

Pembroke och Hufvudstaden har landets mest nöjda kontorshyresgäster

<https://fastighetssverige.se/artikel/pembroke-och-hufvudstaden-har-landets-mest-nojda-kontorshyresgaster-29811>

Publicerad den 19 Oktober 2018

Bolag Pembroke Real Estate har Sveriges nöjdaste kontorshyresgäster och bland storbolagen hamnar Hufvudstaden i topp, enligt Fastighetsbarometern Kontor som mäter hyresgästernas nöjdhet med lokaler, service och förvaltningskvalitet, som presenteras av CFI Group och Fastighetsägarna Sverige.

Pembroke Real Estate toppar Fastighetsbarometern Kontor 2018 med ett Nöjd-Kund-Index (NKI) på 88 och har därmed Sveriges nöjdaste kontorshyresgäster. Bland storbolagen toppar Hufvudstaden med ett NKI på 85. Årets bästa NKI-förbättring vanns av Bonnier Fastigheter, som ökade sitt NKI med hela 5 enheter. Gemensamt för dessa bolag är att de jobbar mycket aktivt med de områden som starkast driver kundnöjdhet. Årets vinnare av Fastighetsbarometern Kontor beskriver framgångarna med dessa ord:

 – Under 2018 har vi lagt stor vikt vid att sprida information om det hållbarhetsarbete vi utför och fastigheternas LEED miljöcertifieringar. Vi vet att det är en prioriterad fråga för våra hyresgäster och vårt arbete har avspeglats i resultatet. Det är få fastighetsbolag förunnat att arbeta så dedikerat med fastigheterna som vårt team gör, men vi anser att det är vad som krävs för att tillhandahålla den exklusiva standard, känsla för detaljer och skräddarsydd service till våra hyresgäster som är Pembrokes signum. Vi vill alltid kunna ge våra hyresgäster och deras affärspartners ett personligt och professionellt bemötande. Vi har därför en hög ambitionsnivå vilket också kräver mycket förberedelse och noggrann uppföljning, oavsett arbetsområde. Vi är väldigt stolta men ytterst ödmjuka att ro hem vinsten för andra året i rad. Bakom framgången ligger mycket planering och ett starkt engagerat team, säger Åsa Blomqvist, Asset Manager Analys på Pembroke.

 – Vi ser vår placering i undersökningen som ett bevis på en sund och stark företagskultur och ett arbetssätt som präglas av ett stort engagemang för kunden. Att kunden står i fokus är och har alltid varit vårt framgångsrecept, därför är det oerhört glädjande att vi återigen placerat oss främst bland storbolagen, säger Ivo Stopner, vd Hufvudstaden.

 Det sammanvägda Nöjd-Kund-Indexet förblir i år oförändrat och ligger kvar på 73 på en 100-gradig skala, vilket är en tangering av det näst högst uppmätta indexet sedan starten av Fastighetsbarometern 1997. De områden som starkast driver kundnöjdheten är hur fastighetsägaren lever upp till den image bolaget har, den service som ges till hyresgästerna, hur felanmälningar behandlas samt uppfattningen om den lokal och fastighet man sitter i som hyresgäst.

 – Det är nu tredje året i rad som Fastighetsbarometern Kontor visar på ett sammanvägt NKI-index på 73, vilket tyder på en stagnering efter den positiva trend vi sett inom branschen det senaste decenniet. Samtidigt visar årets resultat på en ökad spridning mellan bolagens resultat vilket tyder på att ett kunddrivet arbetssätt har blivit allt viktigare för att möta hyresgästernas högt ställda förväntningar. Den ökande konkurrensen vi sett i toppen av barometern fortsätter även i år, där tre bolag har ett NKI på 85 eller högre, säger Magnus Johnson, projektansvarig för Fastighetsbarometern på CFI Group.

 – Generationsskiftet på arbetsmarknaden, digitaliseringen och ökade krav på hållbarhet gör att vi arbetar på nya sätt och att kontorets roll förändras. Det gör det ännu viktigare att känna till kundens behov och önskemål. Fastighetsbarometern Kontor är ett bra verktyg för att mäta kundnöjdhet hos kontorshyresgäster och ger fastighetsägare möjlighet att prioritera de områden i förvaltningen som är viktigast för hyresgästen, säger Reinhold Lennebo, vd Fastighetsägarna Sverige.

Karl Sundholm, Property Manager
Bild: Pembroke
Karl Sundholm,
Property Manager, och
Åsa Blomqvist, Asset
Management Analyst,
Pembroke Real Estate

- Nicklas Tolleson

nicklas@fastighetssverige.se