Stockholm 12 juni 2017

**PRESSMEDDELANDE**

**Prognoscentret fördjupar samarbetet med svenska**

**småhusproducenter runt NKI-mätningar**

***Prognoscentret AB har under flera år genomfört småhusundersökningar och mätt kundnöjdheten (NKI, Nöjd Kund Index) hos husköpare som sökt bygglov. Genom att fördjupa samarbetet med småhusproducenterna kan Prognoscentret nu erbjuda NKI-mätningar som genomförs individuellt för varje företag och deras husköpare.***

Genom att undersökningarna framöver genomförs med husproducenternas kundlistor som underlag får medverkande företag ett nytt verktyg för utveckling av kundservice och stöd under alla faser av ett husköp och därmed också kundnöjdheten. Varje medverkande företag äger sina egna undersökningsresultat samtidigt som man kan jämföra sig mot småhusbranschen som helhet och andra företag som också genomför NKI-mätningar.

De NKI-mätningar som Prognoscentret vid flera tillfällen genomfört och som riktat sig till alla husköpare som sökt bygglov visar att det finns brister i kundnöjdheten. Genomgående får de svenska småhusproducenterna högt betyg för husens kvalitet. Många småhusköpare efterfrågar dock en bättre kundservice, ett mer aktivt stöd när det gäller att avhjälpa fel och ett större engagemang under hela köp- och byggprocessen. Den senaste undersökningen som nyligen presenterades visade också att småhusbranschen som helhet inte lyckats förbättra sitt NKI-värde sedan 2014. Variationerna är dock stora i branschen. TMF har nära hundra husproducerande medlemmar vilket i stort motsvarar hela branschen med få undantag. Ett flertal av de större producenterna har en tydlig strategi för arbetet med kundnöjdhet vilket kan vara svårt för mindre företag som inte har samma resurser.

**Småhusproducenternas egen branschorganisation positiv till satsningen**

Prognoscentret har sedan några år ett nära samarbete med bostadsutvecklare och tillverkare av projektbyggda en- och flerfamiljshus. Dessa erbjuds företagsspecifika NKI-mätningar och sedan dessa inleddes för några år sedan har kundnöjdheten förbättrats avsevärt. NKI-värdet har ökat från 69 till 73 medan det för småhusbranschen har legat still på 68. **Ellinor Lindström** som är affärsområdeschef på Prognoscentret är övertygad om att satsningen på individuella NKI-mätningar för småhusföretagen på sikt kommer att leda till en förbättring av NKI-värdet på samma sätt som skett för projektbyggda bostäder.

*”Det finns ett stort intresse hos många småhusproducenter att verkligen satsa på att utveckla och förbättra kundnöjdheten. Det som saknats är ett verktyg som hjälper företagen att få en ordentlig genomlysning av sina verksamheter och hur deras kunder uppfattar husköpen och den service och det stöd som erbjuds. Med våra företagsanpassade NKI-mätningar får man ett sådant verktyg och kan mycket lättare sätta fokus på de faktorer som husköparna upplever som viktiga, och som kan bidra till att lyfta kundnöjdheten. Vi har sett de positiva effekterna av detta när det gäller projektbyggda hus och jag tror att vi om några år får se en motsvarande effekt i småhusbranschen”,* säger Ellinor Lindström.

På bransch- och arbetsgivarorganisationen TMF, Trä- och Möbelföretagen, är reaktionerna på Prognoscentrets initiativ till satsningen positiva. TMF företräder cirka 700 medlemsföretag och **Gustaf Edgren** som är Projektledare Branschutveckling Trähus på TMF ser det som naturligt att stötta Prognoscentrets initiativ till företagsspecifika NKI-mätningar. *”Våra medlemmar är väldigt duktiga på att producera hus med hög kvalitet. Samtidigt ligger det i hela branschens intresse att man också satsar på att utveckla och bli ännu bättre på kundnöjdhet. Att genomföra NKI-mätningar kan ge information företagen behöver för att arbeta långsiktigt med kundnöjdheten. Jag hoppas också att de mindre företagen utnyttjar den här möjligheten då ett högt NKI-värde i framtiden blir en värdefull konkurrensfaktor när kvaliteten på husen är likvärdig mellan många producenter”*, säger Gustaf Edgren.

**För ytterligare information kontakta:**

**Ellinor Lindström, affärsområdeschef, Prognoscentret AB, tel. 08-440 93 65, el@prognoscentret.se**

Prognoscentret är ett oberoende analysföretag och har sedan starten 1978 utvecklats till att idag vara Nordens ledande leverantör av högkvalitativa marknadsanalyser inom bygg, bostads- och fastighetsmarknaderna. Vårt mål är att stärka våra kunders marknadsposition genom att tillgodose deras behov av högkvalitativa analyser om marknadens storlek, utveckling och struktur. Informationen 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. [**www.prognoscentret.se**](http://www.prognoscentret.se)

**Gustaf Edgren, Projektledare Branschutveckling Trähus, TMF Trä- och Möbelföretagen,**

**tel 08-762 72 86,** [**gustaf.edgren@tmf.se**](mailto:gustaf.edgren@tmf.se)

Trä- och Möbelföretagen är bransch- och arbetsgivarorganisationen för företag som verkar i den träförädlande industrin. Bland de cirka 700 medlemmarna finns företag som producerar fönster, dörrar, golv, trähus, byggnadssnickerier, möbler, kök, inredningssnickerier samt trappor och träkomponenter. Industrin omsätter 70 miljarder kronor och har knappt 30 000 personer anställda. [**www.tmf.se**](http://www.tmf.se/)