

KANTAR EMOR

 **Riigi Kinnisvara**



Riigi Kinnisvara AS kliendiuuring

November / detsember 2017

Saateks

- Riigi Kinnisvara AS (edaspidi RKAS) mõõdab oma kliendisuhete tugevust koostöös Kantar Emoriga alates 2011. aastast. Uuringu põhieesmärgiks on kaardistada RKAS klientide rahulolu kinnisvara, tööruumide haldaja ja töökeskkonnaga.
- 2017. aasta uuringus kaardistati erinevaid rahulolu mõjutavaid aspekte ning analüüsiti nende aspektide mõju kliendisuhetele. Kliendisuhete mõõtmise raames vaadati täpsemalt:
 - üldist rahulolu teenusepakkujaga, sh teenuste, teeninduse ja töökeskkonnaga
 - ootused teenusepakkujale
- Uuringus vaadeldi eraldi järgmisi tasandeid:
 - Kliendid – RKAS teenuste objekti- või asutusepõhised kontaktisikud, kes hindavad peamiselt haldusteenusega seonduvat.
 - Otsustajad – RKAS teenuste pakkumiste ja partnerlussuhte üle otsustajad, kes hindavad nii haldusteenust kui RKAS üldist kuvandit ja toimimist partnerina läbi erinevate teenuste ja lepingute.
- Küsitlus toimus veebiankeedina Kantar Emori veebiserveri vahendusel perioodil novembris 2017. Kokku laekus 232 ankeeti:
 - 152 klientide poolt täidetud ankeeti, tagasiside määr 48% (2016. aastal 44%) ning
 - 80 otsustajate poolt täidetud ankeeti, tagasiside määr 42% (2016. aastal 49%).
- Uuringu läbiviimisel rakendati uut TRI*M mudelit, mis arvestab kliendisuhete hindamisel ka konkurentsiolukorraga.
- Uuringu tellija on RKAS. Uuringu tulemuste omandiõigus kuulub tellijale.

Kliendisuhted on aastaga veidi paranenud

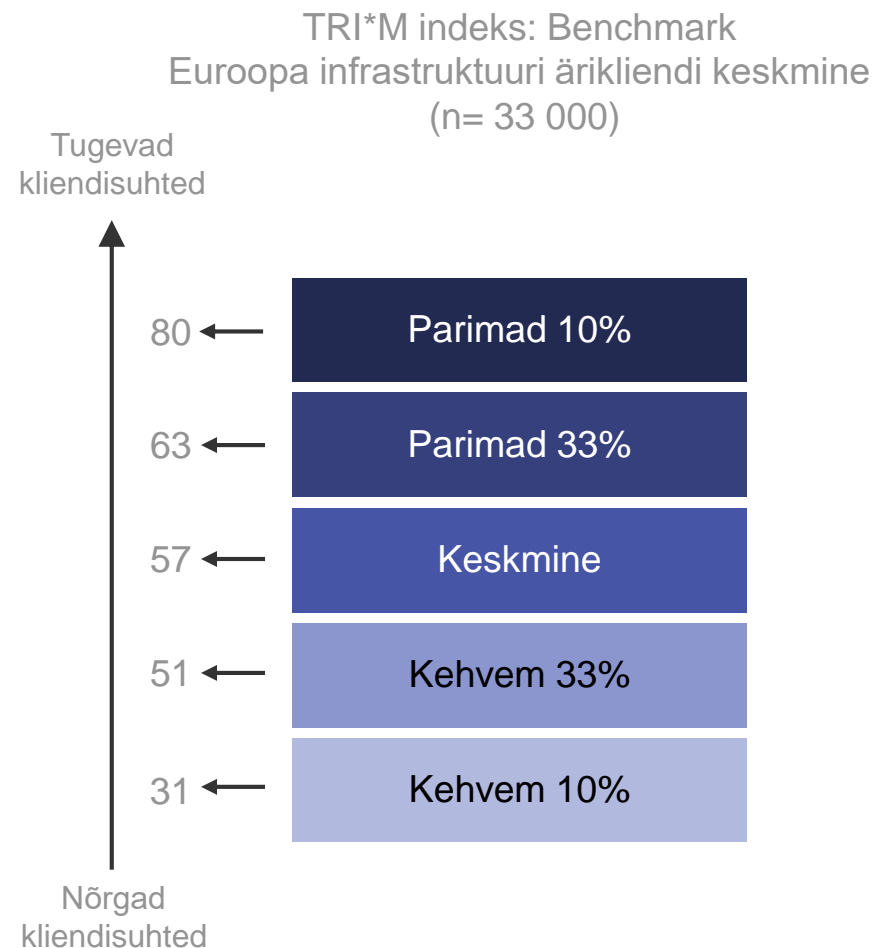
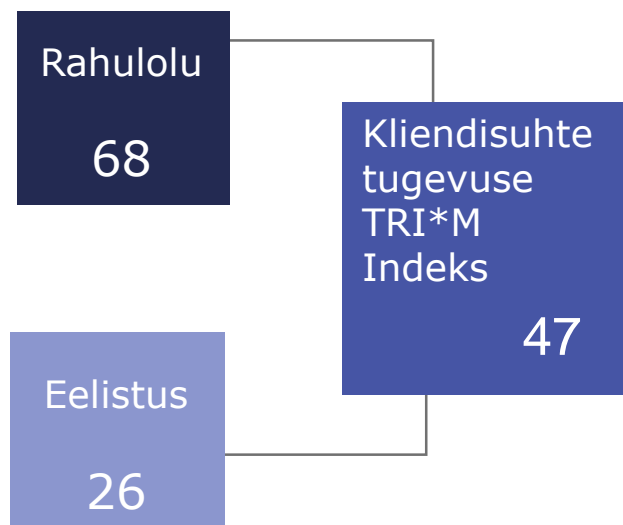
TRI*M indeks koosneb 2 küsimusest:

Tuginedes oma kogemusele, kui rahul Te olete üldiselt Teile kinnisvara haldamisteenust pakkuva Riigi Kinnisvara AS-iga?

- 5 Täiesti rahul
- 4 Üldiselt rahul
- 3 Pigem rahul
- 2 Pigem ei ole rahul
- 1 Pole üldse rahul

Kuidas Te hindate, kui suure eelise see Teile annab, et saate kasutada just Riigi Kinnisvara AS teenuseid ja mitte mõne muu kinnisvara haldaja teenuseid?

- 5 Väga suure eelise
- 4 Suure eelise
- 3 Mõningase eelise
- 2 Minimaalse eelise
- 1 Ei anna üldse mingit eelist



Riigi Kinnisvara AS klientide ja otsustajate indeks kokku 2017 (n=232). 2016. aastal oli TRI*M vastav näit 44.

Lühidalt:

- TRI*M indeks on aastaga veidi tõusnud: otsustajate ja klientide segmendis on kliendisuhete indeks kokku 47 (2016: 44):
 - Otsustajate segmendis on TRI*M indeks tõusnud 39lt 43le.
 - Klientide segmendis on TRI*M indeks tõusnud 47lt 49le.

Kliendid ja otsustajad on rahul...

... ja ootavad enamat

Kliendisuhetehalduri kompetentsus, kokkulepetest ja lubadustest kinnipidamine

Kinnisvara arendamise teenus

Kinnisvarahalduri kompetentsus, usaldusväärsus, kokkulepetest kinnipidamine

Kinnisvaralahenduste pakkumine, initsiatiiv kinnisvaraalastes küsimustes, RKAS kui kompetentsikeskus

Kinnisvara üleandmise teenus

Oskus tajuda ja mõista kliendi vajadusi, olla kliendikeskne

Lepinguliste kohustuste täitmine

Teenuste hindade kujunemise läbipaistvus

Kättesaadavus

Remonttööde tellimine ja tehnosüsteemide hooldamine

Keskised hinnangud on veidi tõusnud. Suurem osa klientidest on teenusega üldiselt rahul, kuid ettevõtte poolt pakutav eelis on klientidele vähe arusaadav ning vajab rohkem selgitamist.

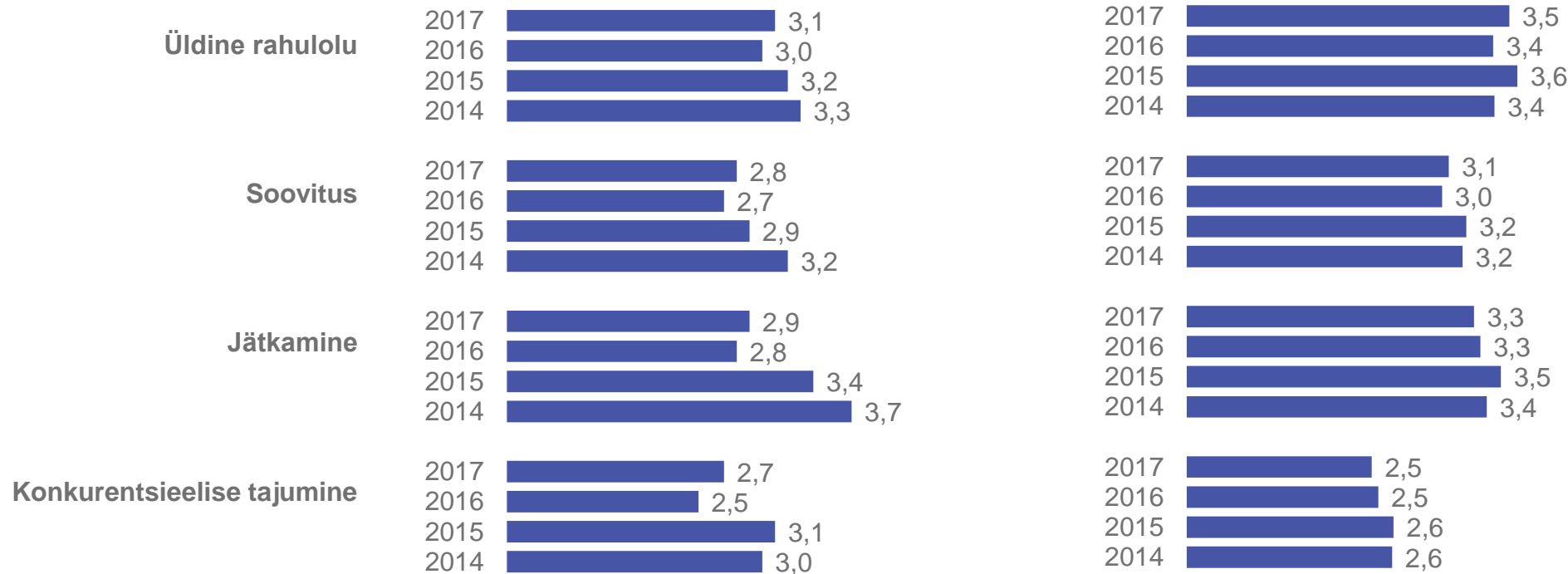
Otsustajate hinnangud:

n=80 (2016: n=85 2015: n=77 2014: n=71)

Keskmine hinnang 5-pallisel skaalal

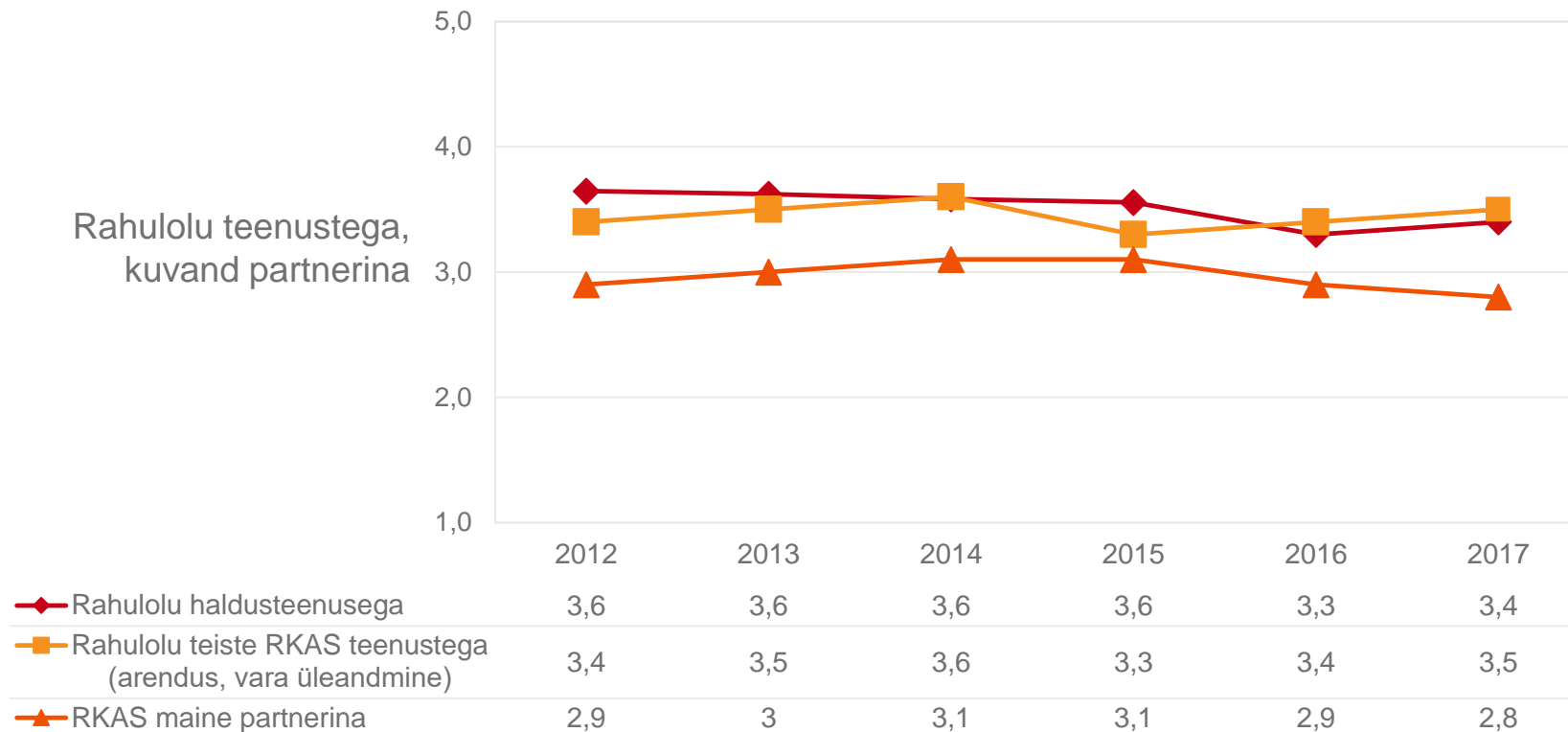
Kliendi hinnangud:

n=152 (2016: n=161, 2015: n=144, 2014: n=135)



Klientide hinnangud kolmes aspektis kõrgemad kui otsustajatel.

Kliendid hindavad ettevõtte poolt pakutavaid teenuseid kuvandist kõrgemalt



Keskmine hinnang 5-pallisel skaalal: 5-täiesti rahul; 4-üldiselt rahul; 3-pigem rahul; 2-pigem ei ole rahul; 1-ei ole üldse rahul