

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2015

IVG Polar Oy:n toimintatapaan kuuluu säännöllinen yhteydenpito vuokralaisiin. Tärkeimpiä palautekanaviamme on vuosittainen asiakastyytyväisyyskysely. Tarkastelemme kyselyn tuloksia kiinteistö- ja vastaajakohtaisesti. Kyselyn pohjalta teemme tarvittavia toimenpiteitä ja asiakasyhteydenottoja.

Yhteenveto asiakastyytyväisyyskyselystä

Kiinteistötalouden Instituutin vuosittain toteuttamassa asiakastyytyväisyysvertailussa kerätään tietoa toimitila-asiakkaiden tyytyväisyydestä *tilaan, vuokranantajaan sekä palvelusopimukseen*. Tänä vuonna vertailuun osallistui 20 kiinteistöalalla toimivaa yritystä/rahastoa. Tutkimukseen tehtiin kaikkiaan 2737 puhelinhaastattelua. IVG Polarin asiakkaista kyselyyn vastasi 218 ja vastausprosentiksi saatiin 88 %. Puhelinhaastattelu toteutettiin elo-lokakuussa.

Osa-aluekohtaisesti tarkasteltuna IVG Polar Oy:n kokonaisaineiston parhaimmat arvostamat saimme tänäkin vuonna kokonaistyytyväisyydestä vuokranantajaan. IVG Polarin tulos sijoittuu vertailuaineiston keskitason paremmalle puolelle.

Edellistenkin vuosien kyselyiden perusteella eniten haasteita on kiinteistöjen palveluiden osalla (siivous, huolto, jätehuolto, vartiointi). Tällä osa-alueella kokonaistyytyväisyys on kuitenkin kehittynyt edelleen positiiviseen suuntaan ja on vertailuaineiston keskitason yläpuolella. Parannettavaa löytyy mm. ulkoalueiden hoidossa. Asiakkaamme olivat palveluista tyytyväisimpiä yleisten tilojen siivoukseen ja vartiointiin.

Kaiken kaikkiaan IVG Polarin asiakkaiden kokonaistyytyväisyys on pysynyt edellisen vuoden tasolla. Kiinteistökohtaisesti tarkasteltuna tyytyväisimmät asiakkaamme löytyvät seuraavista kiinteistöistä: KOy Plaza Forte (Äyritie 12 C, Vantaa), KOy Satomalmi (Malminkaari 5, Helsinki) ja KOy Pasilanraitio 5 (Helsinki).

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.