

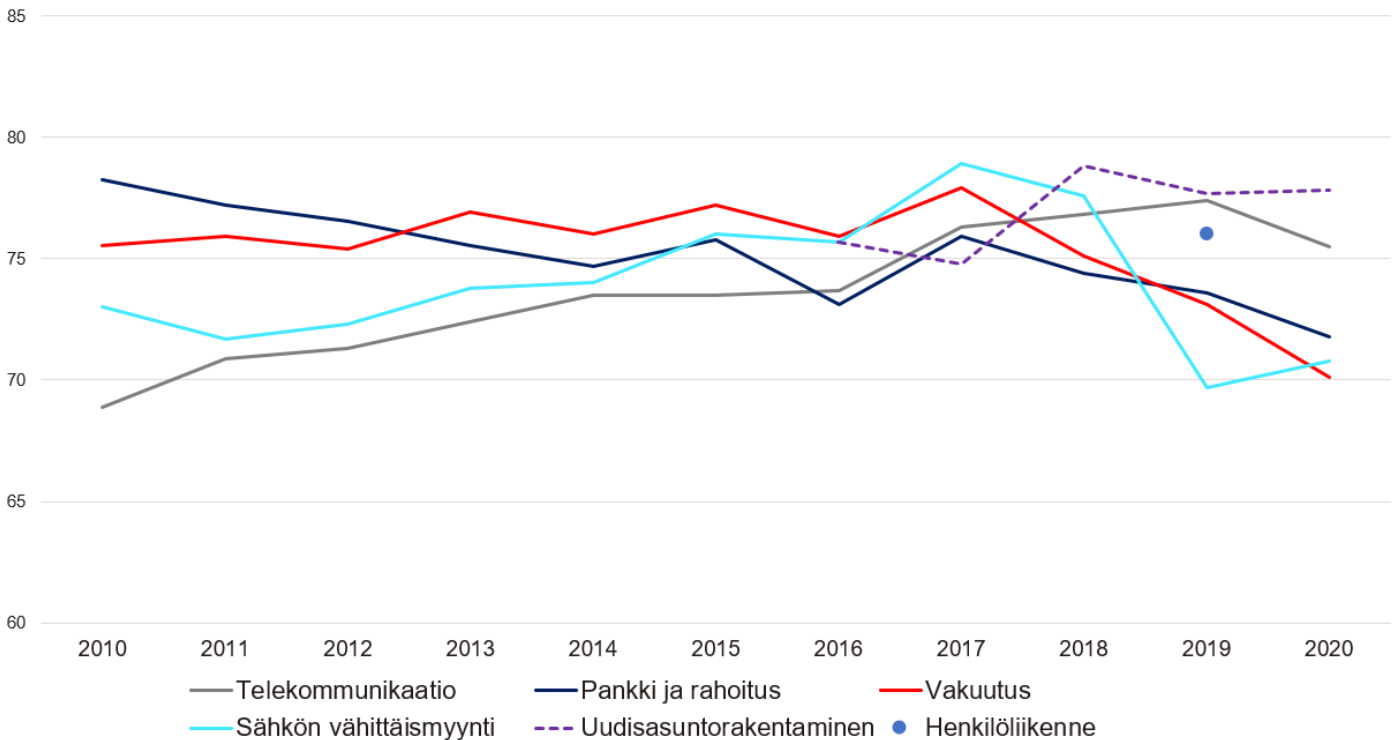
UUDISASUNTORAKENTAMISEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS PYSYI KORKEANA MYÖS KORONAVUONNA

Uuden asunnon ostaneiden kuluttajien asiakastyytyväisyys säilyi korkealla tasolla myös vuoden 2020 poikkeusoloissa ja pysyi kolmatta vuotta peräkkäin toimialojen välisen vertailun kärkisijalla Suomessa. Uudisasuntorakentaminen pärjasi poikkeuksellisen hyvin verrattuna muihin tutkittuihin toimialoihin. Toimialan tulos on erittäin korkea myös Pohjoismaisessa vertailussa.

EPSI Ratingin vuosittain tekemä uudisasuntorakentamisen toimialatutkimus tutkii rakennusliikkeiden asiakastyytyväisyyttä ja asiakasuskollisuutta sekä eri osa-alueiden vaikutusta asiakaskokemukseen. Tutkimuksessa selvitetään toimialan yhtiöiden imagoa, asiakkaiden odotuksia, tuote- ja palvelulaatua sekä vastinetta rahalle. Tulokset tuotetaan indeksipisteinä asteikolla 0-100, jossa 75 on erittäin hyvä taso. Nyt julkaistavat tulokset käsittelevät asiakkaita, jotka ovat vastaanottaneet uuden asunnon vuoden 2020 aikana.

”Asiakastyytyväisyyden erittäin korkea taso vuodesta 2018 alkaen heijastaa sitä pitkäjänteistä työtä, jolla rakentajat pyrkivät varmistamaan, että he toimittavat asiakkaan tilaaman tuotteen toivotulla tavalla. Olemme nyt nähneet kolmena peräkkäisenä vuotena erittäin korkeita asiakastyytyväisyysindeksipisteitä”, kertoo **Heidi Laitinen**, EPSI Rating Finlandin maajohtaja.

Eri toimialojen asiakastyytyväisyyden kehitys Suomessa Yksityisasiakkaat



Uudisasuntorakentaminen sijoittuu toimialojen välisen vertailun korkein yksityisasiakkaiden asiakastyytyväisyydessä kolmatta vuotta peräkkäin.



Tyytyväisin toimiala 2020
Uudisasuntorakentaminen
77,8



Tyytyväisin toimiala 2020
Vakuutus
75,7



Tyytyväisin toimiala 2020
Vakuutus
72,8



Tyytyväisin toimiala 2020
Vakuutus
70,4

Tyytyväisimmät toimialat maittain vuonna 2020. Huomioituna ovat Suomessa mitattavat toimialat. Mikäli huomioidaan kaikki EPSI Ratingin eri Pohjoismaissa tutkimat eri toimialat, Norjassa päivähoido (78,1) ja kansalaisopistot (80,4) ylittävät ainoina Suomen uudisasuntorakentamisen indeksipisteet. Uudisasuntorakentamista tutkittiin vuoden 2019 osalta myös Ruotsissa, jossa asiakastyytyväisyydeksi mitattiin 70,8.

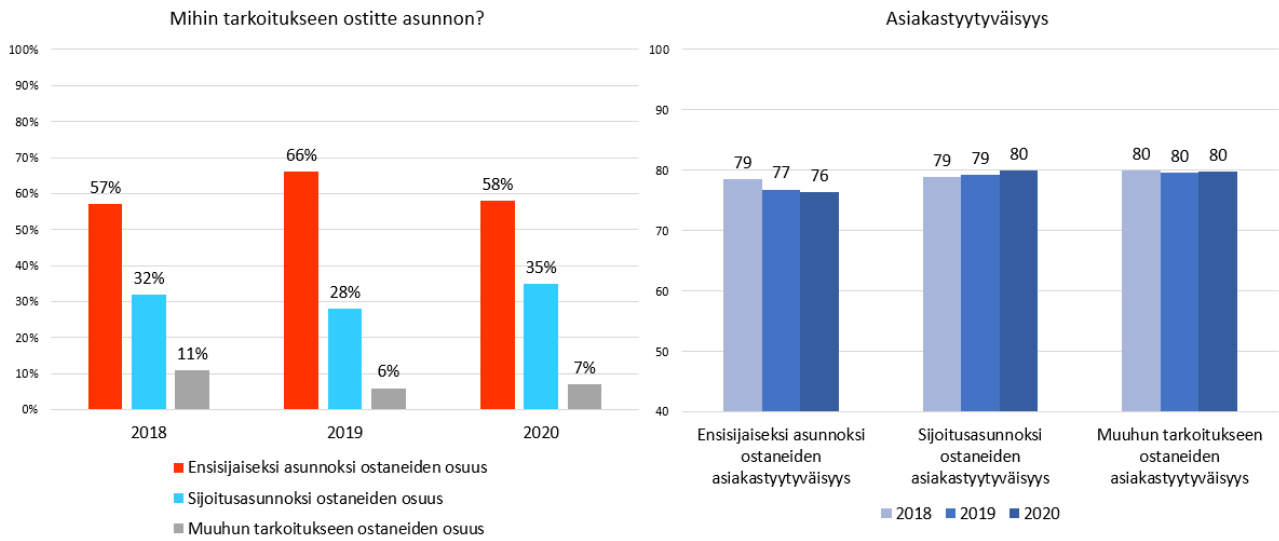
EPSI Rating on mitannut uudisrakentamisalan asiakastyytyväisyyttä Suomessa vuodesta 2016 lähtien. Vuosina 2016 ja 2017 vastaanotettujen asuntojen suhteen asiakastyytyväisyys asettui erittäin tyytyväisten asiakkaiden rajana pidettävän 75:n indeksipisteen tasalle (2016: 75,7, 2017: 74,8) nousten tämän jälkeen vuodesta 2018 eteenpäin noin 78:n indeksipisteen tasolle. Asiakasuskollisuuden trendi on ollut hyvin samankaltainen, vuosina 2016 ja 2017 toimialan asiakasuskollisuus asettuessa 76:n indeksipisteen tuntumaan, ja vuosina 2018-2020 mitattujen lukemien ollessa noin 80. Myös esimerkiksi asuntojen virheettömyys noudattelee karkeasti ottaen samaa trendiä, tulosten noustessa muutamia indeksipisteitä n. 77:n indeksipisteen tasoon vuonna 2018 ja pysytellessä tämän jälkeen samoissa lukemissa.

Osa-alueetasolla ei havaita suuria muutoksia vuoteen 2019 verrattuna, vaan kaikki mitatut osa-alueet (imago, odotukset, tuotelaatu, palvelulaatu, vastine rahalle) saavat asiakkailta edelleen korkeat arviot. Suurimmat muutokset havaitaan odotuksissa (-1) sekä tuotelaadussa (+1,1).

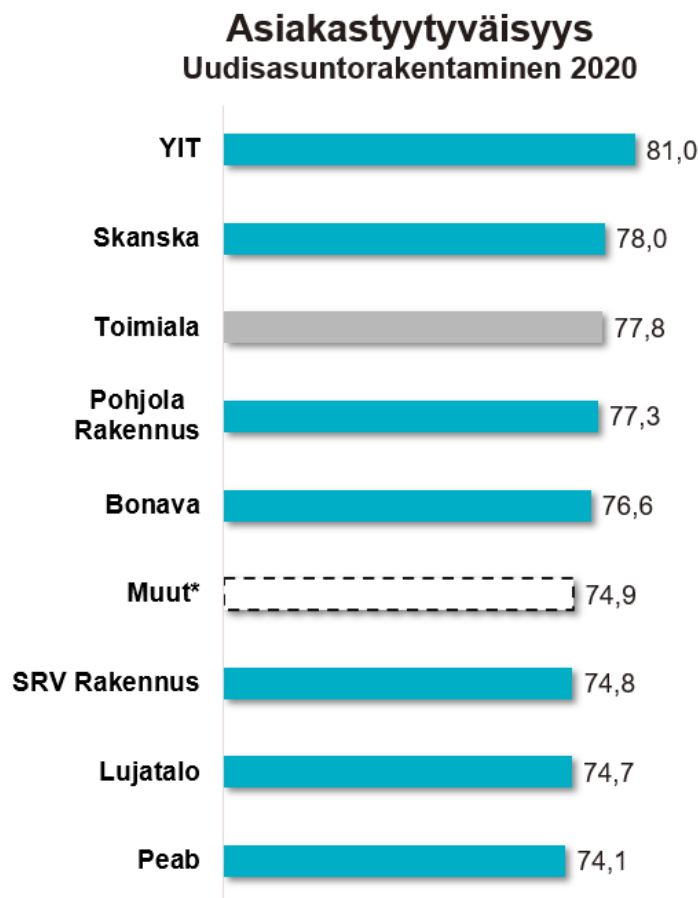
Asunnon omaan käyttöönsä ensisijaiseksi asunnoksi ostaneiden osuus asiakkaista on yli puolet (58 %) ja sijoituskäyttöön ostaneiden osuus noin kolmannes (35 %). Sijoitusasiakkaita oli ensisijaiseksi omaksi asunnoksi ostaneisiin suhteutettuna hieman enemmän kuin vuonna 2019, jolloin sijoitusasiakkaiden osuus oli 28 prosenttia ja ensisijaiseksi asunnoksi ostaneiden osuus 66 prosenttia. Vuonna 2018 osuudet puolestaan olivat hyvin samankaltaiset kuin vuonna 2020.

Asiakastyytyväisyys oli vuosien 2019 ja 2020 osalta hieman korkeampaa sijoitusasiakkaiden keskuudessa (2020: 79,9) kuin ensisijaiseksi asunnoksi ostaneiden keskuudessa (2020: 76,4). On kuitenkin syytä huomioida,

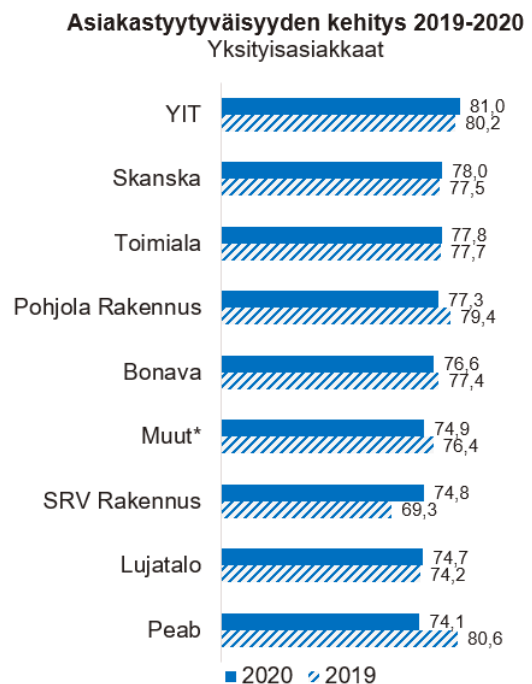
että uudisasuntorakentaminen sijoittuisi toimialojen välisen vertailun kärkeen Suomessa myös siinä tapauksessa, että huomioitaisiin ainoastaan asunnon ensisijaiseksi asunnoksi ostaneet.



Yritysten välinen vertailu ja ranking



*Muut-ryhmän tulos on muodostettu painotettuna keskiarvona ja siihen tulee suhtautua suuntaa antavana.



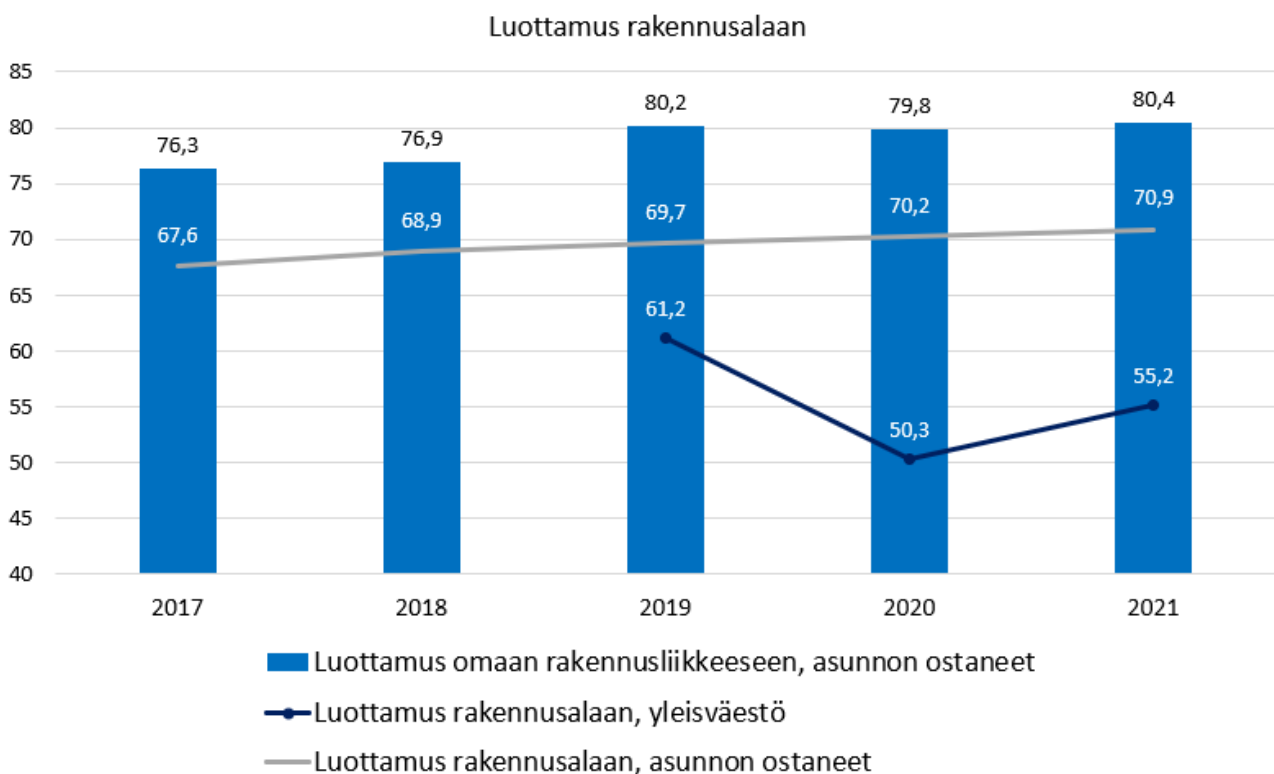
YIT sijoittuu vertailun kärkeen 81:llä indeksipisteellä, kolmen indeksipisteen erolla Skanskaan. Kärkikolmikron täydentää Pohjola Rakennus. YIT on yltänyt vertailun kärkikolmikkoon nyt neljänä vuonna peräkkäin, Skanska

aiemmin vuosina 2017 sekä 2018, ja Pohjola Rakennus puolestaan pitää kiinni vuoden takaisesta sijoituksestaan. YIT erottuu toimialan keskitasosta sekä Skanskasta ja Pohjola Rakennuksesta eniten tuotelaadun ja rahalle saatavan vastineen osalta. Kärkikolmikkoa puolestaan yhdistää erottuminen muista toimijoista imagossa ja palvelulaadussa. Varsin lähelle Pohjola Rakennuksen asiakastyytyväisyysindeksiä yltävä Bonava puolestaan suoriutuu toimialan keskitasoon nähden parhaiten tuotelaadussa.

Lujatalon asiakastyytyväisyysindeksi jatkaa tasaista parantumistaan ja kohoaa jälleen edeltävästä vuodesta hieman, tällä kertaa 0,5 indeksipistettä. Lujatalon sijoitus pysyttelee samana kuin edellisenä vuonna. Merkittävimmät muutokset ovatkin SRV Rakennuksen yli viiden indeksipisteen nousu vuoden 2019 jälkeen sekä peräti neljä vuotta putkeen (2016-2019) ykkössijalla olleen Peabin yli kuuden indeksipisteen lasku. SRV Rakennuksen nousun taustalta löytyvät etenkin suuret parannukset tuotelaadun ja palvelulaadun tuloksiin. Peabin laskua puolestaan selittävät vuoden takaista matalammat arviot imagon ja palvelulaadun osalta.

“Aloitteellisuuden merkitys asiakastyytyväisyydelle on noussut selkeästi kaikilla toimialoilla COVID-19-aikana. Karkeasti sanoen, mitä paremmin yritys on pitänyt asiakkansa ajan tasalla hyödyntäen mahdollisia yhteydenpidon kanavia, sitä paremmin siihen luotetaan ja sitä tyytyväisempiä asiakkaita sillä on. Hyvä ja määrätietoinen tiedonkulku on lisännyt asiakkaiden tyytyväisyyttä”, Laitinen toteaa.

Luottamus rakennusalaan nousussa



Asunnon ostajien luottamus siihen rakennusliikkeeseen, jolta asunto on ostettu, on noudatellut samaa trendiä kuin toimialan asiakastyytyväisyys ja -uskollisuus kohoten vuosien 2017 ja 2018 jo sinänsä korkeasta tasosta kolmisen indeksipistettä vuosiksi 2019-2021. Asunnon ostaneiden keskuudessa luottamuksen taso rakennusalaan kohtaan on puolestaan samaan aikaan kohonnut vähitellen ja tasaisesti säilyen samalla kuitenkin matalampana kuin luottamus ”omaan” rakennusliikkeeseen.

Yleisväestön keskuudessa taas mitattiin vuoden 2020 alussa selvästi alkuvuotta 2019 matalampi luottamus rakennusalaa kohtaan, mutta luottamus on selvästi elpynyt vuoden takaisesta aallonpohjasta vuoden 2021 alkuun mennessä. Elpymisestä saatiin viitteitä jo EPSI Ratingin toteuttamissa COVID-19-aikaa koskevissa seurantatutkimuksissa.

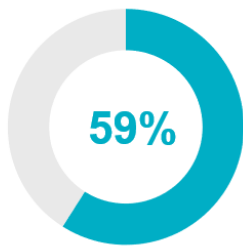
”Suuret erot luottamuksessa yleisväestön sekä asunnon ostaneiden välillä kielivät viime vuoden tutkimusraportissakin huomioidusta ilmiöstä, jossa luottamus näyttäisi olevan selvästi sitä korkeampaa, mitä lähemmin henkilö tuntee rakennusliikettä tai -alaa. Ero suuren yleisön ja asiakkaiden näkemyksen välillä on todella huomattava”, Heidi Laitinen sanoo.

Yleisväestön ja asiakkaiden mielikuvat rakennusalasta poikkeavat toisistaan huomattavasti. Kun yleisväestöä edustavien vastaajien erityisen matalan luottamuksen (arvosanat 1-4 asteikolla 1-10) syitä tiedusteltiin tarkemmin, matalan luottamuksen taustalta löytyy eritoten mielikuva rakentamisen heikosta laadusta, kuten kosteusongelmista tai kiireessä ja halpatyövoimalla tehdessä syntyvistä virheistä. Kun asiakkailta puolestaan tiedusteltiin asioita, joita heidän rakennusliikkeensä voisi tulevaisuudessa parantaa, erityisen matalan luottamuksen asiakkaat sekä myös verrattain matalan luottamuksen asiakkaat (arvosanat 5-7 asteikolla 1-10) nostivat esiin yleisväestöä selvästi enemmän palveluun liittyviä tekijöitä, kuten informointia ja markkinointia. Myös asiakkaiden keskuudessa matalan luottamuksen vastaajat nostivat esiin tuotelaadullisia tekijöitä, mutta näissä tapauksissa parannusehdotukset koskevat usein esimerkiksi reklamaation käsittelyaikaa tai laajempia mahdollisuuksia vaikuttaa materiaalivalintoihin tai suunnitteluun.

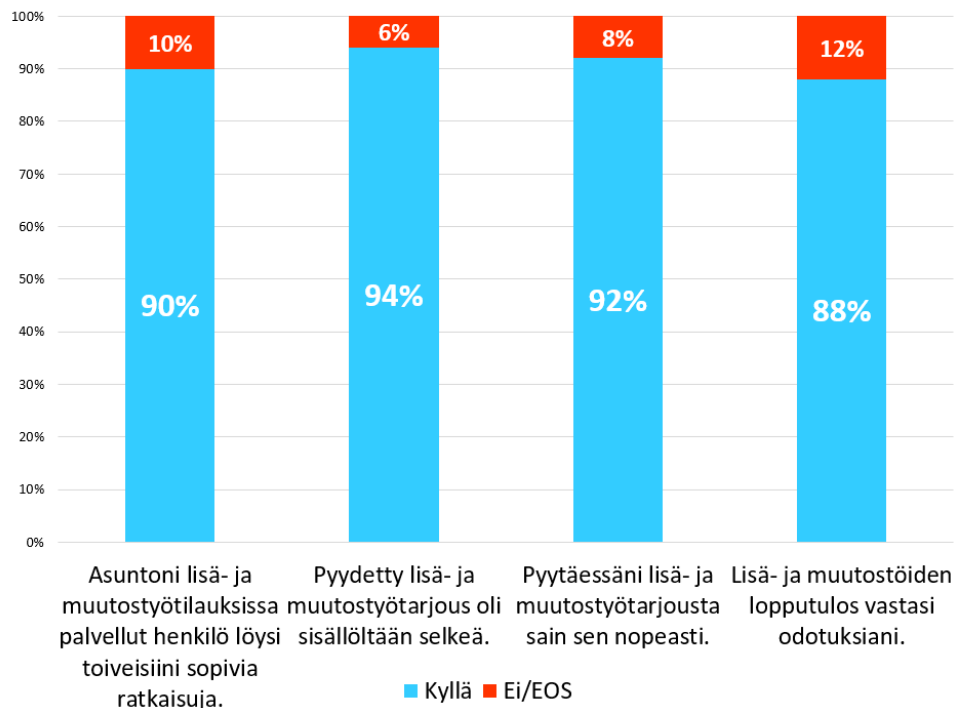
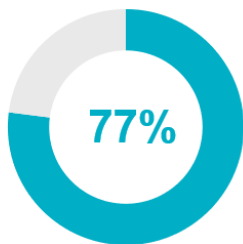
Yhdeksän kymmenestä tyytyväisiä lisä- ja muutostöihin

Hieman yli puolet asunnon ostaneista on ostanut asuntonsa siinä vaiheessa, jolloin lisä- ja muutostyöt ovat olleet mahdollisia. Heistä lähes neljä viidestä on myös teettänyt asuntoonsa lisähintaisia lisä- ja muutostöitä. Tyytyväisyys lisä- ja muutostyöprosessiin on erittäin korkeaa, sillä 90 prosenttia asiakkaista on kokenut lisä- ja muutostyötilauksissa palvelleen henkilön löytäneen hänen toiveisiinsa sopivia ratkaisuja, 94 prosenttia asiakkaista katsoo lisä- ja muutostyötarjouksen olleen sisällöltään selkeä, 92 prosenttia on mielestään saanut lisä- ja muutostyötarjouksen nopeasti sekä 88 prosenttia kokee lisä- ja muutostöiden lopputuloksen vastaavaan odotuksiaan.

Lisä- ja muutostyöt ostovaiheessa mahdollisia



Lisä- ja muutostöitä teettäneet



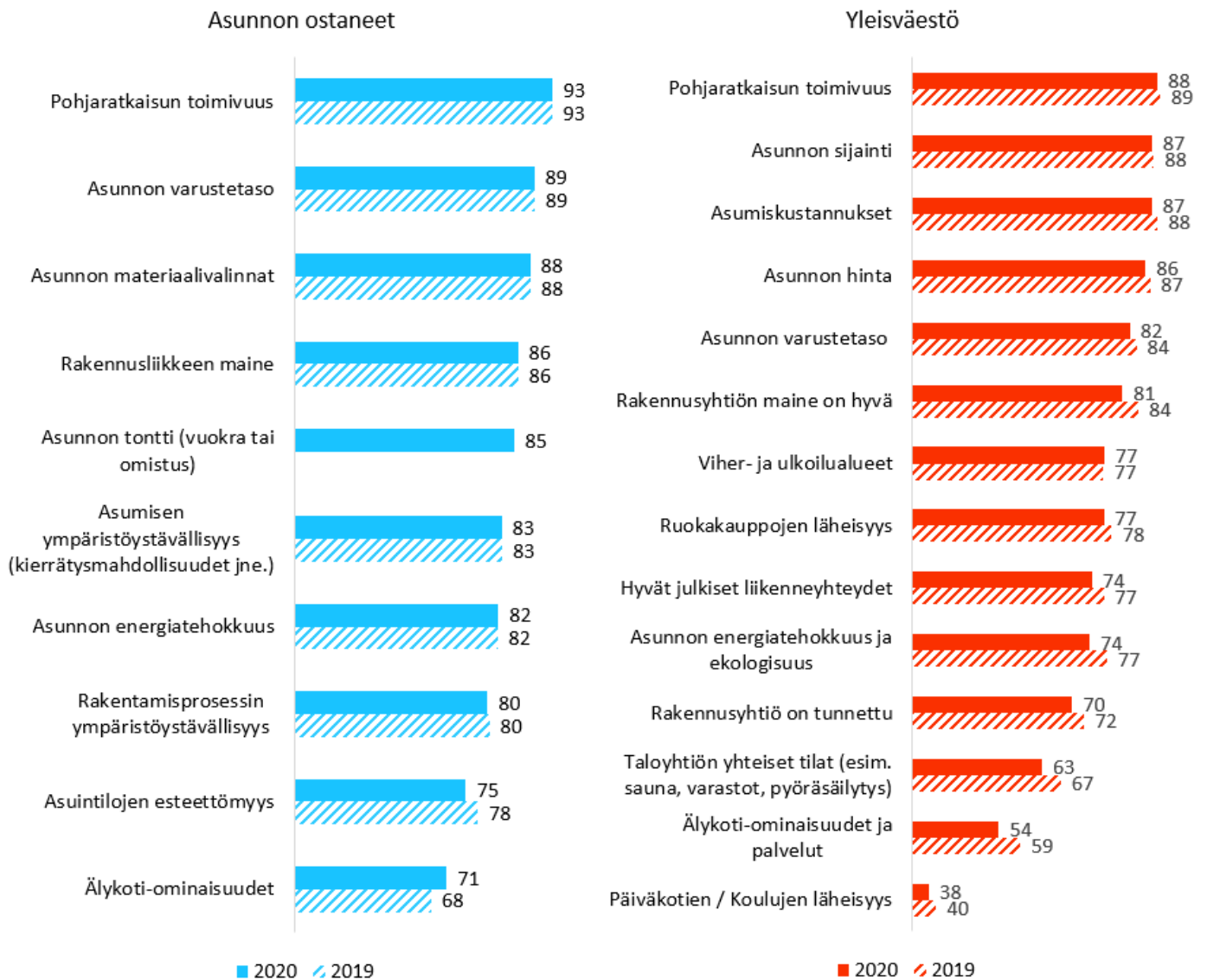
Pohjaratkaisu pitää pintansa tärkeimpänä kriteerinä

Asunnon ostajien sekä yleisväestön keskuudessa ei havaita dramaattisia muutoksia vuoden takaiseen liittyen tärkeimpiin tekijöihin asunnonostotilanteessa. Pohjaratkaisun toimivuus arvioidaan edelleen tärkeimmäksi molemmissa ryhmissä, ja asunnon ostajat arvioivat eri tekijöiden tärkeyden yleisesti ottaen korkeammalle kuin yleisväestö.

Asunnon ostaneiden parissa asuintilojen esteettömyys arvioidaan hieman vähemmän tärkeäksi ja älykoti-ominaisuudet puolestaan hieman tärkeämmiksi kuin edeltävänä vuonna. Esteettömyyden laskenutta tärkeyttä selittää se, että vastaajien ikäjakauma on hieman nuorempi kuin vuotta aiemmin. Ikäjakauma ei kuitenkaan selitä älykoti-ominaisuuksien tärkeyden kasvua. Molemmat tekijät lukeutuvat vähiten tärkeisiin tekijöihin, kuten vuotta aiemminkin.

Yleisväestön keskuudessa rakennusyhtiön mainetta ja julkisia liikenneyhteyksiä pidetään hieman vuoden takaista vähemmän tärkeinä tekijöinä. Edellisvuodesta eniten on pudonnut taloyhtiön yhteisten tilojen sekä älykotiominaisuuksien tärkeys. Viimeksi mainitut lukeutuvat viime vuoden tapaan vähiten merkittäviin vertailluista tekijöistä.

Vaatimukset kestävästä kehitystä kohtaan ovat yleisenä trendinä olleet nousussa viime vuosina, mutta uudisrakennusalalla vuosi 2020 näyttäisi pysäyttäneen kehityksen tai jarruttaneen sitä. Asunnonostajien parissa ympäristöystävällisyystekijöiden ja energiatehokkuuden tärkeys on ennallaan vuoden takaiseen verrattuna. Yleisväestön keskuudessa asunnon energiatehokkuus ja ekologisuus koetaan kuitenkin hieman vähemmän tärkeäksi kuin edeltävänä vuonna.



Valitusten määrä suunnilleen viime vuoden tasolla

Valittaneiden osuus asunnon ostaneista laski vuodesta 2018 vuoteen 2019 seitsemän prosenttiyksikköä 25:een prosenttiin ja se pysytteli vuonna 2020 suunnilleen yhtä suurena osuuden ollessa 27 prosenttia. Valitukselle aihetta löytäneiden, mutta valituksen tekemättä jättäneiden osuus on säilynyt neljässä prosentissa. Valitusten käsittelyyn ollaan hieman tyytymättömämpiä (57,9 indeksipistettä) kuin vuotta aiemmin (61,8 indeksipistettä).

Korona-ajan yleiset trendit

Monin tavoin poikkeuksellinen COVID-19-vuosi 2020 on asiakassuhdetta ja käytännön asiointia muuttaessaan vaikuttanut useimpien toimialojen asiakastytyvyyteen negatiivisesti, mutta sähkön vähittäismyyntialan lisäksi myös uudisasuntorakentaminen on kyennyt säilyttämään asiakastytyvyyden tason ennallaan.

Uudisasuntorakentaminen noudattelee kuitenkin samalla syksyn 2020 toimialatutkimuksissa havaittua trendiä, jossa tyytyväisyyden tason säilyttäminen ja jopa nostaminen näyttäisi olleen jossain määrin helpompaa suurille toimijoille kuin pienille. Esimerkiksi pankkialalla Nordea onnistui muihin toimijoihin verrattuna hyvin vuonna 2019 mitattuun tasoonsa nähden. Sähkön vähittäismyyntialalla puolestaan Vattenfall, Helen ja pienemmässä määrin myös Fortum onnistuivat tason säilyttämisessä/nostamisessa. Uudisasuntorakentamisalalla mitattiin vastaavasti suurimpien keskuudesta hienoista nousua (YIT ja Skanska) ja jopa selvää nousua (SRV Rakennus), siinä missä merkittävimmät pudotukset asiakastyytyväisyydessä osuivat hieman pienempien toimijoiden kohdalle.

Poikkeusvuoden keskeisimpiä teemoja toimialatutkimusten tuloksissa on ollut asiakkaiden digitaalinen sitouttaminen. Uudisasuntorakentamisalalla esimerkiksi valituksen tehneistä vuonna 2020 vain 3 prosenttia kertoo tehneensä valituksen kasvotusten, siinä missä muista yhteydenottokanavista käytetympiä ovat sähköposti (46 prosenttia), puhelin (24 prosenttia) ja sähköinen asiointikanava (11 prosenttia). 65 prosenttia puolestaan ilmoittaa, että rakennusliikkeellä oli tarjota sähköinen asiointikanava ja 7 prosenttia, että sähköistä asiointikanavaa ei ollut, mutta sellainen olisi hyvä olla. Sähköisen asiointikanavan tarjonnassa on huomattavia eroja rakennusliikkeiden välillä. 25 prosenttia taas ei osannut sanoa, oliko sähköistä asiointikanavaa tarjolla ja vain 4 prosenttia antoi vastaukseen, ettei luultavasti käyttäisi tällaista sähköistä asiointikanavaa, vaikka sellainen olisikin tarjolla.

Vuoden 2019 tapaan hieman alle viidennes asunnon ostaneista seuraa rakennusliikettään sosiaalisessa mediassa.

Tietoa Uudisasuntorakentaminen 2020 -tutkimuksesta

EPSI DC haastatteli Uudisasuntorakentaminen 2020 -tutkimukseen 983 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta uudisasunnon ostanutta yksityisasiakasta, jotka olivat vastaanottaneet asuntonsa vuoden 2020 aikana. Lisäksi haastateltiin 661 henkilöä yleisväestöstä. Haastattelut tehtiin 18.1.-16.2.2021.

Indeksi tuotetaan asteikolla 0-100, jossa 75 on erittäin tyytyväinen, 60-75 tyytyväinen ja 0-60 tyytymätön. Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti haarukassa n. +/- 2-3 indeksipistettä asteikolla 0-100.

Tilastollinen luottamustaso on 95 prosenttia ja mallin selitysaste vaihtelee toimijoittain välillä 77-93 prosenttia.

Asiakastyytyväisyys – Kuinka EPSI Rating mittaa sitä?

Asiakastyytyväisyysindeksi muodostetaan 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?

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista aspekteista tutkitaan: 1) imagoa kysymyksillä asiakkaana olon vaivattomuudesta, hyvästä huolenpidosta, yhteiskuntavastuullisuudesta sekä luotettavuudesta; 2) odotuksia kysymyksillä asuntoa sekä asiakaspalvelua koskevista odotuksista; 3) tuotelaatua kysymyksillä asunnon pohjaratkaisusta, käytettyjen materiaalien laadusta, asunnon varustetasosta, asunnon virheettömyydestä sekä rakennusliikkeen aikataulussa pysymisestä; 4) palvelulaatua kysymyksillä tavoitettavuudesta, informoinnista, saadusta avusta sekä aloitteellisuudesta ja 5) rahalle saatavaa vastinetta puolestaan kysymyksillä asunnon osalta saadusta vastineesta, asiakaspalvelun osalta saadusta vastineesta, sekä kilpailukykyisyydestä

Kunkin tekijän arvosana ilmoitetaan välillä 0-100. Mitä korkeampi arvosana, sitä paremman arvion yritys 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.

