

【2019年オリコン顧客満足度®調査】

実際にサービスを利用した 10,760 人が選んだ

『分譲マンション管理会社（首都圏/東海/近畿/九州）』ランキング発表

～満足度の高い評価項目と実際の利用者からのコメントと共に公開～



“見えない満足度を可視化する”をコンセプトに、独自に企画し調査を実施する「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、『分譲マンション管理会社（首都圏/東海/近畿/九州）』についての調査を実施し、本日その結果を当社サイト内にて発表いたしました。

2019年 オリコン顧客満足度®調査 分譲マンション管理会社ランキング

- 首都圏 ⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-mansion-maintenance/syutoken/>
- 東海 ⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-mansion-maintenance/tokai/>
- 近畿 ⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-mansion-maintenance/kinki/>
- 九州 ⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-mansion-maintenance/kyusyu/>

今回で3回目となる『分譲マンション管理会社』の顧客満足度調査。過去6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、管理組合の理事の理事を担当したことがある人に対して、分譲マンションの管理を行う企業についての満足度をインターネット調査いたしました。

当調査は、満足度における5つの評価項目「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、その結果を集計。総合と評価項目別のほかに、「築年数別」、「規模別」、「管理人別」、「管理会社担当者別」の結果も公開しています。



■ 「首都圏」3年連続で野村不動産パートナーズが1位を獲得

【2019年 分譲マンション管理会社 首都圏ランキング】

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点	評価項目別 順位				
				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
1	1	野村不動産パートナーズ	72.75	1	1	2	2	1
2	高評企業	明和管理	72.32	2	2	1	1	2
3	2	大和ライフネクスト	71.60	3	3	3	3	4
4	4	三井不動産レジデンシャルサービス	71.24	4	4	4	4	6
5	-	合人社計画研究所	70.73	6	8	5	5	3

《サイトでは15位まで発表》

※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以上の企業のこと

「首都圏」ランキングは、3年連続【野村不動産パートナーズ（野村不動産パートナーズ株式会社）】が1位を獲得しました。5つの評価項目のうち、「管理人」、「日常業務対応」、「コストパフォーマンス」の3項目でも1位となりました。また、部門別では、築年数別の「3年以上10年未満」、「10年以上20年未満」、規模別の「大規模」、管理人別の「男性管理人」でも1位となっています。

実際の利用者からは、「運営のサポートを全面的にして頂けた。住民とのトラブル発生時も全力でサポートして頂けた（30代・男性）」「管理会社の担当者の知識や対応力等に満足している（50代・女性）」などのコメントがありました。

**築年数別ランキング TOP3**

3年以上10年未満		10年以上20年未満	
1	野村不動産パートナーズ 74.82	1	野村不動産パートナーズ 72.46
2	大和ライフネクスト 72.33	2	三井不動産レジデンシャルサービス 72.28
3	三井不動産レジデンシャルサービス 71.69	3	大和ライフネクスト 71.95
20年以上30年未満		30年以上	
1	大和ライフネクスト 70.97	1	東急コミュニティー 71.87
2	三菱地所コミュニティ 70.03	2	長谷工コミュニティ 69.87
3	東急コミュニティー 69.24	3	大京アステージ 69.74

**規模別ランキング TOP3**

小規模		大規模	
1	明和管理 72.39	1	野村不動産パートナーズ 74.68
2	野村不動産パートナーズ 71.87	2	大和ライフネクスト 74.13
3	モリトクオリティ 71.57	3	住友不動産建物サービス 72.35

**管理人別ランキング TOP3**

男性管理人		女性管理人	
1	野村不動産パートナーズ 75.82	1	大和ライフネクスト 74.66
2	明和管理 75.28	2	日本総合住生活 73.38
3	大成有楽不動産 74.87	3	日本ハウズイング 71.02

**管理会社担当者別ランキング TOP3**

男性担当者		女性担当者	
1	明和管理 71.84	1	東急コミュニティー 71.79
2	野村不動産パートナーズ 71.57	2	大和ライフネクスト 71.17
3	ライフポート西洋 71.24	3	長谷工コミュニティ 70.83

**■ 「東海」 大京アステージが1位を獲得**
**【2019年 分譲マンション管理会社 東海ランキング】**

総合順位	サービス名	総合得点	評価項目別 順位				
			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
1	大京アステージ	67.83	1	1	2	1	1
2	三菱地所コミュニティ	67.47	2	2	1	2	3
3	野村不動産パートナーズ	67.12	4	4	3	3	2
4	日本ハウズイング	66.48	3	3	4	4	4
5	合人社計画研究所	64.39	5	5	5	5	5

「東海」では、【大京アステージ(株式会社大京アステージ)】が1位となりました。評価項目別では、「管理人」、「日常業務対応」、「事務管理業務」、「コストパフォーマンス」の4項目で1位を獲得しました。また部門別では、築年数別の「10年以上20年未満」、「20年以上30年未満」で1位となっています。

実際の利用者からは、「管理人の方の対応が良い。清掃も行き届いている(30代・女性)」「いつも迅速かつ誠実に対応してくれる。管理人の人柄がよい(50代・男性)」などのコメントがありました。

**築年数別ランキング**

10年以上20年未満		20年以上30年未満	
1	大京アステージ 68.82	1	大京アステージ 67.43
2	三菱地所コミュニティ 68.76	2	日本ハウズイング 66.91
3	穴吹コミュニティ 68.50	3	合人社計画研究所 62.22

**管理人別ランキング**

男性管理人		女性管理人	
1	三井不動産レジデンシャルサービス 73.85	1	日本ハウズイング 74.17
2	大和ライフネクスト 71.86	2	穴吹コミュニティ 73.29
3	大京アステージ 71.04		

**■ 「近畿」 三井不動産レジデンシャルサービス関西が1位を獲得**
**【2019年 分譲マンション管理会社 近畿ランキング】**

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点	評価項目別 順位				
				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
1	高評企業	三井不動産レジデンシャルサービス関西	70.63	2	1	1	2	1
2	高評企業	住友不動産建物サービス	70.47	1	3	2	1	3
3	高評企業	浪速管理	70.32	3	2	3	4	2
4	4	東急コミュニティー	69.75	3	4	4	5	5
5	高評企業	阪急阪神ハウジングサポート	69.68	5	8	5	3	4

《サイトでは14位まで発表》

※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以上の企業のこと

「近畿」で1位を獲得したのは、【三井不動産レジデンシャルサービス関西(三井不動産レジデンシャルサービス関西株式会社)】。評価項目別では「日常業務対応」、「管理会社担当者」、「コストパフォーマンス」の3つの評価項目で1位を獲得しました。

実際の利用者からは、「管理人は、いつも丁寧に対応して頂き、何でも気軽に相談させて頂いている(40代・女性)」「管理人の対応がしっかりしている。安心できる(60代・男性)」などのコメントがありました。

**築年数別ランキング TOP3**

10年以上20年未満			20年以上30年未満		
1	住友不動産建物サービス	71.23	1	大京アステージ	68.18
2	長谷工コミュニティ	70.49	2	三菱地所コミュニティ	68.16
3	東急コミュニティー	70.33	3	大和ライフネクスト	66.72
30年以上					
1	三菱地所コミュニティ	71.55			
2	浪速管理	70.45			
3	長谷工コミュニティ	70.24			

**規模別ランキング TOP3**

小規模			大規模		
1	阪急阪神ハウジングサポート	71.24	1	住友不動産建物サービス	73.65
2	三井不動産レジデンシャルサービス関西	70.51	2	浪速管理	72.86
3	開電コミュニティ	69.98	3	東急コミュニティー	71.45

## ■「九州」2年連続で穴吹コミュニティが総合&全評価項目で1位に

**【2019年 分譲マンション管理会社 九州ランキング】**

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点	評価項目別 順位				
				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
1	1	穴吹コミュニティ	72.89	1	1	1	1	1
2	高評企業	住友不動産建物サービス	70.46	2	2	2	3	3
3	2	東急コミュニティー	70.43	3	3	3	2	2
4	高評企業	あなぶきハウジングサービス	68.66	4	4	4	4	4
5	高評企業	大和ライフネクスト	66.46	5	5	5	6	5
6	3	合人社計画研究所	65.88	6	6	6	5	6

※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以上の企業のこと

「九州」では、【穴吹コミュニティ(株式会社穴吹コミュニティ)】が、2年連続で1位を獲得しました。さらに、5つの評価項目でもすべて首位となり、総合的に高い評価となりました。また、部門別では、築年数別の「10年以上20年未満」で、管理人別の「男性管理人」、「女性管理人」で1位となっています。

実際の利用者からは、「清掃などこまめにされている。点検業務など速やかに対応して貰える(60代・男性)」「管理人さんが印象のいい人なので、心地が良い(20代・女性)」などのコメントがありました。

**築年数別ランキング**

10年以上20年未満			20年以上30年未満		
1	穴吹コミュニティ	73.89	1	東急コミュニティー	69.67
2	住友不動産建物サービス	71.39	2	あなぶきハウジングサービス	65.59
3	あなぶきハウジングサービス	70.78	3	合人社計画研究所	60.64

**管理人別ランキング**

男性管理人			女性管理人		
1	穴吹コミュニティ	74.53	1	穴吹コミュニティ	77.25
2	大京アステージ	73.62	2	住友不動産建物サービス	76.61
3	東急コミュニティー	73.07	3	東急コミュニティー	74.46

### 《調査概要》 分譲マンション管理会社(首都圏/東海/近畿/九州)

回答者数: 首都圏 6,036 人/東海 775 人/近畿 3,202 人/九州 747 人

調査企業数: 首都圏 43 社/東海 26 社/近畿 36 社/九州 23 社

調査期間: 2019/04/25~2019/05/09, 2018/06/11~2018/06/18

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)/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)/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6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。

ランキング名: 2019 年 オリコン顧客満足度®調査 分譲マンション管理会社

### 【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。情報・サービスが世に溢れる中、この指標を公開することで、生活者にとって本当に価値あるサービス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。

※オリコン顧客満足度®調査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。

### 【お問い合わせ先】

CS 事業本部 管理広報部 奥田 ml-cspr@oricon.jp TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204