

LÄNNEN KIINTEISTÖPALVELU OY ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS 2009

Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

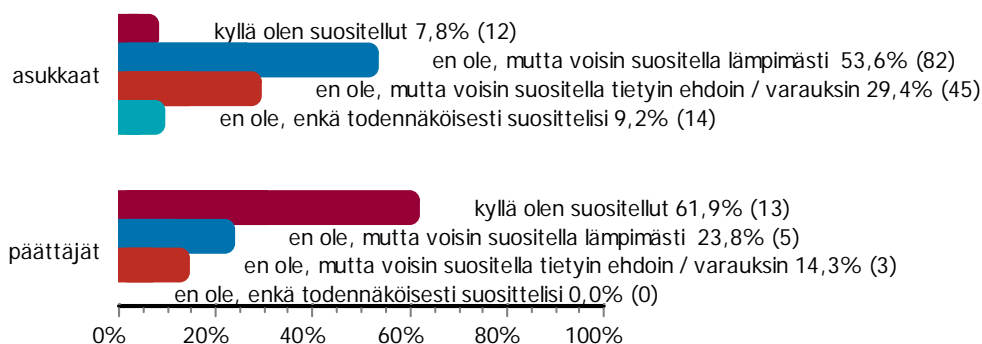
Lännen Kiinteistöpalvelu Oy teetti toukokuussa 2009 asiakastyytyväisyystutkimuksen, jonka käytännön toteutuksesta vastasi Innolink Research Oy. Kohderyhmään kuului kiinteistönhoitoon ja isännöintiin liittyvien palvelujen hankinnoista päättäviä sekä palvelujen käyttäjiä, eli taloyhtiöiden asukkaita.

Sisällöllisenä tavoitteena oli kartoittaa Lännen Kiinteistöpalvelun asiakasprofiilia ja selvittää asiakkaiden toimialalle asettamia vaatimuksia. Lisäksi kartoitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen toimintaan ja palveluihin. Vastaajilta kerättiin myös vapaamuotoista palautetta.

Vastaukset kerättiin pääosin Internet-kyselynä ja osin kirjeitse. Tutkimus perustuu 185 henkilön antamiin vastauksiin. Asukkaiden osalta kyselyjä palautui 164 ja päättäjien osalta 21. Kaikkien vastanneiden kesken arvottiin taulu-tv ja voittajalle on ilmoitettu henkilökohtaisesti. Onnittelut voittajalle ja suuret kiitokset kaikille vastanneille!

Asiakkaat valmiita suosittelemaan Lännen Kiinteistöpalvelun palveluita

Ilahduttavaa on, että kaikki päättäjät ja asukkaistakin valtaosa (91%) voisivat suositella Lännen Kiinteistöpalvelun palveluita tuttavilleen (Kuva 1). Tämä viestii luottamuksesta ja tyytyväisyydestä yrityksen toimintaan ja palveluihin. Suositteluarvot ovat myös kehittyneet positiivisesti edelliseen tutkimukseen (2007) nähden.



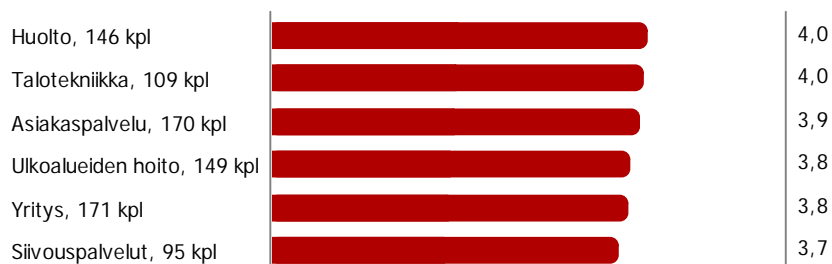
Kuva 1. Oletteko suositellut / suosittelisitteko Lännen Kiinteistöpalvelun palveluita tuttavillenne?

Päättäjät tyytyväisiä mm. palvelujen monipuolisuuteen ja yrityksen hintakilpailukykyyn

Monet yksittäiset tekijät yrityksen toiminnassa saavat erittäin hyvää palautetta. Esimerkiksi palvelut saavat päättäjiltä kiitosta monipuolisuudestaan (ylläpitohuollon, kiinteösiivouksen ja talotekniikan palvelut). Päättäjät ovat myös tyytyväisiä yrityksen hintakilpailukykyyn sekä muutos- ja ongelmatilanteiden hoitamiseen talotekniikkaan liittyen. Vastaajat kokonaisuutena antavat hyvää palautetta esimerkiksi palvelun ystävällisyydestä asiakaspalvelussa sekä yrityksen edistyskellisyydestä.

Länne Kiinteistöpalvelu onnistunut hyvin toiminnan eri osa-alueilla kokonaisuutena

Asiakkaat antavat hyvät kokonaisarvosanat Länne Kiinteistöpalvelun toiminnan eri osa-alueille (Kuva 2). Kaikkein parhaimmat arviot saavat huolto ja talotekniikka. Kaikkien osa-alueiden saamat kokonaisarvosanat ovat varsin korkeita.

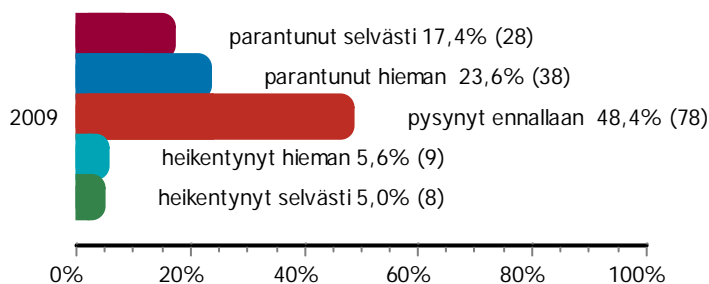


Kuva 2. Kokonaisarvosanat toiminnan eri osa-alueille (1=onnistunut erittäin huonosti... 5=onnistunut erittäin hyvin)

Asiakastyytyväisyys kehittynyt positiivisesti

Yhteensä 41 prosenttia vastanneista (36% asukkaista ja 71% päättäjistä) arvioi Länne Kiinteistöpalvelun toiminnan kokonaisuutena parantuneen viimeisen kahden vuoden aikana (Kuva 3).

Myös monet muut asiakastyytyväisyyden kehitystä kuvaavat mittarit (kuten suosittelu ja toimintaa yksityiskohtaisesti mittaavat tekijät kokonaisuutena) osoittavat positiivista kehityssuuntaa edelliseen tutkimukseen (2007) nähden.



Kuva 3. Miten arvioitte Länne Kiinteistöpalvelun toiminnan kokonaisuutena kehittyneen edellisen kahden vuoden aikana?

Kiitos

Asiakkaiden antamat arviot ovat erittäin tärkeitä toiminnan kehittämässä. Tutkimuksen perusteella aiomme panostaa asiakkaidemme tärkeiksi kokemuksiin asioihin sekä tutkimuksessa esiin tulleisiin kehittämiskohteisiin. Länne Kiinteistöpalvelu Oy sekä Innolink Research Oy kiittävät ja toivovat, että annatte arvokkaan palautteenne myös tulevaisuudessa.

Länne Kiinteistöpalvelu Oy

Harri Järvenpää
Toimitusjohtaja

Innolink Research Oy

Maria Nivala
Asiakasyhteyspäällikkö