

オリコン日本顧客満足度“不動産系”発表

初調査『分譲マンション管理会社 首都圏／近畿』

第2回『不動産仲介 売却／購入 各マンション 戸建て』計6業態

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調査対象としてきた「オリコン日本顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を展開する株式会社 oricon ME(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)が1日『分譲マンション管理会社 首都圏』、『分譲マンション管理会社 近畿』、『不動産仲介 売却 マンション』、『不動産仲介 売却 戸建て』、『不動産仲介 購入 マンション』、『不動産仲介 購入 戸建て』の計6業態における顧客満足度の調査結果を発表いたしました。

初調査「分譲マンション管理会社」 首都圏1位【野村不動産パートナーズ】、近畿は【大京アステージ】

過去5年以内に現在居住しているマンションまたは、投資目的で所有するマンションにおいて、管理組合や理事会の担当を経験したことのある首都圏の2,770人、近畿地方の1,507人を対象に満足度を初調査した。

首都圏では評価項目別5項目でいずれも1位を獲得した【野村不動産パートナーズ】が堂々の首位に。今後のサービス継続意向についても回答者の94.8%が活用を続けたい、他者への推奨意向においても回答者の88.9%が薦めると回答するなど、高い評価となった。2位には「事務管理業務」、「日常業務対応」、「管理会社担当者」、「コストパフォーマンス」の評価項目で2位となった【三井不動産レジデンシャルサービス】が、3位には「管理人・受付担当者」の評価項目で2位を獲得した【大和ライフネクスト】が続いた。

近畿では評価項目別5項目すべてで1位を獲得した【大京アステージ】が首位に。「事務管理業務」、「管理会社担当者」、「コストパフォーマンス」の評価項目で2位を獲得した【住友不動産建物サービス】が2位となった。【大和ライフネクスト】は「日常業務対応」、「管理人・受付担当者」の評価項目で2位を獲得しての3位となった。また、4位となった【東急コミュニティー】は他者への推奨意向が84.0%、利用者の継続意向においては89.6%と近畿ランキングの調査結果では最も高い評価となった。

分譲マンション管理会社 首都圏TOP5

1	野村不動産パートナーズ	71.30
2	三井不動産 レジデンシャルサービス	69.63
3	大和ライフネクスト	68.80
4	住友不動産建物サービス	68.78
5	長谷工コミュニティ	68.69

分譲マンション管理会社 近畿TOP5

1	大京アステージ	69.28
2	住友不動産建物サービス	67.79
3	大和ライフネクスト	67.75
4	東急コミュニティー	67.75
5	長谷工コミュニティ	67.19

>> <http://life.oricon.co.jp/rank-mansion-maintenance/>

第2回「不動産仲介 売却」マンション1位【住友林業ホームサービス】、戸建て【野村の仲介+】2連覇

過去7年以内に個人向け不動産仲介会社を利用して住居用マンションを売ったことのある4,276人、住居用戸建てを売ったことのある2,804人を対象に不動産仲介会社における満足度をそれぞれ調査した。

1位から5位まで前回ランキングから変動はなく、評価項目8項目すべて首位の【住友林業ホームサービス】が1位に、続く2位には評価項目8項目すべて2位の【野村の仲介+】が、「問い合わせ対応」、「売却サポート」など6項目の評価で3位を獲得した【大京穴吹不動産】が3位に、「利用のしやすさ」、「売却価格」の評価で3位となった【三井住友トラスト不動産】が4位と続いた。利用者が重視した項目は「売却価格」が19.15%と最も高く、「利用のしやすさ」においては5.02%と重要視されていない結果となった。

不動産仲介 売却 マンションTOP5

1	住友林業ホームサービス	79.74
2	野村の仲介+	78.56
3	大京穴吹不動産	77.63
4	三井住友トラスト不動産	77.15
5	大成有楽不動産販売	77.00

戸建てランキングでは評価項目8項目すべてで1位となった【野村の仲介+】が2連覇。前回5位だった【住友林業ホームサービス】は「担当者の提案力」、「売却サポート」、「売却価格」、「契約手続き」の4項目で高い評価を得ての2位。「問い合わせ対応」、「媒介手続き」の評価項目が2位となった【三井住友トラスト不動産】が3位に、そして「担当者の接客力」の評価が高かった【東急リバブル】が4位に、5位には【センチュリー21】が続いた。マンションと同様に売却価格が最も重要視され、利用のしやすさはさほど重要でなかった。

>> <http://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-sell/>

不動産仲介 売却 戸建てTOP5

1	野村の仲介+	78.43
2	住友林業ホームサービス	75.98
3	三井住友トラスト不動産	75.47
4	東急リバブル	75.46
5	センチュリー21	69.63

第2回「不動産仲介 購入」マンション1位は2年連続【野村の仲介+】、戸建て1位は【東急リバブル】

過去6年以内に個人向け不動産仲介会社を利用して住居用マンションを購入した2,753人と、住居用戸建てを購入した1,258人を対象に、不動産仲介会社における満足度をそれぞれ調査した。

マンションの購入では、「担当者の接客力」、「契約手続き」において高い評価を獲得した【野村の仲介+】が2年連続の1位を獲得した。【東急リバブル】も「購入サポート」、「利用のしやすさ」の評価項目で1位を獲得し、2位の座を守った。「問い合わせ対応」、「担当者の提案力」の評価項目で1位を獲得した【長谷工の仲介】が3位と前回ランキングから大きく躍進している。4位には「担当者の接客力」、「購入サポート」で3位に入った【大成有楽不動産販売】が続いた。マンション購入においては27.09%が「問い合わせ対応」を重視していた。

不動産仲介 購入 マンションTOP5

1	野村の仲介+	75.30
2	東急リバブル	75.12
3	長谷工の仲介	74.73
4	大成有楽不動産販売	74.48
5	三井のリハウス	73.97

戸建てランキングでは「担当者の提案力」、「担当者の接客力」、「購入サポート」の3項目で1位を獲得した【東急リバブル】が大躍進しての首位。「問い合わせ対応」、「契約手続き」、「利用のしやすさ」の3項目の評価が1位だった【三井のリハウス】が僅差で2位となった。【福屋不動産販売】は「担当者の提案力」、「購入サポート」、「契約手続き」の3項目で3位となり、前回と同順の3位をキープしている。マンションランキングと同様に重視されたのは「問い合わせ対応」で、27.42%の回答者が重要視している結果となった。

不動産仲介 購入 戸建てTOP5

1	東急リバブル	74.20
2	三井のリハウス	74.00
3	福屋不動産販売	73.00
4	センチュリー21	72.71
5	住友不動産販売	71.26

>>> <http://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-buy/>

■不動産仲介 売却 有効回答者数 調査期間(共通) 調査対象(共通) 条件(共通)	マンション/戸建て マンション・4,276人/戸建て・2,804人 2017/05/10~2017/05/22 性別:指定なし 年齢:25歳以上 地域:首都圏、東海圏、近畿圏 過去7年以内に「個人向け不動産仲介会社」を利用して住居用マンション/戸建てを売ったことのある人。 ※売却方法は、「仲介」か「買い取り保証サービス」かは問わない。ただし、「即時買取サービス」は対象外。	調査企業数 2016/06/21~2016/06/28 2015/04/13~2015/07/08 マンション・67社/戸建て・64社
■不動産仲介 購入 有効回答者数 調査期間(共通) 調査対象(共通) 条件(共通)	マンション/戸建て マンション・2,753人/戸建て・1,258人 2017/05/11~2017/05/22 性別:指定なし 年齢:25歳以上 地域:首都圏、東海圏、近畿圏 過去6年以内に「個人向け不動産仲介会社」を利用して住居用マンション/戸建てを買ったことのある人	調査企業数 2016/06/21~2016/07/01 戸建て53社/マンション65社
■分譲マンション管理会社 有効回答者数 調査期間(共通) 条件(共通)	首都圏/近畿 首都圏2,770人/近畿圏1,507人 2017/06/01~2017/06/12 過去5年以内に、現在居住しているマンション、または、投資目的などで所有しているマンションで、管理組合や理事会の担当をしたことがある人	調査企業数 調査対象(共通) 首都圏・40社/近畿・36社 性別:指定なし 年齢:20歳以上 地域:首都圏/近畿圏

◆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。

◆出稿・広告・データ販売など各種窓口 ⇒ <http://cs.oricon.co.jp/contact/>

◆お問合せ受付(企業案内・データサービス、その他) ⇒ ml-cs-user@oricon.jp

【お問い合わせ先】 オリコン株式会社 広報部 TEL: 03-6447-2721/FAX: 03-3405-8192
 「オリコン日本顧客満足度調査」事業部直通 TEL: 03-5785-5628/FAX: 03-3405-5204