



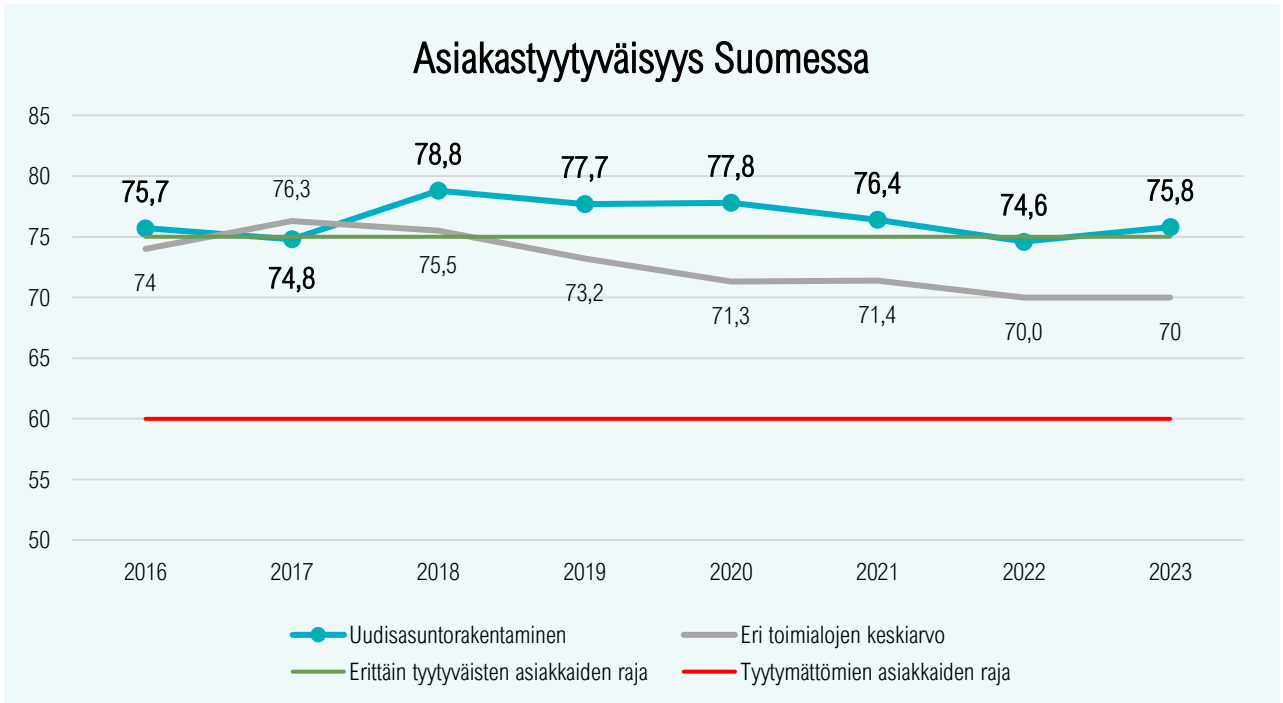
UUDISASUNTORAKENTAMINEN 2023

MITEN TYYTYVÄISIÄ RAKENNUSLIIKKEEN
RAKENTAMAN UUDEN ASUNNON OSTAJAT OVAT
SUOMESSA?

EPSI Rating on juuri saanut päätökseen uusimman kyselytutkimuksensa koskien uudisasuntorakentamisalaa Suomessa. Vuosittainen tutkimus on maan kattavin tutkimus alalla kattaen toimialan yleisen asiakastyytyväisyyden sekä julkisessa rankingissa olevien viiden yhtiöiden tulokset. Tutkimukseen haastateltiin kuluttajia, jotka ovat vastaanottaneet ostamansa uuden asunnon vuonna 2023. Toimialan asiakastyytyväisyysindeksiksi mitattiin 75,8 indeksipistettä asteikolla 0-100. Asteikon nyrkkisääntönä voidaan pitää alle 60:n pisteen tarkoittavan tyytymättömyyttä, 60-75 tyytyväisyyttä ja yli 75 erittäin korkeaa tyytyväisyyttä.

Uudisasuntorakentaminen toimialana elää haastavaa kautta. Kuluva vuosikymmen on ollut yhteiskunnallisten kriisien voimakkaasti sävyttämää aikaa, ja etenkin Ukrainan sodan vaikutukset tuntuvat myös asuntokaupassa. Tästä huolimatta alan asiakastyytyväisyys on säilynyt korkealla tasolla, eikä yleisväestön luottamus alaan ole laskenut aiemmasta tasostaan.

Tutkimus osoittaa uudisasunnon vastaanottaneiden asiakkaiden tyytyväisyyden säilyttäneen erittäin korkean tason, vaikka asuntorakentaminen kärsii suhdannekriisistä. ”Tyytyväisyys yltää jälleen erittäin tyytyväisten asiakkaiden rajalle,” kertoo Heidi Laitinen, EPSI Rating Suomen maajohtaja. ”Tyytyväisyys on viime vuonna mittaamistamme eri toimialojen lukemista Suomen korkein, ja lukeutuu myös Pohjoismaiden korkeimpiin”, Laitinen jatkaa, ”Olennaista on huomioida lisäksi se, miten tasaisena tyytyväisyys on säilynyt. Vaikka alalta kyllä mitattiin vuosikymmenen taitteessa vieläkin korkeampia lukemia kuin 2022 ja 2023 luovutettujen asuntojen kohdalla, ei uuden asunnon ostajien tyytyväisyys ole osoittanut useimmilla muilla aloilla havaittavaa, ajoitin dramaattistakin lasku- tai vaihteluherkkyyttä. Samalla positiivinen ero toimialojen keskiarvoon on säilynyt.”



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. Tehokkain tie korkeampaan asiakastyytyväisyyteen on ymmärtää ja tietää, mihin asioihin tulisi panostaa nyt ja tulevaisuudessa. EPSI Rating on riippumaton ja voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, joka sai alkunsa EU-hankkeena Tukholman kaupparakennuskoulussa vuonna 1989, jonka analyysimalli perustuu yli kolmen vuosikymmenen tutkimustyölle.

Peabin asiakkaat tyytyväisimpiä

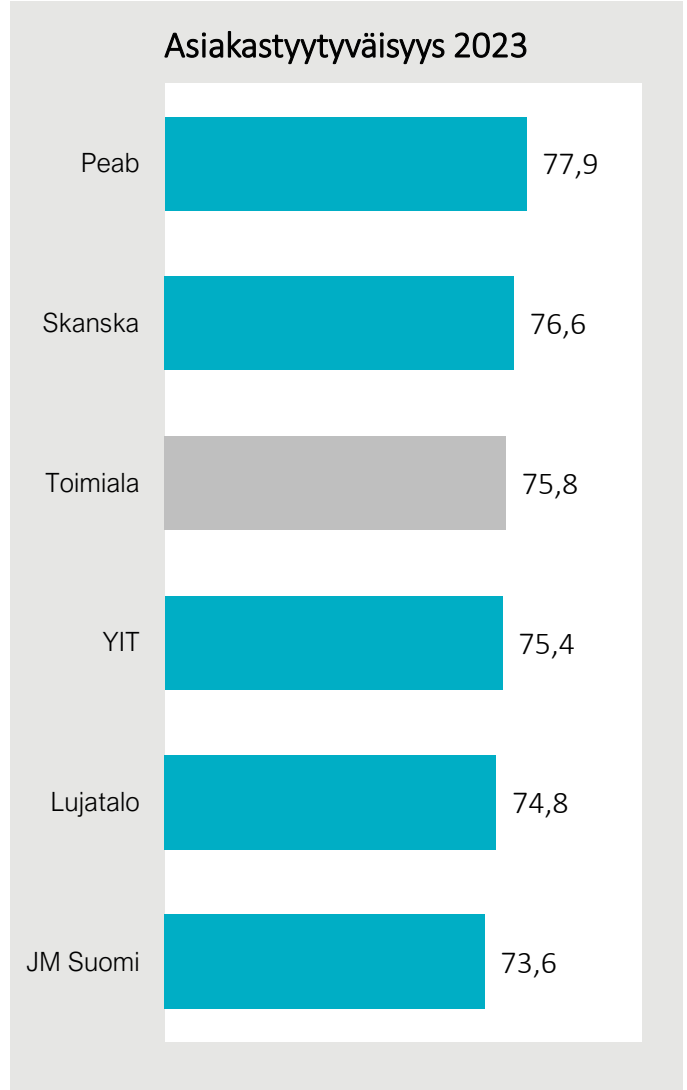
Vuonna 2023 luovutettujen asuntojen tyytyväisyysvertailun kärkipaikan vie vuoden 2022 sekä vuosien 2016-2019 tapaan Peab. Toiseksi yltää kärkikolmikossa jo neljättä kertaa nähtävä Skanska, ja vuosien 2020-2021 voittaja YIT sijoittuu kolmanneksi.

Merkittävimmät muutokset vuoden 2022 lukemiin nähden ovat nousseet tulokset JM Suomen (+6,3) ja Skanskan (+4,7) kohdalla.

Kärkipäähän sijoittuvia rakennusliikkeitä yhdistää tasaisen korkeatasoinen suoriutuminen arvioissa, jotka koskevat useista kysymyksistä koostuvia eri osa-alueita (imago, odotukset, tuotelaatu, palvelulaatu, vastine rahalle). Niin Peab kuin Skanskakin erottuvat kuitenkin eniten edukseen imagoa ja rahalle saatavaa vastinetta koskevien arvioiden osalta, YIT taas erityisesti palvelulaadussa. Aivan erittäin tyytyväisten asiakkaiden rajalle yltävän Lujatalon kohdalla puolestaan imago ja palvelulaatu siivittävät kokonaistulosta yli toimialan keskitason. Rankingin tasaisuutta kuvaavalla tavalla JM Suomi saa sen viimeiselle sijalle jäämisestään huolimatta kaikkein korkeimmat arviot tuotelaadussa.

”Toimialatason tuloksia leimaa edelleen asetelma, jossa asiakkaiden odotukset ovat äärimmäisen korkeat, mutta rakennusliikkeet ovat onnistuneet täyttämään nämä odotukset hyvin”, Laitinen lisää.

”Samalla on silti syytä huomioida pienentyneen rakentamisvolyymien aiheuttama yksittäisten kohteiden painoarvon kasvu tuloksissa”, huomauttaa Laitinen.



Vakaa taso tyytyväisyyden taustalla

Asunnon ostaneiden tyytyväisyys siis säilyi maltillisen kohennuksensa myötä lähellä vuoden 2022 tasoa, mutta myös pitemmän aikavälin tarkastelussa muutokset ovat hyvin maltillisia. Tulos on liikkunut 74,6 ja 76,4 indeksipisteen välillä kolmen viimeksi kuluneen vuoden aikana, sekä 74,6 ja 78,8 välillä mittausten alusta (2016) lähtien. ”Samalla ajanjaksolla yksityisasiakkaiden tyytyväisyys on vaihdellut esimerkiksi puhelinliittymäasiakkuuksissa noin seitsemän indeksipisteen, vakuutusasiakkuuksissa noin kahdeksan indeksipisteen, ja sähkönmyynnissä jopa noin kolmentoista indeksipisteen haarukassa”, Laitinen vertailee. ”Jopa itsessään muutosherkkä NPS-mittari on pysytellyt viime vuosina melko stabiilina ja hyvällä tasolla, ollen nyt tuoreimmissa lukemissa +30, ja heijastellen eri rakennusliikkeiden kohdalla asiakastyytyväisyyden rankingia.”

Taso on vakaa siitäkin huolimatta, että mukana vertailussa olevien yhtiöiden kokoonpano on hieman vaihdellut. Nyt rankingissa nähtävien viiden yhtiön lisäksi Pohjola Rakennus on ollut mukana 2016-2017 ja 2019-2021, Bonava 2016-2022, Hartela 2022, sekä SRV 2016-2022. Näistä Hartela, Bonava ja SRV ovat nyt poikkeuksellisesti poissa aiempiin vuosiin nähden pienemmän valmistuneiden kohteiden määrän vuoksi. ”Tutkimuksemme suppeampi yritysjoukko voi jonkin verran vaikuttaa toimialan asiakastyytyväisyysindeksiin. Mukana olevien kärkipään yritysten tulokset pysyivät kuitenkin aiemmalla tasolla tai paransivat tuloksiaan. Skanska ja JM Suomi tekivät molemmat ison harppauksen, jolla Skanska nousi toiselle sijalle. JM Suomi jäi tässä vertailuryhmässä viidennelle ja siten viimeiselle sijalle huomattavasta kirmisestään huolimatta. Tämän lisäksi aiempien vuosien tulosten sekä rakentamisen volyymin muodostuvien painotusten perusteella esimerkiksi Hartelan ja SRV:n mukanaolon nettovaikutus olisi hyvin lähellä nollaa”, lisää Laitinen.

Rakentamisen ja suunnittelun laatu tärkeitä

Vaikka laatu on luonnollisesti tärkeää toimialalta toiseen, muodostaa uudisasuntorakentaminen erityislaatuisen tutkimuskohteen EPSI:n mittaamien toimialojen joukossa. ”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.”

Toimialatutkimuksen tuloksista muodostettiin viime vuoden tapaan myös erilliset *rakentamisen* laatuindeksi sekä *suunnittelun* laatuindeksi.

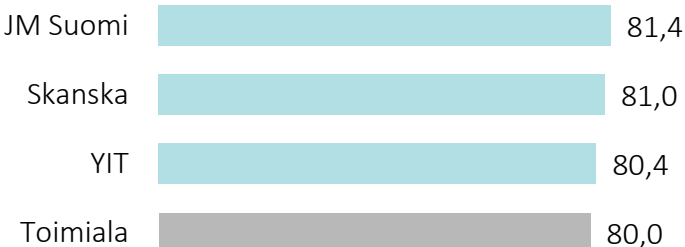
Rakentamisen laatuindeksi 2023



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

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

Suunnittelun laatuindeksi 2023



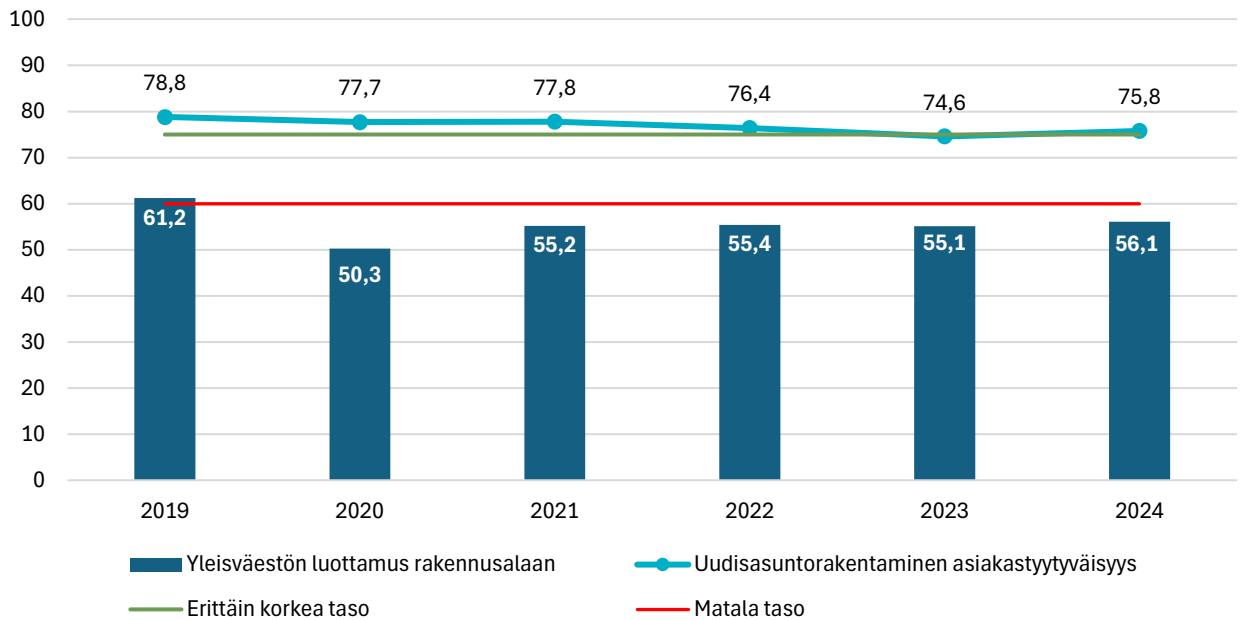
Suunnittelun laatuindeksi. Rankingin kolme parasta toimijaa, sekä toimialan tulos.

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

Mielikuvien ja kokemusten ristiriita

Aiemmilta vuosilta tuttu havainto kuilusta yleisväestön mielikuvien ja asiakkaiden kokemusten välillä on edelleen todellisuutta. Korkean keskimääräisen asiakastytyvyyden erikoiseksi vastapainoksi yleisväestön luottamus alaa kohtaa on keskimäärin matalaa. ”Tämä huomattava ero saattaa tosin antaa jo vienoja viitteitä kapenemisesta,” Laitinen huomauttaa, ”Ero oli suurimmillaan vuonna 2020, yli 27 indeksipistettä, mutta on sittemmin kaventunut nykyiseen lukemaansa, 19,7 indeksipisteeseen.”

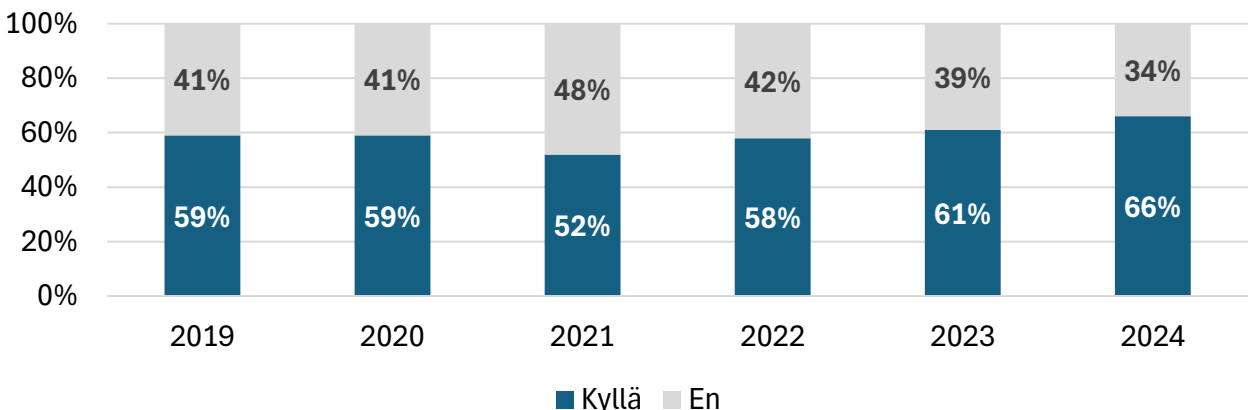
Luottamus ja tyytyväisyys



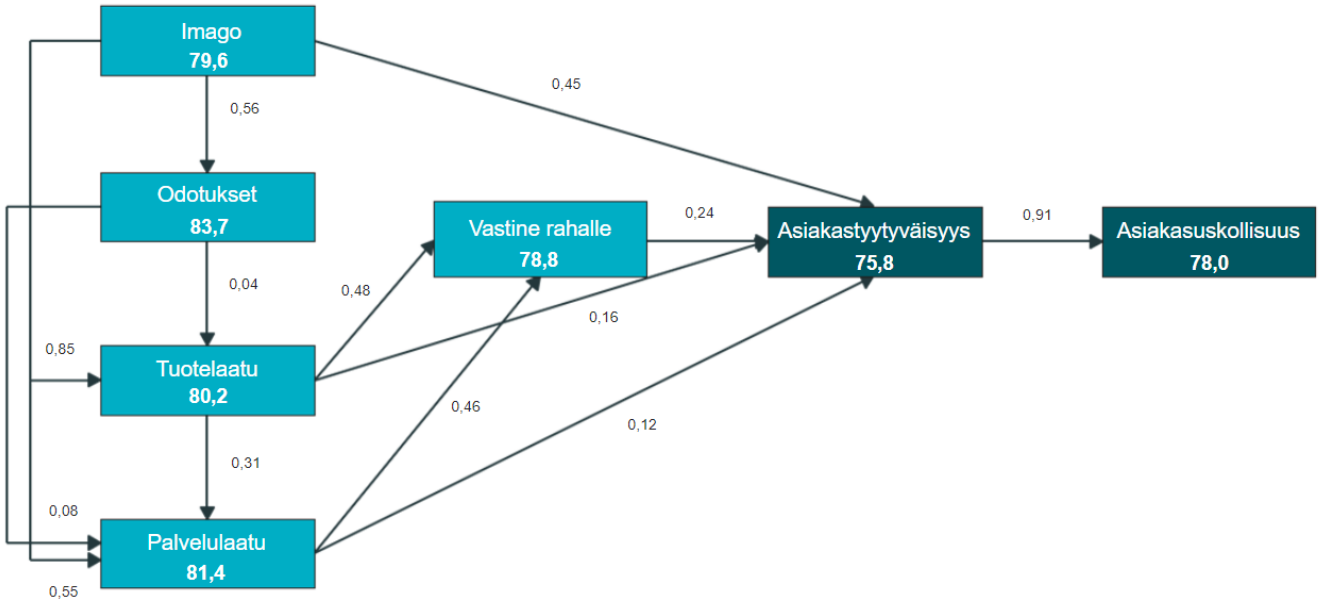
Valoa tunnelin päässä?

Toinen, luottamuksen ja suoritumisen välisen kuilun kapenemista selvemmin havaittava mittari yleisväestön suhtautumisen muutostrendissä on kiinnostus uuden asunnon ostamiseen tulevaisuudessa. Kaksi kolmesta (66%) yleisväestön vastaajista ilmoittaa, että voisi kuvitella ostavansa rakennusliikkeen rakentaman uuden asunnon tulevaisuudessa, siinä missä osuus on aiemmin liikkunut haarukassa 52%-61%. ”Osuus on noussut jo muutaman vuoden peräkkäin. Kun asuntokaupan tilanne alkaa ennemmin tai myöhemmin normalisoitua, näyttävät potentiaaliset asiakkaat olevan valmiina”, tiivistää Laitinen.

Voisi kuvitella ostavansa rakennusliikkeen rakentaman uuden asunnon tulevaisuudessa



Tuotelaadun merkitys asiakastytyvyydelle kasvussa



POIMINTOJA Uudisasuntorakentaminen 2023

93%

Sanoo olevansa tyytyväinen asuntonsa laatuun

92%

Vastaajista on tyytyväinen asunnon suunnitteluun.

91%

Sanoo olevansa tyytyväinen rahalle saatuun vastineeseen

83%

Ilmoittaa olevansa tyytyväinen yhtiön tarjoamaan palveluun muuton jälkeen

92%

Sanoo olevansa tyytyväinen asunnon ajallaan valmistumiseen (Tämä huolimatta toimialan kohtaamista toimitusketjun ongelmista)

81%

Sanoo voivansa ostaa uuden asunnon samalta rakentajalta myös tulevaisuudessa (osalle vastaajista asunnon rakentajalla taas ei ole väliä)

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.

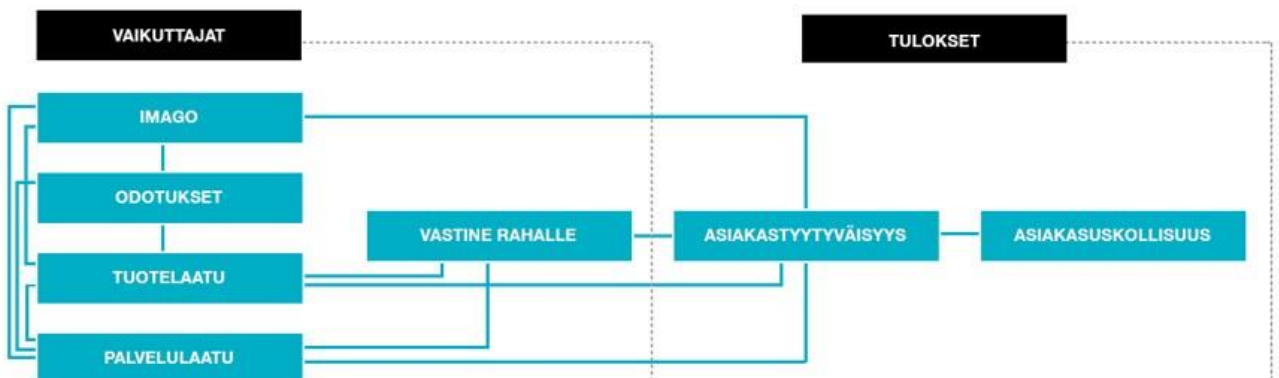
Lue lisää kotisivuiltamme!

<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 2023 -tutkimukseen Suomessa asuvia yli 18-vuotiaita yksityisasiakkaita, jotka olivat vastaanottaneet ostamansa uudisasunnan vuoden 2023 aikana. Lisäksi haastateltiin henkilöitä yleisväestöstä. Yhteensä haastateltiin noin 860 kuluttajaa. Haastattelut tehtiin 29.1.-27.2.2024. Indeksit tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0-60 on tyytymätön, 60-75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.

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

Tilastollinen luottamustaso on 95% ja mallin selitysaste vaihtelee toimijoittain välillä n. 80-90%.

Lisätietoja tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

› Heidi.laitinen@epsi-finland.org

› +358 50 40 68 796