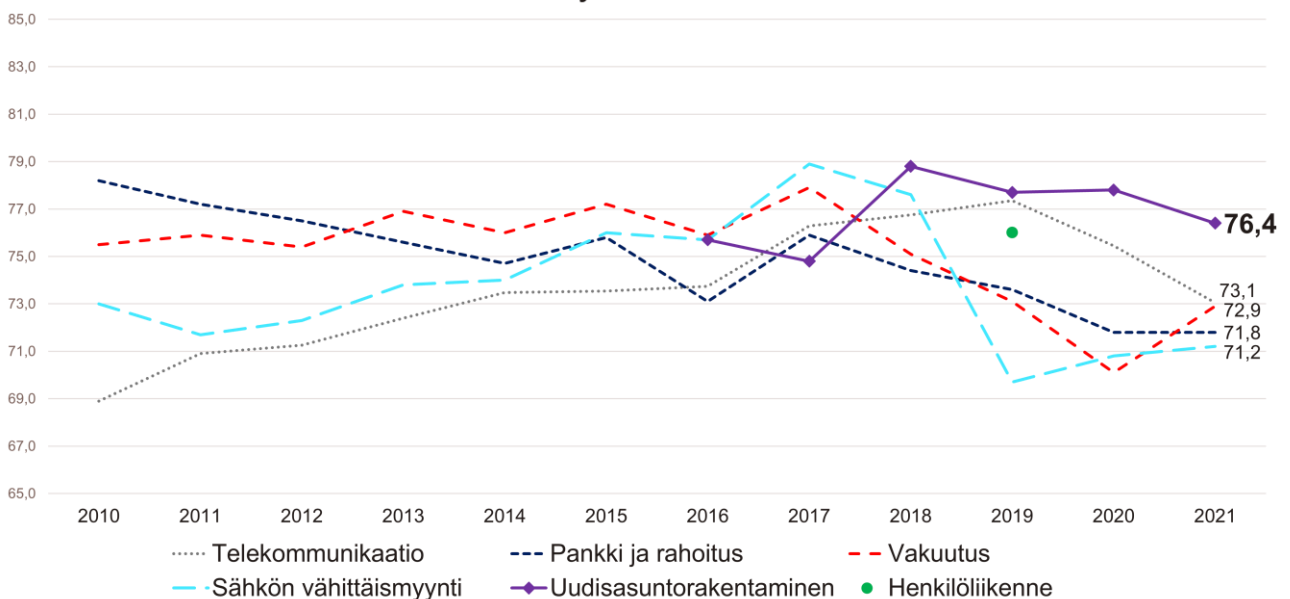


EPSI Rating on juuri saanut päätökseen uuden kattavan kyselyn koskien uudisasuntorakentamisalaa Suomessa. Vuosittainen tutkimus on kattavin uudisrakennusalan tutkimus Suomessa ja se kattaa koko toimialan asiakastyytyväisyyden, sekä julkiseen rankingiin suostuneiden kahdeksan yhtiön tulokset. Tutkimus aloitettiin vuonna 2016 yhteistyössä Rakennusteollisuus RT:n kanssa. EPSI Rating on riippumaton ja voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka analyysimalli perustuu yli kolmen vuosikymmenen tutkimustyölle.

Tutkimuksessa haastateltiin kuluttajia, jotka ovat vastaanottaneet ostamansa uuden asunnon vuonna 2021. Tämän lisäksi haastateltiin lähes 1000 henkilöä yleisväestöstä. Tutkimus osoittaa uudisasunnon vastaanottaneiden asiakkaiden tyytyväisyyden olevan hienoisesta laskusta huolimatta edelleen hyvin korkealla. Jo neljättä vuotta toimialojen välisen vertailun kärkeen sijoittuvan uudisasuntorakentamisen tyytyväisyys onkin vuoden 2021 osalta selvästi korkeampaa, kuin asiakastyytyväisyys pankin, matkapuhelin- tai laajakaistaoperaattorin, sähkönmyyntiyhtiön, tai vakuutusyhtiön asiakkaana. Tyytyväisyyden taso on myös Pohjoismaisittain tarkasteltuna erittäin korkea. Tuloksista voidaan myös todeta yleisväestön kuvan rakennusalan muuttuneen astetta positiivisemmaksi, samalla kun uusien asuntojen ostohalukkuus on selkeästi nousussa.

Toimialojen asiakastyytyväisyyden kehitys Suomessa Yksityisasiakkaat



Tyytyväisyys selvästi myös Pohjoismaisen tason yläpuolella

Asiakastyytyväisyysmenestymisen ei rajoitu ainoastaan Suomen toimialoihin, vaan vastaavien toimialojen yksityisasiakkaiden tulokset Ruotsista, Norjasta ja Tanskasta jäävät lähes poikkeuksetta matalammiksi kuin uudisasuntorakentamisen tulokset Suomessa. Ainoan poikkeuksen tekee huomattavan hyvää tasoa viime vuosina ylläpitänyt vahinkovakuutus Tanskassa, jonka ylittää täsmälleen samoihin lukemiin. EPSI Rating mittasi vuonna 2019 uudisasuntorakentamisen asiakastyytyväisyyden vertailun vuoksi myös Ruotsista, ja tuolloin taso jäi selvällä erolla Suomen lukemien alle, pisteisiin 70,8.

YIT toistamiseen kärjessä, Pohjola Rakennus toisena, kolmossijasta kova kamppailu

Vertailun kärkipaikan vie YIT, jolle voitto on toinen peräkkäinen. Kahden edeltävän vuoden kolmonen, Pohjola Rakennus, puolestaan nousee historian parhaaseen sijoitukseensa toiseksi. Kolmanneksi taas yltää julkisessa rankingissa debytoiva JM Suomi, jonka kanssa vain 0,2 indeksipisteen sisälle sijoittuvat myös vuosien 2017-2019 voittaja Peab sekä edellisten tapaan nyt toimialan keskiarvon ylittävä Lujatalo. ”Näin marginaaliset erot yritysten välillä kärjessä ovat harvinaisia. Kolmatta sijaa voikin tavallaan pitää tässä tapauksessa jaettuna”, lisää Heidi Laitinen, EPSI Rating Suomen maajohtaja.

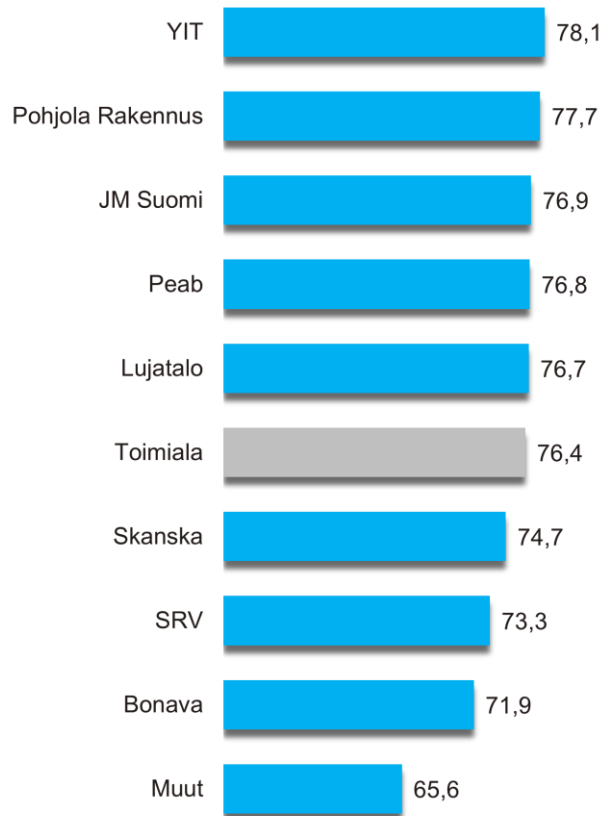
Listan viimeiseksi sijoittuu suuntaa-antavalla tuloksella muiden kuin rankingissa olevien toimijoiden muodostama Muut-ryhmä. Yhtiöt, jotka ovat luvallaan antaneet julkaista tuloksensa julkiseen tietoisuuteen, ovat nyt myös onnistuneet muita yhtiöitä paremmin. ”Tämä kertoo siitä, miten paljon nämä julkisesti rankingissa esillä olevat yhtiöt panostavat asiakkaidensa tyytyväisenä pitämiseen. Asiakastytyväisyyden pitäminen näin korkealla ei ole helppoa, nämä yhtiöt todellakin tekevät asian suhteen erittäin paljon”, Laitinen jatkaa.

”Toimialan keskitason alle jääneiden toimijoidenkaan kohdalla ei voida puhua heikoista yleistuloksista, ja erot kärki- ja häntäpään välillä syntyvät pitkälti sellaisten yksittäisten kohteiden kautta, joissa on ollut muita kohteita enemmän haasteita. Yrityksellä saattaa olla hyvinkin tyytyväisiä asiakkaita kaikissa muissa kuin vaikkapa yhdessä tai kahdessa kyseisenä vuonna valmistuneessa kohteessa, mutta tällaiset kohteet vetävät herkästi keskiarvoa alemmas”, taustoittaa Laitinen.

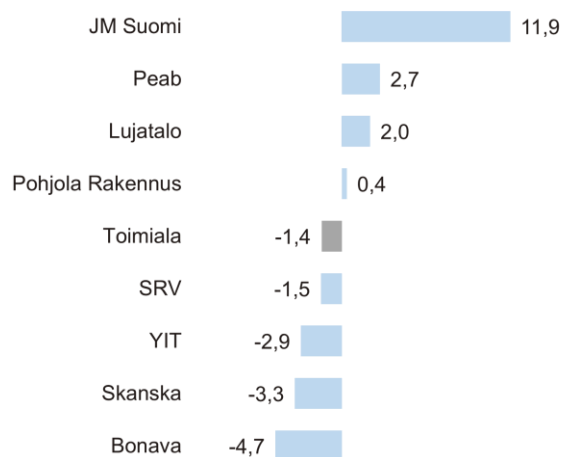
Kärkipäähän yrityksistä YIT erottuu asiakastytyväisyyden osa-alueilla toimialan keskitasosta vahvimmin imagon ja palvelulaadun saralla, Pohjola Rakennus puolestaan suhteellisen tasaisesti kaikilla asiakastytyväisyyden osa-alueilla, kun taas JM Suomen kohdalla korkean sijoituksen taustalta löytyvät erityisen korkein pistein arvioitu kokemus rahalle saatavasta vastineesta sekä odotukset. Peabia ja Lujataloa puolestaan yhdistävät erittäin hyvät arviot palvelulaadun osalta. ”Uudisasuntorakentamisalalla taso on kaiken kaikkiaan kova, ja ala saa asiakkailta myös osa-alueitasolla korkeampia arvioita kuin muilla toimialoilla yleisesti annetaan”, Laitinen huomauttaa.

Korona-aika ei vaikuttanut uudisasuntorakentamisalaa läheskään yhtä voimakkaasti kuin useisiin muihin toimialoihin, joiden asiakastytyväisyyskehitykselle poikkeusaika loi haasteita erityisesti vuonna 2020, vuoden 2021 puolestaan tuodessa muassaan enemmän laskutrendien pysähtymisiä ja jopa kääntymisiä.

Asiakastytyväisyys Uudisasuntorakentaminen 2021



Muutos vuodesta 2020



Uudisasuntorakentamisalalla toimialan tulos laskee vuoteen 2020 nähden maltillisesti, -1,4 indeksipistettä, mutta pysyttelee edelleen lähellä mittaushistoriallista lakipistettä (78,8), joka mitattiin vuonna 2018. Eri toimijoiden tulosten muutoksissa erottuvat YIT:n, Skanskan ja Bonavan n. 3-5 indeksipisteen laskut, mutta selvästi suurimpana JM Suomen lähes kahdentoista pisteen harppaus ylöspäin.

Kuluttajat entistä optimistisempia asunnon ostamisen suhteen

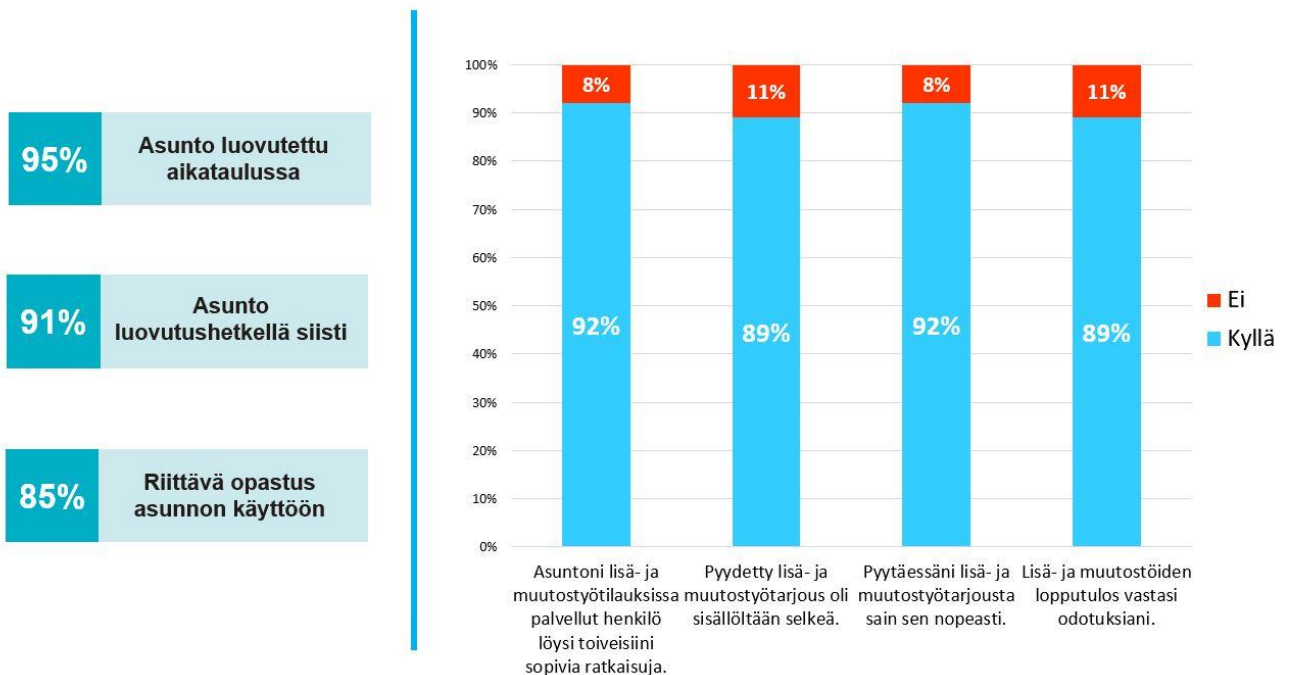
Yleisväestön tutkimustulosten mukaan kuluttajat ovat entistä halukkaampia ostamaan uuden asunnon rakennusyhtiöiltä. Vaikka pandemia on vaikuttanut talouteen laajemmin, jopa 58% kuluttajista kertoo voivansa ajatella tulevaisuudessa ostavansa rakennusliikkeen rakentaman uuden asunnon. Osuus on kuusi prosenttiyksikköä suurempi kuin vuotta aikaisemmin.

Vastaukset osoittivat jonkin verran vaihtelua demografisen linssin läpi katsottuna. Molemmat sukupuolet olivat kuitenkin optimistisia asunnon ostamisen suhteen, miehistä 58 % ja naisista 59 %. Mielenkiintoista on, että vastaajien ikä osoitti selvempää vivahtelua, kun nuoremmat vastaajat osoittivat vanhempia useammin myönteisyyttä. Osuus onkin suurin 18-29 -vuotiaiden keskuudessa (77%), pienin taas yli 60-vuotiaiden parissa (45%). Alueittain tarkasteltuna Uudenmaan kuluttajat taas ovat muita optimistisempia. Tuloillakin on roolinsa, ja suurin osa optimistisia vastauksia oli niillä, jotka raportoivat henkilökohtaisiksi kuukausittaisiksi bruttotuloikseen 3500-4500 euroa. Vastaukset pysyivät eri taustamuuttujien kautta havaituista eroista huolimatta kuitenkin pääosin optimistisinä. ”Luvut viittaavat siihen, että asunnonomistus on edelleen tärkeä osa suomalaisten unelmaa, jopa epävarmuuden aikoina”, Laitinen tiivistää.

Selvästi suurin osa tyytyväisiä asunnon luovutukseen sekä lisä- ja muutostöihin

Asunnon luovutusprosessi on tärkeä asiakaskokemuksen taitekohta. Kun rakennusliike asiakkaan näkökulmasta pysyttelee sovitussa aikataulussa ja huolehtii siisteyden kaltaisista taitekohdalle oleellisista tekijöistä, asiakastyytyväisyys hyötyy tästä huomattavasti. ”Asunnon luovuttaminen selvästi keskeneräisenä tai runsaasti myöhässä ovat suurimmat sudenkuopat. Tässä mielessä pohjaa luovutusprosessin onnistumiselle valetaan jo pitkään ennen avainten konkreettista siirtymistä asiakkaan käteen. On ilahduttavaa havaita, että niin suuri osa asiakkaista on ollut jälleen tyytyväisiä”, huomauttaa Laitinen. ”Informointi ja asiakaspalvelu voivat kuitenkin monen asiakkaan kohdalla pelastaa paljon siinäkin tilanteessa, että esimerkiksi aikataulusta ollaan jäämässä jälkeen. Mikäli asiakkaat antavat erityisen matalia arvioita koskien aikataulussa pysymistä, tällä on tapana heijastua herkästi myös arvioihin rakennusliikkeen aloitteellisuudesta ja asiakkaan informoituna pitämisestä. On erittäin tärkeää pitää asiakas tietoisena mahdollisista muutoksista”, Laitinen lisää.

Asunnon ostaneista 64% on ostanut asuntonsa siinä vaiheessa, kun lisä- ja muutostyöt ovat olleet mahdollisia, ja näistä asiakkaista kolme neljästä kertoo näitä myös teettäneensä. Noin yhdeksän kymmenestä ovat tyytyväisiä lisä- ja muutostyöprosessiin.



Yleisväestön mielikuva ei vastaa asiakkaiden kokemuksia

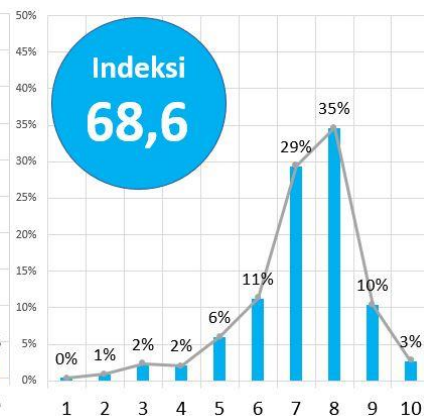
On tyypillistä, että asiakkaiden luottamus on toimialalta toiseen matalampaa koko toimialaa kohtaa, kuin heidän luottamuksensa sitä yritystä kohtaa, johon heillä on asiakassuhde. Uudisasuntorakentaminen ei tässä suhteessa poikkea muista toimialoista, mutta alan erityispiirteenä on asiakaskunnan rajallisuus väestön kokoon nähden.

Asunnonostajien luottamus alaa kohtaan on n. 13 indeksipistettä korkeampaa kuin yleisväestön luottamus, ja asunnonostajien luottamus ostamansa asunnon rakentanutta rakennusliikettä kohtaa puolestaan n. 10 indeksipistettä asunnonostajien rakennusalaan koskevaa luottamusta korkeampaa. Erot ovat todella huomattavia, kun n. kahden indeksipisteen eroja voidaan pitää merkittävänä. Vastausjakaumia tarkastellessa ero hahmottuu esimerkiksi sen kautta, että yleisväestön keskuudessa 38% arvioi luottamuksen alaa kohtaan arvosanoin 1-5 asteikolla 1-10, siinä missä asunnon ostajien vastaava osuus on vain 11%, ja asunnonostajien luottamuksessa omaa rakennusliikettään kohtaan enää 5%.

Luottamus rakennuslaan Suomessa
Indeksi ja vastausjakauma 1-10
Yleisväestö



Luottamus rakennusalaan Suomessa
Indeksi ja vastausjakauma 1-10
Asunnon ostaneet



Luottamus omaan rakennusliikkeeseen Suomessa
Indeksi ja vastausjakauma 1-10
Asunnon ostaneet



Indeksipisteasteikon nyrkkisääntönä voidaan pitää sitä, että 0-60 edustaa huonoa/matalaa tulosta ja yli 75 puolestaan erittäin hyvää/korkeaa tulosta. Keskiarvoon perustuvan indeksiluvun lisäksi onkin toisaalta hyvä huomioida, että vaikka arvosanat painottuvat näissä ryhmissä selvästi eri tavalla, suhteellisen korkeat arvosanat 7 ja 8 ovat yleisimmät myös rakennusalaan koskevilla yleisväestön arvioissa, joista ne muodostavat yhdessä lähes 40%. ”Keskimääräiset erot ovat joka tapauksessa silmiinpistäviä. Lyhyesti sanottuna, luottamus on sitä suurempaa, mitä ”lähempänä” rakennusliikettä vastaaja on”, tarkentaa Laitinen.

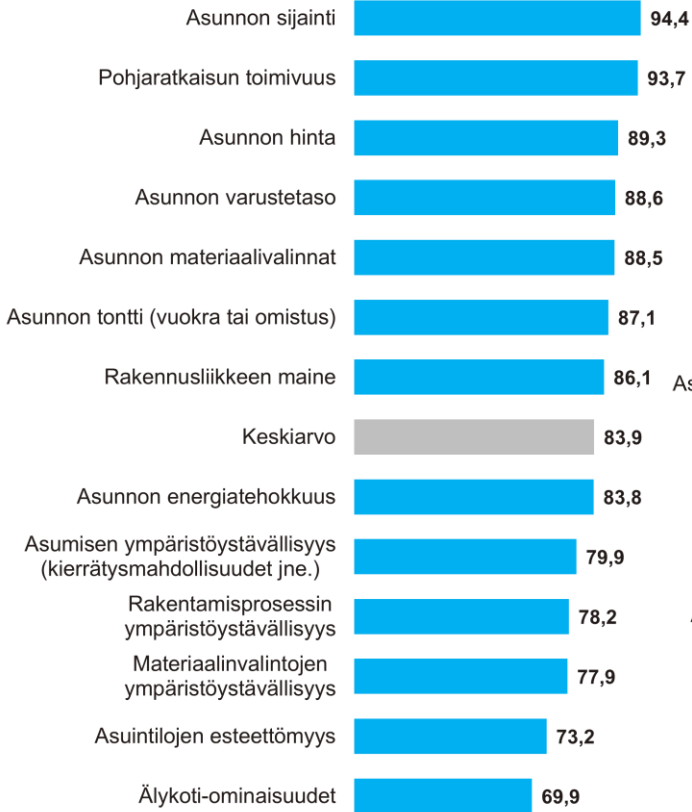
Sijainti, kustannukset ja pohjaratkaisu erottuvat tärkeimpinä kriteereinä

Tiedustellaan asiaa sitten uudisasunnon vuonna 2021 vastaanottaneilta tai omalla kohdallaan uudisasunnon ostamista tulevaisuudessa mahdollisena pitäviltä ihmisiltä, niin asunnon sijainti, asunnon pohjaratkaisu, sekä kustannukset osto- ja/tai asumisvaiheessa erottautuvat poikkeuksellisen tärkeinä pidettyinä tekijöinä. Erityisesti sijainti ja pohjaratkaisu yhdistävät vastaajia, hinta taas näyttäisi olevan asunnonostajille keskimäärin vähemmän merkittävä tekijä kuin yleisväestölle. Näiden tekijöiden jälkeen tärkeishierarkiassa aletaan nähdä enemmän variaatiota. ”Asunnon varustetaso on melko tyypillinen edellä mainittujen jälkeen tärkeimmäksi arvotettu tekijä, mutta se häviää asunnonostajien keskuudessa selvästi sijainnille ja pohjaratkaisulle, eikä lukeudu yleisväestönkään osalta näiden tai kustannustekijöiden tasolle. Tämän lisäksi eri rakennusliikkeiden asiakaskunnissa on nähtävillä eroja siinä, sijoittuuko varustetaso listattujen tekijöiden kärkikahinoihin vai kenties keskivaiheille”, lisää Laitinen.

Jatkuu->

Tärkeimmät tekijät asuntoa ostettaessa

Uudisasunnon ostaneet



Tärkeimmät tekijät asuntoa ostettaessa

Yleisväestö



Ympäristöystävällisyyden merkitys on osin kaksijakoinen. Teemaan suoraan liittyvät tekijät, kuten ympäristöystävällisyys eri vaiheissa, eivät kykene haastamaan kaikkein tärkeimpinä pidettyjä tekijöitä tai esimerkiksi näitä seuraavia asunnon varustetasoa ja rakennusliikkeen mainetta, mutta toisaalta ne ylittävät tärkeyshierarkiassa esimerkiksi älykoti-ominaisuudet ja asuintilojen esteettömyyden - yleisväestön keskuudessa myös taloyhtiön yhteiset tilat. Samalla voidaan mainita asunnon energiatehokkuuden asettuvan molempien vastaajaryhmien parissa 0,1 indekspisteen sisään tekijöiden keskiarvosta.

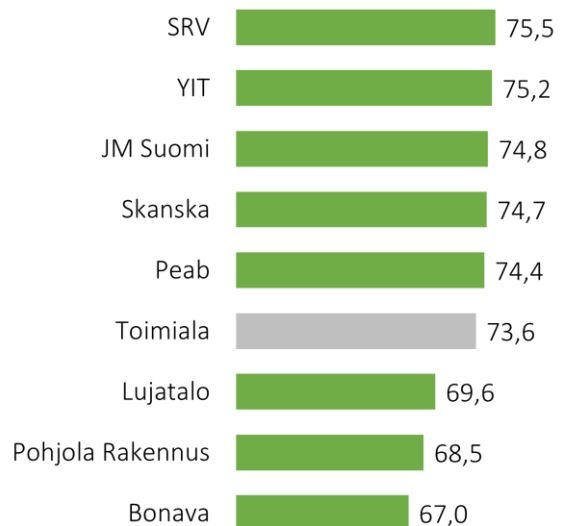
Vastuullisuuden vaikutus asiakastyytyväsyydelle on ollut viime vuosina kasvussa. Niiden asiakkaiden osuus, joille yritysten suoriutuminen näissä asioissa merkitsee vähän tai ei mitään on ollut vähenemään päin, ja samalla erityisesti ympäristöystävällisempää toimintaa koskeva viestintä on lisääntynyt. EPSI Rating lanseerasi vuonna 2021 *kestävän kehityksen indeksin*, jolla mitataan toimijoiden vastuullisuuteen ja kestävään kehitykseen liittyvän toiminnan taso asiakkaiden käsityksissä ja mielikuvissa.

Teema on toki voimakkaammin läsnä esimerkiksi energia-alalla, jossa jopa n. 80-85% vastaajista arvioi olevansa riittävän tietoinen toimijoiden suoriutumisesta teeman saralla voidakseen arvioida tätä, siinä missä pankkialalla vastaava osuus on n. 70%, ja vakuutuslalla n. 60%. Uudisasuntoprakentamisen saralla tällaisia asiakkaita on hieman alle 70%.

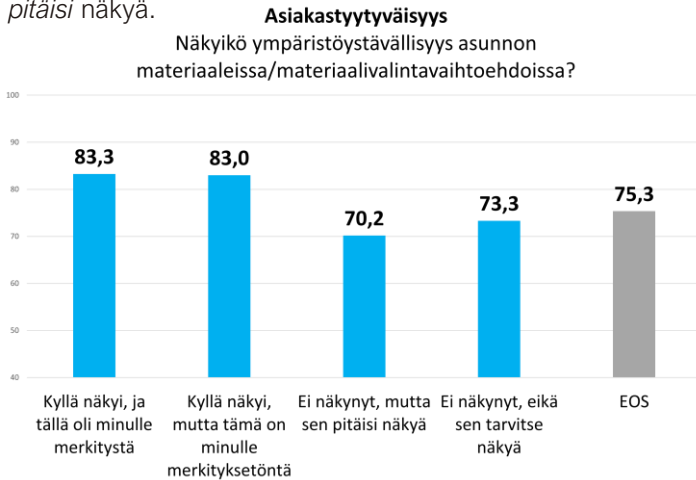
Toimialatasolla indeksi on verrattain korkea ja toimijoiden väliset erot pieniä – kärkiviisikko mahtuu 1,1 indekspisteen sisälle.

Jatkuu->

Kestävän kehityksen indeksi



Asunnon materiaalivalinnat ovat yksi väylä ympäristöystävällisempään ja vastuullisempaan rakentamiseen ja asuntokauppaan. Myös tämän osalta asiakkaiden toiveissa ja prioriteeteissa on nähtävillä tiettyä polarisaatiota. Noin kolmasosa vastaajista ei osannut sanoa, näkyikö teema materiaaleissa. Niistä kahdesta kolmasosasta jotka osasivat, n. neljännes vastasi, että ympäristöystävällisyys ei näkynyt materiaaleissa, mutta sen ei tarvitsekaan näkyä. Näiden asiakkaiden vastapainoksi on kuitenkin 29% vastaajista ilmoitti, että ympäristöystävällisyys näkyi ja tällä oli heille merkitystä, minkä lisäksi jopa 32% arvioi, että teema ei materiaaleissa näkynyt, mutta sen kyllä pitäisi näkyä.



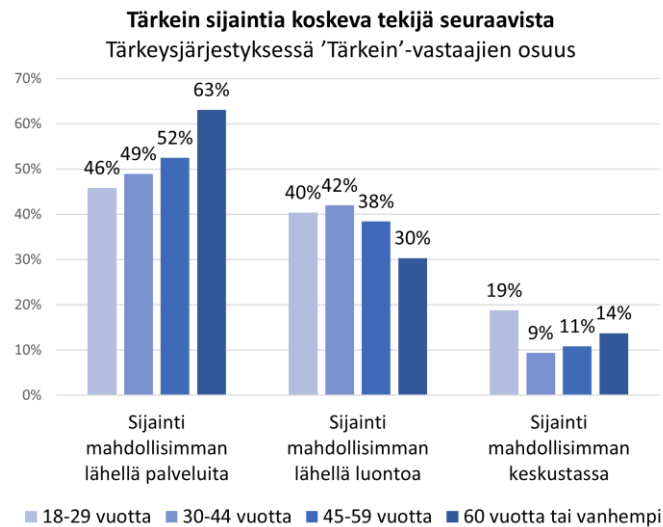
”Tässä suhteessa rakennusliikkeiden asiakaskuntien välillä on jonkin verran eroja”, huomauttaa Laitinen, ”esimerkiksi JM Suomen asiakkaista niinkin suuri osuus kuin 72% ilmoittaa ympäristöystävällisyyden mielestään näkyneen, ja tällä olleen heille myös merkitystä.”

On myös tärkeä havainto (kts. graafi vasemmalla), että ympäristöystävällisyyden näkyminen materiaalivalinnoissa indikoivi selvästi korkeampaa asiakastyytyvää, vaikkei vastaaja varsinaisesti pitäisikään asiaa itselleen erityisen merkityksellisenä.

Eri vastaajaryhmillä on erilaisia preferenssejä

Demografisesti vastaukset tarjoavat myös muutamia muita mielenkiintoisia oivalluksia. Skeptisesti uudisasunnon ostoon suhtautuvien keskuudessa miehistä naisia suurempi osuus arvioi skeptisyytensä tärkeimpien syiden joukkoon sen, että uudisasunnon eivät vastaa niistä maksettua hintaa, kun taas naisten parissa miehiä useampi katsoi neliömäärien olevan liian pieniä hintaan suhteutettuna.

Niiden potentiaalisten asunnonostajien parissa, jotka arvioivat sijainnin merkityksen suureksi tai erittäin suureksi, sijainti mahdollisimman lähellä palveluita oli huomattavasti tärkeämpää kuin sijainti mahdollisimman keskustassa. Sijainti mahdollisimman lähellä luontoa puolestaan sijoittuu näiden välimaastoon. Sijainti palvelujen läheisyydessä näyttäisi kasvattavan merkitystään iän karttuessa entisestään, mahdollisimman keskeisen sijainnin puolestaan ollessa alle 30-vuotiaiden parissa tärkeämpää kuin muissa ikäryhmissä. Asunnon ostajien parissakin sijainti palvelujen lähellä koetaan näistä tärkeimmäksi, mutta luonnon ja keskustan läheisyyden merkitys vaihtelee eri yhtiöiden asiakaskunnassa jonkin verran.



Ikäryhmäsidonnaisia ilmiöitä on havaittavissa muitakin. Sekä yleisväestön että asunnon ostaneiden parissa vanhemmat ikäluokat antavat yleisesti korkeampia tärkeysarvioita eri tekijöille, eli vaatimusten voidaan arvioida nousevan iän karttuessa. Yksittäisistä tekijöistä asunnon esteettömyys nousee tärkeyshierarkiassa voimakkaimmin kun ikäryhmissä siirrytään ylöspäin, päiväkotien ja koulujen läheisyyden merkitys puolestaan laskee huomattavasti 45:stä ikävuodesta eteenpäin.

Alueellisiakin eroja on. Hyvät julkiset liikenneyhteydet ovat yleisväestön uusimaalaisvastaajien mielestä tärkeämpiä kuin muualla Suomessa, siinä missä esimerkiksi asunnon kustomoitavuus ja energiatehokkuus arvotetaan tärkeämmiksi Uudenmaan ulkopuolella. Uudenmaan ja muun Suomen välisessä vertailussa kuitenkin suurimpana erona nousee esiin se, onko asunnon tontti vuokra- vai omistustontti. Sekä Uudenmaan yleisväestön että asunnon ostaneiden keskuudessa tontin omistus arvioitiin viitisen indeksipistettä muuta Suomea tärkeämmäksi, ja tekijän erittäin tärkeäksi arvioivien osuus oli molemmissa ryhmissä kymmenisen prosenttisykköä suurempi.

Uusien asuntojen edut – asunnonomistajat kertovat

Uudisasuntojen ostajien asiakastyytyväisyys on siis keskimäärin erittäin korkeaa, kuten aiemmilla sivuilla on havainnollistettu. Millaisiin näkemyksiin kiinnostus uudisasuntoja kohtaan ja tyytyväisyys uudisasunnon ostajana sitten pohjautuvat? Olemme koonneet alle esimerkkejä tyyppisimmistä tyytyväisten asiakkaiden näkemyksistä ja perusteluista:

"Rakennusyhtiön asiakaspalvelu on hyvää, rakennukset on kauniisti suunniteltu, tilat kauniita ja asunnossa hyvä pohjaratkaisu."

"Arvostan rakennusyhtiön avuliasta ja ystävällistä yhteydenpitoa rakennusprojektin aikana. Yhtiön sähköisestä asiointipalvelusta pystyi seuraamaan vaivattomasti rakennusprojektin etenemistä."

"Hinta-laatu -suhde ja asunnon hyvät säilytystilat."

"Olen tyytyväinen kokonaisvaltaisesti toimivaan palveluun. Asiakkaan ostopolku on tehty vaivattomaksi: asunnon voi ostaa suoraan netistä täyttämällä verkko-lomakkeen ja myyntihenkilöstön kanssa on miellyttävää asioida. Lisäksi käytettyjen rakennusmateriaalien laatu on erinomainen."

"Pidän asunnon sijainnista ja pohjaratkaisusta, sekä siitä että asunto on hiljainen."

"Arkkitehtuuri on erityisen hieno ja kaupunkimaisema otettu hienosti huomioon suunnittelussa."

"Luotettava rakennusyhtiö ja ihmiset ovat todella ystävällisiä. Kylppärit on kaakeloitu kattoon asti ja lattialämmitys löytyy, joka on ehdoton plussa!"

"Olen tyytyväinen hyvään rakennustapaan, sekä vastuulliseen työllistämiseen ja hyvään arvomaailmaan."

EPSI RATINGISTA

EPSI Rating on voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka omistaa Swedish Institute for Quality (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.

EPSI Rating perustettiin EU-tutkimushankkeena Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989, ja organisaatio on toteuttanut Suomessa kansallisia laatuindeksejä mittaavia toimialatutkimuksia vuodesta 1999 asti.

Organisaation toiminta keskittyy Pohjoismaihin, mutta tutkimuksia tehdään myös esimerkiksi Iso-Britanniassa ja Hollannissa. Suomessa EPSI Rating tunnetaan erityisesti toimialatutkimuksistaan (pankki ja rahoitus, vakuutus, sähkön vähittäismyynti, telekommunikaatio, uudisasuntorakentaminen), mutta yhteistyötä tehdään myös useiden muiden eri toimijoiden kanssa niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla.

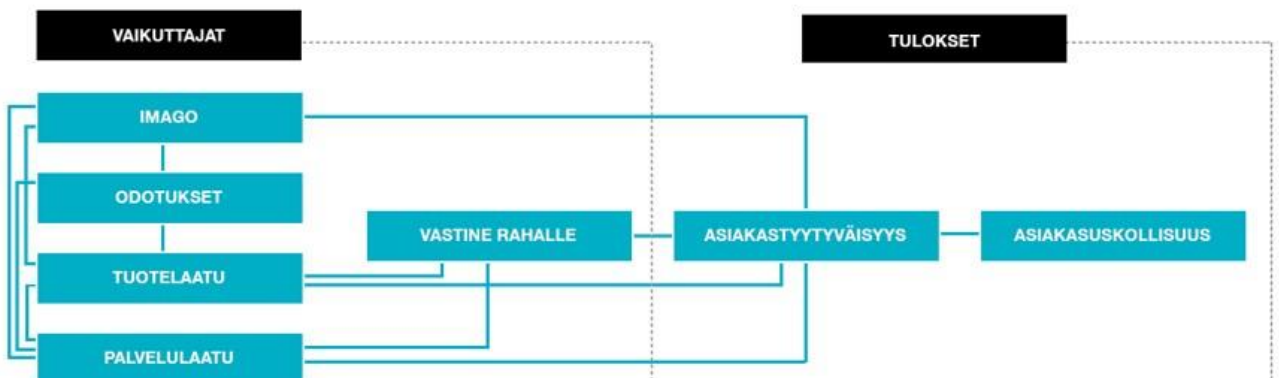
Lue lisää kotisivuiltamme!

<https://www.epsi-finland.org/>

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

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.



TUTKIMUKSESTA

EPSI Data Collection Services haastatteli Uudisasuntorakentaminen 2021 -tutkimukseen 860 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta yksityisasiakasta, jotka olivat vastaanottaneet asuntonsa vuoden 2021 aikana. Lisäksi haastateltiin 963 henkilö yleisväestöstä. Haastattelut tehtiin 18.1.-16.2.2022. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0-60 on tyytymätön, 60-75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti haarukassa n. +/- 2-3 indeksipistettä asteikolla 0-100.

Tilastollinen luottamustaso on 95% ja mallin selitysaste vaihtelee toimijoittain välillä 75-90 %.

Lisätietoja tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

› Heidi.laitinen@epsi-finland.org

› +358 50 40 68 796