

Toimialan yleistulokset



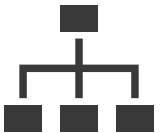
NÄKÖKOHDAT

EPSI Rating tarjoaa toimintakeskeisiä näkökohtia asiakaskokemuksen parantamiseksi. EPSI Ratingilla on erityisosaamista Uudisrakentamisen alalta, ja laajaa kokemusta myös monilta eri toimialoilta, ja tämä antaa meille vahvaa tietämystä asiakaskokemuksen sekä asiakastyytyväisyyden kehityksestä.



ASIAKASKOKEMUS

EPSI Rating tarjoaa näkökohtia johtaville pohjoismaisille yrityksille ja organisaatioille, jotka pyrkivät parantamaan asiakastyytyväisyyttään. Keskitymme intohimoisesti siihen mikä vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Analyysimme ovat usein monimutkaisia, mutta raportointimme on helposti ymmärrettävissä ja niissä keskitytään siihen, mihin yritysten tulisi panostaa. Näitä kutsumme toimintakeskeisiksi näkökohdiksi.



OMISTUS

EPSI Rating Groupin omistaa Svensk Institut for Kvalitet (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio. Yritys on voittoa tavoittelematon, akateeminen organisaatio. Omistuksen tarkoituksena on varmistaa, että tutkimuksissa tutkitaan sidosryhmien näkökohtia kestävästä tulevaisuudesta.



AKATEEMINEN TAUSTA

EPSI aloitettiin tutkimusprojektina Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989. Hankkeessa keskityttiin asiakastyytyväisyyden mittaamiseen yhteiskunnan eri sektoreilla. Tutkimme jatkuvasti myös kestävästä kehityksestä sekä menestyksestä yhteistyössä pohjoismaisten korkeakoulujen kanssa.





METODI

Haastattelut tehtiin puhelinhaastatteluina.



TIEDONKERUUN AJANKOHTA

Tiedonkeruu toteutettiin 25.1 – 21.2
2023



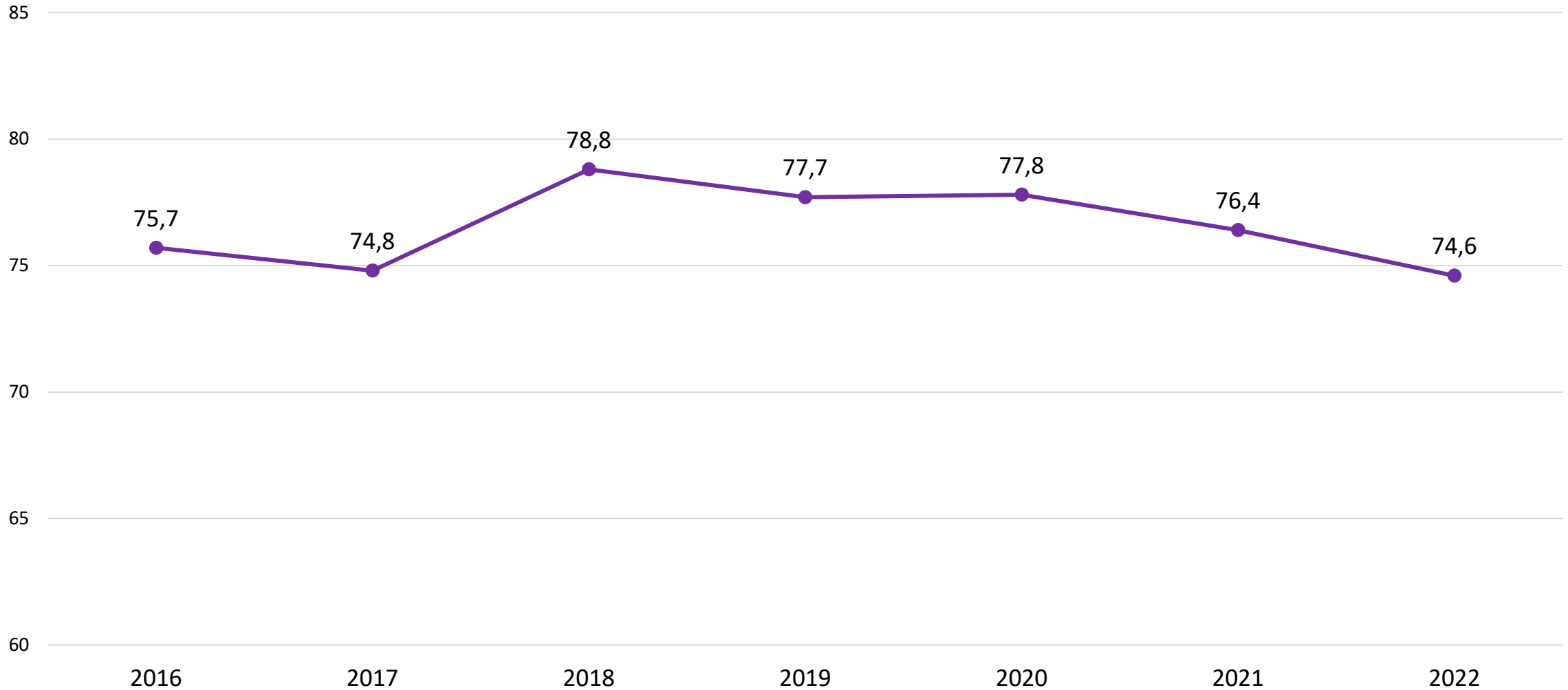
VASTAAJIEN LUKUMÄÄRÄ

Toimialatutkimukseen tehtiin yhteensä 947
haastattelua ja yleisväestön tutkimukseen
500 haastattelua.



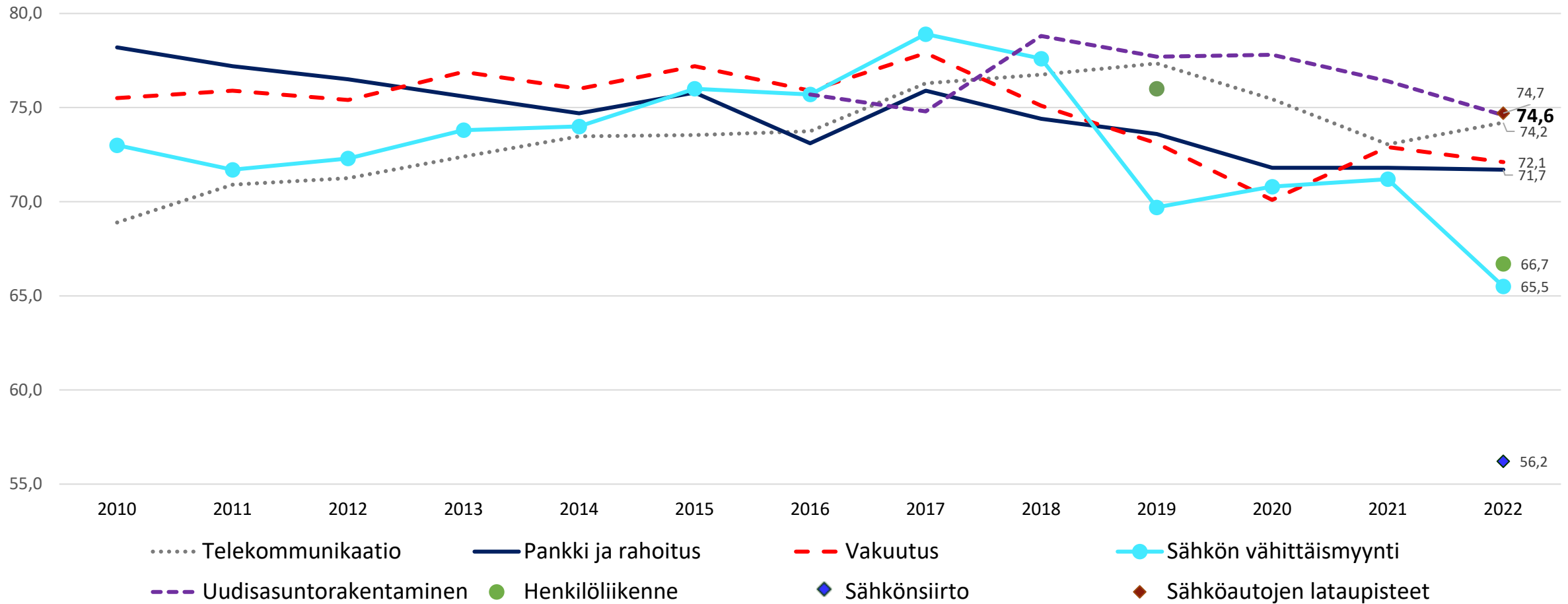
Asiakastyytyväisyyden kehitys

Uudisasuntorakentamisen asiakastyytyväisyyden kehitys Suomessa



Asiakastyytyväisyyden kehitys

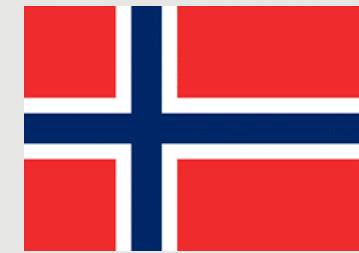
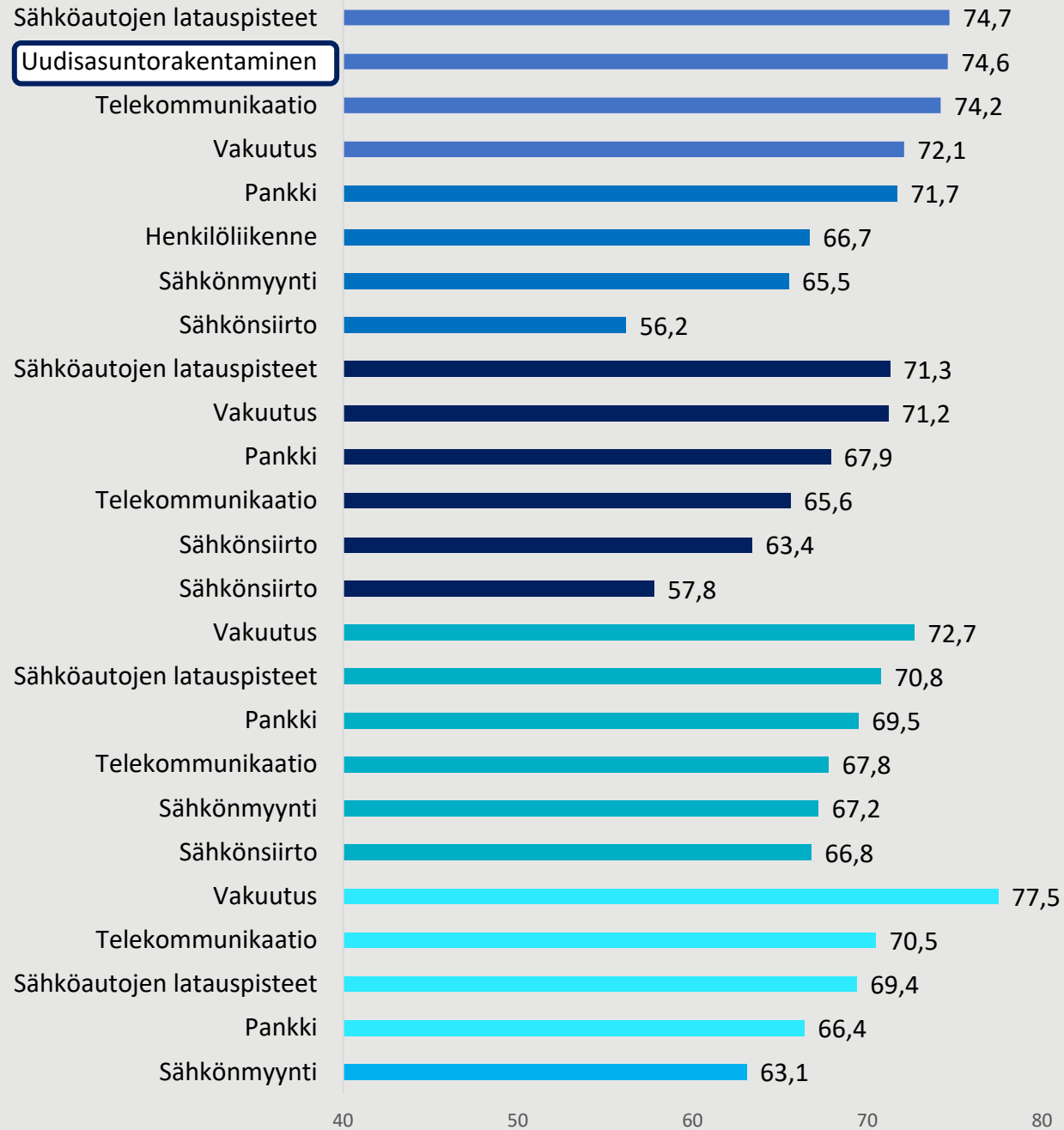
Toimialat Suomessa Yksityisasiakkaat



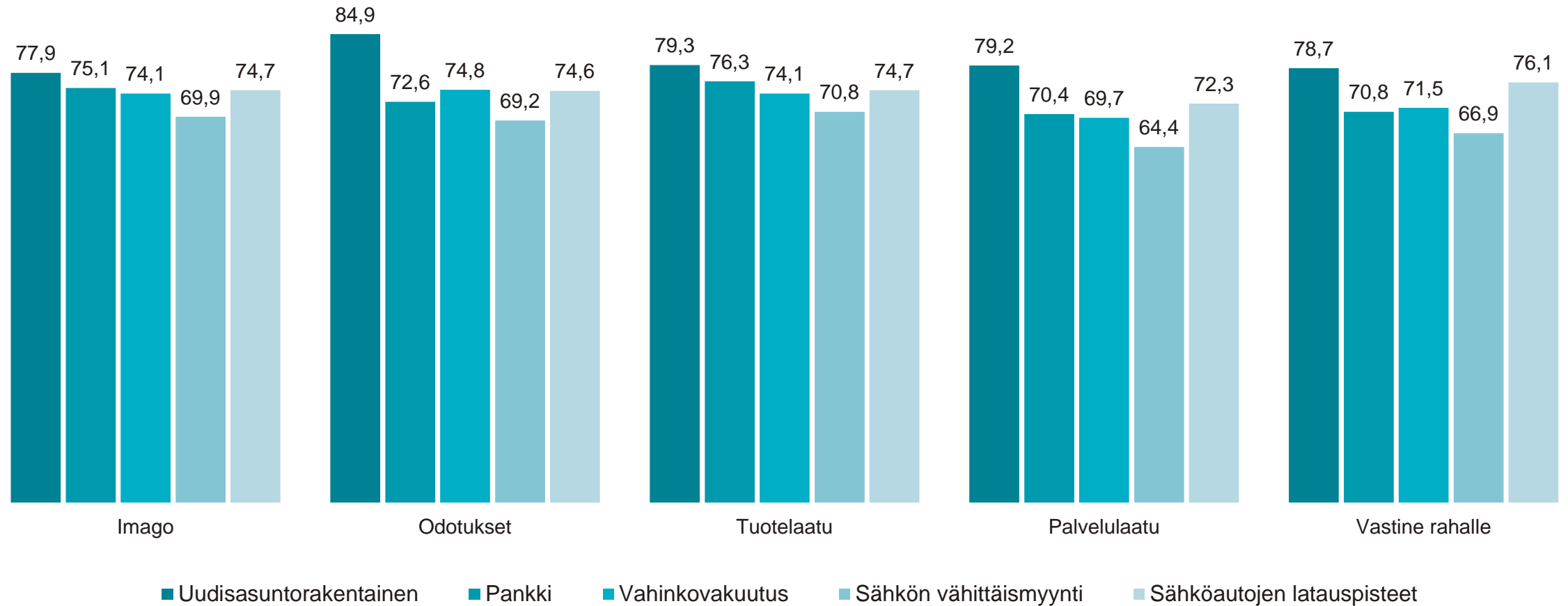


› Pitkään Suomen korkeimman tyytyväisyyden toimialana ja Pohjoismaisittainkin korkeimpiin lukeutuvana pysytelleen Uudisasuntorakentamisen tulos hipoo edelleen erittäin tyytyväisten asiakkaiden 75 indeksipisteen rajaa, mutta tulos jää Tanskan Vakuutuksen taakse sekä 0,1 pisteen sisällä sähköautojen latauspisteistä Suomessa

Asiakastyytyväisyys Pohjoismaissa toimialoittain 2022



Asiakastyytyväisyyden osa-alueet



Asiakastyytyväisyyden laskun tausta

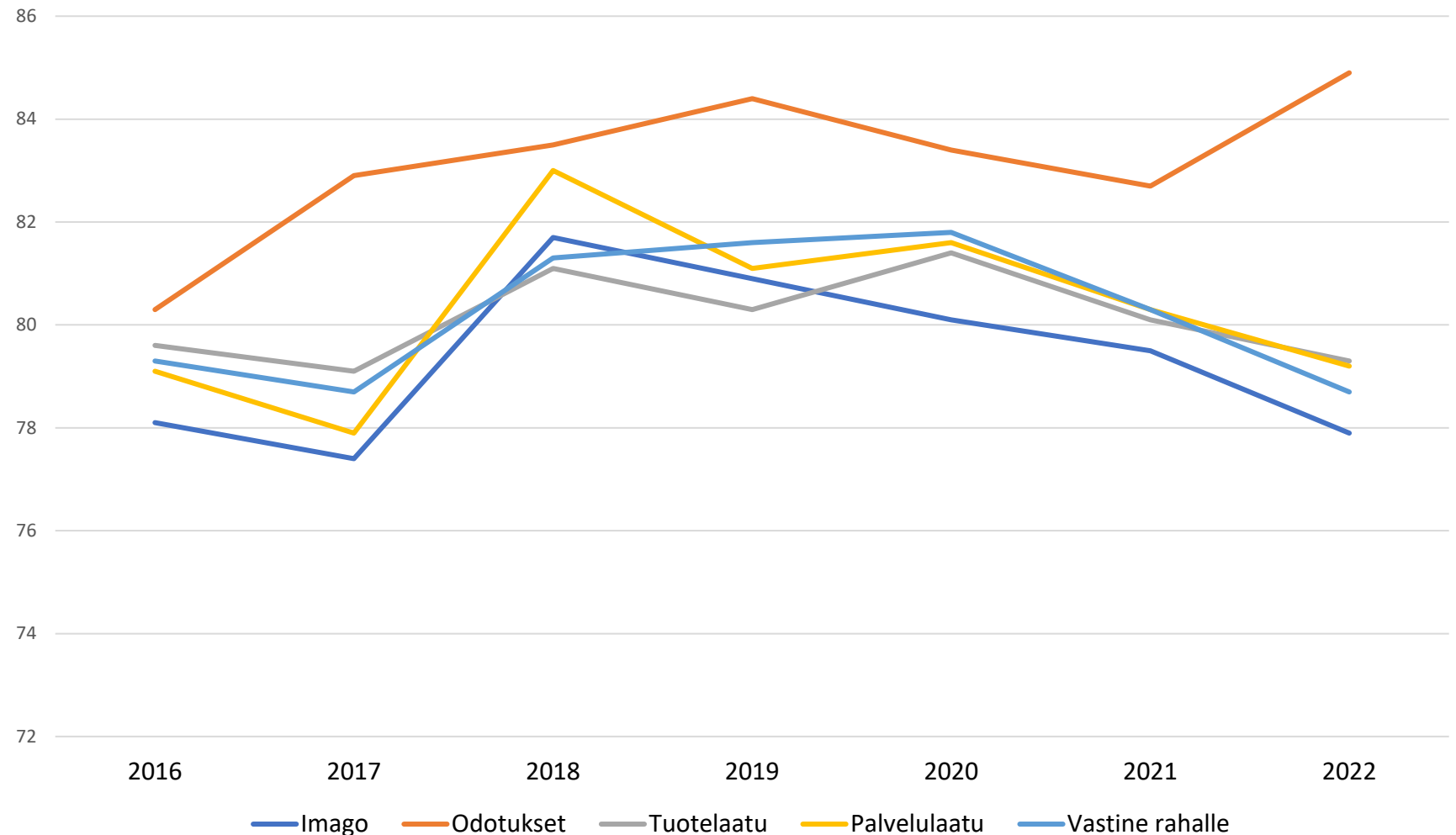
Uudisasunnon ostajien odotukset ovat mittaushistorian aikana kasvaneet, mikä näkynee nyt kasvaneena kriittisyytenä.

Odotukset ovat olleet erittäin korkeat myös vastaavantason asiakastyytyväisyyden vuosina 2016-2017, mutta ovat nyt historian korkeimmalla tasolla.

On tärkeää huomioida, että eri osa-alueiden taso ylittää edelleen erittäin tyytyväisen rajana pidettävän 75:n indeksipisteen rajan, vaikka tulokset ovatkin melko tasaisesti matalampia kuin huippuvuosina 2018-2020.

Kuvaavaa onkin, että ainoastaan odotusten lukema on merkittävästi eri tasolla kuin vuosina 2016-2017.

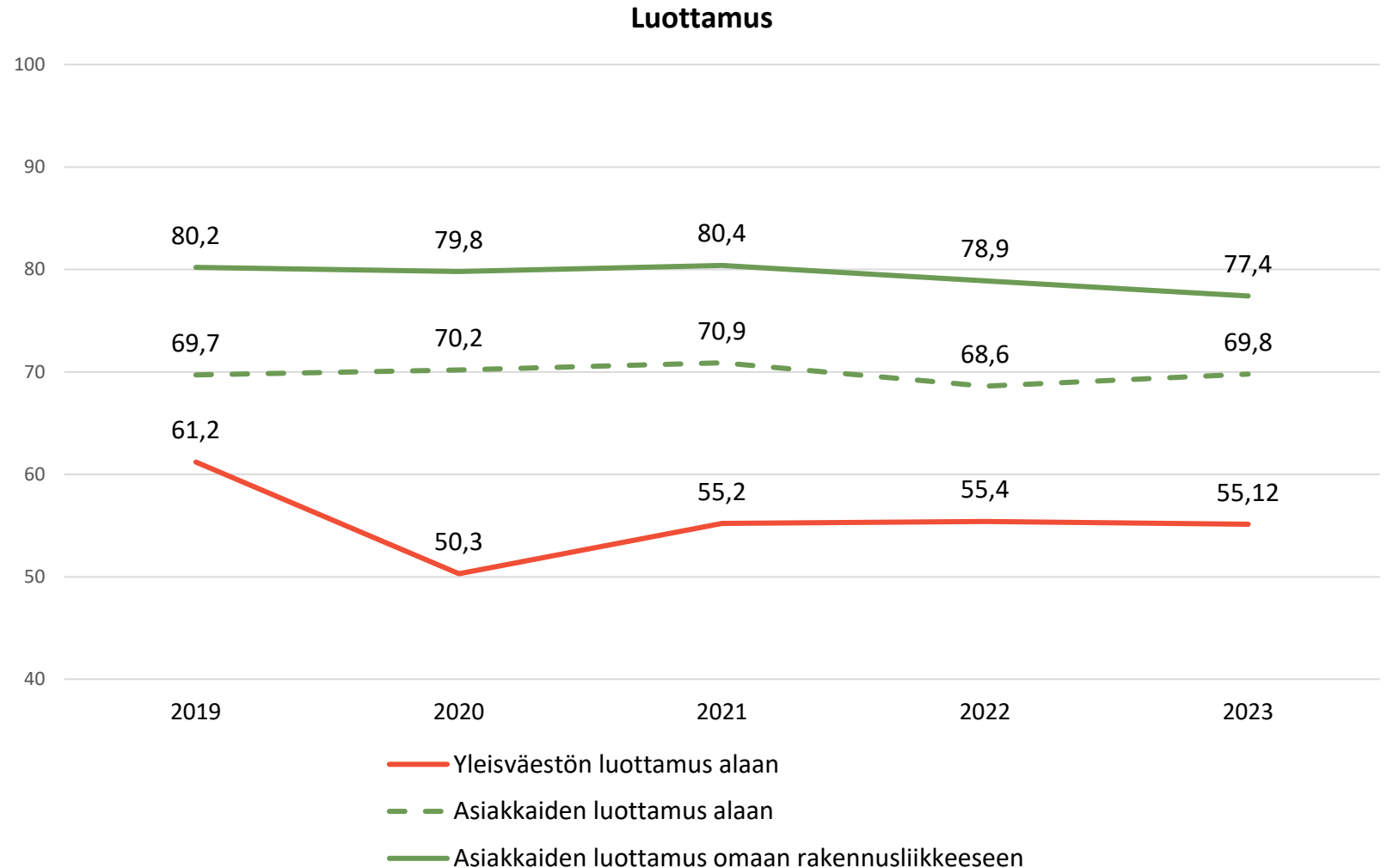
Uudisasuntorakentamisan asiakaskokemuksen aspektit Suomessa



Luottamus

Ero luottamuksessa alaa kohtaan yleisväestön ja asiakkaiden välillä on aiempien vuosien tapaan ristiriitainen ja jopa silmiinpistävän suuri.

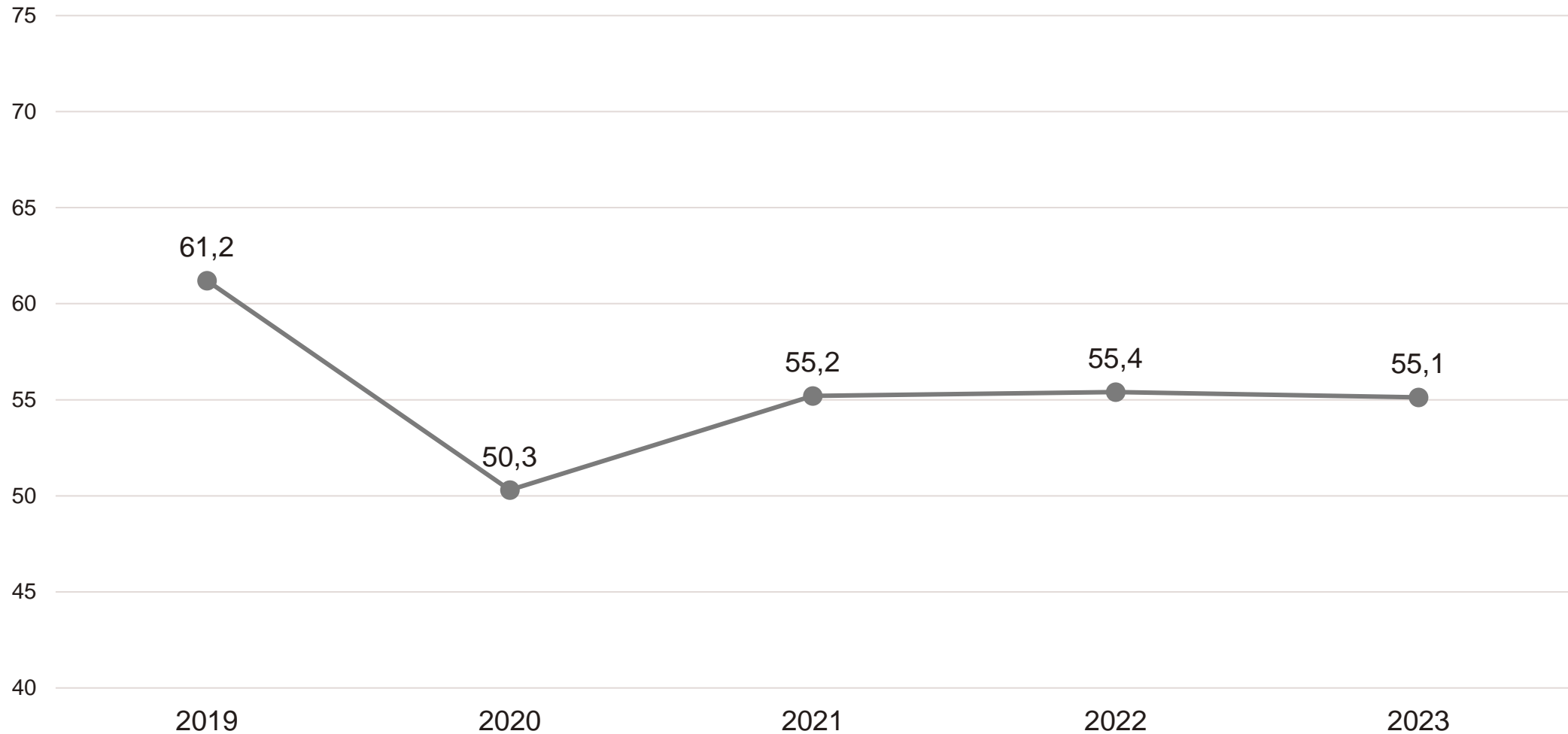
Sekä yleisväestön että asiakkaiden luottamus toimialaa kohtaan ovat viime vuosien tasolla. Asiakkaiden luottamus omaa rakennusliikettään kohtaan on hieman laskenut sen huippuvuosista 2019-2021, säilyen silti edelleen korkeana.



Yleisväestön tulokset

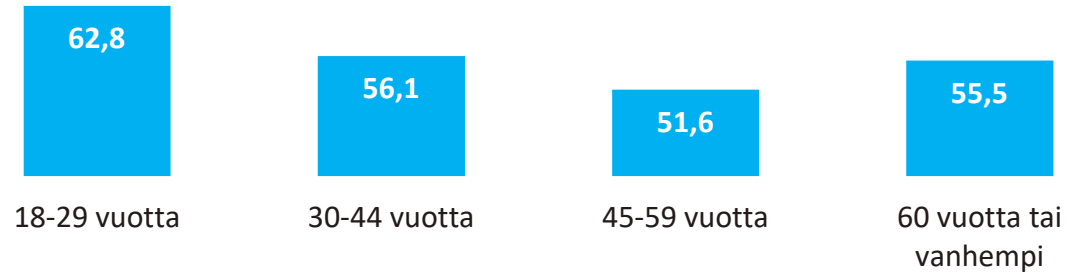
Luottamus alaan

Millainen luottamus teillä on rakennusalaan Suomessa?



Luottamus alaan

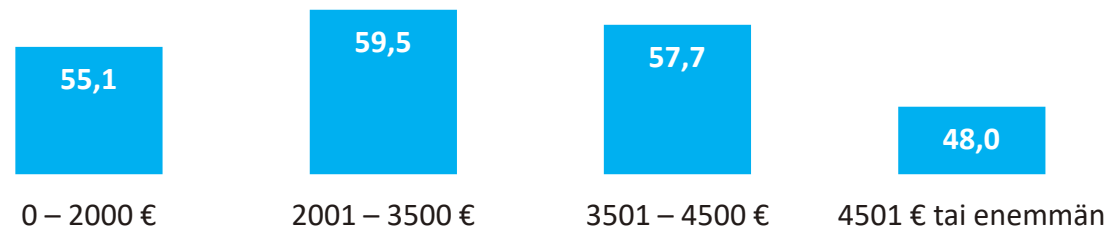
Ikäryhmä



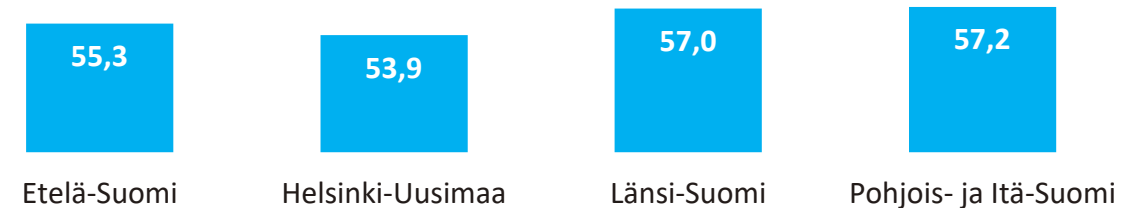
Sukupuoli



Tulot



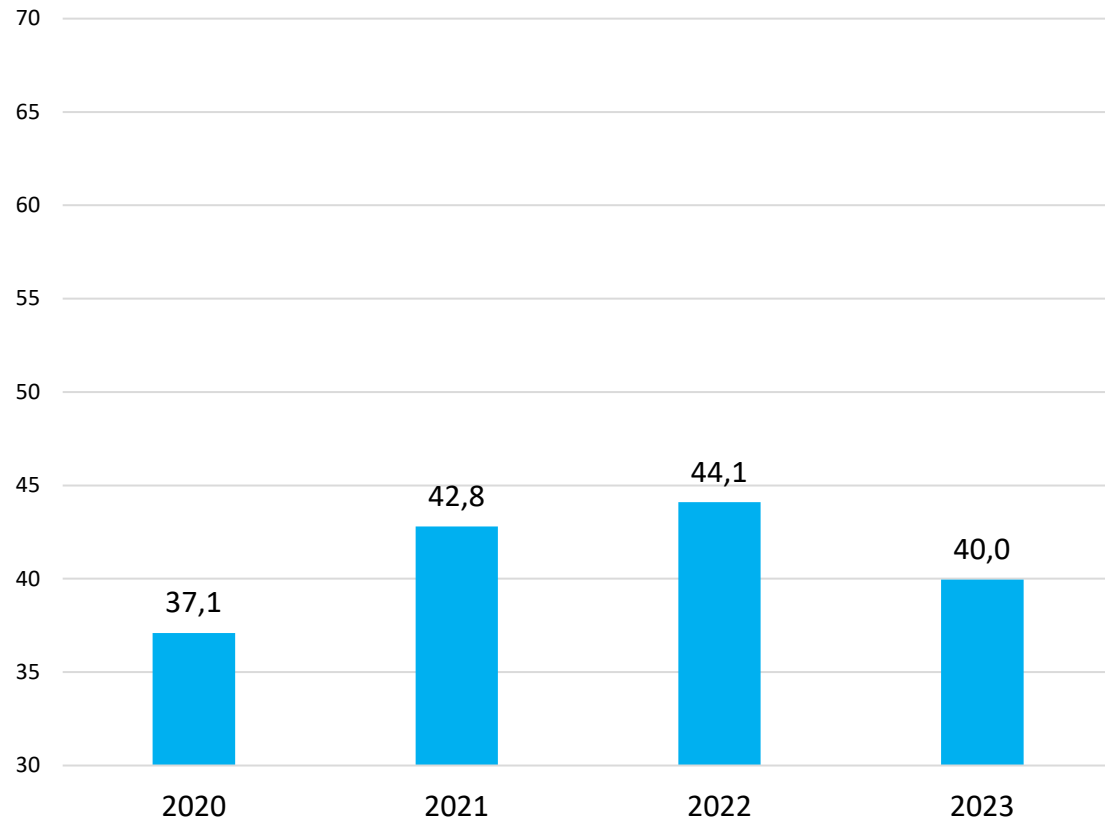
Alue



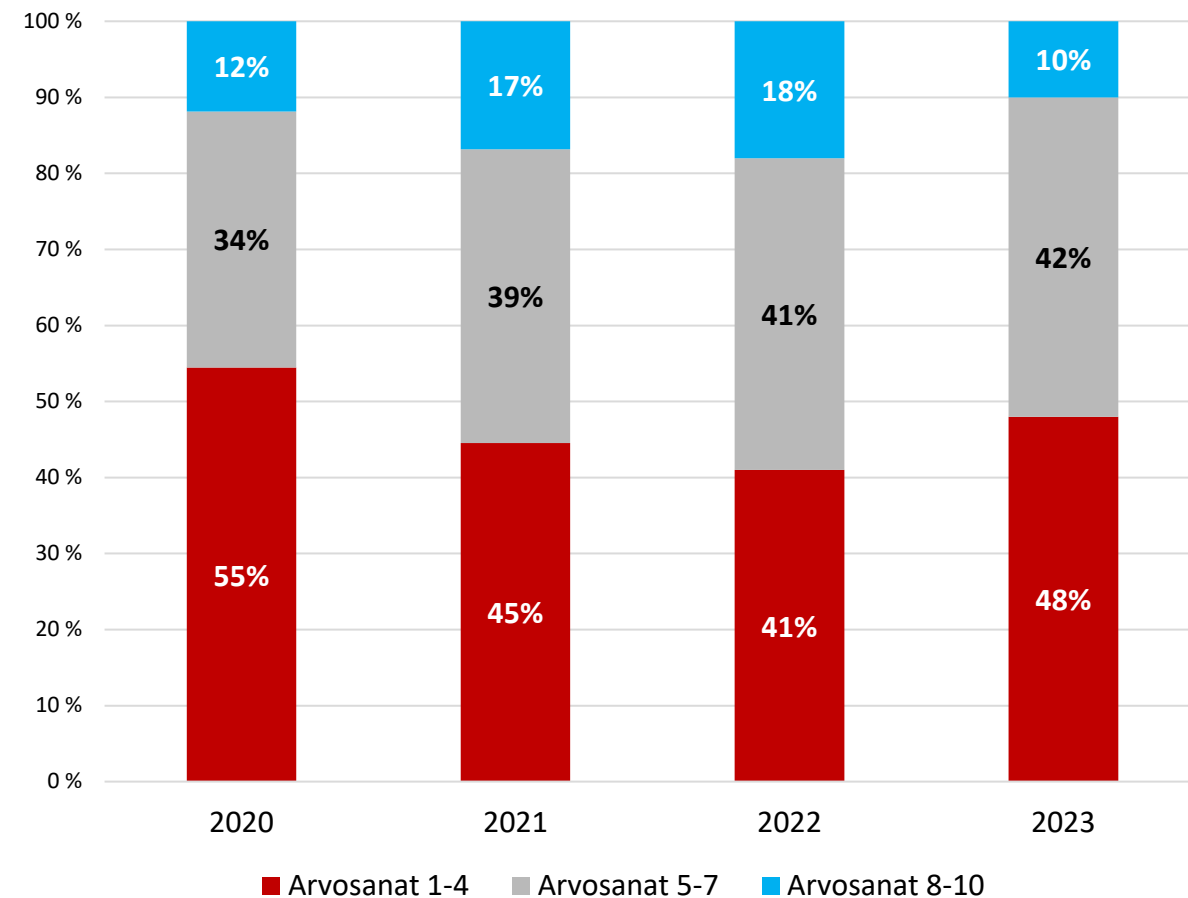
Taloyhtiölaina

Taloyhtiölainan avulla uusien asuntojen myyntihinta saadaan pienemmäksi: Koetko taloyhtiölainan enemmän mahdollisuutena vai riskinä?

(1=Erittäin suuri riski, 10=Erittäin suuri mahdollisuus)



EOS-vastaukset poistettu (2020: 13%, 2021: 19%, 2022:18%, 2023: 11%)



Taloyhtiölaina

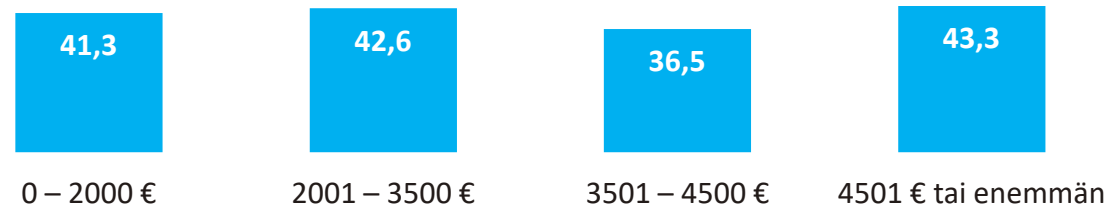
Ikäryhmä



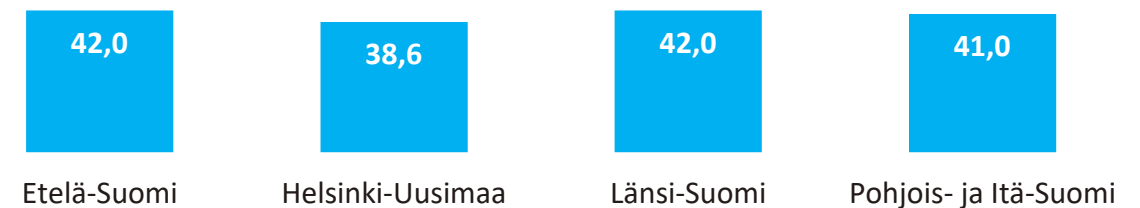
Sukupuoli



Tulot



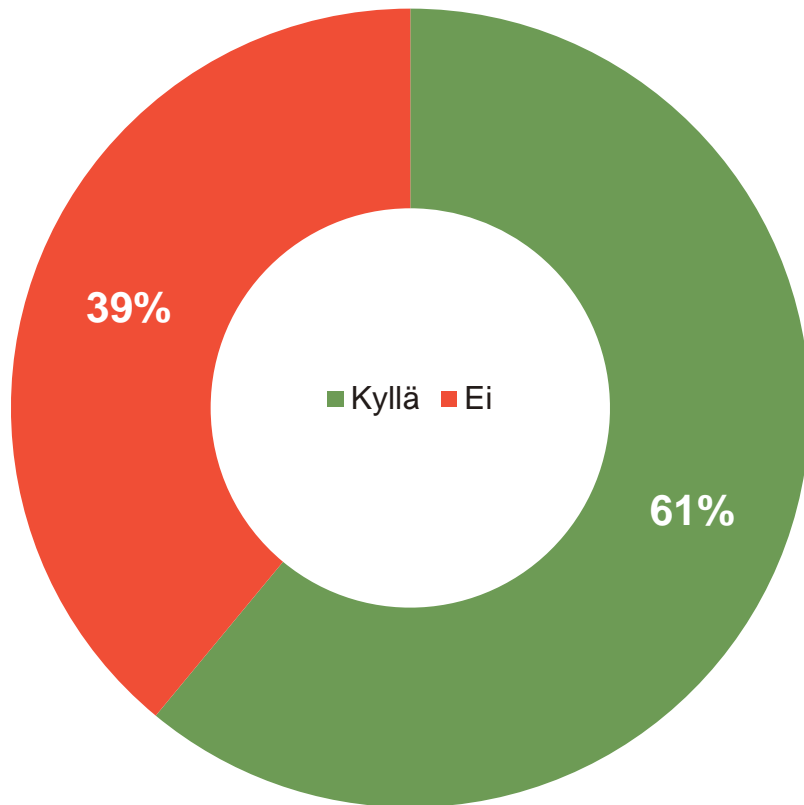
Alue



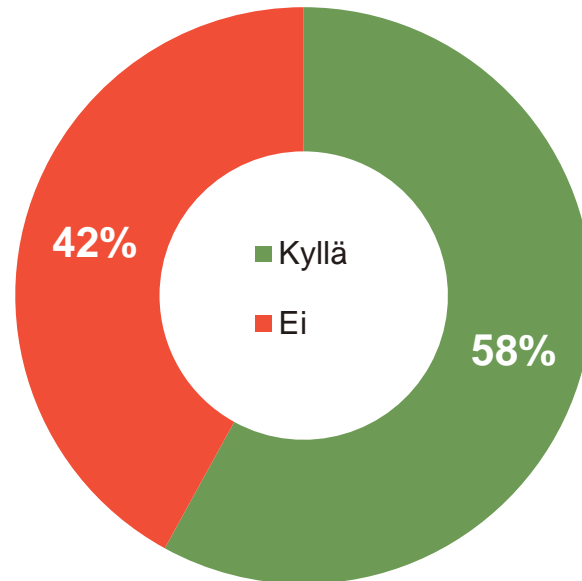
Uudisasunnon ostaminen tulevaisuudessa

Voisitteko ajatella tulevaisuudessa ostavanne rakennusliikkeen rakentaman uuden asunnon?

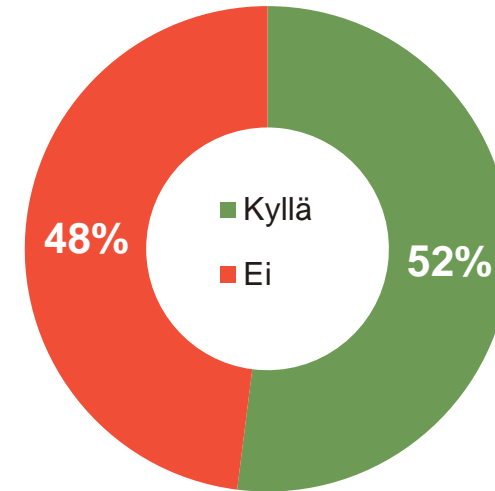
2023



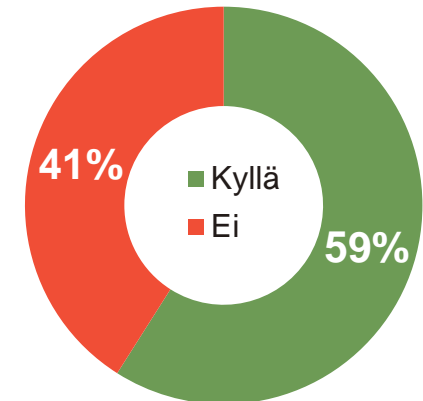
2022



2021

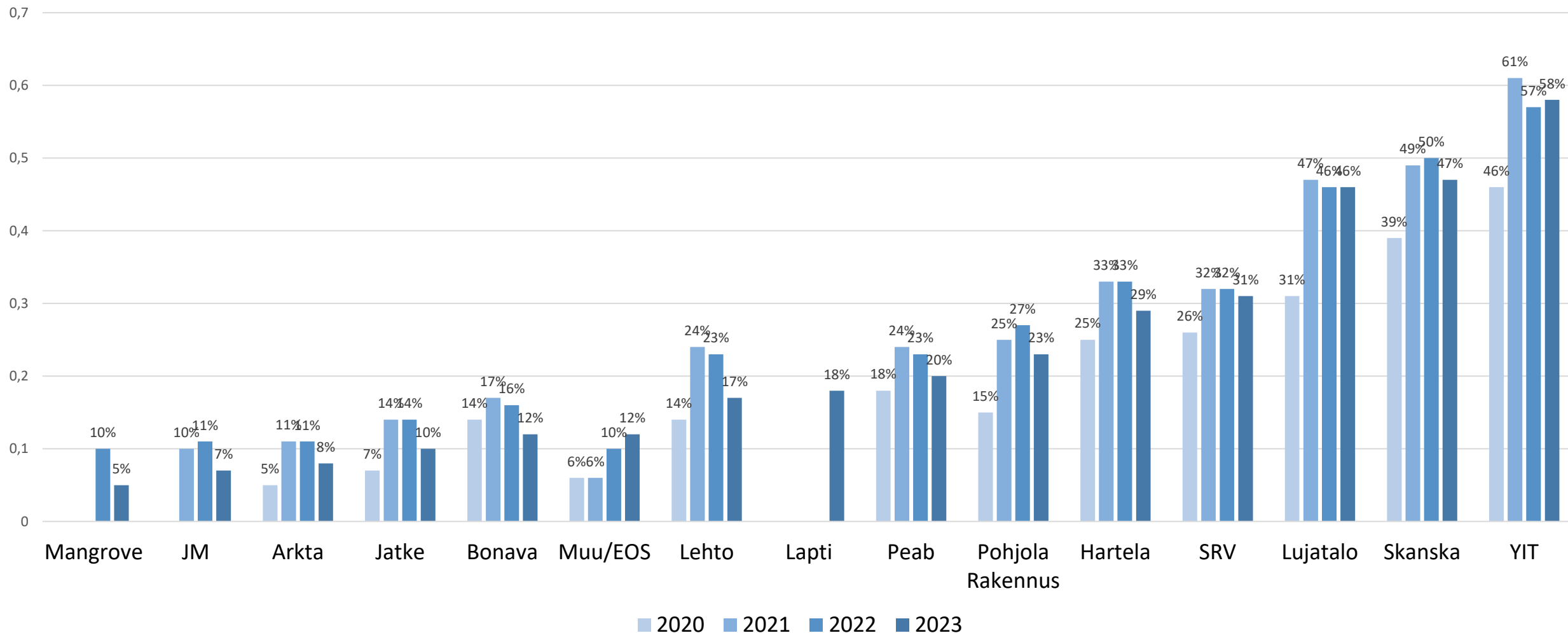


2020



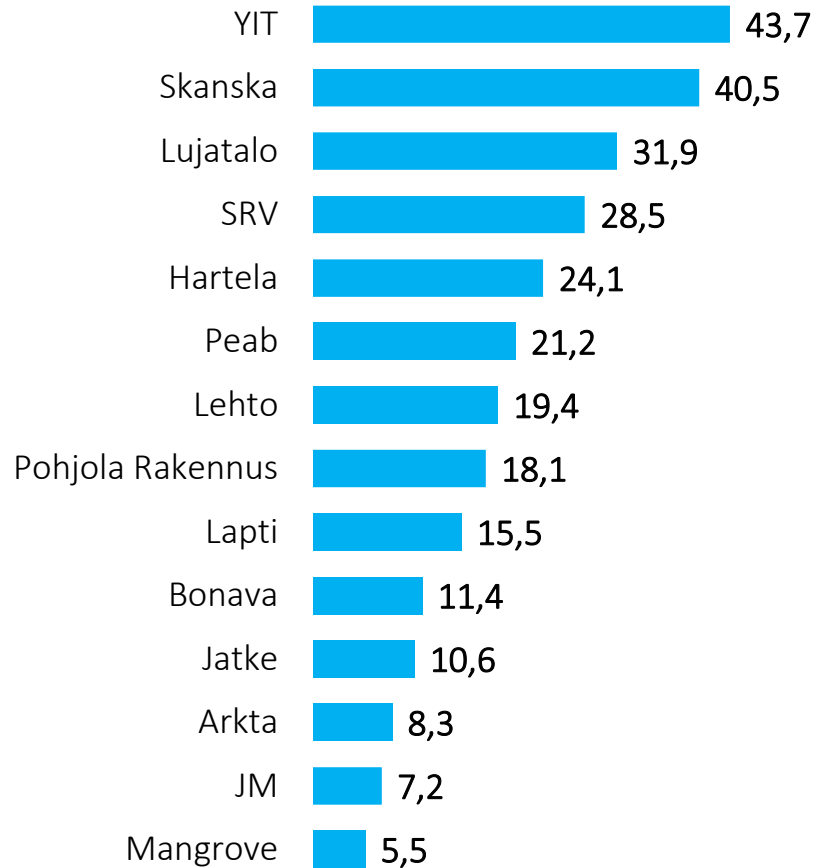
Brändi

Minkä yhtiöiden rakentamat asunnot voisivat tulla kyseeseen? (Monivalinta)



Brändi

Kuinka hyvin tunnet seuraavat yhtiöt?



Kuinka positiivinen tai negatiivinen on mielipiteesi/mielikuvasi seuraavista rakennusalan yrityksistä? (1 = erittäin negatiivinen, 10 = erittäin positiivinen)

