# Älvsbyhus har de nöjdaste småhuskunderna

**Småhusleverantören Älvsbyhus tilldelas 2018 års utmärkelse för högst kundnöjdhet bland köpare av styckebyggda småhus. Älvsbyhus prisas för sitt NKI-värde på 71 vid ett seminarium i Stockholm torsdagen den 27 september. Vid seminariet redovisas resultaten från Prognoscentrets branschmätning som är en löpande nöjdkundundersökning bland småhusleverantörers kunder.**

*Älvsbyhus bostäder håller hög kvalitet men det som framför allt bidrar till att ge företaget högst kundnöjdhet är en bra personlig service och ett pålitligt agerande, säger Erika Knutsson ansvarig för Prognoscentrets NKI-undersökningar.*

**Huset en höjdare men kunden kan bli nöjdare**

NKI-värdet för branschen är 65 vilket är på gränsen till låg kundnöjdhet. Som jämförelse kan nämnas att motsvarande värde bland projektbyggda bostäder (flerbostads- och småhus) låg på 72 vid senaste branschsammanställningen 2017.

Den största styrkan i småhusbranschen är den mycket höga kvaliteten på själva husen, framför allt vad gäller husens grundläggande design och funktion. Det absolut viktigaste förbättringsområdet för småhusleverantörerna är ett mer pålitligt agerande där alla löften hålls. Framför allt anser kunderna att branschen brister vad gäller det grundläggande löftet att leverera ett hus utan fel. Både rörande antal fel och felhanteringsprocessen finns stor förbättringspotential.

I andra hand behöver småhusleverantörer förbättra den personliga servicen. Köparna behöver främst bättre stöttning genom processen, med mer förutseende och initiativtagande personal.

**Nyetablerad branschmätning som stöttas av TMF**

Branschmätningen startade 2017 och är ett samarbete mellan Prognoscentret och aktörer inom småhusbranschen. Syftet är att höja kundnöjdheten och öka fokus och transparens kring småhusköparens kundnöjdhet vilket kommer att gynna förtroendet för branschen. I dagsläget deltar 14 varumärken och fler är på väg att ansluta sig. Vid två tidigare tillfällen, 2014 och 2016, har Prognoscentret genomfört NKI-undersökningar bland köpare av styckebyggda småhus i egen regi.

Det är första gången som Prognoscentret sammanställer resultat på branschnivå i småhusundersökningen. Resultaten baseras på 1192 svar insamlade mellan 1 augusti 2017 och 31 juli 2018. Prognoscentrets branschmätning följer allmän praxis inom nöjdhetsmätningar och resultaten är därmed jämförbara med NKI-värden från t.ex. Svenskt Kvalitetsindex.

**För ytterligare information kontakta:**

**Erika Knutsson, Produktansvarig NKI, tel. 073-8461519**

*Prognoscentret erbjuder som oberoende marknadsanalysföretag strategiska, taktiska och operativa beslutsunderlag till aktörer inom den nordiska byggbranschen. Företaget har utvecklat en spännande tjänsteportfölj och har idag flertalet av marknadens ledande aktörer som kunder. Med varierande analyser och undersökningsmetoder tillgodoses behov och önskemål inom såväl producent- och entreprenadled som inom handel, bank och Consulting. Prognoscentret är Sveriges och Norges representanter i Euroconstruct® och har därigenom en unik tillgång till information om motsvarande marknader i hela Europa.*