

Pressmeddelande

Stockholm 2012-02-23

**JM har årets nöjdaste kunder för tredje året i rad**

Bostadsutvecklaren JM AB har de nöjdaste bostadsköparna i branschen 2011. Det visar Prognoscentrets KundMonitor – en årlig NKI-undersökning bland bostadsutvecklarnas kunder. Undersökningen har för tredje året i rad genomförts i samarbete med de ledande aktörerna i branschen. Resultatet redovisades på ett seminarium i Stockholm idag. Branschledaren JM uppvisar ett högt NKI-värde på 77, vilket kan jämföras med branschindex på 72. Kundnöjdheten har förbättrats i hela branschen då NKI ökat med tre poäng på ett år. Prognoscentrets KundMonitor följer allmän praxis inom nöjdhetsmätningar och resultatet är därmed jämförbart med t.ex. NKI-värden från Svensk Kvalitetsindex.

Undersökningen omfattar en klar majoritet av branschen, med underlag från drygt 3250 bostadsköpare. Företagens kunder får i samband med inflyttningen i den nya bostaden möjlighet att besvara hur nöjd man är med det företag som planerat och byggt bostaden man köpt. Vidare bedömer också kunderna kvaliteten på företagets verksamhet. Undersökningens resultat ska främst ligga till grund för aktörernas kontinuerliga förbättringsarbete i syfte att öka kundnöjdheten. En del företag väljer även att genomföra en motsvarande undersökning när kunden bott två år i bostaden. Resultat från den senare tidpunkten visar att bostadsutvecklarna har en utmaning i att upprätthålla nöjdheten över tid. De faktorer som främst påverkar nöjdheten hos bostadsköpare är pålitlighet och service gentemot kunden, där det i dag finns stora skillnader såväl inom branschen som mellan företagens projekt. Som tack för att kunderna besvarar undersökningen skänker företagen pengar till välgörande ändamål. För 2011 uppgår summan till 210 000 kr.

- Det är intressant att se hur företagens intresse för kundnöjdhet växer och att resultaten också förbättras. Sammantaget har hela branschen mycket att vinna på den här utvecklingen. Idag finns stora skillnader i den kvalitet som kunden möter, framför allt när det gäller hur pålitligt företagen agerar, säger Ellinor Lindström affärsområdeschef på Prognoscentret.

**För ytterligare information kontakta Prognoscentrets affärsområdeschef Ellinor Lindström på telefon 08-440 93 65, 070-760 37 50 eller det vinnande företaget JM AB genom Tomas Hedenius pressansvarig på telefon 08-782 86 61**

Prognoscentret AB bildar tillsammans med Prognosesenteret AS Skandinaviens ledande företag inom marknadsanalyser av bygg- och fastighetsbranschen. Vårt mål är att stärka våra kunders marknadsposition genom att tillgodose deras behov av högkvalitativa analyser om marknadens storlek, utveckling och struktur. Vi har sedan starten 1978 byggt upp en solid marknadskompetens och erbjuder våra kunder en unik kombination av generell marknadsinformation och skräddarsydda analyser. Vår information är ett optimalt verktyg för beslutsfattande på en såväl strategisk som operativ nivå. Vidare är vi Norges och Sveriges representanter i Euroconstruct som består av 19 ekonomiska och tekniska undersökningsinstitut i väst och central Europa. För att bli en representant för Euroconstruct krävs det dokumenterad lång erfarenhet och hög professionell kompetens. Det är också av stor vikt att representanten är politiskt och branschoberoende.