

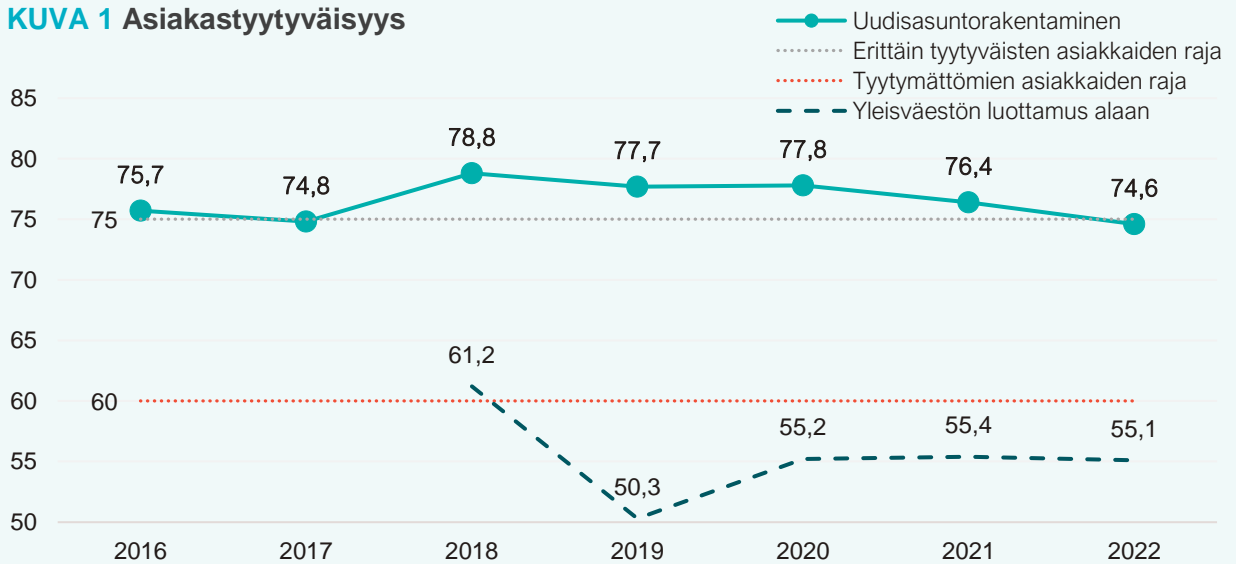
Vuonna 2016 Suomen suurimmat asuntorakentajat yhteistyössä Rakennusteollisuus RT ry:n kanssa valitsivat toimialan asiakastyytyväisyysmittariksi EPSI Rating -tutkimusmenetelmän, joka selittää, mikä tekee asiakkaan tyytyväiseksi tai tyytymättömäksi. Tieto siitä, mitkä tekijät vaikuttavat lopulliseen tyytyväisyyteen, on antanut yhtiöille mahdollisuuden parantaa oikeita asioita toiminnassaan, ja tästä olemme nähneet todisteita vuosittain saaduista korkeista asiakastyytyväisyysindeksipisteistä. Tehokkain tie korkeampaan asiakas-tyytyväisyyteen on ymmärtää ja tietää, mihin asioihin tulisi panostaa nyt ja tulevaisuudessa.

EPSI Rating on juuri saanut päätökseen uusimman kattavan kyselyn koskien uudisasuntorakentamisalaa Suomessa. Vuosittainen tutkimus on maan kattavin uudisrakennusalan tutkimus, kattaen koko toimialan asiakastyytyväisyyden, sekä julkiseen rankingiin suostuneiden kahdeksan yhtiön tulokset. 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 2022. Tämän lisäksi haastateltiin n. 500 henkilöä yleisväestöstä. Tutkimus osoittaa uudisasunnon vastaanottaneiden asiakkaiden tyytyväisyyden olevan hienoisesta laskusta huolimatta edelleen korkealla, ja tyytyväisyyden taso lukeutuu myös eri toimialojen Pohjoismaisen vertailun korkeimpiin.

”Yleisväestön mielikuva ja asiakkaiden kokemukset ovat edelleen räikeässä ristiriidassa”, huomauttaa Heidi Laitinen, EPSI Rating Suomen maajohtaja. ”Yleisväestön luottamus toimialaan on edelleen matalaa ja samalla tasolla viime vuosiin nähden, kun taas asiakkaat ovat jälleen kerran hyvin tyytyväisiä”, Laitinen tiivistää.

KUVA 1 Asiakastyytyväisyys



Laadun ja huippuosaamisen mittarit

Asiakkaiden tarpeiden ja tyytyväisyyden mittaamiseen käytetyn EPSI-mallin osana mitataan sen keskeisten osa-alueiden (imago, odotukset, tuotelaatu, palvelulaatu, vastine rahalle) lisäksi itse rakentamisen laatua sekä suunnittelun laatua itsenäisin indekseihin.

Eri mittareilla pystymme edelleen kehittämään ymmärrystä asiakkaan tarpeen ja tyytyväisyyden ilmiöistä, mikä auttaa kokonaisuudessaan toimialaa parantamaan palvelun laatua sekä suorituskykyä asiakkaiden tarpeita ja tyytyväisyyttä ajatellen. Uudet indeksit tuovatkin meille mahdollisuuden mitata asiakkaiden tyytyväisyyttä asiakaspolun eri vaiheissa. ”Yleisesti ottaen voisimme sanoa, että jos saat luovutettua asunnot asiakkaille virheettöminä, ajoissa, riittävän räätälöityinä, sekä pystyt ratkaisemaan asiakkaiden ongelmat sujuvasti ja nopeasti, niin asiakkaat ovat tyytyväisiä”, tiivistää Laitinen. ”Toisaalta taas, jos asunto viivästyy tai asunnossa on ongelmia, etkä itse aktiivisesti ota asiakkaisiin tässä kohtaa yhteyttä, vaarantuu asiakastyytyväisyys sekä samalla myös yhtiön imago”, Laitinen lisää.

Peab palaa kärkeen

Vertailun kärkipaikan vie vuosien 2016-2019 voittaja Peab. Toiseksi yltää ensimmäistä kertaa rankingiin osallistuva Hartela, ja vuosien 2020-2021 voittaja YIT sijoittuu kolmanneksi. Toimialan keskitason ylittää myös vuoden takaisin tuloksiin nähden eniten petrannut SRV.

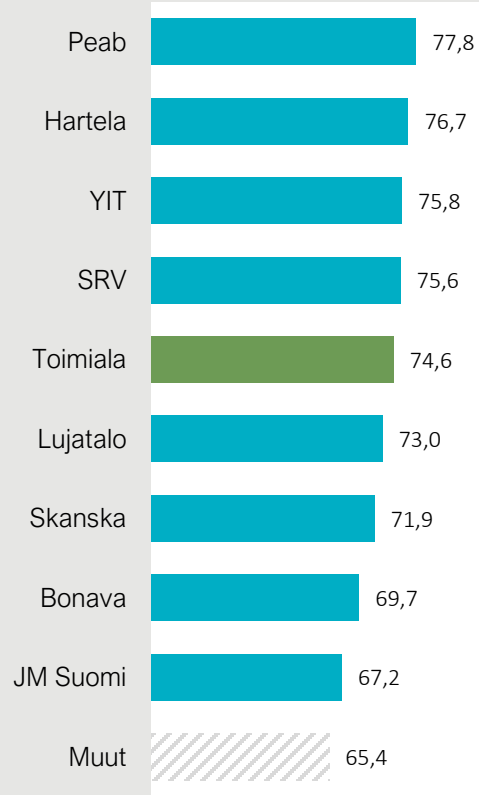
Listan viimeiseksi sijoittuu suuntaa-antavalla tuloksella muiden kuin rankingissa olevien toimijoiden muodostama Muut-ryhmä. Huomioitava kuitenkin on, että viime vuonna julkisessa rankingissa esiintynyt Pohjola Rakennus päätti tänä vuonna olla osallistumatta nimellään julkiseen rankingiin, joten heidän tuloksensa on Muut -ryhmässä. Kun taas Hartela tuli nyt ensimmäistä kertaa julkiseen rankingiin, ja poistui Muut -ryhmästä.

”Toimialan keskitason alle jääneiden toimijoiden Lujatalon, Skanskan, Bonavan ja JM Suomen kohdalla ei voida puhua heikosta työstä asiakastytyvyyden saralla. Yrityksillä on hyvinkin tyytyväisiä asiakkaita kaikissa muissa kuin vaikkapa yhdessä tai kahdessa kyseisenä vuonna valmistuneessa kohteessa, ja tällaiset kohteet toki vetävät keskiarvoa alemmas.”, taustoittaa Laitinen. ”Jokaisessa listatussa yhtiössä näemme mittavia töitä asiakaskokemuksen parantamiseksi myös vuodesta 2021 vuoteen 2022, ja yhtiöiden halu näyttää indeksipisteet julkisesti kertoo myös aidosta halusta tehdä työtä asiakkaiden eteen”

Kolmen kärkeen sijoittuvia rakennusliikkeitä yhdistää tasaisen korkeatasoinen suoriutuminen eri osa-alueita koskevissa arvioissa. Peab erottuu erityisesti imagolla, Hartela tuotelaadulla, ja YIT palvelulaadulla sekä rahalle saatavalla vastineella. Neljänneksi yltävän ja toimialan keskitason ylittävän SRV:n kohdalla kiitosta saa etenkin palvelulaatu.

”Uudisasuntorakentamisalalla taso on kaiken kaikkiaan kova, ja ala saa asiakkailta myös osa-alueetasolla korkeampia arvioita kuin muilla toimialoilla yleisesti annetaan. Odotukset ovat äärimmäisen korkeat, mutta niihin on kyetty myös vastaamaan”, Laitinen lisää.

KUVA 2 Asiakastytyväisyys 2022



Rakennusalan uudet indeksit sekä mahdollisuuksien tunnistaminen laadun parantamiseksi

Ottaen huomioon laadun tärkeyden rakentamisessa, on EPSI Rating kehittänyt rakennusosalalle vuonna 2022 erilliset laatuindeksit.

Kehitettyjä indeksejä on vuoden 2022 aikana sovellettu erilaisiin rakennusprojekteihin ja niiden avulla on voitu todentaa projektien laatua sekä rakennusvaiheessa, että suunnitteluvaiheessa. Eri tekijöitä huomioivilla rakentamisen laatuindeksillä ja suunnittelun laatuindeksillä menestyminen lukeutuu tietysti myös avaintekijöihin asiakaskokemuksen muodostumisessa.



Rakentamisen laatuindeksi. Rankingin kolme parasta toimijaa, sekä toimialan tulos.

Rakentamisen laatuindeksillä pyritään saamaan kiinni nimenomaan rakentamisen laatuun, ilman suunnitteluun liittyviä tuotelaadullisia tekijöitä.

”Ostettava tuote on tämän toimialan tapauksessa lähes kaikille vähintään merkittävä taloudellinen panostus, ja suurimmalle osalle myös koti, joten laatua osataan vaatia”, Laitinen taustoittaa. ”On luonnollisesti äärimmäisen tärkeää että asunto päästään luovuttamaan valmiina, virheettömänä ja aikataulussa, mutta samalla esimerkiksi pohjaratkaisun toimivuus lukeutuu vuodesta toiseen aivan tärkeimpiin, jopa sijaintia vastaaviin asunnon ominaisuuksiin.”



Suunnittelun laatuindeksi. Rankingin kolme parasta toimijaa, sekä toimialan tulos.

Suunnittelun laatuindeksillä pyritään saamaan kiinni nimenomaan suunnittelun laatuun, ilman varsinaiseen rakennusprosessiin liittyviä tuotelaadullisia tekijöitä.

Korkeat arviot sekä suunnittelussa että rakentamisessa antavatkin voimakkaita viitteitä kyseisen yhtiön asiakkaiden kokonaistyytyväisyydestä. ”Erot yhtiöiden välillä ovat molemmilla indekseillä suhteellisen maltillisia kärjen takanakin, mutta tasaisen hyvä onnistuminen molemmissa näyttäisi tasoittavan tietä yleisen asiakastyytyväisyyden kärkisijojä kohti”, kertoo Laitinen.

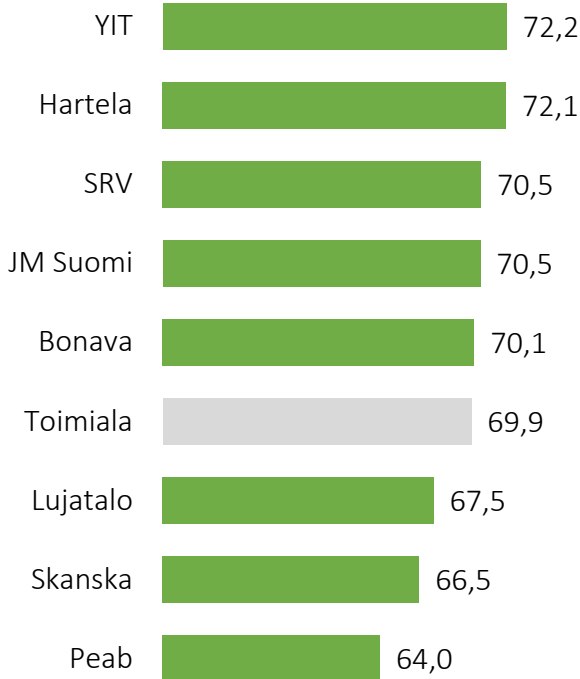
Kestävän kehityksen merkitys rakentamisessa

Ilmastonmuutos nähdään yleensä syyppääksi viimeaikaiseen luonnonkatastrofien lisääntymiseen ja ihmishenkien menetyksiin, eikä mahdollisesti haitallisia taloudellisia vaikutuksiakaan voida kiistää. Tämän seurauksena yritykset kaikilla toimialoilla työskentelevät tullakseen kestävämmäksi ja ympäristöystävällisemmiksi toimijoiksi. ”Tämä tavoite on painava rakennusalallakin, jossa tehdään joka päivä töitä myös tulevaisuuden rakentamiseksi”, lisää Laitinen.

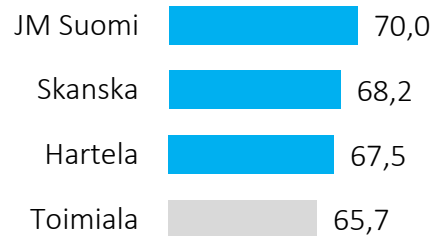
Rakennusala ei perinteisesti ole pidetty kestävä kehityksen toimenpiteiden edelläkävijänä, mutta toimiala kehittyy vuodesta toiseen. EPSI Ratingin lanseeraama Kestävyysindeksi mittaa asiakkaiden näkemyksiä ja mielikuvia yritysten kestävydestä ja vastuullisuudesta huomioiden teeman kolme keskeistä ulottuvuutta; sosiaalisen, taloudellisen ja ympäristöllisen.

”Ympäristönäkökulma ei ole yhtä voimakkaasti kestävyttä koskevan asiakaskokemuksen keskiössä rakennusliikkeiden osalta kuin se on esimerkiksi energiayhtiöiden osalta, mutta laajemman yhteiskunnallisen vastuun lisäksi ympäristönäkökulmakin voi konkretisoitua rakennusliikkeen toiminnassa, esimerkiksi energiatehokkuuden ja materiaalivalintojen kautta”, tarkentaa Laitinen.

Kestävyysindeksi 2022



Rakennusliike viestittää siitä, miten he työskentelevät kestävä kehityksen eteen?



Kestävyysindeksin ulkopuolisista kysymyksistä toimialalla kestävydestä parhaiten viestiväksi koetaan JM, toisena Skanska ja kolmantena Hartela.

On ympäristötietoinen ja - vastuullinen?



Kestävyysindeksin ulkopuolisista kysymyksistä ympäristötietoisimmaksi sekä -vastuullisimmaksi yhtiöksi taas koetaan Skanska.

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.

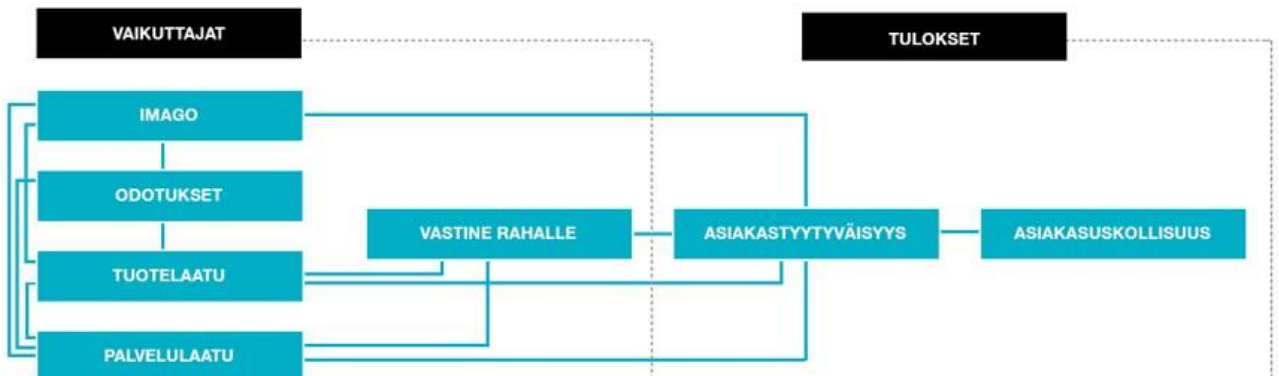
Lue lisää kotisivuiltamme!

<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 2022 -tutkimukseen 950 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta yksityisasiakasta, jotka olivat vastaanottaneet asuntonsa vuoden 2022 aikana. Lisäksi haastateltiin 500 henkilöä yleisväestöstä. Haastattelut tehtiin 25.1.-21.2.2023. 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 indekspistettä 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