

2017-10-18

Pembroke Real Estate har Sveriges nöjdaste hyresgäster

Pembroke Real Estate har Sveriges mest nöjda kontorshyresgäster. Det visar Fastighetsbarometern Kontor som presenterades igår eftermiddag och som mäter hyresgästernas nöjdhet med lokaler, service och förvaltningskvalitet. Bakom Fastighetsbarometern står CFI Group och Fastighetsägarna Sverige.

Pembroke är ett internationellt fastighetsbolag som förvärvar, utvecklar och förvaltar fastigheter. I Stockholm förvaltar och utvecklar Pembroke fyra fastigheter där bolaget har tagit ett strategiskt beslut att utföra fastighets- och kundservice själva, istället för att ta hjälp av externa bolag. Tillsammans med noga utvalda specialister som inkluderar H2M Fastighetsteknik och Coor Service Management har Pembroke utvecklat ett unikt upplägg för kundservice.

Pembroke Real Estate toppar Fastighetsbarometern Kontor 2017 med ett Nöjd-Kund-Index (NKI) på 83 och har därmed Sveriges nöjdaste kontorshyresgäster. Ett aktivt arbete med och långsiktigt fokus på kundnöjdhet ligger bakom utmärkelsen. Förra året deltog Pembroke i mätningen för första gången och kom på en tredje plats. Ett ännu större fokus under det senaste året på erbjudandet till hyresgästerna har nu resulterat i en förstaplats.

Mark Takeuchi, VD på Pembroke i Sverige, beskriver framgångarna:

- Vi är mycket stolta över utmärkelsen och förstaplatsen i Fastighetsbarometern. Sedan vi etablerade oss i Sverige för snart tio år sedan har vi arbetat nära våra hyresgäster och har en löpande dialog kring hur vi kan förbättra deras arbetsmiljö på bästa sätt. Vårt arbete stannar inte vid att erbjuda de bästa lokalerna och bekvämligheterna, utan vi strävar också efter att våra personalteam ska erbjuda hyresgästerna den absolut bästa kundservice. Utmärkelsen som vi fick igår är ett bevis på att deras arbete är framgångsrikt.

Det sammanvägda Nöjd-Kund-Indexet är oförändrat jämfört med 2016 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, uppfattningen om den lokal och fastighet man sitter i som hyresgäst samt hur felanmälningar behandlas.

- Vi har valt att erbjuda våra hyresgäster ett mervärde i form av en utökad servicenivå. Denna består av allt från engagerade receptionsvårdare till vårt eget engagemang i detaljer kring lokalvård och även ett extra fokus på säkerhet. På så sätt hjälper vi våra hyresgäster att fokusera på sina egna affärer medan vi fokuserar på omgivningen och servicen. Vi är mycket stolta över att vår satsning på mervärde har gett oss förstaplatsen i år, säger Karl Sundholm, Property Manager på Pembroke.
- Att känna till och förstå kundernas behov är grundläggande för att fastighetsägare ska kunna anpassa sitt erbjudande till hyresgästerna. 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.



För mer information, kontakta:

Presstjänst Pembroke Real Estate: pembroke@primegroup.com

072-215 76 62

Om Pembroke Real Estate

Pembroke Real Estate är ett internationellt fastighetsbolag som förvärvar, utvecklar och förvaltar kontors-, butiks-, och bostadsfastigheter. Genom fastighetsförvärv och fastighetsutveckling investerar Pembroke kapital åt FMR LLC (Fidelity Investments) och FIL Limited.

Med kontor i Boston, London, Stockholm, Sydney, Tokyo och Washington DC förvaltar Pembroke cirka 8,4 miljoner kvadratmeter fastighetsyta på nyckelmarknader i USA, Europa och Asien Stillahavsområdet. Pembrokes långsiktiga investeringsstrategi innebär att vi agerar både aktivt och ansvarsfullt för att tillhandahålla förstklassig fastighetsförvaltning och mer än 70 procent av vår portfölj är redan eller är på väg att bli miljöcertifierad. Med våra noggrant utformade projekt och fokus på långsiktighet - tillsammans med vårt kompromisslösa kvalitetsarbete - skapar vi värde för våra hyresgäster, investerare och det omgivande samhället där våra fastigheter finns.

www.pembrokere.com