



## 2018年 オリコン顧客満足度調査 “住宅・不動産系”

『分譲マンション管理会社 首都圏/近畿/九州』

『不動産仲介 売却/購入 各マンション・戸建て』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行う「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『分譲マンション管理会社』『不動産仲介 売却/購入』ランキングを発表いたしました。

### 1. 『分譲マンション管理会社』 <https://life.oricon.co.jp/rank-mansion-maintenance/>

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、管理組合の理事会にて実際に理事を担当したことがある人の回答を元に、5つの満足度評価項目（「管理人」「日常業務対応」「管理会社担当者」「事務管理業務」「コストパフォーマンス」）を設定し集計を行いました。

#### ■ 『首都圏』 ランキング (<https://life.oricon.co.jp/rank-mansion-maintenance/syutoken/>)

首都圏の3,010人による調査の結果、2年連続で【野村不動産パートナーズ】が総合1位に選出されました。同社はすべての評価項目で1位を獲得しており、「誠実に対応して頂いている（50代 男性）」など、全般的に高い評価を得ています。

2位には、こちらもすべての評価項目で2位となった【大和ライフネクスト】が、3位には【住友不動産建物サービス】が選出される結果となりました。

順位	2018年 首都圏 総合
1位	野村不動産パートナーズ
2位	大和ライフネクスト
3位	住友不動産建物サービス
4位	三井不動産レジデンシャルサービス
5位	三菱地所コミュニティ

#### ■ 『近畿』 ランキング (<https://life.oricon.co.jp/rank-mansion-maintenance/kinki/>)

近畿圏の1,537人を対象にした調査では、すべての評価項目で1位となった【大京アステージ】が2年連続で総合1位を獲得しました。「いつも気持ちのいい環境を整えてくれている（60代 女性）」などの声が多く挙がりました。

2位には【三菱地所コミュニティ】がランクイン。3つの評価項目で2位となっています。3位には【長谷工コミュニティ】が続きました。

順位	2018年 近畿 総合
1位	大京アステージ
2位	三菱地所コミュニティ
3位	長谷工コミュニティ
4位	東急コミュニティー
5位	大和ライフネクスト

#### ■ 新規発表 『九州』 ランキング (<https://life.oricon.co.jp/rank-mansion-maintenance/kyusyu/>)

今回が初めての発表となる、九州の314人を対象にした調査結果の総合1位には、すべての評価項目で1位を獲得した【穴吹コミュニティ】が選出されました。「いつも住人の快適さを考えて素早い対応をしてくれる（40代 男性）」など、高い評価を獲得しています。

続く2位には【東急コミュニティー】が、3位には【合人社計画研究所】が選出されました。

順位	2018年 九州 総合
1位	穴吹コミュニティ
2位	東急コミュニティー
3位	合人社計画研究所

### <分譲マンション管理会社 調査概要>

回答者数：首都圏 3,010 人 近畿 1,537 人 九州 314 人

調査企業数：首都圏 42 社 近畿 36 社 九州 18 社

調査期間：2018/6/11～2018/6/18

調査対象者

性別：指定なし 年齢：20 歳以上

地域：首都圏(東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県) 近畿(大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、和歌山県、滋賀県)  
九州(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県)

条件：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、  
管理組合の理事会の理事を担当したことがある人

## 2. 『不動産仲介 売却』 <https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-sell/>

過去 7 年以内に仲介会社を利用して、マンションまたは戸建てを売却したことがある人を対象に、8 つの満足度評価項目(「問い合わせ対応」「担当者の提案力」「担当者の接客力」「媒介手続き」「売却サポート」「売却価格」「契約手続き」「利用のしやすさ」)について満足度調査を行いました。

### ■ 『売却 マンション』 ランキング (<https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-sell/mansion/>)

マンションを売却した4,227人の調査では、8つの評価項目中7項目で1位を獲得した【野村の仲介+】が総合1位となりました。「こちらの要望をしっかりと聞いてくれ、わかりやすく対応してくれた(40代 男性)」など、全体的に高く評価されています。

続く2位には、「利用のしやすさ」で1位となった【三井住友トラスト不動産】が選出され、前回調査では推奨企業だった【近鉄不動産】が3位にランクインという結果になりました。

順位	売却 マンション 総合
1 位	野村の仲介+
2 位	三井住友トラスト不動産
3 位	近鉄不動産
4 位	住友林業ホームサービス
5 位	大成有楽不動産販売

### ■ 『売却 戸建て』 ランキング (<https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-sell/kodate/>)

戸建てを売却した2,767人の調査結果は、すべての評価項目で1位となった【野村の仲介+】が3年連続での総合1位を獲得しました。中でも「担当者の提案力」「売却サポート」「担当者の接客力」などの項目がより高評価を受けており、回答者からも「顧客の要望を真摯に聞き対応しようとする姿勢が伝わり、信頼して依頼することができた(30代 男性)」などの声が多く挙がりました。

2位には【三井住友トラスト不動産】が選出され、3位は【東急リバブル】という結果でした。

順位	売却 戸建て 総合
1 位	野村の仲介+
2 位	三井住友トラスト不動産
3 位	東急リバブル
4 位	近鉄不動産
5 位	住友林業ホームサービス

### <不動産仲介 売却 調査概要>

回答者数：マンション 4,227 人、戸建て 2,767 人

調査企業数：マンション 71 社、戸建て 65 社

調査期間：2016/6/21～2016/6/28、2017/5/10～2017/5/22、2018/6/11～2018/6/22

調査対象者

性別：指定なし 年齢：25 歳以上

地域：首都圏(東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県)、東海圏(愛知県、三重県、岐阜県、静岡県)、  
近畿圏(大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、和歌山県、滋賀県)、  
九州圏(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県)

条件：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または戸建てを売却したことのある人  
その際、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

### 3. 『不動産仲介 購入』 <https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-buy/>

過去7年以内に仲介会社を利用して、マンションまたは戸建てを購入したことがある人を対象に、6つの満足度評価項目（「問い合わせ対応」「担当者の提案力」「担当者の接客力」「購入サポート」「契約手続き」「利用のしやすさ」）について満足度調査を行いました。

#### ■ 『購入 マンション』 ランキング (<https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-buy/mansion/>)

マンションを購入した3,882人の調査では、【野村の仲介+】が3年連続の総合1位となりました。6つの評価項目中5項目で1位を獲得しており、「担当者の接客力」評価が高く、「丁寧に対応してもらえて良かった（30代 男性）」などの声が多く挙がりました。

続く2位には、「利用のしやすさ」で1位となった【東急リバブル】が選出されています。

順位	購入 マンション 総合
1位	野村の仲介+
2位	東急リバブル
3位	三井のリハウス
4位	大成有楽不動産販売
5位	三井住友トラスト不動産

#### ■ 『購入 戸建て』 ランキング (<https://life.oricon.co.jp/rank-estate-agency-buy/kodate/>)

戸建てを購入した1,599人の調査結果は、すべての評価項目で1位となった【東急リバブル】が総合1位となりました。中でも「担当者の提案力」「購入サポート」で高い評価を受けています。回答者からも「顧客に対する東急リバブルとしてのサポートが厚い（40代男性）」などの声が多く挙がりました。

順位	購入 戸建て 総合
1位	東急リバブル
2位	三井のリハウス
3位	センチュリー21
4位	福屋不動産販売
5位	住友不動産販売

#### <不動産仲介 購入 調査概要>

回答者数：マンション 3,882 人 戸建て 1,599 人

調査企業数：マンション 72 社 戸建て 59 社

調査期間：2016/6/21～2016/7/1, 2017/5/11～2017/5/22, 2018/6/12～2018/6/19

調査対象者

性別：指定なし 年齢：25 歳以上

地域：首都圏（東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県）、東海圏（愛知県、三重県、岐阜県、静岡県）、近畿圏（大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、和歌山県、滋賀県）、九州圏（福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県）

条件：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または戸建てを購入したことがある人

オリコン顧客満足度®調査とは、オリコンが独自に行っている顧客満足度の調査およびその結果を示した指標です。この指標を公開することで、日本で流通しているサービスや商品に対して消費者の選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指しています。

◆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](mailto:ml-cs-user@oricon.jp)

【お問い合わせ先】

「オリコン顧客満足度調査」事業部直通 TEL：03-5785-5628 / FAX：03-3405-5204