

# Kokeilu asunnon ostajien palvelusta

Kiradigi loppuraportti



# Kokeilun tavoitteet

1. Hankkeen päätavoite on selvittää millaisia palveluita ja mitä tietoa ostajat tarvitsevat päätöksenteon tueksi sekä mikä merkitys on helppoudella ja saatavuudella.
2. Selvitämme voiko tekoälyä ja big dataa hyödyntävä virtuaaliavustaja - tyyppinen ratkaisu osana mobiilipalvelua korvata tarpeen saada ”se toinen ja puolueeton mielipide” tai suoraan tietoa askarruttavasta asiasta.
3. Kokeilun välitavoitteina on rakentaa ymmärrystä ja oppia mitä tarpeita ostajilla on ja mitkä kanavat ovat parhaita palvelun tarjoamiseen.



# Kokeilun tavoitteet

4. Kokeilussa opitaan kuinka merkittävä osa huolista ja tiedontarpeista ovat yhteneviä käyttäjien välillä, jolloin mahdollisuudet palvelun automatisointiin tekoälyä hyödyntämällä osataan arvioida.
5. Kun ymmärrämme palvelutarpeet, voimme arvioida tarpeen ulkopuolisten palveluiden integroinnille kuten asuntorahoitukselle tai ostopäätöstä tukevalla ulkopuoliselle datalle.
6. Opimme miten asuntokaupan läpinäkyvyyttä ja kohdantaa voisi lisätä tilanteessa, kun ostaja on aktiivisempi osapuoli ja julkaisee tarkasti omat hakukriteerinsä ja toiveensa uudesta asunnosta.



# Kokeilun taustaoletukset

1. Ostajalla on tarve saada tukea ja asiantuntemusta harvoin elämässä tapahtuvaan hankintaan.
2. Erityisesti yksityiseltä ostettaessa ostajan tarve saada vastauksia kysymyksiin on suuri.
3. Ostotoimeksiannot eivät ole lyöneet Suomessa läpi, koska palvelumalli ei vastaa ostajan avuntarpeeseen asuntokaupan yhteydessä.



# Tehdyt tutkimukset

- Discovery workshop fokusryhmällä (8 hlö)
- Maksuton 'puolueeton asiantuntija taskussasi' –testipalvelu asiakkaille (40 ilmottautui mukaan, 8 aktiivista käyttäjää)
- Oppobot konseptitestausta (n=50) Kiinteistömaailman sivulla käynneille



Saivatko taustaoletukset vahvistusta?



# Oletus 1: Ostajalla on tarve saada tukea ja asiantuntemusta harvoin elämässä tapahtuvaan hankintaan.



Haluaisin saada puolueettoman asiantuntijan (ei siis ko. asunnon välittäjän tai nykyisen omistajan) arvion siitä, mitä asunnosta kannattaa tarjota ja mihin kannattaa kiinnittää huomiota



Uusi asunnon ostajalle tarkoitettu sovellus tarjoaa puolueetonta asiantuntija-apua asuntojen arviointiin ja ostamiseen asuntokaupan kaikissa vaiheissa.

Kukaan ei ole minun puolellani, pakko pärjätä itse.

Tulenko huijatuksi?

Ikävät yllätykset

Tiedon saannin vaikeus

"Harmiksemme meillä ei ole minkäänlaista kokemusta tai tietoa asiasta..."

Samalta henkilöltä 23 erillistä yleistä kysymystä liittyen kohteiden arviointiin



## Oletus 2: Erityisesti yksityiseltä myyjältä ostettaessa ostajan tarve saada vastauksia kysymyksiin on suuri.

- Välittäjä koetaan usein myyjän asiaa ajavaksi
- Ilmaistaan tarpeena "puolueettomaan mielipiteeseen"
- Tarve vastauksiin on suuri joka tapauksessa, riippumatta onko myyjänä välittäjä vai yksityishenkilö



## Oletus 3: Ostotoimeksiannot eivät ole lyöneet Suomessa läpi, koska palvelumalli ei vastaa ostajan avuntarpeeseen asuntokaupan yhteydessä.

- Noin 10% kutsutuista ostajista kiinnostui 'puolueeton asiantuntija' testistä
- 88% Oppobotin vastaajista kokee tarvitsevansa 'puolueetonta asiantuntijaa'



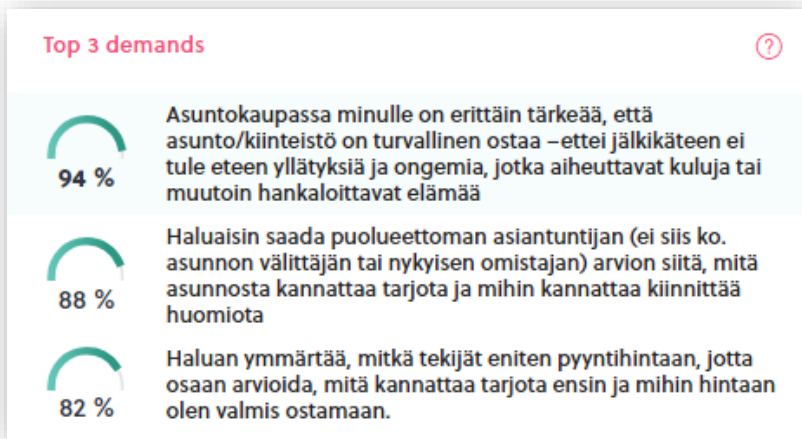


# Kokeilun tavoitteet



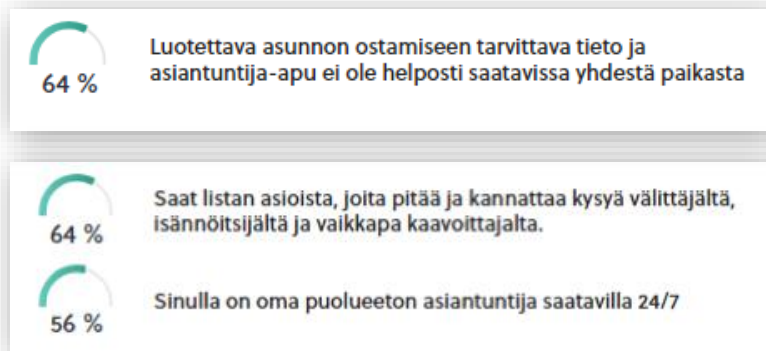
# Millaisia palveluita ja mitä tietoa ostajat tarvitsevat päätöksenteon tueksi sekä mikä merkitys on helppoudella ja saatavuudella?

## Tiedon ja palvelun tarve



- Kohteen riskien arviointiin suuri tarve
- Puolueetonta asiantuntijaa kaivataan
- Testikäyttäjien kysymyksistä 33% liittyi kohteen ominaisuuksiin

## Helppous ja saatavuus



- Puolet arvostaa 24/7 saatavuutta



Voiko tekoälyä ja big dataa hyödyntävä virtuaaliavustaja -tyyppinen ratkaisu osana mobiilipalvelua korvata tarpeen saada ”se toinen ja puolueeton mielipide” tai suoraan tietoa askarruttavasta asiasta?

Kuinka merkittävä osa huolista ja tiedontarpeista ovat yhteneviä käyttäjien välillä?

### **Suosituimmat kysymysaiheet testikäyttäjillä**

35% tietoa kohteen todellisesta kunnosta

33% lisätietoa tietystä kohteesta

27% neuvoa kaupankäyntiin

26% tietoa kohteen arvosta

18% apua taloyhtiön tilanteen arviointiin



# Mitä tarpeita ostajilla on ja mitkä kanavat ovat parhaita palvelun tarjoamiseen.

## Suosituimmat kysymysaiheet testikäyttäjillä

35% tietoa kohteen todellisesta kunnosta

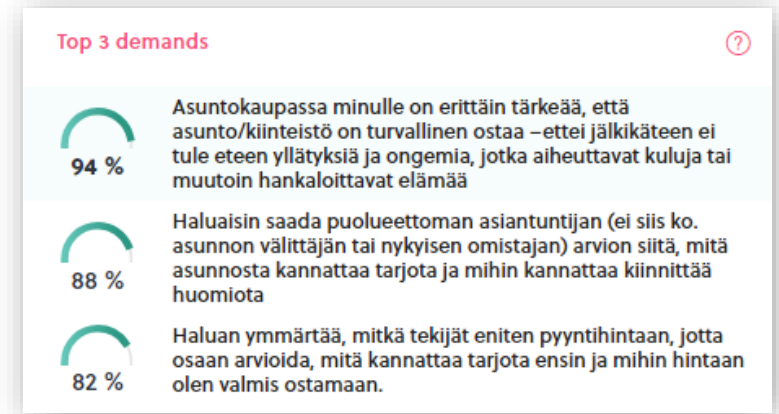
33% lisätietoa tietystä kohteesta

27% neuvoa kaupankäyntiin

26% tietoa kohteen arvosta

18% apua taloyhtiön tilanteen arviointiin

**Testeissä ei kysytty erikseen preferenssejä kanavista: mikään kanava ei aiheuta esteitä palvelun tarjoamiselle.**



# Tarpeet ulkopuolisten palveluiden integroinnille kuten asuntorahoitukselle tai ostopäätöstä tukevalla ulkopuolisella datalla.

- Kohteen riskien arviointi
  - Kohdekohtainen arviointi, johon ei voikaan olla ulkopuolisia datalähteitä
  - Platform ratkaisu kuntoarvioijille?
- Kohteen arvon määrittäminen:
  - KM:n oma tietokanta kohteista ja julkiset lähteet mahdollista integroida
  - Aikaisempi KM kokemus: 20% on kohteen hinnasta vaikea koneopittava



# Loppupäätelmät ja suositukset



# Loppupäätelmät

- Testivastaajat olivat hyvin tyytyväisiä palveluun.
- 'Puolueetonta asiantuntijaa' on vaikea korvata robotiikalla (esim. chatilla/appilla)
- Kysymykset ovat liian specifioituja jotta robotti pystyisi niihin vastaamaan.
- Tarve kuitenkin palvelulle joka voitaisiin hoitaa esim. puhelimitse kuten maksulliset lääkäreiden/juristien palvelunumerot.

