



Isännöinnin Asiakaskuuntelututkimus™ 2017

Tampereen Ammatti-isännöitsijät Oy

Yritysraportti

Tulokset (päivitetty 18.4.2017)

Vastaajamäärä (N) = 41

Isännöinnin Asiakaskuuntelututkimus™ 2017 Perustiedot

- Tutkimuksella selvitettiin taloyhtiöiden hallitusten jäsenten asiakaskokemuksia isännöintipalvelusta.
- Kohderyhmä ja jakelu: Kyselykutsut lähetettiin sähköpostilla isännöintiyrityksen toimesta omien asiakastaloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajille ja jäsenille.
- Vastaajia muistutettiin vastausajan puolesta välissä.
- Toteutustapa: web-kysely, avoin vastauslinkki, vastaaminen nimettömänä.
- Toteutusajankohta: 1.-19.2.2017
- Vastaajamäärä näkyy raportin etusivulla.
- Tutkimuksen koordinointi: Suomen Isännöintiliitto ry
- Tutkimuksen toteuttaja: Good House Oy

Yleistä yrityksenne tulostasosta:

- Yrityksenne tulokset ovat erinomaiset!
- Tulosta rakentavat tyytyväisten vastaajien erittäin suuret osuudet sekä kriittisten vastausten puuttuminen käytännössä kokonaan.
- Suhteessa omaan vertailuryhmään (Pirkanmaa/Häme, N=1373) tulokset ovat kaikilta osin vertailuryhmää paremmat.
- Verrattuna edelliseen tutkimukseen (2015) tulokset ovat suunnilleen samalla tasolla.
- Kokonaisarvio isännöintipalvelusta on erinomainen. Kokonaisarvion arvosana (4,39) on vertailuryhmää merkittävästi parempi (+0,37). Vastaajista 97% antaa kokonaisarvosanan hyvä tai erinomainen (vertailuryhmässä 79%). Kriittiset arviot puuttuvat kokonaan. Verrattuna edelliseen tutkimukseen kokonaisarvosana on pysynyt samalla tasolla.
- NPS-suosittelemisindeksin tulos (63) on erinomainen ja edelleen parantunut edellisestä tutkimuksesta (+2). Suhteessa vertailuryhmään tulos on merkittävästi parempi (+38). Suosittelevien osuus (66%) on merkittävästi korkeampi kuin vertailuryhmässä (43%). Ei-suosittelevia on vain 2% vastaajista (vertailuryhmässä 18%), mikä on vertailuryhmässä poikkeuksellista.

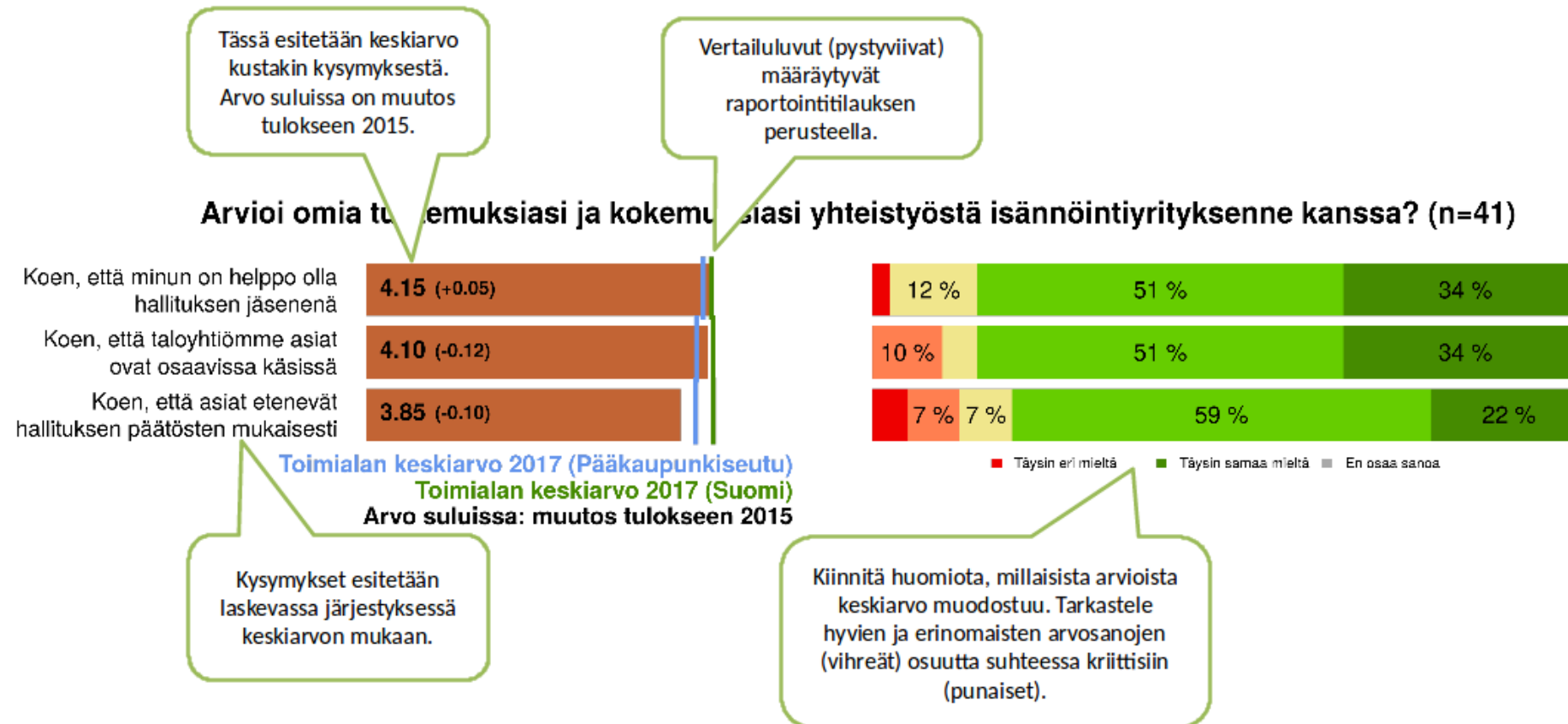
Nykyisen yhteistyön arviointi ja luottamus isännöintiyritykseen tulevaisuudessa:

- Yksittäisten kysymysten tulokset läpi koko tutkimuksen ovat kiitettävällä yli 4,00-tasolla, osittain jopa 4,50-tasolla, ja kaikissa kohdissa vertailuryhmää paremmat.
- Kriittisiä arvioita (arvosanat 1 ja 2) on erittäin vähän, vain muutamia yksittäisiä koko tutkimuksessa.
- Verrattuna edelliseen tutkimukseen tulokset ovat osittain parantuneet ja osittain hieman heikentyneet. Tulosuutokset eivät kuitenkaan ole merkittäviä.

Henkilöarvioinnin tulostaso:

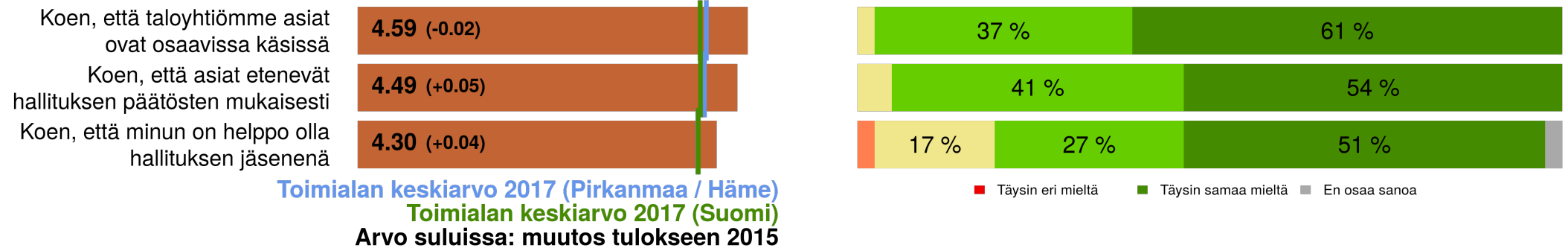
- Henkilötason tulosten tarkastelussa tulee huomioida, että pienillä vastaajamäärillä keskiarvoissa voi esiintyä suuria heilahteluja.
- Isännöitsijäkohtaiset tulokset ovat tasaisen erinomaisella tasolla kaikilla isännöitsijöillä. Muutamaa yksittäistä tulosta lukuun ottamatta kaikki tulokset ovat reilusti yli 4,00-tason. Henkilöiden välillä tuloksissa ei ole merkittäviä eroja.
- Myös henkilötason tulokset ovat kaikilta osin vertailuryhmää paremmat.

Näin luet raporttia



Nykyisen yhteistyön arviointi

Arvioi omia tuntemuksiasi ja kokemuksiasi yhteistyöstä isännöintiyrityksenne kanssa? (n=41)



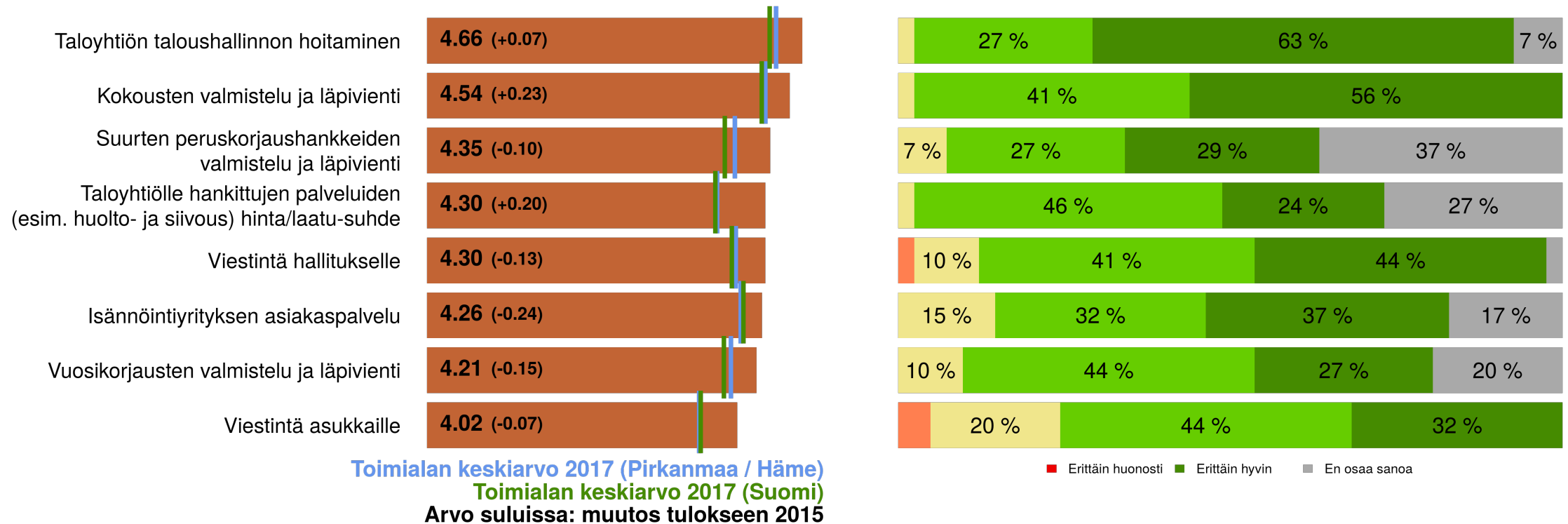
Nykyisen yhteistyön arviointi

Millaisen kokonaisarvion annat isännöintipalvelusta? (n=41)



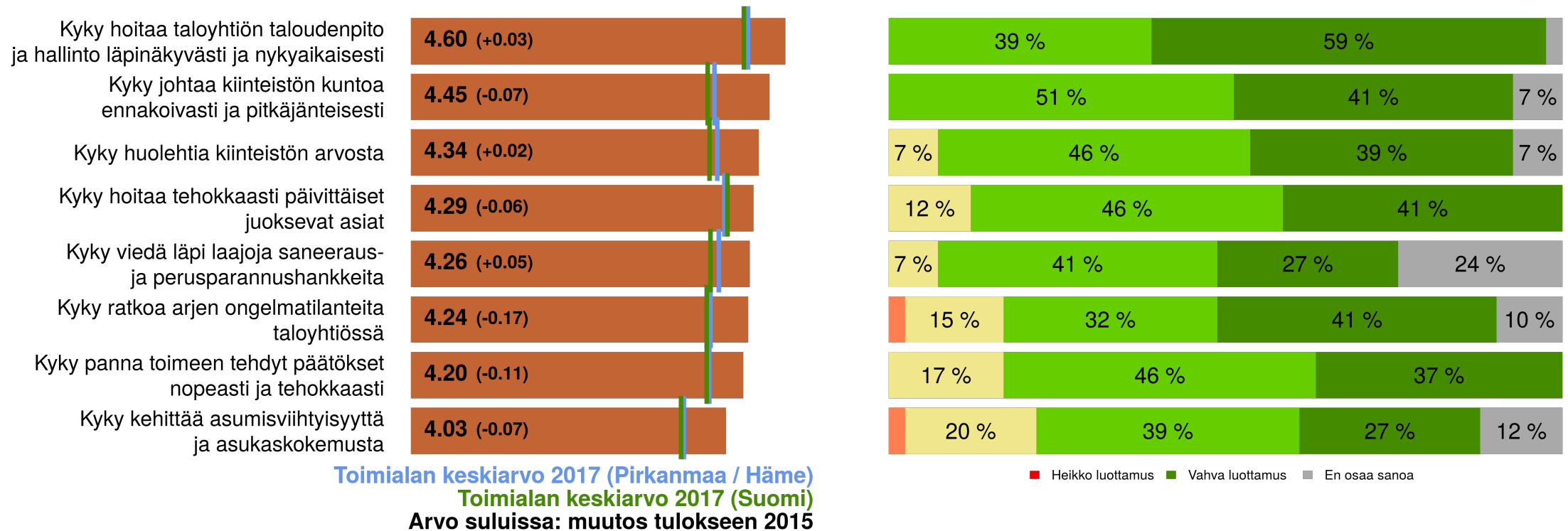
Nykyisen yhteistyön arviointi

Miten hyvin isännöintiyritys on onnistunut seuraavissa asioissa? (n=41)



Luottamus isännöintiyritykseen tulevaisuudessa

Kun mietit tulevaisuutta 1-3 vuoden tähtäimellä,
miten luotat isännöintiyrityksenne kykyyn palvella taloyhtiötänne seuraavissa asioissa: (n=41)



Suosittelu

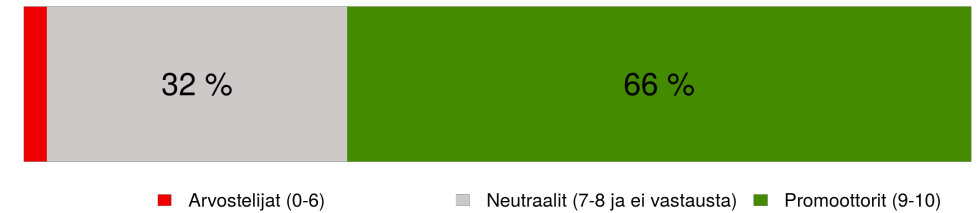
Olisitko valmis suosittelemaan isännöintiyrityksen palveluja esim. ystävällesi? (n=41)

Suositteluindeksi 2017: 63

Suositteluindeksi 2015: 61

Toimialan keskiarvo 2017 (Pirkanmaa / Häme): 25

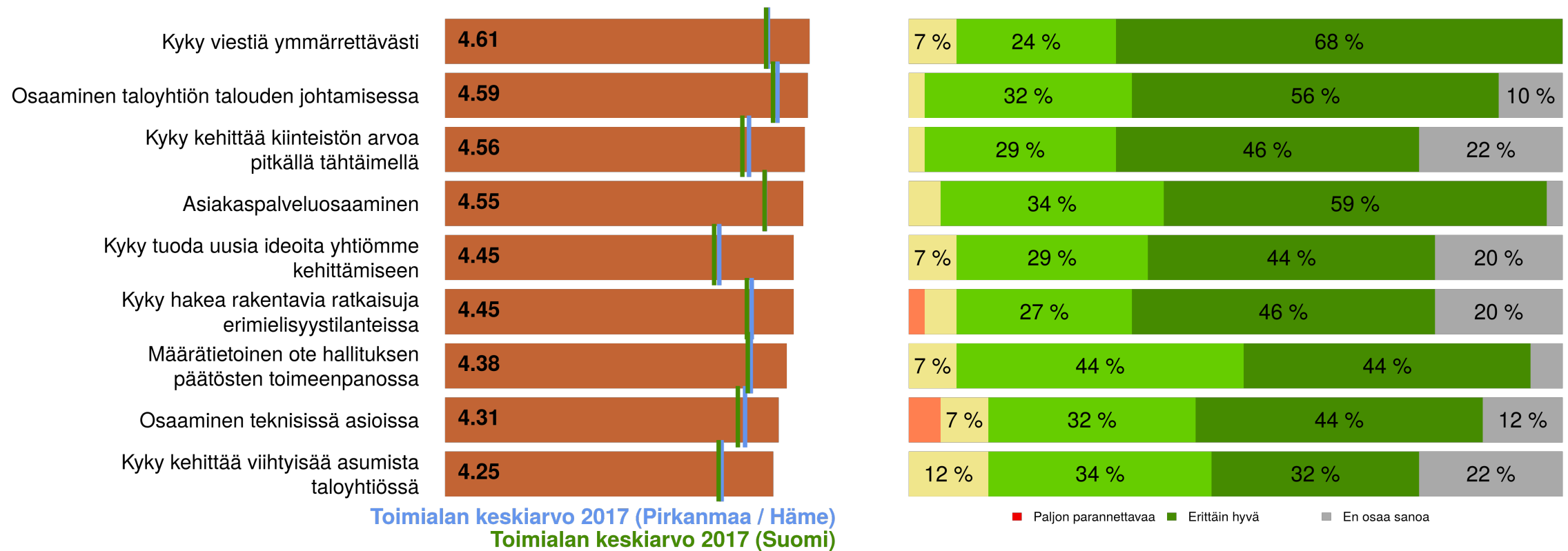
Toimialan keskiarvo 2017 (Suomi): 24



Suosittelukysymys on kysytty Net Promoter Score -mallilla. Suositteluindeksi lasketaan "promootorien" ja "arvostelijoiden" prosenttiosuuksien erotuksena.

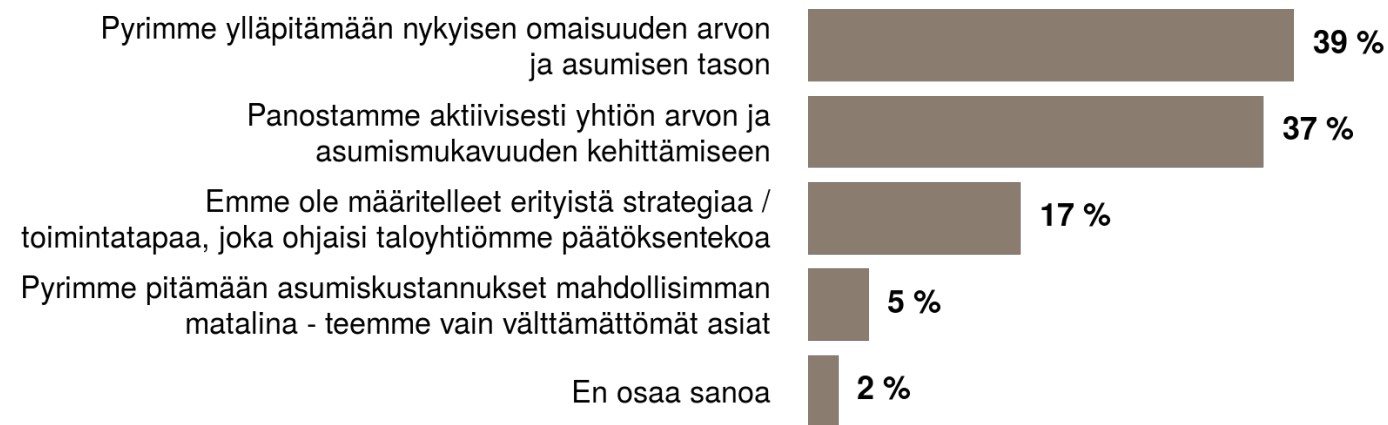
Isännöitsijän arviointi

Arvioi taloyhtiönne oman isännöitsijän toimintaa (n=41)

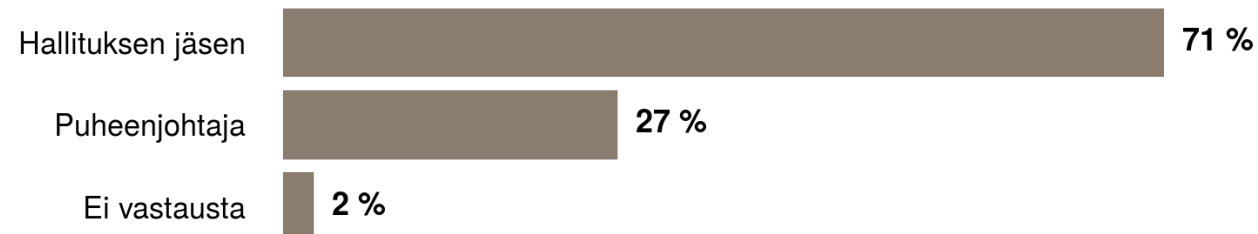


Taustatiedot

Mikä seuraavista kuvaa parhaiten taloyhtiönne toimintatapoja? (n=41)



Asemasi taloyhtiössä (n=41)



Avoimet vastaukset erillisessä pdf-dokumentissa