

A low-angle, upward-looking photograph of a wooden roof truss system under construction. The structure consists of numerous light-colored wooden beams and joists, some of which are supported by metal brackets. The background is a clear, bright blue sky. The image is partially obscured by a dark teal gradient at the bottom.

TALONRAKENNUSURAKOINTI

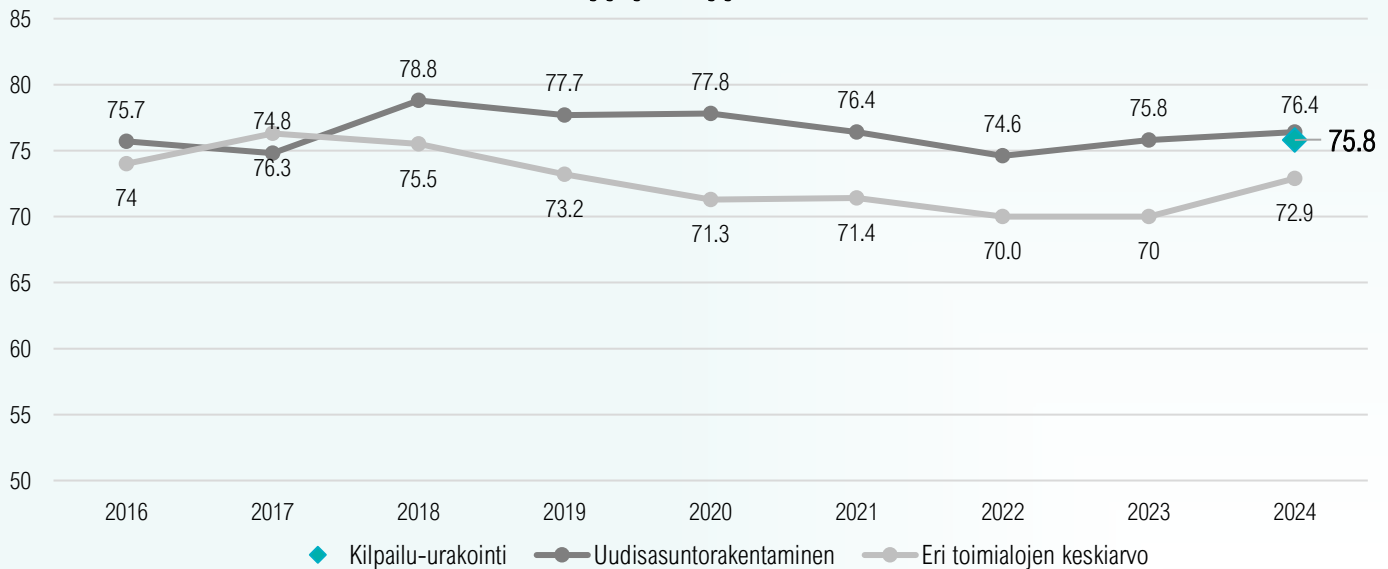
2024

PÄÄURAKOITSIJOIDEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS KORKEALLA TASOLLA

Vaikka uudisasuntorakentaminen on Suomessa historiallisen matalalla tasolla ja kuluttajapuolen rakentamismarkkina on pohjalla, rakennusala kantaa tällä hetkellä etenkin julkisen sektorin ja yritysten investointien ohjaama talonrakennusurakointi. Esimerkiksi koulut, sairaalat, toimitilat, teollisuushankkeet, sekä myös vuokra-asuntoja rakennetaan useimmiten kilpailutettujen pääurakoitsijoiden kautta tai erillisten neuvottelujen kautta – ja juuri tämän segmentin laatu ja asiakaskokemus ovat keskeisessä roolissa.

EPSI Ratingin uusi tutkimus paljastaa, että pääurakoitsijoihin ollaan Suomessa keskimäärin erittäin tyytyväisiä. Asiakastyytyväisyysindeksi talonrakennusurakointiin on 75,8 (asteikolla 0–100). Luku on linjassa EPSIn aiempien uudisasuntorakentamisen tulosten kanssa, ja osoittaa, että myös ammattimaiset tilaajat saavat hankintaansa laatua ja vastinetta. Toisaalta tuloksissa on enemmän vaihtelua kuin kuluttaja-asiakkaiden arvioissa.

Asiakastyytyväisyys Suomessa



Tutkimukseen haastateltiin vuosina 2023-2024 eri puolille Suomea valmistuneiden, sekä kilpailutuksen kautta urakoitujen että neuvoteltujen hankkeiden tilaajien edustajia sekä valmistuneiden kohteiden loppukäyttäjiä. Mukana vertailussa ovat Hartela, Peab, Skanska ja NCC. Rakennus- ja urakointityyppien jakauma vaihtelee yhtiöittäin. Haastatteluita tehtiin yhteensä noin 100. Kvantitatiivisen tiedonkeruun avulla saavutetun ymmärryksen kautta toteutettiin myös laaja kvalitatiivinen tutkimus, jotta eri asiakasryhmiltä osattiin kysyä oikeita, syvempään ymmärrykseen tähtääviä kysymyksiä. Analyysi perustuu molempien tutkimusten dataan.

EPSI-malli perustuu vankkaan tilastolliseen analyysiin ja toimii johdon työkaluna: se ei pelkästään kuvaa nykytilaa, vaan ohjaa päätöksentekoa. Tutkimukset toteutetaan puolueettomasti, ja vertailu mahdollistaa läpinäkyvän ja luotettavan kuvan markkinoiden asiakaskokemuksesta.

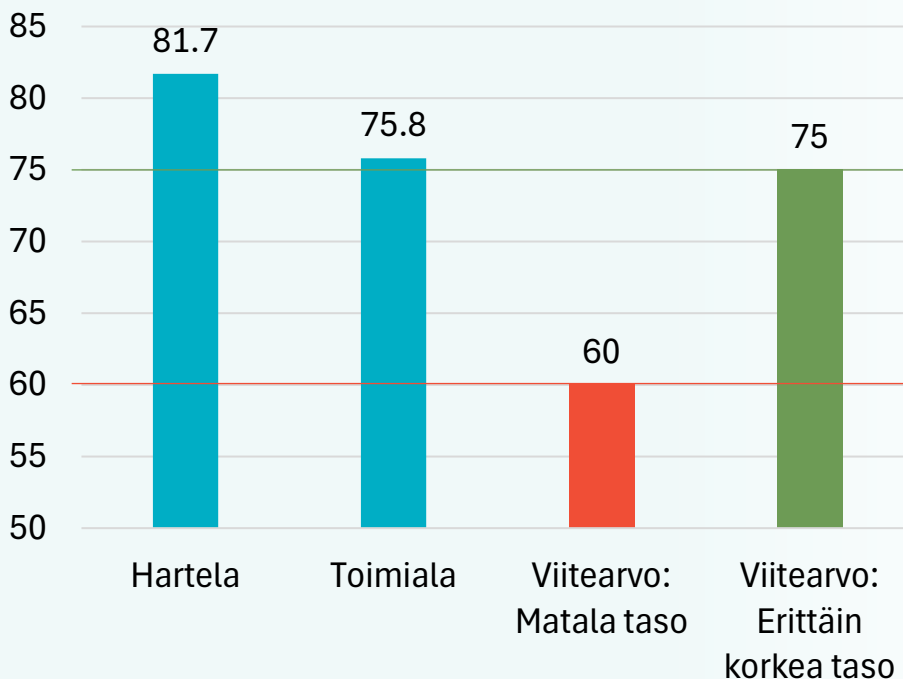
HARTELA EROTTUU ENITEN EDUKSEEN – POIKKEUSOLOISSAKIN ASIAKKAAN RINNALLA

Tutkimuksen kärkipaikan saavutti Hartela, joka onnistui useilla asiakaskokemuksen osa-alueilla kiitettävästi. Yritys saa erityisen vahvaa palautetta siitä, miten se toimii yhteistyössä asiakkaan kanssa myös vaikeissa tilanteissa. Hartela koetaan luotettavaksi ja rinnalla kulkevaksi kumppaniksi, joka ei väistä haasteita.

Useat haastateltavat toki nostivat esiin tilanteita, joissa projektin aikana ilmeni riskejä tai budjettipaineita, mutta Hartela pysyi sitoutuneesti mukana ja ratkaisi ongelmat yhdessä tilaajan kanssa. ”Asiakkaat nostavat esiin Hartelan toimintakyvyn poikkeusoloissa: se ei jätä asiakasta yksin, vaan vie työn yhdessä maaliin”, sanoo EPSI Ratingin maajohtaja Heidi Laitinen.

Asiakastyytyväisyysindeksi Hartelalle on 81,7, mikä on selvästi toimialan keskiarvon (75,8) yläpuolella ja samalla korkeampi kuin uudisasuntorakentamisessa tänä vuonna mitattu asiakastyytyväisyys. Tulos lukeutuu viime vuosien korkeimpiin myös muut EPSI Ratingin mittaamat toimialat ja niiden menestyjät huomioiden.

Asiakastyytyväisyys



MONIA ONNISTUMISIA - SUOMALAISET PÄÄURAKOITSIJAT SELVIÄVÄT HYVIN VAATIVISTA RAKENNUSHANKKEISTA

Vaikka Hartela erottuu tutkimuksen kärkinimenä, myös muut tutkimukseen osallistuneet urakoitsijat saavat asiakkailtaan kiitosta.

Hartelan kanssa erittäin tiukassa kärkikamppailussa ollut **NCC** esimerkiksi erottuu erityisesti systemaattisuudellaan ja selkeillä toimintamalleillaan – yhtiön asiakaskokemus on tasainen eri puolilla Suomea ja eri tyyppisissä hankkeissa, ja niinpä yritys koetaan luotettavaksi ja ammattimaiseksi kumppaniksi. Asiakkaiden mukaan NCC:llä *“tietää mitä saa”*, mikä tuo ennustettavuutta ja mielenrauhaa projekteihin.

Peab taas saa asiakkailtaan kiitosta erityisesti arkipäiväisestä sujuvuudesta ja käytännönläheisestä yhteistyöstä. Asiakaspalautteissa korostuu, että Peabin kanssa on helppoa olla yhteistyössä, mikä madaltaa kynnystä avoimelle keskustelulle ja lisää luottamusta koko projektin ajan.

Skanska puolestaan onnistuu keskimäärin erinomaisesti projektinhallinnan ja teknisen laadun osalta. Erityisesti Skanskan vahvuus on itsenäinen ja järjestelmällinen työskentelyote, joka vähentää tilaajan kuormitusta ja vapauttaa resursseja muihin tehtäviin.

”Jokainen tutkituista yrityksistä onnistui useilla tutkimuksen osa-alueilla ylittämään erittäin korkeita pisterajoja, mikä kertoo siitä, että suomalainen talonrakennusurakointi on kokonaisuutena korkealaatuista ja asiakaslähtöistä”, lisää Laitinen.

Tarkka projektin luovutuksessa

NCC on toimialan kärjessä ajallaan valmistumisen suhteen



Kuinka tyytyväinen olet rakennusurakoitsijan yhteydenpitoon projektin aikana



Peab pitää asiakkaan kartalla

Peabin asiakkaat kokevat tulleen kuulluiksi läpi koko projektin



Rakennusprosessi teidän kanssanne sujui hyvin ja toiveeni huomioitiin.”

SKANSKA

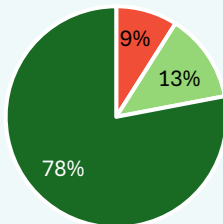
MITÄ ASIAKAS ODOTTAA – JA MITEN ALA VOI VASTATA ODOTUKSIIN ENTISTÄ PAREMMIN?

EPSI Ratingin vahvuus on siinä, että se ei tyydy kysymään “oliko asiakas tyytyväinen”, vaan pureutuu siihen, miksi tyytyväisyys syntyy – ja miten sen voi rakentaa toistettavaksi menestykseksi. EPSI ei mittaa vain yksittäisiä kohtaamisia, vaan kokonaisuutta, joka rakentuu odotuksista, kokemuksista ja lopputuloksista.

Tässä tutkimuksessa ääneen pääsivät ne, joiden ääntä harvoin kuullaan julkisuudessa: ammattilaaajat. He edustavat suuria rakennushankkeita – kouluja, sairaaloita, toimitiloja, asuntoja – ja heidän näkemyksensä rakentamisesta on kokemukseen perustuva, vaativa ja kriittinen. Juuri siksi tutkimustulokset ovat niin merkityksellisiä.

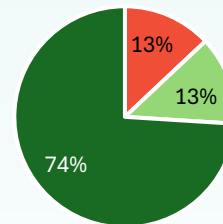
Tulokset osoittavat, että suomalainen talonrakennusurakointi onnistuu monella tasolla erinomaisesti. Asiakkaat kokevat saavansa luotettavaa kumppanuutta, teknisesti korkeatasoista lopputulosta ja ammattimaista yhteistyötä sekä myös saatua vastinetta rahalle.

Miten koet rakennusurakoitsijan tarjoamien tuotteiden ja palveluiden laadun?



■ Tyytymätön ■ Tyytyväinen ■ Erittäin tyytyväinen

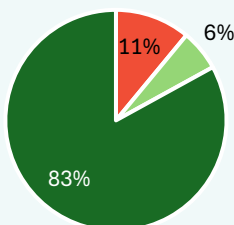
Rakennusurakoitsijan tarjoama vastine rahalle



■ Tyytymätön ■ Tyytyväinen ■ Erittäin tyytyväinen

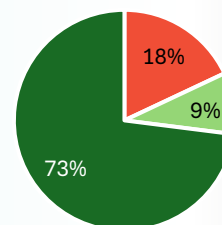
Moni koki urakoitsijan olevan aidosti sitoutunut projektiin – silloinkin, kun matkan varrella ilmeni haasteita.

Miten hyvin projektin aikana huomioitiin tilaajan erityisvaatimukset?



■ Tyytymätön ■ Tyytyväinen ■ Erittäin tyytyväinen

Projektiin liittyvissä lisä- ja muutostöissä palvellut henkilö löysi toiveisiisi sopivia ratkaisuja.



■ Tyytymätön ■ Tyytyväinen ■ Erittäin tyytyväinen

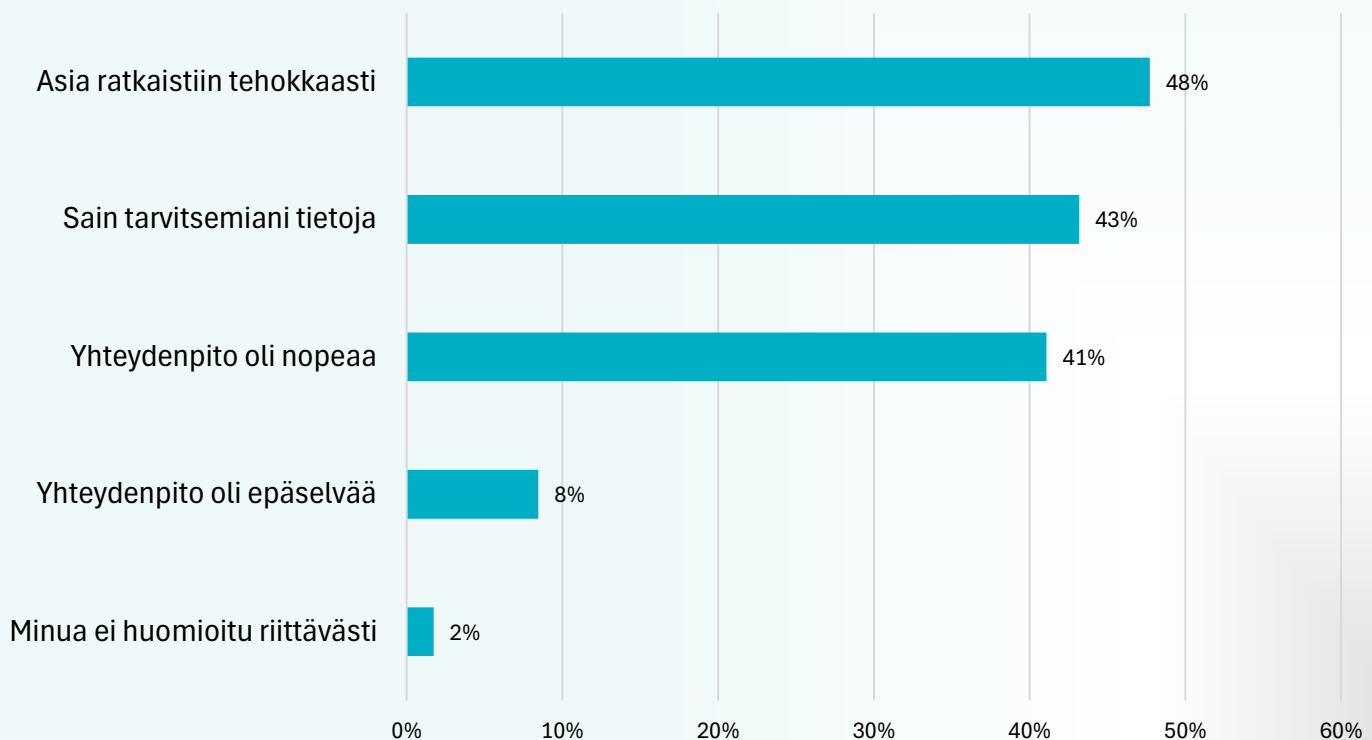
MITÄ ASIAKAS ODOTTAA – JA MITEN ALA VOI VASTATA ODOTUKSIIN ENTISTÄ PAREMMIN?

Samalla EPSI-analyysi tuo esiin alueita, joilla ala voi nousta seuraavalle tasolle. Erityisesti asiakaskokemuksen tasalaatuisuus kaipaa vahvistusta. Hyvät käytännöt, kuten säännöllinen viestintä, läpinäkyvät lisätyöprosessit ja selkeä roolitus, eivät toteudu vielä kauttaaltaan. Kun nämä otetaan käyttöön systemaattisesti, asiakaskokemus vahvistuu kautta linjan.

Laatu, asiantuntemus ja ratkaisuosaaaminen ovat monella urakoitsijalla kuitenkin vahvalla tasolla. Seuraava kehitysaskel on selvä: vahvistaa sitä, mikä jo toimii. ”Tämä tutkimus tuo esiin, miten tärkeää on katsoa projektia asiakkaan silmin ei vain mittaamalla lopputulosta, vaan ymmärtämällä koko matkan laatu. Parhaat rakennusliikkeet eivät pelkästään onnistu, vaan rakentavat luottamusta jokaisessa vaiheessa”, kertoo Laitinen.

Yhteydenpitoon urakoitsijoiden kanssa liitetään selvästi leimallisimmin tehokkuuden ja nopeuden kaltaisia positiivisia attribuutteja. Toisaalta tyytyväisyys on vaarassa laskea erityisen alas niiden parissa, joiden mielessä yhteydenpitotapahtumiin ei yhdisty myönteisiä tekijöitä.

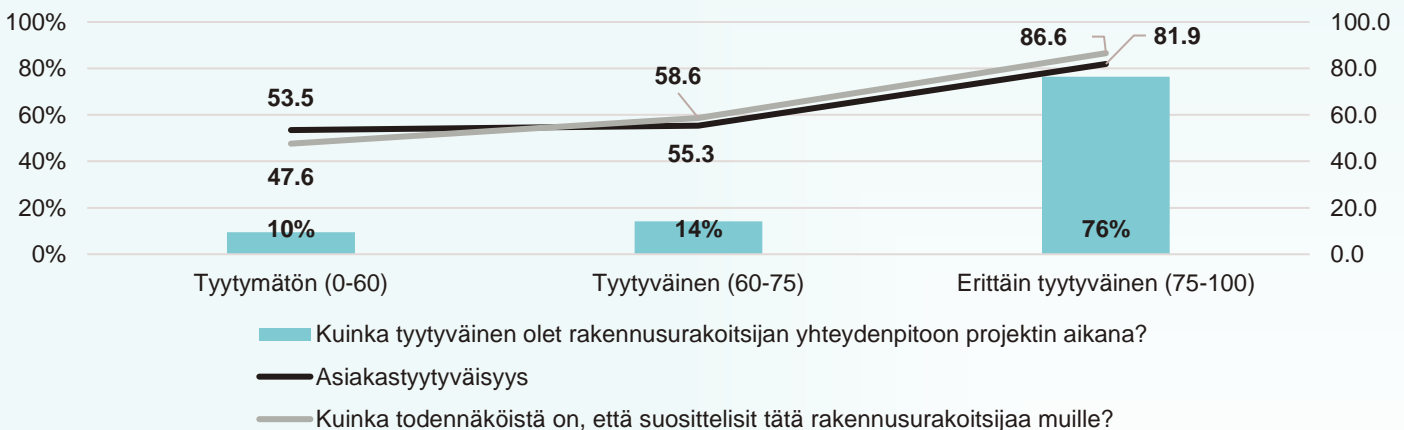
Miten kuvailisit viimeisintä yhteydenpitoasi rakennusliikkeen kanssa?



YHTEYDENPITO MÄÄRITTÄÄ PALJON

Tutkimuksessa korostuu, kuinka merkittävä vaikutus yhteydenpidolla projektin toteutuksessa on. Viestinnän luotettavuus ja ennakoivuus ovat jo lähtökohtaisesti äärimmäisen tärkeitä asiakaskokemukselle, ja näiden tekijöiden merkitys korostuu, mikäli projektissa tai esimerkiksi kustannustenhallinnassa ilmenee haasteita. Myös henkilöstön vuorovaikutustaidoilla ja saavutettavuudella on voimakas rooli, ja käytännössä yksi poikkeuksellisen hyvin toiminut projektipäällikkö voi nostaa koko projektin kokemuksen hyvästä erinomaiseksi – ja vastaavasti huonoksi koettu projektipäällikkö voi laskea tyytyväisyyden muotoutumisen edellytykset huomattavan matalalle. ”Rakentamiseen tarvitaan tekniikkaa, mutta ihmiset rakentavat luottamuksen”, Laitinen tiivistää. ”Puhutaan sitten projektin aikaisesta tai sen jälkeisestä yhteydenpidosta, yhteydenpitoon erittäin tyytyväisten vastaajien parissa sekä tyytyväisyys että suositteluhalukkuus nousevat aivan uudelle tasolle. Onnistumisista kielii se, että todella huomattava enemmistö asiakkaista edustaa tyytyväisten ryhmää.”

Yhteydenpito projektin aikana nostaa tyytyväisyyttä sekä suositteluhalukkuutta



Yhteydenpito projektin jälkeen nostaa tyytyväisyyttä sekä suositteluhalukkuutta

