

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2013

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.

Yhteenvedo asiakastyytyväisyyskyselystä

Kiinteistöalouden Instituutin vuosittain toteuttamassa asiakastyytyväisyysvertailussa kerätään tietoa toimitila-asiakkaiden tyytyväisyydestä *tilaan, vuokranantajaan sekä palvelusopimukseen*. Tänä vuonna vertailuun osallistui 19 kiinteistöalalla toimivaa yritystä/rahastoa. Tutkimukseen tehtiin kaikkiaan 2728 puhelinhaastattelua. IVG Polarin asiakkaita kyselyyn vastasi 215 ja vastausprosentiksi saatiin 81 %. Puhelinhaastattelu toteutettiin elo-lokakuussa.

Osa-aluekohtaisesti tarkasteltuna IVG Polar Oy:n kokonaisaineiston parhaimmat arvostamat saimme tänäkin vuonna kokonaistyytyväisyydestä vuokranantajaan ja IVG Polarin tulos sijoittuu parhaimpaan kolmannekseen.

Edellisen vuoden kyselyn perusteella eniten haasteita oli vuokrasuhteeseen sisältyvien palveluiden osalla. Nyt tällä osa-alueella kokonaistyytyväisyys on kehittynyt positiiviseen suuntaan. Kehitettävää on edelleen mm. ulkoalueiden hoidossa. Asiakkaamme olivat palveluista tyytyväisimpiä yleisten tilojen siivoukseen.

Kaiken kaikkiaan IVG Polarin asiakkaiden kokonaistyytyväisyys on pysynyt edellisen vuoden tasolla. Kiinteistökohtaisesti tarkasteltuna parhaiten kyselyssä sijoittuivat Polaris Business Park, Capella-talo, Pasilanraitio 5 ja Piispantilankuja 4(Scifin Alfa).

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 jätahuollosta, ulkoalueiden hoidosta, huoltoyhtiön palvelusta vika- ja reklamaatiotilanteissa, kiinteistöhuollon normaalista tasosta ja vartiointista ja muista turvallisuuspalveluista.