

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY2010

IVGPolarOy:ntoimintatapaankuuluusäännöllinenyhteydenpitovuokralaisiin.Tärkeimpiä palautekanaviaonvuosittainenasiakastyytyväisyyskysely.Kyselytulokset tarkastellaan kiinteistö-javastaajakohtaisesti.Tarvittaviatoinnimenpiteitäjaasiakasyhteydenottojakyselyn pohjaltaonjotehtyjatullaanedelleentekemään

Yhteenvedoasiakastyytyväisyyskyselystä

KiinteistöaloudenInstituutinvuosittaintoteuttamassaasiakastyytyväisyysvertailussa kerätääntietoatoimitila-asiakkaidentyytyväisyydestätilaan,vuokranantajaansekä palvelusopimukseen.Tänävuonnavertailuunosallistui13kiinteistöalallatoimivaa yritystä/rahastoa.Tutkimukseenhaastateltiin kaikkiaan1785yritystä.IVGPolarin asiakkaistakyselyynvastasi170javastausprosentiksi saatiin81%.Puhelinhaastattelu toteutettiinelo-syyskuussa.

IVGPolarOy:nkokonaisaineistonparhaimmatarvosanatanneittinäkinvuonna kokonaistyytyväisyydessävuokranantajaanjatulosestakehittynytpositiiviseensuuntaan. Selkeinpositiivinenerovertailuaineistoonnähdennasiakkaidemmetyytyväisyydessä tiedonkulkuunjyhteydenpitoon.

IVGPolarOy:nasiakkaidentyytyväisyyspalveluihin edustaavertailunkeskitasoa. Palveluidenosaltaedellisvuottakriittisemminasiakkaammearvioivatkiinteistöjen jätehuoltoa.Palveluistatyytyväisimpiä oltiinyleistentilojensiivoukseensekävartiointi -ja muihinturvallisuuspalveluihin.

KutenaiempinakinvuosinaIVGPolarinarvosanaoli keskimääräistäheikommitätulee kiinteistönlähiympäristöönjasentarjoamiinpalveluihinsekäliikenneyhteyksiin.IVG Polarintoimitilatsijaitsevateripuolillapääkaupunkiseutua,vainmuutamakohdesijaitsee ydinkeskustassatapäkaupunkiseudunaluekeskuksissa.

TyytyväisimmätvuokralaisetlöytyvättänävuonnaVantaaltaPakkalankuja6:staja Pakkalankuja7:stä.

Kokonaistyytyväisyystiloihin muodostuutilojensoveltavuudestaomaan toimintaan, pohjaratkaisun toimivuudesta, valaistuksesta, sisäilman laadusta, muunneltavuudesta, tietotekniikkamahdollisuuksista, sijainnista, lähiympäristöstä ja sentarjoamistapalveluista, liikenneyhteyksistä ja pysäköintimahdollisuuksista.

Kokonaistyytyväisyysvuokranantajaan muodostuu asiakkaanymmärtämisestä ja tarpeiden tuntemisesta, ammattitaidosta ja asiantuntemuksesta, vuokraehtojen selkeydestä, vuokranantajan yhteyshenkilön tavoitettavuudesta, vuokranantajan/vuokranantajan edustajan kyvystä toteuttaa sovitut asiat, asiakaspalvelun sujuvuudesta, tiedonkulusta ja yhteydenpidosta, tilanhinta-laatusuhteesta ja omissa tiloissa asiantuntijajavastavuosittain vuokranantajan.

Kokonaistyytyväisyysvuokrasuhteeseen sisältyviin palveluihin muodostuu yleistentilojensiivouksesta, kiinteistön jätehuollosta, ulkoalueiden hoidosta, huoltoyhtiön palvelustavika-jareklamaatio tilanteissa, kiinteistöhuollon normaalista tasostajavartiointitajamisturvallisuuspalveluista.