

2018年 オリコン顧客満足度ランキング

「ハウスメーカー 注文住宅」、「新築建売住宅 関東」、
「新築分譲マンション (首都圏、東海、近畿)」、の住宅系 3 ジャンルを発表



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調査を実施する「オリコン顧客満足度ランキング」(<https://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) はこのたび、顧客満足度の高い「ハウスメーカー 注文住宅」、「新築建売住宅 関東」、「新築分譲マンション (首都圏、東海、近畿)」の住宅系 3 ジャンルを発表いたしました。

●TOPICS●

1. ハウスメーカー 注文住宅：【スウェーデンハウス】が4年連続4度目の首位
<https://life.oricon.co.jp/rank-house-maker/>
2. 新築建売住宅 関東：【ダイワハウス】が評価別10項目すべてで1位を獲得
<https://life.oricon.co.jp/rank-new-ready-built-house/kanto/>
3. 新築分譲マンション (首都圏、東海※新発表、近畿)：初調査の「東海地区」1位は【大京】
<https://life.oricon.co.jp/rank-new-condominiums/>

1. ハウスメーカー 注文住宅：【スウェーデンハウス】が14項目中12項目で1位に

今回で4回目となった「ハウスメーカー 注文住宅」では、【スウェーデンハウス】が4年連続4度目の1位を獲得した。14の評価項目別では「アフターサービス」、「設備・内装の質」、「住居の性能」、「デザイン」など12項目で1位の評価を得た。「問題があった時の対応が早かった。引渡し後の付き合いも継続している」(40代/男性)など、対応力を評価する声が多く聞かれた。

2位には【ヘーベルハウス】がランクイン。評価項目別では「オープンハウス」、「打合せのしやすさ」など7項目で2位の評価を獲得しており、「相談したときの対応が早い。」(40代/男性)、「細かいところも営業含めて詳細に話し合っ決めていくことができた」(40代/男性)など、打合せ対応が高く評価された。

続いて3位となったのが【住友林業】。「付帯サービス」で1位を、「ラインナップの充実度」、「営業スタッフの対応」など4項目で2位の評価を得ており、地域別では「近畿」、世帯別では「2世帯」において1位を獲得した。

2018<<ハウスメーカー 注文住宅 TOP10>>

1	スウェーデンハウス	79.64
2	ヘーベルハウス	78.05
3	住友林業	77.91
4	積水ハウス	77.15
5	三井ホーム	77.14
6	一条工務店	76.91
7	パナホーム	76.80
8	セキスイハイム	76.31
9	ダイワハウス	76.30
10	トヨタホーム	76.08

2. 新築建売住宅 関東：全評価項目1位の【ダイワハウス】が2年連続1位

「新築建売住宅 関東」では、10の評価項目別の全て1位の【ダイワハウス】が2年連続で1位に。また男女別でも「男性」「女性」ともに満足度1位となった。「営業担当者、耐震性能、間取り、日当たりの良さ、回りの住宅環境などがとにかく良かった」(40代/男性)、「今でも担当の方が自宅を訪問してくれたり、やはり大企業なので、安心できる」(30代/女性)など、満足度の高い声が多く聞かれた。

続いて【ポラス】が2位に。都道府県別では「千葉県」、「埼玉県」で1位を獲得した。「後から壁を作れる。地震の時、キッチンの戸棚がロックされた」(30代/女性)など、メンテナンス、アフターサービス対応が高く評価された。

3位の【東栄住宅】は、評価項目別「長期保証」など8項目で3位の評価を獲得したほか、都道府県別の「東京都」、「神奈川県」で1位となった。

2018<<新築建売住宅 関東 TOP7>>

1	ダイワハウス	68.28
2	ポラス	66.09
3	東栄住宅	63.64
4	飯田産業	61.59
5	一建設	61.04
6	タクトホーム	60.99
7	アーネストワン	60.37

3. 新築分譲マンション（首都圏、東海、近畿）：

新発表の「東海地区」1位は【大京】／首都圏・近畿は前回に続き【東京建物】、【住友不動産】

首都圏：【東京建物】が2年連続2度目の1位

「首都圏」では【東京建物】が前回に続いて1位に。11の評価項目別では「立地」、「適切な価格」、「住戸設備」など6項目で1位、また規模別の「小規模」、男女別の「男性」でも1位となった。「首都圏」において、利用者が比較の際に最も重視した項目は「立地」で、「買い物のしやすさや散歩のしやすさ等で、子どもと暮らしやすい」(30代／男性)、「駅に極めて近く、地下道で直結しており天候に関わらず快適に鉄道が利用できる」(40代／男性)など、満足の声も立地に関する声が多く挙がった。

2位には【野村不動産】がランクイン。「アフターフォロー」など3項目で1位の評価を得たほか、規模別では「大規模」で満足度1位となった。

続く3位の【住友不動産】には、「おしゃれな建物と場所だとよく言われる」(40代／女性)といったコメントが挙がっているとおり、評価項目別「デザイン」で1位を獲得している。

2018<<新築分譲マンション 首都圏 TOP10>>

1	東京建物	73.95
2	野村不動産	73.53
3	住友不動産	73.32
4	三井不動産レジデンシャル	73.16
5	伊藤忠都市開発	72.78
6	三菱地所レジデンス	72.73
7	大成有楽不動産	72.47
8	東急不動産	72.35
9	大京	71.89
10	コスモスイニシア	70.77

東海※新発表：6項目1位と高評価の【大京】が1位に

初の発表となった「東海」地区1位には、11の評価別項目中「デザイン」、「適切な価格」など6項目が1位となった【大京】が獲得した。「公共機関、高速道路、バイパス全てが近くで便利」(30代／女性)など、東海地区も「利用者が比較の際に最も重視した項目」は「立地」となったが、同社はこの立地面における高評価の声が多く挙がっている。

続いて【野村不動産】が2位に。「情報提供」、「住戸の構造・設計」、「住戸設備」の3項目で1位を獲得したほか、男女別では「男性」からの評価が1位となった。

3位には【穴吹工務店】がランクイン。「立地」、「周辺環境」で1位となったほか、男女別「女性」の評価が1位となった。

2018<<新築分譲マンション 東海 TOP3>>

1	大京	72.10
2	野村不動産	72.01
3	穴吹工務店	71.86

近畿：【住友不動産】が11項目中7項目で1位に

前回1位の【住友不動産】が今回も1位を獲得した。11の評価項目別では「立地」、「適切な価格」、「デザイン」、「アフターフォロー」など7項目で1位。また、規模別では「大規模」で1位の評価を得ている。

2位も前回同様【阪急不動産】がランクイン。「住戸の構造・設計」、「周辺環境」、「住戸設備」など4項目で1位となった。「室内の設備、仕様、品質などすごく満足している。オプションで希望はほぼ思い通りに実現しているので住みやすい。」(40代／女性)などの声が挙がった。

続く3位も前回同様【野村不動産】が獲得。規模別では「小規模」で1位、男女別でも「女性」で1位となった。

2018<<新築分譲マンション 近畿 TOP7>>

1	住友不動産	75.29
2	阪急不動産	74.12
3	野村不動産	73.12
4	大京	71.65
5	近鉄不動産	71.41
6	東急不動産	71.08
7	和田興産	70.29

<ハウスメーカー 注文住宅 調査概要>

回答者数:13,396人 調査企業数:48社

調査期間:2017/10/24~2017/10/31、2016/11/15~2016/11/22、2015/10/23~2015/11/5

調査対象者 性別:指定なし 年齢:25歳以上 地域:全国

条件…過去12年以内に新築した注文戸建住宅に在住であり、かつハウスメーカー/工務店(個人経営除く)の選定に関与した人

定義…注文住宅を施工・販売するハウスメーカー、ビルダー、工務店が対象。「注文住宅」とは、建物の構造や間取り、設備、内装などを自分の希望どおりにできる住宅を指す。また、デザインやコンセプトなど、予め設定されている商品の注文住宅も含む。ただし、土地と住宅をセットで販売し、間取りや設備が決まっている(購入者の意向が反映されない)新築分譲住宅の「建売住宅」は対象外とする。

<新築建売住宅 関東 調査概要>

回答者数:3,440人 調査企業数:41社

調査期間:2017/10/5~2017/10/23、2016/11/22~2016/12/1

調査対象者 性別:指定なし 年齢:25歳以上 地域:関東(茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県)

条件…過去11年以内に、新築建売住宅に入居し、購入物件の選定に関与した人

定義…「建売住宅」とは、不動産会社が土地を購入・区画分けをし、その土地の上に建てた住宅を指す。「新築の建売住宅」を対象とし、「中古の建売住宅」は対象外とする。なお、買主が建物の間取りや内装などを自由に決められる「注文住宅」も対象外とする。

<新築分譲マンション 首都圏/東海/近畿 調査概要>

回答者数:7,876人(有効回答者数 首都圏:5,896人、東海:869人、近畿:2,236人)

調査企業数:首都圏62社、東海33社、近畿47社

調査期間:2017/10/6~2017/10/17、2016/11/21~2016/11/28

地域:首都圏(東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県)、

東海(愛知県、岐阜県、三重県、静岡県)、

近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)

調査対象者 性別:指定なし 年齢:25歳以上

条件…過去11年以内に、首都圏/東海圏/近畿圏の新築分譲マンションに入居し、購入物件の選定に関与した人

定義…「分譲マンション」とは、不動産会社が部屋を一室ずつ販売するマンションを指す。「新築の分譲マンション」を対象とし、「中古の分譲マンション」は対象外とする。なお、マンションは主にタワーマンション、多棟マンション、小規模低層マンション、小規模中高層マンションの4つに分けられるが、いずれも対象とする。

◆掲載・お取扱いについて・・・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。
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 ⇒ <https://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
「オリコン顧客満足度調査」事業部直通 TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204