



ニュースリリース(全 3 枚)

報道関係者各位・サービス産業ご担当者各位

オリコン日本顧客満足度調査

新発表！ 延べ 7,278 人の利用者に調査 地域別「顧客満足度の高いホームセンター」 「DIY」「キッチン」「ガーデニング」などジャンル別も注目！

実際にサービス・プロダクトを利用したことがあるユーザーのみを対象に満足度調査を実施する、「オリコン日本顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を展開するオリコン株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒)は、過去 1 年以内にホームセンターを利用して商品を購入したことのある延べ 7,278 人を対象に満足度を調査した、地域別「顧客満足度の高いホームセンター」ランキング(<http://life.oricon.co.jp/rank-home-center/>)を発表いたしました。

TOPICS

- 1 地元密着型から全国大型展開店舗までランクイン！地方の特色が色濃く反映
⇒最高満足度を獲得したのは【ハンズマン】(九州・沖縄)、ホームセンター発祥の地は【ジョイフル本田】
- 2 話題の「DIY」からキッチン系を含む「生活雑貨」などジャンル別は 7 本発表
⇒「DIY」用品の活用目的や利便性への満足度など、ジャンル別にも各地域に違い

地元密着型から全国大型展開店舗までランクイン！ 地方の特色が色濃く反映

新調査ジャンルとなった今回のランキングは、「取扱い商品の豊富さ」、「立地」、「コストパフォーマンス」、「店員のスキル」、「サイトのわかりやすさ」などを評価項目にしている。北海道・東北では【サンワドー】、関東では【ジョイフル本田】、中部・北陸では【ジャンボエンチャー】、近畿では【ロイヤルホームセンター】、中国・四国では【ホームセンターナンバ】、九州・沖縄では【ハンズマン】が 1 位と、各地域を中心に展開するホームセンターがトップを獲得している。

地域ごとで重要視された評価項目をみていくと、北海道・東北ではポイントサービスや木材のカット、サービスセンターの充実度などへの満足度を表す「サービスの充実度」、関東と九州・沖縄は「取扱い商品の豊富さ」、中部・北陸と近畿は価格と品質のバランスを測る「コストパフォーマンス」、そして中国・四国は「立地」という結果になり、ここにも地方ごとの違いが現れた。

■地域別『オリコン日本顧客満足度ランキング ホームセンター』

	北海道・東北	関東	中部・北陸	近畿	中国・四国	九州・沖縄
1	サンワドー (69.25)	ジョイフル本田 (70.19)	ジャンボエンチャー (68.07)	ロイヤルホームセンター (69.14)	ホームセンターナンバ (69.95)	ハンズマン (73.93)
2	カインズホーム (68.04)	東急ハンズ (69.84)	ホームセンターバロー (67.96)	アヤハディオ (68.89)	ホームセンターユーホー (68.78)	東急ハンズ (72.04)
3	ホームセンターサンデー (67.90)	ビバホーム、スーパービバホーム (68.73)	カインズホーム (66.32)	カインズホーム (68.53)	西村ジョイ (68.01)	コメリホームセンター (71.64)

最高満足度を獲得したのは【ハンズマン】 ホームセンター発祥の地は【ジョイフル本田】

今回発表したランキングのなかで、最も高いポイントで1位を獲得したのが九州・沖縄の【ハンズマン】。1店舗あたり22万点の商品、100人以上のスタッフ対応により、地域ごとの評価別ランキングでも「店員のスキル」、「会社の信頼性」、「取扱い商品の豊富さ」、「コストパフォーマンス」と複数でトップに。「どこに何かあるかを結構ぱっと言ってくれる！そして、その商品のいいとこ、悪いところも知っている店員が多い！」(30代/女性)、「専門担当者の対応がよく、品揃えが完璧だと思います」(50代/男性)と、店員の知識や接客スキルについて、高い満足度の声寄せられている。

国内で「ホームセンターの発祥の地」ともいわれる関東の1位は【ジョイフル本田】。国内最大級の面積を有する店舗を持ち、「取扱い商品の豊富さ」、「コストパフォーマンス」で堂々の1位。「ほかの店舗においてない大容量の商品がある」(30代/男性)、「ここへ行けば、大概のものはある」(50代/男性)と、やはり品揃えのよさについてのコメントが寄せられている。



(上段:ハンズマン、下段:ジョイフル本田)

話題の「DIY」からキッチン系を含む「生活雑貨」などジャンル別は7本発表

「木材・DIY・資材」、「インテリア・収納」、「ガーデニング用品」など7つのジャンル別の地域別満足度ランキングも発表。電車よりも断然車移動が多い九州・沖縄のランキングでは、やはり「カー用品・サイクル・レジャー」が重要な評価要素となり、1位【ハンズマン】は満足度78.08ポイントという、他地方の数値に比べて抜群に高く、店舗側も注力していることが伺える。

人気の「木材・DIY・資材」のランキングでは、北海道・東北と近畿の両方で、大手チェーン【カインズホーム】がトップに。「自宅の工事などで使用する部材など、業者が扱う特殊なものであっても在庫がある」(30代/男性)、「家に来た庭屋さんがよさそうな道具を使っていて、聞いたらカインズで売っているというので、買いに行きました」(40代/女性)と、プロ仕様の道具を気軽に入手できることも、大きな魅力となったようだ。また、同店はワークショップにも注力しており、各店舗でDIY教室を行っている。

ジャンル別ランキングでは、総合満足度ランキングで1位のプレイヤーがトップの座を譲ることになる結果が多いなか、九州・沖縄【ハンズマン】と中部・北陸【ジャンボエンチョー】は、3つ以上の項目で1位に輝いた。

■ジャンル別：木材・DIY・資材

	北海道・東北	関東	中部・北陸	近畿	中国・四国	九州・沖縄
1	カインズホーム	ビバホーム、スーパービバホーム	ジャンボエンチョー	カインズホーム	ホームセンターナフコ	ハンズマン
2	ホームセンターサンデー	東急ハンズ	ホームセンターパロー	ロイヤルホームセンター	ホームセンターナンバ	コメリホームセンター
3	コメリホームセンター	ジョイフル本田	カインズホーム	アヤハディオ	ホームセンターユーホー	ホームワイド(イオン九州)

■ジャンル別：生活雑貨

	北海道・東北	関東	中部・北陸	近畿	中国・四国	九州・沖縄
1	サンワドー	ジョイフル本田	ビバホーム、スーパービバホーム	ロイヤルホームセンター	ホームセンターナンバ	ハンズマン
2	ホームセンターサンデー	東急ハンズ	ホームセンターパロー	東急ハンズ	カインズホーム	東急ハンズ
3	カインズホーム	ビバホーム、スーパービバホーム	ジャンボエンチョー	アヤハディオ	ホームセンターユーホー	コメリホームセンター

【調査概要】

◇調査期間:2015年3月6日～12日 ◇調査対象者 性別:指定無し/年齢:18歳以上/地域:全国

◇回答者:7,282人(北海道・東北1,331人、関東1,433人、中部・北陸1,205人、近畿925人、中国・四国1,102人、九州・沖縄1,282人)

※条件・・・過去1年以内にホームセンターを利用し、商品を購入した人

◆2015年 オリコン日本顧客満足度『ホームセンター』ランキング

- 北海道・東北 <http://life.oricon.co.jp/rank-home-center/hokkaido-tohoku/>
- 関東 <http://life.oricon.co.jp/rank-home-center/kanto/>
- 中部・北陸 <http://life.oricon.co.jp/rank-home-center/chubu-hokuriku/>
- 近畿 <http://life.oricon.co.jp/rank-home-center/kinki/>
- 中国・四国 <http://life.oricon.co.jp/rank-home-center/chugoku-shikoku/>
- 九州・沖縄 <http://life.oricon.co.jp/rank-home-center/kyushu-okinawa/>

◆掲載・お取扱いについて

オリコン日本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。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。

◆出稿・広告・販売データ ご購入など各種お問い合わせ窓口 <http://cs.oricon.co.jp/contact/>

◆お問い合わせ受けメール

企業案内・データサービス：ml-cs@oricon.jp / その他お問い合わせ：cs-user@oricon.jp

「オリコン日本顧客満足度ランキング一覧」

オリコン日本顧客満足度ランキングは、実際にサービスを利用した約97万人の公正な調査に基づいています。

保険	受験	住宅	生活
自動車保険	子ども英会話	賃貸情報サイト	結婚情報サービス
バイク保険	英会話スクール	賃貸情報店舗	ウェディングプロデューサー
自転車保険	オンライン英会話	住宅設備ショールーム	カラオケボックス
生命保険	大学受験 塾・予備校 現役	ハウスメーカー	ウォーターサーバー
医療保険	大学受験 塾・予備校 高卒	(注文住宅)	ビジネスホテル
学資保険	大学受験 個別指導塾 現役	引越し会社	(ビジネス利用)
海外旅行保険	高校受験 集団塾	リフォーム会社	ビジネスホテル
ペット保険	高校受験 個別指導塾		(観光利用)
来店型保険ショップ	中学受験 集団塾		旅行会社(国内旅行)
	中学受験 個別指導塾		旅行会社(海外旅行)
	家庭教師		トランクルーム(ルーム)
			トランクルーム(コンテナ)
通信	マネー	転職	美容
携帯キャリア	ネット証券	転職サイト	食材宅配サービス
携帯メーカー	FX取引	アルバイト情報サイト	ネットスーパー
MVNO	投資信託(販売会社 窓口取引)	人材派遣会社	ホームセンター
モバイルデータ通信	投資信託(販売会社 ネット・電話取引)	転職・人材紹介会社	車買取会社
プロバイダ	ネット銀行		ゲームアプリ
	銀行(窓口)		
グルメ	住宅ローン		
レストランチェーン	カードローン		
宅配ピザ	クレジットカード		
カレーショップ			
回転寿司			

【全9ジャンル/66業種】

※2015年8月3日現在

<http://life.oricon.co.jp/>

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

◆最後に

「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。

本リリースは以上となります。最後までお読みいただき、ありがとうございました。