



## 2018年 オリコン顧客満足度調査 リフォーム会社のランキング 戸建て/マンション/大型リフォーム発表

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行う「オリコン顧客満足度調査」(<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『戸建てリフォーム/マンションリフォーム/大型リフォーム』ランキングを発表いたしました。

### 満足度の高いリフォーム会社とは

当調査では、過去5年以内にリフォーム会社を利用したことがあり、かつリフォーム会社の選定に関与した人を対象にインターネットによるアンケートを実施。評価項目として「費用の適切さ」「営業担当者の提案力」「営業担当者の接客力」「工程管理」「仕上がり」「保証・アフターサービス」「施工担当者の対応」の7項目を設定し、それぞれの満足度を集計した結果をランキングとして発表しております。

#### ■『戸建てリフォーム』ランキング ([https://life.oricon.co.jp/rank\\_reform/kodate/](https://life.oricon.co.jp/rank_reform/kodate/))

戸建てリフォームを実施した9,143人の調査では、【積水ハウスリフォームグループ】が総合1位となりました。「保証・アフターサービス」「施工担当者の対応」の2項目でも1位を獲得しています。

続く2位には「工程管理」「仕上がり」の2項目で1位の【ビバホーム LIXIL VIVA】がランクイン。続く【住友林業ホームテック】が3位という結果でした。

2018 戸建てリフォーム (TOP5)		得点
1位	積水ハウスリフォームグループ	77.72
2位	ビバホーム LIXIL VIVA	77.65
3位	住友林業ホームテック	77.38
4位	Panasonic リフォーム Club	77.35
5位	パナソニックリフォーム	76.92

#### ■『マンションリフォーム』ランキング ([https://life.oricon.co.jp/rank\\_reform/mansion/](https://life.oricon.co.jp/rank_reform/mansion/))

マンションリフォームを実施した2,578人の調査では、【LIXILリフォームショップ】が前回の2位から順位を上げて総合1位となりました。「仕上がり」「保証・アフターサービス」の2項目でも1位を獲得しています。

続いて【フレッシュハウス】が2位に。昨年までは推奨企業でしたが、今回初のランクインです。評価項目「費用の適切さ」「営業担当者の提案力」「営業担当者の接客力」の3項目で1位となり、1位と僅差の総得点で総合2位になりました。また、3位には【パナソニックリフォーム】がランクインしました。

2018 マンションリフォーム (TOP5)		得点
1位	LIXILリフォームショップ	77.79
2位	フレッシュハウス	77.55
3位	パナソニックリフォーム	77.39
4位	長谷工リフォーム	77.10
5位	大京リフォーム・デザイン	77.03

## ■『大型リフォーム』ランキング ([https://life.oricon.co.jp/rank\\_reform/large/](https://life.oricon.co.jp/rank_reform/large/))

『大型リフォーム』は、戸建て・マンションの回答者の中で、500万円以上のリフォームを実施した1,570人を対象に調査を実施しました。その結果、【住友不動産のリフォーム】が初の総合1位を獲得。「営業担当者の提案力」「施工担当者の対応」など4つの評価項目で1位の評価を得ています。

続いて2つの評価項目で1位の【大和ハウスリフォーム】が2位となり、【積水ハウスリフォームグループ】が3位にランクインしました。

2018 大型リフォーム (TOP5)		得点
1位	住友不動産のリフォーム	77.36
2位	大和ハウスリフォーム	77.33
3位	積水ハウスリフォームグループ	76.38
4位	パナソニックリフォーム	76.15
5位	住友林業ホームテック	76.03

### <リフォームランキング 調査概要>

回答者数: (戸建て)9,143 人 (マンション)2,578 人 (大型)1,570 人

調査企業数: (戸建て)144 社 (マンション)103 社 (大型)107 社

調査期間: 2018/7/25~2018/8/1, 2017/7/26~2017/8/4, 2016/8/30~2016/9/9

調査対象者

性別: 指定なし

年齢: 20 歳以上

地域: 全国

条件: 過去 5 年以内にリフォーム会社を利用したことがあり、かつリフォーム会社の選定に関与した人

※『大型リフォーム』は、戸建て・マンションに関わらず施工金額が建設業の許可が必要な 500 万円以上のリフォームを実施した方を対象としています。

**オリコン顧客満足度®**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】

CS 事業本部 管理広報部 TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204