisestä, asuntojen pohjaratkaisuista sekä asuntojen varustetasosta. 94 prosenttia vastaajista sanoo, että luovutus tapahtui sovitussa aikataulussa. Asunnon virheettömyys saa heikomman arvosanan. Rakennusliikkeiden pitäisi panostaa asuntojen virheettömyyteen, sillä se näyttää vaikuttavan asiakastytyvyyteen tuotelaadun osalta kaikkein eniten. Palvelulaadun osalta rakennusliikkeet ovat onnistuneet erityisesti tavoitettavuudessa.

Yleisesti ottaen arvosanat ovat laskeneet hieman edellisvuodesta. Myös suosittelevien määrä on vähentynyt kolmella prosenttiyksiköllä laskien 44:ään prosenttiin. Uudisasuntorakentamisen keskimääräinen NPS on 28 (vuonna 2017: NPS 31).

Tutkittujen osa-alueiden painotettu keskiarvo 2017-2018



## Valitusten määrä noussut hieman viime vuodesta

Keskimäärin joka kolmas asiakas on valittanut tai löytänyt aihetta sille. Uudisasuntorakentamisen valitusten määrä on suhteellisen korkea verrattuna muihin Suomen tutkittuihin toimialoihin. Valitusten suhteellisen korkeasta määrästä huolimatta uudisasuntorakentamisen arvosanat ovat korkeita läpi tutkittujen osa-alueiden. Valitusten suuri määrä voi osittain selittyä sillä, että vastaajista jopa 61 prosenttia on ilmoittanut, että asuntoon tehtiin korjaustöitä vielä luovutuksen jälkeen. Asiakastytyvyisyys tässä ryhmässä on luonnollisesti alempi.

Onko sinulla ollut aihetta valittaa tai tehdä valitusta rakennusliikkeelle ja oletko valittanut jonnekin?						
	Kyllä, suoraan rakennusliikkeelle. Esim. asiakaspalveluun tai johdolle	Kyllä, ulkoisille toimijoille esim. viranomaisille tms.	Kyllä, sekä rakennusliikkeelle että ulkoisille toimijoille tms.	Kyllä, olisi ollut aihetta, mutta en ole valittanut	Ei, ei ole ollut aihetta valittaa	EOS
Painotettu keskiarvo	28 %	1 %	2 %	3 %	65 %	2 %

## Pohjaratkaisun toimivuus erittäin tärkeä asiakkaille

Tutkimuksessa kysyttiin myös miten tärkeäksi asiakkaat kokevat tietyt asiat asuntoa ostaessa. Erittäin tärkeäksi koettiin asunnon pohjaratkaisu (91,9). Toisena ja kolmantena tärkeydessä tulevat asunnon materiaalivalinnat sekä asunnon varustetaso. Jopa 70 prosenttia vastaajista ilmoitti, että he ovat teettäneet ostamaansa asuntoon lisä- ja muutostöitä, jos ne ovat olleet mahdollisia.

## Tulokset pähkinänkuoressa

- Uudisasuntorakentamisen asiakastytyvyisyys on korkealla tasolla vuoden 2017 tapaan
- Eri toimijoiden välillä on asiakastytyvyysdessa kuitenkin selkeitä eroja
- Erot toimialatason alapuolella ovat yleisesti melko pieniä, mutta kolme parasta nostavat toimialan keskiarvoa selvästi
- Tuotelaadun arvosana on hyvin korkea. Aikataulussa pysymisestä kiitosta, asuntojen virheettömyyteen tulisi kiinnittää huomioita
- Valitusten määrä on suhteellisen korkea – joka kolmas on valittanut tai löytänyt sille aihetta

## Tietoa Uudisasuntorakentaminen 2018-tutkimuksesta

EPSI Ratingin Rakennusteollisuus RT:n jäsenyrityksille tekemä tutkimus uudisasuntorakentamisesta selvittää yhtiöiden asiakastyytyväisyyttä. Tutkimuksen kohderyhmä koostuu suomalaisista yksityisasiakkaista, jotka ovat ostaneet uudisasunnon ja asunto on luovutettu vuoden 2017 aikana. Haastateltavat poimittiin satunnaisotantana yritysten asiakasrekistereistä. Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluna asunnonostajille 27.3-11.5.2018, ja siihen osallistui 912 asunnonostajaa. Indeksit 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.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti välillä n. 2–3 indeksipistettä. Poikkeuksina Bonava (3,8), Pohjola Rakennus (4,2) ja Skanska (3,4). Tilastollinen luottamustaso on 95 prosenttia ja mallin selitysaste vaihtelee välillä 80–91 prosenttia.

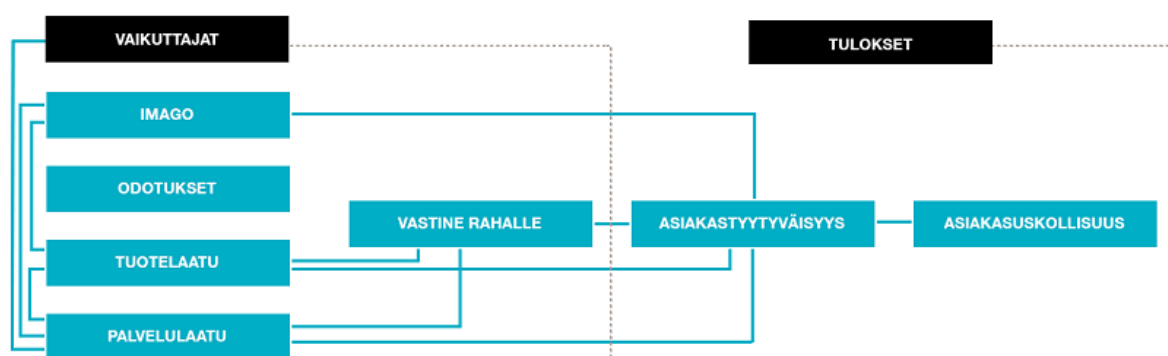
## Asiakastyytyväisyys – Kuinka EPSI Rating mittaa sitä?

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 aspektin arvosana ilmoitetaan välillä 0-100. Mitä korkeampi arvosana, sitä paremman arvion rakennusliike 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.



## EPSI Rating

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.