



## 2019年 オリコン顧客満足度調査

実際の利用者が“満足度が高い”と答えた  
「ハウスメーカー 注文住宅」「建売住宅」  
「新築分譲マンション」住宅系ランキング発表！

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、実際に利用したユーザーの満足度調査を行う「オリコン顧客満足度®」（<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、『ハウスメーカー 注文住宅』『建売住宅』『新築分譲マンション』についての調査を実施し、2月1日（金）にその結果を当社サイト内にて発表いたしました。

### 1.『ハウスメーカー 注文住宅』は5度目の調査

2014年から始めた調査は今回で5度目。注文住宅を施工・販売するハウスメーカーについて、満足度における14の評価項目を設定し、実際の利用者（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）に対して、アンケートを行いました。

#### 2019年 ハウスメーカー 注文住宅

総合ランキング			評価項目別ランキング													
順位	企業名	合計得点	打合せの しやすさ	モデルハウス	情報のわかり やすさ	営業スタッフ の対応	金額の 納得感	設計担当者 の対応	デザイン	付帯サービス	ラインナップの 充実度	住居の性能	設備・内装 の質	施工担当者 の対応	アフター サービス	長期保証
1位	スウェーデンハウス	79.95	1位	1位	1位	1位	1位	1位	1位	1位	1位	1位	1位	1位	1位	1位
2位	ヘーベルハウス	78.51	2位	2位	2位	2位	6位	5位	4位	2位	5位	2位	4位	2位	2位	2位
3位	積水ハウス	77.99	3位	4位	3位	3位	10位	4位	3位	3位	2位	4位	3位	4位	3位	3位
4位	住友林業	77.61	6位	7位	5位	4位		2位	5位	4位	4位	7位	5位	3位	4位	4位
5位	三井ホーム	77.42	5位	5位	4位	5位	9位	3位	2位	5位	3位	6位	6位	5位	7位	8位
6位	一条工務店	77.06	4位	3位	8位	6位	2位	6位	7位	8位	10位	3位	2位	6位		
7位	パナソニックホームズ	76.57	9位	8位	6位	7位	8位	7位	6位	9位	6位	8位	8位	7位	8位	9位
8位	セキスイハイム	76.56	7位	6位	7位			10位	9位	7位		5位	7位	8位	5位	5位
9位	ダイワハウス	76.34	8位	10位	9位	8位		8位	8位	6位	7位	9位	10位	9位	6位	6位
10位	ミサワホーム	75.81	10位	9位		9位		9位	10位	10位	9位	10位		10位	10位	10位

※当サイトでは総合は25位、評価項目は10位まで発表

#### 2019年 オリコン顧客満足度®調査 ハウスメーカー 注文住宅 ランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-house-maker/>

### ■【スウェーデンハウス】が5年連続、全14評価項目で首位獲得

全5回の調査において、【スウェーデンハウス】が全て総合1位を獲得。今回14の全評価項目でも首位となり、評価の高さが伺える結果となりました。実際の利用者からは「デザインが洗練されている印象だけでなく、気密性や断熱性などもしっかりしていることを住んで実感した。営業、設計、内装、現場監督の方々も大変親身になってくれて安心だった（40代 女性）」「施工管理が厳しく、周囲への気配りができていた。新築後、7年が経過したが、不具合等が出た場合もきちんと対応していただける（40代男性）」などのコメントがありました。

また、【ヘーベルハウス】が前回に続き2位にランクイン。9つの評価項目でも2位を獲得しています。続いて3位となったのは【積水ハウス】。前回4位からワンランク上げました。

## 2.『建売住宅』ランキング、主力事業に分けて調査結果を発表

当調査は土地と住宅をセットで販売する一戸建ての新築分譲住宅を販売しており、施工を基本的にすべて自社または自社グループで行っているハウスメーカーについて、満足度における10の評価項目を設定し、実際の利用者(過去12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)に対して、アンケートを行いました。前回は『新築建売住宅』として調査していましたが、価格帯やターゲット層などが異なることから、今回より「ハウスメーカー」「パワービルダー 関東」「不動産会社」に分けて、結果を発表しています。

2019年 オリコン顧客満足度®調査 建売住宅 ハウスメーカー ランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-new-ready-built-house/housemaker/>

2019年 オリコン顧客満足度®調査 建売住宅 パワービルダー 関東 ランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-new-ready-built-house/powerbuilder/>

2019年 オリコン顧客満足度®調査 建売住宅 不動産会社 ランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-new-ready-built-house/estate/>

### ■“ハウスメーカー”は【積水ハウス】が総合1位

『建売住宅 ハウスメーカー』で1位となったのは【積水ハウス】。同社は10の評価項目のうち「情報提供」「周辺環境」「引渡し時の住宅確認」「デザイン」「アフターフォロー」の5項目でも首位となりました。さらに、男女別の「男性」、築年数別の「2～6年以内」「7～10年以内」の項目でも1位を獲得しています。

実際の利用者からは「アフターサービスの対応が良い。大工さんの接客の良さが良い(20代女性)」「定期点検以外でも困った事があれば、すぐに対応してもらえた(30代女性)」など、特にアフターフォローに関するコメントが多くありました。

また、2位には【パナソニック ホームズ(旧:パナホーム)】がランクインし、「住宅構造・設計」「住宅設備」「金額の納得感」の3項目で1位、続いて3位は【セキスイハイム】。「立地」「長期保証」の2項目でも高い評価となりました。

2019年 建売住宅 ハウスメーカー  
総合ランキング

順位	企業名	合計得点
1位	積水ハウス	74.57
2位	パナソニック ホームズ (旧:パナホーム)	74.13
3位	セキスイハイム	74.11
4位	ダイワハウス	73.76
5位	トヨタホーム	72.98
6位	ミサワホーム	72.36

### ■“パワービルダー 関東”【ポラス】が総合&全評価項目で首位

『建売住宅 パワービルダー 関東』1位は【ポラス】が獲得。同社はすべての評価項目でも首位となりました。実際の利用者からは「営業の人の説明がすごくわかりやすかったです。夜間でもしっかり対応してくれて非常に助かりました(30代女性)」「建築途中に工事現場の方にお話を伺ったところ、検査が厳しいと言っていましたので、信頼感がありました。他の建て売り住宅と比べても、グレードが高いと感じました(50代男性)」などのコメントがありました。

また、2位には【東栄住宅】、3位には【飯田産業】がランクインとなっています。

2019年 建売住宅 パワービルダー 関東  
総合ランキング

順位	企業名	合計得点
1位	ポラス	65.26
2位	東栄住宅	63.50
3位	飯田産業	60.18

### ■“不動産会社”、【近鉄不動産】が首位獲得

『建売住宅 不動産会社』は【近鉄不動産】が首位となりました。10の評価項目のうち、6項目「立地」「デザイン」「住宅構造・設計」「住宅設備」「金額の納得感」「長期保証」でも1位を獲得しています。実際の利用者からは、「色々相談にのってもらえた(40代男性)」「分譲住宅だが、作りがしっかりしている(60代女性)」などのコメントがありました。

続いて2位には【野村不動産】が、3位には【三井不動産レジデンシャル】がランクインとなりました。

2019年 建売住宅 不動産会社  
総合ランキング

順位	企業名	合計得点
1位	近鉄不動産	72.86
2位	野村不動産	72.55
3位	三井不動産レジデンシャル	70.64
4位	東急不動産	68.76
5位	住友不動産	68.05

## 3.『新築分譲マンション』ランキング、3地域(首都圏/東海/近畿)別に発表

『新築分譲マンション』は今回で3回目の調査となります。当調査は新築分譲マンションについて、満足度における11の評価項目を設定し、実際の利用者(過去12年以内に、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)に対して、アンケートを行っています。

2019年 オリコン顧客満足度®調査 新築分譲マンション 首都圏 ランキング  
<https://life.oricon.co.jp/rank-new-condominiums/syutoken/>  
 2019年 オリコン顧客満足度®調査 新築分譲マンション 東海 ランキング  
<https://life.oricon.co.jp/rank-new-condominiums/tokai/>  
 2019年 オリコン顧客満足度®調査 新築分譲マンション 近畿 ランキング  
<https://life.oricon.co.jp/rank-new-condominiums/kinki/>

### 2019年 新築分譲マンション 首都圏

総合ランキング		
順位	企業名	合計得点
1位	野村不動産	73.79
2位	東京建物	73.68
3位	住友不動産	73.42
4位	大成有業不動産	73.20
5位	東急電鉄	73.16
6位	三井不動産レジデンシャル	73.04
7位	三菱地所レジデンス	72.94
8位	伊藤忠都市開発	72.31
9位	東急不動産	72.25
10位	大和ハウス工業	71.67

### 2019年 新築分譲マンション 東海

総合ランキング		
順位	企業名	合計得点
1位	大和ハウス工業	73.47
2位	野村不動産	72.56
3位	穴吹工務店	71.10
3位	三井不動産レジデンシャル	71.10
5位	大京	70.99
6位	近鉄不動産	70.88
7位	宝不動産	70.48

### 2019年 新築分譲マンション 近畿

総合ランキング		
順位	企業名	合計得点
1位	住友不動産	74.74
2位	三井不動産レジデンシャル	74.57
3位	阪急阪神不動産	73.86
4位	野村不動産	72.89
5位	三菱地所レジデンス	72.08
6位	日本エスリード	71.35
7位	近鉄不動産	71.23
8位	大京	70.80
9位	東急不動産	70.56
10位	プレサンスコーポレーション	69.70
11位	和田興産	68.98

## ■“首都圏”総合1位は【野村不動産】

『新築分譲マンション 首都圏』は【野村不動産】が1位を獲得。11の評価項目のうち、「引渡し時の住宅確認」「マンションの構造・設計」「アフターフォロー」の3項目でも首位となりました。実際の利用者からは、「敷地をぎりぎりに使うのではなく、植栽などを工夫し、余裕のある立て方をしていて、高級感があること。また、住んでから、騒音などがほとんど感じられない(60代 女性)」「大手の物件だけあって担当者の対応は丁寧で信頼がおけた。内覧会での細かな指摘にも丁寧に対応頂き補修して頂きました。アフターサービスも丁寧に対応してくれて満足しています(60代 男性)」などのコメントがありました。

2位には【東京建物】がランクイン。同社は「立地」「情報提供」「マンションの構造・設計」(※【野村不動産】と同点1位)の3項目で高い評価を得ています。また、3位の【住友不動産】は「デザイン」の項目で1位獲得となりました。

## ■“東海”は【大和ハウス工業】が高評企業から1位に

2018年より2度目の発表となる東海ランキング1位は【大和ハウス工業】が獲得。同社は前回、高評企業(規定人数の半数以上の回答があり、評価項目得点が60.00点以上の企業)でしたが、今回、回答者数の規定に達したことで、総合1位となりました。評価項目では「引渡し時の住宅確認」「デザイン」「マンションの構造・設計」「住戸の構造・設計」「住戸設備」「アフターフォロー」の6項目で首位となっています。

実際の利用者からは「近隣に他不動産のマンションがあった事もあり、細かい説明や安全性の説明もあり決定するきっかけにもなった。また担当者の方がお休みの日にも関わらず内覧や相談ののってくれてとても嬉しかった(30代 女性)」などのコメントがありました。

また2位は【野村不動産】、3位は同点で【穴吹工務店】と【三井不動産レジデンシャル】がランクインとなりました。

## ■“近畿”は3年連続【住友不動産】が総合1位

近畿1位は【住友不動産】が獲得。これで発表開始時の2017年から3年連続の1位となりました。評価項目では「立地」「情報提供」「周辺環境」「マンションの構造・設計」「共有施設」「金額の納得感」「アフターフォロー」の7項目で首位となっています。

実際の利用者からは、「利便性や立地条件は申し分なく購入して良かった。建つ前の購入だったが眺望等もイメージしやすい説明があり良かった(50代 女性)」「居住後のアフターサービスがしっかりしている。例えば台風による軽微な損害にも迅速で丁寧に対応がされたこと(60代 男性)」などのコメントがありました。

続いて、総合2位は【三井不動産レジデンシャル】。項目別では「引渡し時の住宅確認」「デザイン」「住戸の構造・設計」「住戸設備」の4項目で1位となりました。3位には【阪急阪神不動産】がランクインしました。

#### <ハウスメーカー 注文住宅 調査概要>

回答者数: 14,132 人  
調査企業数: 48 社  
調査期間: 2018/10/19~2018/10/29, 2017/10/24~2017/10/31, 2016/11/15~2016/11/22  
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

#### <建売住宅 ハウスメーカー/パワービルダー 関東/不動産会社 調査概要>

回答者数: 「ハウスメーカー」1,793 人、「パワービルダー」3,913 人、「不動産会社」657 人  
調査企業数: 「ハウスメーカー」24 社、「パワービルダー」20 社、「不動産会社」13 社  
調査期間: 2018/10/12~2018/10/19, 2017/10/05~2017/10/23, 2016/11/22~2016/12/01  
調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 25 歳以上  
地域: 全国 ※パワービルダーは関東(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 12 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

#### <新築分譲マンション 首都圏/東海/近畿 調査概要>

回答者数: 「首都圏」8,287 人、「東海」1,071 人、「近畿」3,043 人  
調査企業数: 「首都圏」63 社、「東海」37 社、「近畿」48 社  
調査期間: 2018/10/05~2018/10/12, 2017/10/06~2017/10/17, 2016/11/21~2016/11/28  
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、岐阜県、三重県、静岡県)、  
近畿圏(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)  
条件: 過去 12 年以内に、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

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