Prognoscentrets branschmätning
styckebyggda småhus

Kundnöjdhet 2022

Sedan 2017 mäter Prognoscentret kundnöjdhet tillsammans med Sveriges småhustillverkare.

Hur nöjda är svenska småhusköpare?

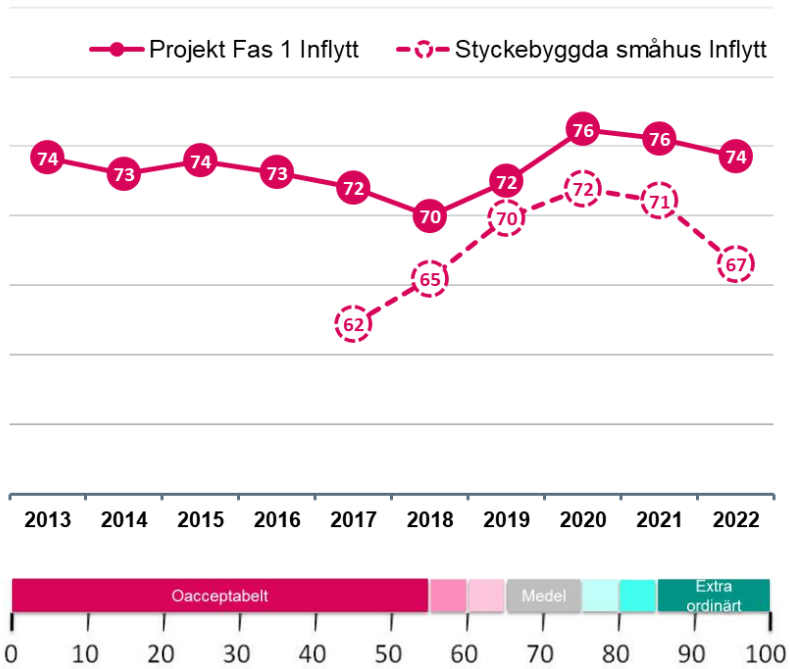
Sjunkande nöjdhet hos småhusköpare

Köpare av styckebyggda småhus är nöjda, men inte mer än så, med den leverantör som man köpt huset av. NKI-värdet har försämrats relativt mycket det senaste året och ligger nu på 67 vilket är strax över gränsen för medelnöjda kunder.

Som referensmått används NKI-värdet för Prognoscentret andra branschmätning som avser köpare av projektbyggda bostäder. Avståndet i nöjdhet mellan dessa delbranscher är nu större än på många år.

2022 har varit ett krävande år för småhusbranschen. Den höga efterfrågan under pandemin har medfört svårigheter att leverera med högsta kvalitet. Lägger vi sedan till materialbrist och kostnads-ökningar så är en sjunkande nöjdhet en väntad följd.

På nästa sida ska vi fördjupas oss i vad som driver och påverkar hur nöjd småhusköparen blir.



Nöjd Kund Index *är en sammanvägning av tre frågor:*

- *hur nöjd kunden är med företaget totalt sett.*
- *i vilken utsträckning företaget uppfyllt kundens förväntningar.*
- *hur nära eller långt ifrån ett ideal har företaget varit.*

Svaren anges på en tiogradig skala som räknas om till ett index mellan 0 och 100. Värden mellan 65 och 75 motsvarar en medelgod kundnöjdhet.

Antal svar 2022
2070 i inflyttningsfasen

Svarsfrekvens per bostad
54%

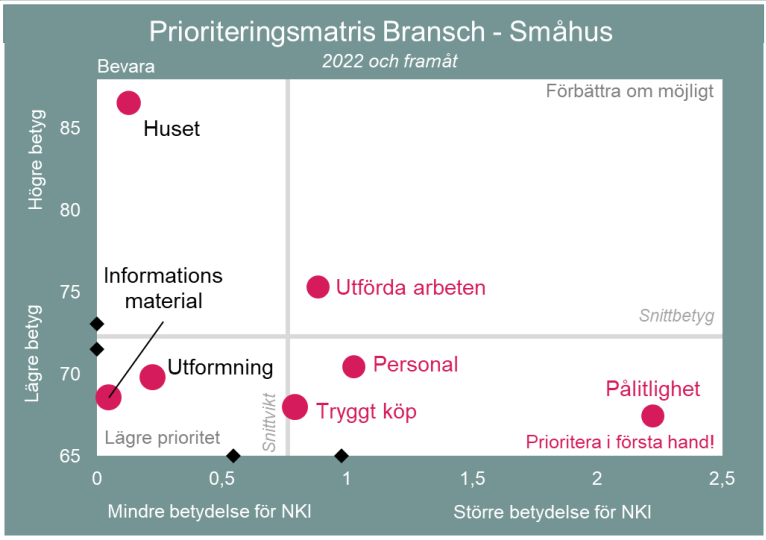
Prognoscentret

Drivkrafter för nöjdhet vid inflyttning

Liksom tidigare år kan vi konstatera att småhusköparna anser att kvaliteten på själva huset är mycket hög, men det bidrar inte i något större avseende till att göra dem nöjda. Huset har de själva valt och utformat vilket gör att det snarare uppfattas som kundens verk än småhusleverantörens förtjänst. Branschen gör klokt i att bibehålla den höga huskvaliteten eftersom en försämring troligtvis leder till ökad betydelse för nöjdheten. Dessutom är det viktigt att prioritera följande för att öka nöjdheten:

Ett mer pålitligt agerande – Pålitligheten har ökat i betydelse för kundnöjdheten och ska fortsatt prioriteras i första hand. Ett mer pålitligt agerande innebär bl.a. att hålla löftet om att leverera ett felfritt hus och att hantera de fel som kunden upplever på ett bra sätt. Pålitligheten har försämrats relativt mycket under 2022 vilket till stor del förklarar den sjunkande kundnöjdheten. Ett nytt problem är att förmågan att hålla tidsplaner försämrats avsevärt. Kunderna upplever också betydligt fler fel och också större brister i felhanteringen.

Ett tryggare köp – Här ser vi att betygen sjunker framförallt p.g.a. en minskad känsla av trygghet och kontroll hos kunderna samt bristande information om leverantörens skyldigheter.



Bättre personlig service – Personalens arbete har betydelse för kundnöjdheten. Betyget har försämrats med fyra poäng. Motsvarande värde för projektbyggda bostäder ligger elva poäng högre vilket visar på stor förbättringspotential. Genom att vara mer synliga och leda kunderna genom köp- och byggprocessen kan upplevelsen av den personliga servicen och därmed nöjdheten förbättras.

Högre kvalitet på utförda arbeten – Branschens fjärde prioriterade område är kvaliteten på hantverksarbeten där nivån också har försämrats sedan i fjol. Bristande hantverkskvalitet resulterar ofta i det kunden upplever som fel i sin bostad.

Årets bästa prestationer:

1. Eksjöhus	**NKI 72**
2. Fiskarhedenvillan	**NKI 71**
3. SmålandsVillan Älvsbyhus	**NKI 70**

Definition för utmärkelser - Årets nöjdaste kunder

- *Företaget ska ha genomfört sin undersökning enligt Prognoscentrets riktlinjer.*
- *Minst 30 svar samt en svarsfrekvens som är högre än den lägsta kvartilen i branschmätningen krävs.*
- *En koncern kan ha flera tävlande värden om det finns dotterbolag med eget bolagsnummer.*