



PRESSMEDDELANDE

Stockholm den 22 november 2000

Undersökning visar: Stenvalvet AB har nöjdast lokalhyresgäster

Fastighetsbolaget Stenvalvet AB har branschens nöjdaste hyresgäster. Det visar den NöjdKundIndex-analys som konsultföretaget CFI Group tillsammans med Sveriges Fastighetsägare genomfört kring hur nöjda svenska kontorshyresgäster är med sin hyresvärd.

Deltagarna i undersökningen är några av de allra största fastighetsbolagen och står tillsammans för merparten av branschens omsättning. Drygt 4.500 hyresgäster hos dessa bolag har intervjuats under september och oktober.

Undersökningen visar alltså att Stenvalvet AB har de nöjdaste hyresgästerna. Bolaget fick index 77 på en 100-gradig skala. På andra plats placerade sig Vasakronan (75) och trea blev förra årets vinnare Hufvudstaden AB (73). Branschens medelvärde har gått upp med en enhet från förra årets mätning, från 66 till 67.

Varför mäta kundnöjdhet?

Kundnöjdhet har ett tydligt samband med kunders framtida lojalitet. Det visar samtliga analyser som CFI Group har gjort för kunder i Europa och USA under de senaste 12 åren. Även i The American Customer Satisfaction Index, ACSI, som genomförs av CFI Groups grundare Claes Fornell vid University of Michigan Business School, ses tydliga samband mellan kundnöjdhet och kundlojalitet. Ökad lojalitet innebär i sin tur ökade intäkter för företaget, vilket ger ökad vinst. Nöjda kunder är alltså en ledande indikator för framtida intäkter.

Vilka områden påverkar nöjdheten?

De områden som har störst påverkan på hyresgästernas nöjdhet och lojalitet för branschen som helhet är företagets image, deras service till hyresgästerna samt deras förmåga att anpassa sig till sina hyresgäster. Detta indikerar att fastighetsbranschen idag ses som en service- och tjänstebransch, till skillnad mot tidigare då den tekniska sidan av verksamheten dominerade.

För frågor om undersökningen, kontakta Marie Blomqvist, CFI Group, tfn 08-562 800 00 marie.blomqvist@cfinternational.se eller Sveriges Fastighetsägares informationschef Erik von Hofsten, tfn 070-813 57 20, erik.hofsten@svefast.se

Bifogat finns resultatet för samtliga undersökta bolag.



SVERIGES FASTIGHETSÄGARE

PRESSMEDDELANDE

Resultatet av NKI 2000 (förändring från föregående år inom parentes)

1. Stenvalvet 77 (+5)
2. Vasakronan 75 (+6)
3. Hufvudstaden 73 (0)
4. Castellum 72 (+2)
5. NCC Fastigheter 71 (+2)
6. Diös 71 (+3)
7. Länsförsäkringar Fastighet 67 (+3)
8. Amplion 67 (+4)
9. SEB Fastigheter 65 (+2)
10. Tornet 64 (-)
11. Celexa 63 (+1)
12. AP fastigheter 63 (-2)
13. Drott 62 (+3)
14. Diligentia 61 (-3)
15. Jones Lang Lasalle 58 (-5)

Branschen totalt 67 (+1)