

# ASIAKASVETOISUUS STRATEGIAMME YTIMESSÄ

## MEGATRENDIT

Globalisatio

Digitalisaatio

Kestävä kehitys

KAUPUNGIT MUUTTUVAT, IHMISET MUUTTUVAT, ASUMISENKIN ON MUUTUTTAVA

**Visio:**  
**HYVINVOIVIA  
IHMISIÄ  
KUKOISTAVISSA  
KAUPUNGEISSA**

**KOTI  
KUTEN  
HALUAT**

**Missio:**  
**MULLISTAMME  
ASUMISEN –  
TARJOAMME  
ENEMMÄN KUIN  
SEINÄT**

Strategiset kehitysohjelmat:  
ASIAKAS ENSIN/OMASATO/MONIPUOLISET ASUMISRATKAISUT

## ARVOT

Rima korkealla

Ihminen ihmiselle

Osaamisen ilo ja rentous

*Kertomusvuonna pohdimme perusteellisesti toimintamme ydintä ja mahdollisia muutostarpeita. Strategiatyöskentelyyn osallistui koko henkilöstö. Tutkimme voimakkaimpien trendien vaikutusta toimintaamme tulevaisuudessa sekä jo nyt havaittavia suurimpia muutoksia toimintaympäristössä ja kuluttajakäyttäytymisessä. Näiden perusteella päivitimme visiomme, missiomme, strategian päätavoitteineen ja osinkopolitiikan, jotka SATOn hallitus hyväksyi syksyllä.*

1

Globalisaatio, digitalisoituminen ja kestävä kehitys kiihdyttävät kaupungistumista sekä muuttavat ihmisten arvoja ja toimintaa. Strategiamme perustana on, että myös asumisen on muututtava.

**MIKÄ PYSYY**

SATO on vuokra-asuntoja tarjoava ja niitä tuottava yhtiö. Ylläpidämme asuntokantaamme elinkaariperiaatteen mukaisesti ja investoimme aktiivisesti uusiin vuokra-asuntoihin kehittääksemme asuntotarjontaamme ja kasvaaksemme. Toiminta-alueemme ovat Suomessa pääkaupunkiseutu työssäkäyntialueineen sekä Tampere, Turku, Oulu ja Jyväskylä. Venäjällä toimimme Pietarissa.

## MIKÄ MUUTTUU

Luomme toimivan yhteistyöverkoston tarjotaksemme erilaistuviin tarpeisiin monimuotoista asumista ja palveluja, joista asiakkaamme saavat hyötyjä. Käynnistimme kolme strategista kehitysohjelmaa: Asiakas ensin, OmaSATO -digitaaliset palvelut ja Monipuoliset asumisen konseptit.

**Asiakas ensin -ohjelmassa** nostamme asiakasvetoisuuden toiminnan lähtökohdaksi ja parannamme palvelua sekä rakennamme läheisempää asiakasvuorovaikutusta. Asiakassuhteet hoidamme keväästä 2017 alkaen pääosin oman henkilöstön toimesta. Palautamme isännöinnin omaksi toiminnaksemme, asiakasvuorovaikutusta lisätään ja asiakkaiden asioiden hoitoa parannetaan. Myös johtamismallia muutetaan.

**OmaSATO-ohjelman** tavoitteena on vauhdittaa digitaalisia palveluita ja kehittää niitä yhteistyössä asiakkaiden kanssa tuottamaan lisäarvoa asumisessa. Ohjelman ensimmäinen vaihe, LöydäKoti-palvelu, julkaistaan keväällä 2017.

Kaupungistumiskehityksen seurauksena asumistarpeet erilaistuvat ja tarvitaan monipuolisempaa tarjontaa. Haluamme tarjota palvelukehityksen lisäksi muita vaihtoehtoja nykyisille ratkaisuille **uusilla konsepteilla**.

Kasvuinvestointimme kohdistamme pääkaupunkiseudulle, Tampereelle ja Turkuun, joissa asuntojen kysyntä ja odotettu arvonkehitys on suurinta.

## STRATEGISET TAVOITTEET JA OSINKOPOLITIikka

Rahoituksen rooli kasvuedellytysten luomisessa on korostunut ja olemme nostaneet strategiseksi tavoitteeksemme vahvistuvan Investment grade -luottoluokituksen (nyt Moody's Baa3). Oman pääoman tuottotavoite strategijaksolla säilyy ollen 12 prosenttia. Lisäksi strategisena tavoitteena on jatkuvasti paraneva asukkaidemme nettosuosittelemuus NPS.

Uuden osinkopolitiikan mukaan vuosittaiset osingot ovat markkinatilanteesta, investointitasosta, omavaraisuusasteen kehityksestä ja luototusasteesta riippuen korkeintaan 40 prosenttia operatiivisesta kassavirrasta.