

## EPSI Rating

### Uudisasuntorakentaminen 2018

Päivämäärä: 18-03-2019

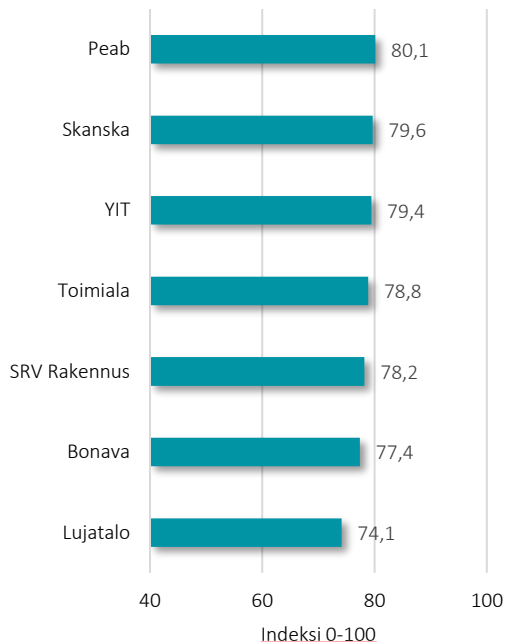
Lisätietojen saamiseksi, vieraile kotisivuillamme ([www.epsi-finland.org](http://www.epsi-finland.org)) tai ota yhteyttä

Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland

Puhelin: +358 50 406 879600

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

#### Asiakastyytyväisyys 2018



Huom: Lujatalon arviot ovat muita epätarkempia merkittävästi muita rakennusliikkeitä korkeamman hajonnan sekä myös pienemmän otannan vuoksi.

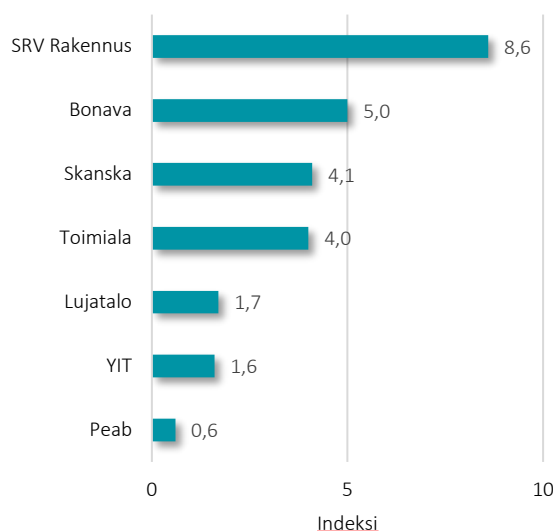
### Rakennusliikkeiden panostus asiakastyytyväisyyteen tuottaa tulosta

Kilpailu uudisasuntorakentamisen alalla kiihtyy ja erot tutkimuksen yritysten asiakastyytyväisyyksissä ovat melko pieniä vuonna 2018. Asiakastyytyväisyyden mittaamiseen osallistui vuoden 2018 osalta 6 alan merkittävää toimijaa, joiden mukaan alan asiakastyytyväisyys on noussut jopa neljä indekspistettä\* vuodesta 2017, mikä on harvinaisen suuri nousu yhden vuoden aikana. Viime vuonna ero asiakastyytyväisyydessä korkeimman ja alhaisimman asiakastyytyväisyyden saavuttaneiden rakennusliikkeiden välillä oli vain 6 indekspistettä, samalla kun vuonna 2017 tämä oli 10 indekspistettä ja vuonna 2016 16 indekspistettä. Peab on onnistunut erityisesti Helsinki-Uudenmaan alueella, jossa Peabilla on noin 5 indekspistettä korkeampi asiakastyytyväisyys kuin alueen seuraavaksi korkeimman asiakastyytyväisyyden saavuttaneella. Muun Suomen alueella Bonavalla on ollut korkein asiakastyytyväisyys, mutta tässä ero on vain 2,4 indekspistettä.

”Tutkimuksen tuloksissa näkyy rakennusliikkeiden viime vuosien vahva panostus laadun kehittämiseen. Ilahduttavaa on, että laadun moniulotteisuus ymmärretään ja kehittäminen on kohdistunut niin asiakaskohtaamiseen kuin tuotelaatuunkin. Hajonnan pieneneminen puolestaan kertoo, että laatu on noussut yrityksillä keskeiseksi kilpailutekijäksi”, toteaa johtaja, TkT Jukka Pekkanen Rakennusteollisuus RT ry:stä.

\*Pohjola Rakennus ei ollut mukana vuoden 2018 osalta. Tämän muutoksen huomioon ottava korjaus näyttää 4,0 indekspisteen sijaan 3,8 indekspisteen nousun viime vuoteen verrattuna.

## Asiakastyytyväisyyden kehitys 2017-2018



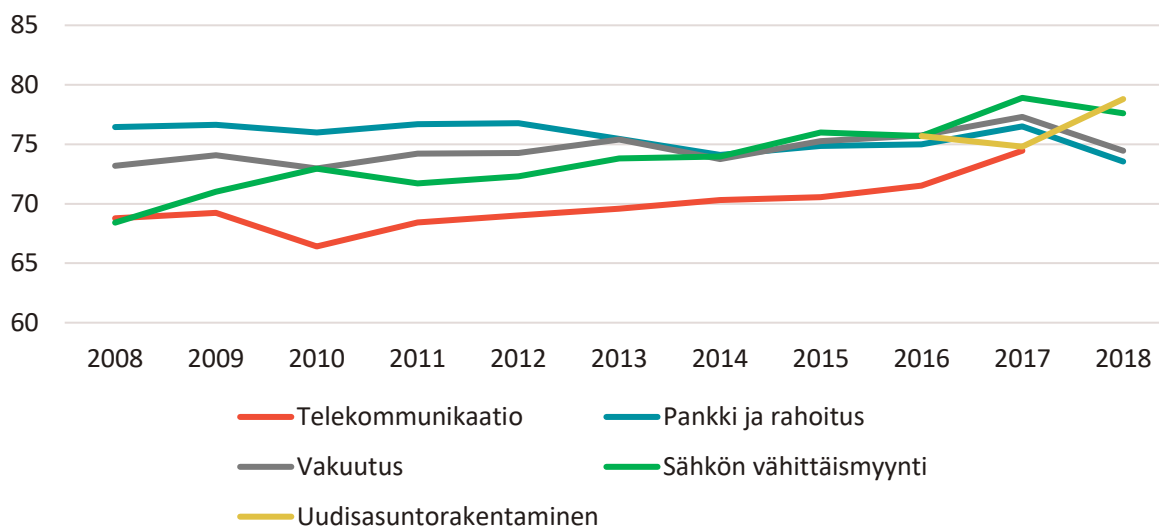
Tutkittavien yritysten asiakastyytyväisyys on noussut huomattavasti. Esimerkiksi SRV Rakennus on nostanut asiakastyytyväisyyttään 8,6 indeksipistettä, Bonava 5 indeksipisteen verran.

"Me näemme hyvin harvoin toimialatutkimuksissamme näin suurta kehitystä asiakastyytyväisyyden parantamisessa yhden vuoden aikana, yritysten on täytynyt panostaa asiakastyytyväisyyteen huomattavan paljon vuoden 2018 aikana", kommentoi Heidi Laitinen.

"Huomioitavaa on myös, että tutkimuksen yritykset ovat mukana julkisessa arvioinnissa omasta tahdostaan, ja poikkeuksena muihin toimialatutkimuksiin emme arvioi tutkimuksessa muiden rakennusalan yritysten asiakastyytyväisyyttä", lisää Laitinen.

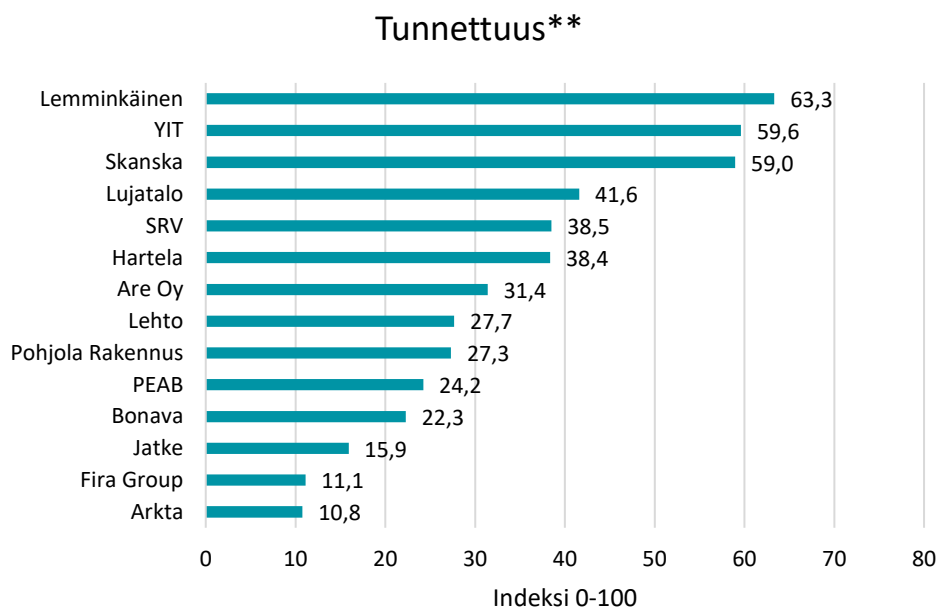
Suurimmat nousut asiakastyytyväisyyden osa-alueissa on tapahtunut palvelulaadussa, jonka kaikki osakysymykset (rakennusliikkeen tavoitettavuus, aloitteellisuus sekä asiakkaiden ajan tasalla pitäminen ja heidän saamansa apu) ovat nousseet yli 4,5 indeksipistettä. Tuotelaadun osa-alueella erityisesti asuntojen virheettömyys on parantunut selvästi, keskimäärin 4,6 indeksipistettä viime vuodesta.

## Asiakastyytyväisyys Suomessa eri toimialoilla 2008-2018 EPSI Rating



## YIT, Skanska ja (entinen) Lemminkäinen selvästi tunnetuimmat rakennusalan yritykset

Vuoden 2018 kyselyn yhteydessä kartoitimme myös, kuinka hyvin suomalaiset yleisesti tuntevat eri rakennusalan yritykset. Suomalaiset tunsivat YIT:n, Skanskan ja nykyään YIT:n kanssa yhdistyneen Lemminkäisen parhaiten. Noin puolet osasi vastata kysymykseen siitä, minkä rakennusliikkeen asunnon voisi harkita ostaa. YIT oli selvästi suosituin harkinnan kohde, jopa 36 % kysymykseen vastanneista sanoivat valitsevansa ensisijaisesti YIT:n. Seuraavaksi suosituimpia olivat Skanska (16%) sekä Lujatalo (16 %). Kolmen suosituimman kärjestä naiset suosivat eniten YIT:tä ja Lujataloa, kun taas miesten keskuudessa suosituimmat olivat YIT ja Skanska.

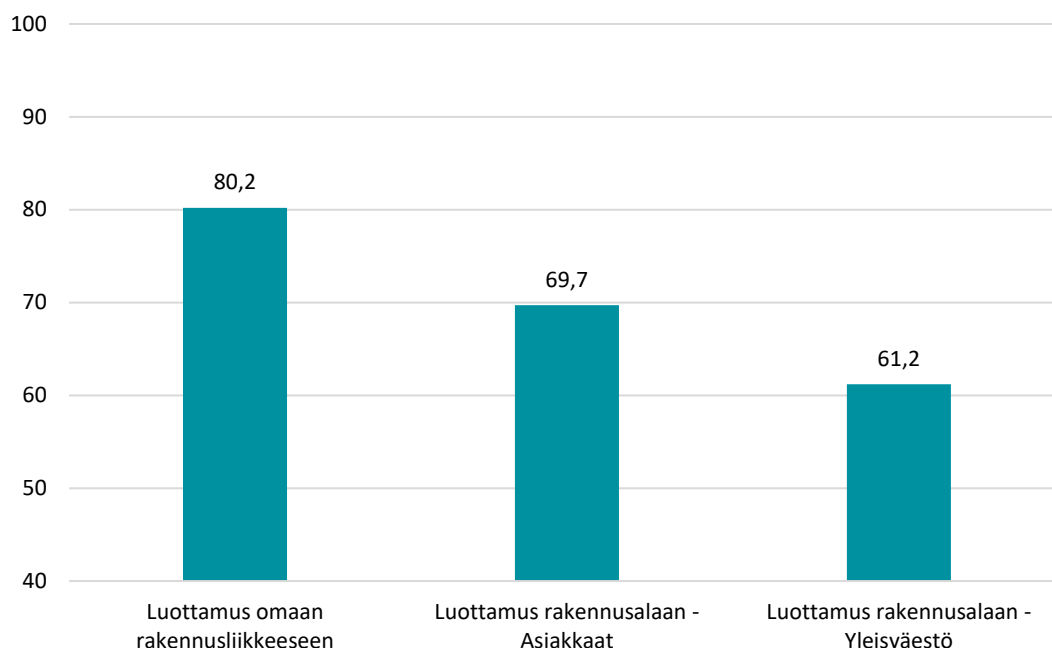


## Kokemukset vahvistaneet luottamusta rakennusalaan

Rakennusliikkeiden asiakkaat ovat selvästi luottavampia rakennusalaan, kuin yleisväestö. Asiakkaiden luottamus rakennusalaan oli jopa 8,5 indekspistettä korkeampi kuin yleisväestön. Asiakkaiden luottamus valitsemaansa rakennusliikkeeseen on vielä yli kymmenen indekspistettä korkeampi kuin luottamus rakennusalaan yleensä. Myös alueelliset erot korostuvat yleisväestön luottamuksen osalta – muuhun Suomeen verrattuna Helsinki-Uudenmaan alueella luottamus rakennusalaan on jopa 7 indekspistettä alempi. Vastaavaa eroa ei ole nähtävissä viime aikoina asunnon ostaneiden keskuudessa.

"Tuloksista näemme, että luottamus rakennusalaan kohtaan on alhainen yleisesti kuluttajien kesken, eli niin sanotun suuren yleisön mielikuva alasta on heikko. Kun taas puhutaan oikeista kokemuksista mitä kuluttaja on kokenut, luottamus on korkeammalla. Tutkimuksessa mukana olevat yritykset ovat käyttäneet EPSI Rating tuloksia työkaluna toimintansa muuttamiseen entistä asiakaslähtöisemmäksi jo vuoden 2017 aikana, kun tutkimusta aloitettiin. Vuoden 2018 panostus on ollut näillä yrityksillä erittäin suurta, ja myös asiakastytyväisyys todella korkealla. Emme siis voi yleistää, että kaikkien kuluttajien luottamus olisi matalaa rakennusalaan kohtaan. Näiden yritysten kohdalla, ja kun puhutaan omasta kokemuksesta, luottamus on aivan eri tasoa", lisää Heidi Laitinen.

## Luottamus rakennusalalla



### Asunnon luovutus keskimäärin sujuvampaa

89 % vastaajista ilmoitti asunnon valmistuneen aikataulussaan. Vastaava määrä oli kokenut saaneensa riittävän opastuksen asunnon käyttöön ja 87 % katsoi asunnon olleen luovutushetkellä siisti. Yhteensä joka viidennessä asunnon luovutuksessa on ollut puutteita joko luovutuksen aikataulun, siisteyden tai asunnon käytön opastuksessa. Vuonna 2017 jotain näistä puutteista oli ollut joka neljännellä asunnonostajalla. Sen sijaan jälkikorjauksia on tehty kolmeen viidestä uudesta asunnosta, mikä on samalla tasolla kuin aikaisempanakin vuonna.

Asiakkaat ovat myös tyytyväisempiä varsinkin muuton jälkeiseen yhteydenpitoon. Vuoteen 2017 verrattuna asiakkaat olivat 4 indeksipistettä tyytyväisempiä yhteydenpitoon muuton jälkeen ja 3 indeksipistettä tyytyväisempiä rakennustyön aikaiseen yhteydenpitoon. Noin joka viides olisi toivonut tiheämpää yhteydenpitoa muuton jälkeen ja noin joka kymmenes rakennustyön aikana.

### Asiakastyytyväisyys

Yksityisasiakkaat	2018	Vertailu vuoteen 2017
SRV Rakennus	78,2	8,6
Bonava	77,4	5,0
Skanska	79,6	4,1
Toimiala	78,8	4,0
Lujatalo	74,1	1,7
YIT	79,4	1,6
Peab	80,1	0,6

## Asiakastyytyväisyyden kehitys 2017–2018

Yksityisasiakkaat	2017	2018
Bonava	72,4	77,4
Lujatalo	72,4	74,1
Peab	79,5	80,1
Skanska	75,5	79,6
SRV Rakennus	69,6	78,2
YIT	77,8	79,4
Toimiala	74,8	78,8

## Valitukset

Tyytyväisempien asiakkaiden myötä myös valitusten määrä on laskenut. Vuonna 2017 noin joka kolmannella oli aihetta valittaa, viime vuonna vain noin joka viidennellä on ollut valituksen aihetta. Alhaisempien valitusmäärien lisäksi myös valitusten käsittely on parantunut huomattavasti edellisestä vuodesta, indeksitasolta 54,5 indeksitasolle 62,9.

Onko sinulla ollut aihetta valittaa tai tehdä valitusta rakennusliikkeellesi ja oletko valittanut jonkin?				
	Kyllä	Kyllä, olisi ollut aihetta, mutta en ole valittanut	Ei	EOS
Toimiala	20 %	3 %	77 %	0 %

## Tietoa Uudisasuntorakentaminen 2019-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 2018 aikana. Haastateltavat poimittiin satunnaisotantana yritysten asiakasrekistereistä. Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluna asunnonostajille 28.1-24.2.2019, ja siihen osallistui 818 asunnonostajaa. Tämän lisäksi tunnettuus-tutkimukseen haastateltiin kansallisella satunnaisotannalla 262 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta. 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.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti välillä n. 1,5–2,5 indeksipistettä. Poikkeuksena Lujatalo (3,5). Tilastollinen luottamustaso on 95 prosenttia ja mallin selitysaste vaihtelee välillä 76-89 prosenttia.

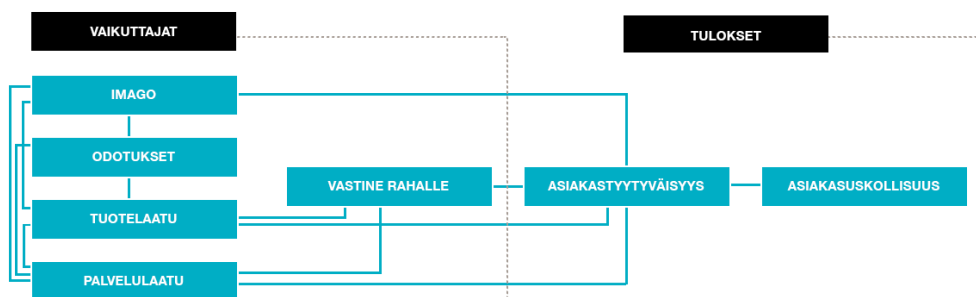
## Asiakastyytyväisyys – Kuinka EPSI Rating mittaa sitä?

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 käydyn vuorovaikutuksen avulla, mitä mieltä asiakkaat ovat yrityksestä. EPSI Ratingin tutkimusmenetelmä on Tukholman kauppakorkeakoulun suunnittelema ja toimii perustana puolueettomille ja luotettaville tutkimuksille.