

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY2011

IVGPolarOy:ntoimintatapaankuuluusäännöllinenyhteydenpitovuokralaisiin.Tärkeimpiä palautekanaviaonvuosittainenasiakastyytyväisyyskysely.Kyselytulokset tarkastellaan kiinteistö-javastaajakohtaisesti.Kyselyn pohjalta tehdään tarvittavia kiinteistökohtaisia toimenpiteitä asiakas yhteydenottoja.

Yhteenvedon asiakastyytyväisyysvertailusta

Kiinteistöalouden Instituutin vuosittain toteuttamassa asiakastyytyväisyysvertailussa kerätään tietoa toimitila-asiakkaiden tyytyväisyydestä tilaan, vuokranantajaan sekä palvelusopimukseen. Tänä vuonna vertailuun osallistui 17 kiinteistöalalla toimivaa yritystä/rahastoa. Tutkimukseen haastatettiin kaikkiaan 2379 yritystä. IVGPolarin asiakkaiden tyytyväisyys vastasi 206 jävastausprosentiksi saatiin 80%. Puhelinhaastattelutoteutettiin elokuussa.

IVGPolarOy:n menestystoimitilojen asiakastyytyväisyysvertailussa ylittää vertailun keskitason. Asiakkaiden kokonaistyytyväisyydessä on havaittavissa positiivinen kehitys vuoden 2010 tuloksiin nähden.

IVGPolarOy:n kokonaisaineiston parhaimman osan antannettiin tänäkin vuonna kokonaistyytyväisyydessä vuokranantajaan jätettyjen kehittyneeseen suuntaan. Kysymyksiä tarkasteltuna asiakkaamme ovat tyytyväisiä tiedonkulkuun ja yhteydenpitoon.

Palveluiden osalta asiakkaamme arvioivat edellisvuotta kriittisemmin mm. ulkoalueiden hoitoa. Viimevuoteen nähden tyytyväisyys kiinteistöjen jätetuoltoon ja kiinteistöhuollon tasoon on noussut. Asiakkaiden kokonaistyytyväisyys palveluihin ylittää vertailun keskitason.

Tiloihin liittyvissä ominaisuuksissa selkeä positiivinen kehitys tapahtunut vuokralaisten tyytyväisyydessä sisäilman laatuun.

Tyytyväisimmät vuokralaiset löytyvät tänä vuonna Vaantaalta Pakkalankuja 6:sta ja Espoosta Polaris Business Parkin Capella-talosta.

Kokonaistyytyväisyystiloihin muodostuutilojen soveltuvuudesta omaan toimintaan, pohjaratkaisun toimivuudesta, valaistuksesta, sisäilman laadusta, muunneltavuudesta, tietotekniikkamahdollisuuksista, sijainnista, lähiympäristöstä ja sentarjoamista palveluista, liikenneyhteyksistä ja pysäköintimahdollisuuksista.

Kokonaistyytyväisyysvuokranantajaan muodostuu asiakkaan määrittämistä tarpeiden tuntemisesta, ammattitaidosta ja asiantuntemuksesta, vuokraehtojen selkeydestä, vuokranantajan yhteyshenkilön tavoitettavuudesta, vuokranantajan/vuokranantajan edustajan kyvytätönteutusta asovituksista, asiakas palvelun sujuvuudesta, tiedonkulusta ja yhteydenpidosta, tilanhinta-laatusuhteesta ja oimistajan imagosta vuokranantajana.

Kokonaistyytyväisyysvuokrasuhteeseen sisältyviin palveluihin muodostuu yleistilojen siivouksesta, kiinteistöjen jätetuollosta, ulkoalueiden hoidosta, huoltoyhtiön palvelusta vika-jareklamaatio tilanteissa, kiinteistöhuollon normaalista tasostajavartiointitajamuisen turvallisuuspalveluista.