

TENANT EXPERIENCE

SÅ TYCKER SVERIGES LOKALHYRESGÄSTER

AktivBo

Vid förändrade lokalbehov skulle **88,4%** av hyresgästerna vända sig till sin hyresvärd.

Läs mer om vad som påverkar Sveriges lokalhyresgästers serviceupplevelse i rapporten.

Kommunala fastighetsägare: **90,4%** | Privata fastighetsägare: **85,6%**

Slutsatser och lärdomar från 6 116 hyresgästers svar!

Med stöd av ett datadrivet arbetssätt hjälper vi våra kunder att samla in synpunkter och önskemål från sina lokalhyresgäster. Att använda sig av data för att kunna fatta bättre beslut är idag en självklarhet hos professionella fastighetsbolag och förvaltare. Utifrån hyresgästernas feedback blir det lättare att prioritera rätt åtgärder, och undvika onödiga. På så sätt kan man både höja den totala kundupplevelsen och öka lönsamheten.

Innehållsförteckning

- 01.** Introduktion
- 02.** Serviceindex
- 03.** Semantisk analys
- 04.** Felanmälan
- 05.** Rekommendera sin hyresvärd
- 06.** NKI

Introduktion

Så tycker Sveriges lokalhyresgäster - är en rapport där vi sammanställt data från lokalhyresgäster spridda över hela Sverige. Även om det totala antalet svar ger en statistisk signifikans, bör nedbrutna resultat tolkas som indikativa. För mer detaljerad data och djupare analys ber vi dig kontakta AktivBo. Vår förhoppning är att innehållet ger insikter om trender och tendenser för fastighetsbranschen.

Representerade bolag:	27 st
Antal respondenter:	6 116 st
Deltagande bolag förvaltar:	14 918 lokaler
Snittsvarsprocent Lokal:	41%



Martin Talme

Martin Talme

– Chief Business & Product Officer,
AktivBo

En samlad bild av vad Sveriges lokalhyresgäster tycker.

Hur upplever kunderna den service och förvaltning som de erbjuds av sina hyresvärdar? Vad är viktigast att förbättra för att få ännu nöjdare hyresgäster? Skiljer det mellan olika kundsegment och i vilken utsträckning kan de rekommendera sin hyresvärd?

Tenant Experience är en central del av modern fastighetsförvaltning. Genom att regelbundet följa upp vad hyresgästerna tycker om förvaltningen kan fastighetsägare både öka nöjdheten bland hyresgästerna och spara pengar genom att göra rätt förbättringar på rätt plats. Att lyssna på hyresgästerna är också viktigt för att veta vilka förändringar som faktiskt fungerar.

För att hjälpa fastighetsägare att bättre förstå hyresgästernas upplevelser och behov publiceras varje år rapporter under temat "Så tycker Sveriges hyresgäster". I den här rapporten fokuserar vi på vad lokalhyresgästerna tycker, vilka behov de har, samt de utmaningar som vi ser. Rapporten är tänkt som ett verktyg för att ytterligare kunna förbättra den totala kundupplevelsen för lokalhyresgäster.

På kommande sidorna har vi sammanställt resultaten på en översiktlig nivå och presenterar dem på ett lättillgängligt sätt. I rapporten få du som läsare ta del av hur servicen utvecklats över tid, vilka frågor som är viktigast att förbättra utifrån en Key-Driver analys, vad hyresgästerna egentligen skriver i sina fritextsvar och om hyresgästerna kan rekommendera sin hyresvärd? Vill du ha fördjupad information inom något område, har frågor eller vill diskutera mer? Hör gärna av dig till mig eller någon av mina kollegor.

Om AktivBo

På AktivBo förser vi fastighetsbolag med underlag för styrning – med syftet att skapa nöjdare kunder, medarbetare och ägare. Vår forskningsbaserade metod tillsammans med vår erfarenhet har resulterat i en framgångsrik process för hyresgäst- och kunddialog. Vi har arbetat med vad vi kallar "kunddriven fastighetsförvaltning" sedan 1991. Idag samarbetar vi med över 450 fastighetsbolag i 10 länder, vilket gör att vi kan erbjuda unik benchmark.



Metod

AktivBos undersökningar för fastighetsbranschen innehåller de viktigaste frågorna för både hyresgäst och hyresvärd/fastighetsbolag. Frågorna är sammanfattade i index och delindex utifrån vilken typ av förbättringsområden som avses. I den här rapporten har vi valt att i första hand fokusera på hyresgästernas erfarenhet inom service- och fastighetsförvaltningsrelaterade frågor.

De servicerelaterade frågorna sammanfattas i "Serviceindex" och fångar hyresgästens feedback och upplevelser i "sanningens ögonblick", det vill säga i mötet med företagets anställda, tjänster och produkter. Serviceindexet är uppbyggt av tre delindex: "Ta kunden på allvar", "Rent, snyggt och tryggt" och "Hjälp när det behövs". De kommunicerade indextalen representerar andelen hyresgäster som svarat positivt. dvs ett resultat på 75% på Subindex "Rent, snyggt och tryggt" anger att 75% av hyresgästerna har svarat positivt på frågorna (10) som rör "Rent, snyggt och tryggt", och 25% har svarat negativt.

Benchmark

Vad är ett bra resultat? Vad är ett mindre bra resultat? Var står vi idag? Vilka är våra mål och hur ska vi uppnå dem? Benchmarking är en viktig beståndsdel i förändrings- och förbättringsprocesser och kan användas för att utveckla bästa praxis. AktivBo stödjer över 60 kommersiella fastighetsägare och lokalförvaltare i Sverige och Europa med att följa upp sin kundnöjdhet. Detta gör att vi kan tillhandahålla värdefull benchmarkingdata. Jämförelserna är dessutom ett viktigt instrument i arbetet med att sätta mål, skapa drivkraft och öka medarbetarengagemanget.

81,4% upplever att de får god service av sin hyresvärd

Serviceindex består av tre delindex: "Ta kunden på allvar," "Rent, Snyggt och Tryggt", och "Hjälp när det behövs" som vardera innehåller ett antal frågor. Serviceindex, ett kvitto på hyresgästernas totala serviceupplevelse.

81,7%

Butik/affär

81,2%

Samhällsfastigheter

81,4%

Kontor

84,7%

Restaurang/Café

82,4%

Upp till 299 lokalhyresgäster

Skillnader i den upplevda servicen

Vid en nedbrytning på storleksklasser, som också utgör klasserna på AktivBos Benchmark Event, kan vi konstatera att bolag som har över 300 lokalhyresgäster har 79,2% nöjda hyresgäster, medan bolag med upp till 299 lokalhyresgäster har 82,4%. Det skiljer alltså 3,2% mellan de större och mindre fastighetsägarna.

Om man analyserar resultatet efter typ av fastighetsägare kan vi konstatera att lokalhyresgäster som hyr hos privata hyresvärdar är 5,9 procent nöjdare med den service och förvaltning som de erhåller, än de som hyr av en kommunal fastighetsägare.

På samma sätt ser vi skillnader i den upplevda servicen mellan olika typer av lokalhyresgäster, där segmentet Restaurang/Café i snitt är 3 procent nöjdare med service och förvaltning än övriga lokaltyper.

79,2%

+300 lokalhyresgäster

85,5%

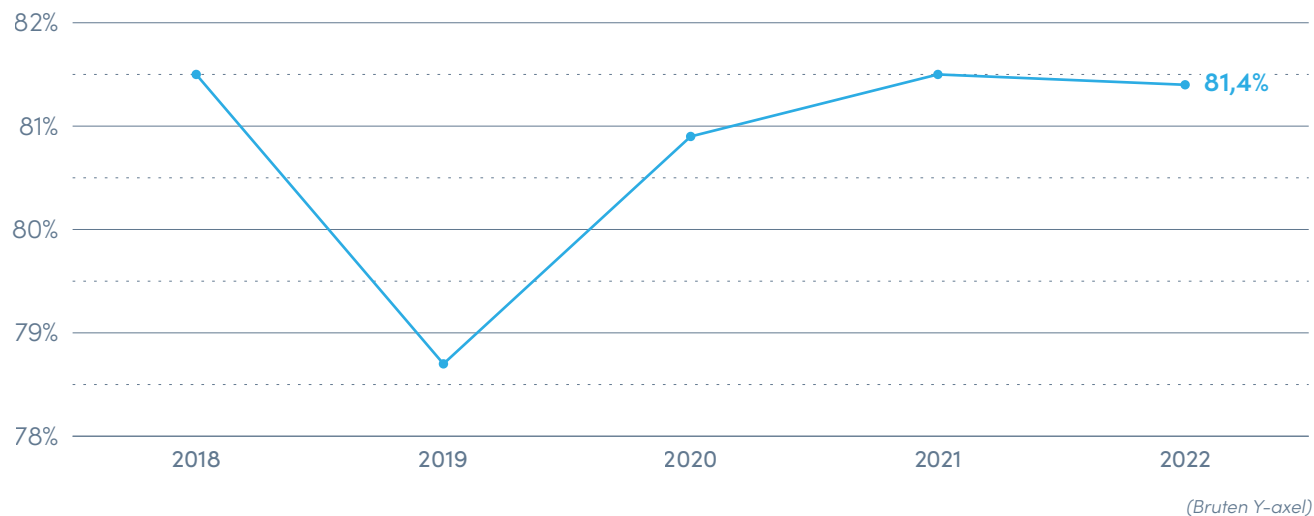
Privata fastighetsägare

79,6%

Kommunala fastighetsägare

Serviceindex 2018 – 2022

Grafen visar Serviceindex sedan AktivBo började sammanställa branschens utveckling för lokaler (2018). Då låg branschsnittet för Serviceindex på 81,5%. Det innebär att 81,5 procent av de tillfrågade i snitt har svarat "ganska" eller "mycket bra" på de frågor som ingår i Serviceindex. Under 2019 skedde en tydlig nedgång i hyresgästernas upplevelse av service och Serviceindex minskade till 78,7%. Därefter har resultaten återhämtat sig och när vi summerar 2022, kan vi se en liknande nivå som för 2018 (81,4%).



Vad skriver hyresgästerna?

Över 70% av hyresgästerna väljer att lämna textsvar för att motivera varför de svarar som de gjort.



Vi får ofta spontanbesök av vår fastighetsskötare och förvaltare vilket gör att vi har en personlig dialog och ofta kan få snabb hjälp även om vi inte gjort en felanmälan."



Vi kan absolut rekommendera vår fastighetsägare till andra som behöver nya lokaler."



Vi hyr en stor kontorslokal och ofta har vi problem vid leveranser då det är svårt för bud att lossa/lasta på ett bra sätt."



Vi tycker att vår hyresvärd är lyhörd, tydlig i kommunikationen och flexibel när vi behöver hjälp."



När vi behövde anpassa vår lokal (pga nya behov) så kände vi inte att hyresvärden lyssnar på oss, vi kommer byta hyresvärd nästa gång."



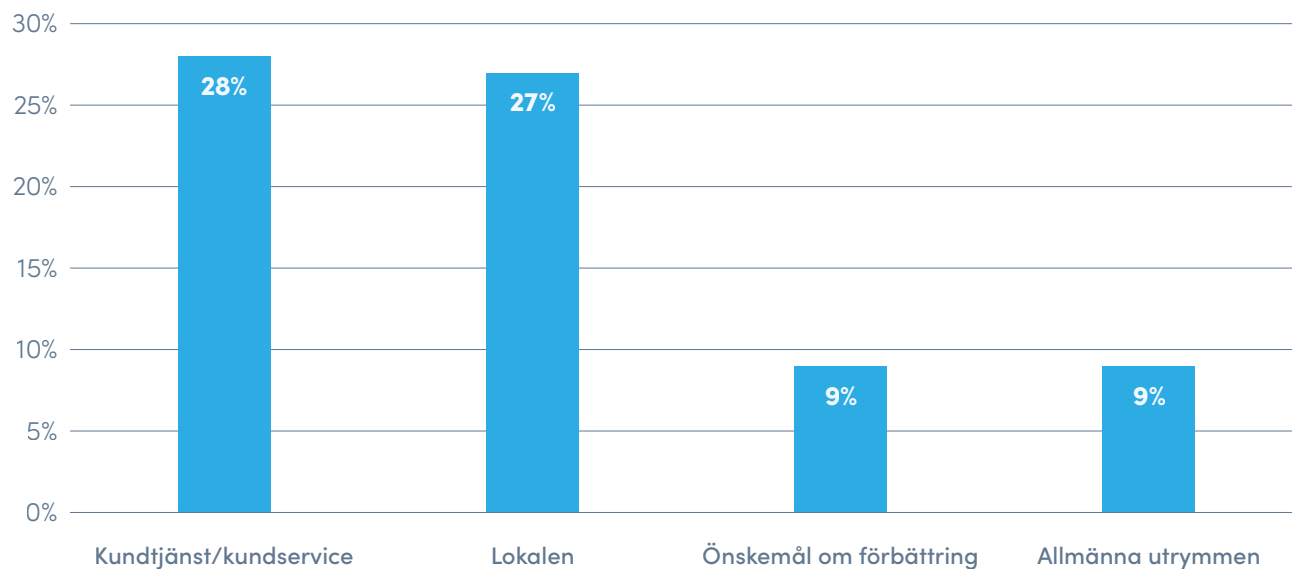
Jag tycker att bemötandet kan variera stort beroende på vem man pratar med, ofta känns det som att ni inte förstår vår verksamhet och dess behov."

Semantisk analys ger ökad förståelse och bättre slutsatser!

Totalt fick vi in 12 636 textsvar under 2022 där hyresgästerna med egna ord uttrycker sina önskemål och synpunkter. Textsvaren ger värdefull information om vilka förbättringar man önskar se, då hyresgästerna här motiverar varför de svarat som de gjort.

Semantisk analys innebär att man använder maskinlärning för att kategorisera textsvar efter tillhörighet och sortera dem efter tonalitet (positiv/neutral/negativ).

Vi kan konstatera att en majoritet av alla textsvar handlar om kundtjänst/kundservice (28%) och lokalen (27%). Därefter kommer förbättringsförslag/önskemål (9%) och allmänna utrymmen (9%). Totalt är 17,9% positiva, 26,2% negativa och 55,9% kan klassas som neutrala.

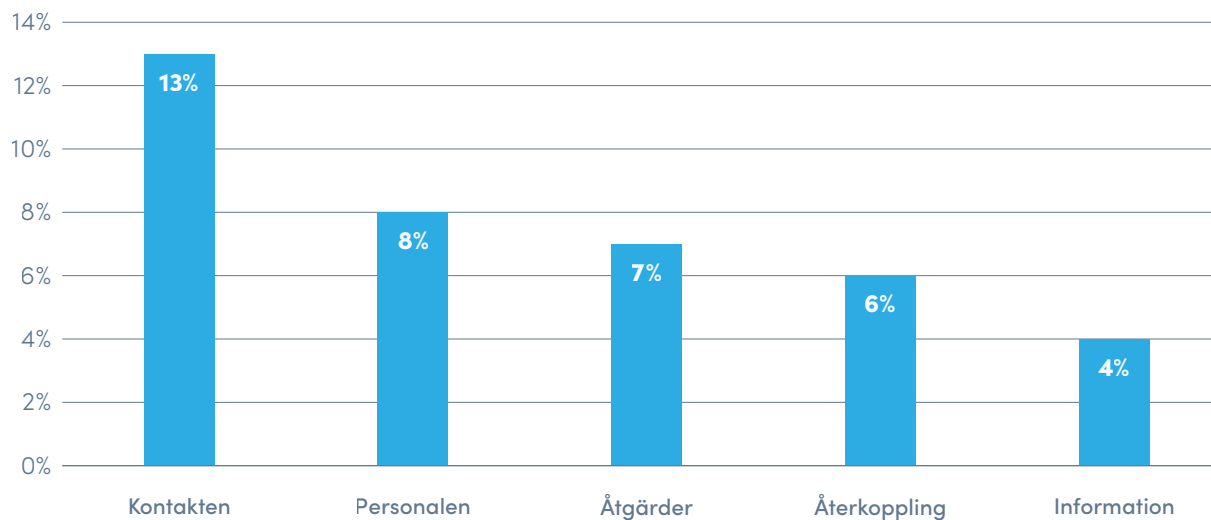


Tydligare **kommunikation** efterfrågas.

När man analyserar textsvaren djupare blir det tydligt att kommunikationen är viktig för hyresgästerna. Kommunikationen behöver vara snabb och tydlig, vilket många lokalhyresgäster upplever som en utmaning. Av de textsvar där hyresgästerna skriver om kundtjänst/kundservice handlar 13% om kontakten med hyresvärderna, 8% om personalen, 7% är konkreta åtgärdsförslag och 6% handlar om upplevelsen av en bristande återkoppling.

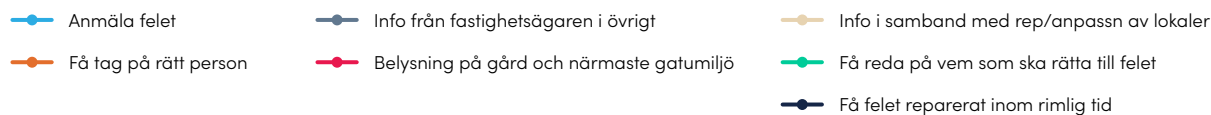
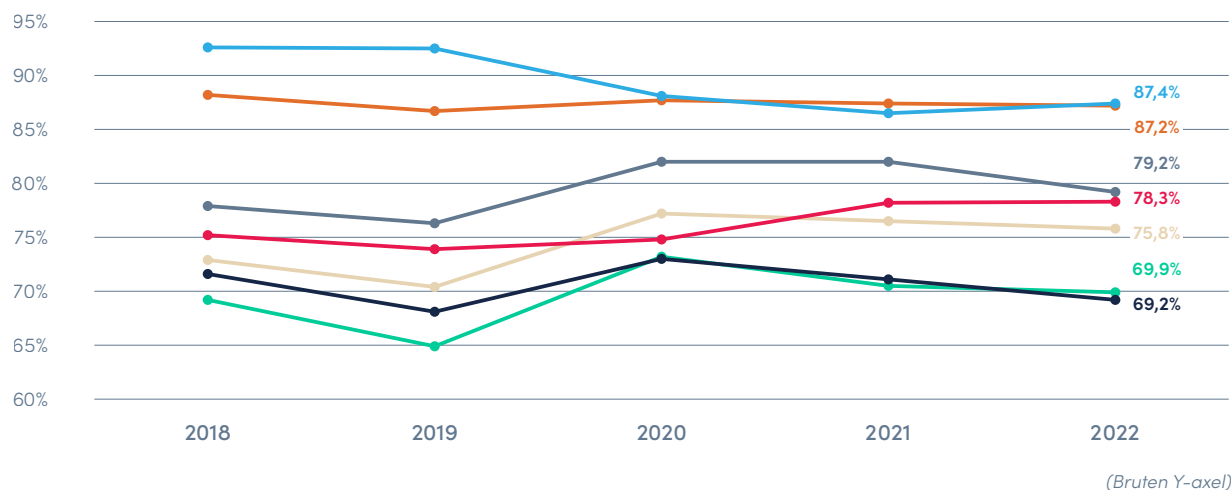
Exempelvis tycker många hyresgäster att de får otydliga och motstridiga besked. De anser bland annat att det är otydligt vad de själva som hyresgäster förväntas ansvara för, respektive vad hyresvärderna ansvarar för. Andra frekvent förekommande kommentarer handlar om att återkopplingen tar för lång tid.

Kundtjänst



Försämrad upplevelse av felanmälningsprocessen

En fråga som haft en negativ utveckling under de senaste 5 åren är hur hyresgästerna upplever att det går att anmäla ett fel i sin lokal. 2018 ansåg 92,6% av lokalhyresgästerna att processen var ganska eller mycket bra. När vi summerar 2022 är motsvarande siffra 87,4%, en minskning med 5,2% under de senaste 5 åren.



Viktigaste frågorna att fokusera på för att öka servicen

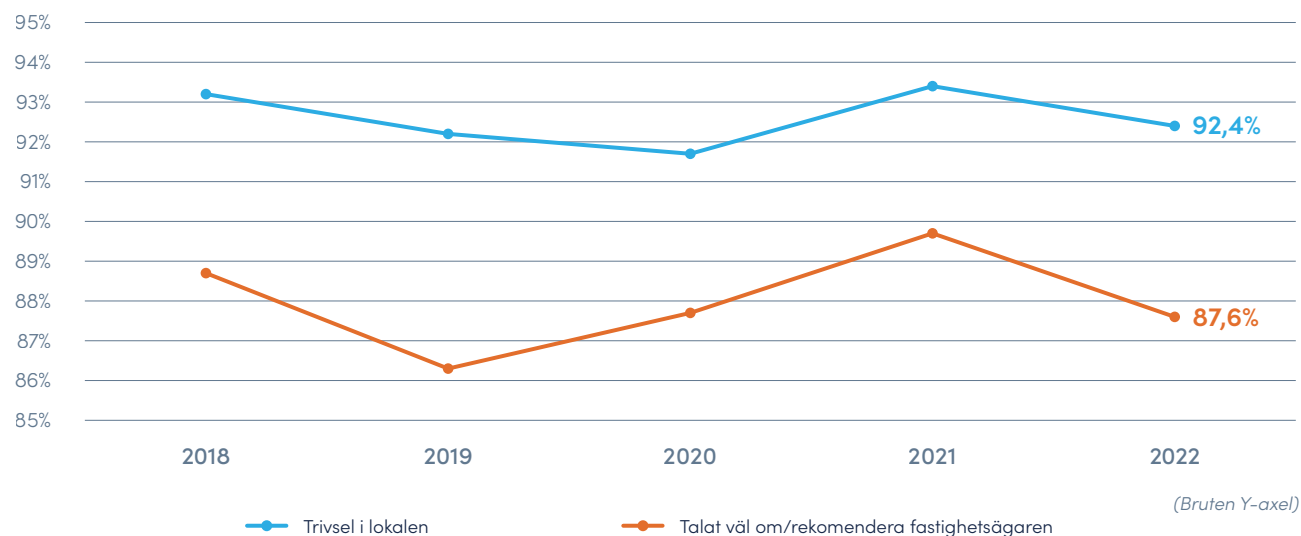
När vi analyserar 2022 års svar med hjälp av en KDA-analys (Key Driver Analys) kan vi konstatera att 6 av de viktigaste frågorna att arbeta med för fastighetsbolagen för att öka hyresgästernas upplevda service är:

- » "Information i samband med reparation/ anpassning av lokaler"
- » "Få reda på vem som ska rätta till felet"
- » "Få felet reparerat inom rimlig tid"
- » "Information från fastighetsägaren i övrigt"
- » "Få tag på rätt person"
- » "Anmäla felet"

Samband mellan "Trivsel i lokalen" och "Rekommendera sin hyresvärd"

När man analyserar hur hyresgästerna trivs i sina lokaler och sätter det i relation till om man som hyresgäst kan tala väl om/rekommendera sin fastighetsägare så ser vi ett tydligt samband under de senaste 5 åren.

Det är tydligt att det skiljer mycket mellan hyresgästerna i olika lokaliteter när det kommer till att rekommendera sin fastighetsägare. Det segment som i störst utsträckning kan rekommendera sin fastighetsägare är restauranger/caféer med hela 98%. De hyresgäster som i lägst utsträckning kan rekommendera sin hyresvärd är de som representerar samhällsfastigheter.



Rekommendera

Butik/affär	89,8%
Samhällsfastigheter	67,7%
Kontor	85%
Restaurang/Café	98%

NKI

Som ett komplement till Serviceindex använder våra kunder NKI för att kunna göra branschöverskridande jämförelser. Under 2022 blev medelvärdet för NKI 64.

Branschmedelvärde – Lokal

Hur nära ligger "Företaget" föreställningen om en ideal hyresvärd

62

Hur väl uppfyller "Företaget" hyresgästens förväntningar

65

Nöjd sammantaget med "Företaget" som hyresvärd totalt sett

66

NKI =

64

AktivBo Analytics

- branschledande analysplattform

AktivBo Analytics är utvecklad tillsammans med och för fastighetsbranschen. I undersöknings- och analysplattformen kan man följa sina kunders upplevelser i realtid, analysera och agera på rätt insikter. Ambitionen med utvecklingen av AktivBo Analytics har varit att göra data smart, lättförståelig och agerbar så att det blir lättare för alla i din organisation att göra rätt prioriteringar.

Kundreseuppföljning

AktivBo Analytics är optimerat för att mäta och förbättra er kundresa. Alla ert företags undersökningar blir jämförbara i en och samma vy. Sök fritt bland alla kvantitativa och kvalitativa frågor för snabba insikter.

Geografisk benchmark

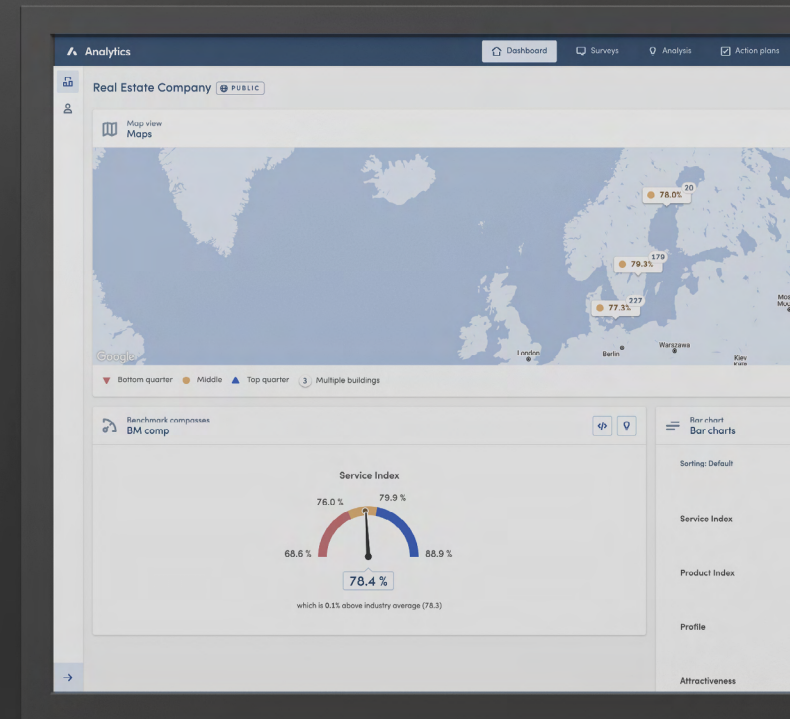
Resultat och benchmark för dina fastigheter på Google Maps. Jämför områden och stråk på digitala karttyper för en tydligare översikt över ditt bestånd.

Analysera och agera

Med ett anpassat arbetsflöde för både små och stora fastighetsbolag är det enkelt att gå från data till action. Koppla åtgärder till specifika frågor för att se vilka insatser som driver bäst resultat. I plattformen finns automatiska åtgärdsförslag för dina utmaningar baserade på best practice.

Integrera med dina favoritsystem

Vi kan integrera Analytics och våra kundundersökningar med ert digitala ekosystem. Med våra API-lösningar kan ni enkelt överföra data helt automatiskt. Vi har integrationer mot de ledande fastighets- och CRM-systemen och kan hjälpa er att sätta upp automatisk uppföljning av kundresan, via valfria kanaler för utskick.



AktivBo AB
Box 26104
100 41 Stockholm

08-23 39 85
info@aktivbo.se
www.aktivbo.se

AktivBo