

Kuluvana syksynä sekä Huoneistokeskus että SKV siirtyivät saman sijoittajan omistajayhtiölle, Realia Goupille. Molemmat yritykset jatkavat keskittyen omiin asiakasryhmiinsä omilla liiketoimintakonsepteillaan.

## KIINTEISTÖBISNESYRITYKSEN STRATEGIA:

# Kasvu ja kansainvälistyminen

Haastattelu: Pekka Lehtonen

Kuvat: Antero Aaltonen



**“Alalla, jossa ammatti-ihminen myy osaamisen lisäksi asennetta ja aikaa, halpamyynti on kaikkien huijausten äiti.”**

**RISTO KYHÄLÄ** on nimitetty juuri haastattelun kynnyksellä perustetun Realia Group -yhtiön toimitusjohtajaksi. Katselemme niin uusia kalvoja, ettei niitä ole vielä hallituksellekaan esitelty.

Riston ura kulki maanmittausosaston (v. 1982) jälkeen Huoneistokeskukseen, jossa hän oli mm. laatimassa **Jouko Pelto**län kanssa Suomen ensimmäistä toimilamarkkinakatsausta. Vuonna 1992 hän siirtyi McDonald'sille kehityspäälliköksi. McDonald'sin varsinainen bisnes on liikepaikat, joista sitten tilat vuokrataan yrittäjälle, mikä selittää maanmittarin työskentelyn hampurilaisfirmassa. Vuonna 1999 Kyhälä siirtyi Engelin varatoimitusjohtajaksi, josta vuonna 2005 takaisin Huoneistokeskukseen.

### Hyvä palvelu edellyttää panostuksia

“Huoneistokeskuksen asiakastyytyväisyyttä ja asiakaspalvelukykyä nostettiin. Kiinteistönvälittäjien arvostus oli alamaissa ja he itsekin ajattelivat, ettei palvelun parantamiseen oikein ole eväitä. Tärkeätä oli puhaltaa uskoa ihmisiin, että muutos on mahdollinen. Samaan aikaan piti asiakkaat vakuuttaa siitä, että hyvä palvelu edellyttää panostuksia. Hyvin nopeasti Huoneistokeskus otti takaisin paikkansa alan arvostetuimpana, halutuimpana ja kannattavimpana yrityksenä – työntekijät tekivät itse itsestään ja yrityksestään jälleen alan markkinaykkösen”, Kyhälä hehkuttaa.

“Hyvän palvelun komponentit ovat osaaminen, luotettavuus ja empatia. Empatia on tärkeintä.”

Kyhälää kismittää halvan hinnan ja ennen kuulumattoman kovatasoisen palvelun mainoshehku. “Alalla, jossa ammatti-ihminen myy osaamisen lisäksi asennetta ja aikaa, halpamyynti on kaikkien huijausten äiti. Kiinteistöalalla toimii useita ammattiryhmiä, joiden lähtökohtana tuntuu olevan ‘mission impossible’.”

Hän havainnollistaa esimerkillä yli-bookatusta kiinteistönhoitajasta, jonka työ on mitoitettu niin, ettei mitään yllättävää satu. Jos taas sattuu, alkaa palvelutason syöksykierre.

### **Realia Groupilla yli 200 toimipistettä**

Kuluvana syksynä Huoneistokeskus ja SKV siirtyivät saman sijoittajan omistajayhtiölle Realia Groupille. ”Molemmat yritykset jatkavat keskittyen omiin asiakasryhmiinsä omilla liiketoimintakonsepteillaan. Huoneistokeskus on urbaanimpi ja sen välitystoiminnan osaamiseen kuuluu myös arvoasuntokauppa. Arvoasunnot myydään yksilöllisesti. Huoneistokeskus on isojen ja arvokkaiden asuntojen markkinajohtaja. SKV:llä on lukuisia toimipisteitä ympäri maata ja sen asiakaskuntaa löytyy pienemmiltäkin paikkakunnilta. Realia Groupilla on yhteensä yli 200 toimipistettä ympäri Suomea ja osaamista, joka kattaa kaikki asiakassegmentit”, Kyhälä selvittää.

”Realia Groupilla on kolme toimialaa: asunnonvälitys, toimitilat ja isännöinti. Se on pohjoismaiden suurin asiantuntija alalla: noin 1 400 työntekijää”, kertoo Kyhälä.

”Vuodessa tehdään noin 21 000 asuntokauppaa. Se on yli 20 % kaikista maan asuntokaupoista ja lähes 25 % välitetyistä kaupoista.”

SKV-isännöinnin markkinaosuus on 14 % ja toiminta koostuu kolmesta alueesta: asuntoyhtiöille tarjottava isännöinti, suurasiakkaiden kiinteistökannan kehittäminen ja hoito sekä liikekiinteistöjen manageeraus. ”Isännöinti muuttuu manageroinniksi, kun kiinteistön tulokasavirrat eli vuokrat astuvat kuvaan mukaan. Isännöinnin piirissä on yli 130 000 asuntoa. Tästä massasta syntyy vuosittain myös yli 15 000 kauppaa. Näin asiakkaan kokonaispalvelusta syntyy kumppanuuden kautta synergiahyötyjä. Muun muassa pystytään palvelemaan asukasta antamalla monenlaista informaatiota.”

Kolmas kokonaisuus ovat toimitilapalvelut, jotka koskevat liike- varasto- ja teollisuustiloja.

”Toiminta kattaa kauppojen teon, vuokraustoiminnan ja arvioinnin. Realia Group on maailman suurimman toimitiliasiantuntijan, CBRE:n (CB Richard Ellis) yhteistyökumppani. Yli puolet toimitilamarkkinoiden asiakkaista on ulkomaalaisia. Myös venäläistä rahaa liikkuu mutta se keskittyy lähinnä venäläisille tuotettavien matkailupalveluiden toimitiloihin. Venäläiset liittyvät yhä enemmän myös asuntomarkkinoihin – heidän tuloaan



**”Tärkeätä oli puhaltaa uskoa ihmisiin, että muutos on mahdollinen. Samaan aikaan piti asiakkaat vakuuttaa siitä, että hyvä palvelu edellyttää panostuksia.”**

odotellaan, merkkejä kiinnostuksesta on todella paljon”, Kyhälä arvioi.

”Realia Group pyrkii strategiassaan kahden hallinnon yhdistämiseen ja näin tehokkuuden lisäämiseen. Kasvua haetaan mm. asunto-osakeyhtiöiden isännöinnin ja asuntovälityksen yhteistyöstä. Liikekiinteistöpuolella kasvua syntyy isännöinnin ja toimitilavälityksen koordinoinnista. Institutionaalisille sijoittajille kehitetään vuokrauspalveluita. Kansainvälisyys on yksi painopistealue. Kasvua haetaan Baltiasta, Skandinaviasta ja Pietarista”, Kyhälä luettelee.

### **Asuntojen hinnat – itse aiheutettu ongelma**

– Mikä lääkkeeksi järjestömille asuntojen hinnoille?

”Hillitty yltärinta olisi keino. Yksi

**”Yksi syy hintatasoon on, että ihmisillä on käytettävissä enemmän rahaa ja ollaan valmiimpia ottamaan reilusti velkaa. Säästämis-kulttuuri on taaksejäänyttä. Tämä on eurooppalainen ilmiö.”**



**”Toivon korkeakouluopetusta kiinteistökaupan ja kiinteistöjen ylläpidon tarpeisiin.”**

## ”Hintaongelma ja tonttipula ovat poliitikkojen aiheuttamia.”

syy hintatasoon on, että ihmisillä on käytettävissä enemmän rahaa ja ollaan valmiimpia ottamaan reilusti velkaa. Säästämisskulttuuri on taaksejäänyttä. Tämä on eurooppalainen ilmiö.”

”Pääkaupunkiseudun ongelma on itse aiheutettu. Neljätoista erillistä hallintokuntaa pohtii, mihin sijoitetaan varakkaita ja mitä tehdään köyhille. Pääkaupunkiseudulla operoidaan liian pienillä alueilla kerrallaan. Ajatellaanpa Helsinki–Pietari-akselia: välimatka on 300 km ja se tarjoaa huimia mahdollisuuksia. Pääkaupunkiseudun kunnat on yllätetty menestyksestä. Kun rakennetaan kaupunkia, metropolia, pitäisi sen myös olla rakennustehokkuudeltaan metropoli. Liikenteellisesti avainpaikkojen rakennusoikeutta pitäisi nostaa”, Kyhälä painottaa.

### Arvonnousu leikattava infrastruktuuriin

Kyhälä kannattaa purevaa maapolitiikkaa. ”Kiinteistövero on yhtäältä hyvä instrumentti. Arvonnousun leikkauksilla tulee ottaa varat infrastruktuuriin rakentamiseen. Hintaongelma ja tonttipula

ovat poliitikkojen aiheuttamia.” Kyhälän käy sääliksi kaavoittajia, joiden niskaan kaavoituksen hitaus ja rakennusmaan riittämättömyys on kaadettu vaikka syyt ovat muualla.

”Ympäristöministeriö on tehnyt hyvää työtä pyrkimyksissään kaavoituksen nopeuttamiseen. Miksi kaavoituksen pitää olla näin yksityiskohtaista? Se menee liikaa detaljeihin – se hidastaa, kangistaa ja on vanhanaikaista eikä mahdollista parasta asiakastyytyväisyyttä eikä kannusta innovatiivisuuteen”, Kyhälä roimii.

### Välitysbisnes murroksessa

”Vaatimukset välittäjä- ja isännöinti-osaamiselle kasvavat. Suuri muuttoliike vaikuttaa. On tarpeen kehittää rooleja ja syventyä asiakastarpeisiin. Perheiden tarpeet, harrastukset, palvelut, ympäristö jne. vaikuttavat asunnon valintaan. Kiinteistönvälittäjän työprosessi muuttuu: asiakkaan elämäntapa, harrastukset, liikkumistarpeet ja muu sellainen on otettava huomioon. Enää ei riitä, että haetaan kolmiota Vantaalta tai kaksiota Matinkylästä.

Myös isännöintipalvelun sisältö kehittyy Kyhälän mukaan yksilöllisemmäksi. Koteihin halutaan lisää palveluja, kuten siivousta tai pitopalvelua, cateringia. Juuri isännöitsijä voi näitä parhaiten koordinoitusti järjestää. Isännöinnin rooli kasvaa kaikilla alueilla: asunto-osaakeyhtiöille, liikekiinteistöpuolella ja myös instituutio-naalisille sijoittajille.

”Ulkomaalaiset ovat tulossa voimak-

kaammin mukaan. Sijoittaja ostaa vain kassavirtojen vuoksi ja ulkoistaa kaiken muun”, Kyhälä sanoo.

– Mitä sanoisit maanmittausosalalle?

”Toivon korkeakouluopetusta kiinteistökaupan ja kiinteistöjen ylläpidon tarpeisiin. Maanmittausosasto on tähän poikkiteollisenä sopiva. Muuttoliikkeen mukana tulevien perheiden tarpeet on iso kysymys. Nykyisin tehdään välitystoimintaa vaatimattomalla kokemuksella ja koulutuksella.

### VÄLITYSMARKKINAT SUOMESSA

- **Asuntomarkkinat 13 Mrd, tästä välitysmarkkinat 400–500 M.**
- **Toimitilamarkkinat 4 Mrd, tästä välitysmarkkinat 60–80 M.**