

報道関係者各位・サービス産業ご担当各位  
(送信枚数:計4枚)

2015年2月17日

## 2015年度 オリコン顧客満足度ランキング『賃貸情報店舗』発表

### 『賃貸情報店舗』総合第1位は、【常口アトム】

『地域別ランキング』は、様々な特色も

「北海道・東北」1位【常口アトム】、「関東」、「九州・沖縄」1位【大東建託（いい部屋ネット）】、

「中部・北陸」1位【ニッショー】、「近畿」1位【センチュリー21】、「中国・四国」1位【アパマンショップ】

オリコン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)では、「目に見えないサービスを可視化する」をコンセプトに、実際にサービスを利用したことがある人を対象に調査した「オリコン顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を2006年より発表。今月、過去3年以内に不動産屋(街の不動産屋を除く)を利用して住居賃貸契約をした5,000人を対象に調査した『賃貸情報店舗』ランキング(<http://life.oricon.co.jp/rank-rental-housing/>)を発表致しましたので、お知らせ致します。内容をご高覧の上、貴媒体にて本内容を是非ご紹介賜りたく、何卒宜しくお願い申し上げます。

### ＜『賃貸情報店舗』に関する分析と傾向＞

#### ■2015年度 オリコン顧客満足度ランキング 賃貸情報店舗＜総合＞

#### 『賃貸情報店舗』総合第1位は【常口アトム】

| 総合順位 | 賃貸情報店舗        | 2015年度<br>満足度(点) |
|------|---------------|------------------|
| 1    | 常口アトム         | 72.84点           |
| 2    | ニッショー         | 71.80点           |
| 3    | ホームメイト        | 70.38点           |
| 4    | センチュリー21      | 69.95点           |
| 5    | ピタットハウス       | 69.90点           |
| 6    | ミニミニ          | 69.15点           |
| 7    | エイブル          | 69.11点           |
| 8    | 大東建託(いい部屋ネット) | 68.77点           |
| 9    | アパマンショップ      | 68.14点           |
| 10   | レオパレス21       | 66.24点           |



株式会社 常口アトム

『賃貸情報店舗』総合第1位【常口アトム】

総合第1位は、満足度72.84点の【常口アトム】。同社担当者は、「北海道内90店舗で地域密着のきめ細かな住まいのご提案を心がけています。物件の情報は勿論のこと周辺環境に係る情報も充実している点や、新居のインターネット環境・引っ越し業者などの新生活に役立つ情報の提供もご利用いただくお客様には好評です。また、業務プロセスを重点評価する人事制度や社員研修の実施、店内美化の推進、キッズスペース設置店の拡充、来店時や内見時のサービスなど、快適にお部屋さがしができるよう努めています」と、今回の高満足度の理由について、地域密着型のきめ細やかなサービスと情報、そしてスタッフの育成、店舗の充実などを挙げている。(※次ページに続く)

【お問い合わせ】株式会社オリコン ME メディアレーション U 星 誠一 TEL: 03-5785-5628 e-mail: ml-cs@oricon.jp

【常口アトム】は、『項目別ランキング』では、「取扱い物件の充実度」、「物件管理の良さ」、「サービス・契約時特典の充実度」、「担当者の対応の良さ」など9項目で1位を獲得。また、「物件情報の質の高さ」、「物件情報の鮮度」、「店舗内設備の充実度」でも2位に入り、残りの2項目も3位に入るなど、良質なサービスで高い評価を受けている。

総合第2位は、満足度71.80点の【ニッショー】。「物件情報の質の高さ」、「物件情報の鮮度」で1位に選ばれるなど、『項目別ランキング』では取扱い物件のクオリティが高く評価されている。さらに、「店舗内設備の充実度」でも1位に選ばれたほか、「立地・アクセスの良さ」、「店舗の清潔感・雰囲気の良さ」、「アフターフォロー」など8項目で2位を記録しており、その店舗や接客についての評価も高い。

総合3位は、満足度70.38点の【ホームメイト】。『項目別ランキング』では全14項目のうち12項目がベスト5に入るなどサービスの安定ぶりを見せている。中でも、「ホームページの使いやすさ」、「担当者の対応の良さ」については、2位にランクインしている。

## 【項目別ランキング】

| 順位／項目 | 物件情報の質の高さ            | 物件情報の鮮度              | 取扱い物件の充実度            | 物件管理の良さ              | 生活環境・地域環境に関する情報の多さ |
|-------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--------------------|
| 1     | ニッショー<br>72.85点      | ニッショー<br>76.56点      | 常口アトム<br>72.47点      | 常口アトム<br>72.13点      | 常口アトム<br>71.34点    |
| 2     | 常口アトム<br>72.50点      | 常口アトム<br>74.07点      | ニッショー<br>71.41点      | 大東建託(いい部屋ネット) 70.89点 | ニッショー<br>68.99点    |
| 3     | 大東建託(いい部屋ネット) 71.56点 | 大東建託(いい部屋ネット) 73.86点 | 大東建託(いい部屋ネット) 70.49点 | ニッショー<br>70.39点      | ホームメイト<br>68.60点   |
| 4     | ホームメイト<br>71.39点     | ホームメイト<br>73.21点     | センチュリー21<br>69.72点   | センチュリー21<br>70.04点   | センチュリー21<br>67.85点 |
| 5     | ピタットハウス<br>70.71点    | エイブル<br>72.12点       | アパマンショップ<br>69.60点   | ホームメイト<br>68.61点     | ピタットハウス<br>67.51点  |

| 順位／項目 | サービス・契約時特典の充実度       | ホームページの使いやすさ         | 立地・アクセスの良さ         | 店舗の清潔感・雰囲気<br>の良さ  | 店舗内設備の充実度         |
|-------|----------------------|----------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| 1     | 常口アトム<br>66.23点      | 常口アトム<br>69.97点      | ピタットハウス<br>75.09点  | ピタットハウス<br>74.35点  | ニッショー<br>72.14点   |
| 2     | ニッショー<br>64.35点      | ホームメイト<br>69.56点     | ニッショー<br>74.73点    | ニッショー<br>73.84点    | 常口アトム<br>70.70点   |
| 3     | 大東建託(いい部屋ネット) 63.47点 | 大東建託(いい部屋ネット) 68.92点 | 常口アトム<br>74.47点    | 常口アトム<br>73.57点    | ピタットハウス<br>69.09点 |
| 4     | ホームメイト<br>63.18点     | レオパレス21<br>68.87点    | センチュリー21<br>73.97点 | ホームメイト<br>72.10点   | ホームメイト<br>68.09点  |
| 5     | レオパレス21<br>62.83点    | ニッショー<br>68.85点      | ホームメイト<br>73.02点   | センチュリー21<br>71.99点 | ミニミニ<br>67.86点    |

| 順位／項目 | 担当者の対応の良さ          | 会社の信頼性             | アフターフォロー           | 仲介手数料の妥当性         |
|-------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| 1     | 常口アトム<br>75.45点    | 常口アトム<br>75.70点    | 常口アトム<br>67.69点    | 常口アトム<br>70.74点   |
| 2     | ホームメイト<br>72.67点   | ニッショー<br>74.19点    | ニッショー<br>66.06点    | ニッショー<br>68.58点   |
| 3     | センチュリー21<br>72.23点 | センチュリー21<br>72.18点 | ピタットハウス<br>64.82点  | ミニミニ<br>68.09点    |
| 4     | ニッショー<br>71.98点    | ピタットハウス<br>71.30点  | ホームメイト<br>64.36点   | エイブル<br>67.84点    |
| 5     | ピタットハウス<br>71.67点  | ホームメイト<br>71.17点   | センチュリー21<br>63.83点 | ピタットハウス<br>67.44点 |

## 【地域別ランキング】

『北海道・東北』は【常口アトム】、『中部・北陸』は【ニッショー】が地域密着で満足度 1 位に

### 北海道・東北

| 順位 | 賃貸情報店舗        | 2015 年度<br>満足度（点） |
|----|---------------|-------------------|
| 1  | 常口アトム         | 72.84 点           |
| 2  | エイブル          | 72.07 点           |
| 3  | アパマンショップ      | 68.78 点           |
| 4  | 大東建託（いい部屋ネット） | 67.29 点           |

### 関東

| 順位 | 賃貸情報店舗        | 2015 年度<br>満足度（点） |
|----|---------------|-------------------|
| 1  | 大東建託（いい部屋ネット） | 70.34 点           |
| 2  | ピタットハウス       | 69.57 点           |
| 3  | エイブル          | 69.56 点           |
| 4  | センチュリー21      | 69.45 点           |
| 5  | ホームメイト        | 68.28 点           |
| 6  | アパマンショップ      | 67.14 点           |
| 7  | ミニミニ          | 65.92 点           |
| 8  | レオパレス 21      | 65.73 点           |

### 中国・四国

| 順位 | 賃貸情報店舗        | 2015 年度<br>満足度（点） |
|----|---------------|-------------------|
| 1  | アパマンショップ      | 69.74 点           |
| 2  | 大東建託（いい部屋ネット） | 66.82 点           |

### 中部・北陸

| 順位 | 賃貸情報店舗        | 2015 年度<br>満足度（点） |
|----|---------------|-------------------|
| 1  | ニッショー         | 71.80 点           |
| 2  | ミニミニ          | 71.13 点           |
| 3  | 大東建託（いい部屋ネット） | 69.11 点           |
| 4  | エイブル          | 68.97 点           |
| 5  | アパマンショップ      | 68.55 点           |

### 近畿

| 順位 | 賃貸情報店舗        | 2015 年度<br>満足度（点） |
|----|---------------|-------------------|
| 1  | センチュリー21      | 70.99 点           |
| 2  | ミニミニ          | 69.71 点           |
| 3  | アパマンショップ      | 68.48 点           |
| 4  | エイブル          | 68.41 点           |
| 5  | 大東建託（いい部屋ネット） | 67.51 点           |

### 九州・沖縄

| 順位 | 賃貸情報店舗        | 2015 年度<br>満足度（点） |
|----|---------------|-------------------|
| 1  | 大東建託（いい部屋ネット） | 69.71 点           |
| 2  | アパマンショップ      | 66.93 点           |
| 3  | エイブル          | 66.23 点           |

地域の特色が出ているのが、「北海道・東北」と、「中部・北陸」。「北海道・東北」では、総合第 1 位の【常口アトム】が、「中部・北陸」では総合第 2 位の【ニッショー】がそれぞれ地域満足度 1 位を獲得。【常口アトム】は道内に 90 店舗を出店しており、“道内ナンバーワンのネットワーク”を構築。ホームページでは「札幌地下鉄から探す」など地域での物件探しでもできるメニューを用意し、「地域別おすすめ物件」についても道内の物件を充実させるなど、そのサービス内容はほぼ北海道民向けに特化されている。また、【ニッショー】についても名古屋市・愛知県・岐阜県・三重県の賃貸住宅を常時 4 万件以上取り扱うなど、やはり中部エリアでの物件ラインアップに注力。こうした地域密着型の姿勢が、両者の総合満足度につながっているものと思われる。

「関東」、「近畿」、「中国・四国」、「九州・沖縄」では、全国展開の企業が強い。総合第 8 位の【大東建託（いい部屋ネット）】は、すべての地域別ランキングにランクイン。中でも、関東では唯一の満足度 70 点越えで、九州・沖縄では 2 位に差をつけて、それぞれ地域満足度 1 位。『項目別ランキング』（※2 ページ目参照）を見ても 6 項目でベスト 5 入りし、特に「物件管理の良さ」は 2 位と高い評価を受けた。また、「物件情報の質の高さ」、「物件情報の鮮度」、「取り扱い物件の充実度」が 3 位に選ばれるなど、物件のクオリティについては総合満足度の上位ランカーに並ぶ評価を受けている。

近畿地方の地域満足度で 1 位となった【センチュリー21】は、総合満足度では 4 位。『項目別ランキング』でも安定した評価を受けており、「取扱い物件の充実度」、「生活環境・地域環境に関する情報の多さ」で 4 位となるなど、取り扱う情報の量に定評がある。また、「担当者の対応の良さ」と「会社の信頼性」が 3 位に、「立地・アクセスの良さ」が 4 位に、「店舗の清潔感・雰囲気」が 5 位に選ばれるなど、店舗やスタッフの対応も好印象だ。その他、「中国・四国」では総合満足度 9 位の【アパマンショップ】が 1 位で、こちらもすべての地域満足度ランキングにランクインしている。

【調査概要】【賃貸情報店舗】 ◆調査期間：2014/12/05～2014/12/08 ◆回答者数：5,000 サンプル

◆調査対象者 性別：男女、年齢：18 歳以上（高校生は含めず）、地域：全国、条件：過去 3 年以内に不動産屋（街の不動産屋を除く）を利用して住居賃貸契約をしたことがある人

## ■お知らせ

**オリコン顧客満足度ランキングに関する本ニュースリリースは報道用資料ですので、報道の範囲内での、掲載データ、及び掲載ランキングのご使用は、無償となっております。**(※ただし、本ニュースリリースとは別途になりますが、CD ランキング等のエンタテインメント系ランキングのご使用は有償となっております。詳しくはお問い合わせ先までご連絡頂ければ幸いです。)

【オリコン顧客満足度ランキンガー一覧】( <http://life.oricon.co.jp/> )

◆ニュースリリース一覧 → <http://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

(検索 : 「オリコン CS ランキング ニュースリリース」)

### ■ 2015 年 2 月発表予定 : 新規、更新ランキング

旅行会社 (国内旅行) (新規)、賃貸情報サイト (新規)、賃貸情報店舗 (新規)、  
住宅設備ショールーム (新規)、ハウスメーカー (注文住宅) (新規)、  
トランクルーム、食材宅配、ネットスーパー、フィットネス  
食材宅配サービス、フィットネスクラブ

### ■ 2015 年 3 月発表予定 : 新規、更新ランキング

ホテル (ビジネス利用・観光利用) (新規)、エステ、メンズエステ

|                | 顧客満足度ランキング                                                                                                          |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 保険関連ランキング (9)  | ・自動車保険 ・バイク保険 ・自転車保険 ・生命保険 ・医療保険 ・学資保険<br>・海外旅行保険 ・ペット保険 ・来店型保険ショップ                                                 |
| マネー関連ランキング (5) | ・ネット銀行 ・ネット証券 ・FX 取引 ・クレジットカード ・住宅ローン                                                                               |
| 通信関連ランキング (5)  | ・携帯キャリア ・携帯メーカー ・MVNO ・モバイルデータ通信 ・プロバイダ                                                                             |
| 生活関連ランキング (9)  | ・旅行会社 (国内旅行) ・旅行会社 (海外旅行) ・ウォーターサーバー ・トランクルーム<br>・食材宅配サービス ・ネットスーパー ・オンラインゲーム ・車買取会社 ・ゲームアプリ                        |
| 住宅関連ランキング (6)  | ・賃貸情報サイト ・賃貸情報店舗 ・住宅設備ショールーム ・ハウスメーカー (注文住宅)<br>・引越し会社 ・リフォーム会社                                                     |
| グルメ関連ランキング (4) | ・レストランチェーン ・宅配ピザ ・カレーショップ ・回転寿司                                                                                     |
| 受験関連ランキング (11) | ・英会話スクール ・子ども英会話 ・オンライン英会話<br>・大学受験 現役 ・大学受験 高卒 ・大学受験 個別指導塾<br>・高校受験 集団塾 ・高校受験 個別指導塾<br>・中学受験 集団塾 ・中学受験 個別指導塾 ・家庭教師 |
| 転職関連ランキング (2)  | ・人材派遣会社 ・転職、人材紹介会社                                                                                                  |
| 美容関連ランキング (3)  | ・エステサロン ・メンズエステ ・フィットネス                                                                                             |

【2015 年 2 月現在 : 9 部門 54 ジャンル】

オリコン顧客満足度ランキングは、「過去数年以内(ジャンルにより異なりますが概ね 3 年前後)に実際にサービスを利用した人」を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。従いまして、当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで 1 つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランキング企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一  
TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp