



Prognoscentrets branschmätning

Styckebyggda småhus

Sedan 2017 mäter Prognoscentret kundnöjdhet tillsammans med Sveriges småhustillverkare. Denna rapport sammanfattar resultatet för 2025.



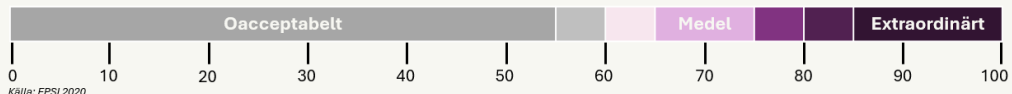
Hur nöjda är de svenska småhusköparna?

2025 var ett fantastiskt år att köpa hus

Småhusleverantörerna fortsätter att ha allt nöjdare kunder. Efter den stora uppgången 2024 har NKI-värdet ökat ytterligare tre enheter under 2025 och ligger nu på mycket höga 77. Värdet är det högsta som har noterats sedan mätningarna startade 2017 och ska tolkas som att kunderna är mycket nöjda.

De senaste årens tuffa marknad går tydligt att spåra i undersökningen. Till exempel är antalet svar 2025 bara en tredjedel av vad det var för två år sedan. Men de tuffa tiderna har uppenbart gett företagen möjlighet att ta hand om sina kunder på ett ypperligt sätt.

På nästa sida ska vi fördjupas oss i vad som driver och påverkar hur nöjd småhusköparen blir eller med andra ord vad branschen bör fokusera på för att uppnå en stabil och hög kundnöjdhet över tid. Lyckas inte branschen med det är det troligt att NKI-värdet kommer att sjunka tillbaka något kommande år.



Antal svar 2025

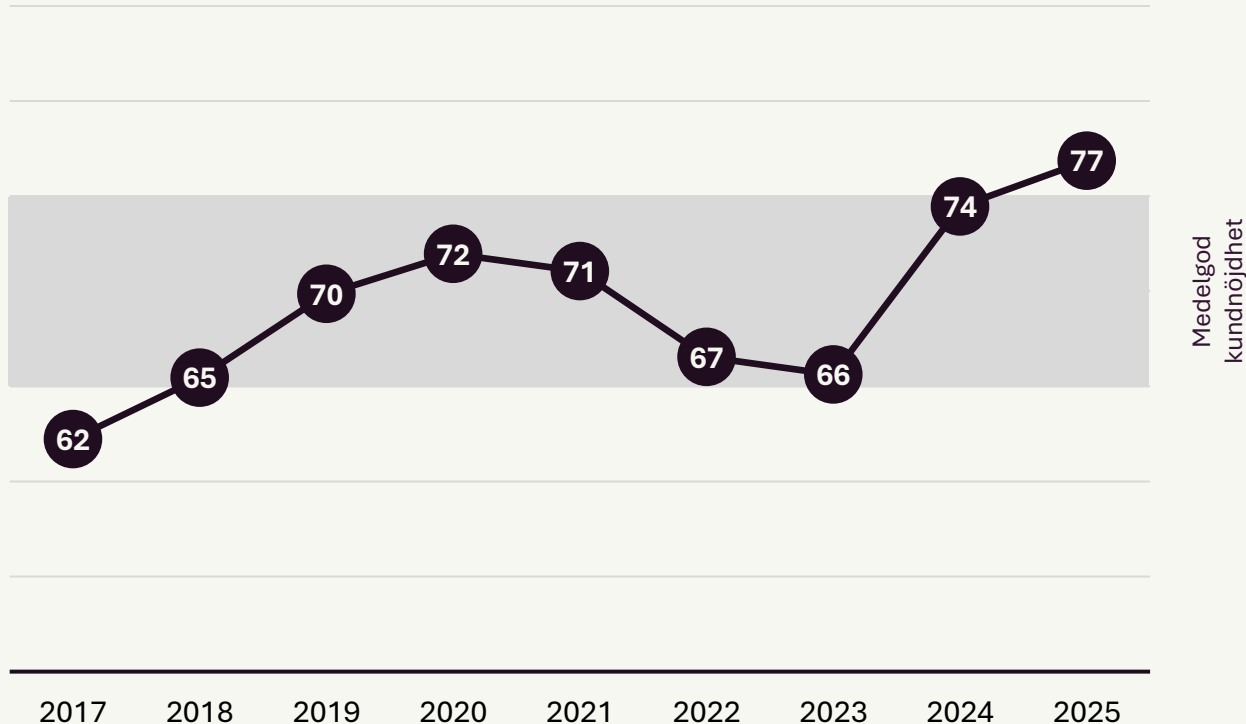
- 836 i inflyttningsfasen

Svarsfrekvens per bostad

57%

I undersökningen medverkar 17 småhusleverantörer.

NKI för Sveriges småhusleverantörer över tid



Nöjd Kund Index är en sammanvägning av tre frågor:

- ✓ Hur nöjd kunden är med företaget totalt sett.
- ✓ I vilken utsträckning företaget har uppfyllt kundens förväntningar.
- ✓ Hur nära eller långt ifrån ett ideal företag har 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.

Drivkrafter för nöjdhet vid inflyttning

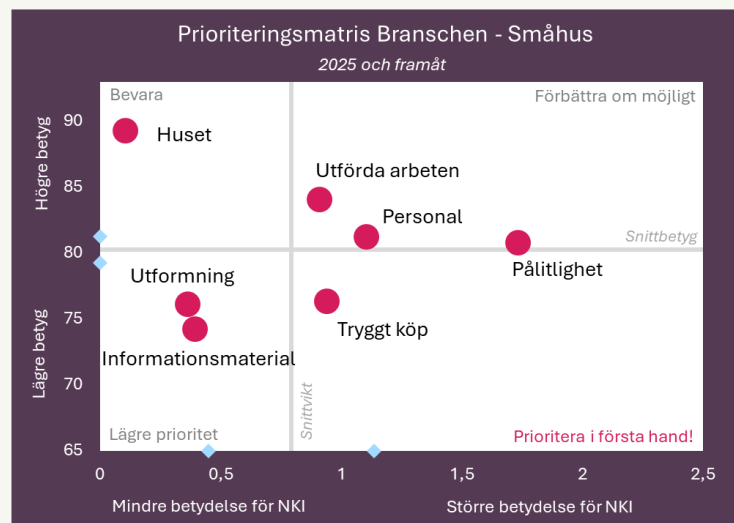
Årets analys visar att ett pålitligt agerande är det som har störst påverkan på nöjdhet, följt av den personliga servicen, kvaliteten på utförda arbeten och upplevelsen av trygghet i köpet. Inom samtliga dessa viktiga områden upplever kunderna högre kvalitet i år, vilket förklarar att kundnöjdheten ökat.



Pålitlighet – är det viktigaste för kundnöjdheten och betygsökningen på fyra enheter sedan i fjol är en viktig förklaring till det högre NKI-värdet. Branschens prestation har blivit bättre inom alla aspekter av pålitlighet men framför allt vad gäller att hålla tidsplaner och löften i stort. Alla betyg är nu höga eller mycket höga.



Tryggt köp – trygghet i köpet handlar om såväl



ekonomiska garantier och försäkringar, som kontroll och tydlighet i ansvarsfördelning. Även om betygen över lag är bra kan en ännu större tydlighet vad gäller vad som är kundens och vad som är husleverantörens skyldigheter och rättigheter kunna ge en större trygghetskänsla och i förlängningen högre kundnöjdhet.



Personalen och kvaliteten på utförda arbeten är stora styrkor för branschens kundnöjdhet. Betygen är så höga att de flesta av dem är svåra att förbättra. Det viktiga här är att behålla fokuset och fortsätta arbeta på samma fina sätt som idag.

I en prioriteringsmatris beaktas två dimensioner: (1) den upplevda kvaliteten i form av ett **betyg** och (2) vilken påverkan faktorn har på NKI-talet i form av en **vikt**.

Ju längre till höger en faktor är placerad, desto större betydelse har den på NKI. Där de två axlarna möts visas faktorernas genomsnittsbetyg och genomsnittsvikt för NKI.

Analysen fungerar som en kompass som pekar ut den effektivaste vägen mot nöjdare kunder!



2025 års bästa prestationer

1. Svenska Husgruppen NKI 86

2. Älvsbyhus NKI 85

3. Hältevadshus NKI 79

Definition för utmärkelser - Årets nöjdaste kunder

- Företaget ska ha genomfört sin undersökning enligt Prognoscentrets riktlinjer.
- Minst 30 svar samt en svarsfrekvens på minst 40% eller högre än den lägsta kvartilen i branschmätningen krävs.
- En koncern kan ha flera tävlande värden om det finns dotterbolag med eget org.nr.



Kort om Prognoscentret

Vi är ett oberoende marknadsanalysföretag som har specialiserat sig på den nordiska bygg- och fastighetsmarknaden.

Prognoscentret grundades i Norge 1978 och etablerade 1991 ett dotterbolag i Sverige. På våra kontor i Stockholm, Oslo, Köpenhamn och Tammerfors sysselsätter vi idag ca 60 personer och har etablerat oss som en ledande leverantör av marknadsanalyser för den nordiska bygg- och fastighetsmarknaden. År 2023 blev Prognoscentret en del av Hubexo.

Kontakt

Erika Knutsson, erika.knutsson@prognoscentret.se
Jan von Essen, jan.von.essen@prognoscentret.se
Magnus Olsson, magnus.olsson@prognoscentret.se
Moa Granström, moa.granstrom@prognoscentret.se

Komplement till rapporten

Allmän beskrivning av en NKI-analys. Förklaringar kring kvalitetskontroller, analysmetod och tolkningar av resultatet.

Webbaserad resultatmodul. Redovisar mer detaljerade resultat, t.ex. fördelningar över olika bakgrundsvariabler eller nedbrytningar för olika regioner eller projekt.