

KOTIMATKALLA ASIAKKAAN KANSSA

Globalisaatio, digitalisaatio ja kestävä kehitys kiihdyttävät kaupungistumista. Ne muuttavat ihmisten arvoja ja toimintaa, ja avaavat SATOlle mahdollisuuden muuttaa omaa toimintaansa. Haluamme tukea ja luoda kukoistavia kaupunkeja, joiden monimuotoisissa naapurustoissa asuu hyvinvoivia, onnellisia ihmisiä.

Vuonna 2016 uudistetun strategiamme keskipisteenä on asiakas. Haluamme kohdata asiakkaan, kulkea hänen kanssaan arjessa, ja ymmärtää hänen toiveitaan entistä paremmin.

SATON STRATEGIA

MEGATRENDIT



ARVOT



Kertomusvuonna otimme SATOlaisten ja kumppaneiden voimin kolme isoa strategista askelta:

Asiakas ensin

Veimme Asiakas ensin -ohjelmamme avulla päivittäisen asiakaspalvelumme lähelle asiakasta. Päivitimme perinteisen isännöinnin käsitteen ja otimme suurimman osan aiemmin ulkopuolelta hankituista isännöintipalveluista osaksi omaa tekemistämme. Keväästä 2017 lähtien jokaisella SATOn kotitalolla on ollut oma palvelupäällikkönsä, jonka vastuulla on tuntea talojensa asukkaat ja pitää huolta heidän hyvinvoinnistaan.

Samalla asiakaspalvelumme astui lähemmäs asiakasta ottamalla käyttöön yhden kontaktin periaatteen - asiakkaan asian hoitamisesta vastaa sama SATOlainen yhteydenotosta ratkaisuun saakka.

Tähän ja muuhun asiakaspalvelutyöhön palkkasimme noin 40 uutta ammattilaista. Kilpailutimme myös huollon kumppanimme Asiakas ensin -näkökulmalla ja koulutimme valitut huoltokumppanimme toimimaan palvelumallimme mukaisesti.

Lisäksi koulutimme vuoden 2017 aikana kaikki satolaiset viestimään asiakkaillemme määrittelemämme äänensävyyn mukaisesti -

elämänmakuisesti ja lämpimästi.

[Lue lisää Asiakas ensin -ohjelmasta ja -palvelumallista.](#)

OmaSATO

Helpotamme tulevien ja nykyisten asiakkaittemme arkea verkkopalveluilla.

Uudesta kodista haaveilemiseen ja vuokra-asunnon etsimiseen tarkoitettu Löydä koti -sivusto avattiin uudistettuna kertomusvuoden kesällä. Löydä koti -palvelun uudistumisen myötä asuntohakemusmäärä kasvoi, millä on ollut oma positiivinen vaikutuksensa vuokrausasteen nousuun.

Parantaaksemme asiakaskokemusta edelleen olemme käynnistäneet strategisen OmaSATO-kehitysohjelman. Hiomme digitaalista OmaSATO-palvelua yhdessä asukkaista koostuvien pienryhmien kanssa ja palvelu lanseerataan vuonna 2018. OmaSATO:n tavoitteena on helpottaa asukkaidemme arkea, tarjota elämyksiä sekä mahdollisuuksia yhteisölliseen toimintaan.

[Lue lisää OmaSATO-palvelusta.](#)

Monipuoliset asumisratkaisut

Suunnitteleme jatkuvasti uusia, kaupungistuvassa Suomessa elävien asiakkaittemme tarpeisiin sopivia asumisen konsepteja.

Esimerkki uudenaikaisesta asumisesta on Vantaan Martinlaaksoon kertomusvuonna valmistunut SATO StudioKoti, jossa on 68 kompaktia ja kohtuuhintaista asuntoa. 15,5 neliön asunnoissa on 6,3 neliön kokoinen parvi ja yhteisölliset tilat laajentavat asumispinta-alaa; talon alakerrassa on viihtyisä, asukkaiden yhteiskäyttöön tarkoitettu olohuone ja keittiö ja ylimmässä kerroksessa yhteiset saunatilat sekä iso kattoterassi. Yhteisömanageri luo edellytyksiä asukkaiden yhteiselle tekemiselle.

StudioKoti herätti suurta kiinnostusta ja asukkaiksi haki yli 700 henkilöä. Talon asukkaat edustavat seitsemää eri kansallisuutta ja ikähaarukka ulottuu nuoresta opiskelijasta aina eläkeläiseen asti.

[Lue lisää SATO StudioKodista.](#)

LUOMME KASVUA MONIPUOLISEN RAHOITUKSEN AVULLA

Monipuolinen rahoitus tukee kannattavia asuntoinvestointejamme ja strategisia tavoitteitamme. Rahoituksen saatavuuden varmistamiseksi ja laajan rahoituspohjan mahdollistamiseksi tavoitteleme yhä vahvempaa julkista luottoluokitusta. Moody'sin myöntämä luottoluokituksemme on tällä hetkellä Baa3 (investment grade).

Olemme kertomusvuoden aikana lisänneet reaalivakuudettoman rahoituksen osuutta ja kasvattaneet vakuussitoumuksista vapaan omaisuuden määrää.

Vuoden 2017 lopussa reaalivakuuksista vapaata omaisuutta oli 66,3 prosenttia. Tavoitteidemme mukaan reaalivakuuksista vapaan omaisuuden aste on 60 prosenttia tai enemmän.

Jatkoimme kertomusvuonna rahoitusrakenteen monipuolistamista ja vakuudettoman rahoituksen osuuden kasvattamista. Vuoden 2017 lopussa reaalivakuudettoman velkarahoituksen osuus koko velkasalkusta oli 53,4 prosenttia.

TALOUDELLISET TAVOITTEEMME PÄIVITETTIIN

SATO:n hallitus päivitti kertomusvuoden lopulla konsernin pitkän aikavälin taloudellisia tavoitteita.

- Konserni jatkaa taseen vahvistamista.
- Uutena tavoitteena on, että yhtiön luototusaste on enintään 50 prosenttia. Aikaisempi tavoite oli, että luototusaste ei ylitä 70 prosentin tasoa. Muut konsernin taloudelliset tavoitteet pysyvät muuttumattomina. Omavaraisuusasteen tulee tavoitteiden mukaan olla yli 35 prosenttia, korkokatteen yli 1,8-kertainen ja reaalivaluutoista vapaan omaisuuden asteen 60 prosenttia tai enemmän.