



UUDISASUNTORAKENTAMINEN

2024

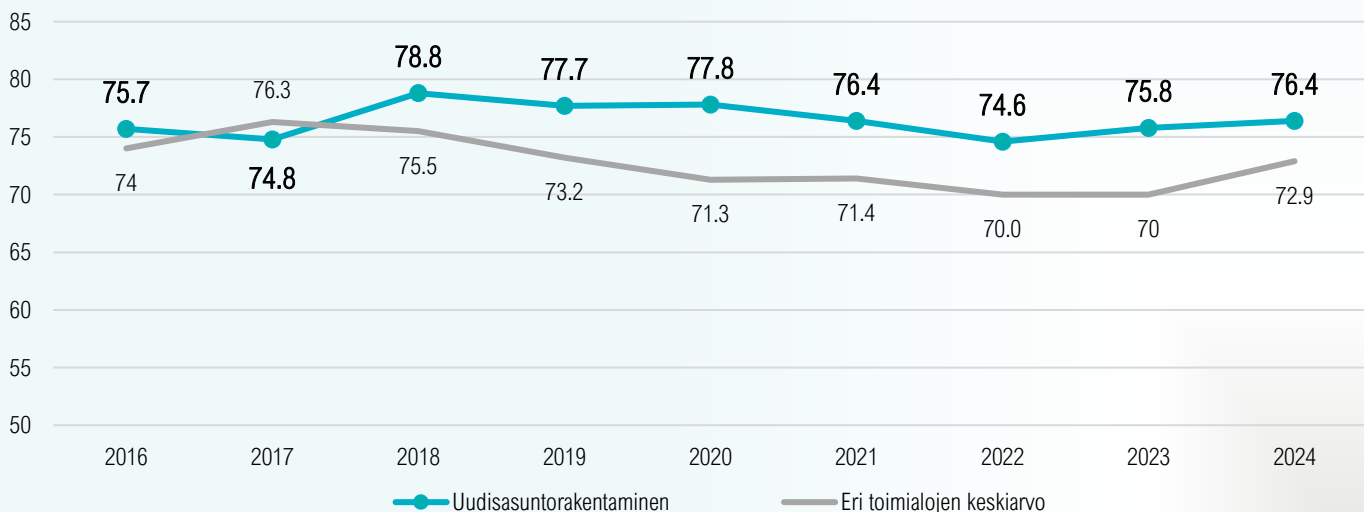
**Miten tyytyväisiä suomalaiset ovat
rakennusliikkeisiin**

ASIAKASTYYTYVÄISYYS NOUSUSSA HAASTAVASTA MARKKINASTA HUOLIMATTA

Vuoden 2025 alussa **uudisasuntorakentaminen on edelleen historiallisen matalalla tasolla**. Koska korot ovat olleet melko korkeat, kuluttajien luottamus heikkoa ja ostovoima paineessa, uudisasuntojen myyntimäärät ovat jääneet vähäisiksi. Tämä on näkynyt myös EPSI Ratingin toimialatutkimuksessa: kaikkien toimialan yritysten asiakasmäärät eivät riittäneet erilliseen ranking-sijoitukseen, vaan ne on huomioitu erillisenä Muut-ryhmänä. Sekä erikseen raportoitavat yhtiöt että Muut-ryhmä sisältyvät toimialan keskitason tulokseen. ”On syytä mainita erikseen, että Muut-ryhmän tulos on täsmälleen sama kuin vertailussa viime vuonna mukana olleiden ja nyt poissa olevien yhtiöiden tulosten keskiarvo”, tarkentaa Heidi Laitinen, EPSI Rating Suomen maajohtaja. ”Lisäksi tällä kertaa Muut-ryhmään lukeutuvien yhtiöiden pidemmänkin aikavälin keskimääräinen tulos on virhemarginaalin sisällä nyt mitattavasta Muut-ryhmän tuloksesta. Siksi erikseen verrattavien yhtiöiden aiempaa pienempi määrä ei vaikuta toimialatason tuloksen vertailtavuuteen tai luotettavuuteen.”

Haastavista ajoista huolimatta uusien asuntojen ostajien asiakastyytyväisyys on kuitenkin säilynyt erittäin korkealla tasolla – ja on jopa nousussa. ”Asunnonostajat ovat keskimäärin erittäin tyytyväisiä rakennusliikkeisiin ja niiden rakentamiin uudisasuntoihin”, kertoo Laitinen. ”Toimialan tulos EPSI:n asiakastyytyväisyysindeksillä on nyt 76,4, kun nyrkkisääntöä asteikolla voidaan pitää 75 indeksipisteen tarkoittavan erittäin korkeaa tasoa. Tyytyväisyys on tavannut aiemminkin olla selvästi EPSI:n mittaamien eri toimialojen keskiarvon yläpuolella, ja niin käy myös tällä kertaa. Vaikka uusien asuntojen kauppa käy totuttua hitaammin, ne jotka ovat asuntoja ostaneet, arvostavat rakennusliikkeitä ja asuntoja päin vastoin enenevässä määrin.”

Asiakastyytyväisyys Suomessa



Nousun taustalla on erityisesti **rahalle saatavan vastineen selkeä parantuminen** – toimialan vastineen indeksi kohosi peräti 2,2 pisteellä lukemaan 81. Asiakkaat arvioivat myös **tuotelaadun** (80,4) ja **asiakasuskollisuuden** (78,6) hieman aiempaa paremmin arvosanoin, mikä viestii entistä paremmasta kokonaiskokemuksesta uudisasunnon ostajille.

SKANSKA ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN KÄRJESSÄ

Asiakastyytyväisyyden kärkeen vuonna 2024 luovutettujen asuntojen tutkimuksessa sijoittui **Skanska**. Skanska on sijoittunut vertailun kärkikolmikkoon useina aiempinakin vuosina, viimeksi edellisessä mittauksessa vuosi sitten (2.) Yhtiön asiakastyytyväisyysindeksi kohosi 2,3 pistettä ja saavutti nyt arvon 78,9, mikä on erittäin vahva tulos myös mittaushistoriallisessa tarkastelussa. ”Skanskan tuloksella oltaisiin ylitetty toimialan keskitaso kaikkina tutkittuina vuosina, eikä samaan tasoon tai korkeammalle yltäneitä tuloksia ole mitattu kuin muutamia”, suhteuttaa Laitinen. ”Skanskan tulokset olivat vahvat kaikilla keskeisillä mittareilla ja myös kehittyneet entisestään. Erityisesti yhtiö erottui kuitenkin edukseen **tuotelaadussa**, puhutaan sitten **suunnittelun laadusta** tai **rakentamisen laadusta**”, Laitinen kertoo.



Toimialan kärkijoukossa onnistumisia usealla rintamalla

Skanskan lisäksi myös muut suurimmat toimijat ovat kehittäneet asiakaskokemustaan. Esimerkiksi **Lujatalo** nosti asiakastyytyväisyyttään 1,0 indekspisteellä yltäen erittäin korkeaan asiakastyytyväisyytstasoon (75,8). ”Lujatalon asiakastyytyväisyys on ollut viime vuosina nousussa, ja tuorein tulos on eritoten **rahalle saatavan vastineen** sekä **tuotelaadun** nousujen myötä historian toiseksi korkein yhtiölle mitattu”, taustoittaa Laitinen. **YIT** puolestaan paransi tulostaan 1,2 pisteellä (76,6) onnistuen nyt erityisesti **rahalle saatavan vastineen** ja **palvelulaadun** osalta. ”YIT lukeutuu tutkimuksen keuhonmenestyjiin, ja tuoret tulokset ilmentävät paitsi vahvaa pohjaa korkealle tyytyväisyydelle, myös valmiutta ja kyvykkyyttä nostaa sitä entisestään”, Laitinen huomauttaa. ”Kaiken kaikkiaan toimialatason nousu vallitsevassa tilanteessa kertoo koko toimialan kyvystä kehittää palveluaan myös talouden epävarmuuden keskellä”, Laitinen päättää. **Muut**-ryhmä koostuu muista rakennusliikkeistä, ja ryhmälle mitattava tulos on 75. ”Ryhmän tulos on sekin erittäin hyvää tasoa, vaikkei ylläkään aivan samoihin lukemiin kuin erikseen arvioidut kolme toimijaa”, taustoittaa Laitinen. ”Muut-ryhmän tulos on myös linjassa aiempina vuosina mukana olleiden rakennusliikkeiden keskimääräisen tyytyväisyyden kanssa.

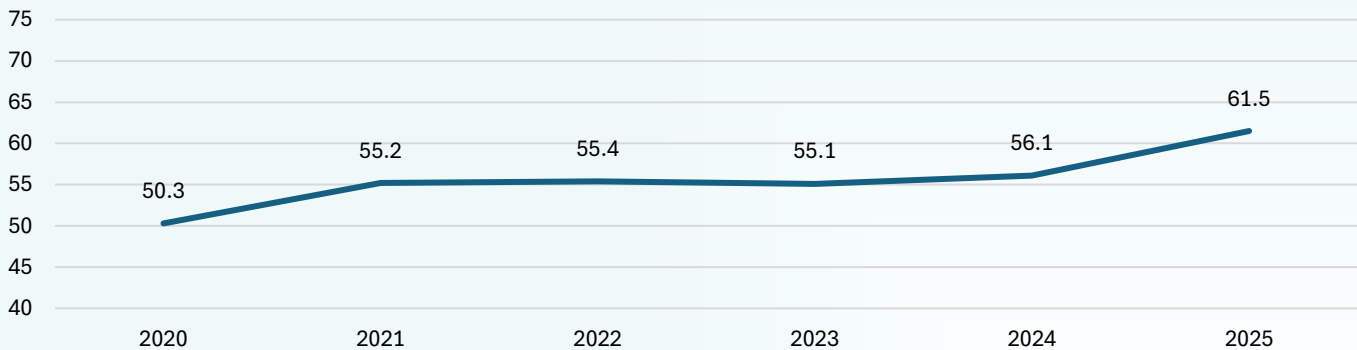
Hiljaista kautta elävästä asuntakaupasta johtuen vuoden vuonna 2024 luovutettujen asuntojen vertailuun osallistuivat Skanska, Lujatalo ja YIT. Muiden rakennusliikkeiden tulokset sisältyvät ”Muut”-ryhmään, eikä niitä raportoida erikseen.

YLEISVÄESTÖ SUHTAUTUU ALAAN AIEMPÄÄ MYÖNTEISEMMIN

Luottamus rakennusalaan vahvistuu – ennätyslukemat mittauksissa

Vaikka uudisasunnon ostaneiden tyytyväisyys on läpi vuodesta 2016 alkaneen mittaushistorian ollut poikkeuksetta erittäin hyvällä tasolla tai aivan sen tuntumassa, on yleisesti kuluttajien luottamus alaa kohtaan ollut samaan aikaan matalaa. Ero asiakkaiden kokemusten ja muiden kuluttajien mielikuvien välillä on ollut silmiinpistävä. Pitkään alamaissa ollut ja tasoltaan viime vuosina paikallaan polkenut yleisväestön luottamus osoittaa kuitenkin viimein merkkejä paremmasta. Luottamus nousee nyt toistaiseksi korkeimpaan mitattuun lukemaansa, 61,5. ”Yleisväestön mielikuvat ovat yhä kaukana asiakkaiden kokemusten tasosta, mutta luottamuksessa on kuitenkin nähtävillä selvä kohennus”, Laitinen kertoo. ”Luottamus nyt viitisen indeksipistettä vuoden takaista korkeammalla tasolla ja yli 10 indeksipistettä korkeammalla tasolla kuin vuosikymmenen alussa. Vastaavan mittaluokan muutokset vastaavalla aikajänteellä ovat hyvin harvinaisia, ja kielivät alan paranevasta maineesta – mikä on alan kannalta erityisen huojentava uutinen alalle muuten epätavallisen haastavana aikana”

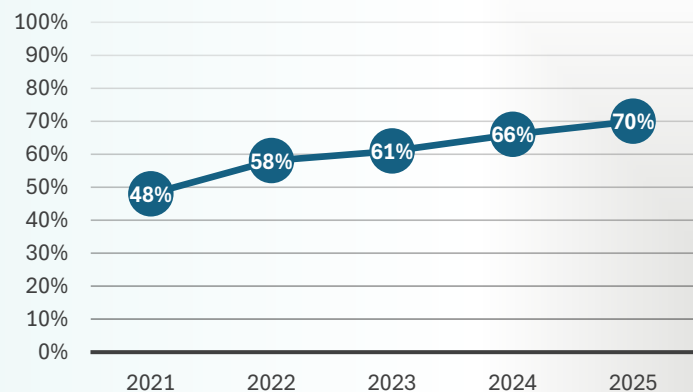
Yleisväestön luottamus rakennusalaan Suomessa



Yhä useampi harkitsisi uudisasunnon ostoa – kiinnostus kasvussa

Yleisväestön edustajista 70% ilmoittaa, että voisi ajatella ostavansa tulevaisuudessa rakennusliikkeen rakentaman uuden asunnon. Osuus on ollut kasvussa jo useita vuosia. ”Uudisasunnon hankkimisesta kiinnostuneiden kuluttajien määrä on kasvanut samaan aikaan kun luottamus alaa kohtaan on noussut. Kun samalla uudisasuntoja valmistuukin totuttua vähemmän, kuluttajien tunnelmaa voisi luonnehtia odottavaksi”, Laitinen muotoilee.

Voisitko ajatella tulevaisuudessa ostavasi rakennusliikkeen rakentaman uuden asunnon?



ENTISTÄ PAREMPAA VASTINETTA RAHALLE

Rahalle saatavan vastineen kokemus selkeässä nousussa – rakentamisen laatuun panostaminen näkyy asiakaskokemuksessa

Vuoden 2025 asiakastytyväisyystutkimuksessa **rahalle saatava vastine** (81 indeksipistettä) nousi merkittävimmin kehittyneeksi osa-alueeksi uudisasuntorakentamisessa (+2,2). Toimialan tuotelaadun indeksi on myös korkealla, 80,4, mikä tarkoittaa 0,2 pisteen parannusta. Erityisen huomionarvoista on se, että **asiakkaat kokevat aikataulussa pysymisen sekä pohjaratkaisun toimivuuden aiempaa paremmiksi**.

Skanska selvä ykkönen tuotelaadussa

Vuoden 2025 tutkimuksessa **Skanska nousi tuotelaadun kärkeen vahvalla indeksillä 84,4**, mikä merkitsee **peräti 4,3 indeksipisteen kasvua**. Asiakkaat arvostivat erityisesti Skanskan onnistumista **pysymisessä aikataulussa (95,0)** sekä **asunnon virheettömydessä (77,3)**. Näissä Skanska ylitti toimialan keskiarvon selvästi, ja laatu koettiin poikkeuksellisen korkeaksi myös asunnon varustetason ja käytettyjen materiaalien osalta.

Lujatalo nosti tuotelaatuaan huimasti

Myös **Lujatalo** kehitti tuotelaatuaan vahvasti: indeksi nousi **3,0 pistettä lukemaan 80,6**, mikä kertoo erinomaisesta suorituksesta. Asiakkaiden kokemukset paranivat lähes kaikilla tuotelaadun osa-alueilla, ja erityisesti **asunnon pohjaratkaisuihin ja aikataulussa pysymiseen** oltiin tyytyväisiä. Lujatalo ylitti toimialan keskiarvon esimerkiksi **käytettyjen materiaalien laadussa ja asunnon virheettömydessä**.

YIT tasaisessa laatutasossa

YIT säilytti vahvan laatutasonsa indeksillä **80,1**. YIT suoriutui hyvin erityisesti **asunnon varustetasossa ja asuntojen virheettömydessä**, ja onnistui nostamaan jo ennestään korkeita arvioitaan erityisesti **aikataulussa pysymisessä**.

RAKENTAMISEN LAATUUN OLLAAN TYYTYVÄISIÄ

Tuotelaadun ohella asiakkaat arvioivat myös **itse rakentamisen laatua**, joka liittyy erityisesti asunnon virheettömyyteen, aikataulussa pysymiseen ja kosteudenhallinnan toteutukseen. EPSI Ratingin **rakentamisen laatuindeksi** (79,7) tuo esiin, miten asiakkaat kokevat konkreettisen rakennustyön onnistumisen – ilman suunnitteluun liittyviä seikkoja.

Tuloksista erottuu useita onnistujia:

- **Skanska nousi selvään kärkeen** rakennuslaadussa, saavuttaen huipputason indeksin **86,7** (+3,5). Yhtiö erottui edukseen kaikilla kolmella osa-alueella, erityisesti **virheettömässä rakentamisessa ja täsmällisyydessä** – asiakaskokemukset osoittavat johdonmukaista laatua rakentamisen jokaisessa vaiheessa.
- **Lujatalo paransi merkittävästi**, sen rakentamisen laatuindeksi nousi **81,2:een** (+2,6). Lujatalon asiakkaille erityisesti **aikataulussa pysyminen ja kosteudenhallinta** olivat onnistuneita, mikä nosti yhtiön tulosta vahvasti toimialan yläpuolelle.
- **YIT:n** asiakkaat antoivat kiitosta etenkin **rakennusaikataulujen pitävyydestä**. Myös YIT:n indeksi (80,4) ylittin toimialan keskitason.

Kokonaisuutena rakentamisen laatua koskevat tulokset osoittavat, että **asiakkaiden kokemus konkreettisesta työn jäljestä on vahvassa kunnossa**, ja useat rakennusliikkeet ovat pystyneet selvästi parantamaan rakentamisen laatua vaativissakin markkinaolosuhteissa.

Myös asunnon ulkopuoliset tilat tärkeä osa onnistunutta asiakaskokemusta

Uuden asunnon ostajien kokemus ei rajoitu vain asunnon sisätiloihin. Taloyhtiön yhteiset tilat, pysäköinti ja piha-alueet vaikuttavat olennaisesti arjen sujuvuuteen ja asumismukavuuteen.

Skanska erottui edukseen taloyhtiön yhteisissä tiloissa, kuten saunoissa, varastoissa ja pyöräsäilytyksessä saavuttaen erinomaisen arvosanan **83,7**. Asiakkaat kokivat tilat laadukkaiksi ja toimiviksi, mikä nosti kokemusta entisestään.

YIT paransi pysäköintialueiden kokemusta merkittävästi, indeksi nousi **peräti 8,2 pistettä** ja oli nyt 72,1. Tämä kertoo siitä, että YIT on vastannut asiakkaiden palautteeseen ja kehittänyt arjen käytännön järjestelyjä onnistuneesti. YIT:n tulokset asunnon ulkopuolisista tiloista ovat kaiken kaikkiaan huomattavan tasaiset.

Lujatalo puolestaan nousi esiin viher- ja piha-alueissa, joissa se ylitti toimialan keskiarvon arvosanalla **74,7**. Viihtyisät piha-alueet ja huoliteltu ympäristö täydentävät onnistunutta kokonaisuutta ja vaikuttavat positiivisesti asiakaskokemukseen.

KUSTANNUSTEN MERKITYS AIEMPAA SUUREMPAA – SIJAINTI JA POHJARATKAISU SILTI TÄRKEIMPIÄ

Valintakriteereissä selkeitä muutoksia – kustannukset korostuvat, ympäristöarvojen merkitys hiipuu

Vuoden 2025 tutkimus osoittaa, että uuden asunnon ostajat arvioivat valintakriteerit yhä käytännönläheisemmin. **Asunnon sijainti** (94,1) ja **pohjaratkaisun toimivuus** (91,0) pysyvät edelleen selvästi tärkeimpinä tekijöinä, vaikkakin molempien merkitys hieman laski edellisvuodesta. Pienoinen nousu nähtiin asunnon hinnan (+0,2) merkityksessä ja vastaavasti asumiskustannukset olivat menettäneet eri kriteereistä vähiten merkitystään (-1,7). Tämä kertoo siitä, että **hintatietoisuus on kasvanut**, ja ostajat tarkastelevat päätöksiään aiempaa enemmän taloudellisten reunaehtojen kautta.

Sen sijaan moni aiemmin korostunut arvopohjainen kriteeri menetti painoarvoaan. Esimerkiksi **asumisen ympäristöystävällisyys** (75,7) laski peräti **5,2 pistettä**, ja **rakentamisprosessin vastuullisuus** (72,6) vielä enemmän – **5,5 pistettä**. Myös **asuntojen esteettömyys** (-8,1) ja **älykotiratkaisut** (-4,1) arvioitiin vähemmän tärkeiksi kuin vuotta aiemmin. Näiden muutosten taustalla on todennäköisesti sekä taloustilanteen epävarmuus että ostajien fokuksen siirtyminen konkreettisiin, arkea ja asunnon hankkimista suoraan koskettaviin tekijöihin.

Taloyhtiön ulkoiset puitteet, kuten **pysäköintialueet** ja **viheralueet**, säilyttivät asemaansa tärkeinä kriteereinä (78,7 ja 74,7), mutta myös niissä tapahtui hienoista laskua. Erityisesti **päiväkotien ja koulujen läheisyys** arvioitiin entistä harvemmin tärkeäksi – **pisteiden laskiessa 5,7**.

Kokonaisuudessaan vuoden 2025 valintakriteerit viestivät **kuluttajien realismin vahvistumisesta**: päätöksiä ohjaa aiempaa vahvemmin hinta, kustannustehokkuus ja käytännöllisyys, kun taas aiemmin korostuneita eettisiä ja esteettisiä arvoja tarkastellaan nyt maltillisemmin.

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/>

TUTKIMUKSESTA

EPSI Data Collection Services haastatteli Uudisasuntorakentaminen 2024 -tutkimukseen Suomessa asuvia yli 18-vuotiaita yksityisasiakkaita, jotka olivat vastaanottaneet ostamansa uudisasunnan vuoden 2024 aikana. Lisäksi haastateltiin henkilöitä yleisväestöstä. Yhteensä haastateltiin noin 500 kuluttajaa. Haastattelut tehtiin 20.2.-20.3.2025. 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. +/- 3 indeksipistettä asteikolla 0-100.

Tilastollinen luottamustaso on 95% ja mallin selitysaste vaihtelee toimijoittain välillä n. 70-90%.

Lisätietoja tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

› Heidi.laitinen@epsi-finland.org

› +358 50 40 68 796

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.

