



# TALONRAKENNUSURAKOINTI

ASIAKASTYYTYVÄISYYS ERINOMAISELLA  
TASOLLA - AIKATAULUISSA ONNISTUTTU  
POIKKEUKSELLISEN LAAJASTI

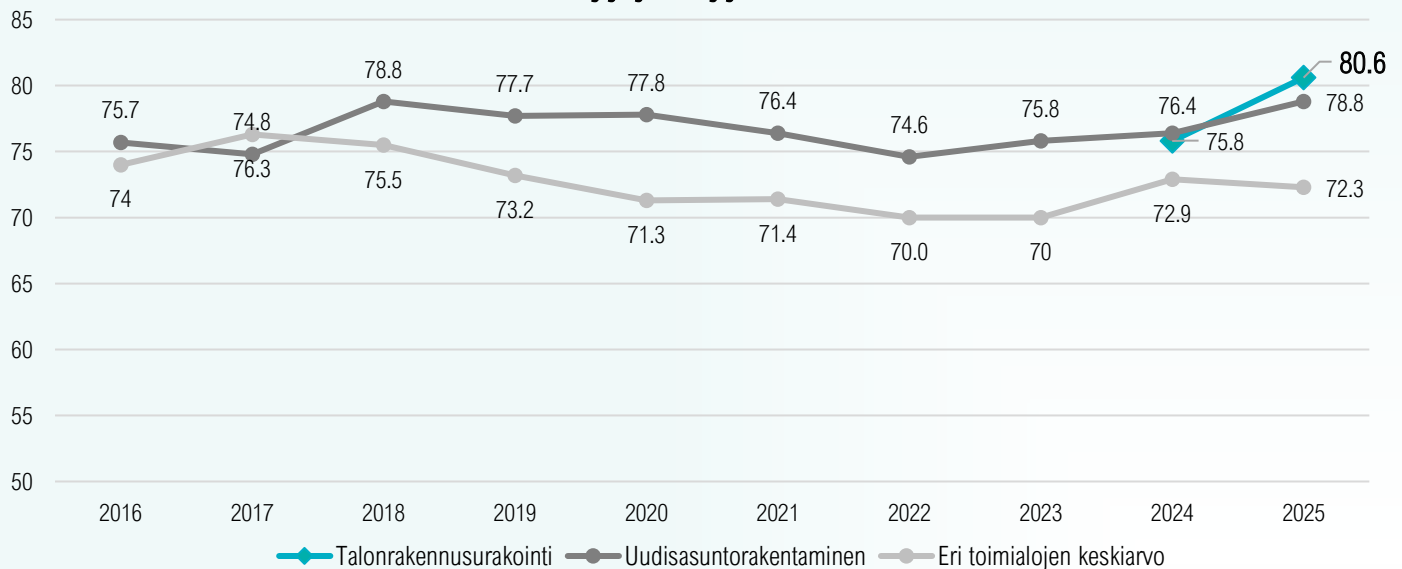
# 2025

# AMMATTITILAAJIEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS PÄÄURAKOITSIJOIHIIN NOUSEE YHÄ KORKEAMMALLE

Vaikka uudisasuntorakentaminen on Suomessa historiallisen matalalla tasolla ja kuluttajapuolen rakentamismarkkina on pohjalla, talonrakentamista kantaa tällä hetkellä etenkin julkisen sektorin ja yritysten investointien ohjaama talonrakennusurakointi. Esimerkiksi kouluja, sairaaloita, toimitiloja, teollisuushankkeita, sekä myös vuokra-asuntoja rakennetaan useimmiten kilpailutettujen pääurakoitsijoiden kautta tai erillisten neuvottelujen kautta. Tässä tutkimuksessa juuri tämän segmentin laatu ja asiakaskokemus ovat keskeisessä roolissa.

EPSI Ratingin tutkimus paljastaa, että pääurakoitsijoihin ollaan Suomessa keskimäärin erittäin tyytyväisiä. Asiakastyytyväisyysindeksi talonrakennusurakointiin on 80,6 (asteikolla 0–100). Luku on EPSI:n toimialatutkimuksissa jopa ennätysellisen korkea. Tulos osoittaa, että myös ammattimaiset tilaajat saavat hankintaansa laatua ja vastinetta. Toisaalta tuloksissa on enemmän vaihtelua kuin kuluttaja-asiakkaiden arvioissa.

### Asiakastyytyväisyys Suomessa



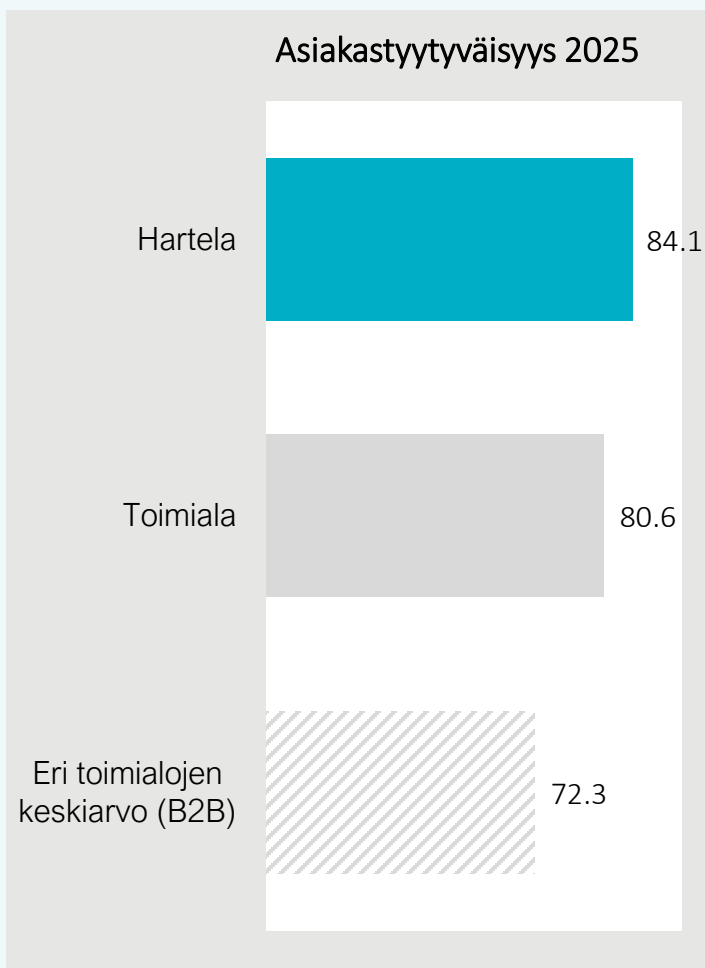
Tutkimukseen haastateltiin vuonna 2025 eri puolilla Suomea valmistuneiden sekä rakenteilla olleiden hankkeiden, sekä kilpailutuksen kautta urakoitujen että neuvoteltujen hankkeiden tilaajien edustajia ja valmistuneiden kohteiden loppukäyttäjiä. Mukana vertailussa ovat Hartela, Peab, Skanska ja YIT. Rakennus- ja urakointityyppien jakauma vaihtelee yhtiöittäin. Haastatteluita tehtiin yhteensä noin 100. Kvantitatiivisen tiedonkeruun avulla saavutetun ymmärryksen kautta toteutettiin myös laaja kvalitatiivinen tutkimus, jotta eri asiakasryhmiltä osattiin kysyä oikeita, syvempään ymmärrykseen tähtääviä kysymyksiä. Analyysi perustuu molempien tutkimusten dataan.

EPSI-malli perustuu vankkaan tilastolliseen analyysiin ja toimii johdon työkaluna: se ei pelkästään kuvaa nykytilaa, vaan ohjaa päätöksentekoa. Tutkimukset toteutetaan puolueettomasti, ja vertailu mahdollistaa läpinäkyvän ja luotettavan kuvan markkinoiden asiakaskokemuksesta.

**Tutkimuksen kärkipaikan saavutti viime vuoden tapaan Hartela, joka onnistui useilla asiakaskokemuksen osa-alueilla kiitettävästi.** Hartela koetaan erityisen luotettavaksi, ja yhtiön koetaan tekevän asiakkaan rooli vaivattomaksi. Taustalla näissä arvioissa vaikuttavat kiitosta saaneet aikataulujen pitävyys ja yhteistyön sujuvuus.

Asiakastytyväisyysindeksi Hartelalle on 84,1, mikä on selvästi toimialan jo valmiiksi huomattavan korkean keskiarvon (80,6) yläpuolella ja samalla korkeampi kuin uudisasuntorakentamisessa tänä vuonna mitattu asiakastytyväisyys. Tulos lukeutuu viime vuosien korkeimpiin myös muiden EPSI Ratingin mittaamien toimialojen yritykset ja niiden voittotulokset huomioiden. Hartelan tulos on noussut vuoden takaisesta +2,4 indeksipistettä.

Hartelan tulos ja sen kehitys ei perustu yksittäiseen osa-alueeseen, vaan useiden tekijöiden yhteisvaikutukseen. Erityisesti rahalle saatavaa vastinetta, ympäristötietoisuutta sekä projektin yleisten tilojen laatua koskevat arviot ovat parantuneet selvästi. Samalla tulokset osoittavat, että asiakaskokemus ei kehity lineaarisesti kaikilla osa-alueilla. Tämä korostaa sitä, että korkean tason ylläpitäminen edellyttää jatkuvaa kehittämistä myös vahvoilla osa-alueilla.



Vaikka Hartela erottuu tutkimuksen kärjessä, analyysi osoittaa selvästi, että myös muut toimijat ovat onnistuneet vahvistamaan asiakaskokemustaan. Tyytyväisyys on noussut laajasti, ja useat rakennusyhtiöt saavat asiakkailtaan kiitosta erityisesti yhteistyöstä, laadusta ja projektien toteutuksesta. **Erot syntyvät yhä hienovaraisemmista tekijöistä – erityisesti siitä, miten projektin arki sujuu ja miten epävarmuutta hallitaan.** Tämä viittaa siihen, että kilpailu siirtyy yhä enemmän projektin toteutuksen arkeen – siihen, miten yhteistyö toimii käytännössä.

## Peab erottuu erityisesti helppoutena tilaajan arjessa.

Peab mittauttaa 5,6 indeksipistettä vuoden takaista korkeamman asiakastyytyväisyystason ja kirii näin vahvasti kohti voittajan tulosta. Peabilla on vertailun suurin osuus suosittelijoita. Sekä yhtiön tuotteiden että palvelujen laatu koetaan erityisen hyvätasoisiksi. ”Peabin nousu on merkittävä, ja nykyisellä tuloksella voitettaisiin useimmat muut toimialavertailut selvästi”, suhteuttaa Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja.

## Skanska tekee vertailun suurimman nousun.

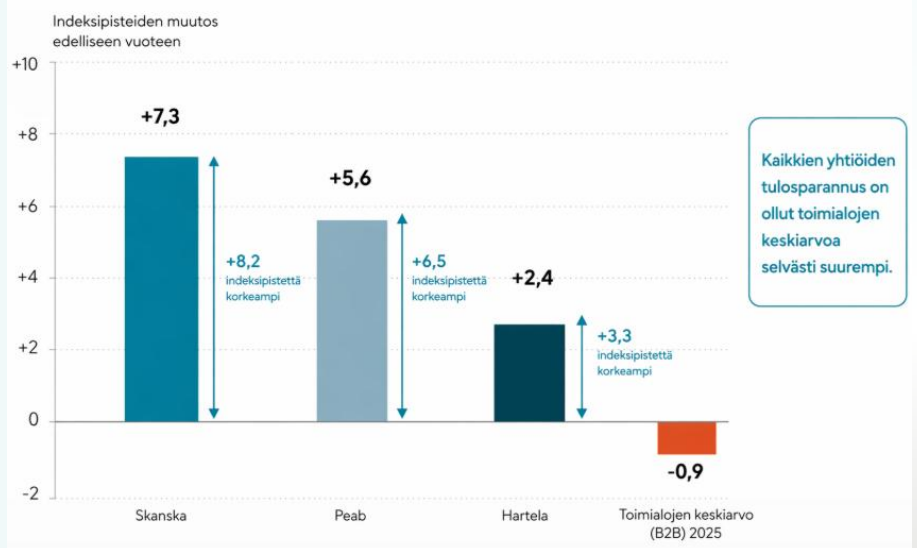
Skanska tekee vertailun suurimman nousun verrattuna aiempiin tuloksiin, nousua mitataan 7,3 indeksipistettä. ”Tämän mittakaavan muutokset tuloksissa ovat hyvin harvinaisia jopa yli toimialarajojen”, Laitinen kertoo. ”Tyypillisesti jo 2-3 indeksipisteen kohoaminen lyhyessä ajassa viittaa merkittäviin panostuksiin ja onnistumisiin asiakaskokemuksen kehittämiseksi, ja Skanska pistää tästä huomattavasti paremmaksi.”

## YIT:n tuloksissa korostuu hallittu tekeminen.

YIT tekee vahvan debyytin tutkimuksessa, ja nauttii erittäin korkeaa asiakastyytyväisyyttä erityisesti projektinhallinnan ja selkeän viestinnän saatua kiitosta.

”Näillä rakennusliikkeillä on myös vahva tausta uudisasuntorakentamisen tutkimuksessa menestymisestä”, huomauttaa Laitinen. ”YIT voitti viimeisimmän vertailun, Skanska sitä edellisen, ja Peabilla on eniten voittoja tutkimuksen historiassa.

Vaikka uudisasuntotuotanto tapahtuu yleensä konsernin sisällä eri yksikössä kuin kilpailu-urakoitavien sekä neuvoteltujen hankkeiden toteuttaminen, kertovat laajasti mitattavat kovat tulokset sekä asiakas-lähtöisyydestä että kyvystä toteuttaa ja monistaakin hyviä käytäntöjä.”



Tutkimuksessa kartoitettiin myös muiden rakennusliikkeiden tyytyväisyyttä. Muut-ryhmän tulokseen tulee suhtautua suuntaa-antavana, mutta se on matalampi kuin edellä mainituilla rakennusliikkeillä.

Tutkimuksen yhteydessä tarkasteltiin ensimmäistä kertaa myös **potentiaalisten tilaajien valintakriteerejä julkisessa sektorissa**. Tulokset viittaavat siihen, että vaikka laatu ja hinta ovat edelleen keskeisiä, päätöksenteossa korostuvat yhä enemmän:

- yhteistyön sujuvuus
- ennakoitavuus
- kokemus aiemmista hankkeista

Vastaajilta kysyttiin myös suoraan, **minkä rakennusyhtiön he valitsisivat nyt** – ja verrattiin tätä heidän aiempiin kokemuksiinsa eri toimijoista.

Tuloksissa nousee esiin mielenkiintoinen ilmiö:

valinta ei kohdistu systemaattisesti siihen toimijaan, jonka kanssa vastaajalla on eniten kokemusta, **eikä edes siihen yksittäiseen, josta kokemus on ollut yksiselitteisesti paras**.

**Aineistoa tarkasteltiin myös alueellisesti vastaajien sijainnin perusteella**. Vaikka asiakastyytyväisyyden perusajurit ovat samankaltaisia eri puolilla Suomea, avoimissa kommentoissa nousee esiin selkeitä alueellisia painotuseroja.

**Pääkaupunkiseudulla ja kasvukeskuksissa** korostuu erityisesti projektin hallinta ja viestinnän sujuvuus. Kommentoissa painottuu tarve ajantasaiselle tiedolle, nopealle reagoinnille sekä selkeälle raportoinnille tilanteissa, joissa projekti poikkeaa suunnitellusta.

**Aikatauluseuranta ja poikkeamista raportointi nousevat keskeisiksi odotuksiksi**.

Muualla Suomessa, **erityisesti pienemmissä kunnissa**, korostuu yhteistyön toimivuus ja joustavuus. Tilaajat kuvaavat onnistuneita projekteja tilanteina, joissa toimija on aidosti mukana ja kykenee huomioimaan paikalliset olosuhteet sekä eri toimijoiden tarpeet.

**Yhteistyö tilaajan kanssa ja tarpeiden huomiointi ratkaisevat kokemuksen**.

Pohjois-Suomessa ja harvemmin asutuilla alueilla nousee esiin vuoropuhelun merkitys sekä erityisesti aliurakointiin liittyvät havainnot. Kommentoissa näkyy sekä onnistumisia että vaihtelua – erityisesti siinä, miten eri osapuolet toimivat yhdessä projektin aikana.

**Vuoropuhelu ja eri toimijoiden yhteensovittaminen korostuvat**.



Yksikään teema ei yksin ratkaise – mutta heikko suoritus yhdessä näistä voi kaataa koko kokemuksen.

”Alueelliset erot viittaavat siihen, että asiakaskokemuksen johtaminen sekä mielikuva yhtiöistä ei ole täysin yhdenmukaista – vaan se on yllättävänkin alueellista”, lisää Laitinen

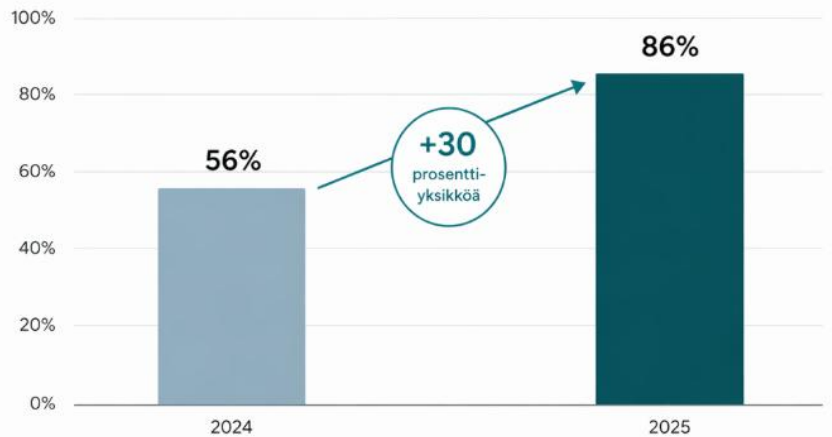
Yksi tutkimuksen selkeimmistä havainnoista liittyy projektien aikatauluihin. **Aikataulussa onnistuminen on parantunut merkittävästi vuoden aikana, 56 prosentista 86 prosenttiin.**

Rakennusalalla tämän mittaluokan kehitys on harvinaista. Tulokset viittaavat siihen, että projektinhallintaan ja toteutuksen ennakoitavuuteen on panostettu laajasti. Aikataulujen pitävyys näkyy myös käytännön kokemuksissa: projektit etenevät aiempaa useammin suunnitellusti ja toteutus koetaan hallitummaksi.

Samalla aineisto osoittaa, että aikataulu ei yksin määritä asiakaskokemusta. Vaikka aikatauluissa onnistutaan, kokonaiskokemus rakentuu edelleen useamman tekijän yhteisvaikutuksesta – erityisesti yhteistyöstä, viestinnästä ja projektin sujuvuudesta.

Projektien toteutuminen aikataulussa

Osuus vastaajista, %



## Ympäristötietoisuus on noussut keskeiseksi tekijäksi

IPMA-analyysi tuo esiin selkeän muutoksen asiakaskokemuksen ajureissa. Ympäristötietoisuus on entistä vahvemmassa yhteydessä asiakastyytyvyyteen. Tämä tarkoittaa, että kyse ei ole vain odotetusta ominaisuudesta, vaan tekijästä, joka vaikuttaa suoraan siihen, miten projekti kokonaisuutena koetaan. Ympäristötietoisuus ei näyttäyty irrallisena teemana, vaan osana laajempaa käsitystä toimijan laadusta ja kyvykkyydestä.

Tulokset viittaavat siihen, että ympäristön huomioiminen on siirtymässä osaksi ydintekemistä. Se kytkeytyy siihen, miten hankkeita suunnitellaan, toteutetaan ja johdetaan – ja ennen kaikkea siihen, miten nämä asiat näkyvät asiakkaalle projektin aikana.

## Rakennusalan muutos näkyy datassa

Tämän vuoden analyysi tuo esiin, että rakennusalan asiakaskokemus on kehittymässä suuntaan, jossa yksittäiset onnistumiset eivät enää riitä. Aikatauluissa onnistutaan aiempaa paremmin, ja projektien toteutus on kehittynyt. Samalla ympäristötietoisuus on noussut tekijäksi, joka vaikuttaa suoraan asiakastyytyvyyteen.

Yhdessä nämä havainnot viittaavat muutokseen, jossa toimijoilta odotetaan yhä enemmän kokonaisuuden hallintaa. Kyse ei ole vain siitä, että projekti valmistuu ajallaan, vaan siitä, miten se toteutetaan ja millaisen kokemuksen se jättää. Rakennusala ei ole enää pelkkää rakentamista. Se on kykyä yhdistää toteutus, yhteistyö ja ympäristön huomioiminen tavalla, joka näkyy asiakkaalle koko projektin ajan.