

Lohjan Vuokra-asunnot Oy

Asukastyytyväisyys

2018

FEEL
BA group
CK

MENESTYSTÄ
TIEDOSSA

9.5.2018

Tutkimuksen toteutus

TUTKIMUKSEN
AJANKOHTA

11.4-9.5.2018

TIEDONKERUUTAPA

Sähköpostikutsut (596 kpl) + paperi- ja web-lomakekysely (100 kpl). Lisänä tekstiviestimuistutukset.

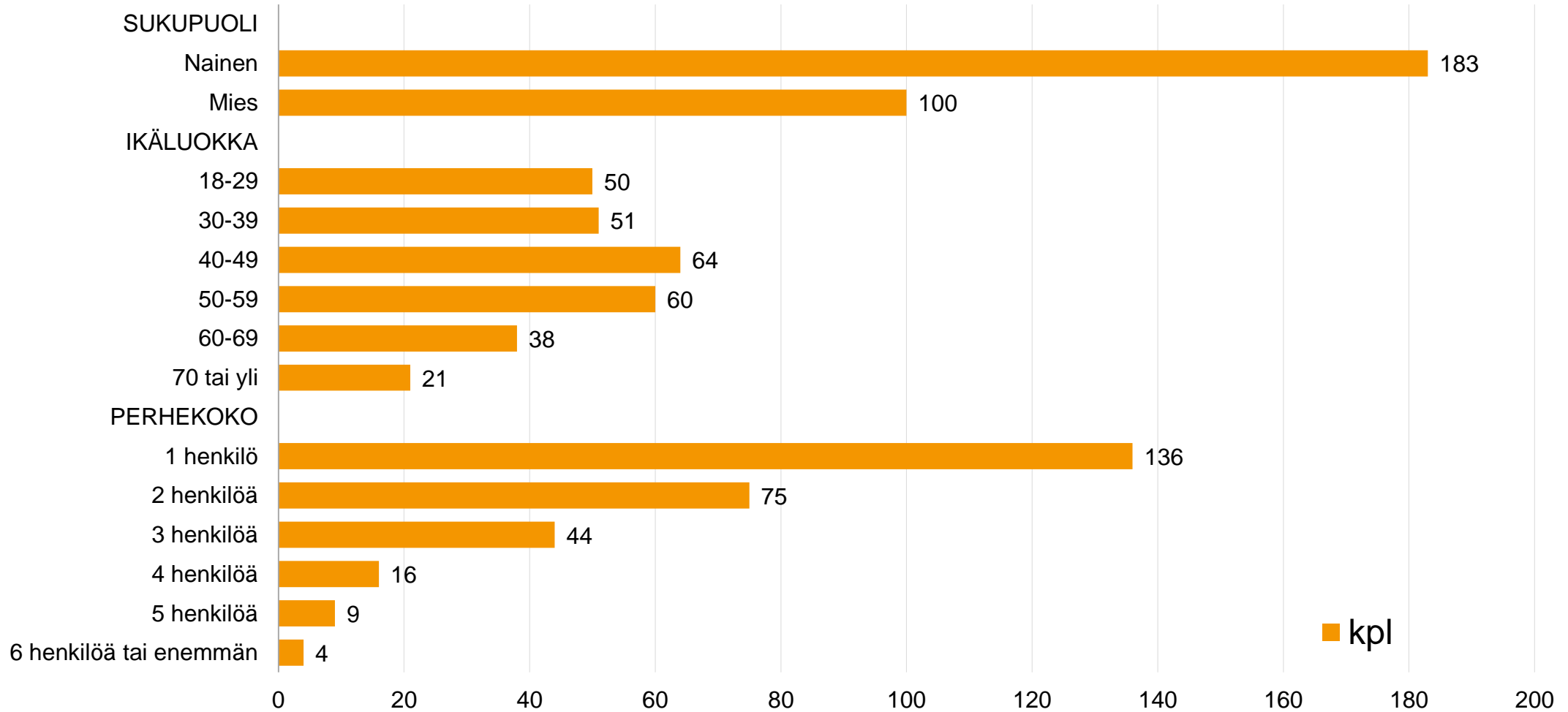
VASTAUSMÄÄRÄ

286 vastausta

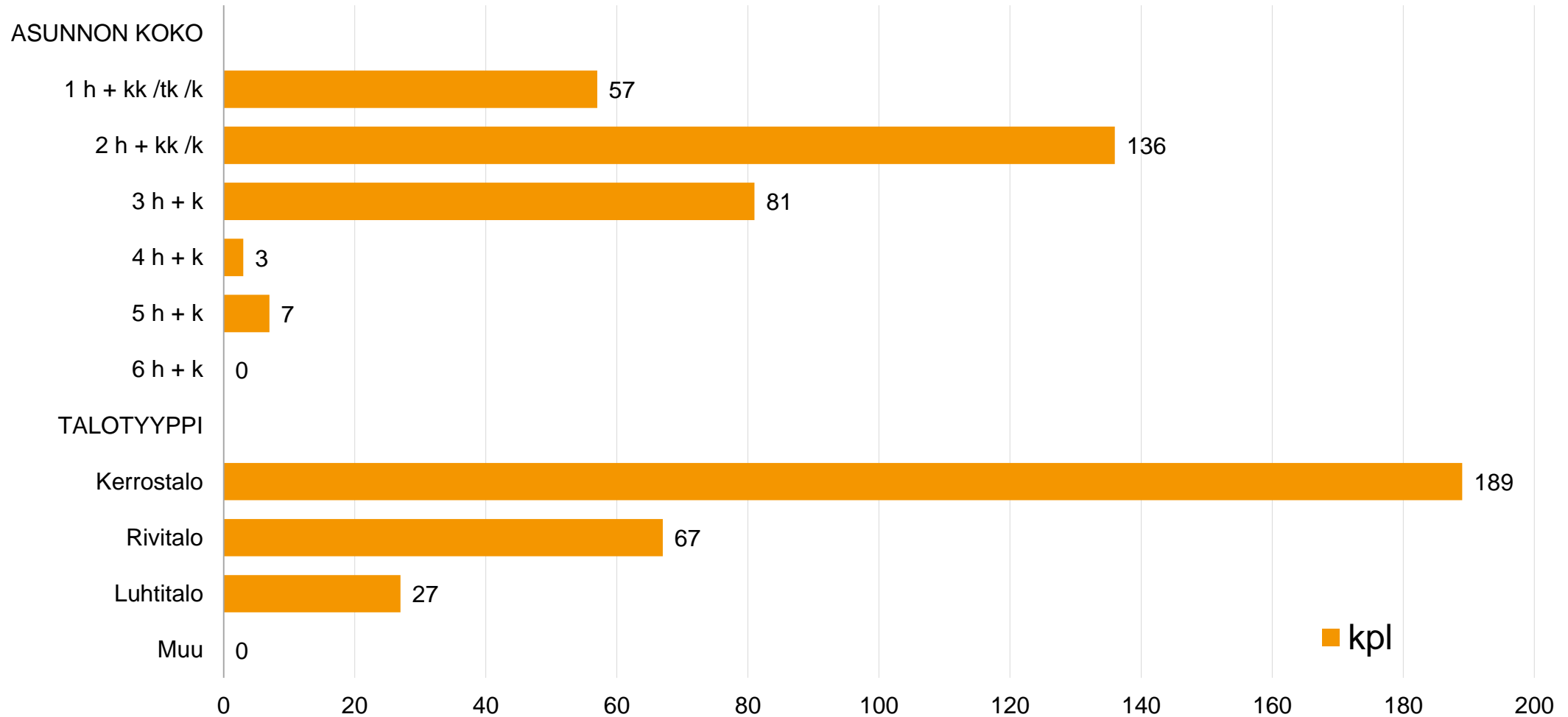
VASTAUSPROSENTTI

41 % (Kohderyhmä 696 henkilöä)

Taustatiedot

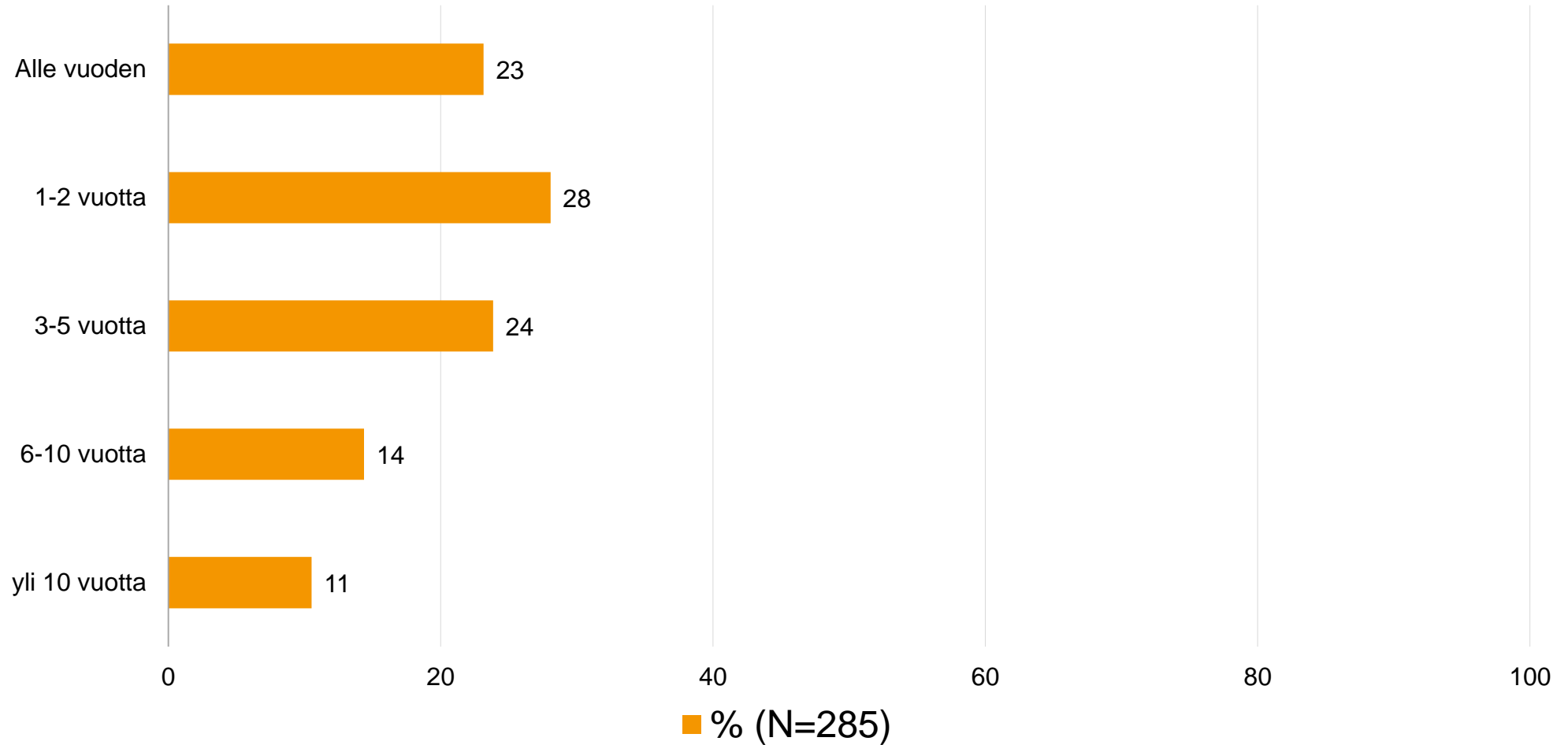


Taustatiedot



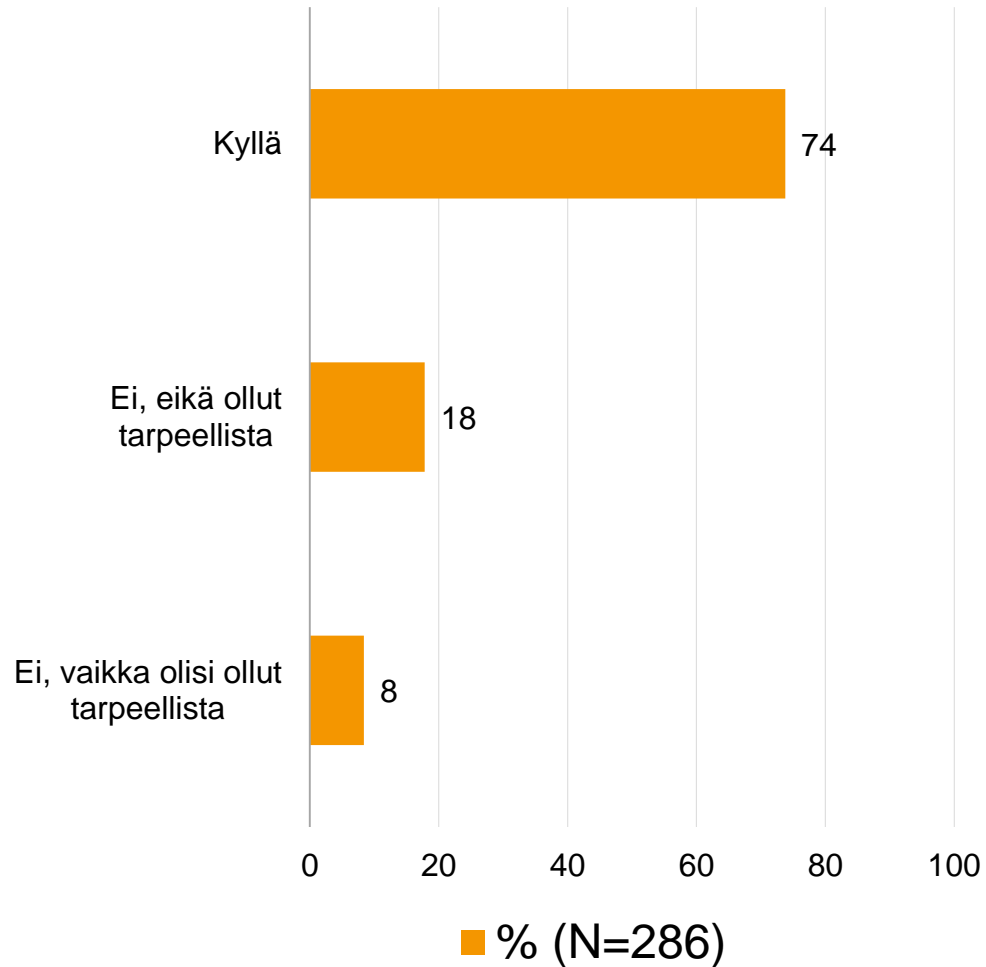
Taustatiedot

Kuinka kauan olette asuneet nykyisessä asunnossanne:

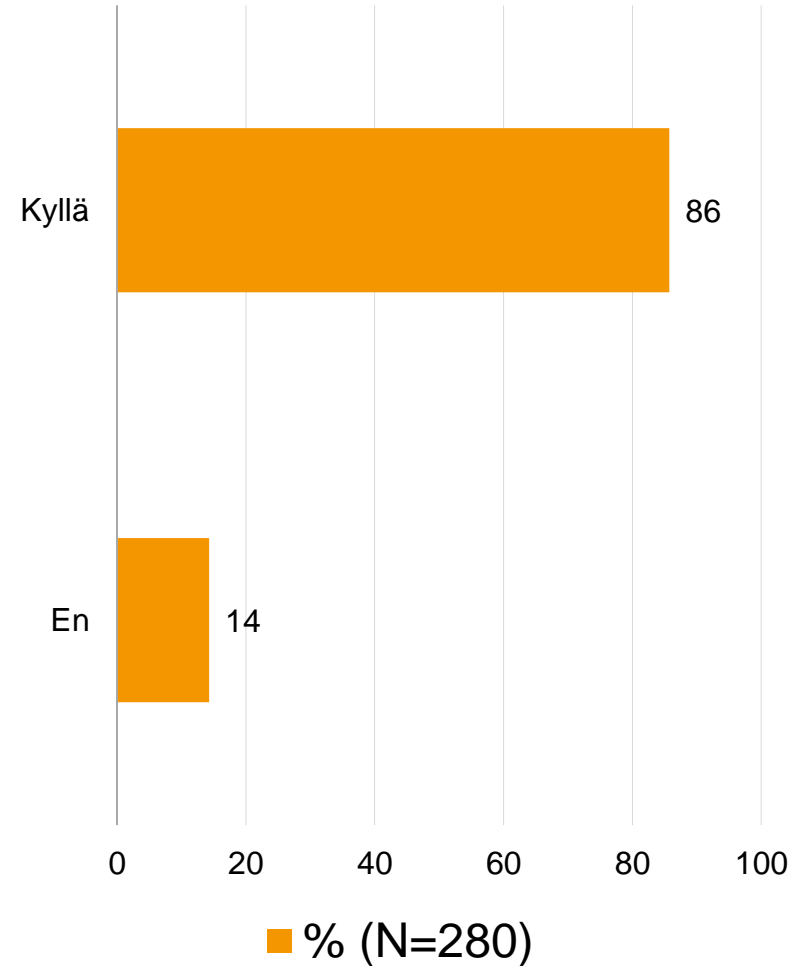


Taustatiedot

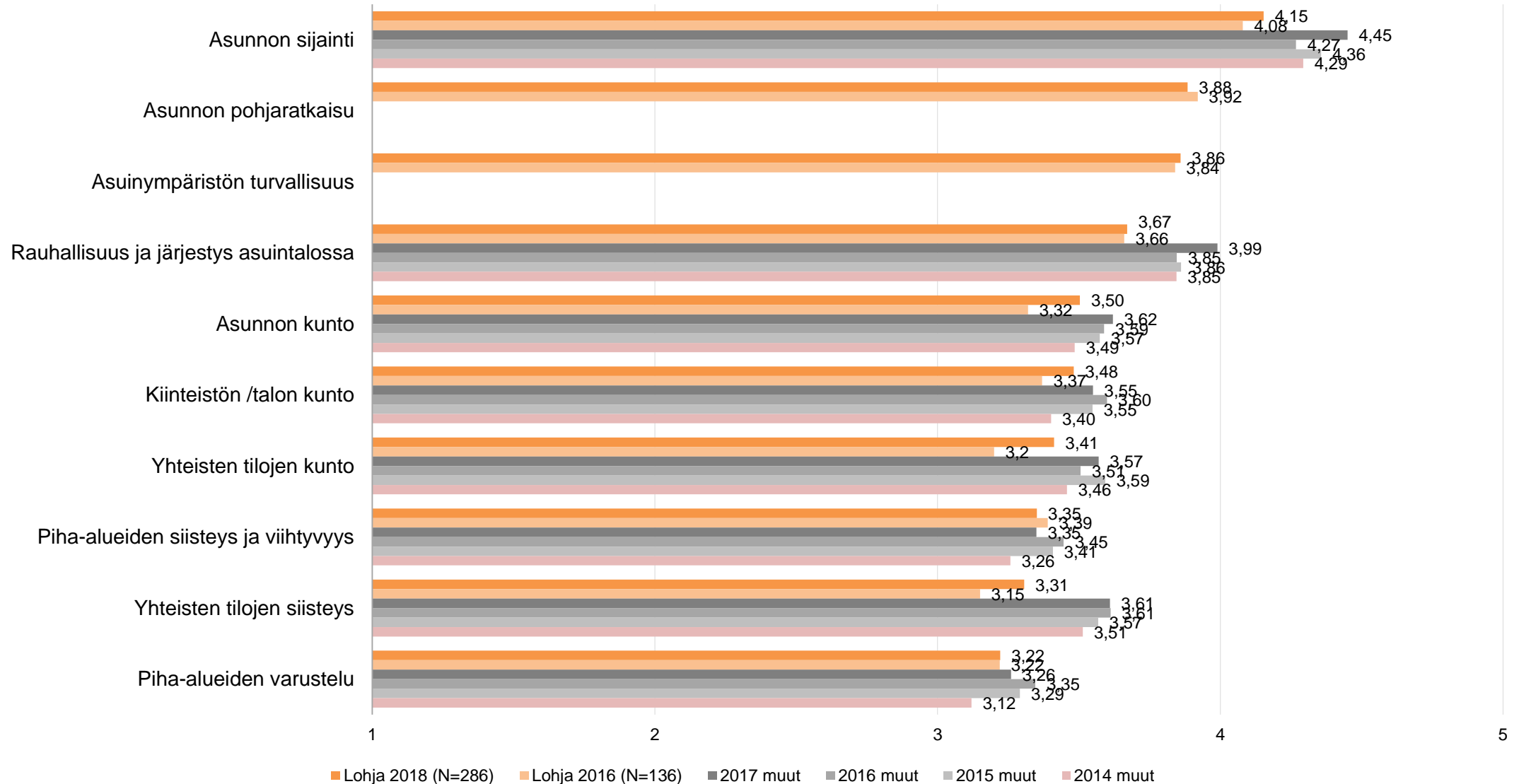
Kävittekö tutustumassa asuntoon paikan päällä ennen muutttoa?



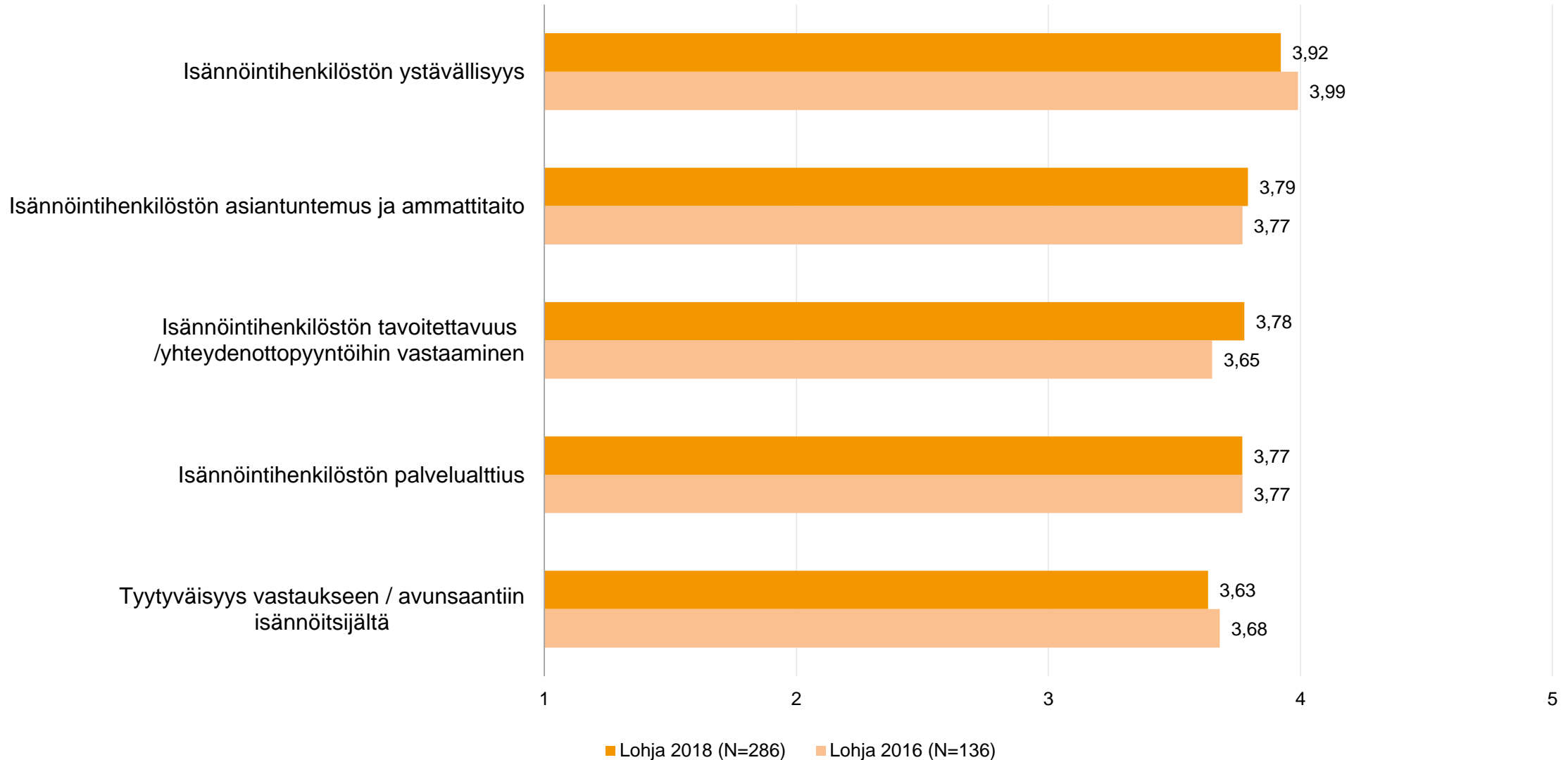
Saitteko kohteeseen liittyviin mahdollisiin lisäkysymyksiin vaivattomasti ja kattavasti vastaukset?



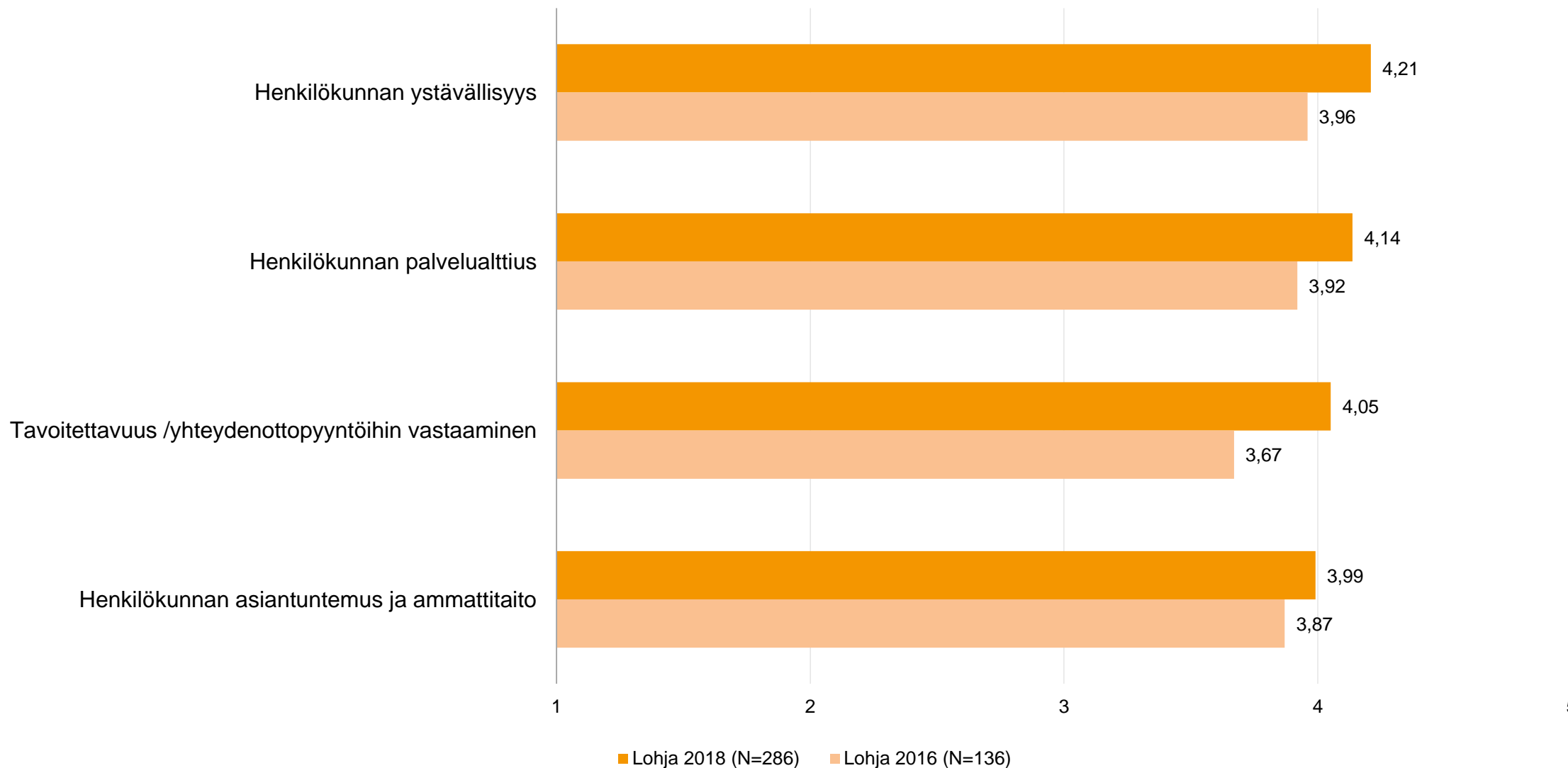
Tyytyväisyytenne **ASUMISEEN JA VIIHTYVYYTEEN** asteikolla 5=erittäin tyytyväinen, 1=erittäin tyytymätön, 0=eos



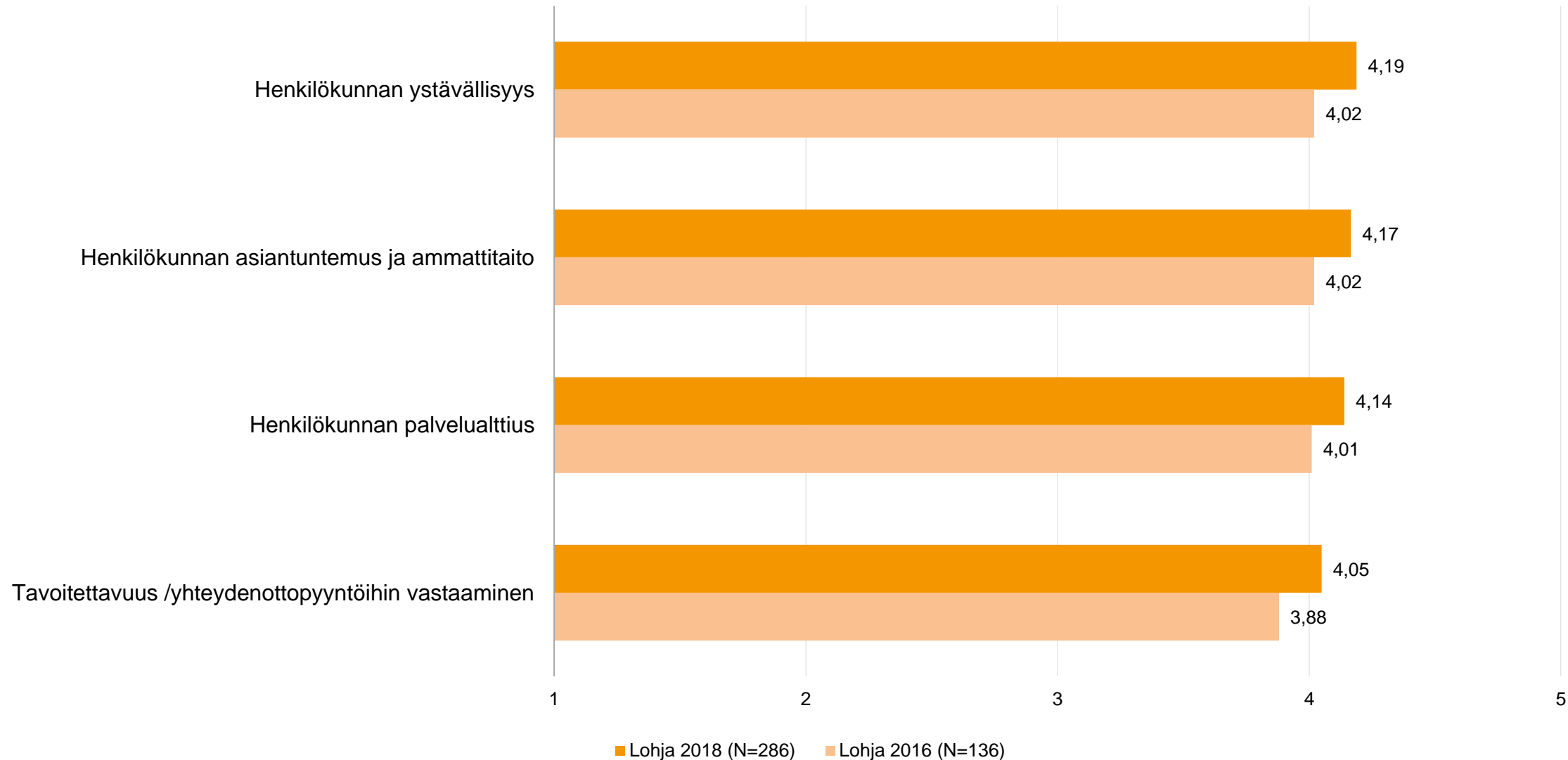
Seuraavaksi pyydämme kuvailemaan tyytyväisyyttänne **ISÄNNÖINTIIN**
asteikolla 5=erittäin tyytyväinen, 1=erittäin tyytymätön, 0=eos



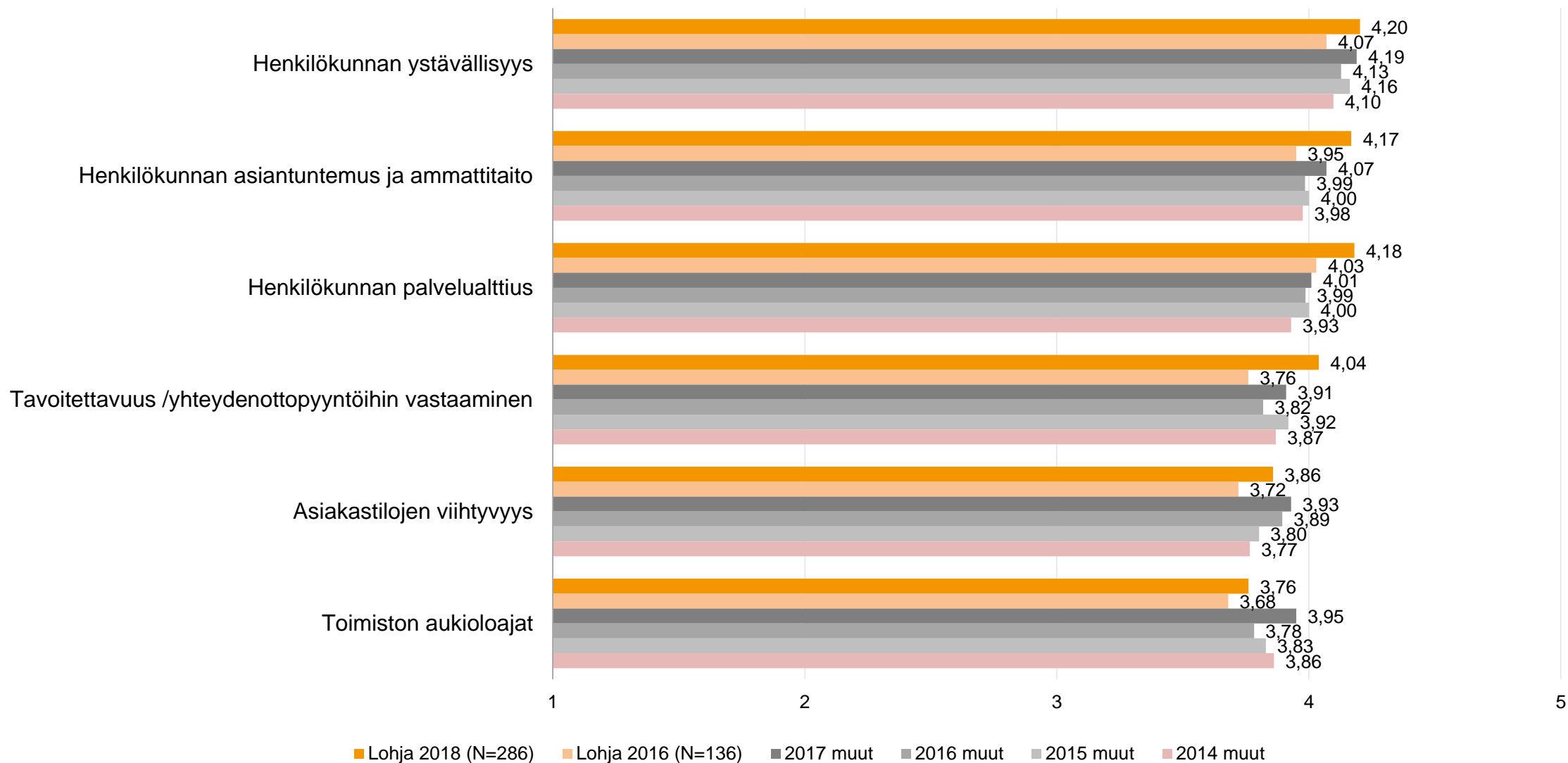
Seuraavaksi pyydämme kuvailemaan tyytyväisyyttänne **ASUKASVALINTAAN** asteikolla 5=erittäin tyytyväinen, 1=erittäin tyytymätön, 0=eos



Seuraavaksi pyydämme kuvailemaan tyytyväisyyttänne **VUOKRARESKONTRAAN** asteikolla 5=erittäin tyytyväinen, 1=erittäin tyytymätön, 0=eos

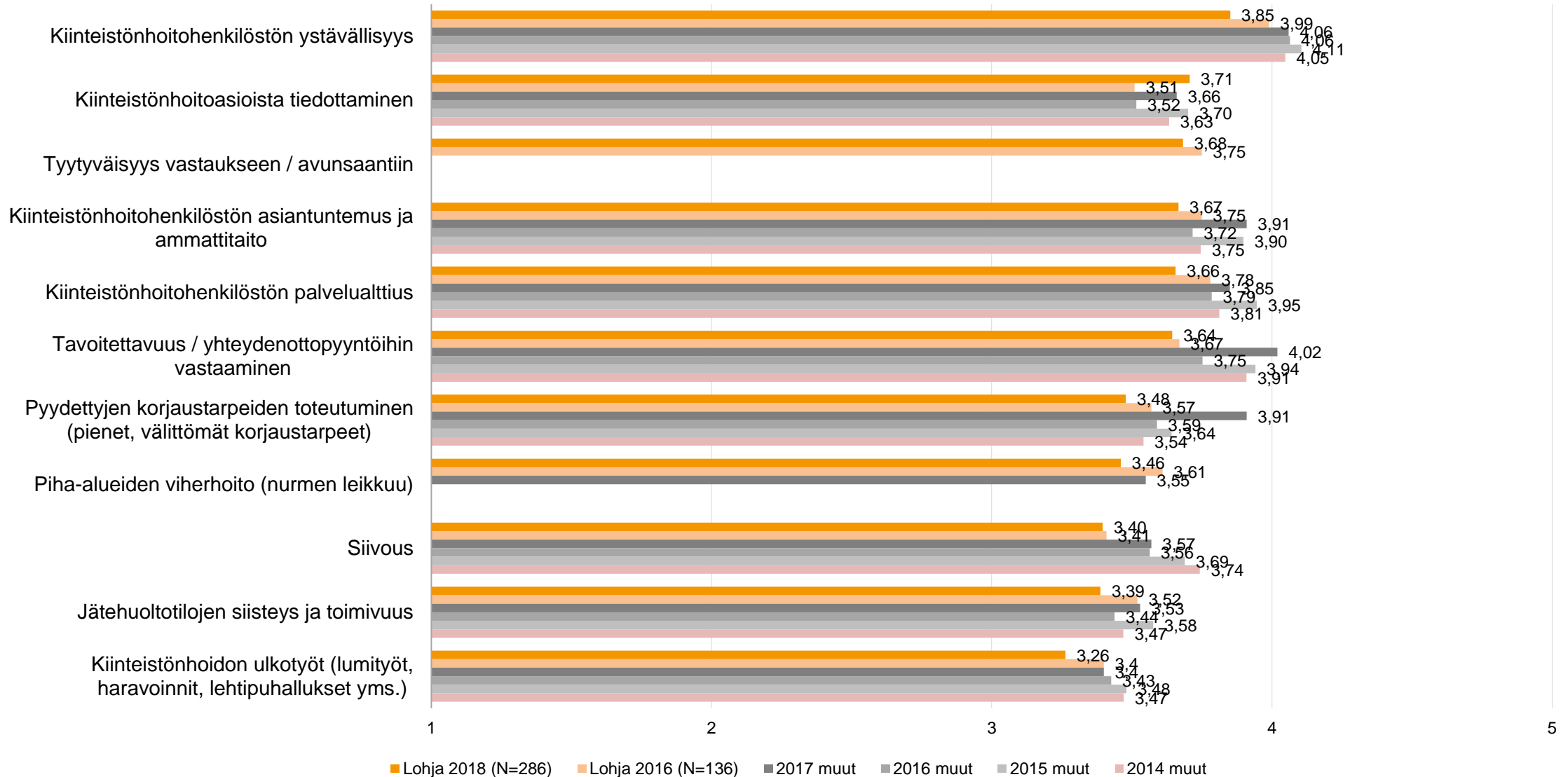


Palaute Lohjan Vuokra-asuntojen asiakaspalvelun **PALVELUSTA JA TOIMINNASTA** asteikolla 5=erittäin tyytyväinen, 1=erittäin tyytymätön, 0=eos



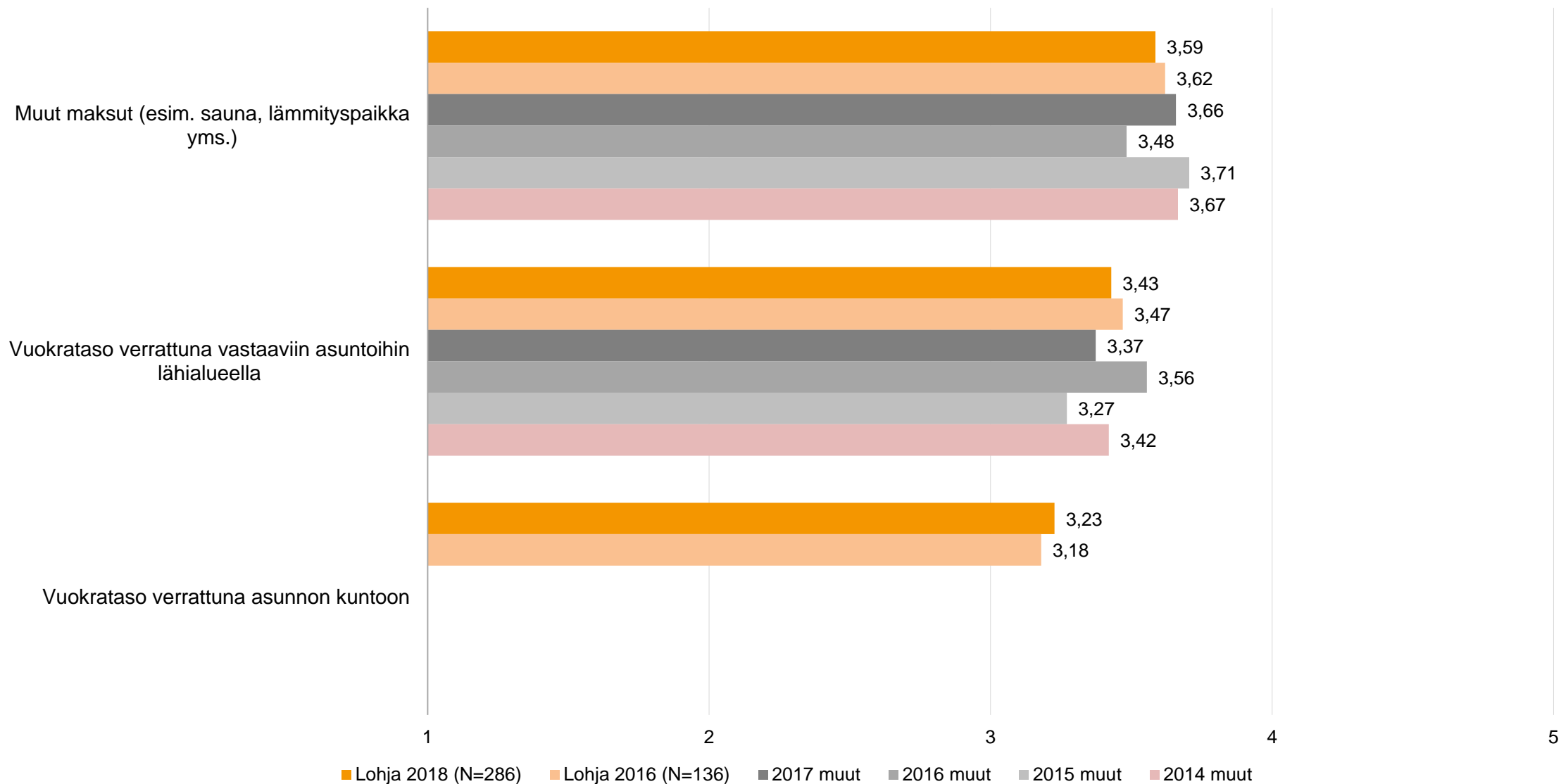
Tyytyväisyytenne **KIINTEISTÖNHOITOON**

asteikolla 5=erittäin tyytyväinen, 1=erittäin tyytymätön, 0=eos

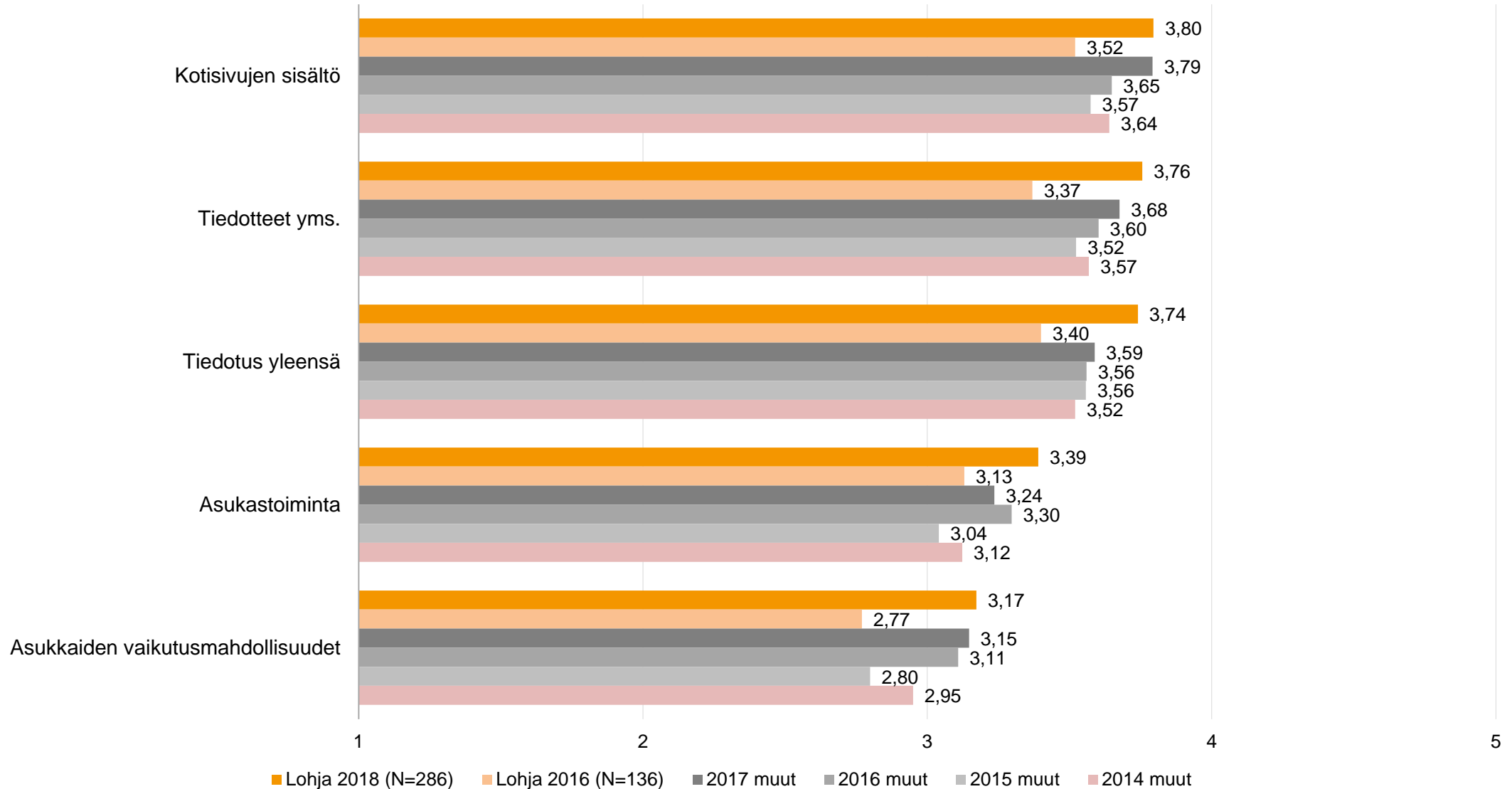


Tyytyväisyytenne ASUMISKUSTANNUKSIIN

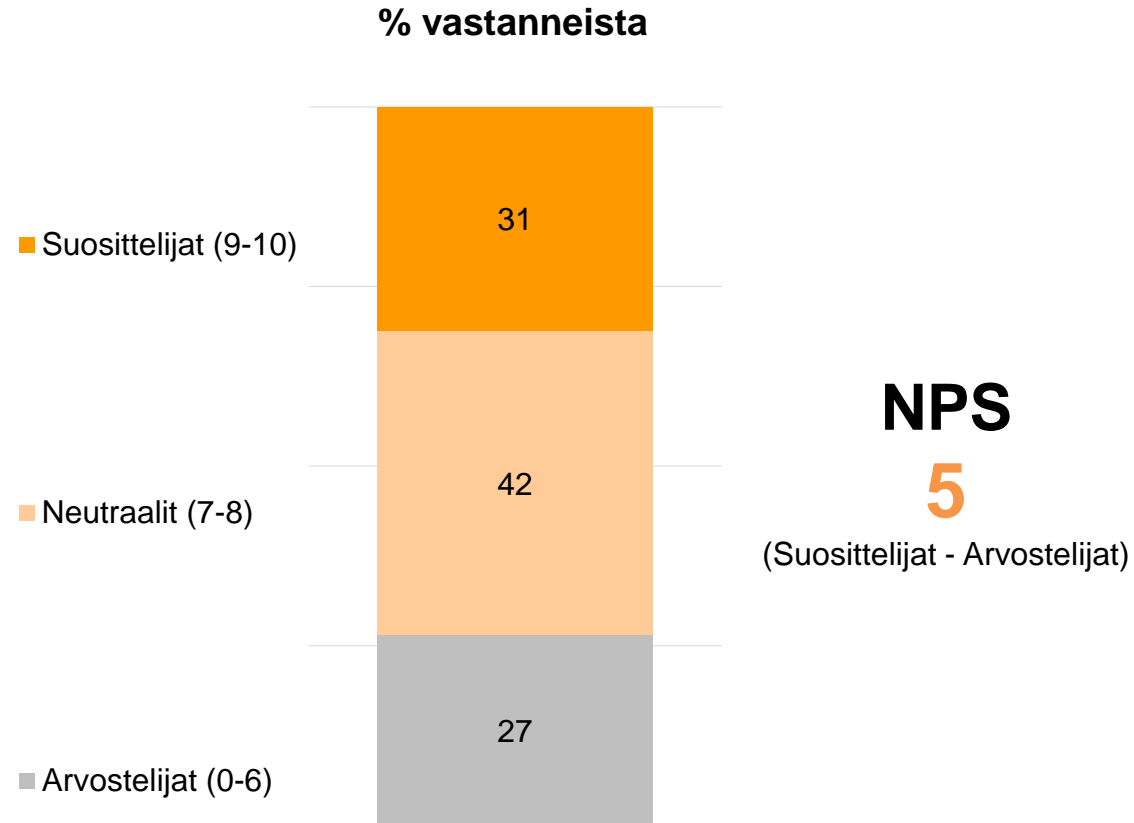
asteikolla 5=erittäin tyytyväinen, 1=erittäin tyytymätön, 0=eos



Tyytyväisyytenne **VIESTINTÄÄN JA TIEDONKULKUUN** asteikolla 5=erittäin tyytyväinen, 1=erittäin tyytymätön, 0=eos



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Lohjan Vuokra-asuntoja asuntotarjoajana tuttavillesi? Asteikko: 0= erittäin epätodennäköisesti...10= erittäin todennäköisesti.
N=279



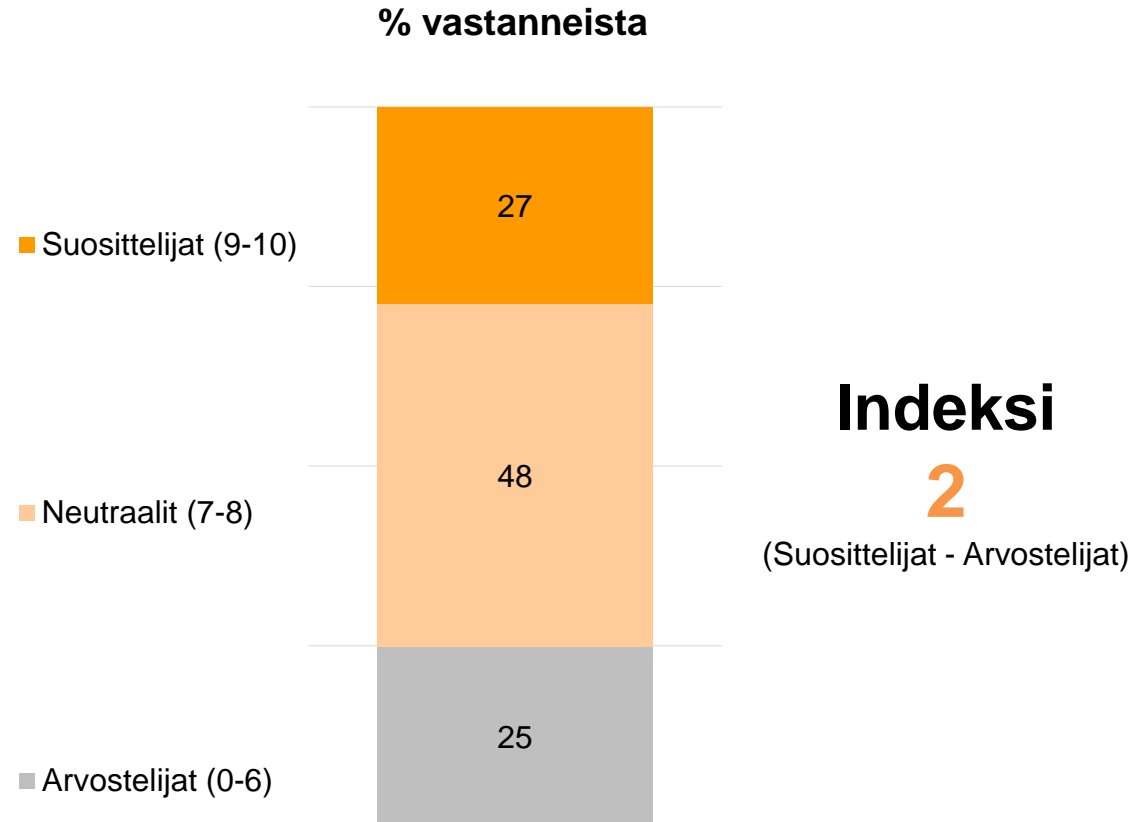
NPS-arvo 5 tarkoittaa, että Lohjan Vuokra-asuntojen suosittelu on hieman tyypillisempää kuin vähättely.

NPS-arvo vuoden 2016 kyselyssä: -19

Millaisena yhtiönä näette Lohjan Vuokra-asunnot Oy:n?

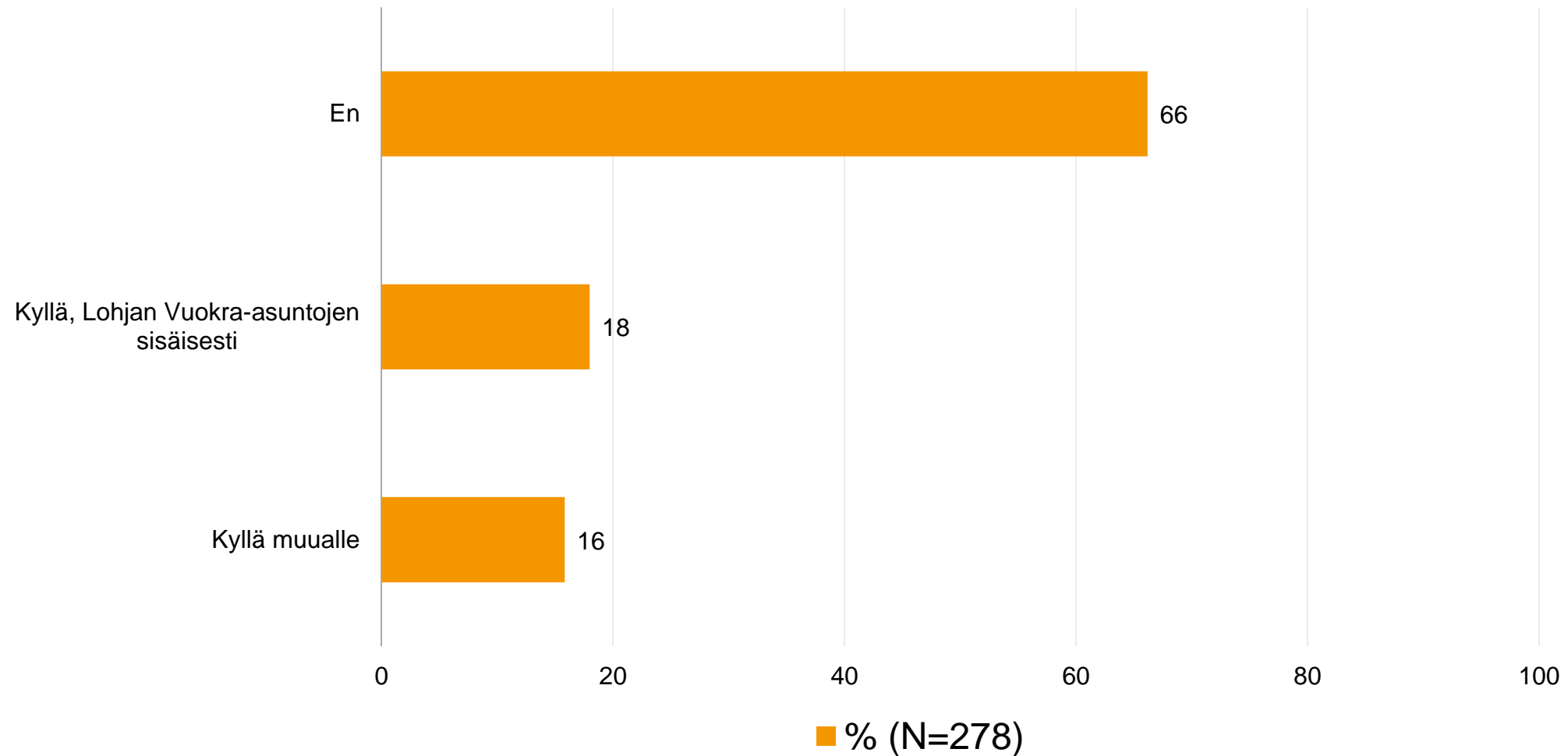
Asteikko: 0= erittäin epätodennäköisesti...10= erittäin todennäköisesti.

N=281



Indeksi vuoden 2016 kyselyssä: -9

Oletteko suunnittelemassa asunnosta pois muuttoa?



Tulosten yhteenveto

TOP: vahvuudet asukaskokemuksissa:

ASUKASVALINTA: Henkilökunnan ystävällisyys	4,21
LOHJAN VUOKRA-ASUNTOJEN ASIAKASPALVELU: Henkilökunnan ystävällisyys	4,20
VUOKRARESKONTRA: Henkilökunnan ystävällisyys	4,19
LOHJAN VUOKRA-ASUNTOJEN ASIAKASPALVELU: Henkilökunnan palvelualttius	4,18

BOTTOM: kehittämisalueet asukaskokemuksissa:

Kiinteistönhoidon ulkotyöt (lumityöt, haravointi, lehtipuhallukset, yms.)	3,26
ASUMISKUSTANNUKSET: Vuokrataso verrattuna asunnon kuntoon	3,23
ASUMINEN JA VIIHTYVYYS: Piha-alueiden varustelu	3,22
VIESTINTÄ JA TIEDONKULKU: Asukkaiden vaikutusmahdollisuudet	3,17

KIITOS!

MENESTYSTÄ TIEDOSSA | FEELBACKgroup

Helsinki | Tampere | Lappeenranta | Kuopio