

Kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut

Luottavat edelleen kasvuun

Kiinteistö- ja käyttäjäpalveluiden tuottajat ovat Locuksen elokuussa tehdyn toimialakyselyn mukaan edelleen luottavaisia tulevien vuosien tuottavan kasvun suhteen. Kasvumahdollisuutena nähdään erityisesti julkisen sektorin ostopalveluiden entistä suurempi käyttö. Suurimpana mörkönä nähdään jatkuvasti kiristynvä kilpailu työvoimasta.

Teksti: Riitta Ollila

Kiinteistö- ja käyttäjäpalveluista tehty Locus-toimialakatsaus on liki samanlainen kuin kaksi vuotta sitten. Koska vastaajajoukkokin oli pitkälti sama, mahdollisten muutossignaalien pitäisi näkyä 16 yrityksen vastauksissa.

Vastaajista viisi edustavat julkista sektoria eli Total Kiinteistöpalvelut Oy Jyväskylästä, HUS-Kiinteistöt Oy, Oulun Comac,

Puolustushallinnon rakennuslaitos sekä Helsingin kaupungin palvelukeskus Palmia. Nämä tuottavat valikoidusti sekä kiinteistö- että käyttäjäpalveluita.

Muista vastaajista Fazer Amica Oy, Antell-Catering Oy sekä Securitas Oy tuottavat yksinomaan käyttäjäpalveluita ja RTK-Palvelu Oy puhtaasti kiinteistöpalveluita. Tuotettujen palveluiden yksityis-

kohtaisempia talous- tai jakaumatietoja eivät antaneet Lassila & Tikanoja, YIT Kiinteistötekniikka Oy eikä Securitas Oy.

Käyttäjäpalvelut johtavat kasvua

Kyselyyn vastanneista kolmasosa uskoo yrityksensä liikevaihdon kasvavan voimakkaasti seuraavan kolmen vuoden aikana.

Kehitysnäkymät yrityksissä seuraavan kolmen vuoden aikana

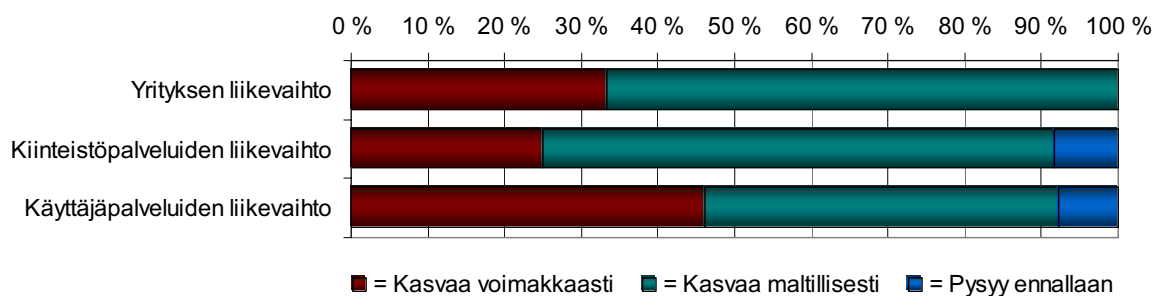
	Kuvaa erittäin heikosti	Kuvaa heikosti	Suuntaa ei voi vielä arvioida	Kuvaa hyvin	Kuvaa erittäin hyvin	Kehitysindeksi 2007	Kehitysindeksi 2005	Suunta
Yrityksemme volyyymi kasvaa		13 %		50 %	38 %	4,1	3,9	→
Toimintamme laajenee Suomessa	13 %		6 %	44 %	38 %	3,9	3,7	→
Toimintamme laajenee Suomen ulkopuolella	33 %	20 %	7 %	20 %	20 %	2,7	2,5	→
Keskitymme rajattuun palvelukonseptiin	13 %	31 %		25 %	31 %	3,3	2,8	↗
Laajennamme palvelukonseptiamme		20 %	13 %	53 %	13 %	3,6	3,9	→
Laajennamme palvelukonseptiamme alihankintojen kautta	6 %	25 %	31 %	38 %		3,0	3,1	→
Tarjoamme johtamispalveluja osana palveluvalikoimaa	20 %	40 %	27 %	13 %		2,3	2,8	↘
Yrityksemme kasvaa orgaanisesti uusien asiakassopimuksien avulla	13 %			38 %	50 %	4,1	4,2	→
Yrityksemme kasvaa yritysostojen kautta	33 %	13 %	7 %	20 %	27 %	2,9	2,7	→
Yrityksemme kasvaa ulkoistamisprosessien kautta	13 %	13 %	6 %	44 %	25 %	3,6	3,7	→
Yrityksemme hyödyntää kasvussa julkishallinnon rakennemuutosta		13 %	6 %	56 %	25 %	3,9	3,9	→
Laajennamme maantieteellistä kattavuutta alihankintojen kautta	20 %	47 %	13 %	20 %		2,3	2,4	→
Kehitämme asiakaspalvelutoimintaamme (käyttäjän tarpeiden parempi huomioon ottaminen)				25 %	75 %	4,8	4,7	→
Vahvistamme teknisuuteista osaamista			13 %	25 %	63 %	4,5	4,2	→
Erikoistumme tiettyyn kiinteistö-, toimiala- tai asiakastyypin	20 %	20 %	27 %	20 %	13 %	2,9	2,7	→
Kumppanuustoimintamme palvelujen tilaajien kanssa lisääntyy			7 %	57 %	36 %	4,3	4,5	→
Kumppanuustoimintamme muiden palveluntuottajien kanssa lisääntyy		7 %	21 %	43 %	29 %	3,9	4,2	→
Teollisuuden rooli kiinteistö- ja käyttäjäpalveluiden ostajana kasvaa	21 %	14 %	21 %	29 %	14 %	3,0	3,3	→
Infrasektorin rooli kiinteistö- ja käyttäjäpalveluiden ostajana kasvaa	21 %	14 %	21 %	36 %	7 %	2,9	3,3	↘
Osaavasta työvoimasta on pulaa				60 %	40 %	4,4	*	*

Vuotuinen kehitysindeksi on laskettu painotettuna keskiarvona asteikolla 1 = Kuvaa erittäin heikosti ... 5 = Kuvaa erittäin hyvin.

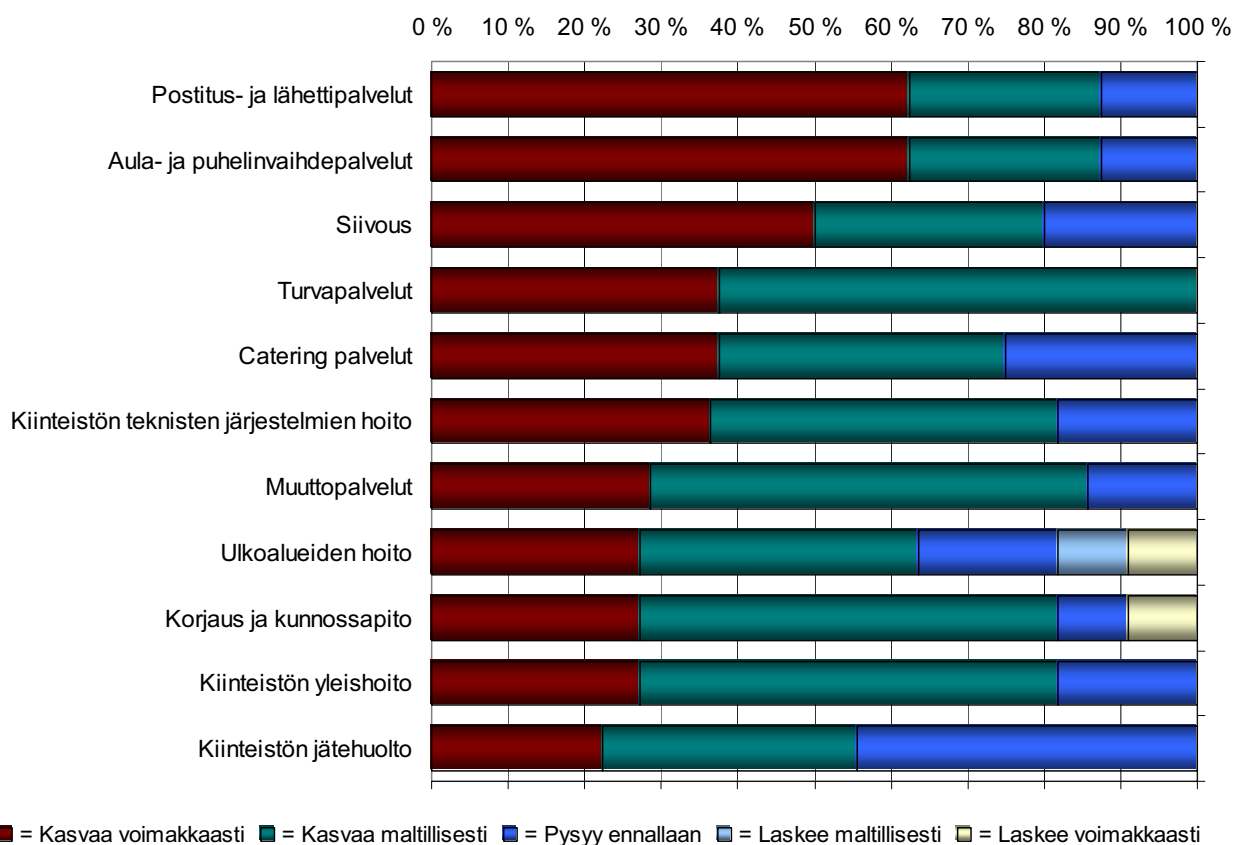
↘ : Kehitysnäkymä heikkenee, → : Kehitysnäkymä ennallaan, ↗ : Kehitysnäkymä vahvistuu

* kysymystä ei kysytty vuoden 2005 toimialakatsauksessa

Arvio liikevaihdon kehittymisestä seuraavan kolmen vuoden aikana



Arvio palveluiden liikevaihdon kehittymisestä seuraavan kolmen vuoden aikana



Loputkin vastaajista uskovat maltilliseen kasvuun. Kasvun ennakoidaan painottuvan erityisesti käyttäjäpalveluihin.

Vastaajilla on vahva usko siihen, että asiakkaat entistä enemmän siirtyvät ostopalveluihin postitus- ja lähettitoiminoissa sekä aula- ja puhelinvaihdopalveluissa. Perinteisten kiinteistöpalvelujen kasvun ennakoidaan olevan maltillisempaa.

Kehitysnäkymät muuttuneet vain vähän

Toimialakyselyyn vastanneet näkevät yritystensä kehitysnäkymät hyvinkin samanlaisina kuin vuonna 2005 järjestetysä kyselyssä. Lievää nousevaa kehitys-

suuntaa nähtiin keskittymisessä rajatumpiin palvelukonsepteihin.

Vuoden aikana usko infrasektorin roolin kasvuun kiinteistö- ja käyttäjäpalveluiden ostajana on jonkun verran hiipunut. Myös johtamispalveluiden tarjoaminen osana yrityksen palveluvalikoimaa on laskenut suosiotaan.

Yrityksen tärkeimpinä menestystekijöinä nähdään henkilöstö, laatu ja asiakastarpeiden huomioinen. Näihin tekijöihin liittyvät myös yritysten tärkeimmät kehitysuunnat ja -hankkeet.

Henkilöstön koulutus ja motivointi erilaisin kannustein nähdään perustana toiminnan kehittämiseksi entistä asiakaslähtoisemmäksi. Kasvua etsitään ja siihen uskovat kaikki vastaajat liki kaikissa tarjoa-

missaan palveluissa. Kasvua haetaan kumppanuuksilla sekä kehittämällä vanhoja ja luomalla uusia palvelukonsepteja.

Työvoimapula toimialan suurin uhka

Locus-toimialakyselyyn vastanneet näkevät oikeastaan vain yhden, koko toimialaa koskevan uhan ja se liittyy työvoimaan. Työvoimapula, työvoiman saatavuus yleensä ja erityisesti ammattitaitoisen henkilöstön saatavuus olivat käytettyjä ilmaisuja.

Henkilöstöön liittyvänä ongelmana nähdään myös ikääntyminen ja korvaavan nuoremmen henkilöstön rekrytointivaikeudet. Suomen kasvavan kansainvälisty-

misen seurauksena esille on noussut myös rekrytoitavan henkilöstön kieliongelma.

Uhkana nähdään myös hintakilpailun tai hintaeroosion, kuten eräs vastaajista ilmaisi, jatkuminen. Yhtäältä nähdään uhkana myös toimialan tehostumisen pysähtyminen samalla kun tuotantokustannukset nousevat.

Kilpailun odotetaan kiristyvän myös uusien kansainvälisten toimijoiden tullessa Suomen markkinoille.

Muutokset luovat mahdollisuuksia

Suurimpana yksittäisenä toimialan kasvumahdollisuutena nähdään käynnissä oleva julkisen sektorin avautuminen ostopalveluille. Entistä useamman kunnan odotetaan ulkoistavan osia toimialoistaan tai vähintäänkin lisäävän huomattavasti ostopalveluiden käyttöä erityisesti käyttäjäpalveluissa.

Tämä on täysin samansuuntainen tulos kuin Kuntaliiton heinäkuussa julkistamassa kuntien ostopalveluita selvittäneessä kyselyssä. Sen mukaan kiinteistöpalveluiden ostaminen on hitaasti lisääntymässä,

mm. ostopalveluiden osuus kuntien siivoustöistä on kasvanut tällä vuosikymmenellä runsaasta 10 prosentista yli 15 prosenttiin.

Kuntakohtaiset vaihtelut niin kiinteistöpalveluiden ostossa kuin miltä osa-alueelta palveluja ostetaan, ovat huomattavan suuria. Yleisesti voidaan sanoa, että liki kokonaan ostopalveluita käytetään jätehuollossa ja turvapalveluissa, kun taas

isännöinti on suurimmalta osin kunnilla itsellään.

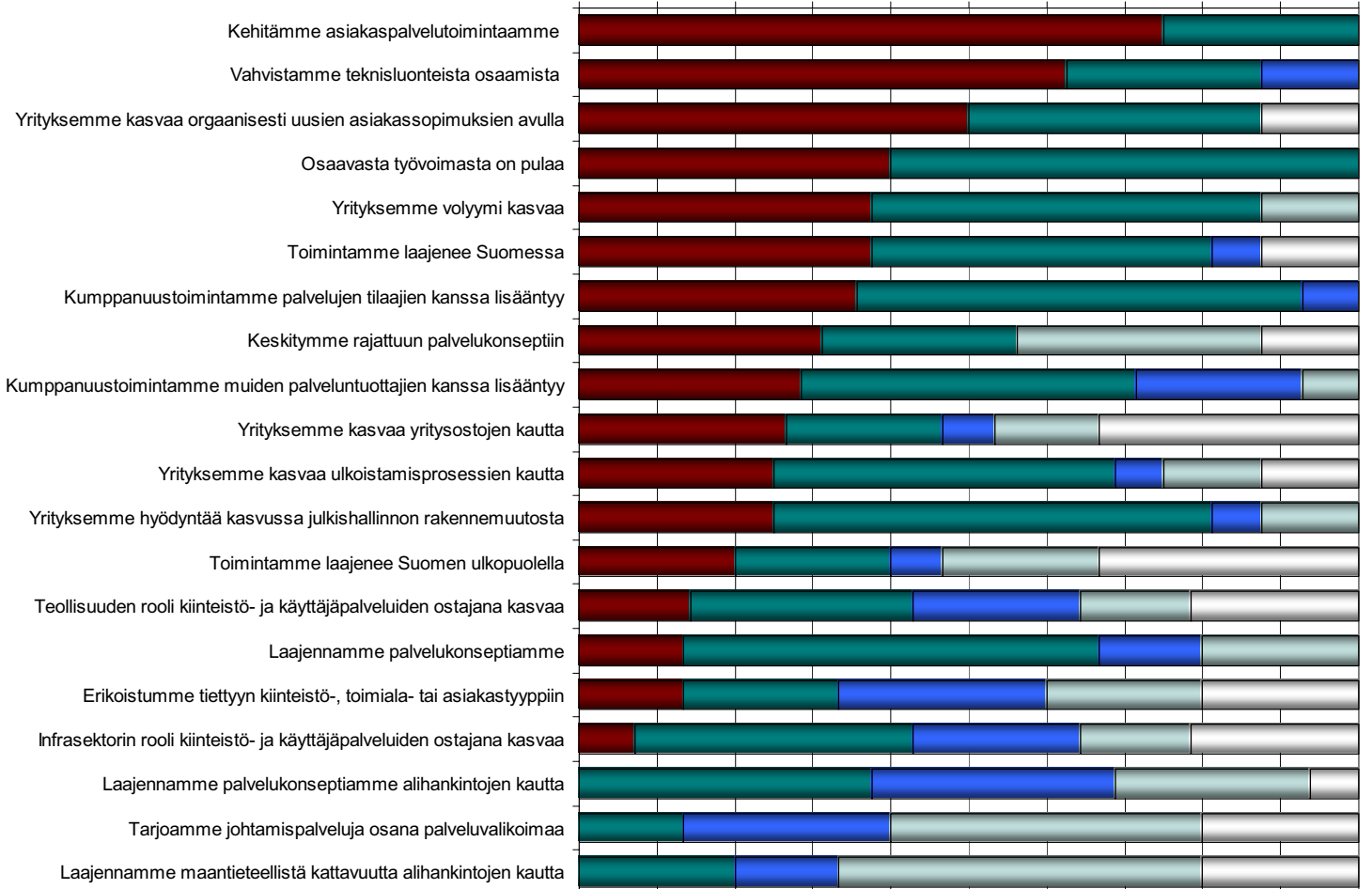
Locus-toimialakyselyn vastaajat näkevät mahdollisuutena myös toimintaympäristön muutokset, jotka luovat tarpeita uusille palvelukonsepteille ja kumppanuuksille. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi vanhusväestön osuuden lisääntyminen, kiinteistöjen käyttötarkoitusten muutokset, ilmastomuutos jne.

Kiinteistöpalveluilla tarkoitetaan kiinteistönhoito- ja kunnossapitopalveluita. Kiinteistönhoitoa ovat kiinteistön teknisten järjestelmien hoito, kiinteistönhuolto, siivous, ulkoalueiden hoito sekä kiinteistön jätehuolto. Kunnossapidolla tarkoitetaan korjaustoimintaa, jossa kohteen ominaisuudet pysytetään uusimalla tai korjaamalla vialliset ja kuluneet osat.

Käyttäjäpalveluilla tarkoitetaan operatiivisia käyttäjäpalveluita. Niitä ovat turvapalvelut, postitus ja lähettipalvelut, aula- ja puhelin-vaihdopalvelut, catering-palvelut sekä muuttopalvelut.

Kehitysnäkymät yrityksissä seuraavan kolmen vuoden aikana

0 % 10 % 20 % 30 % 40 % 50 % 60 % 70 % 80 % 90 % 100 %



■ = Kuvaa erittäin hyvin ■ = Kuvaa hyvin ■ = Suuntaa ei voi vielä arvioida ■ = Kuvaa heikosti ■ = Kuvaa erittäin heikosti

Yritysten tarjoamat palvelut ja näiden tuottaminen

	Fazer Amica Oy	Antell-Catering Oy	Eurest	Total Kiinteistöpalvelut Oy Jyväskylä	HUS-Kiinteistöt Oy	Oulun Comac	Puolustushallinnon rekennuslaitos	RTK-Palvelu Oy	SOL Palvelut Oy	ISS palvelut Oy	Lassila & Tikanoja	YTT Kiinteistöteknikka Oy	Securitas Oy	Lujapalvelut Oy	Coor Service Management Oy	Helsingin kaupungin palvelukeskus Palmia
Kiinteistöpalvelut																
Kiinteistön teknisten järjestelmien hoito				x	x)	x	x)	x)	x)	x				x	x)	x
Kiinteistön yleishuolto				x	x)	x	x	x)	x	x				x	x)	x)
Siivous				x)	-	x	x)	x)	x	x				x	(x)	x)
Ulkoalueiden hoito				x)	x)	x)	x)	x)	x)	x				x)	(x)	x)
Kiinteistön jätahuolto				-	x)		(x)	x)	-	(x)					(x)	x)
Korjaus ja kunnossapito				x)	x)	x)	x)	x)	x)	x				x)	(x)	x)
Käyttäjäpalvelut																
Turvapalvelut				x	x)		x		x	x			x		x)	x)
Aula- ja puhelinvaihdopalvelut				x					x	x	x			x	x	x
Catering-palvelut	x	x							x	x					(x)	x
Postitus- ja lähettipalvelut				x					x	x)				x	x	x)
Muuttopalvelut					x)					x)					x)	x)
Tarjoaa johtamispalveluja	-	-		-	-		-		-	-	+	+		+	+	+

x = Teemme täysin itse x) = Teemme osin itse, osin ostamme (x) = Emme tee, ostamme - = Ei sisälly palvelutarjontaan
+ = tarjoaa johtamispalveluja, - = ei tarjoa johtamispalveluja

Vuosikasvussa löytyy

Locus-toimialakyselyyn vastanneiden yritysten yhteenlaskettu kiinteistö- ja käyttäjäpalveluista tuleva liikevaihto on noin 1,5 mrd. euroa. Prosentuaaliset liikevaihdonmuutokset vaihtelivat suuresti, mutta kaksinumeroisiin lukuihin pääsi kuusi vastaajaa kuudestatoista.

Vastauksista ilmennyt trendi on yhteneväinen Tilastokeskuksen kiinteistöalan palveluiden liikevaihtoindeksin kanssa, joka oli huhtikuussa 157,8 pistettä (vuosi 2000 = 100). Viime vuonna vastaava pistemäärä oli 140. Myös kasvun vauhti näyttää nopeutuneen kolmisen prosenttia vuodessa ollen nyt reilut 12 prosenttia vuositasolla.

Siivouksen liikevaihdon kasvuluvut eivät enää ole kaksinumeroisia, vaan hienoista kasvun taantumista on ollut näkyvillä verrattuna vuoden takaiseen. Tilastokeskuksen mukaan siivouksen liikevaihtoindeksin vuosikasvu on nyt reilut viisi prosenttia, kun se vuosi sitten oli seitsemän.

Yritysten kiinteistö- ja käyttäjäpalveluita tuottavissa toiminnoissa on henkilökuntaa yhteensä yli 28 000 henkilöä (Lassila

& Tikanoja ei eritellyt henkilöstöjakaumaa.). Lisäksi ulkopuolelta ostettua henkilökuntaa käytetään alle 10 prosenttia.

Liikevaihto kertyy suurista kaupungeista

Maantieteellisesti kyselyyn vastanneiden yritysten liikevaihto karttuu painotetusti pääkaupunkiseudulta, mitä tietysti korostaa HUS-Kiinteistöjen ja Palmian toimintojen alueellinen rajaus. Jyväskylän Total ja Oulun Comac painottuvat kotikaupunkeihinsa. SOL Palveluille Tampere on merkittävä toiminta-alue, samoin kuin ISS palveluille. Lujapalveluiden liikevaihdon jakaumassa näkyy myös kotikaupunki Kuopio samansuuruisena kuin pääkaupunkiseutu.

Vastanneiden liikevaihto, pois lukien julkishallinnon liikelaitokset/yhtiöt, kertyy suurelta asiakasjoukolta. Suurimman asiakkaan osuus liikevaihtokertymästä on maksimissaan viisi prosenttia ja viideltä suurimmalta asiakkaaltakin kerätään maksimissaan 20 prosenttia. Voidaan siis todeta, että kiinteistö- ja käyttäjäpalveluiden

tarjoajat eivät ole samalla tavalla riippuvaisia yksittäisistä asiakkaista, kuten alan manageriyhtiöt.

Kun vielä katsotaan, millaisista kiinteistötyypeistä kyselyyn vastanneet yritykset keräävät kiinteistöpalveluiden liikevaihtoa, niin yllätyksiä ei koettu. Toimisto-, varasto- ja liiketilat (ml. kauppakeskukset) muodostavat yksityispuolella merkittävimmät asiakasryhmät, mutta myös julkisilla rakennuksilla näkyy yksityispuolen palvelujen käyttö.

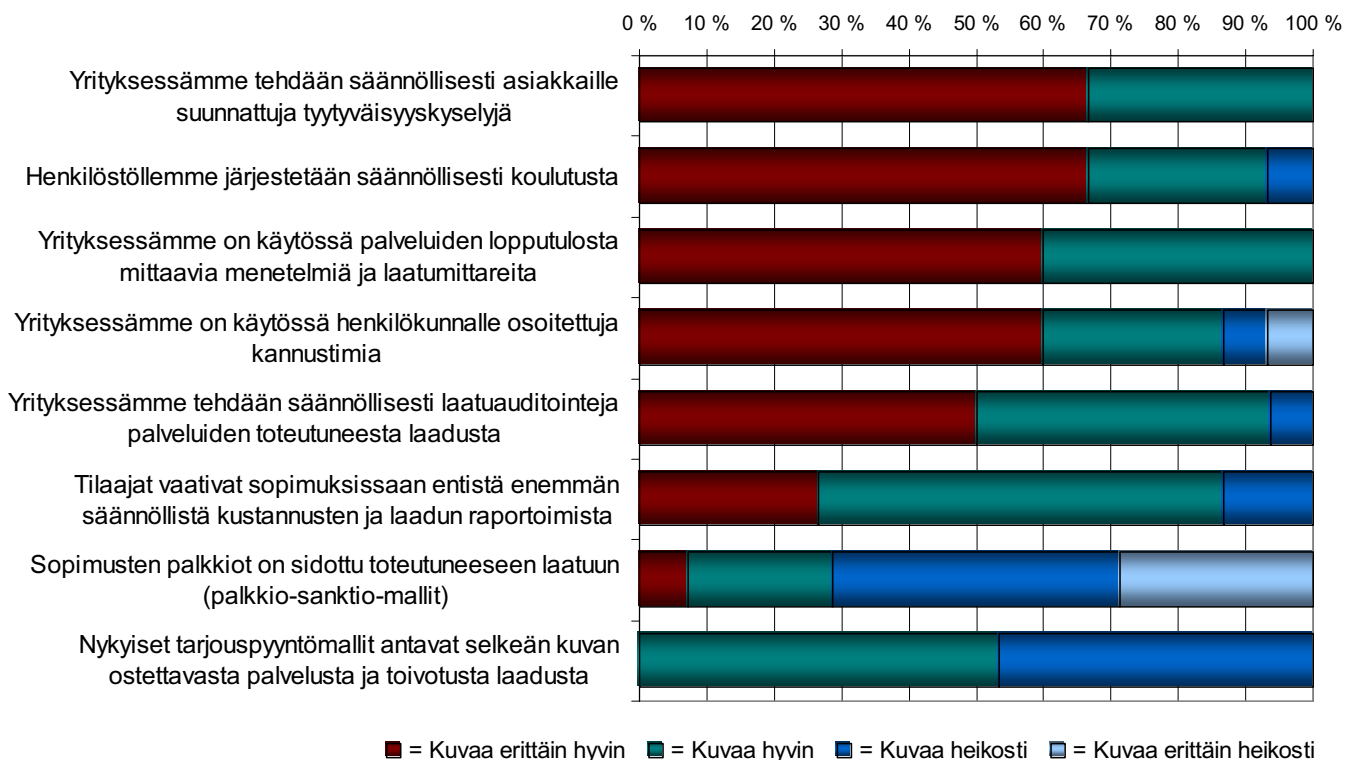
Lujapalvelut ilmoitti ainoana, että sen liikevaihdosta tulee asunnoista 20 – 40 prosenttia, muilla asuntojen osuus oli alle kymmenen prosenttia.

Käyttäjäpalveluiden liikevaihto kertyy pääosin toimistoista, noin 40 – 60 prosenttia ja toisena tulivat julkiset rakennukset.

Sopimukset suoraan käyttäjien kanssa

Alkuvuoden managerikatsauksessa manageriyhtiöt ilmoittivat suurimman osan sopimuksistaan seuraavan johtamisvas-

Toimintatavat yrityksissä



tuumallia, jossa palvelusopimukset tehdään suoraan asiakasyrityksen nimiin. Samaa ilmiötä kuvaavat myös kiinteistö- ja käyttäjäpalveluiden tarjoajien vastaukset. Toimialakatsaukseen vastanneet tekevät edelleen suurimman osan yksityisen sektorin sopimuksista suoraan käyttäjien tai käyttäjäomistajien kanssa. Managerien osuus asiakkaista on vain noin 5-10 prosenttia. Käyttäjäpalveluiden puolella tilanne on samansuuntainen.

Kyselyyn vastanneilla on vain vähän toimintaa asuntosektorilla. RTK-Palveluilla asunto-osakeyhtiöt muodostivat noin neljänneksen liikevaihdosta, muilla vain muutamana prosentina.

Kuntapuolen vähittäinen avautuminen ostopalveluille näkyy myös tässä kyselyssä. Yksityisten palveluntarjoajien liikevaihdosta julkisen sektorin asiakkaiden mukanaan tuoma liikevaihto lähentelee monella jo 20 prosenttia. RO

Näin kysely tehtiin

Tämä toimialakatsaus on tehty yhteistyössä Locus-lehden, sen toisen julkaisijan Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry:n ja Pöyryn kanssa. Kysymykset perustuvat Locusen, RAKLI:n ja konsulttinamme toimivan Pöyryn yhdessä kehittämään kysymyspohjaan. Kyselyn ja tulosgraafikan teossa päävastuu on ollut Pöyryn **Peggie Rothella, Tomi Ventovuorella ja Pekka Metsillä**.

Kysely lähetettiin yhteensä 27 yritykselle, jotka valittiin markkinatiedon ja aiempien kyselyiden perusteella. Kyselyyn vastasi 16 yritystä: Antell-Catering Oy, Coor Service Management Oy, Fazer Amica Oy, Eurest, Helsingin kaupungin palvelukeskus Palmia, HUS-Kiinteistöt Oy, Lassila & Tikanoja, Lujapalvelut Oy, Oulun Comac, Puolustushallinnon rakennuslaitos, RTK Palvelut Oy, Securitas Oy, SOL Palvelut Oy, Total Kiinteistöpalvelut Oy ja YIT Kiinteistötekniikka Oy.

Kyselyyn jättivät vastaamatta Are Oy, G4S Security Service, HH-kiinteistöpalvelut, Honeywell, Johnson Controls, KH-Kiinteistöpalvelut, N-Clean, Servicole, Sodexho, Tekmanni Service ja Turvatiimi. Useimmat vastaamatta jättäneet ilmoittivat syyksi kiireen ja ajan puutteen. RO

Lisää aiheesta internetissä

Tätä lehdessä julkaistua aineistoa täydentää internetissä oleva aineisto, joka löytyy RAKLI:n internetsivuilta kohdasta Toimiala ja markkinat; Toimialakatsaukset. Osoite on <http://www.rakli.fi/toimialajamarkkinat/toimialakatsaukset/>. Sivulla ovat myös muiden vuodesta 2004 lähtien tehtyjen toimialakatsausten aineistot.