

Kunder

En viktig framgångsfaktor är organisationens kunskap om och känsla för den lokala marknaden. Genom lokal närvaro tar Castellum affärsbesluten där affärerna finns och kan därmed erbjuda kunderna korta beslutsvägar och snabba besked – en enklare vardag. Samtidigt ges kunderna tryggheten att arbeta tillsammans med ett av Sveriges största fastighetsbolag.

Castellums kunder speglar svenskt och danskt näringsliv

Castellums kontraktportfölj, med ca 6 200 kommersiella kontrakt består av en väldiversifierad kundstock med stor bredd. Riskspridning i kontraktportföljen är god avseende geografi, lokaltyp, kontraktstorlek, löptider och branscher i vilka kunderna är verksamma. Kunderna är en spegling av svenskt och danskt näringsliv och det enskilt största kontraktet står för ca 2% av Castellums totala hyresintäkter. Den återstående kontraktslängden för Castellums kunder är 4,0 år.

Aktivt uthyrningsarbete

Castellum har hög aktivitet i uthyrningsarbetet vilket resulterat i att vi under 2017 har tecknat 930 nya kontrakt med ett totalt årsvärde om 600 Mkr. Resultatet av uthyrningsarbetet visar på fördelarna med en decentraliserad organisation

med lokalt mandat och resultatansvar. Detta innebär möjligheter att garantera långsiktigt fokus på att vårda såväl kunder som kontaktnät.

Närhet till kunden

Castellums organisation med lokal närvaro ger närhet till kunderna och korta beslutsvägar. Medarbetarna inom Castellum arbetar nära marknaden vilket ger en naturlig möjlighet att känna till kundens nuvarande och framtida behov. Kunderna kan därmed erbjudas lokaler anpassade efter behov, god personlig service samt snabba besked. Castellums medarbetare har en kontinuerlig dialog med kunderna, framförallt genom personliga möten.

Som en av de största fastighetsägarna på respektive lokal marknad samarbetar Castellum med kommuner samt engagerar sig i lokala nätverk, som t ex företagareföreningar.

UTHYRNING OCH OMFÖRHANDLING

Under 2017 tecknades 930 kontrakt med ett årsvärde om 600 Mkr. 62% av nyteckningsvolymen kommer via egna kontakter.

6 200 kontrakt

5 300 Mkr
(Kontraktvärde)

930

nya kontrakt

varav

62%

genom egna kontakter

600 Mkr

(Årsvärde nya kontrakt)



Nöjda kunder

Goda och långsiktiga kundrelationer är en förutsättning för att skapa tillväxt och kundmätningar genomförs regelbundet. För att följa upp och utvärdera genomförda insatser genomförs årligen en extern kundmätning, Nöjd Kund Index. Mätningen visar såväl kundernas generella uppfattning om Castellum som hur väl Castellum lever upp till de olika delområdena servicevilja, affärsrelation, fastigheten, miljö, felanmälan, information och fastighetsservice.

Undersökningen som genomfördes 2017 och som innefattade kontor, butik, lager och logistik omfattade en majoritet av Castellums större kunder. Samtliga regioner medverkade med relativt liten avvikelse mellan regionerna. Undersökningen visar på ett fortsatt genomgående högt betyg för Castellum med ett totalt index om 78 på en skala om 100, vilket är högre än jämförelseindex i branschen för kontor om 73. Kundundersökningen följs upp internt och används som beslutsunderlag för fortsatt aktiv kundvård för än mer nöjda hyresgäster.

Av de undersökta delområdena uppvisar Castellum liksom föregående år, högst index inom servicevilja. Där ingår parametrar som personligt bemötande, service och tillgänglighet. Därtill

svarar 9 av 10 av de tillfrågade att de gärna rekommenderar Castellum som hyresvärd till andra.

Hyresavtal - formell överenskommelse med kund

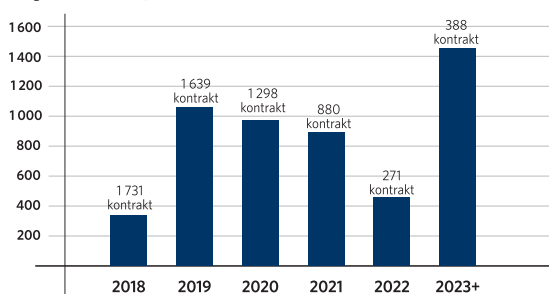
Hyresavtal tecknas vanligtvis på 3-5 år med en uppsägningstid om nio månader och har kvartalsvis förskottsbetalning. Hyresnivån kan förändras i samband med att respektive kontrakt förfaller till omförhandling.

Hyresavtalen innehåller normalt en bashyra, d v s överenskommen hyra vid avtalets tecknande, samt en indexklausul som innebär en årlig förändring av hyran motsvarande en viss andel av inflationen under föregående år, alternativt en procentuell minimiuppräknings. Vanligtvis innehåller hyresavtalen ett tillägg för lokalens andel av fastighetens kostnad för värme, kyla samt fastighetsskatt.

Castellum erbjuder såväl nya som befintliga kunder att teckna ett grönt hyresavtal. Det är ett samverkansavtal som syftar till att minska lokalernas totala miljöbelastning. Under 2017 tecknades 20 nya gröna hyresavtal om totalt 40 tkvm, totalt har Castellum 88 gröna hyresavtal om totalt 299 tkvm.

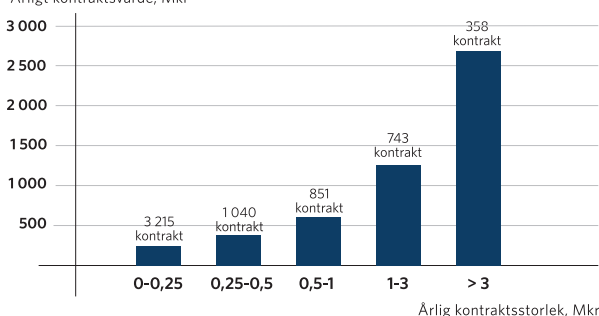
Kontraktsfällostruktur

Årligt kontraktvärde, Mkr



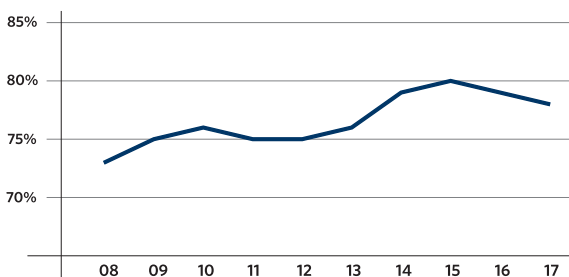
Fördelning kontraktstorlek

Årligt kontraktvärde, Mkr



Nöjd Kund Index

Index



Kontraktsfördelning per bransch

