

## ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY2012

*IVGPolarOy:ntoimintatapaankuuluusäännöllinenyhteydenpitovuokralaisiin.Tärkeimpiä palautekanaviammeonvuosittainenasiakastyytyväisyyskysely.Tarkastelemmekyselyn tuloksiakiinteistö-javastaajakohtaisesti.Kysely pohjaltateemmetarvittaviatoimenpiteitä jaasiakasyhteydenottoja.*

### Yhteenvedoasiakastyytyväisyyskyselystä

KiinteistöaloudenInstituutinvuosittaintoteuttamassaasiakastyytyväisyysvertailussa kerätääntietoatoimitila-asiakkaidentyytyväisyydestä tilaan,vuokranantajaansekä palvelusopimuksiin.Tänävuonnavertailuunosallistui14kiinteistöalalla toimivaa yritystä/rahastoa.Tutkimukseenhaastateltiin kaikkiaan1979yritystä.IVGPolarin asiakkaidenkyselyynvastasi210javastausprosentti ksisaatiin83%.Puhelinhaastattelu toteutettiinelo-lokakuussa.

Asiakkaidemmetyytyväisyydessätiloihinontapahtunutpositiivistakehitystä. Johtuenkiinteistöjemmesijainnista,IVGPolarin arvostusanaolaiempienvuosientapaan keskimääräistäheikompi koskienkiinteistönlähiympäristöäjasentarjoamiapalveluita sekäliikenneyhteyksiä.

Osa-aluekohtaisesti tarkasteltuna IVGPolarOy:n kokonaisaineistonparhaimmat arvostamismekokonaistyytyväisyydestävuokranantajaan.Selkeinpositiivinen ero vertailuaineistoon nähden on asiakkaidemmetyytyväisyystiedonkulkuunja yhteydenpitoon.

Eniten haasteita on vuokrasuhteeseensisältyvien palveluidenosa-alueella.Kehitettävää on mm.ulkoalueidenhoidossa.Asiakkaamme olivat palveluistatyytyväisimpiä yleisten tilojensiivoukseen.

Kiinteistökohtaisesti tarkasteltunaparhaiten kyselyssä sijoittuivat Helsingissä Pasilanraiti 5 ja Vantaalla Pakkalankuja 6.

*Kiitos kaikille kyselyyn vastanneille!*

---

**Kokonaistyytyväisyystiloihin** muodostuutilojensoveltuvuudestaomaan toimintaan, pohjaratkaisutoimivuudesta, valaistuksesta, sisäilmanlaadusta, muunneltavuudesta, tietotekniikkamahdollisuuksista, sijainnista, lähiympäristöstä ja sentarjoamistalpalveluista, liikenneyhteyksistä ja pysäköintimahdollisuuksista.

**Kokonaistyytyväisyysvuokranantajaan** muodostuuasiakkaanymmärtämisestäjatarpeiden tunteemisesta, ammattitaidosta ja asiantuntemuksesta, vuokraehtojen selkeydestä, vuokranantajan yhteyshenkilöntavoitettavuudesta, vuokranantajan/vuokranantajan edustajan kyvytötöistä, tuettavien asioiden, asiakaspalvelun sujuvuudesta, tiedonkulustajan yhteydenpidosta, tilanhinta-laatusuhteesta ja oimistajan imagostavuokranantajana.

**Kokonaistyytyväisyysvuokrasuhteeseensisältyviin palveluihin** muodostuuyleisten tilojensiivouksesta, kiinteistöjen jätetuollosta, ulkoalueidenhoidosta, huoltoyhtiön palvelustavikajareklamaatio tilanteissa, kiinteistöhuollon normaalista tasostajavartiointitajamuistaturvallisuuspalveluista.