# HSB Bostad har årets nöjdaste kunder

Bostadsutvecklaren HSB Bostad har de nöjdaste bostadsköparna i Sverige 2016. Företagets NKI-värde ligger för andra året i rad på 79. I fjol räckte resultatet till en hedersam tredjeplats medan det i år gör företaget till förstapristagare. Detta visar Prognoscentrets branschmätning som är en årlig nöjdkundundersökning bland bostadsutvecklarnas kunder. Resultatet redovisas på ett seminarium i Stockholm idag. Vid seminariet presenteras även de företag som ligger på andra och tredje plats. JM återfinns på andraplats med ett NKI-värde på 78 och på tredje plats placerar sig två företag, Ikano Bostad och Boklok båda med NKI 77.

* I år kan vi konstatera att ingen aktör når 2015 års rekordhöga nöjdhet men fortsatt rör det sig om mycket fina prestationer, säger Ellinor Lindström, affärsområdeschef på Prognoscentret.

**Nya utmaningar dämpar kundnöjdheten**

Bostadsutvecklarna står sig bra i en jämförelse med andra branscher. Branschindex landar 2016 på 73 vilket är något lägre än året innan. Det finns flera förklaringar till att nöjdheten i branschen inte förbättras. De senaste åren har många nya aktörer kommit in på marknaden och i branschmätningen och oftast tar det lite tid innan kundnöjdheten blir riktigt hög. Dessutom har etablerade utvecklare ställts inför nya utmaningar i form av ökade produktionsvolymer och brist på arbetskraft vilket gör det svårare att bibehålla en hög kvalitet. Ytterligare en orsak är att köpare av nyproducerade bostäder blir allt yngre. Yngre människor tenderar att vara svårare att tillfredsställa vilket återspeglas i NKI-resultaten.

* Sedan räcker det naturligtvis inte med att bara mäta NKI, varje företag måste hela tiden prioritera frågan för att inte tappa i kundnöjdhet. Det gäller såväl nya som erfarna bostadsutvecklare, säger Ellinor.

Det bostadsprojekt som har de nöjdaste kunderna heter Jasminen. Projektet är uppfört av JM och har ett mycket högt NKI-värde på 90.

Undersökningen har genomförts i samarbete med branschens aktörer och grundas på närmare 8000 svar från bostadsköpare. Prognoscentrets branschmätning följer allmän praxis inom nöjdhetsmätningar och resultaten är därmed jämförbara med NKI-värden från t.ex. Svenskt Kvalitetsindex.

**För ytterligare information kontakta:**

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

*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.*