****

 Stockholm 2013-02-21

**JM har årets nöjdaste kunder**

Bostadsutvecklaren JM AB har för fjärde året i rad de nöjdaste bostadsköparna i branschen 2012. Utmärkelsen för bästa projekt tillfaller Peab för projektet Mandolinen i Åkersberga. Branschledaren JM uppvisar en hög kundnöjdhet med ett NKI-värde på 76, vilket kan jämföras med branschindex på 72. Motsvarande värde för bästa projekt är 87. Jämfört med 2011 ligger kundnöjdheten i branschen kvar på samma nivå. Detta visar Prognoscentrets branschmätning – en årlig nöjdkundundersökning bland bostadsutvecklarnas kunder. Resultatet redovisades på ett seminarium i Stockholm idag.

Undersökningen har genomförts i samarbete med de ledande aktörerna i branschen och grundas på 3660 svar från personer som köpt en nyproducerad bostad 2012. Ett företags samtliga kunder får i samband med inflyttningen i den nya bostaden möjlighet att besvara undersökningen. I undersökningen värderar kunden kvaliteten på företagets verksamhet samt uppger hur nöjd man är totalt sett. Prognoscentrets branschmätning följer allmän praxis inom nöjdhetsmätningar och resultatet är därmed jämförbart med NKI-värden t.ex. från Svensk Kvalitetsindex.

Flera företag genomför även en motsvarande undersökning när kunden bott i bostaden i två år. Resultat från den senare tidpunkten visar att nöjdheten har förbättrats under 2012. Bostadsutvecklarna har dock fortfarande en viss utmaning i att upprätthålla nöjdheten hos kunderna efter inflyttning. De faktorer som främst påverkar nöjdheten hos bostadsköpare är pålitlighet och service gentemot kunden, där det i dag finns skillnader såväl inom branschen som mellan olika bostadsprojekt.

- I årets resultat ser vi att företagen blir allt mer lika i bemärkelsen att den lägsta nivån höjs. Allt färre bostadsköpare har dåliga erfarenheter av sitt bostadsköp vilket är bra för hela branschens anseende. För att åstadkomma ytterligare förbättringar krävs ett ännu mer pålitligt agerande vilket i mångt och mycket handlar om en förbättrad felhantering, säger Ellinor Lindström affärsområdeschef på Prognoscentret.

**För ytterligare information kontakta:**

**Ellinor Lindström, affärsområdeschef på Prognoscentret, tel. 070-760 37 50**

**Anna Dahlman pressansvarig på JM AB tel. 08-782 86 63**

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.