

Lehdistötiedote

18.3.2019 klo 07.00

Bonavan asiakastytyväisyys kehittyi vuodessa erinomaisesti uudisasuntorakentaminen 2018 -tutkimuksessa

Uudisasuntorakentamisen EPSI Rating -asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset on julkistettu tänään 18.3.2019. Bonavan asiakastytyväisyys kehittyi erinomaisesti vuoden takaisesta nousten seitsemän (7) prosenttia ja asiakasuskollisuus yli kahdeksan (8,5) prosenttia. Myös imagoon, tuotteen- ja palvelun laatuun liittyvät tekijät nousivat viime vuodesta hienosti.

”Olemme vuoden aikana panostaneet asiakastytyväisyyteen ja on hienoa huomata, että panostuksemme tuottavat tulosta. Etenkin Bonava-kotien pohjaratkaisut ja varustetasot sekä palvelumme sai erinomaiset arviot, mistä olemme todella iloisia. Jatkamme siis palvelumme ja viihtyisien Bonava-naapurustojen kehittämistä asiakkaitamme kuunnellen”, sanoo kaupallinen johtaja **Virpi Takala** Bonavalta.



Bonava: Steniuksenkumpu, Espoo

Bonava oli mukana kolmatta kertaa EPSI Ratingin asiakastytyväisyystutkimuksessa, jossa selvitetään uudisasunnon ostajien tyytyväisyyttä rakennusliikkeisiin. Tulokset kirjataan indeksillä 0–100, jossa 75 on erittäin hyvä taso. Alan asiakastytyväisyys oli 78,8 ja noussut jopa neljä indeksipistettä vuodesta 2017, mikä on erittäin suuri nousu yhden vuoden aikana. Bonavan asiakastytyväisyys nousi 5 indeksipistettä ja jäi vain 1,4 indeksipistettä alle alan asiakastytyväisyyden keskiarvon ollen 77,4 indeksipistettä (72,4) ja asiakasuskollisuus 79,3 (73,1) indeksipistettä.

”Bonava on selkeästi panostanut asiakastytyväisyyteen huomattavan paljon vuoden 2018 aikana, näin suurta kehitystä näkee harvoin toimialatutkimuksissamme. Alueellisesti katsottuna Helsinki-Uudenmaan ulkopuolella Bonava myös asettuu aivan asiakastytyväisyyden kärkeen,” kommentoi **Heidi Laitinen**, EPSI Ratingin maajohtaja.



Bonavalta kodin ostaneista ja kyselyyn osallistuneista asiakkaista 89 prosenttia oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä Bonavaan. Bonava saa tutkimuksen mukaan kiitosta asuntojen pohjaratkaisuista ja varuste-
tasosta, kuten keittiöiden varusteista. Nämä osa-alueet myös ylittivät toimialan yleisen tason. Myös
asiakaspalvelun osalta vastaajat olivat tyytyväisiä. Alalla on silti yhä syytä kehittää edelleen niin asuntoja ja
yhteistiloja kuin palveluakin asiakaslähtöisesti.

EPSI Ratingin Rakennusteollisuus RT:n jäsenyrityksille tekemä tutkimus uudisasuntorakentamisesta
selvittää yhtiöiden asiakastyytyväisyyttä. Tutkimuksessa selvitetään toimialan yhtiöiden imagoa, asiakkaiden
odotuksia, tuote- ja palvelulaatua sekä vastinetta rahalle. Tutkimuksen kohderyhmä koostuu suomalaisista
yksityisasiakkaista, jotka ovat ostaneet uudisasunnon ja asunto on luovutettu vuoden 2018 aikana.
Haastateltavat poimittiin satunnaisotantana yritysten asiakasrekistereistä. Tutkimus toteutettiin
puhelinhaastatteluna asunnonostajille 28.1-24.2.2019, ja siihen osallistui 818 asunnonostajaa.

Uudisasuntorakentaminen 2018 -tutkimuksen yhteenveto: [http://www.epsi-
finland.org/report/uudisasuntorakentaminen-2019/](http://www.epsi-finland.org/report/uudisasuntorakentaminen-2019/)

Lisätietoja:

Virpi Takala, kaupallinen johtaja, Bonava Suomi Oy, puhelin 010 400 2723 ja **Joanna Linnermo-
Kumpuoja**, viestintäpäällikkö, Bonava Suomi Oy, 010 400 2778 tai viestinta@bonava.fi

*Bonava on Pohjois-Euroopan johtava asuntorakennuttaja. Olemme luoneet koteja ja naapurustoja jo 1930-luvulta lähtien. Bonava toimii
Ruotsissa, Saksassa, Suomessa, Tanskassa, Norjassa, Pietarissa, Virossa ja Latviassa 2100 ammattilaisen voimin. Liikevaihtomme
vuonna 2018 oli 1,37 miljardia euroa. Bonava on listattu Nasdaq Tukholmassa.*