

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2014

IVG Polar Oy:n toimintatapaan kuuluu säännöllinen yhteydenpito vuokralaisiin. Tärkeimpiä palautekanaviamme on vuosittainen asiakastyytyväisyyskysely.

Yhteenveto asiakastyytyväisyyskyselystä

Kiinteistöalouden Instituutin vuosittain toteuttamassa asiakastyytyväisyysvertailussa kerätään tietoa toimitila-asiakkaiden tyytyväisyydestä *tilaan, vuokranantajaan sekä palvelusopimukseen*. Tänä vuonna vertailuun osallistui 16 kiinteistöalalla toimivaa yritystä/rahastoa. Tutkimukseen tehtiin kaikkiaan 1942 puhelinhaastattelua. IVG Polarin asiakkaista kyselyyn vastasi 206 ja vastausprosentiksi saatiin 82 %. Puhelinhaastattelu toteutettiin elo-lokakuussa.

IVG Polarin asiakkaiden kokonaistyytyväisyys on pysynyt lähes edellisen vuoden tasolla. Kiinteistökohtaisesti tarkasteltuna tyytyväisimmät asiakkaat löytyvät Malmilta KOy Satomalmista ja KOy Kirkonkyläntie 3:stä sekä Pitäjänmäellä KOy Kernetintie 6:sta.

Osa-aluekohtaisesti tarkasteltuna IVG Polar Oy:n kokonaisaineiston parhaimmat arvostamat saimme tänäkin vuonna kokonaistyytyväisyydestä vuokranantajaan ja tulos yltää yli vertailuaineiston edustaman keskitason.

Parin edellisen vuoden kyselyn perusteella eniten haasteita on ollut kiinteistön palveluiden osalla. Tällä osa-alueella kokonaistyytyväisyys on nyt kehittynyt edelleen positiiviseen suuntaan. Eniten palautetta saimme ulkoalueiden hoidosta.

Tarkastelemme kyselyn tuloksia kiinteistö- ja vastaajakohtaisesti. Kyselyn pohjalta teemme tarvittavia toimenpiteitä ja asiakasyhteydenottoja.

Kiitos kaikille kyselyyn vastanneille!

Kokonaistyytyväisyys tiloihin muodostuu tilojen soveltuvuudesta omaan toimintaan, pohjaratkaisun toimivuudesta, valaistuksesta, sisäilman laadusta, muunneltavuudesta, tietotekniikkamahdollisuuksista, sijainnista, lähiympäristöstä ja sen tarjoamista palveluista, liikenneyhteyksistä ja pysäköintimahdollisuuksista.

Kokonaistyytyväisyys vuokranantajaan muodostuu asiakkaan ymmärtämisestä ja tarpeiden tuntemisesta, ammattitaidosta ja asiantuntemuksesta, vuokraehtojen selkeydestä, vuokranantajan yhteyshenkilön tavoitettavuudesta, vuokranantajan/vuokranantajan edustajan kyvystä toteuttaa sovitut asiat, asiakaspalvelun sujuvuudesta, tiedonkulusta ja yhteydenpidosta, tilan hinta-laatusuhteesta ja omistajan imagosta vuokranantajana.

Kokonaistyytyväisyys vuokrasuhteeseen sisältyviin palveluihin muodostuu yleisten tilojen siivouksesta, kiinteistön jätehuollosta, ulkoalueiden hoidosta, huoltoyhtiön palvelusta vika- ja reklamaatiotilanteissa, kiinteistöhuollon normaalista tasosta ja vartiointista ja muista turvallisuuspalveluista.